

ACTUALITÉS

Quatre étoiles pour la salle d'attente

Une critique de ce séjour, là où personne d'autre n'en publie.

7 septembre 2026, Tobias Engl



On m'envoie généralement dans des restaurants, parfois dans des hôtels. Cette fois-ci, la mission était différente : faire le portrait d'une salle d'attente. Plus précisément, le guichet d'un service municipal où l'on change l'adresse des compteurs et où l'on règle les contrats, bref, l'un de ces endroits où l'on se rend rarement de son plein gré. J'y suis allé sans grandes attentes. J'en suis revenu surpris.

Dès l'accueil, on est soulagé de cette perplexité habituelle. Un écran situé juste à l'entrée indique où il faut se rendre, attribue un numéro et précise le temps d'attente approximatif, à la minute près. Pas de file d'attente, pas de chaos de papiers, pas de guichet où l'on se demande à qui s'adresser.

La salle d'attente elle-même permet de passer le temps agréablement, sans être envahissante. Votre numéro s'affiche silencieusement à l'écran, aucun nom n'est annoncé à voix haute, ce qui est discret et agréable. Un deuxième écran affiche des informations sur les tarifs et les délais, de manière calme et lisible, également en turc et en anglais pour ceux qui en ont besoin. Les personnes malvoyantes peuvent agrandir la police.

Orientation ★★★★★

Discretion ★★★★★

sentiment d'attente ★★★★★

Ambiance ★★★★★

En fin de compte, c'est le meilleur compliment que l'on puisse faire à un tel site : on ne remarque pas la technologie, on constate simplement que tout se passe sans encombre. Derrière cette interface épurée, ScreenWay est à l'œuvre, tant au niveau local qu'en Europe. Quatre étoiles sur cinq, et la cinquième qui manque tient uniquement au fait qu'il s'agit tout de même d'une démarche administrative.