

Comment garantir la qualité des **commodités et services associés** ?

De quoi s'agit-il ?

Il s'agit de **satisfaire les besoins fondamentaux de tout usager**, en parallèle de l'activité particulière de l'établissement. Les commodités concernent les lieux de restauration, de repos, les sanitaires et de soins.

L'objectif est d'inclure la dimension personnelle de tout utilisateur, quelles que soient ses spécificités motrices, sensorielles, psychiques, cognitives, mentales, culturelles et/ou d'âge. C'est le respect de la sphère d'usage intime de l'être.









Pour garantir la qualité des « commodités et des services associés », tout au long des déplacements, il faut prendre en compte les besoins fondamentaux de l'usager, qui sont :

- S'alimenter (boire et manger) ;
- Se reposer et se ressourcer ;
- Aller aux toilettes librement ;
- Disposer d'assistance si nécessaire ;
- Recevoir des premiers soins ;
- Se sentir en sécurité.

Pour quels résultats attendus ?

- Avoir le choix de satisfaire ses besoins fondamentaux avec le plus d'autonomie possible.
- Pouvoir réaliser ses usages que l'on soit seul ou accompagné.
- Pouvoir prendre soin de soi ou d'une autre personne dans des conditions confortables et sécurisantes.
- Disposer d'espaces intimes propres et sains pour se sentir en sécurité et en confiance.
- Pouvoir être pris en charge et recevoir des soins d'urgence à tout moment et/ou en faire la demande.

Quelles nuisances sur les groupes d'utilisateurs ?

Niveau d'impact par groupe d'utilisateurs selon : <ul style="list-style-type: none"> • leurs limites d'usages et d'autonomie ; • leurs capacités de compensation. Échelle : 1 le moins et 4 le plus d'impact.								
	1	2	2	3	3	3	4	4

Impacts récurrents, générateurs de situations de handicap (physique, sensoriel ou psychique) ou de mal être, générés par le manque ou l'absence de prise en compte de la qualité des commodités :

- **Amplification de la dépendance** de l'utilisateur.
- **Mise en situation de handicap**, plus ou moins lourde, de l'accompagnant si non-prise en compte de ses aires d'évolution.
- **Rupture de la chaîne d'usages** par l'absence d'équipements en nombre suffisant.
- **Surcoût de fonctionnement** lié à la compensation de l'inconvenance par de l'aide humaine.
- **Insatisfaction et stress** des utilisateurs.

Les faiblesses de la législation

La législation se contente de donner des dispositions relatives aux sanitaires, aux locaux d’hébergement, aux cabines et espaces à usage individuel. Elle ne parle que de l’obligation quantitative et dimensionnelle de ces espaces. Elle traite principalement les besoins physiques de l’Utilisateur de Fauteuil Roulant (UFR), paraplégique et capable de se transférer seul.

Manques législatifs :

- Les besoins spécifiques des Personnes à Perception Réduite (PPR), à l’équilibre précaire, de grande et petite taille, de forte corpulence, tétraplégiques, parents avec bébé, enfants, tierce personne accompagnante, etc.
- Précisions des besoins particuliers en matière d’appuis en position debout (WC ou urinoir) et d’aire d’usages pour les tierces personnes.
- Absence de la dimension sensorielle, mentale, cognitive et psychique des autres utilisateurs.

Ce que les professionnels intègrent dans leur pratique

Les professionnels connaissent peu les besoins spécifiques en termes de commodité et sur les besoins d’accompagnement par une tierce personne, ceci par difficulté d’en comprendre (et d’en saisir) toutes les particularités, et du caractère intime auquel ces besoins renvoient. Or, ils occupent une place importante dans l’organisation des parcours des utilisateurs.

Le positionnement des futurs équipements et du mobilier (et de leur aire d’usages) n’est pas suffisamment anticipé. Au fonctionnement cela peut gêner ou rendre impossible l’usage de l’espace comme par exemple la place des poubelles dans les sanitaires et par ailleurs, cela peut altérer l’usage pensé lors de la conception initiale. La forme, la résistance et le positionnement des équipements de préhension sont souvent mal conçus. La prise en compte des espaces utiles pour une tierce personne dans les sanitaires est encore méconnue.

Pour les sanitaires, l’intégration d’une aire de manœuvre à l’intérieur du WC adapté pour un UFR, commence à se généraliser dans les ERP, alors qu’il est possible d’y déroger. En revanche la pose d’un lavabo, plus adapté aux différents usages qu’un lave-mains, est peu adoptée même quand il y a la place d’en installer un : cela est problématique lorsqu’il n’y a pas de lavabo extérieur au sanitaire.

Les besoins spécifiques des personnes à l’équilibre précaire ne sont qu’exceptionnellement intégrés. Les sanitaires pour enfants et bébés, les locaux de stockage de matériels, les espaces de repos et de ressourcement, les espaces intimes de prise en charge, etc. sont souvent hors programme.

Propositions pour favoriser l’autonomie de tous

Généralités conceptuelles :

La qualité d’usage d’un espace de vie dépend des ambiances architecturales, de la dimension multi-sensorielle, de la qualité d’accueil et de la prévenance envers l’utilisateur.

• **Assurer la répartition homogène des commodités** dans les bâtiments.

• **Situer à proximité des espaces stratégiques** (accueil, nœuds de circulation, services), **les commodités et services associés** pour garantir à l’usager d’y accéder rapidement et en toute autonomie.

• **Anticiper l’adaptabilité des espaces** aux évolutions potentielles des usages et besoins.

• **Prédisposer les espaces** (dimensionnement, résistance, alimentations, etc.) pour recevoir ultérieurement divers équipements de repérage et d’orientation multi-sensoriels, de la domotique, des assistances automatiques, des monte personnes, des équipements sanitaires.

• **Garantir une identification multi-sensorielle** des lieux de commodités et services associés pour permettre à l’utilisateur de les repérer facilement et de s’y rendre.

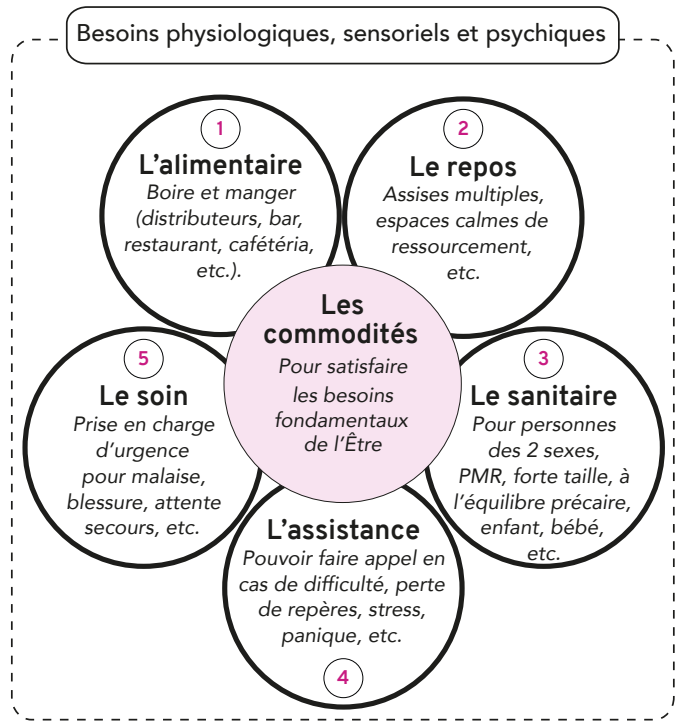
• **Permettre la fixation d’équipements**, tels que barres de maintien, en prédisposant les murs et cloisons, les ouvrants et dormants de portes, pour garantir leur résistance aux chocs, aux efforts et aux arrachements.

• **Anticiper le positionnement des équipements** (support papier, distributeur de savon, poubelles, extincteurs, etc.) et du mobilier (assises, tables, etc.) pour qu’ils puissent être positionnés hors des circulations et des aires d’usages.

• **Dimensionner les aires d’usages et de manœuvre pour permettre à l’utilisateur de choisir un positionnement ou un type de transfert** adapté à sa situation personnelle.

• **Préserver la sphère psycho-sensorielle** des utilisateurs (espaces généreux, usages prévisibles, etc.).

• **Proposer des équipements et/ou des espaces de dépose** permettant à tous les usagers (différentes hauteurs) de pouvoir déposer ou suspendre leurs affaires (objet, vêtement, bagage, équipement de mobilité, etc.) de manière temporaire ou prolongée.



1 Pour le besoin d'alimentation

• **Garantir la mise à disposition de boissons (eau) et d'aliments** à tout visiteur ou utilisateur à tout moment de sa visite (particulièrement durant les périodes climatiquement défavorables).

• **Prévoir des assises variées** pour subvenir à ce besoin d'alimentation ponctuelle (si possible avec tablette).

• **Mettre à disposition des assises spécifiques** ou des rehausseurs pour enfants et personnes de petite taille, ainsi que des assis-debout pour les personnes fatigables et/ou à l'équilibre précaire.

• **Prévoir des espaces bébé** intimes et confortables pour l'allaitement éventuel, présence d'assise et point d'eau.

Dans les espaces de restauration :

• **Proposer des portes plateaux** (déambulateurs à roues et à frein) pour pouvoir cheminer avec un plateau repas dotés d'un système de fixation pour les sacs et les cannes.

• **Prévoir un service d'accompagnement pour les personnes ne pouvant porter un plateau et ne pouvant utiliser un déambulateur.**

• **Prévoir des chaises légères et préhensibles** pour être facilement déplacées par les usagers et le personnel d'entretien.

2 Pour le besoin de repos

• **Mettre en place des espaces de repos et de ressourcement** confortables, avec une atmosphère intimiste et hors des flux d'animation.

• **Prévoir la régularité et la variété des possibilités de repos** (confortables ou ponctuelles) sur la continuité et aux abords des parcours de déplacement.

3 Pour le besoin de sanitaire

• **Prévoir des « espaces famille »** avec WC et lavabo enfant, table de change bébés, douche sur siphon de sol.

• **Quantifier les sanitaires en fonction de l'affluence** et de l'usage. Prévoir un nombre supérieur pour les femmes dans les ERP de jauge importante pour éviter une trop longue attente.

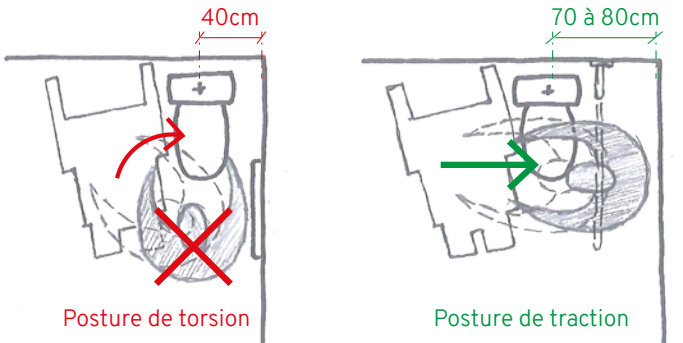
• **Prévoir des cabines WC adaptées** aux besoins spécifiques des personnes de forte corpulence, mal ou non voyantes, de petite taille, à l'équilibre précaire, âgées, angoissées, accompagnées, etc.

• **Disposer d'urinoir à hauteurs multiples** ou système de stalles accessibles pour toute taille.

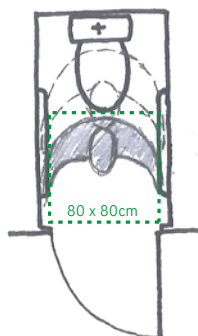
• **Adapter l'ergonomie et la résistance des barres et points d'appuis** aux spécificités des utilisateurs (assis ou debout). Privilégier les systèmes multipliant les points d'appui et de traction.

• **Prendre en compte le besoin d'aire d'usages des aidants** pour faciliter leur positionnement dans les transferts (espace entre le mur latéral et la cuvette, et adaptation de l'appui latéral qui devra être amovible).

• **Favoriser le dimensionnement d'aires d'usages permettant le choix d'un transfert** (latéral gauche, droit ou frontal). Pour les transferts latéraux, prévoir une avancée du WC par rapport au mur permettant le recul suffisant de la roue du fauteuil roulant. La position centrale de la cuvette pose problème aux personnes non voyantes : dans ce cas elles devront disposer d'un sanitaire spécifique adapté.



Ci-dessus, illustration de la prise en compte de la tierce personne et de son espace d’usage nécessaire pour l’accompagnement à la réalisation des usages d’un utilisateur.



Ci-contre, illustration d'un sanitaire adapté à une personne ayant besoin d'un espace réduit, telle une personne à équilibre précaire ou ayant une difficulté d'orientation (personne non ou mal-voyante).

• **Soigner particulièrement l'hygiène et les ambiances olfactives.**

• **Privilégier un lavabo accessible à tous**, plutôt qu'un lave-mains, dans la cabine WC pour PMR. Ce lavabo est destiné au lavage des mains et aux soins.

• **Proposer des dispositifs de réglage de la température de l'eau** (thermostatiques), modulables et réglables, pour permettre à l'utilisateur d'adapter le degré de l'eau à ses besoins et selon les usages.

• **Prévoir des systèmes de condamnation de porte à bras de levier** pour limiter l'effort de préhension.

• **Mettre un système d'appel d'urgence** pour permettre à l'utilisateur de demander de l'aide en cas de nécessité.

4 Pour le besoin d'assistance

• **Mettre en place des protocoles d'assistance** pour les personnes en difficulté, en stress ou en perte de repères sur toute la chaîne de déplacement et d'usages (appel d'urgence, accompagnement et/ou information ponctuelle).

• **Prévoir un système d'appel d'urgence** pour les personnes fragilisées (exemple : badge interactif, télé alarme, présence vigilante et surveillance par du personnel formé, etc.).

5 Pour le besoin de soins, d'hygiène et de sécurité

• **Disposer d'un personnel formé** aux premiers secours et aux besoins spécifiques des personnes déficientes mentales (premiers secours en santé mentale) ou en situation de handicap.

• **Disposer d'un espace de soin et de prise en charge d'urgence** pour une personne en détresse ou accidentée. Traiter particulièrement les ambiances, le confort, la perception de sécurité et l'intimité de ces espaces.

• **Garantir des espaces de vie et circulations propres, sains et sans risque** pour que l'utilisateur puisse les utiliser en toute sécurité et sérénité. Veiller particulièrement à la désinfection de ces espaces.

• **Garantir la qualité de l'air** (température, hygrométrie, hygiène, pollution, etc.) et à l'absence de courant d'air non contrôlé.

• **Limitier les contrastes multi-sensoriels brutaux** (assurer des variations progressives qu'elles soient visuelles, tactiles, podotactiles, sonores, olfactives, etc.).

• **Garantir un niveau d'éclairage adapté** (naturel et/ou artificiel) de jour et de nuit, que l'utilisateur soit en mouvement ou non et quelle que soit la durée de sa présence dans l'espace.

• **Proposer une progressivité du niveau d'éclairage** (à l'allumage et à l'extinction) pour laisser le temps à l'utilisateur de s'adapter à la variation lumineuse. En cas de détection, veiller à ce que le système remarque la présence d'un usager quels que soient son gabarit et sa taille, qu'il soit en mouvement ou non (attention à la continuité temporelle de la détection et aux angles morts).

Points de vigilance particuliers à anticiper



- Faire référence dans le programme à la prise en compte de l'accompagnant.
- Mettre en place des espaces de ressourcement et de soins, confortables, avec une atmosphère intimiste, et hors des flux d'animation.
- Prévoir des espaces de stockage pour les équipements d'aide au repérage, à l'orientation et à la motricité.



- Répartir les locaux et espaces affectés aux commodités de manière homogène dans le bâtiment.
- Anticiper le futur positionnement des équipements et du mobilier.
- Dimensionner les espaces en fonction des usages et des flux de déplacement.
- Anticiper particulièrement le ressenti de l'utilisateur en terme de confort et de sécurité.



- Respecter la précision des altimétries et positionnement des différents équipements.
- Procéder aux réglages tests des ambiances lumineuses (intensité, contraste, progressivité, éblouissement, etc.) et sonores (bruits de fonds parasites, clarté des messages par rapport à l'intensité sonore ambiante).



- Veiller au respect du positionnement des équipements et du mobilier.
- Assurer régulièrement le nettoyage et l'approvisionnement des espaces et des équipements.
- Garantir le réglage et la maintenance des équipements pouvant générer des nuisances sonores, lumineuses ou olfactives.