



Conception d'un espace d'accueil

Alizée Noé, Ingénieure en prévention

Constance Besse, Ergonome

Pascal Seuron, Ergonome

Exemple d'un aménagement d'urgence

Plaque de
plexiglas +
masques

Création de
file d'attente
Distanciation
de 1m



Exemple d'un aménagement d'urgence

Plaque de plexiglas + masques

Création de file d'attente
Distanciation de 1m



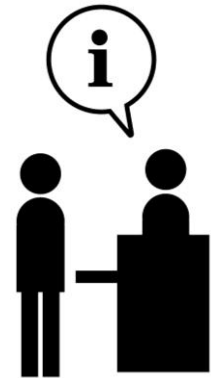
→ Réflexion rapide pour palier à l'urgence
→ Généralement, absence de concertation des agents
→ Création de nouveaux risques



FONCTION ACCUEIL

L'accueil, un poste clef

- C'est le premier point de contact entre les visiteurs et la collectivité
- L'accueil véhicule l'image du service public
- Un accueil de qualité permet une fluidité des organisations internes
- Un enjeu de santé : prévention des agressions, des postures contraignantes, des ambiances thermiques....



L'accueil, définition

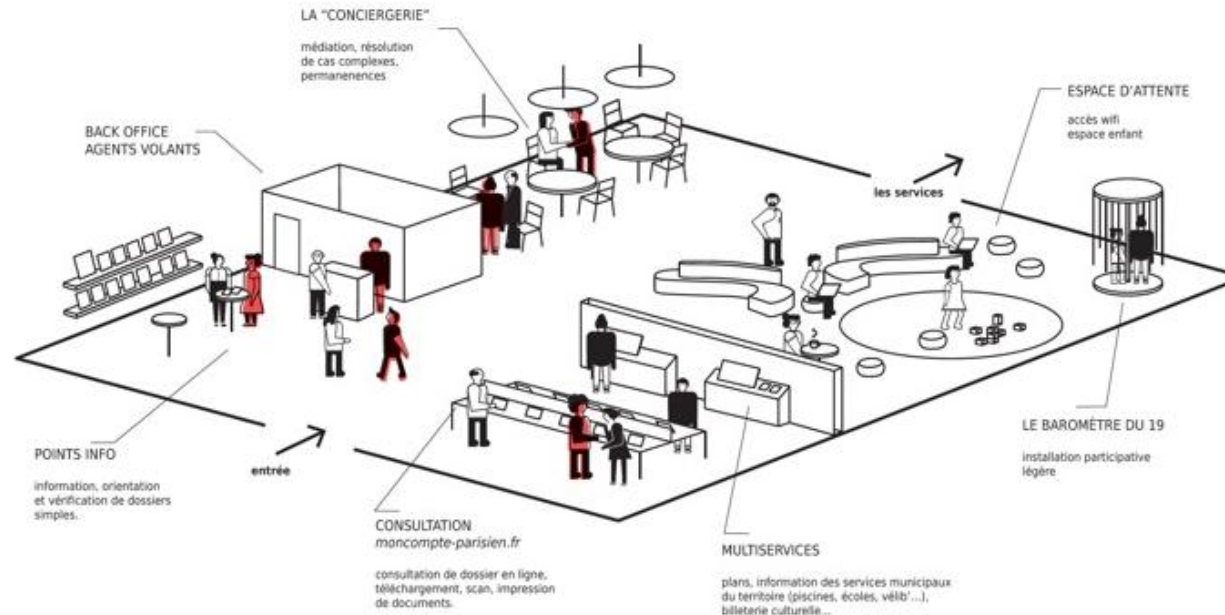
- L'accueil est une interface entre une structure et le monde extérieur
- Il est généralement représenté sous forme de comptoir destiné à recevoir du public
- Il est composé :
 - d'un « Front Office », zone d'interaction avec le public
 - d'un « Back Office » zone de traitement des données séparé ou non du front office



L'accueil, définition

PLAN D'USAGES DE L'ESPACE D'ACCUEIL

● AGENT "VOLANT"



Source : 27eme région

L'accueil, définition

- C'est à la fois un **lieu/un espace** et une **fonction/une action**
- Des accueils partout :
 - Accueils administratifs
 - Equipements sportifs et culturels
 - Centres de santé et PMI
 - Accueils internes
 - Des fonctions accueil dans d'autres espaces recevant du public : cimetières, parcs..



Des tâches variées dans une même fonction

- **Des tâches de réception / accueil**

- Information / orientation du public
- Echange, réception de documents
- Standard téléphonique
- Gestion des flux

- **Des tâches administratives**

- **Instruction de dossiers**
- Papier ou informatique
- Gestion des plannings
- Traitement du courrier
- Gestion de l'affichage et de l'information

- **Autres**

- Réalisation de rondes, gestion des alarmes,
- Vente, Encaissements
- Gestion des bornes informatiques

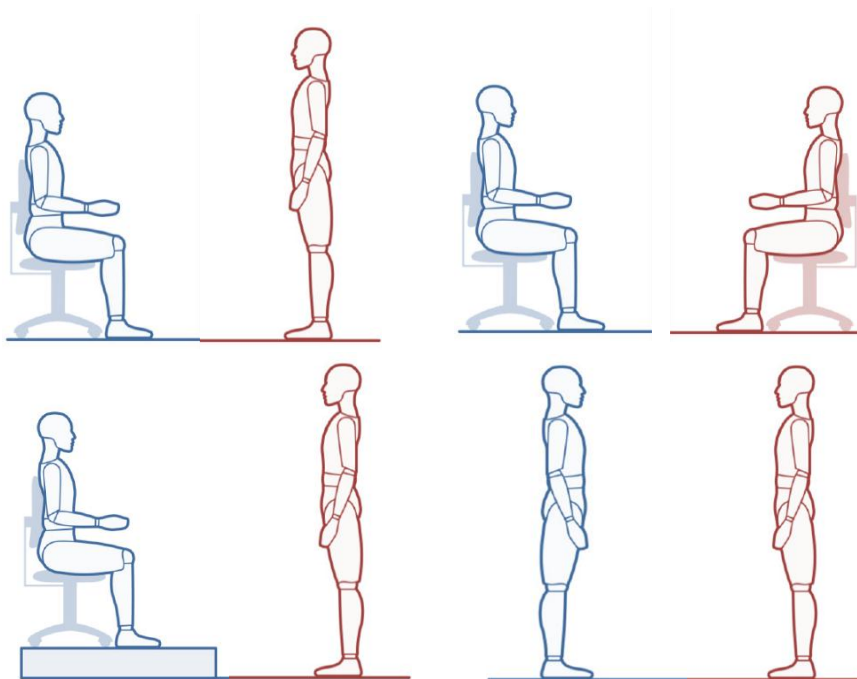


Des organisations différentes

- Un agent fixe
- Un pool d'agents qui tournent sur plusieurs postes d'accueil
- Un pool d'agents qui tournent sur plusieurs postes autres que de l'accueil

Des aménagements variés

✓ Position de l'agent et de l'utilisateur



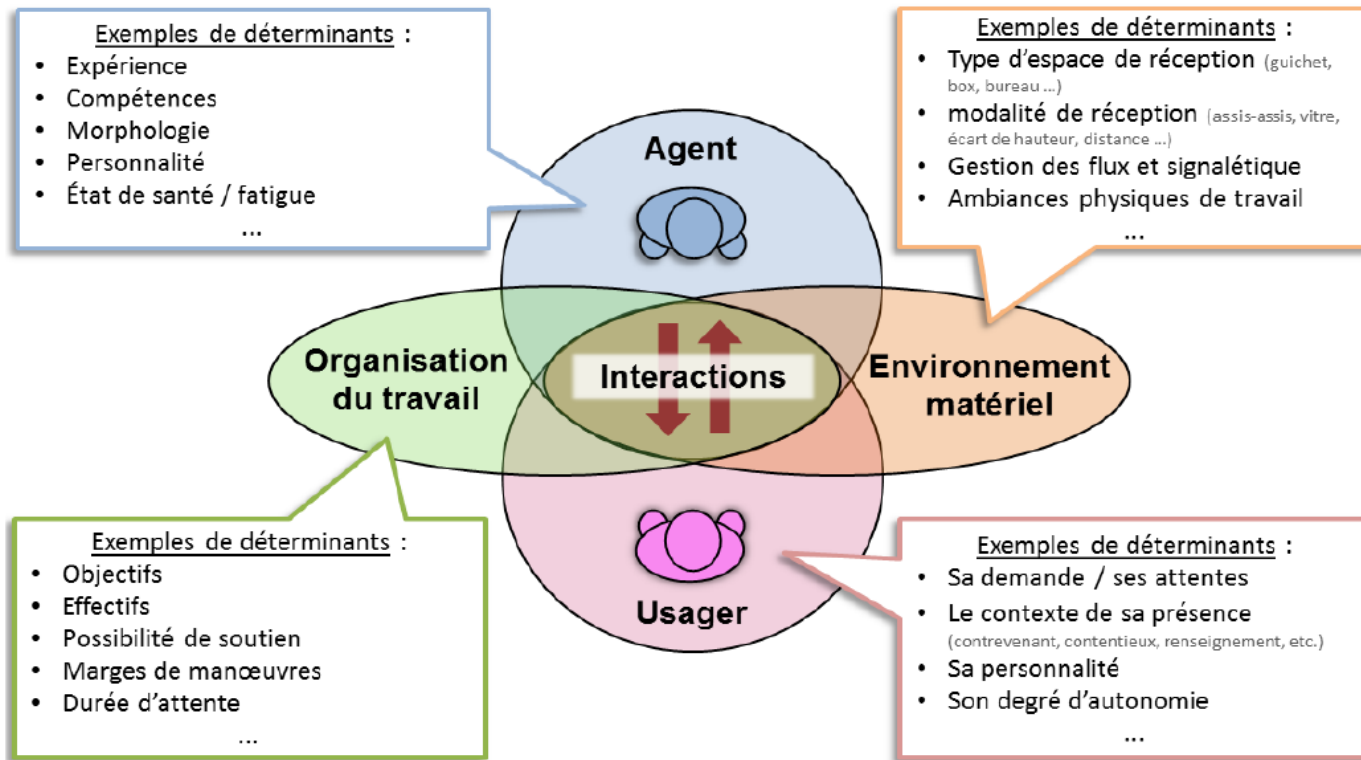
✓ Borne d'accueil

- Banque / comptoir
- Bureau
- Présence de vitres

✓ Nombre de poste d'accueil

✓ Emplacement dans de la borne dans l'espace

Interactions agents-usager dans la fonction d'accueil



Source : Pole ministère de l'économie et des finances, l'accueil des usagers, points de repères pour la conception

Une situation de travail complexe

- Prendre en compte à la fois
 - Les besoins des services
 - Les besoins des usagers
 - Les besoins des agents



**Vision globale
du projet de
conception**

Questions ?





CO-CONCEPTION DES LOCAUX ET DES SITUATIONS DE TRAVAIL

Concevoir ou rénover un accueil

Qu'est ce qu'un projet de conception ?

- Construction d'un bâtiment
- Rénovation d'un bâtiment
- Projet d'agrandissement d'une structure
- Restructuration d'un service
- Création de nouveaux espaces ou de nouveaux postes de travail



Conception et prévention

Des dispositions réglementaires existantes ...

Loi du 06/12/1976 : intégration SST en amont à la conception

Loi du 31/12/1991 : Evaluer les risques ; 9 principes de prévention

Loi du 31/12/1993 : Intervention ultérieure sur l'ouvrage et CSPS

Obligations
du maître
d'ouvrage

... pourtant des constats de situations dangereuses sur le terrain ...

Lors de l'ouverture de nouveaux locaux, évaluations des risques, actions et travaux bloqués car trop coûteux ...



... et si on optait pour la co-conception ?

Pour adapter les futurs locaux aux besoins des utilisateurs :
améliorations de la santé, de la sécurité et du moral des agents

Pour minimiser les couts : une actions corrective est plus couteuse !

Pour satisfaire les attentes des usagers

Intégrer la prévention dans un projet

BATIMENT

Phases du projet

ESPACE ET POSTE DE TRAVAIL

Programme



**Définition du besoin
Programmation**

Cahier des charges

Esquisses, APS,
APD, DCE



Conception

Définition de
l'organisation, des
processus de travail

Plans de réalisation



Réalisation

Plans de fabrication

Document d'intervention
ultérieure sur l'ouvrage
(DIUO)

Mise en service

Notices
techniques



*Moments
stratégiques*

Sondage

Avez-vous des projets de conception à venir ?



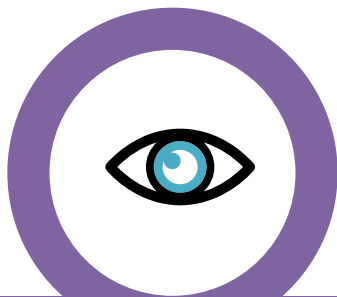
- Oui, une étude de faisabilité est même en cours.
- Oui, mais je ne suis pas intégré à ce type de projet.
- Non, pas pour l'instant.

Repères méthodologique de conduite de projet

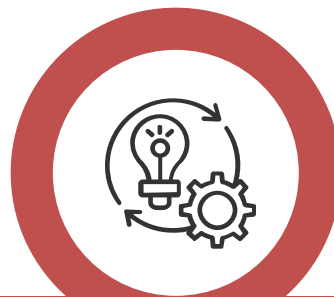
S'appuyant sur 4 éléments fondamentaux :



**Une démarche
participative**



Une vision globale



**Une approche
itérative**



**Partir de l'analyse
de l'existant**

Repères méthodologique de conduite de projet

Ω Conception participative et pluridisciplinaire



Faire collaborer, dès la phase de programmation du projet, différentes disciplines pour co-construire le projet : architectes, prévention, ingénierie, bâtiment, etc.

Déployer une conduite de projet tout en associant les acteurs et parties prenantes.

Lien avec le CHSCT

- Remontée d'information terrain (visite CHSCT, échanges avec les agents...)
- Transmission pour avis des APS, plans de réalisation
- Participation aux réunions et groupe de travail

Phases du projet

Définition du besoin
Programmation

Conception

Réalisation

Mise en service

Lien avec les agents

- Participation aux réunions d'information
- Co-construction en groupe de travail
- Recherche de solutions

Sondage

Est-ce que le CHSCT participe à vos projets de conception ?

- Oui, le CHSCT , ainsi que l'ensemble des acteurs de la prévention sont intégrés à toutes les étapes du projet de conception
- Oui, le CHSCT est intégré à toutes les étapes du projet de conception
- Oui, les plans sont présentés en séance de CHSCT
- Un peu, le CHSCT est informé des futurs travaux dans les services
- Un peu, le CHSCT réalise une visite une fois que l'aménagement est réalisé
- Non, le CHSCT ne participe pas aux projets d'aménagement



Repères méthodologique de conduite de projet

Ω Avoir une vision globale

Conduire une approche multicritères, qui apparaissent parfois contradictoires : les conditions de travail, respect du budget, productivité, qualité du service public, environnement ...



Gérer de façon intégrée l'ensemble des risques liés aux circulations, aux ambiances physiques, aux relations usagers ...

Ω Une approche itérative

Autoriser des retours en arrière pour enrichir et valider les choix effectués, afin d'avoir une prise de décision éclairée.

S'assurer de l'adaptation des solutions proposées aux usages réels (4^{ème} principe général de prévention : adapter le travail à l'homme).



Repères méthodologique de conduite de projet

Ω Partir de l'analyse de l'existant

Pourquoi ?

Prendre en compte ce qui fonctionne actuellement et ce qui peut être reconduit demain
Rechercher ce qui fonctionne moins bien, les irritants de l'activité, afin de les optimiser voire les supprimer.



Comment ?

Analyser l'activité des agents en situation réelle de travail

Conduire des entretiens individuels ou échanges en groupes de travail

Que faire si l'existant n'existe pas ?

Aller observer des situations de travail similaires d'autres structures : parangonnage

Réaliser des simulations, en groupe de travail, permettant d'anticiper les futures organisations et de tester les aménagements

Questions ?

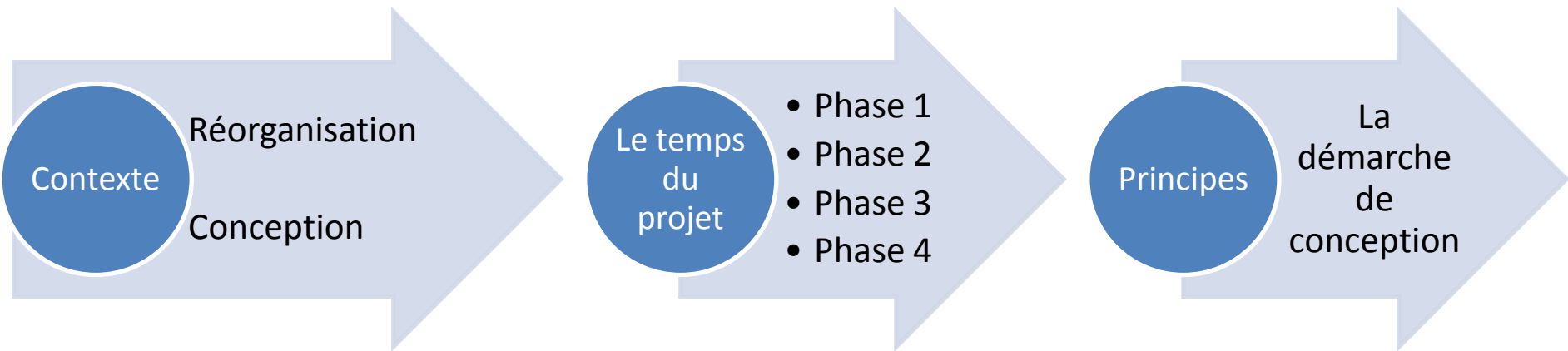




Retour d'expérience

Assistance à la conception de l'espace de travail « Accueil central » dans le cadre de la réorganisation de la fonction d'accueil public d'un Hôtel de Ville

Plan



Contexte

Accompagnement de la réorganisation par le CIG



La réorganisation de l'accueil public
à l'Hôtel de Ville

Conception
de l'accueil

*Projet porté par la directrice
générale des services et l'élu en
charge du personnel communal et
de l'urbanisme*

Contexte

Intervention du CIG en assistance à maîtrise d'ouvrage



La réorganisation de l'accueil public
à l'Hôtel de Ville

Conception de
l'accueil

Maîtrise d'ouvrage : DGA Ressources

Maîtrise d'œuvre : DST

Contexte

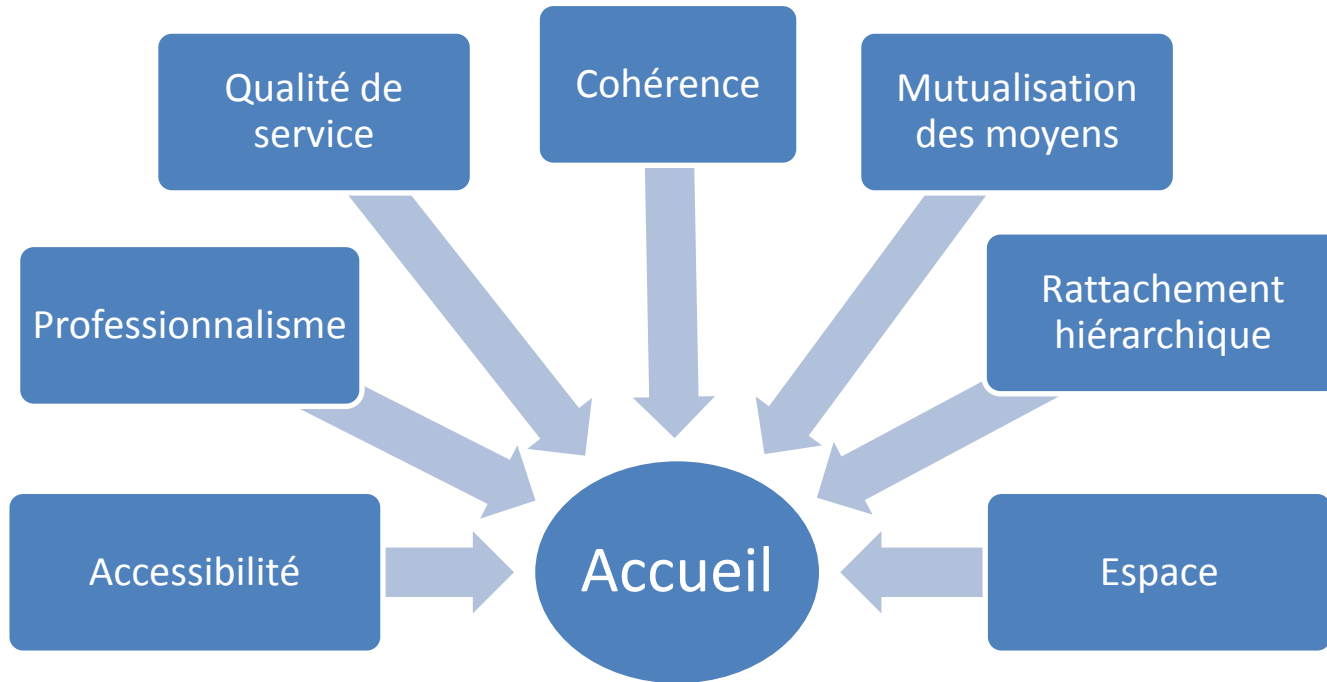
Accompagnement de la réorganisation par le CIG

La demande reformulée :

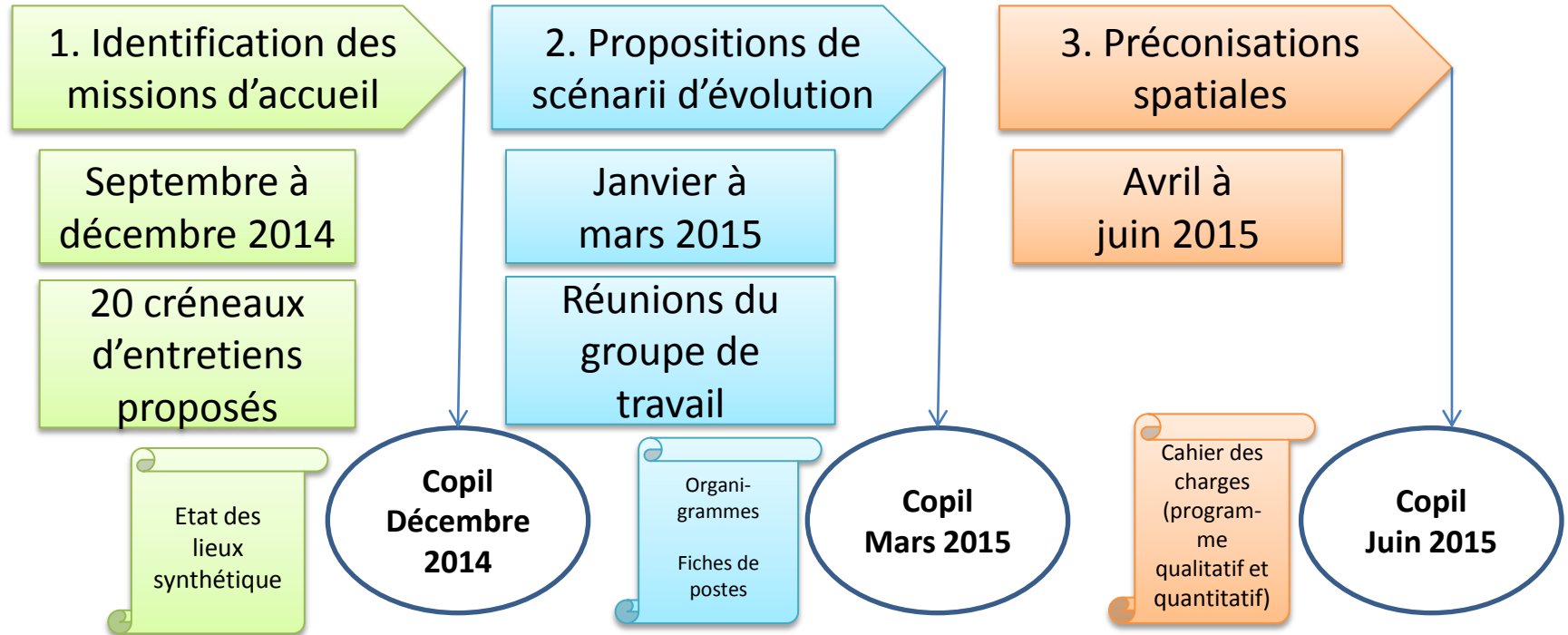
Accompagner la collectivité pour la mise en place d'un accueil professionnalisé, polyvalent, autonome, capable d'optimiser la qualité du service rendu à l'utilisateur tout en rationalisant les moyens.

Demande d'intervention portée par la directrice générale adjointe

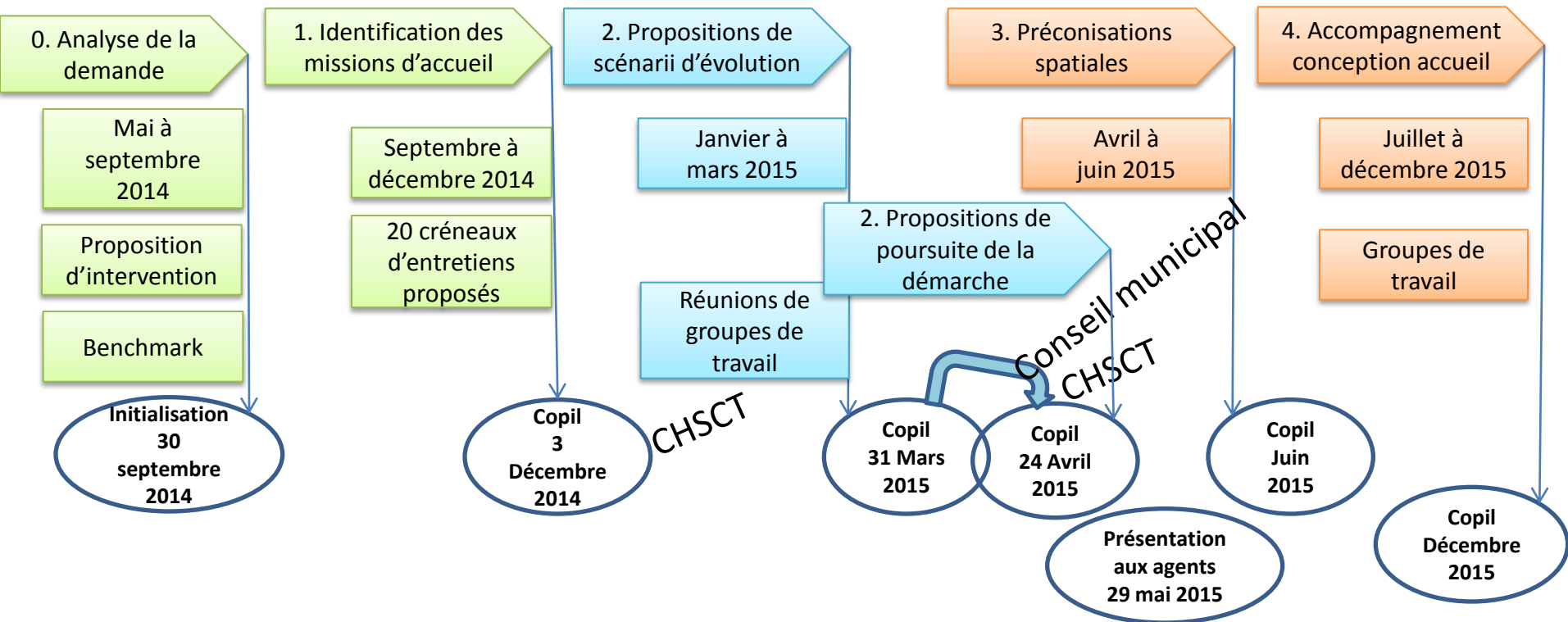
Le périmètre de l'action



Programme prévisionnel (présenté en réunion d'initialisation)



Programme réalisé



Phase 1 : identification des missions d'accueil

Objectif :

Comprendre le fonctionnement actuel de l'accueil en mairie : ses moyens, ressources, points forts, points faibles, utilisation par les usagers

Construire des « typologies » des services.

1. Identification des missions d'accueil

Septembre à décembre 2014

20 créneaux d'entretiens proposés

Copil
3
Décembre
2014

Les parcours

Enfance

Accueil
téléphonique
Non chiffré

CCAS Familles
4543/an
Petite enfance

CCAS Loisirs
2846/an

1012/an
CCAS Handicap

Voirie Urbanisme

Services techniques
3500/an

Garde urbaine

Logement

Elus 2

Formation

Elus 1

Communication

Secrétariat
général

Accueil

Etat civil
12310/an

Culture

Projection : Typologie des démarches d'accueil

Tentative de typologie des démarches

- **Démarches « socle »**
- Réalisation des cartes
- Délivrance de renseignements et certificats d'urbanisme

Tentative de typologie des démarches

- **Démarches nécessitant un accueil personnalisé du demandeur et une étude de sa situation :**

Tentative de typologie des démarches

-
-
-
-
- **Démarches nécessitant une technicité et une expertise particulières et/ou l'utilisation de logiciels ou outils spécifiques**
- Carte d'identité et passeport
- La plupart des démarches prises en charge par le secteur famille du

type constructibilité

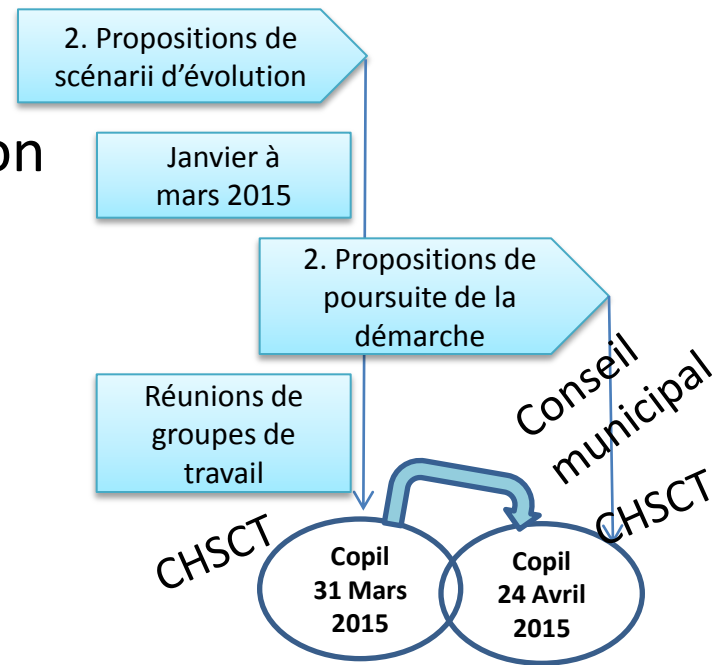
aux aides... (CCAS)

Phase 2 : proposition de scénarii d'évolution

Objectif :

Eprouver plusieurs propositions d'évolution organisationnelle, « superposables » et optionnelles,

Contribuer à préparer le changement d'organisation à venir en favorisant le dialogue et les échanges.



Thématiques des groupes de travail

Qu'est-ce qu'un accueil de qualité ?

A l'échelle de la collectivité : comment définit on un accueil de qualité ? A quels critères / objectifs devra répondre l'organisation à mettre en place ?

Thématiques des groupes de travail

Comment articuler l'accueil du public, l'instruction de dossiers et les tâches administratives diverses ?

Service par service, quel type d'accueil souhaite t'on mettre en place ? Quel degré de mutualisation souhaite t'on atteindre ?

Thématiques des groupes de travail

Coopérations, échanges de données et construction de l'information au sein de chaque accueil :

De quelle information a-t-on besoin à chaque niveau d'accueil ?

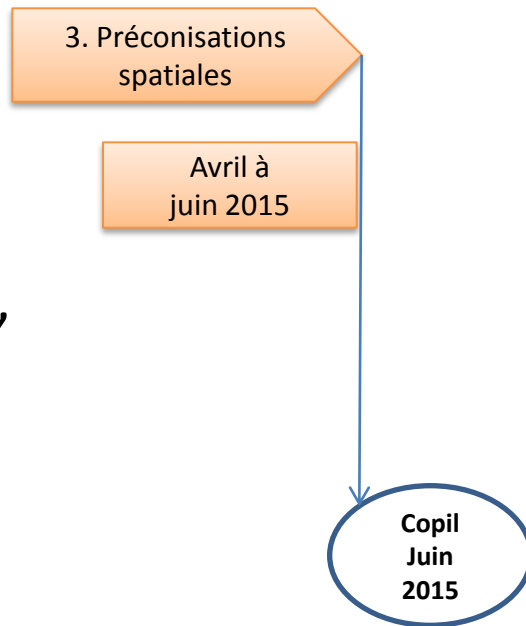
De quoi a-t-on besoin pour construire cette information ?

Phase 3 : préconisations spatiales

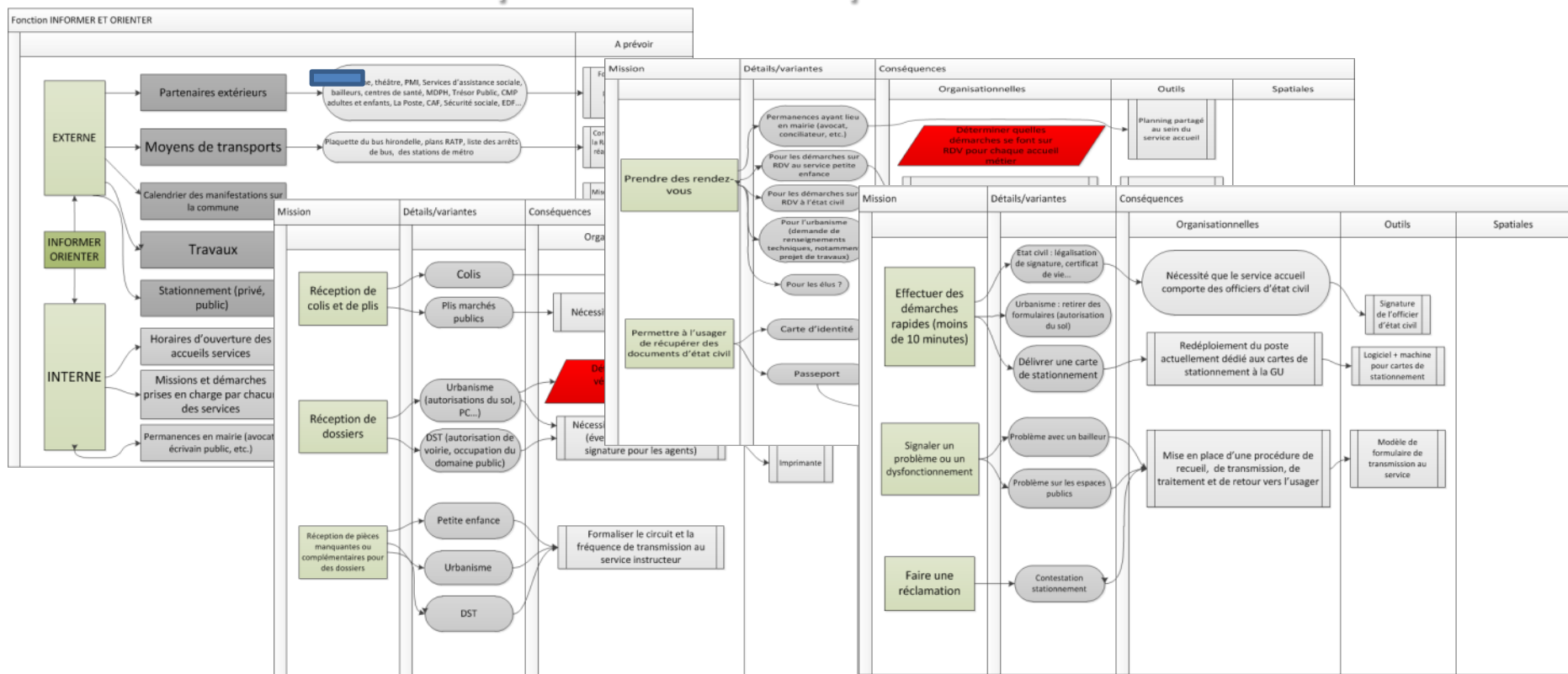
Objectifs :

Construire, à partir des critères de conception issus de la phase d'étude et des scénarios d'évolution, des propositions d'aménagement,

Préparer la conception des espaces de travail

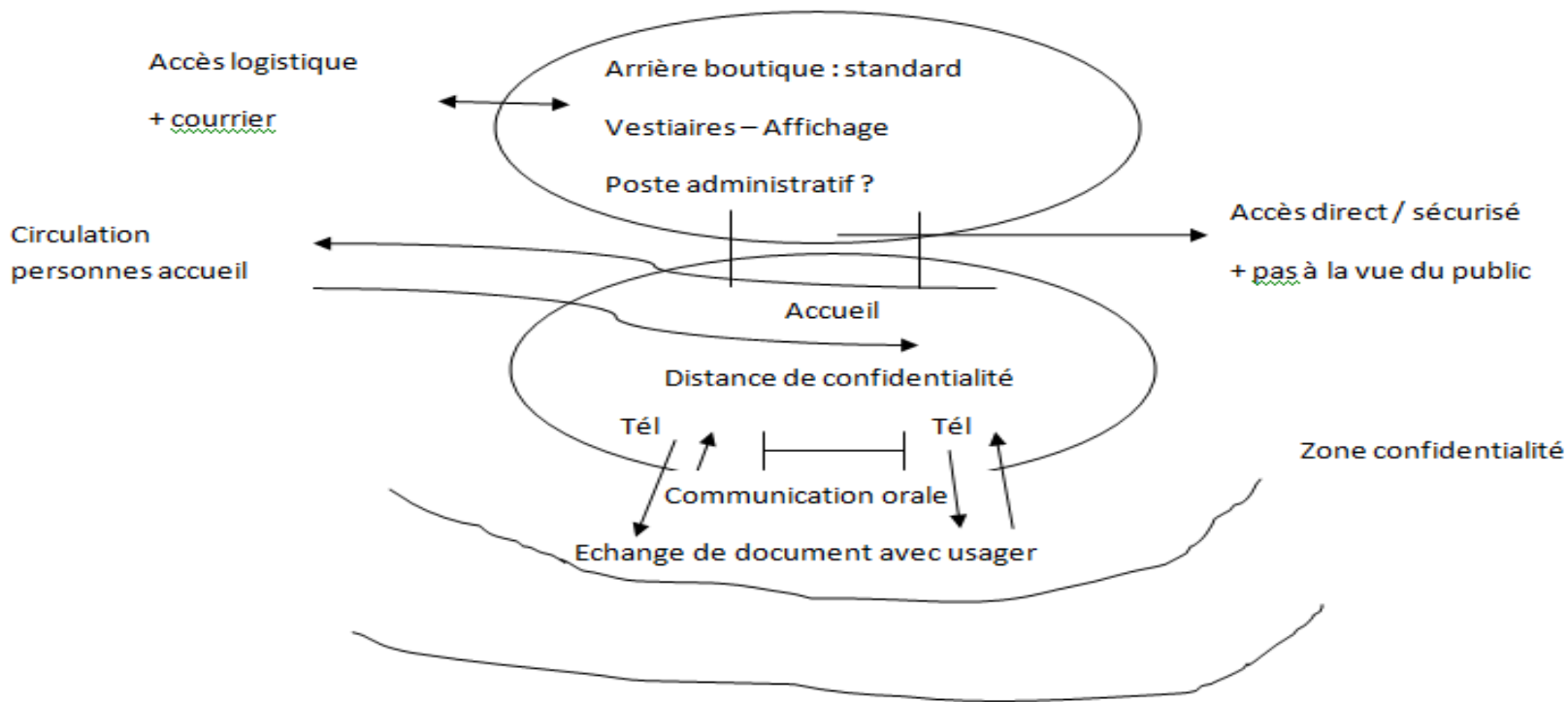


Traduction des choix organisationnels en critères de conception des espaces de travail



Ebauche de schéma fonctionnel

Ebauche de schéma fonctionnel ayant servi de base aux réflexions du groupe.



Phase 4 : accompagnement de la conception

Objectif :

Accompagner la conception de l'accueil par une démarche participative d'assistance à maîtrise d'ouvrage

En coopération avec l'ingénieur architecte des services techniques, en charge de la maîtrise d'œuvre

4. Accompagnement
conception accueil

Juillet à
décembre 2015

Groupes de
travail

Copil
Décembre
2015

Essais de schématisation (GT)



Essais de schématisation (GT)



Application des normes et exigences liées à l'activité

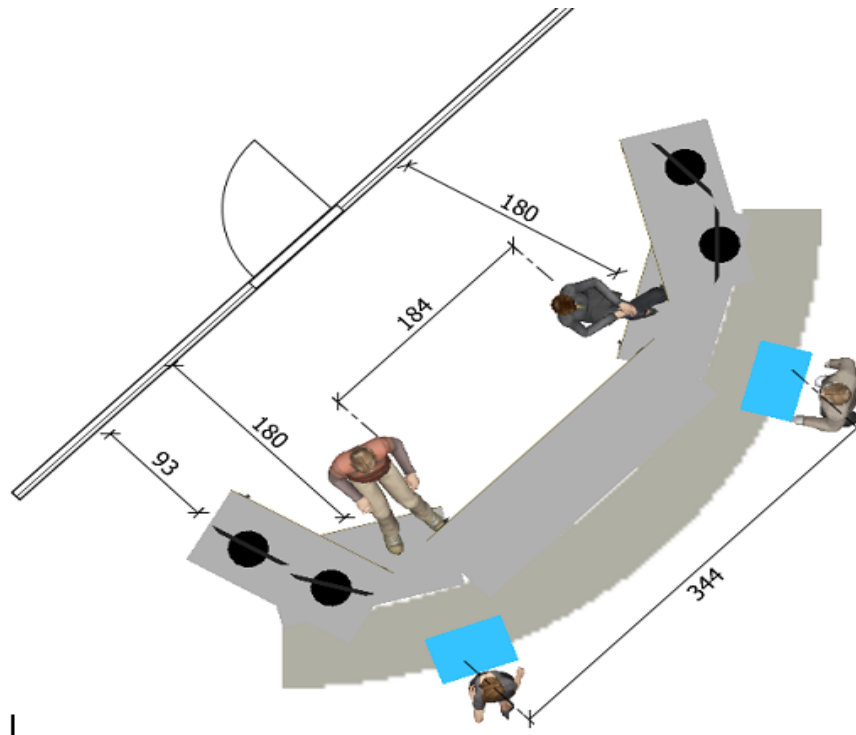
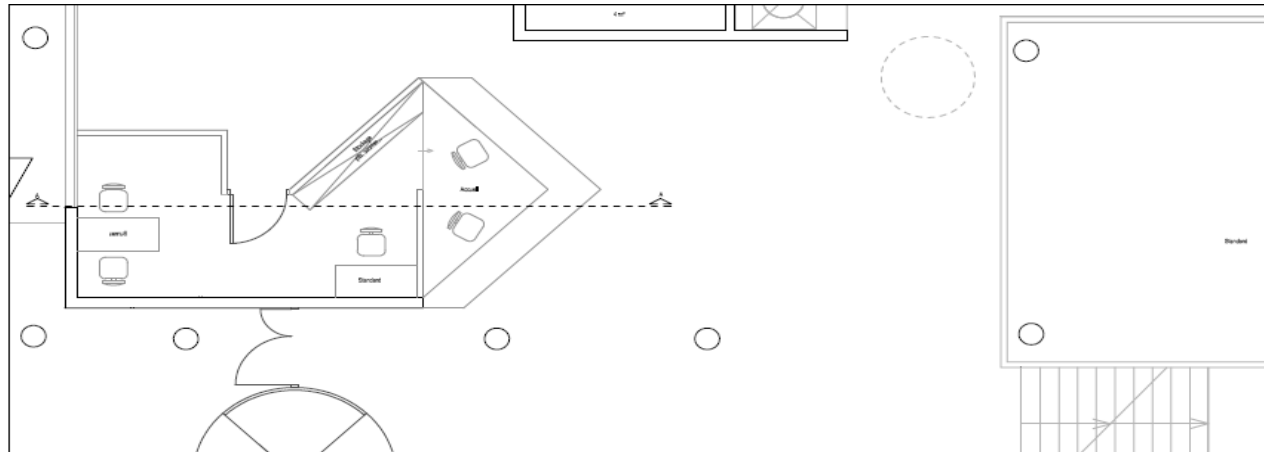
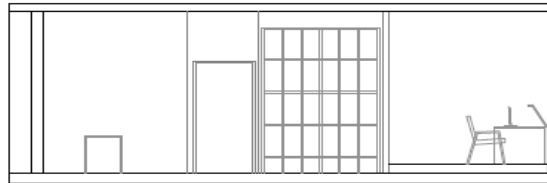


Schéma : exemple de mise en application des critères de conception proposés

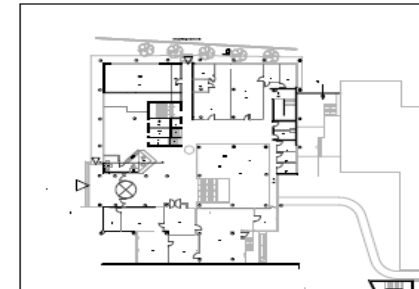
Premières ébauches (1/2) présentées au GT du 4 septembre 2015



PLAN DE L'ACCUEIL



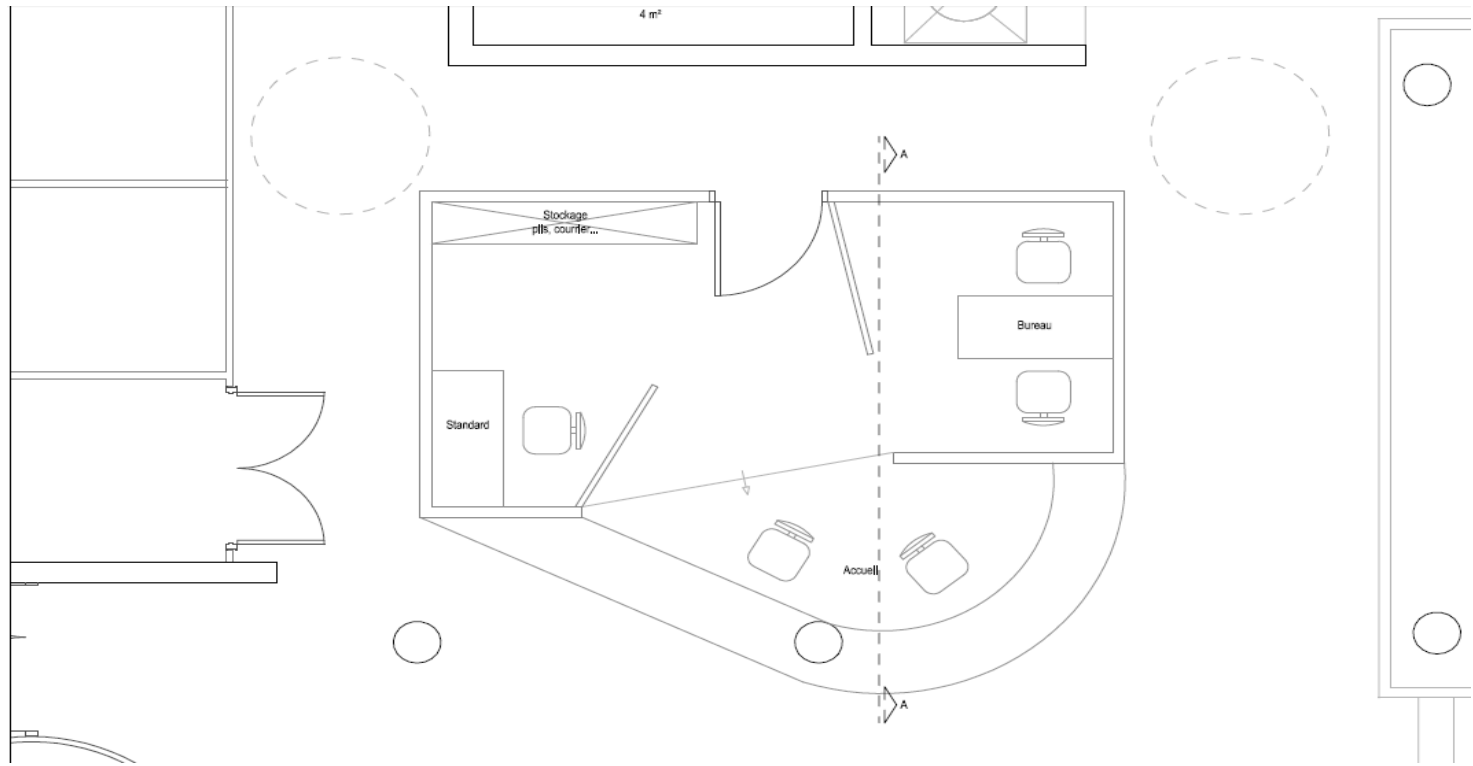
COUPE A-A



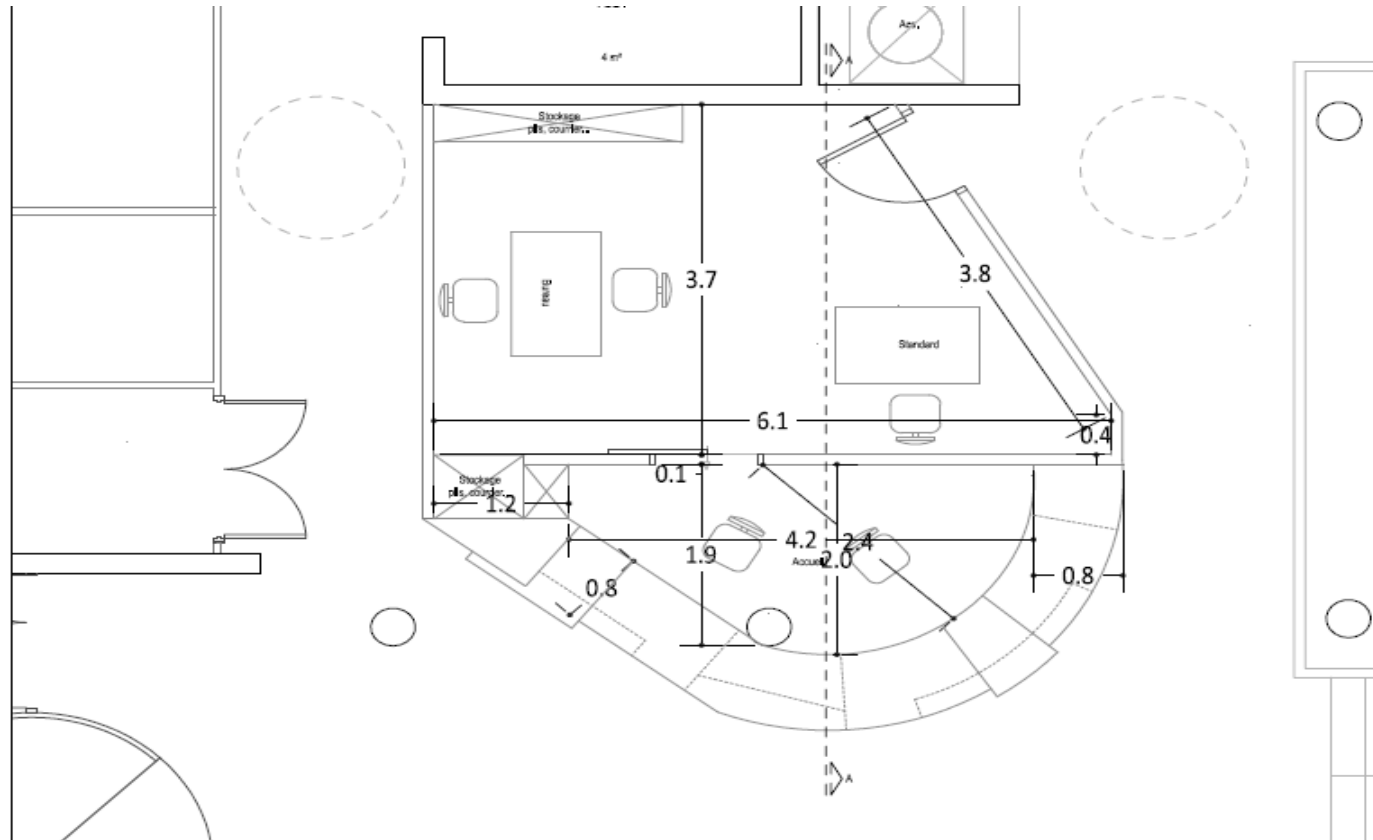
PLAN DE SITUATION DU REZ-DE-CHAUSSEE (1/500è)

| | | | | | | | | |
|--|---|---|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|---|------------------------|
| MAITRE D'OUVRAGE Ville de Service Place du 11/11/2018 92240 Malmaison | AMENAGEMENT DE L'ACCUEIL DE L'HOTEL DE VILLE | | | | | | MAITRE D'OEUVRE S Place du 11/11/2018 92240 Malmaison | |
| | SCENARIO B | ESD <input checked="" type="checkbox"/> | APS <input type="checkbox"/> | APD <input type="checkbox"/> | PDD <input type="checkbox"/> | EXS <input type="checkbox"/> | | DATE 4 septembre 15 |

Premières ébauches (2/2) présentées au GT du 4 septembre 2015

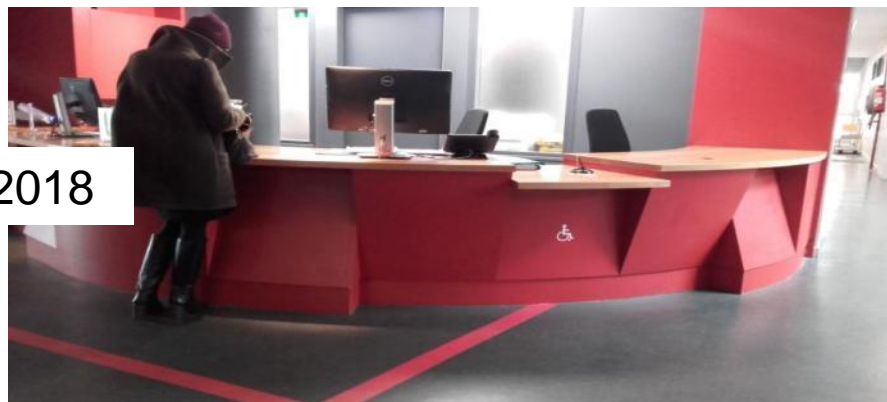


Deuxième ébauche (GT décembre 2015)





2014-2015



2016-2018

Principes de la démarche

Une démarche participative et itérative : l'opportunité d'un débat sur le travail

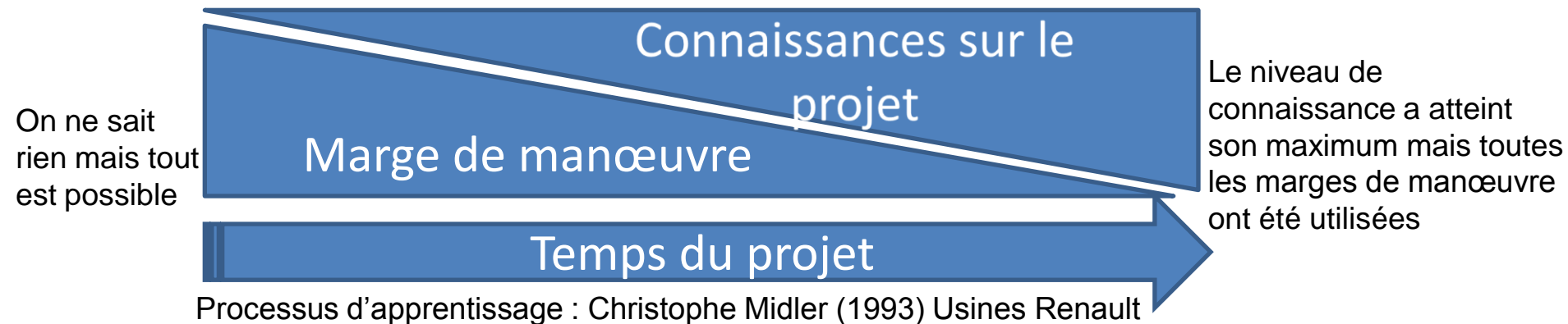
- ⇒ Poser les bases de la discussion : formaliser et partager les attendus, donner à voir le point du travail, nourrir la concertation
- ⇒ Faire du projet un espace de discussion sur le travail
- ⇒ Porter les productions des groupes de travail pour réaliser le projet et partager les résultats obtenus
- ⇒ Ne jamais perdre de vue que la construction **aussi** est soumise à des exigences, contraintes, aléas

Principes de la démarche

Une démarche de projet :

⇒ Un début et une fin

⇒ Un processus d'apprentissage pour tous les acteurs du projet : commanditaire, agents, intervenants



Questions ?



Conclusion

- L'accueil, un poste à ne pas négliger
- Intégrer la prévention en amont, c'est faciliter la prise en compte des besoins utilisateurs mais aussi des usagers

Accompagnement du CIG en AMO conception

- Un ergonomiste ou ingénieur prévention peut vous accompagner dans vos projet de conception dès la phase de programmation.
- **Objectif** : Prendre en compte l'activité réelle des agents dans les projets de conception
- Plusieurs phases d'intervention :
 - Mise en place d'une méthode participative avec les futurs utilisateurs du bâtiment / espace de travail (groupes de travail, COPIL)
 - Analyse du travail réel par l'observation de l'activité sur le terrain
 - Formalisation des besoins sous forme de programme fonctionnel
 - Simulation sur plan de l'activité future

→ Pour plus d'informations, n'hésitez pas à contacter votre Intervenant en prévention ou ACFI du CIG ou bien secretariatEIPRP@cig929394.fr

Sondage

Souhaiteriez vous faire intervenir un ergonomiste sur un projet de conception ou d'aménagement ?

Oui

non





Prochain évènements du service EIPRP :

Jeudi 03 décembre 2020 : [Organisation de la restauration collective en période de crise sanitaire](#)

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

Pour aller plus loin

Bibliographie

- **Guide de conception en ergonomie des postes d'accueil**, *Ergonomes du réseau régional des Services de Santé au Travail de PACA-CORSE (association PRESANSE)*
- **Repère ergonomique de conception des postes d'accueil – Guide employeur et concepteur**, *Ergonomes du réseau régional des Services de Santé au Travail de PACA-CORSE (association PRESANSE)*
- **L'accueil des usagers : points de repères pour la conception**, *Comprendre et Agir, Pôle ergonomie des ministères de l'économie et des finances*
- **Guide de prévention aménagement d'un poste d'accueil**, *ASSTAS*
- **Création de lieux de travail : 10 points clés pour réussir**, *INRS*
- **Maitrise d'ouvrage, Maitrise d'œuvre construire un vrai dialogue, la contribution de l'ergonome à la conduite de projet architectural**, *Christian Martin, Edition Octarès*