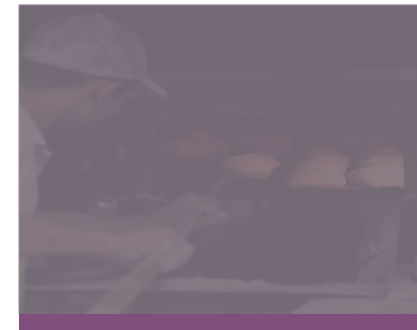
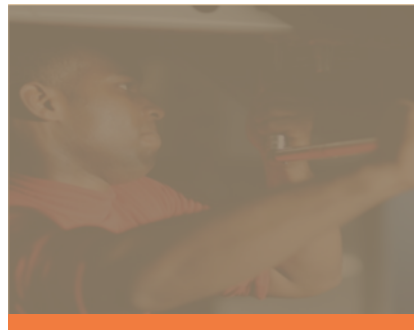
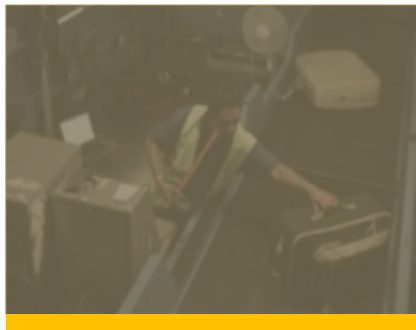


Intervention ergonomique pour le réaménagement de l'accueil du CFIP Paganini

COSUI Final – 15/02/2019

Les scénarios et orientations de réaménagement de l'accueil



Paul CHOTIN
Céline UGUEN

Sommaire

Introduction - Rappel du contenu de la prestation

1. Base de travail du GT

1. une première hypothèse, permettant une mise en place la plus rapide possible
2. une deuxième hypothèse, plus ambitieuse, nécessitant de questionner les marges de manœuvres techniques et financières (coûts, délais, possibilités de réalisation...)

2. Les questions en suspens et les points restant à préciser

3. Présentation des 3 scénarios et de leur instruction en GT

4. Discussion et relevé de décision pour finaliser la mission d'accompagnement ergonomique du réaménagement de l'accueil

Intro / Rappel du contour de la prestation (1/2)

• L'intervention ergonomique comporte deux objectifs complémentaires :

- d'une part, réaliser un **diagnostic** des usages et des flux à l'accueil du CFIP Paganini, intégrant à la fois les questions de santé au travail des agents et de performance du service rendu aux usagers;
- d'autre part, proposer un ensemble de **recommandations** permettant d'améliorer les conditions de travail et d'utilisation des espaces par les agents du CFIP, les visiteurs et bénéficiaires des services du CFIP, ainsi que des agents externes pouvant s'y rendre (formations, ...).

• Cette intervention est réalisée sous la coordination du pôle ergonomie du Secrétariat général.

Intro / Rappel du contour de la prestation (2/2)

- Concernant le périmètre de l'intervention, les analyses et recommandations effectuées portent notamment sur :
 - Les flux et circulations au sein de l'accueil, par les agents et les usagers, en fonction des différents services hébergés au sein du CFIP, intégrant les éléments d'accessibilité mais aussi de sécurité et de sûreté au sein de l'établissement
 - L'utilisation globale des espaces – zones d'attentes, zone de travail, ...
 - La signalétique associée aux différents flux et espaces
 - Les conditions physiques de travail – ambiances sonores, thermiques, ...
 - L'usage des matériels et mobiliers
- Une réflexion concernant l'organisation globale des activités sera également être menée, les espaces devant être idéalement définis par les organisations de travail et non l'inverse.

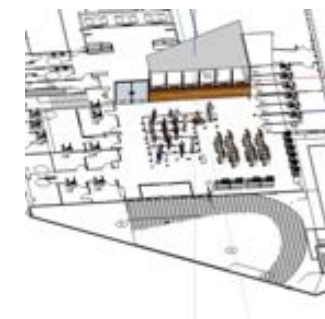
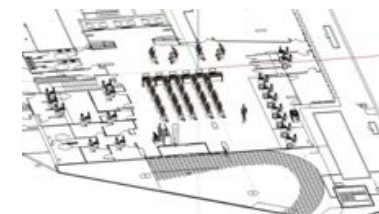
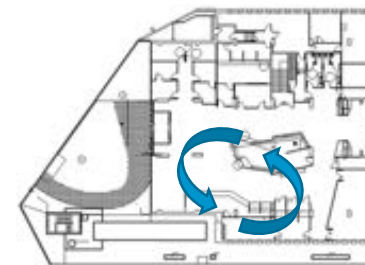


1. Base de travail du GT



1. Les 3 scénarios travaillés

- Scénario 1 : Aménagement transitoire en invertissant les banques d'accueil fiscales et foncières et en éprouvant le pré-accueil
- Scénario 2 : banque d'accueil mutualisée à la place de la banque foncière actuelle et espace d'attente au milieu
- Scénario 3 : guichets d'accueil fiscal voire d'orientation face à l'entrée au fond de l'espace, guichet libre service directement sur la droite en rentrant...)





2. Questions en suspens – Points à préciser



2.1. Des éléments organisationnels « impactants » pour la projection(1/4)

1 - La notion de pré accueil

- Quel est le périmètre attendu du pré accueil :
 - quelles en sont les missions ?
 - quel est le niveau de granularité de pré-accueil en termes de service offert à l'utilisateur ?
 - *ne pas créer de redondance dans le conseil, mais apporter un premier niveau*
- Quelles compétences spécifiques nécessaires selon les missions données ?
- Quels risques de créer un blocage des flux en entrée de bâtiment mais aussi « une double attente » des usagers dans leur prise en charge ?
- Quel équipement associé – avec ou sans équipement informatique notamment... ?

2.1. Des éléments organisationnels « impactants » pour la projection(2/4)

1- La notion de pré accueil

- Un poste potentiellement difficile à tenir en fonction de la durée de la vacation
- Un poste de haute technicité pour vite appréhender la situation de l'utilisateur et l'orienter correctement, voire lui offrir un premier niveau de réponse
 - **Note en séance** : il s'agit notamment de déterminer le bon niveau entre « répondre au pré accueil » VS « orienter vers un conseiller dédié du bon service ». On trouve à la fois le besoin d'un accueil « orientation » de l'utilisateur dans le CFIP, et « technique » pour des questions rapides de « 1^{er} niveau ».
- Un poste clé en termes de fluidification de l'accueil en permettant de limiter des temps d'attente inutiles (identifier des justificatifs nécessaires au traitement de la question de l'utilisateur par exemple)
- Une pression temporelle accrue en début de journée et en forte période d'affluence
- Ne remplace pas un travail de fond sur la signalétique et le parcours de l'utilisateur

2.1. Des éléments organisationnels « impactants » pour la projection(3/4)

2- L'ampleur et l'organisation de l'accueil sur RDV

- Un accueil sur rendez-vous pour les deux SIE en RDC :
 - un besoin intégré dans les scénarios et acté d'un point de vue organisationnel
 - Un flux maîtrisé et une organisation amont (rappel de l'utilisateur pour une vérification du RDV permettant un pré traitement, voire un traitement téléphonique rendant caduque le RDV en SIE)
- Un flux difficile à prévoir concernant le SIP :
 - Une réflexion en GT sur un besoin d'adaptabilité car un flux inconnu et le besoin de maintenir un accueil physique malgré les plages de RDV futures
 - **Note en séance** : Des usagers n'utiliseront pas à l'avenir les plages de RDV du fait de freins variés (volonté d'une rencontre avec un conseiller, difficulté de compréhension des modalités de prise de RDV ...)

2.1. Des éléments organisationnels « impactants » pour la projection(4/4)

2 - L'ampleur et l'organisation de l'accueil sur RDV

- Des éléments pratiques à instruire, en fonction des orientations :
 - Comment se signalent les usagers ayant RDV ?
 - Comment sont-ils accueillis :
 - en cas de pré accueil, et sans pré accueil ? Les agents des services concernés se déplacent-ils pour les accueillir ?
 - Ou doivent-ils attendre / espaces dédiés ou non ?
- **Note en séance** : la notion de « zone d'attente RDV », « point de rencontre RDV »... a été évoquée comme un scénario à tester. Il faut maîtriser l'arrivée des usagers avec RDV pour ne pas provoquer de tension dans la file (perception d'usagers d'être « bypassés » par d'autres sans raison) d'une part, et ne pas générer une attente inutile pour les usagers ayant RDV d'autre part. La signalétique devra prendre en compte ce besoin. La communication auprès des usagers en amont de la mise en place de l'accueil sur RDV est aussi un levier à envisager (donner des directives pour rejoindre la bonne zone du CFIP par exemple). Enfin, une estimation du flux probable de RDV est à intégrer dans la finalisation des scénarios d'aménagement (par exemple pour dimensionner des zones d'attente).



3. Les scénarios issus du GT

3.1 - Rappel des pré requis suite au COPIL

- ▶ Pour agrandir l'espace sur l'avant du bâtiment
 - Très compliqué à envisager en raison de la demande préalable à effectuer auprès de l'architecte
- Flux d'utilisateurs
 - ▶ Envisager de créer un flux d'entrée et un flux de sortie différents (avec le sas et la porte attenante)
 - ▶ Avoir une zone dédiée à l'accueil sur rendez-vous, en enlevant par exemple un box d'accueil fiscal secondaire pour le transformer en espace d'attente
- Evacuation incendie
 - ▶ Conserver un dimensionnement suffisant des espaces d'évacuation en intégrant les flux de l'accueil mais aussi du bâtiment
- Pour réaliser les travaux en site occupé
 - Fort intérêt du scénario 2 avec l'accueil concentré sur un côté et utilisant l'espace de la banque foncière existante
- Pour le pré-accueil
 - Importance de préciser les compétences requises et les outils à prévoir pour bien orienter les usagers
 - Privilégier un poste de pré-accueil avec un poste informatique (permet de valoriser l'agent vis-à-vis des usagers)
- Pour les boîtes d'accueil spécialisées ou secondaires
 - CDIF : 2 à 3 (avec option forte de les mutualiser avec des services ayant des échéances décalées)
 - Fiscal : 2 à 3 au maximum ?
 - SIE : 2 au maximum, 1 par SIE
 - Attention, intégrer qu'en période de déclaration de revenu, il faut une marge de 2 boîtes supplémentaires (possibilité que cela soit ceux du CDIF ?)
- **Note en séance** : l'orientation rapide des usagers qui viennent pour un simple paiement caisse doit également être intégrée dans les besoins (mission du pré-accueil, délivrance d'un ticket, signalétique...)

3.2 - Des orientations communes intégrées dans les scénarios (1/2)

- Les scénarios prennent en compte :

- Besoin *usagers*

- Le besoin déjà existant d'un moyen pour protéger des intempéries en extérieur (toile tendue ou autre matériel adapté), avec ou sans pré-accueil
- Un éloignement de la caisse pouvant générer des croisements de flux quelque soit le scénario investigué
 - La caisse n'est pas refondue dans le scénario existant, mais la récupération de l'espace est une hypothèse en fonction des évolutions des modes de paiement des contribuables (augmentation de la dématérialisation des paiements)
- Le respect des zones de confidentialité – recul par rapport au service (guichet, PILA...) entre 1,60m et 2m en fonction des scénarios
- L'accès aux PMR aux différents guichets
- La prise en compte des publics fatigables

Ces éléments ne réapparaissent donc pas systématiquement dans les 3 scénarios, mais sont inclus ou cités si nécessaires

3.2 - Des orientations communes intégrées dans les scénarios (2/2)

- Les scénarios prennent en compte :

- Besoins **agents et activité**

- Une canalisation du flux d'entrée
 - Agent de sécurité et pré-accueil guident les usagers
- La séparation souhaitée des flux d'entrée et de sortie
 - Mais le flux de sortie « remonte » devant l'ensemble des services quel que soit le scénario actuel, l'absence de modification du bâti amenant à respecter les ouvertures actuelles
- La ré-exploitation de l'espace SIE inusité comme opportunité d'adaptation de l'espace
- Des postes de travail d'au moins 1,60m pour les agents – assurer l'équipement informatique, et la manipulation des documents, mais aussi permettre de tourner son écran et le partager avec un usager (vocation pédagogique)
- Le maintien à l'identique de la dotation en périphérique et matériels spécifiques (copieurs)
- des zones de rangement a proximité des postes de travail : formulaires, documentations, ...

Ces éléments ne réapparaissent donc pas systématiquement dans les 3 scénarios, mais sont inclus ou cités si nécessaires

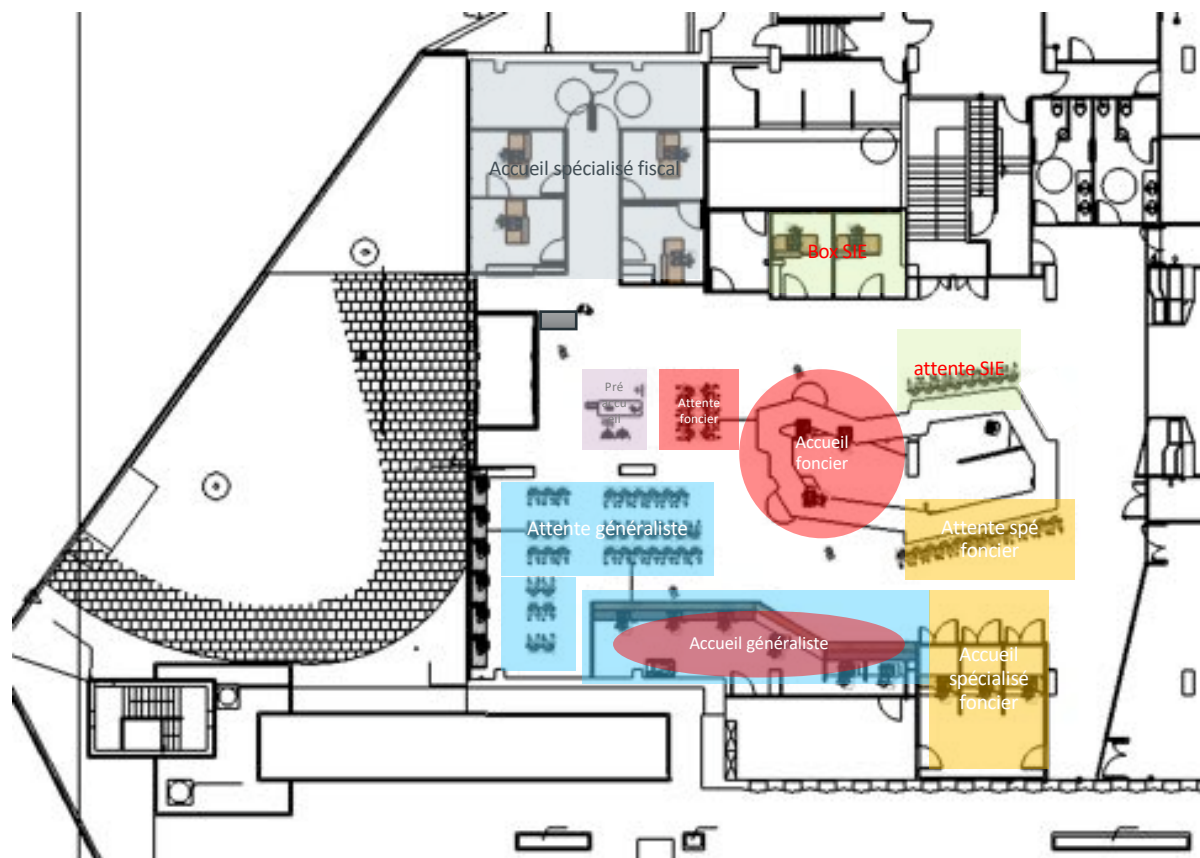
3.3 - Scénario 1 : interversion des guichets généralistes VS fonciers - sans travaux

- Ce scénario repose sur
- Le maintien à l'existant des mobiliers de base
 - L'interversion des accueils généraliste et foncier et
 - La mise en place d'un pré-accueil

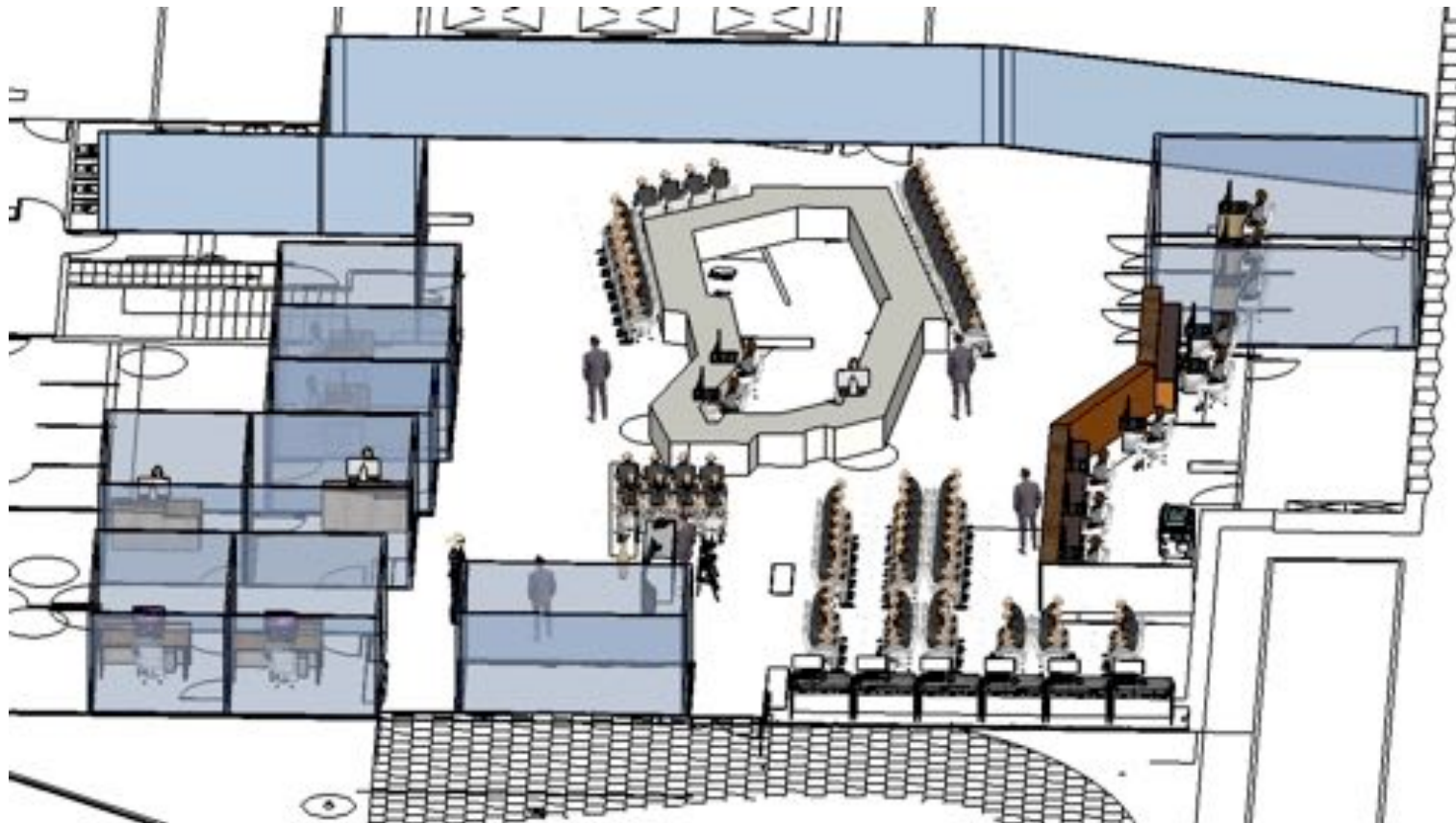
Une orientation parallèle au flux de la banque de pré-accueil limitant le « blocage » des usagers mais séparant les espaces d'attente (« passage obligé »)

L'opportunité d'inverser les deux banques d'accueil n'a pas rencontré d'écho chez les agents.

Note en séance : une interversion du poste du vigile et du poste de pré accueil devra être testée en phase expérimentale pour tester les flux (dont exigences incendie). Un poste « test » mobile est alors pertinent.



3.3 - Scénario 1 : interversion des guichets généralistes VS fonciers - sans travaux



3.3 - Scénario 1 : interversion des guichets généralistes VS fonciers - sans travaux

	Avantages	Inconvénients
Flux des usagers	<ul style="list-style-type: none">• Un pré-accueil visible, mais non bloquant pour assurer les flux• Une « canalisation du flux » entre le poste de sécurité et le pré-accueil• Une possibilité de guider les usagers au moyen de signalétiques vers les différents métiers• Des espaces d'attente à proximité immédiate pour accueil généraliste, SIE, accueil spécialisé foncier• Facilité d'accès aux bornes PILA qui se trouvent plus proches de l'accueil, avec le guidage du pré-accueil	<ul style="list-style-type: none">• La présence du pré accueil peut amener un engorgement au début de la journée : création d'une attente supplémentaire pour les usagers• Les espaces d'attente « accueil généraliste » sont réduits au niveau de l'entrée.• Il reste difficile de séparer complètement les deux zones d'attentes foncières et fiscales (les flux fonciers restant plus faibles).• La banque d'accueil n'est pas modifiée et sa forme n'est pas optimale : l'orientation des usagers peut s'en trouver impactée (visibilité)• La caisse et l'accueil fiscal spécialisé étant à l'opposé de l'accueil généraliste, un croisement de flux est observable

3.3 - Scénario 1 : interversion des guichets généralistes VS fonciers - sans travaux

	Avantages	Inconvénients
Surveillance et sécurité	<ul style="list-style-type: none">• Une meilleure visibilité globale sur les zones d'attente centrale• Une visibilité directe de l'agent en pré-accueil sur l'accueil spécialisé fiscal	<ul style="list-style-type: none">• La banque d'accueil reste un obstacle visuel qui se justifie d'autant moins que le nombre de postes « foncier » est moindre• Comment sécuriser l'espace d'accueil généraliste fiscal déplacé au niveau de la banque foncière ?• L'accueil spécialisé fiscal reste peu visible en cas de difficulté• L'espace d'attente spécialisée foncier n'est pas aussi visible que les autres, renforçant l'importance d'une signalétique de qualité• Un espace d'attente foncier à sécuriser du point de vue incendie (certaines chaises devant sûrement être fixées au sol)• Note en séance : les flux d'évacuation incendie seraient bloqués par le poste de pré-accueil, et doivent faire l'objet d'une attention particulière au cours de l'expérimentation.

3.3 - Scénario 1 : interversion des guichets généralistes VS fonciers - sans travaux

	Avantages	Inconvénients
Confidentialité	<ul style="list-style-type: none">• Respect des zones de confidentialité autour des PILA• Respect des zones de confidentialité autour des accueils	<ul style="list-style-type: none">• Nécessité de compartimenter de façon plus importante l'accueil généraliste pour s'assurer de bénéficier d'une zone de confidentialité entre chacun des postes. <i>Il n'est pas nécessaire pour autant de fermer entièrement chaque guichet.</i>

3.3 - Scénario 1 : interversion des guichets généralistes VS fonciers - sans travaux

	Avantages	Inconvénients
Usagers à accompagner	<ul style="list-style-type: none">• Proximité de l'accueil généraliste vers le PILA permettant également de repérer et prendre en charge des usagers qui ne seraient pas à l'aise avec l'informatique• Possibilité de création d'un guichet PMR spécifique au niveau de l'accueil généraliste fiscal• Deux zones d'attente « foncier » (accueil global, accueil spécialisé) répondant au besoin de populations plus fragiles / fatigables	<ul style="list-style-type: none">• Pas de possibilité de création d'un guichet PMR spécifique au niveau de l'accueil généraliste foncier

3.3 - Scénario 1 : interversion des guichets généralistes VS fonciers - sans travaux

	Avantages	Inconvénients
Variation des flux	<ul style="list-style-type: none">• Des zones d'attente pouvant encore être créées : exploitation de l'ancienne zone des PILA à proximité de l'entrée du SIE• Réaffectation possible des box d'accueil fiscal spécialisé	<ul style="list-style-type: none">• Des espaces d'attente réduits et relativement serrés, questionnant fortement la possibilité d'absorber de grandes variations de flux• Des espaces disponibles pour créer de nouvelles zones d'attente mais avec une faible visibilité (problématique de surveillance)

3.3 - Scénario 1 : interversion des guichets généralistes VS fonciers - sans travaux

	Avantages	Inconvénients
Relation fonctionnelle entre les espaces	<ul style="list-style-type: none">• Un positionnement plus lisible par l'utilisateur des différentes missions du CFIP dans l'espace• Une proximité de l'accueil de chacune des zones	<ul style="list-style-type: none">• Un rôle important du pré-accueil pour orienter correctement les usagers• La relation « accueil généraliste » / « caisse » non maintenue

3.3 - Scénario 1 : interversion des guichets généralistes VS fonciers - sans travaux

	Avantages	Inconvénients
Back office à proximité	<ul style="list-style-type: none">• Chaque service possède une zone de back office disponible, sauf pour les 2 box du SIE• Réutilisation des zones de BackOffice déjà existantes• Possibilité à terme, si disparition de la caisse (limitation des versements, développement des paiements dématérialisés...), d'utiliser cette zone pour compléter les box SIE existants	<ul style="list-style-type: none">• Accueil SIE sans zone de BackOffice

3.3 - Scénario 1 : interversion des guichets généralistes VS fonciers - sans travaux

	Avantages	Inconvénients
Travaux et délais	<ul style="list-style-type: none">• Les travaux et les délais très réduits du fait de l'absence de modifications substantielles de l'espace et des matériels	<ul style="list-style-type: none">• On trouve des espaces inusités au niveau de la banque centrale, puisque les postes du foncier sont moins nombreux• Une nécessité de séparer les deux box SIE pour rendre plus aisée la distinction entre SIE Père Lachaise et SIE Charonne

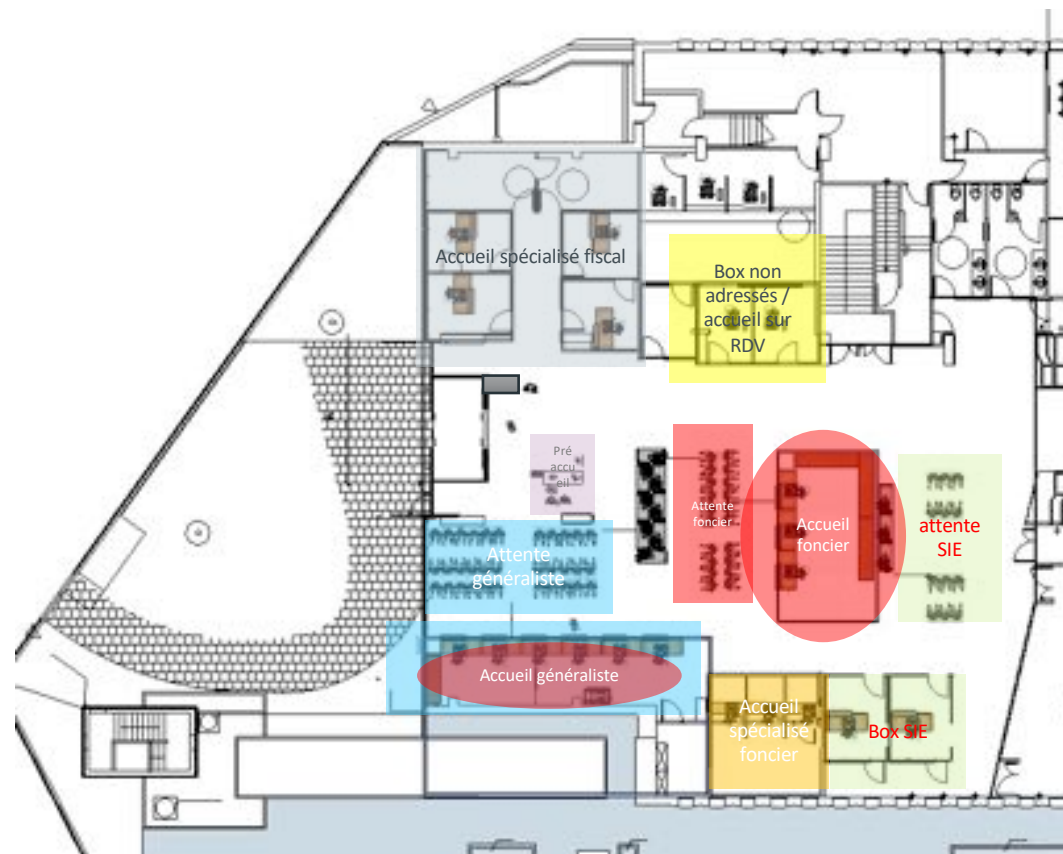
3.4 - Scénario 2 : une réorientation globale de l'espace avec des espaces d'accueil généraliste inversés

Ce scénario repose sur

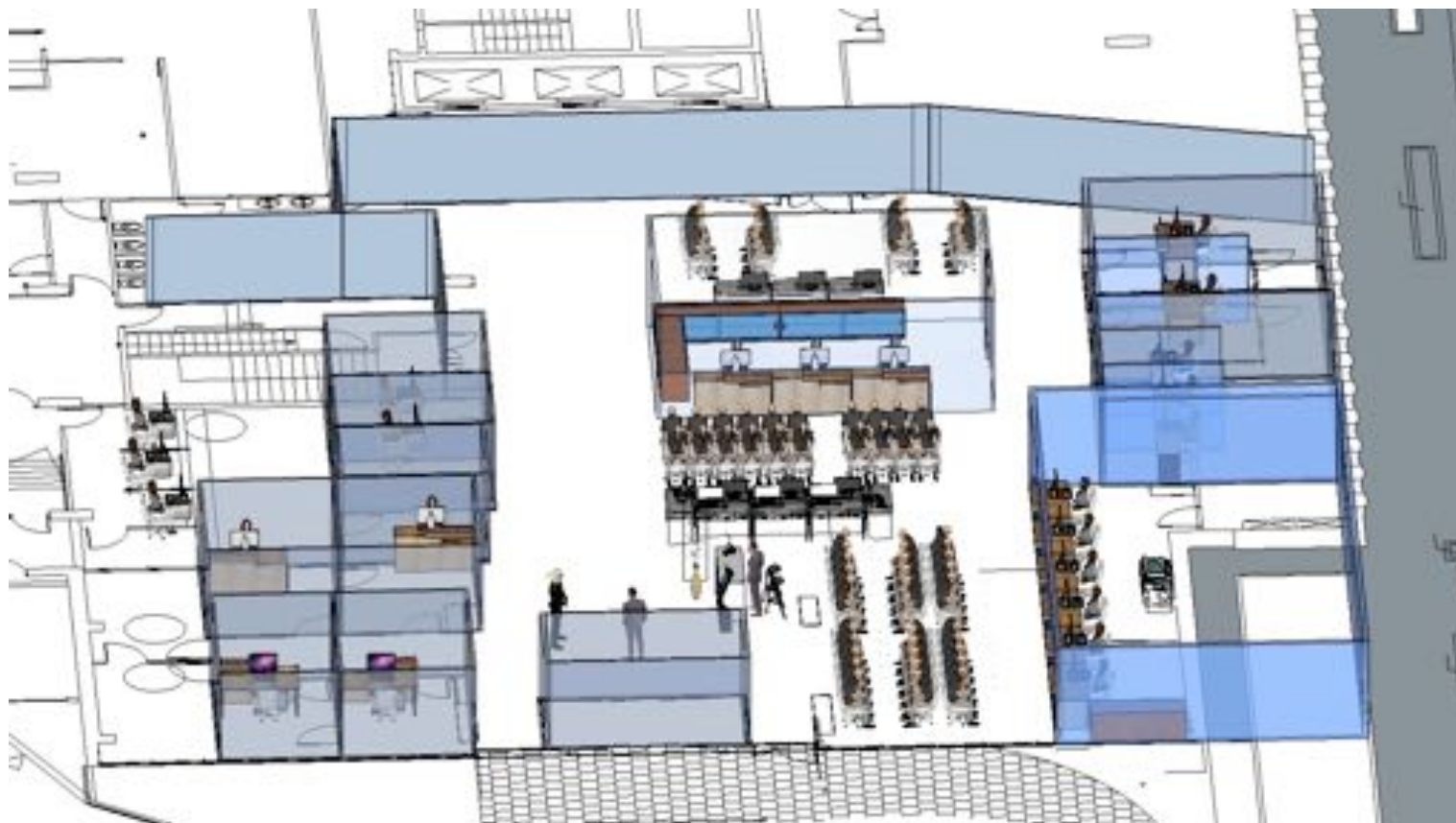
- La refonte de la banque d'accueil, non optimale dans sa forme et son orientation
- L'interversion des accueils généraliste et foncier
 - La mise en place d'un pré-accueil
- L'exploitation des box SIE existants comme « non adressés »

Une orientation parallèle au flux de la banque de pré-accueil limitant le « blocage » des usagers mais séparant les espaces d'attente (« passage obligé »)

Note en séance : conserver des PILA dans la zone d'attente des SIE répond aux attentes des usagers.
La réflexion sur l'accueil en RDC pour le SIE doivent se poursuivre pour dimensionner les zones d'attente possibles.



3.4 - Scénario 2 : une réorientation globale de l'espace avec des espaces d'accueil généraliste inversés



3.4 - Scénario 2 : une réorientation globale de l'espace avec des espaces d'accueil généraliste inversés

	Avantages	Inconvénients
Flux des usagers	<ul style="list-style-type: none"> • Un pré-accueil visible, mais non bloquant pour assurer les flux • Une « canalisation du flux » entre le poste de sécurité et le pré-accueil • Une possibilité de guider les usagers au moyen de signalétique vers les différents métiers • Une séparation plus lisible des espaces selon les services associés • Des espaces d'attente à proximité immédiate pour accueil généraliste, SIE, accueil spécialisé foncier • Visibilité immédiate et facilité d'accès aux bornes PILA (espace central) favorisant leur utilisation (première intention) 	<ul style="list-style-type: none"> • L'accueil généraliste mutualisé sur une même banque n'est finalement pas possible compte tenu du nombre important de postes à prévoir (6 fiscaux et 3 fonciers) tout en conservant des boxs en bout de banque • La présence du pré accueil peut amener un engorgement au début de la journée : création d'une attente supplémentaire pour les usagers • Il reste difficile de séparer complètement les deux zones d'attentes foncières et fiscales (les flux fonciers restant plus faibles) • La caisse et l'accueil fiscal spécialisé étant à l'opposé de l'accueil généraliste, un croisement de flux est observable

3.4 - Scénario 2 : une réorientation globale de l'espace avec des espaces d'accueil généraliste inversés

	Avantages	Inconvénients
Surveillance et sécurité	<ul style="list-style-type: none">• Une meilleure visibilité globale sur les zones d'attente, sauf pour le SIE (dans le dos du foncier)• Des espaces de circulation plus dégagés (impact positif sur l'évacuation incendie et la signalétique)• Une visibilité directe de l'agent en pré-accueil sur l'accueil spécialisé fiscal	<ul style="list-style-type: none">• L'espace d'attente SIE reste éloigné d'une vision directe des banques d'accueils généralistes

3.4 - Scénario 2 : une réorientation globale de l'espace avec des espaces d'accueil généraliste inversés

	Avantages	Inconvénients
Confidentialité	<ul style="list-style-type: none">• Respect des zones de confidentialité autour des PILA• Respect des zones de confidentialité autour des accueils• Respects des zones de confidentialité au niveau des guichets en prévoyant les cloisonnements dans le choix des mobiliers.	<ul style="list-style-type: none">• Le PILA en central peut être sous employé en cas d'affluence (gêne de la proximité avec les zones d'attente)

3.4 - Scénario 2 : une réorientation globale de l'espace avec des espaces d'accueil généraliste inversés

	Avantages	Inconvénients
Usagers à accompagner	<ul style="list-style-type: none">• Possibilité de création de guichet PMR spécifique auprès des banques d'accueil généraliste et foncier• Zone PILA proche du pré-accueil (s'assurer de la compatibilité d'un poste de pré-accueil avec celui d'aide aux PILA)• Une zones d'attente « foncier » organisée en deux espaces (accueil global, accueil spécialisé) répondant au besoin de populations plus fragiles / fatigables	<ul style="list-style-type: none">• Des postes PILA dédié au SIE derrière la banque d'accueil foncière peu visible, ne permettant pas une aide rapide aux usagers le nécessitant• Zone PILA restant éloignée des banques d'accueil (permet cependant de limiter les interactions avec les agents d'accueil généralistes)• Zone PILA à proximité immédiate du pré-accueil : risque de sur-sollicitation ?

3.4 - Scénario 2 : une réorientation globale de l'espace avec des espaces d'accueil généraliste inversés

	Avantages	Inconvénients
Variation des flux	<ul style="list-style-type: none">• Une grande zone d'attente pouvant être créée en mutualisant les espaces de pré-accueil et les deux zones d'attente en cas de flux très importants.• Le déplacement du pré accueil (face à l'entrée) peut également agrandir l'espace d'attente• L'espace PILA peut jouer un rôle d'accompagnement des usagers par des voltigeurs (place pour poser un dossier et ordinateur à proximité)• La possibilité de réinvestir les box SIE, à l'instar du scénario 1, afin d'augmenter le nombre de box d'accueil sur RDV selon l'affluence• Les box non adressés peuvent être adaptables en fonction des flux (sous réserve d'équipement adéquats)	<ul style="list-style-type: none">• Peu de marges pour la création de nouvelles zones d'attente

3.4 - Scénario 2 : une réorientation globale de l'espace avec des espaces d'accueil généraliste inversés

	Avantages	Inconvénients
Relation fonctionnelle entre les espaces	<ul style="list-style-type: none">• Un positionnement plus lisible des différentes missions du CFIP dans l'espace• Une proximité des espaces d'attente vis-à-vis des services concernés	<ul style="list-style-type: none">• Un rôle important du pré-accueil pour orienter correctement les usagers

3.4 - Scénario 2 : une réorientation globale de l'espace avec des espaces d'accueil généraliste inversés

	Avantages	Inconvénients
Back office à proximité	<ul style="list-style-type: none">• Un back office est disponible pour l'accueil généraliste, l'accueil spécialisé foncier et l'accueil sur RDV SIE	<ul style="list-style-type: none">• Accueil généraliste foncier sans zone de BackOffice

3.4 - Scénario 2 : une réorientation globale de l'espace avec des espaces d'accueil généraliste inversés

	Avantages	Inconvénients
Travaux et délais	<ul style="list-style-type: none">• Une possibilité de réaliser les travaux :<ul style="list-style-type: none">- Du futur guichet fiscal en utilisant les boxs d'accueil spécialisé foncier pour réaliser l'accueil généraliste foncier- Puis de réaliser les travaux de l'îlot central en investissant les nouveaux guichets fiscaux, en maintenant l'accueil généraliste foncier dans les boxs d'accueil spécialisé foncier- Puis d'investir les nouveaux guichets fiscaux afin de créer les 5 boxs en bout de la nouvelle banque fiscale	<ul style="list-style-type: none">• Une nécessité de séparer les deux box SIE pour rendre plus aisée la distinction entre SIE Père Lachaise et SIE Charonne

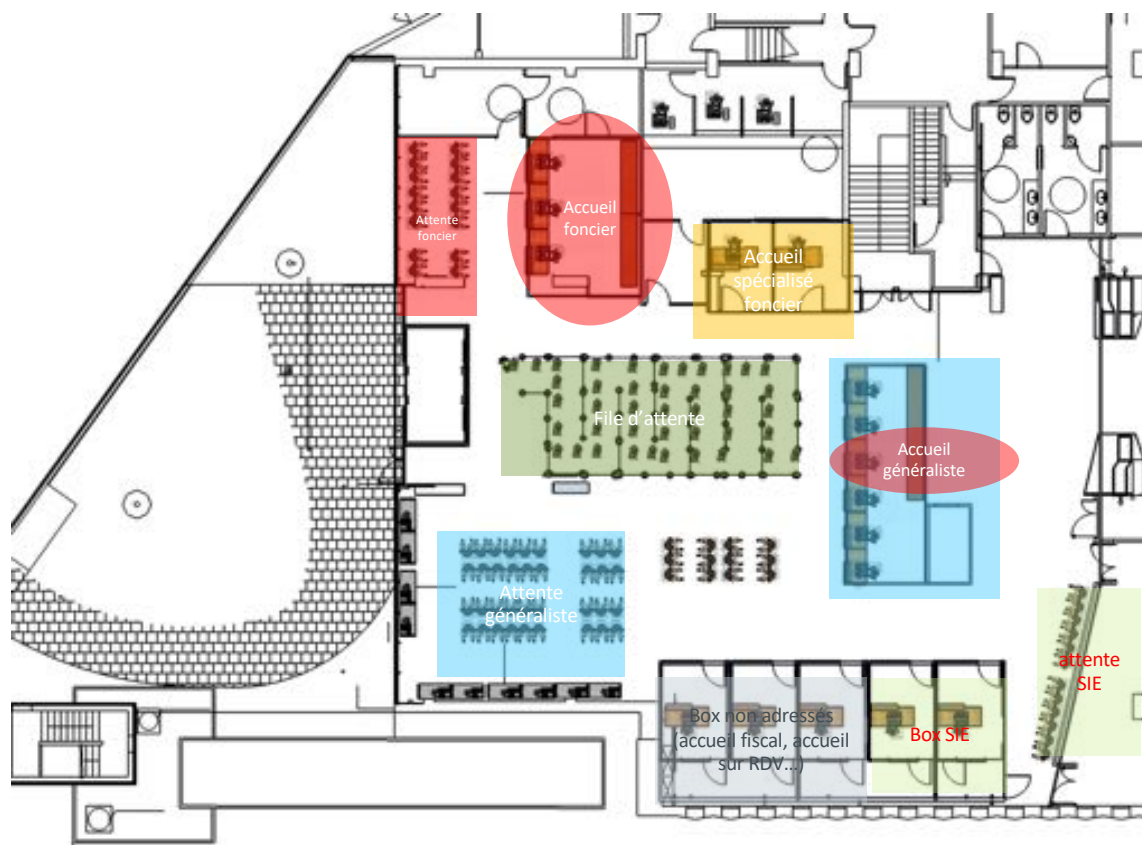
3.5 - Scénario 3 : une réorientation globale de l'espace en maintenant deux espaces d'accueil généraliste

- Ce scénario repose sur
- L'absence de pré accueil
 - Le maintien d'un serre-file
- Un déplacement du foncier (regroupement vers la caisse)
 - Un guidage plus marqué vers l'accueil généraliste
 - Des box accueil fiscal en plus faible nombre (mais dont les dimensions peuvent être questionnées)

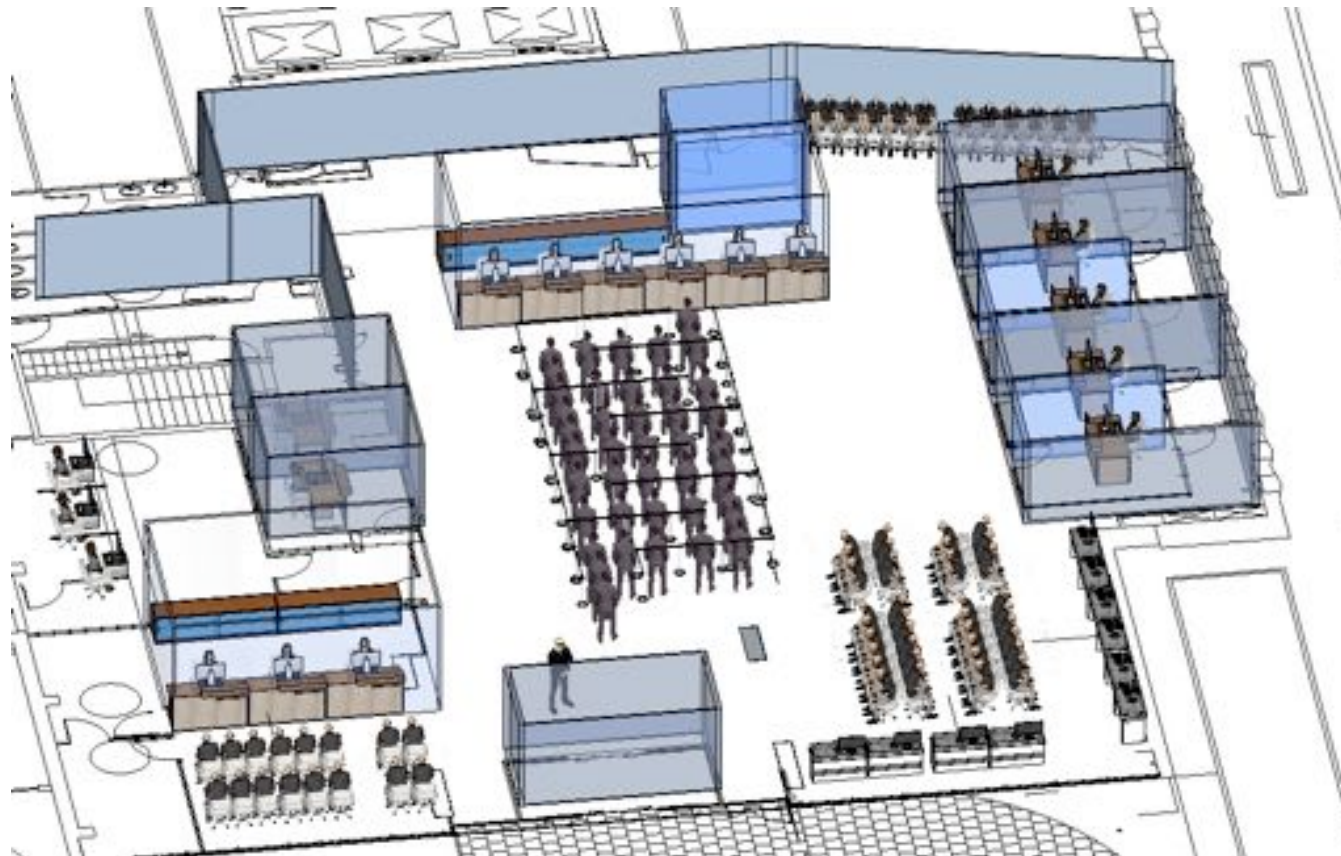
Note en séance : ce scénario ne répondrait pas à l'ensemble des besoins en matière de sécurité incendie (encombrement des accès et sorties) mais aussi accessibilité PMR (zone de giration, trajet le plus court vers le service).

De plus, la mise en œuvre d'un serpentín semble moins pertinente que la mise en place d'un pré-accueil de qualité.

Ce scénario nécessite une réflexion approfondie en matière de signalétique.



3.5 - Scénario 3 : une réorientation globale de l'espace en maintenant deux espaces d'accueil généraliste



3.5 - Scénario 3 : une réorientation globale de l'espace en maintenant deux espaces d'accueil généraliste

	Avantages	Inconvénients
Flux des usagers	<ul style="list-style-type: none">• Un alignement du flux vers l'accueil généraliste « guidante »• Une possibilité de guider les usagers au moyen de signalétique d'entrée vers les différents métiers• Facilité d'accès aux bornes PILA qui se trouvent plus proches de l'accueil, et « entourant » la zone, favorisant leur utilisation• Des zones dédiées distinctes et éloignées les unes des autres	<ul style="list-style-type: none">• La zone d'attente SIE ressort comme isolée et peu visible directement• Un éloignement de la zone d'attente foncier de l'accueil spécialisé foncier renforçant le besoin d'une signalétique précise• Un espace d'attente qui reste limité vis-à-vis de la présence du serre-file• Note en séance : la mise en œuvre d'un serpentin semble moins pertinente que la mise en place d'un pré-accueil de qualité.

3.5 - Scénario 3 : une réorientation globale de l'espace en maintenant deux espaces d'accueil généraliste

	Avantages	Inconvénients
Surveillance et sécurité	<ul style="list-style-type: none">• Une meilleure visibilité globale sur les zones d'attente, sauf pour le SIE dans le fond du hall	<ul style="list-style-type: none">• Zone d'attente SIE peu visible• Note en séance: ce scénario ne répondrait pas à l'ensemble des besoins en matière de sécurité incendie (encombrement des accès et sorties)

3.5 - Scénario 3 : une réorientation globale de l'espace en maintenant deux espaces d'accueil généraliste

	Avantages	Inconvénients
Confidentialité	<ul style="list-style-type: none">• Respect des zones de confidentialité autour des PILA• Respect des zones de confidentialité autour des zones d'accueil• Respects des zones de confidentialité au niveau des guichets en prévoyant les cloisonnements dans le choix des mobiliers.	

3.5 - Scénario 3 : une réorientation globale de l'espace en maintenant deux espaces d'accueil généraliste

	Avantages	Inconvénients
Usagers à accompagner	<ul style="list-style-type: none">• Possibilité de création de guichet PMR spécifique auprès de chacune des banques d'accueil généraliste et foncier• Une proximité immédiate de la zone d'attente assise pour le foncier prenant en compte les besoins de populations fatigables	<ul style="list-style-type: none">• Zone PILA restant éloignée des banques d'accueil (<i>permet cependant de limiter les interactions avec les agents d'accueil généralistes</i>)• Note en séance: ce scénario ne répondrait pas à l'ensemble des besoins en matière d'accessibilité PMR (zone de giration, trajet le plus court vers le service).

3.5 - Scénario 3 : une réorientation globale de l'espace en maintenant deux espaces d'accueil généraliste

	Avantages	Inconvénients
Variation des flux	<ul style="list-style-type: none">• Zone du serre-file pouvant être mutualisée avec l'espace d'attente en cas de forte affluence• Une extension rapide de la zone d'attente possible sous réserve d'un cloisonnement léger entre serre-file et zone d'attente• Une canalisation des flux via le serre-file permettant de maintenir une activité de « voltigeur » le cas échéant en cas de forte affluence	<ul style="list-style-type: none">• Un nombre de box plus limités restreignant la capacité d'accueil

3.5 - Scénario 3 : une réorientation globale de l'espace en maintenant deux espaces d'accueil généraliste

	Avantages	Inconvénients
Relation fonctionnelle entre les espaces	<ul style="list-style-type: none">• Un positionnement plus lisible des différentes missions du CFIP dans l'espace, surtout pour le foncier et le fiscal qui correspondent aux flux principaux• Un rapprochement de l'accueil fiscal spécialisé de la zone d'attente	<ul style="list-style-type: none">• Un flux vers la caisse bloqué par le guide file et au milieu de l'espace foncier

3.5 - Scénario 3 : une réorientation globale de l'espace en maintenant deux espaces d'accueil généraliste

	Avantages	Inconvénients
Back office à proximité	<ul style="list-style-type: none">• Un back office est disponible pour l'ensemble des espaces d'accueil, hormis pour les boxs d'accueil spécialisé foncier	<ul style="list-style-type: none">• Accueil généraliste foncier sans zone de BackOffice

3.5 - Scénario 3 : une réorientation globale de l'espace en maintenant deux espaces d'accueil généraliste

	Avantages	Inconvénients
Travaux et délais	<ul style="list-style-type: none">• Une possibilité de réaliser les travaux :<ul style="list-style-type: none">- de la future banque d'accueil foncier à la place de 2 boxs d'accueil fiscal dans un premier temps- de l'îlot central en investissant la nouvelle banque d'accueil foncier et en transférant l'accueil généraliste fiscal au niveau de l'ancienne banque d'accueil foncier- Puis d'investir les nouveaux guichets d'accueil fiscaux afin de créer les 5 boxs fiscaux et SIE à la place des actuels box fonciers	<ul style="list-style-type: none">• Une nécessité de séparer les deux box SIE Père Lachaise et SIE Charonne

3.6 - Evaluation des scénarios instruits en GT

	Scénario n°1	Scénario n°2	Scénario n°3
Flux des usagers	<ul style="list-style-type: none"> • Pré orientation et guidage, flux canalisé par pré accueil et sécurité • Permet de tester la pertinence de de l'organisation en pré-accueil, et la délivrance de tickets en distribuant les flux sur 4 orientations distinctes (accueil sur rendez-vous, généraliste fiscal, généraliste foncier, attente ou rendez-vous SIE) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pré orientation et guidage, flux canalisé par pré accueil et sécurité • Plus d'espace avec une circulation plus fluide en travaillant la signalétique 	<ul style="list-style-type: none"> • Signalétique avant la file d'attente (car pas de pré-accueil dans ce scénario). • Permet une bonne circulation avec peu de croisements de flux et une bonne identification des boxes. • Organisation des boxes entre les différents espaces d'accueil (fiscal SIP, foncier, SIE...)
	<ul style="list-style-type: none"> • Zone centrale bloquant les flux d'usagers • Risque d'un pré-accueil bloquant les flux • PILA proche de l'espace d'attente fiscale généraliste 	<ul style="list-style-type: none"> • PILA pouvant constituer un frein pour les flux alentours 	<ul style="list-style-type: none"> • Depuis l'espace d'attente, croisement des flux d'entrée avec les flux fonciers et caisse • Impact réel de l'accueil sur RDV non anticipable / sous estimation du nombre de box

3.6 - Evaluation des scénarios instruits en GT

	Scénario n°1	Scénario n°2	Scénario n°3
Surveillance et sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Accès aux espaces d'accueils sécurisables. • Espaces d'évacuation de 3,70m. 	<ul style="list-style-type: none"> • Accès aux espaces d'accueils sécurisables. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurisation de l'accueil fiscal. • Espaces d'évacuation plus dégagés dans les zones de forte présence d'utilisateurs
	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil spécialisé fiscal restant éloigné même si banque foncière en face. • Attente SIE et libre service à faire préciser. 	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil spécialisé fiscal restant éloigné même si banque foncière en face. • Espaces de 2 fois 2,50 m pour évacuer le hall. 	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil foncier isolé et attente SIE dans un espace intermédiaire. • Concentration d'une foule debout en serre-file au milieu de la zone

3.6 - Evaluation des scénarios instruits en GT

		Scénario n°1	Scénario n°2	Scénario n°3
Confidentialité	+	<ul style="list-style-type: none"> Guichets pour l'accueil fiscal. 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place aisée de séparations entre guichets 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place aisée de séparations entre guichets
	-	<ul style="list-style-type: none"> Envisager de même pour l'accueil foncier ? 	<ul style="list-style-type: none"> Envisager des cloisons voire guichet au niveau de la banque d'accueil. 	
Usagers à accompagner (PMR, personnes âgées...)	+	<ul style="list-style-type: none"> Pré-accueil et ticket permettant un traitement sur mesure 	<ul style="list-style-type: none"> Pré-accueil et ticket permettant un traitement sur mesure Visibilité sur les PILA pour les usagers le nécessitant Zone d'attente « foncier » optimisée (proximité) 	<ul style="list-style-type: none"> Visibilité depuis la banque d'accueil généraliste avec possibilité d'emprunter la file d'attente ou d'en sortir
	-	<ul style="list-style-type: none"> Pas de guichet PMR pour la partie foncière 	<ul style="list-style-type: none"> Agent de pré accueil « sollicité » sur les PILA 	<ul style="list-style-type: none"> Éloignement des PILA – qui appuie et aide ?

3.6 - Evaluation des scénarios instruits en GT

		Scénario n°1	Scénario n°2	Scénario n°3
Variations des flux	+	<ul style="list-style-type: none"> Espace d'attente centralisé. 	<ul style="list-style-type: none"> Espace d'attente centralisé. Box « adaptatif » en lieu et place du SIE inusité 	<ul style="list-style-type: none"> Espace d'attente centralisé. Modularité des espaces d'attente aux flux.
	-	<ul style="list-style-type: none"> Les guichets fiscaux sont à bien dimensionner. 	<ul style="list-style-type: none"> Une banque mutualisée à bien dimensionner. Valider le nombre de boxs nécessaires. 	<ul style="list-style-type: none"> mais guichets fiscaux à bien dimensionner.
		<p>→ Le dimensionnement des espaces d'attentes est également à consolider en fonction des flux d'accueil sur RDV</p>		
Back office à proximité	+	<ul style="list-style-type: none"> Possibilité derrière les guichets fiscaux 	<ul style="list-style-type: none"> Possibilité derrière la banque commune 	<ul style="list-style-type: none"> Possibilité derrière guichets fiscaux
	-			<ul style="list-style-type: none"> Fonction supprimée pour l'accueil foncier

3.6 - Evaluation des scénarios instruits en GT

	Scénario n°1	Scénario n°2	Scénario n°3
Travaux et Délais	<p>+</p> <ul style="list-style-type: none"> Reprise d'une part important des éléments existants 	<ul style="list-style-type: none"> Possibilité de phasage en exploitant le box SIE inusité 	<ul style="list-style-type: none"> Possibilité de phasage en exploitant le box SIE inusité
	<p>-</p> <ul style="list-style-type: none"> Ne réaliser aucun aménagement au niveau du guichet foncier (ex. généraliste) peut avoir un effet déceptif pour les agents. Aménager un back office dans la banque « foncier » avec l'espace libéré disponible. Déplacement des PILA (câblage, réseau) 	<ul style="list-style-type: none"> Banque fiscale supprimée. Refonte de la banque « foncier ». Banque foncière existante agrandie et modifiée pour accueillir l'accueil fiscal, impliquant de revoir son ergonomie. Création d'une zone de PILA centrale et d'une zone déportée. 	<ul style="list-style-type: none"> La banque fiscale à supprimer et nouveaux guichets à intégrer. Accueil foncier à intégrer dans l'espace d'accueil fiscal spécialisé actuel. Nouveaux box fiscaux à intégrer. Déplacement des PILA (câblage, réseau)

3.7 - Les exigences de signalétique

- Selon l'[article L111-7-3 Du Code de la construction et de l'habitation](#), « *les établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant doivent être tels que toute personne handicapée puisse y accéder, y circuler et y recevoir les informations qui y sont diffusées, dans les parties ouvertes au public. L'information destinée au public doit être diffusée par des moyens adaptés aux différents handicaps.* »
- Pour rendre un établissement accessible à tous, l'[arrêté du 8 décembre 2014](#) impose une signalétique **visible**, **lisible** et **compréhensible** à chaque étape du cheminement, de l'accès au terrain jusqu'à la sortie.

3.7 - Les exigences de signalétique

- Une plan global du lieu, avec les différents services, doit être disponible en amont – intégrant les exigences liées à la déficience sensorielle (interface tactile)
- Chaque zone d'attente doit avoir vue sur le guichet / le service correspondant
 - La signalétique doit permettre l'orientation de l'utilisateur au bon moment
 - Des propositions minimales d'emplacement sont indiqués dans chaque scénario
- Les affichages doivent être clairs et sans équivoques
 - Préciser les gammes de vocabulaires pour les affichages de type panneau : expliciter la nature des actes et conseils couverts par le service concerné
 - Assurer une homogénéité des termes employés sur l'ensemble des supports
 - Garantir la netteté des affichages vidéo / n° de guichet en tout point de la zone d'attente
 - Ne pas limiter la réflexion à des caractères alphanumériques : les symboles simples (croix, carrés...) permettent d'intégrer à la fois l'illétrisme et la déficience visuelle (daltonisme)
 - Assurer un soin particulier au fléchage PMR pour assurer un service rapide des usagers concernés

3.7 - Les exigences de signalétique

- Les codes couleur doivent contribuer au repérage des usagers : trajet, guichet...
 - En complément de la réflexion globale du parcours usager (prise en compte des handicaps et déficience visuelle)
 - En cohérence sur l'ensemble des supports:
 - codification sur le ticket (revoir le matériel associé pour des éditions de tickets colorés le cas échéant),
 - au niveau des panneaux, des zones de circulation,
 - sur le guichet correspondant, ...
 - Respecter les exigences en termes de handicap sensoriel : contraste, teintes...
 - L'appui du SDNC est recommandé : au delà des aspects « graphique », un REX sur la durabilité de ces solutions
- Les éléments de signalétiques ne doivent pas interférer avec le guidage des usagers PMR ou présentant un handicap sensoriel (bandes surfacées par exemple)
 - Pour être accessible à tous, la signalétique doit être multisensorielle, ce qui signifie utiliser des éléments visuels, sonores, tactiles et podotactiles
- La signalétique « interne DGFIP » doit également être explicite : flux de stagiaires, réunion...
- Le flux de sortie doit être précisé et balisé, ainsi que tous les flux de sécurité (évacuation)

3.7 - Les exigences de signalétique

Arrêté du 8 décembre 2014 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19-7 à R. 111-19-11 du code de la construction et de l'habitation et de l'article 14 du décret n° 2006-555 relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et des installations existantes ouvertes au public

Visibilité	<p>Les informations sont regroupées.</p> <p>Les supports d'information répondent aux exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">- être contrastés par rapport à leur environnement immédiat ;- permettre une vision et une lecture en position " debout " comme en position " assis " ;- être choisis, positionnés et orientés de façon à éviter tout effet d'éblouissement, de reflet ou de contre-jour dû à l'éclairage naturel ou artificiel ;- s'ils sont situés à une hauteur inférieure à 2,20 m, permettre à une personne malvoyante de s'approcher à moins de 1 m.
Lisibilité	<p>Les informations données sur ces supports répondent aux exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">- être fortement contrastées par rapport au fond du support ;- la hauteur des caractères d'écriture est proportionnée aux circonstances : elle dépend notamment de l'importance de l'information délivrée, des dimensions du local et de la distance de lecture de référence fixée par le maître d'ouvrage en fonction de ces éléments.
	<p>Lorsque les informations ne peuvent être fournies aux usagers sur un autre support, la hauteur des caractères d'écriture ne peut en aucun cas être inférieure à :</p> <ul style="list-style-type: none">- 15 mm pour les éléments de signalisation et d'information relatifs à l'orientation ;- 4,5 mm sinon.
Compréhension	<p>La signalisation recourt autant que possible à des icônes ou à des pictogrammes doublés par une information écrite.</p>
	<p>Les informations écrites recourent autant que possible aux lettres bâton. Ces informations sont concises, faciles à lire et à comprendre.</p>
	<p>Lorsqu'ils existent, le recours aux pictogrammes normalisés s'impose.</p>
	<p>Lorsque la signalétique repose sur un code, utilisant notamment différentes couleurs, celui-ci est homogène et continu dans tout l'établissement et sur tous les supports de communication.</p>



4. Conclusion



4.1 – Approfondir avant la mise en œuvre

- Des éléments organisationnels encore flous actuellement
 - À approfondir et préciser : les évolutions organisationnelles liées à l'accueil sur RDV et la notion de pré-accueil
 - À expérimenter en 2019 pour en tirer le REX pertinent et alimenter la conception
- Proposition d'une planification en deux temps
 - Approfondissement en 2019
 - Chiffrage et faisabilité technique fin 2019
 - Organisation, phasage et réalisation des travaux en site occupé – 2020
- Une consultation de la charte d'aménagement ergonomique du MINEFE pour consolider les données d'entrée de l'architecte

4.2 - Les étapes possibles recommandées

- Une mise en œuvre du scénario transitoire n°1, en reprenant les trois orientations suivantes:
 - Test du pré accueil
 - Nécessité de poser collectivement le périmètre de cette mission → instruction sous forme d'atelier
 - Identifier les matériels pendant la phase de test, en relation avec le périmètre : périphérique ad hoc
 - Tester les configurations spatiales : parallèle au flux entrant, en « barrage » du flux entrant, nécessitant un poste « mobile » en première intention
 - Se garder la possibilité de basculer l'accueil généraliste fiscal sur la banque foncière si l'expérimentation du pré-accueil fait ressortir un besoin (et donc anticiper les travaux de reroutage du réseau et de la téléphonie)
 - Évaluation des conditions de mise en œuvre de l'accueil SIE en rez-de-chaussée
 - Permettant d'identifier les besoins et exigences liées à la réception sur RDV dans le cadre du SIP
 - Réflexion approfondie et collective sur la signalétique
 - Renforcer l'autonomie des usagers pour qu'ils s'orientent vers le bon espace selon leur besoin : nature des informations portées par la signalétique, REX sur l'usage de codes couleurs...

4.2 - Les étapes possibles recommandées

- La validation ou l'invalidation des éléments techniques et organisationnels
 - Sur la base des critères de performance du service et de condition de travail posés en amont
- La finalisation de l'instruction des scénarios proposés (2, 3 ou alternatif, compromis émergeant des tests menés) permettant de poser le cadre des travaux d'évolution en intégrant les retours d'expérience des expérimentations menées



5. Discussion et relevé de décision (*en séance*)

