

# Aide à la conception des accueils physiques

FICHE A

INFORMATION S EXTERNES

## ✓ Pour l'accueil prévoir :

- un accueil facilement identifiable par les visiteurs, un aménagement favorisant la signalétique
- une organisation de l'accueil en plusieurs niveaux selon l'objet de la visite, création de guichets « sans attente » ou « rapides » pour certaines opérations
- un mobilier disposé de façon à ce que le personnel ne se sente pas pris au piège (prévoir deux voies d'accès), ne pas tourner le dos au client
- les regards des interlocuteurs à la même hauteur
- des postes d'accueil facilement identifiables et visibles par un collègue
- de placer le service de sécurité à l'entrée principale
- la fixation au sol des mobiliers et l'exclusion de tout objet pouvant servir de projectile
- une salle de réception pour les personnes à priori à risque, (prévoir un siège pour le réclamant)
- pour les pharmacies : des volets roulants avec ouverture pour le passage des produits lors des gardes de nuit.

## ✓ Durant l'attente prévoir un dispositif d'affichage sur lequel peuvent figurer les éléments suivants :

- pics d'affluence
- temps d'attente
- peines encourues en cas d'agressions
- présence d'une vidéosurveillance, de télésurveillance
- modalités de traitement des dossiers
- évacuation régulière des fonds.

## ✓ Aménagement des locaux

### 1. Dimensions, disposition et aménagements

Favoriser les petites unités d'attente plutôt que les grandes :

- Éviter de regrouper plus de 15 personnes en attente pour limiter les effets d'agoraphobie, l'impression d'une attente longue et les effets d'entraînement
- Diviser la salle par des cloisons légères, supports d'exposition, bacs à plantes vertes, etc...
- Prévoir :
  - une surface moyenne minimale de 2,5 m<sup>2</sup> par personne en attente (claustrophobie)
  - une hauteur sous plafond fonction des dimensions de la salle (sentiment d'oppression lié à une faible hauteur sous plafond)
  - des locaux d'attente « ouverts » c'est-à-dire en communication avec le guichet ou l'accueil (limiter le sentiment d'oubli)
  - des sièges confortables et disposés de façon à permettre une vue sur la porte d'entrée et les guichets (limiter le sentiment d'inconfort et d'isolement)
- Proscrire la visibilité des clients sur les salles réservées au personnel (vestiaires, salle de repos, bureaux, etc.)
- Supprimer la visibilité de tous les éléments évoquant une présence d'argent ou de valeurs
- Éviter de placer la caisse trop près de la porte d'entrée. En aucun cas, le caissier ne doit tourner le dos aux clients.



## 2. Éclairage naturel et artificiel

- Éclairage naturel chaque fois que possible
- Éclairage artificiel suffisant (pour éviter l'éblouissement) avec les recommandations suivantes

Lieux	Em	UGR	Ra
Halls d'entrée	100	22	80
Promenoirs	200	25	80
Guichets	300	22	80

**Em** : éclairement moyen (en lux)

**UGR** : limite de l'éblouissement d'inconfort

**Ra** : indice de rendu des couleurs

## 3. Décorations - Couleurs

Les couleurs peuvent avoir un effet psychologique et influencer les comportements.

L'orange-rouge et le rouge sont excitants, l'orange-jaune et le jaune sont toniques, le bleu et le vert sont reposants, le violet et l'indigo sont tristes.

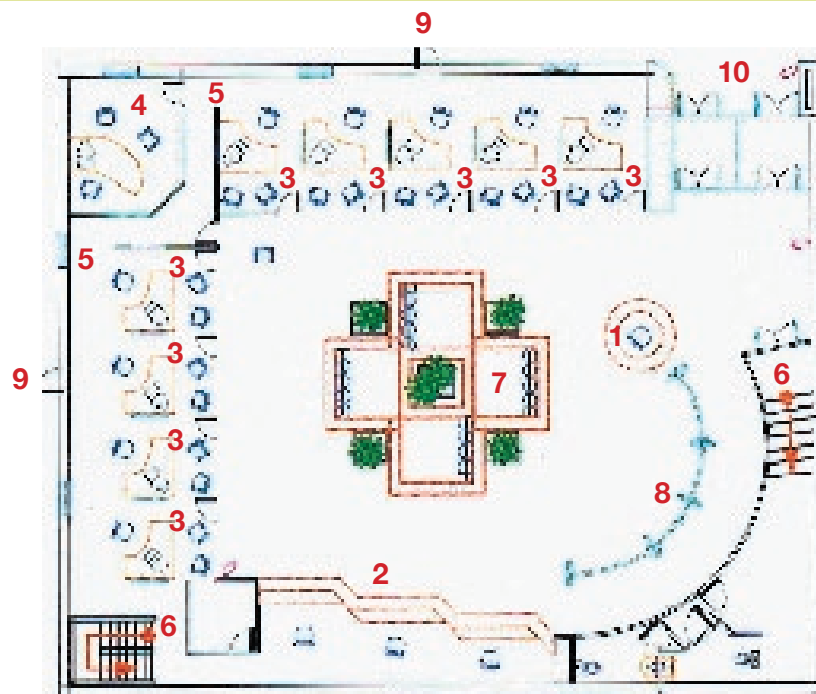
## 4. Ambiance thermique

Valeurs souhaitables de confort thermique :

- Températures : hiver : 19° C. en moyenne (décret 79-907 du 22-10-1979 dans le cadre des économies d'énergie) ; été : 23 ° C., avec écart maximal de 6° C. entre les températures extérieures et intérieures.
- Vitesse d'air résiduelle : hiver < 0,15 m/s ; été : < 0,25 m/s
- Humidité relative : 30 à 70 %

## 5. Agréments (Distractions, Dérivatifs)

- **Fond sonore musical** ayant un effet physiologique et psychologique favorisant un climat de détente et réduisant l'impression d'attente. Prévoir une installation de bonne qualité de niveau sonore global < 55 dB(A), diffusé en discontinu toutes les 15 min, ne devant pas déranger le personnel.
- **Occupations visuelles et intellectuelles** : revues, documents d'information, vidéogrammes d'information sur les prestations et services fournis par l'établissement, jeux pour enfants...



Source CRAM Languedoc-Roussillon

- 1 Poste de travail de la personne chargée de l'accueil de premier niveau.**  
Ce «pilote de salle» oriente le public, en fonction de la nature de sa demande, soit vers les guichets soit vers l'accueil individualisé. Le poste de travail est surélevé.
- 2 Guichets pour un service d'une durée inférieure à 5 minutes.**  
Le public est dirigé vers ces guichets pour des prestations courtes.
- 3 Bureaux pour un accueil individualisé.**  
L'accès à ces bureaux est commandé, depuis l'intérieur des bureaux, par l'agent d'accueil ou, depuis la salle d'attente, par l'utilisation d'un code ou badge. Des cloisons vitrées permettent à chaque agent d'accueil de voir ses collègues.
- 4 Bureau du responsable de l'accueil.**  
Il est équipé d'un écran de vidéosurveillance de la salle, des guichets et de l'accès.
- 5 Couloirs de communication.**  
Ils relient les différents bureaux d'accueil individualisés entre eux et donnent accès à des issues de secours.
- 6 Escaliers d'accès à l'étage supérieur.**  
L'accès depuis la salle d'attente est commandé par l'utilisation d'un code ou badge.
- 7 Espaces d'attente.**  
Les sièges sont solidaires entre eux. Les plantes sont dans des bacs suffisamment lourds (sans galets). Ils ne peuvent être utilisés comme projectiles.
- 8 Panneaux d'information.**
- 9 Issues de secours du personnel.**
- 10 Entrée et issue de secours du public.**