



GOUVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

Direction interministérielle
de la transformation publique

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

Volume 2 : Exemples inspirants

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 :

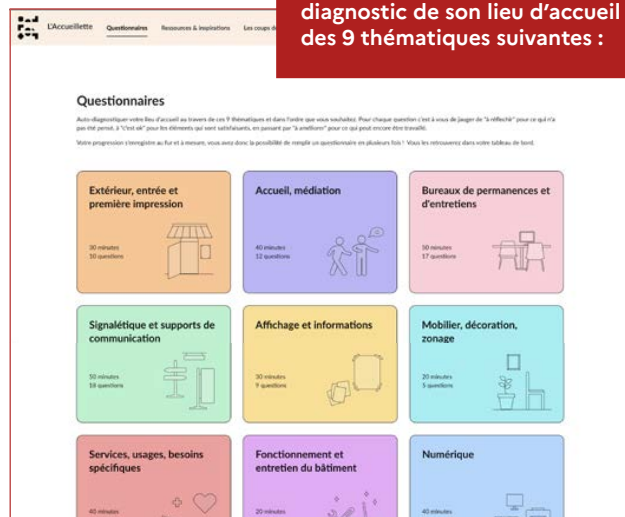
Volume 1 : les fiches Bonnes pratiques

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 :

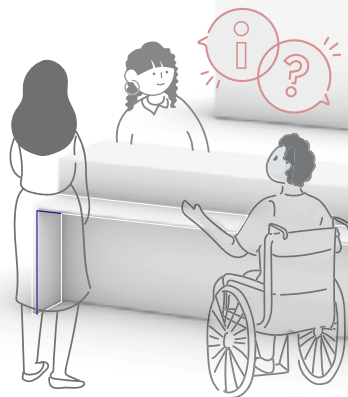


Participants ayant contribué tout au long de la constitution du livre blanc

- Agence nationale de la cohésion des territoires (**ANCT**)
- Assistance publique des Hôpitaux de Paris (**APH**)
- 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'usager 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 des 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'usager.
- Elle débute avant-même l'arrivée de l'usager 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'usager 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/friles/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 :

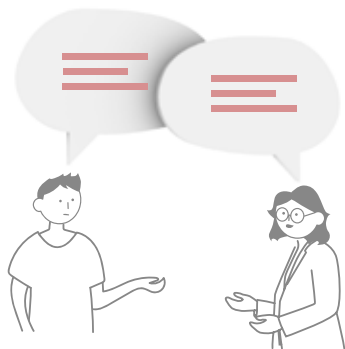
- **redéfinir ce qui importe vraiment** pour la qualité et l'organisation des services ;
- **redonner du sens** à l'accueil et aux tâches des agents ;
- définir des **indicateurs**, facilitant l'installation de logiques d'évaluation et d'efficacité ;

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



SOMMAIRE

«Allez vers» en PMI	16
Un accueil égayé dans les PAD	18
Accueil accompagnement	20
Amélioration de l'accueil et de l'orientation	22
Une attente pour la cantine apaisée	24
3 niveaux de services	26
L'accueil au centre	27
Un espace vivant et reconfigurable	28
Des espaces d'apaisement en unités d'hospitalisation	30
Signalétique évolutive	32
Un accueil sans borne d'accueil	34
Information dynamique et conviviale	36
Inclusion numérique	38
Un pré-accueil soigné dans un hall de services	40
Mixité et cohabitation d'usages	42
Mobilier d'accueil	44
Du "faire pour" au "faire avec" l'utilisateur	46
Studio Bio inspiration	48

SOMMAIRE

par thématique



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



Fiches Bonnes pratiques Volume 1

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



Exemples inspirants

- Aller-vers en PMI 16
- Inclusion numérique 38



« Je souhaite prévenir les incivilités. »



Fiches Bonnes pratiques Volume 1

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



Exemples inspirants

- Amélioration de l'accueil et l'orientation 22
- Une attente pour la cantine apaisée 24



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



Fiches Bonnes pratiques Volume 1

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



Exemples inspirants

- Signalétique évolutive 32
- Information dynamique et conviviale 36



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



Fiches Bonnes pratiques Volume 1

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



Exemples inspirants

- Mixité et cohabitation d'usages 42
- Mobilier d'accueil 44

Légende des Exemples inspirants



Fiche
référence

2024 • Déploiement : 2 kits devant 2 PMI

Aller-vers en PMI

→ PMI, département de la Seine-Saint-Denis

Aller-vers

Préfiguration

Modulable

Déployable

Contexte du projet
Organisation, lieu, constats et problèmes

Le département de la Seine-Saint-Denis ouvrira prochainement des maisons des "1000 premiers jours" et souhaite aller-vers les usagers (enfants de moins de 3 ans et leur famille) avec des kits qui préfigurent les futures maisons. Des "cabanes des 1000 premiers jours" avec un format containers sont également prévues.

Intention
Motivations, objectifs

- Un kit déployable pour Aller-vers les familles et faire sortir la PMI hors les murs.
- Une préfiguration des futures maisons des 1000 premiers jours.

Projet d'accueil / signature relationnelle

→ La promesse d'accueil
Convivialité

→ Attention portée aux usagers
Réassurance aux parents
Pensé pour les bébés, leur fratrie (0-5 ans) et les assistantes maternelles.

→ Attention portée aux agents
Une semaine plus animée, mais sans surcharge de travail.



Fiche référence Aller-vers en PMI - Page 12

Sommaire

18

Sur chaque page, un bouton cliquable pour retourner au sommaire des fiches pratiques.

Tag thématique

Contexte, projet et intention

Les réalisations
Ce qui a été déployé / chiffres

2 kits de 4 chariots, permettant de déployer 30 m² d'accueil hors les murs.

Les résultats et retours

- Des agents moins isolés grâce à une PMI plus animée.
- Des assistantes maternelles qui ont plus poussé la porte.

Difficultés rencontrées
(levées ou non)

- Appréhension d'une surcharge de travail pour les agents sur le déploiement et l'animation qui a été levée avec le recrutement de services civiques pour l'animation.
- Un public usager qui reste essentiellement féminin.

Anecdote(s)

Le studio de design a proposé aux agents d'assembler les meubles avec eux, ce qui n'a pas trop marché (agents qui sont restés pausés, pièces mal assemblées), mais le déploiement et test collaboratif ont été très intéressants et ont permis de décomplexer l'usage du kit.

Bonnes pratiques

- ✓ **aller-vers** La Direction de l'espace public et la direction de protection de l'enfance ont souhaité aller-vers des publics qui ne pouvaient pas forcément la porte. Les kits ont notamment été prêtés, avec un mode d'emploi, à des associations locales représentant des communautés (oomorienne, ...), ce qui a permis d'attirer de nouveaux usagers (passants qui entendent leur langue ou reconnaissent des membres de leur communauté).
- ✓ **préfiguration** Le kit a permis d'annoncer l'ouverture prochaine d'une maison des "1000 premiers jours", mais les équipes ont également décidé de continuer à l'utiliser en extension de la PMI. (Dans ces cas là, le kit est déployé juste devant la PMI, qui elle est fermée).
- ✓ **modulable** Le kit se présente en modules, ce qui permet de l'adapter facilement à l'espace libre.
- ✓ **déployable** Le kit se présente sous forme de chariots et prend en compte des enjeux d'ergonomie : passer les trottoirs, être facilement déplaçable, tout en étant suffisamment lourds pour tenir les parasols.

aller-vers

préfiguration



modulable

déployable



1000 premiers jours : Martial Marquet
Studio : Florian Bouzigeur photographie

Fiche référence Aller-vers en PMI - Page 22

Sommaire

19

Visuels illustrant le projet avec légende



Fiche
référence

2024 • Déploiement : 2 kits devant 2 PMI

Aller-vers en PMI

→ PMI, département de la Seine-Saint-Denis

Aller-vers

Préfiguration

Modulable

Déployable

Contexte du projet

Organisation, lieu, constats et problèmes

Le département de la Seine-Saint-Denis ouvrira prochainement des maisons des "1000 premiers jours" et souhaite aller-vers les usagers (enfants de moins de 3 ans et leur famille) avec des kits qui préfigurent les futures maisons. Des "cabanes des 1000 premiers jours" avec un format containers sont également prévues.

Intention

Motivations, objectifs

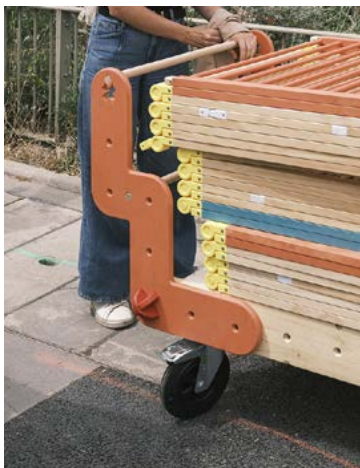
- Un kit déployable pour Aller-vers les familles et faire sortir la PMI hors les murs.
- Une préfiguration des futures maisons des 1000 premiers jours.

Projet d'accueil / signature relationnelle

→ La promesse d'accueil
Convivialité

→ Attention portée aux usagers
Réassurance aux parents
Pensé pour les bébés, leur fratrie (0-5 ans)
et les assistantes maternelles.

→ Attention portée aux agents
Une semaine plus animée, mais sans surcharge
de travail.



Les réalisations

Ce qui a été déployé / chiffres

2 kits de 4 chariots, permettant de déployer 30 m² d'accueil hors les murs.

Les résultats et retours

- Des agents moins isolés grâce à une PMI plus animée.
- Des assistantes maternelles qui ont plus poussé la porte.

Difficultés rencontrées

(levées ou non)

- Appréhension d'une surcharge de travail pour les agents sur le déploiement et l'animation qui a été levée avec le recrutement de services civiques pour l'animation.
- Un public usager qui reste essentiellement féminin.

Anecdote(s)

Le studio de design a proposé aux agents d'assembler les meubles avec eux, ce qui n'a pas trop marché (agents qui sont restés passifs, pièces mal assemblées), mais le déploiement et test collaboratif ont été très intéressants et ont permis de décomplexer l'usage du kit.

Bonnes pratiques

- ✓ **aller-vers** La Direction de l'espace public et la direction de protection de l'enfance ont souhaité aller-vers des publics qui ne poussent pas forcément la porte.
Les kits ont notamment été prêtés, avec un mode d'emploi, à des associations locales représentant des communautés (comorienne, ...), ce qui a permis d'attirer de nouveaux usagers (passants qui entendant leur langue ou reconnaissant des membres de leur communauté).
- ✓ **préfiguration** Le kit a permis d'annoncer l'ouverture prochaine d'une maison des "1000" premiers jours, mais les équipes ont également décidé de continuer à l'utiliser en extension de la PMI. (Dans ces cas là, le kit est déployé juste devant la PMI, qui elle est fermée).
- ✓ **modulable** Le kit se présente en modules, ce qui permet de l'adapter facilement à l'espace libre.
- ✓ **déployable** Le kit se présente sous forme de chariots et prend en compte des enjeux d'ergonomie : passer les trottoirs, être facilement déplaçable, tout en étant suffisamment lourds pour tenir les parasols.



1000 premiers jours : Martial Marquet
Studio - Florian Bouziges photographe



Fiche
référence

2020

Un accueil égayé dans les PAD

→ Point d'accès aux droits (PAD),
Dijon Métropole

Identité

Signalétique

Prototypage in situ

Aller-vers

Contexte du projet

Organisation, lieu, constats et problèmes

La Métropole de Dijon souhaitait repenser l'accueil dans ses points d'accès aux droits. Suite à un premier travail avec des étudiants d'école de design, les équipes de la Métropole ont souhaité faire atterrir les concepts à travers un "sprint design" in situ mené par l'agence Itinéraire Bis.

Intention

Motivations, objectifs

- Un accueil plus gai, qui s'écarte des codes "administratifs".
- Une meilleure signalétique de l'espace d'accueil (identification des zones et des services, animation du lieu).

Projet d'accueil / signature relationnelle

→ La promesse d'accueil

Une accueil égayé dans les PAD.

→ Attention portée aux usagers

Un accueil plus proche, plus dynamique.

→ Attention portée aux agents

Une signalétique co-construite avec les agents.



signalétique des services



identité



Les réalisations

Ce qui a été déployé / chiffres

Un sprint de 5 jours in situ qui a permis de prototyper la signalétique ainsi que d'autres concepts (café social, flyer pour un PAD désenclavé).

Bonnes pratiques

✓ identité | signalétique des services

Des codes graphiques qui s'écartent de l'identité administrative classique, pour décomplexer l'utilisateur, lui permettre davantage de se sentir légitime à passer la porte. Un univers graphique plus joyeux. Une signalétique qui met en visibilité les services et participe de l'animation du lieu.

✓ prototypage in situ

Les concepts ont été prototypés directement sur site par les designers (camion de matériel et outillage installé devant le PAD) et les agents (qui ont monté les meubles en kit) puis testés directement sur place : structure en tasseau et panneaux découpés et peints pour les éléments signalétiques, meubles en kit détournés pour devenir des dessertes café mobiles.



aller-vers



prototypage in situ



Itinéraire Bis

Co-conception avec les équipes des PAD



Fiche
référence

2024 • Déploiement : Agence de Saint-Denis (93)

Accueil accompagnement

→ **Objectif Emplois, Agence locale
d'insertion**

Intensité d'usages

Outils de dialogue

Aller-vers

Signalétique

Contexte du projet

Organisation, lieu, constats et problèmes

Dans le cadre de la renationalisation du financement RSA, nous avons accompagné Objectif Emploi et le Département de la Seine-Saint-Denis à lancer l'Agence d'Insertion Locale de Saint-Denis, une structure dédiée à la reprise durable de l'emploi.

Intention

Motivations, objectifs

- Définition du cahier des charges expérimental et spatial de l'agence locale d'insertion.
- Incarner un accompagnement qui place la personne accompagnée dans une situation de confiance et une posture active.

Projet d'accueil / signature relationnelle

→ **La promesse d'accueil**

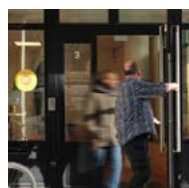
Un accueil inconditionnel.

→ **Attention portée aux usagers**

Un accueil notice, chaleureux et convivial, centré sur la valorisation des usagers.

→ **Attention portée aux agents**

Des missions de conseil traverses valorisantes pour les agents.



Zone d'information



Outil de dialogue



Espace téléphonique



Les Sismo

Les réalisations

Ce qui a été déployé / chiffres

Nous avons proposé un projet architectural et un mode de fonctionnement qui permet un accueil quotidien inconditionnel de tous les habitants.

Les résultats et retours

- Parmi les dispositifs mis en place pour améliorer le parcours des usagers et des usagères de l'ALI, un ensemble de supports de communication, permettant de faciliter l'arrivée dans les services, par une meilleure compréhension des missions, des acteurs et des espaces de l'ALI.
- Grâce aux réflexions menées avec des personnes expertes de l'insertion et des personnes candidates, l'Agence Locale d'Insertion est un lieu de respect et d'écoute, un lieu qui valorise l'action, mais aussi un lieu de ressources et de conseils permanents ; En témoigne un espace de travail partagé, en accueil libre, sous la supervision d'un conseiller ou d'un conseiller dédié-e, qui permet à toutes les personnes accompagnées d'être épaulées au besoin, même en dehors de leurs rendez-vous.

Bonnes pratiques

✓ **intensité d'usages** Une grande diversité de conditions d'accueil pour les actions individuelles ou collectives, afin d'amplifier l'intensité d'usage de chaque espace au gré de la journée et de la semaine (cabine téléphonique, salle de réunions, zone de travail en libre accès, espace de convivialité, zone prêt de matériel, vestiaires)...

✓ **attentions** Un ensemble d'attentions aux usagers dans le parcours, permettant un climat rassurant, et une appropriation facilitée des espaces et des services. L'emploi de mobilier de réemploi et de matériaux chauds et naturels, sortant des codes de l'administration, participe à la convivialité de l'espace. Le rôle d'agent d'accueil, identifié comme une fonction déterminante et stratégique du parcours usager. Il a fait l'objet d'un poste dédié, confié à un agent de plus de 20 ans d'expérience dans l'accueil usager. Son expertise lui permet une orientation adaptée à chaque personne se rendant dans les services.

✓ **outil de dialogue** Un nuancier des moments de vie permet d'ouvrir les discussions sur ce qui empêche trop souvent une bonne insertion et un retour durable à l'emploi : les problèmes périphériques. Cet outil visuel de médiation inclusive permet d'aborder une large palette de moments de vie.



Trombinoscope agent



Meuble d'introduction



Les Sismo



Fiche
référence

2023

Amélioration de l'accueil et de l'orientation

→ GHU Paris (Psychiatrie & Neurosciences)

Cohabitation d'usages

Inclusif

Signalétique

Contexte du projet

Organisation, lieu, constats et problèmes

Expérimentation sur l'accueil en psychiatrie (adulte et pédiatrique).

Intention

Motivations, objectifs

- Clarifier les parcours, pour des publics "extrêmes".
- Limiter les incivilités.
- Travailler sur l'attente.

Projet d'accueil / signature relationnelle

→ La promesse d'accueil

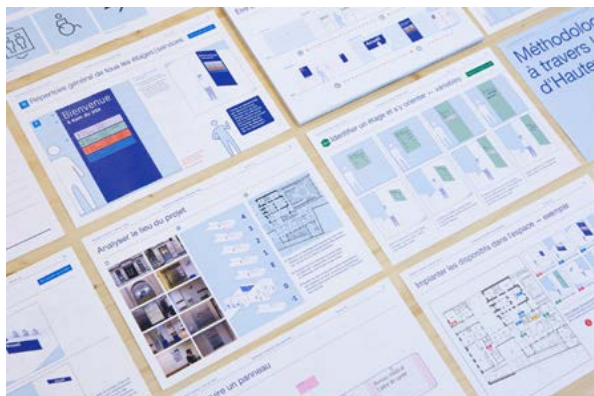
Un temps d'attente permettant plusieurs postures.

→ Attention portée aux usagers

Rendre les usagers légitimes à rentrer, les mettre dans de "bonnes dispositions".

→ Attention portée aux agents

Améliorer l'ergonomie du comptoir et répondre aux exigences de sécurité de l'espace de travail des agents.



Les réalisations

Ce qui a été déployé / chiffres

Travail sur le hall d'accueil et la salle d'attente de la Psychiatrie pédiatrique.

Les résultats et retours

- Non évalué.
- Les parcours différenciés des ascenseurs (un ascenseur adulte, un ascenseur enfant) ne sont pas signifiés explicitement, et incompréhensibles spontanément.

Difficultés rencontrées

(levées ou non)

Penser l'atterrissage du projet :

- Qui va déployer sur l'ensemble des lieux d'accueil ?
- Qui va assurer la maintenance du lieu ? (Architectes, signalétiques, ergonomie, IT, équipes de maintenance).

Anecdote(s)

La carte du réseau RATP est masquée au quotidien par un chariot de transport de draps difficile à déplacer.

Après



Mise en saillance

Parcours différenciés



information thématisée

Bonnes pratiques

✓ signalétique

- Rationalisation de l'affichage d'information : panneaux avec couleurs, fiches types.
- Signalétique avec des couleurs par étage pour faciliter le repérage.
- Accompagnement de l'accès (horaires sur Google, signalétique depuis la rue, affichage du service).

✓ **micro-architecture** Transformation du poste d'accueil en édicule coloré pour le mettre en saillance et signer l'espace.

✓ postures d'attente

- Un nuancier de postures d'attente et de corps (avec enfant, bras cassé, personnes obèses).
- Accompagner l'attente en proposant des ouvrages en libre-service.
- Mur sensoriel pour enfants.
- Délimiter des zones de couleur au sol pour signifier leur espace et naturellement les désencombrer.

✓ gestion projet

- Valorisation et formation des agents.
- Réécriture feuille de poste agent d'accueil.
- Le catalogue du mobilier au marché, avec une sélection des meilleurs mobiliers, de leurs dimensions et ce qu'il faut vérifier.



Fiche
référence

2024 • Déploiement : prévu pour 2026

Une attente pour la cantine apaisée

→ Futur collège Saint-Ouen l'Aumône

Sas

Régulation des flux

Activités pour l'attente

Réassurance

Contexte du projet

Organisation, lieu, constats et problèmes

Le futur collège Saint-Ouen l'Aumône a souhaité faire appel à une maîtrise d'usages pour aller à la rencontre des usagers : collégiens, AED (assistants d'éducation) et toute la communauté scolaire. Les designers missionnés ont identifié un point de frustration : la queue pour la cantine scolaire.

Intention

Motivations, objectifs

- Une queue de la cantine plus apaisée, qui répond au stress des collégiens : manquer l'appel, se faire bousculer ou doubler, ne pas connaître le menu, ...
- Un test dans un collège proche pour expérimenter avant d'intégrer les résultats au futur collège.

Projet d'accueil / signature relationnelle

→ La promesse d'accueil

Un temps de midi apaisé.

→ Attention portée aux usagers

Un temps d'attente dont les collégiens sont les acteurs.

→ Attention portée aux agents

Un rapport jeune - AED apaisé avec des jeunes mis en responsabilité.

Avant



attente stressante



des collégiens qui se bousculent

Les réalisations

Ce qui a été déployé / chiffres

Un sprint de 5 jours in situ qui a permis de prototyper la signalétique ainsi que d'autres concepts (café social, bus mobile, flyer pour un PAD désenclavé).

Les résultats et retours

Une attente perçue par les 135 collégiens interrogés comme :

- plus détendue à 80%
- plus courte à 70%
- et où ils sont 67% à déclarer s'amuser

Difficultés rencontrées

(levées ou non)

Un premier test dans le sas de la cantine qui n'a pas marché car l'endroit était trop exigü. La deuxième proposition utilisait, en plus de ce sas intérieur, le sas extérieur de la cour pour permettre aux collégiens dont c'est le créneau de passage d'attendre.

Bonnes pratiques

✓ **sas | régulation des flux** Les collégiens dont c'est l'ordre de passage et qui jouent dans la cour sont appelés par une enceinte. Ils attendent ensuite dans le salon extérieur, puis peuvent entrer à l'intérieur, où ils découvrent le menu, peuvent dessiner sur les tables en ardoise et attendre que le surveillant les fasse monter vers la cantine.

✓ activités pour l'attente | apaisement

Les activités pour accompagner l'attente ont été proposées par les collégiens eux-mêmes et permettent notamment de découvrir le menu. (Certains collégiens appréhendaient le fait de ne pas savoir ce qu'ils allaient manger). Enfin, un message de bienvenue fait par les collégiens eux-mêmes, permet d'activer le sentiment de communauté et une meilleure attention portée à ses camarades.

Après



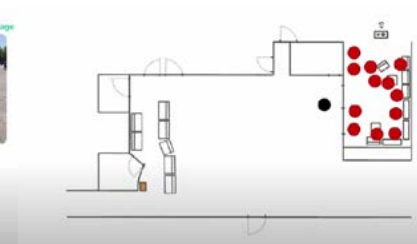
activités pour l'attente



apaisement



signalétique des services



régulation des flux

sas

Agence de design et de transformation Hact



Fiche
référence

2023

3 niveaux de services

→ CAF Agen

Agent volant

Multimode

Accueil personnalisé

Les réalisations

Ce qui a été déployé / chiffres

Des postes en accès libre, des agents volants mis en place, et un accueil personnalisé.

Les résultats et retours

Les usagers sont rassurés par l'accès à un poste numérique pour faire leurs demandes ponctuelles ou récurrentes. Même s'ils n'ont pas besoin de l'aide d'un agent, c'est une présence qui rassure.

Remarques

- Il a été demandé l'ajout d'un agent de sécurité suite à une agression ayant été rapportée.
- L'agent de sécurité est un prestataire externe, il n'est pas formé sur les questions relatives au service.
- Il a mentionné être surtout là avec son uniforme pour rassurer les agents (n'a jamais été mobilisé pour la sécurité).
- Fait office d'accueil et d'orientation de première ligne.

Bonnes pratiques

✓ Accueil orienté vers l'auto-service

L'espace de tables équipées de poste en libre accès pour traiter soi-même les requêtes avec un agent volant est très efficace et rassurant pour traiter un certains nombres de tâches récurrentes.

Cela permet de traiter rapidement les demandes simples en numérique et soulager les agents de deuxième ligne.

✓ Former les usagers en direct

En proposant à chaque ayant droit un accompagnement dédié, cela permet d'encapaciter une partie des usagers à faire par eux-mêmes la fois suivante en revenant à la CAF, voire de réaliser la démarche en autonomie de son ordinateur personnel dans certains cas.



Fiche
référence

Déploiement : La borne mobile et les gilets rouges

L'accueil au centre

→ SNCF

Agents volants

Aller-vers

Contexte du projet

Organisation, lieu, constats et problèmes

Constat que le vitrage de séparation entre les agents et les usagers pouvait augmenter l'agressivité dans un cercle vicieux : plus l'agent se protège, plus cela crée une distance et énerve le client. Tentative de désamorcer le problème en mettant les agents au cœur des parcours, au milieu de la foule.

Intention

Motivations, objectifs

- Créer une relation de confiance envers les agents par un message fort et clair : "je suis là pour vous aider".
- Apaiser les tensions en allant au devant de problèmes avec bienveillance.

Les réalisations

Ce qui a été déployé / chiffres

En cas de situation perturbée, de grand départ, la borne mobile et les agents en gilets rouges sont déployés dans les gares.

Anecdote(s)

Parfois les agents n'ont pas plus d'informations que celles affichées sur les écrans de signalétique, cela peut les mettre dans une situation de porte à faux et créer de nouveau de l'agressivité.



Projet d'accueil / signature relationnelle

→ La promesse d'accueil

Un standard d'accueil et de proximité maximale dans la relation.

→ Attention portée aux usagers

Fluidifier la relation, spécialiser la réponse.

→ Attention portée aux agents

Les agents sont formés pour aller au devant des usagers.

Bonnes pratiques

✓ **repérage et visibilité** La couleur rouge permet d'identifier les agents. La borne mobile avec signalétique permet une identification et une localisation + un point d'appui pour porter la relation si nécessaire.

✓ **mobilité** La mobilité des agents d'accueil et d'information permet de se déployer/repositionner en temps réel auprès des usagers qui nécessitent le plus d'aide.

✓ **civilités** Les agents sont formés à aller au devant des usagers pour répondre à leurs demandes dans des situations de stress et désamorcer les tensions.



Fiche
référence

2020

Un espace vivant et reconfigurable

→ Office du Tourisme et Musée Armentières

Cohabitation d'usages

Signalétique

Contexte du projet

Organisation, lieu, constats et problèmes

La Ville d'Armentières s'est engagée dans la réhabilitation d'un ancien cinéma en Office de Tourisme et Musée de la Ville. Dans ce contexte, le hall d'accueil, comme les autres espaces, ont été pensés par leurs usages, grâce à l'accompagnement de l'agence de design Itinéraire Bis.

Intention

Motivations, objectifs

- Un lieu flexible, polyvalent, dynamique, qui permet une diversité de postures.
- Un accueil qui va "vers" grâce à un mange-debout qui permet des interactions usagers-agents moins formelles.

Projet d'accueil / signature relationnelle

→ La promesse d'accueil

Un office de tourisme accueillant où l'on a envie de s'attarder.

→ Attention portée aux usagers

Un espace pour flâner et découvrir les richesses du territoire.

→ Attention portée aux agents

Un lieu configurable selon les besoins.

Avant



Bonnes pratiques

✓ **postures d'accueil variées** Du mobilier (mange-debout) qui permet d'aller au devant des usagers et propose d'autres postures d'accueil.

✓ **mobilier amovible** Une banque d'accueil sur roulettes, légère et escamotable et du mobilier amovible qui permet de reconfigurer facilement l'espace pour y accueillir des événements.

✓ **espace sécurisable** La boutique peut se fermer lors des événements.

✓ **consultation sur place** Des assises permettent aux usagers de consulter les brochures et documents sur place plutôt que de ressortir directement.

✓ **rangement de la documentation** Un mobilier de présentation des dépliants et flyers qui permet de ranger les exemplaires, tout en présentant l'offre touristique de façon non surchargée.

Après



Itinéraire Bis



Fiche
référence

2022 • Expérimentation : 6 sites du GHU Paris

Des espaces d'apaisement en unités d'hospitalisation

→ **GHU Paris (Psychiatrie & Neurosciences)**

Animation

Modulable

Ilôts

Contexte du projet

Organisation, lieu, constats et problèmes

Ce projet part d'un souhait exprimé par l'équipe d'une USI (Unité de Soins Spéciales) de Paris 20, de créer un espace médiateur, intermédiaire et ouvert pour les patients aux abords d'une crise.

Intention

Motivations, objectifs

- Mettre à disposition des patients des espaces d'auto-régulation : leur proposer un lieu pour s'isoler et apaiser leur anxiété et leur agressivité.
- Changer les pratiques des professionnels : donner aux professionnels un outil concret de prévention de la violence et de réduction des mesures de contention et d'isolement.

Projet d'accueil / signature relationnelle

→ **La promesse d'accueil**

Cet espace est votre espace.

→ **Attention portée aux usagers**

Un espace d'auto-régulation, doux et appropriable.

→ **Attention portée aux agents**

Un espace comme un outil vecteur de changement de pratiques.



mobilier doux

Proposer des espaces enveloppants ajustables

Lab-ah

→ Sommaire

30

Bonnes pratiques

✓ des espaces appropriables et versatiles

Ces espaces sont pensés pour être activés par les patients qui l'investissent. Même s'il est rendu accueillant, ce n'est pas un espace pensé et livré dans tous ses détails : il propose des ressources (à la fois esthétique, d'usage et d'activités (lecture, écoute de musique...), c'est-à-dire de pouvoir d'agir et d'expression assez diversifié et amovible, selon les personnalités et les situations.

✓ du mobilier doux et arrondis

Il n'y a pas lieu de rechercher la neutralité et le dépouillement : le mobilier invite l'utilisateur à prendre une pause, à la paresse ou à la contemplation. Il aide le corps à décélérer et par conséquent à l'esprit de ralentir. Pour des raisons de sécurité, le mobilier est conçu avec des formes arrondies, et avec des mousses de densité différentes, qui absorbent la violence au lieu de la renvoyer.

✓ des règles d'usage à définir

Il n'y a pas lieu de rechercher la neutralité et le dépouillement. Le mobilier invite son hôte à prendre une pause, à la paresse ou à la contemplation. Il aide le corps déambulant à décélérer et, par conséquent, à l'esprit de ralentir.

Les réalisations

Ce qui a été déployé / chiffres

6 sites du GHU Paris.

Les résultats et retours

- Les équipes soignantes se trouvent soulagées en termes de charge de travail et de sollicitations de la part des patients.
- Des patients extrêmement investis : aucune dégradation observée en 8 mois d'expérimentation.

Anecdote(s)

- Un des sites pilotes (unité d'hospitalisation aiguë du secteur Mémilmontant) a mis en lumière une appropriation imprévue, pour entretenir le bien-être ou lors de dysphorie diffuse, soit bien en amont du moment identifié (désamorçage de la crise). À l'entretien, les motivations explicites des patients ne font aucunement référence au champ thérapeutique.
- Lors du sourcing de mobilier, les designers se sont rendus compte que la question des angles n'était jamais traitée, alors que c'est un besoin qui se présente dans d'autres services de psychiatrie : les designers ont donc fait appel à un fournisseur de matériel d'escalade qui a fabriqué des tapis d'angles et un module avec différentes mousses, pour une atmosphère plus cocooning, moins stigmatisante.



favoriser l'expression

habiller les espaces de vide

Projet d'aménagement de l'espace couloir de l'hôpital de jour de l'établissement public hospitalier de santé mentale de Saint Cyr au Mont d'Or.

→ Sommaire

31



Fiche
référence

2015 • Déploiement : Ville d'Osny

Signalétique évolutive

→ Médiathèque municipale d'Osny

Information dynamique

Signalétique

Contexte du projet

Organisation, lieu, constats et problèmes

Livraison en 2015 d'une nouvelle médiathèque qui comporte au rez-de-chaussée des espaces pour enfants et jeunes adultes, ainsi qu'un espace de détente. En mezzanine : bureaux et salle de réunion. L'étage est consacré à la documentation et au multimédia, ainsi qu'à une salle de travail.

Intention

Motivations, objectifs

- Une signalétique qui indique les activités et postures (calme, active) facile à faire évoluer.

Projet d'accueil / signature relationnelle

→ La promesse d'accueil

Un accueil différent

→ Attention portée aux usagers

Un lieu d'accueil universel pour les 16-30 ans qui offre une "porte d'entrée" unique.

→ Attention portée aux agents

Une approche transversale entre professionnels renforcée.

signalétique "usages"



Les réalisations

Ce qui a été déployé / chiffres

Une signalétique frugale (conception et fabrication 25k euros) menée par la designer Elodie Stephan et les graphistes de Studio WE.

Difficultés rencontrées

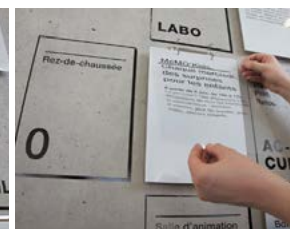
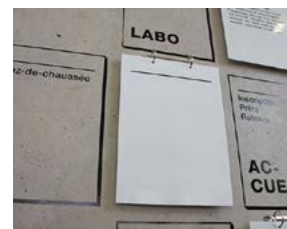
(levées ou non)

Un budget serré qui impliquait d'être astucieux. Un système d'accroche de classeur a été détourné pour permettre, avec une impression sur transparent, d'avoir un niveau de finition élégant tout en étant très frugal et évolutif.

Bonnes pratiques

- ✓ **informations dynamiques** Les activités et usages peuvent facilement être mis à jour (découpe vinyle, impression sur transparent facile à accrocher).
- ✓ **signalétique "usages"** Les différentes activités et postures sont indiquées.

information dynamique



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



Fiche
référence

2019 • Déploiement : MFS Saint-Méen

Un accueil sans borne d'accueil

→ *Maison France services,
Saint-Méen, Montauban*

Borne légère

Aller-vers

Modulable

Déployable

Contexte du projet

Organisation, lieu, constats et problèmes

Dans le cadre des travaux du Lab Access, menés par le Ti Lab, plusieurs dispositifs ont été expérimentés pour la France services nouvelle de Saint-Méen. Nous présentons ici la borne d'accueil légère qui est encore aujourd'hui en usage.

Intention

Motivations, objectifs

Expérimenter une borne d'accueil "moins intimidante", où l'utilisateur n'a pas l'impression de déranger.

Projet d'accueil / signature relationnelle

→ Attention portée aux usagers

Un accueil moins formel et plus chaleureux.

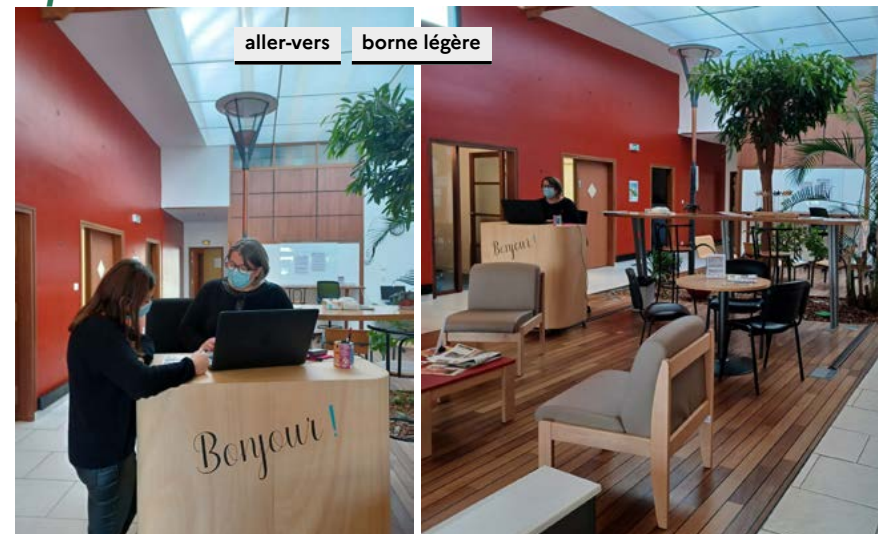
→ Attention portée aux agents

Une flexibilité de l'espace au quotidien.

Bonnes pratiques

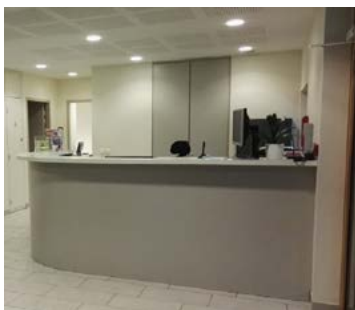
✓ **borne légère | aller-vers** Une borne légère permet à l'espace de se reconfigurer facilement, tout en permettant à l'agent ou conseiller d'aller très facilement au devant de l'utilisateur qui entre dans les lieux.

Après



Ti Lab

Avant



borne d'accueil "rempart"



Terrain mené dans 2 autres
Maisons France services



Fiche
référence

2024

Information dynamique et conviviale

→ Quartier Jeune

Information dynamique

Signalétique

Contexte du projet

Organisation, lieu, constats et problèmes

Ouvert en 2021, dans l'ancienne Mairie du 1^{er} arrondissement de Paris, Quartier Jeunes regroupe des structures associatives et services publics liés aux politiques jeunesse. Après 3 ans de vie, le service des politiques jeunesse a souhaité faire un bilan qui a abouti à différentes actions.

Intention

Motivations, objectifs

- Un accueil convivial, qui évite l'effet "guichet".
- Une signalétique qui indique les usages des différents espaces et donne à voir les permanences et activités.

Projet d'accueil / signature relationnelle

→ La promesse d'accueil

Un accueil différent, à l'image de Quartier Jeune.

→ Attention portée aux usagers

Un lieu d'accueil universel pour les 16-30 ans qui offre une "porte d'entrée" unique.

→ Attention portée aux agents

Une approche transversale entre professionnels renforcée.

Bonnes pratiques

✓ **informations dynamiques** L'agenda du lieu est affiché en grand et facile à mettre à jour (fiches A4 noir et blanc) tandis que les permanences sont affichées sur les portes (fiches A4 également).

✓ **signalétique "usages"** Des totems ou baromètres des usages permettent aux professionnels et aux jeunes de faire cohabiter leurs activités, en rendant visibles ce qu'il est possible de faire dans chaque espace, les interactions adéquates et le fonctionnement par réservation de certaines zones. Des panneaux directionnels autoportants et mobiles qui se démarquent de l'affichage mural, agrémentés de supports faciles à mettre à jour.

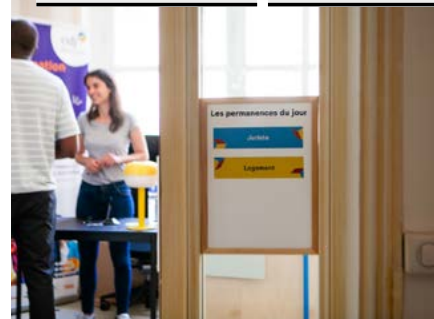
✓ **éclairage** Des éclairagistes ont été intégrés au projet et ont retravaillé l'éclairage de la zone centrale avec un éclairage plus soutenu, à travers un grand plafonnier.



signalétique "usages"



information dynamique



Vraiment Vraiment



Fiche
référence

Déploiement : MFS Le relais de Ruffieux

Inclusion numérique

→ *Maison France services -
Le relais de Ruffieux, Grand Lac*

Inclusion numérique

Encapacitation

Posture côte à côte

Aller-vers

Postes en libre service

Contexte du projet

Organisation, lieu, constats et problèmes

La Maison France services de la commune de Ruffieux a travaillé à partir du guide "Recettes publiques d'un accueil qui dépasse les bornes" conçu par le Ti Lab.

Retrouvez la Table ronde organisée par la Banque des territoires sur la thématique :

[Parlons inclusion numérique, Zoom sur l'accueil dans les services publics](#)

Intention

Motivations, objectifs

- Incarner le service public de proximité à travers un "tiers-lieu" polyvalent, qui casse les codes classiques du guichet.
- Valoriser les agents d'accueil, qui sont polyvalents.



banque d'accueil dynamique

Projet d'accueil / signature relationnelle

→ La promesse d'accueil

Un accueil qui vous rend plus autonome.

→ Attention portée aux usagers

Des usagers qui montent en compétences dans leur usage du numérique.

→ Attention portée aux agents

Des agents en posture de facilitateurs.

Difficultés rencontrées

(levées ou non)

Des piliers assez contraignants dans l'organisation de l'espace qui ont été utilisés pour proposer une borne d'accueil dynamique, qui permet au conseiller d'aller facilement au devant de l'utilisateur qui entre.

Anecdote(s)

Une première version avec des ordinateurs double souris double clavier a été testée mais le conseiller prenait trop la main dans les démarches, d'où la version actuelle où c'est l'utilisateur qui est devant l'ordinateur portable.

Bonnes pratiques

✓ inclusion numérique | encapacitation

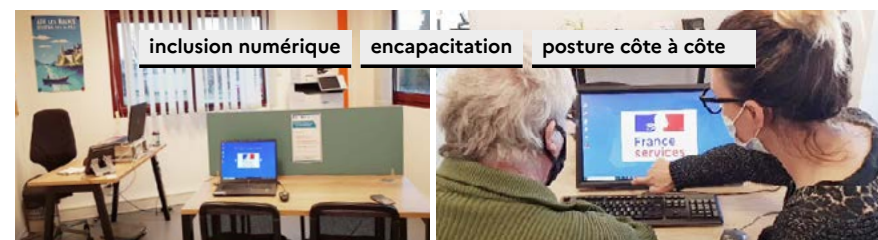
Des ordinateurs portables qui permettent aux usagers de faire leurs démarches, en étant accompagnés par des conseillers France services s'ils le souhaitent. Si besoin, le conseiller peut reprendre facilement la main, mais c'est l'utilisateur qui est assis en face de l'ordinateur.

✓ **poste en libre service** Des ordinateurs portables qui permettent aux usagers de faire leurs démarches, en étant accompagnés par des conseillers France services s'ils le souhaitent. Un travail est en cours avec les agents sur les postures pour ne pas aller tout de suite aider l'utilisateur, mais le laisser commencer ses démarches.

✓ **un écran tactile** Un écran tactile permet aux usagers qui ne maîtrisent pas bien l'usage de la souris d'effectuer les démarches tout en permettant de ne pas être sur un téléphone, car toutes les démarches ne fonctionnent pas sur mobile.

✓ banque d'accueil dynamique | Aller-vers

Une banque d'accueil plus dynamique a été installée. (Il s'agit davantage d'ailleurs d'un bureau que d'une banque d'accueil). Ce format permet facilement à la conseillère ou au conseiller d'aller au-devant des usagers et de casser la dimension "administrative".



Les visuels sont des extraits de la vidéo de la Banque des territoires [Parlons inclusion numérique, Zoom sur l'accueil dans les services publics](#)



Fiche
référence

2023-2024

Un pré-accueil soigné dans un hall de services

→ Mairie du 10^{ème} arrondissement de Paris

Pré-accueil

Bornes de collecte

Modulable

Arche de bienvenue

Contexte du projet

Organisation, lieu, constats et problèmes

Dans le cadre d'une démarche de réorganisation fonctionnelle des espaces visant à rassembler les services à l'usager aux rez-de-chaussée, la Mairie du 10^{ème} arrondissement de Paris souhaite tester de nouvelles pistes de mobilier, au service de nouveaux parcours d'accueil et de déambulation plus accueillant et accessibles.

Intention

Motivations, objectifs

- Proposer des parcours lisibles, accessibles, qui favorisent la rencontre avec les différents agents d'accueil, et la rencontre inter-agents.
- Renverser le sentiment de réticence ou de défiance face à un agent de sécurité en valorisant l'identité conviviale de la mairie.
- Dans un contexte de déménagement des équipes, capitaliser sur la portée transformatrice de la démarche pour introduire et faire accepter de nouveaux usages et postures.

Avant



Les réalisations

Ce qui a été déployé / chiffres

Mobilier en cours de fabrication par les ateliers de production de la Ville de Paris.

Difficultés rencontrées

(levées ou non)

- Des agents préoccupés par leurs conditions de travail : un contexte vécu par les agents comme une dégradation de leur environnement de travail (pas de salle de pause, espace de travail restreint...).
- Des prototypes légers qui doivent pourtant permettre d'intégrer les outils de surveillance (caméras, écrans de visualisation, bacs de sécurité...).
- Une nécessité d'un long travail dialogue social avec les équipes de la DPMP (agents d'accueil et de sécurité) afin de démontrer les bénéfices d'un tel agencement.
- Un enjeu à embarquer les managers de proximité afin de porter la démarche de transformation auprès des équipes.

Bonnes pratiques

✓ une banque de pré-accueil accueillante

Permettre à l'usager de visualiser en un coup d'oeil où il doit se rendre.
Inviter à la discussion dans une logique de service vs. une logique de sécurité : renseignement, proposition de consigner un objet, invitation à prendre un ticket puis contrôle dans un troisième temps de manière ergonomique et en toute sécurité (en se sentant en protection et en ayant une visibilité sur le reste du hall).

✓ une arche d'accueil et des bornes de collecte

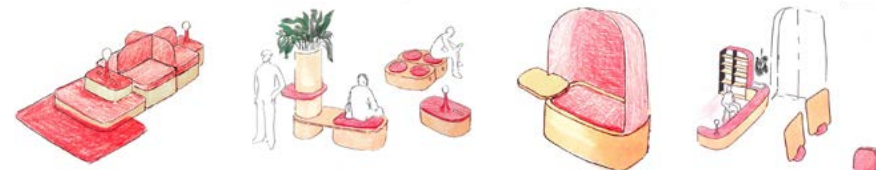
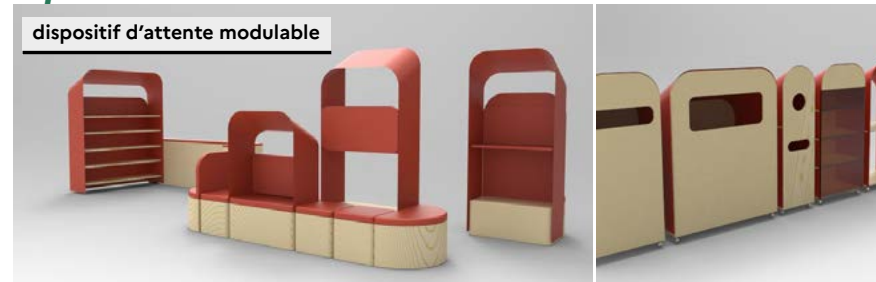
Coupler la banque de pré-accueil avec des artefacts incarnant l'identité de la mairie du Xème : une arche de bienvenue invitant à rentrer dans la Mairie (actuellement en réalisation par des étudiants de l'Ecole Boule), et des bacs de collecte en entrée de mairie à côté des agents de sécurité facilitant l'échange verbal autour du don.

✓ un dispositif d'attente modulable

Offrir plusieurs usages modulables en fonction du calendrier de la mairie : attente longue avec de l'enveloppement et la possibilité de charger son téléphone, attente rapide, écriture, assise de consultation d'exposition...
Un dispositif facile d'entretien avec des assises stratifiées.

Après

dispositif d'attente modulable



Opencommunities & Itinéraire bis

banque de pré-accueil



Fiche
référence

2018

Mixité et cohabitation d'usages

→ *Brooklyn Public Library (BPL),
New York*

Cohabitation d'usages

Modulable

Flexibilité branchements

Contexte du projet

Organisation, lieu, constats et problèmes

La bibliothèque publique de Brooklyn a enrichi et diversifié son offre ces dernières années pour accueillir un public plus large et divers. Cependant, les espaces, eux, n'ont pas évolué. Dans ce contexte, le studio de design SITU a proposé un kit d'aménagement pour permettre la mixité et la cohabitation des usages.

Intention

Motivations, objectifs

- Mixité et cohabitation des usages...
- Pour un espace qui s'adapte rapidement au fil de la journée.

Projet d'accueil / signature relationnelle

→ La promesse d'accueil

Une intensité d'usages.

→ Attention portée aux usagers

Une programmation diversifiée qui parle à tous.

→ Attention portée aux agents

Un lieu facile à reconfigurer seul.

Avant



lieux statiques vs activités variées

Les réalisations

Ce qui a été déployé / chiffres

Un kit d'aménagement remis à la BPL.

Bonnes pratiques

- ✓ **cohabitation d'usages** Les panneaux acoustiques et le rideau permettent une juxtaposition d'activités au sein du même espace, ce qui permet d'accueillir plus d'usages au même moment.
- ✓ **modulable** Des modules (assise, rangements, TV) sur roulette, très facilement reconfigurables par une personne seule.
- ✓ **flexibilité branchements** Un système de traverses qui, au-delà de permettre de fixer un rideau et les panneaux acoustiques, autorise un positionnement libre des équipements électriques.

Après



éclairage



modulable

Bibliothèque de Brooklyn, projet Make Place.
Photography: John Muggenborg, Gregg Richards, SITU.



Fiche
référence

2022

Mobilier d'accueil

→ France services

Accueil

Accompagnement

Identité

Ergonomie

Contexte du projet

Organisation, lieu, constats et problèmes

L'accueil en France services est très hétérogène du fait des différences d'implantations, d'organisations et d'équipements mis à disposition. Un partenariat Mobilier National / Caisse des Dépôts a conduit au lancement d'un appel à création auprès de designers pour la création d'un nouveau mobilier. Le cahier des charges a été réalisé suite à des études d'immersion et d'ergonomie.

Intention

Motivations, objectifs

- Un accueil identifié, qui permet la co-réalisation des démarches avec le citoyen.
- Un poste de travail ergonomique et confortable pour les conseillers France services.

Projet d'accueil / signature relationnelle

→ La promesse d'accueil

Un accueil identifié pouvant s'adapter aux différentes configurations des France services.

→ Attention portée aux usagers

Un dispositif permettant la co-construction des démarches du partage d'information à la co-action.

→ Attention portée aux agents

Un poste de travail ergonomique adapté aux différentes activités du conseiller.

Les réalisations

Ce qui a été déployé / chiffres

- Un cahier des charges réalisé sur la base d'analyses d'activité, d'immersion et d'entretiens.
- Une conception itérative jalonnée par des maquettes et des tests d'ergonomie.

Les résultats et retours

Position côte à côte 45° appréciée des conseillers pour sa faciliter l'autonomie des usagers, tout en garantissant des échanges en confiance et en sécurité.

Difficultés rencontrées

(levées ou non)

Concilier la créativité des designers lauréats avec un cahier des charges exigeant centré sur l'activité réelle en France services. Comment faire respecter les exigences sans brimer la créativité ?

Bonnes pratiques

✓ **double-écran** Le système de double écran couvre deux fonctionnalités :

- Le partage d'écran par duplication du service : le citoyen voit ce que fait le conseiller.
- L'utilisation du deuxième écran, retourné vers l'entrée, comme élément de signalétique configurable.

✓ **côte à côte | face à face** La configuration du mobilier d'accueil permet d'établir une relation conseiller/citoyen de différentes manières :

- En face à face de manière classique.
- En côte à côte, en biais. Les utilisateurs ne sont alors pas complètement à côté l'un de l'autre, ils sont positionnés à 45° avec un support d'information commun, ce qui permet de conserver une distance de sécurité tout en privilégiant l'échange.

double-écran

face à face

côte à côte



Études et cahier des charges : Affordance pour la Caisse des Dépôts
Design : Piergil Fourquié
Prototypage et industrialisation : Mobilier National





Fiche
référence

2019 • Déploiement : Agence de Daviel, Paris 75013

Du "faire pour" au "faire avec" l'utilisateur

→ France Travail - Agence de demain

Posture côte à côte

Symétrie des attentions

Posture évolutive

Contexte du projet

Organisation, lieu, constats et problèmes

Pôle emploi, dans un contexte de refonte globale de l'expérience usager en agence, souhaite mener une expérimentation autour des postures d'accueil, d'accompagnement et de relations conseiller/demandeur d'emploi.

Intention

Motivations, objectifs

- Favoriser le dialogue social, et l'évolution des situations d'échange, du face à face à une posture côte à côte pour incarner un accompagnement capacitant pour l'utilisateur.
- Participer à l'évolution de l'image administrative des agences Pôle Emploi.

Projet d'accueil / signature relationnelle

→ La promesse d'accueil

"Nous allons le faire ensemble".

→ Attention portée aux usagers

Conseil et mise en capacité

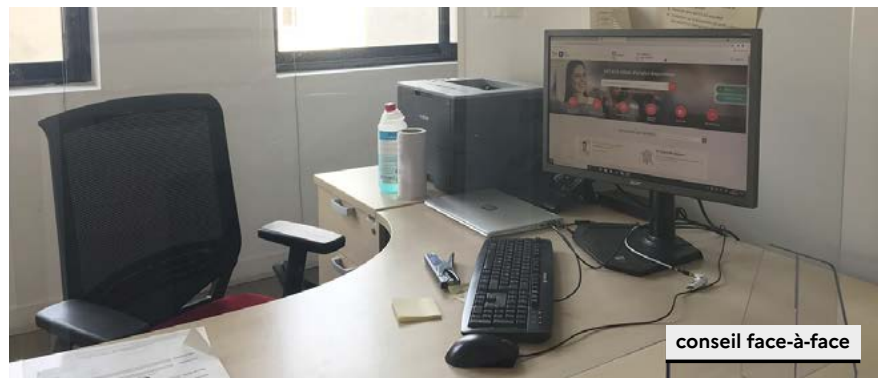
Ex. Un aménagement qui permet différentes postures d'accompagnement.

→ Attention portée aux agents

Praticité au quotidien

Ex. Une disposition confortable pour du conseil comme pour des tâches en back office.

Avant



conseil face-à-face

Les réalisations

Ce qui a été déployé / chiffres

Création d'un kit de déploiement de l'agence de demain, autour de 36 points clés (nouveaux types d'espaces, de services, de formations, d'outils digitaux mais aussi de postures des agents).

Les résultats et retours

L'expérimentation inSitu de multiples postures d'accompagnement a permis de définir avec finesse l'ergonomie du meuble de réception, dans une approche capacitaire de l'accompagnement usager.

Difficultés rencontrées

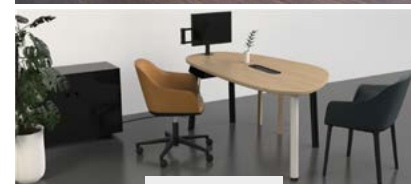
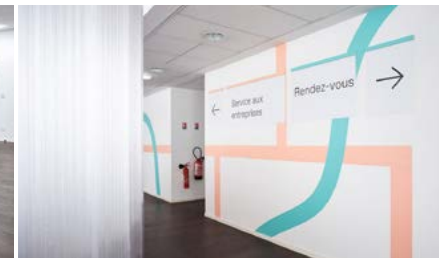
(levées ou non)

La conception d'éléments de mobilier sur-mesure, si elle est envisageable à l'échelle d'une expérimentation, se confronte à des limites administratives et budgétaires sur la phase de déploiement ; la sélection de mobilier standard sur catalogue est alors souvent privilégiée. Les enjeux de sécurité, comme la suppression de tout projectile par destination, a limité la possibilité d'apporter des luminaires d'appoint et des plantes décoratives.

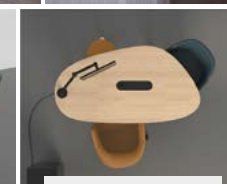
Anecdote(s)

Ces tables, au-delà de permettre une adaptation de la posture conseiller, s'adaptent parfaitement aux usages de type double claviers pour faire participer l'utilisateur.

Après



prototypage



posture formelle



posture côte à côte

Bonnes pratiques

- ✓ **posture côte à côte** Un ensemble table, chaises et outils digitaux offrant de multiples situations d'échange et permettant au conseiller de réguler sa posture relationnelle en fonction de la nature de l'échange. La posture côte à côte permet de faire avec l'utilisateur, plutôt qu'à sa place et favorise la mise en capacité de celui-ci, tout en proposant davantage de proximité usager-agent.
- ✓ **symétrie des attentions** Le fauteuil à roulettes du conseiller et les assises fixes des usagers (chaise et tabouret), créent un climat sécurisant pour le conseiller qui peut réguler sa proximité avec l'utilisateur. De plus les facettes du bureau, bien qu'arrondies, se composent d'un angle courbe qui dessine une frontière à ne pas dépasser.
- ✓ **posture évolutive** La posture de travail est ainsi évolutive et permet au conseiller de s'adapter en fonction du type d'échange, du besoin d'autorité ou de convivialité, de la prégnance du numérique ou de documents papiers au cours de l'échange.



Fiche
référence

2023 • Déploiement : Paris

Studio Bio inspiration

→ *Muséum national d'histoire naturelle*

Aménagement temporaire

Lieu de passage

Déployable

Déplaçable

Contexte du projet

Organisation, lieu, constats et problèmes

Le muséum souhaite valoriser le travail de chercheurs par des formes d'expositions temporaires, pendant lesquels ils doivent pouvoir montrer des expériences, exposer des résultats,...

Intention

Motivations, objectifs

- Créer un laboratoire d'exposition temporaire, mais dans une esthétique bien installée.
- S'adapter à des espaces peu prédisposés par avance à accueillir du public. Exemple ici : un couloir.

Projet d'accueil / signature relationnelle

→ La promesse d'accueil

Installer le visiteur, choix de matériaux et assises confortables (bois, tissus).

→ Attention portée aux usagers

Adapter le parcours à l'espace d'accueil.

→ Attention portée aux agents

Déplaçables (poignées, interstices pour sangles, ...).



adaptabilité des configurations

Bonnes pratiques

✓ **multi-lieux et "usages"** De sa nature déplaçable facilement, son agencement permet de s'adapter à de nombreux lieux. Dans le cas du Muséum : il est installé dans un large couloir.

✓ **modulable | déployable** Chaque module est indépendant et propose un usage.

Les réalisations

Ce qui a été déployé / chiffres

- Des modules solides, fermables et déployables, adaptés à du transport (caisses).
- Chaque module a une fonction.
- L'ensemble s'articule pour créer un parcours.

Difficultés rencontrées

(levées ou non)

Installation temporaire, dans une esthétique qui veut dire l'inverse : choix de matériaux durables qui ont induit un poids relativement contraignant.



déployable



Où sont les dragons



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