

Comment favoriser la qualité du ressenti et des ambiances ?

De quoi s'agit-il ?

Il s'agit de la **prise en compte de la dimension multi-sensorielle pour favoriser**, chez l'utilisateur, **un sentiment de bien-être**.

À chaque instant ou action du quotidien, toute personne mobilise ses sens et ses ressentis, de manière consciente et inconsciente. Ces ressentis lui donnent une grande quantité d'informations qui lui permet d'avoir une perception globale de ce qui l'entoure et d'y donner du sens.









La qualité des matériaux, des ambiances, et le ressenti sensoriel vis-à-vis des équipements et de l'environnement sont des éléments sur lesquels se fondent l'appréciation de confort chez l'utilisateur et la représentation qu'une personne se fait d'un environnement (agréable ou non).

Une architecture accessible est une architecture de l'invisible, qui ne se voit pas mais qui se ressent.

Pour quels résultats attendus ?

- **Donner du sens à l'environnement proche ou lointain** en identifiant facilement et rapidement les espaces (limites et frontières) et équipements pour que l'usager puisse le comprendre.
- **Garantir une qualité des ambiances** pour que l'usager se sente bien dans l'espace où il se situe et lui donner envie de poursuivre son parcours.

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	1	2	2	2	2	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 du ressenti et des ambiances :

- **Complexité de la gestion du confort d'été**, si mauvaise isolation du bâtiment.
- **Inaudibilité des messages et communication rompue**, si mauvaise qualité acoustique.
- **Surchauffe du bâtiment et altération du confort**, si mauvaise implantation du bâtiment et des ouvertures.
- **Dérèglement du système physiologique et désorientation** de l'utilisateur, si mauvaise gestion de la luminosité.
- **Frein à l'usage ou risque sanitaire** si mauvaise qualité de l'air (facteur aggravant).
- **Surcoût et surconsommation d'énergie** si inadéquation entre les usages et les moyens mis en œuvre (mauvaise utilisation).

Les faiblesses de la législation

En matière d’accessibilité, la législation se centre principalement sur les sens de la vue et de l’ouïe. Les ambiances ne sont traitées que sur le plan physique (Personne à mobilité réduite - PMR) et non sur le plan sensoriel (Personne à Perception Réduite - PPR). Pourtant, tout usager, quelles que soient ses limites d’usage et ses spécificités sensorielles, doit pouvoir ressentir un bien-être.

Manques législatifs :

- Absence de prise en compte du ressenti psychique (perception de l’environnement et de son incidence sur l’utilisateur).
- La dimension sensorielle, mentale, cognitive et psychique des usagers est quasiment absente.

Ce que les professionnels intègrent dans leur pratique

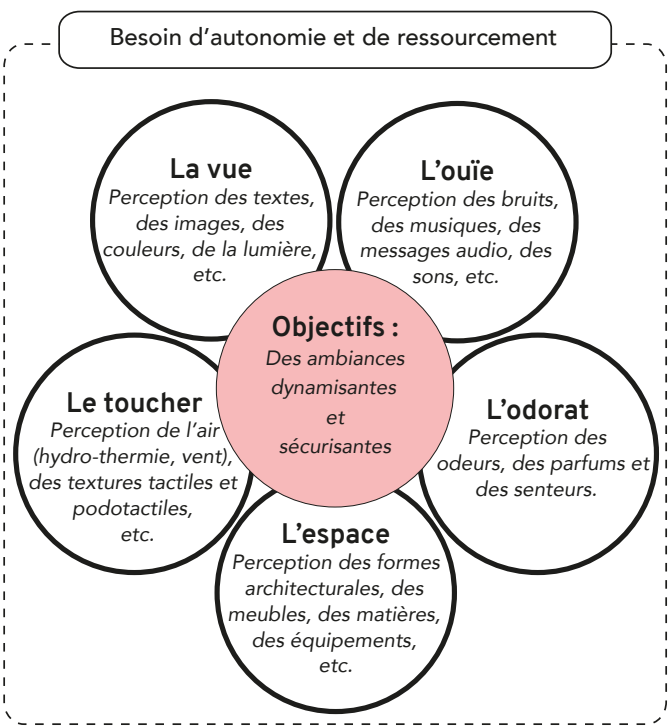
Les professionnels ont principalement une approche physique du ressenti (ce qui se visualise, ce qui s’entend). Les différents ressentis, tels que le stress, la sensation de vertige, l’agressivité, etc. ne sont pas assez considérés.

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.

- **Orienter et positionner les espaces et équipements en fonction des usages** (disposition intuitive).
- **Garantir un dimensionnement et une proportion des espaces en fonction des usages**, pour permettre d’assurer un bien-être à l’utilisateur. Un plafond bas est à privilégier dans les espaces intimes, pour renforcer un ressenti « effet cocon », mais un plafond bas dans un espace mal éclairé et grand va générer un sentiment d’insécurité et d’angoisse (parking, caves, greniers).
- **Assurer la transmission des informations en temps et en heure** pour permettre à l’utilisateur de les recevoir et de les comprendre clairement.
- **Éviter le positionnement de miroirs ou parois réfléchissantes en face d’un cheminement** (passages étroits, couloirs, cabines d’ascenseur, etc.). L’objectif est de ne pas générer une confusion chez l’utilisateur qui pourrait avoir l’impression qu’une personne se dirige vers lui, ou de créer un effet d’optique perturbant la perception dimensionnelle de l’espace. C’est particulièrement vrai avec des miroirs toute hauteur.
- **Compenser, pour les ascenseurs, l’absence de miroir frontal par un rétroviseur** pour permettre aux personnes, ne pouvant se retourner ou circulant en fauteuil roulant, de voir ce qui est derrière ou de faire une marche arrière.



Ci-dessus, illustration des facteurs influant sur le « ressenti des ambiances » qui doivent être maîtrisés au profit du confort, de la sécurité et du bien-être de tous les utilisateurs.

Ambiance sonore

- **Choisir des matériaux appropriés à l’isolation acoustique** pour ne pas créer un espace anxigène ou générer une surcharge émotionnelle.

Ambiance hygrothermique

- **Assurer une graduation contrôlée de la température entre deux espaces** (transition extérieur/intérieur) pour ne pas ressentir un choc thermique ou générer un effet de soufflerie.
- **Éviter les effets de contraste ou de rupture thermiques** (courant d’air, apport solaire des baies vitrées, diffuseur thermique froid ou chaud, etc.).
- **Proposer, en intérieur, des dispositifs de réglage modulables et réglables** pour permettre à l’utilisateur d’adapter la température de l’air.

Ambiance lumineuse

- **Assurer un niveau d’éclairement et une intensité lumineuse suffisante** quels que soient le moment et la saison, qu’il soit naturel ou artificiel, pour ne pas générer un inconfort visuel (fatigue oculaire), un sentiment d’insécurité (recoin sombre), une perte d’attention ou perturber les rythmes biologiques (cycle éveil-sommeil).
- **Orienter les espaces de manière à optimiser les apports en lumière naturelle** tout en évitant la lumière directe qui peut générer des éblouissements ou des effets de contre-jour, cela permet de favoriser le bien-être de l’utilisateur et lui apporter un repère temporel.
- **Prendre en compte la courbe du soleil** (selon le moment de la journée et la saison), pour veiller à ne pas générer des effets d’éblouissement et/ou de réfléchissement qui perturberaient la qualité de perception de l’environnement et d’éléments.
- **Adapter le dimensionnement et positionnement des ouvertures, en fonction des usages** (lumière zénithale pour une luminosité constante et uniforme et lumière latérale pour une luminosité plus variée), pour ne pas générer d’éblouissement, d’effet de contre-jour ou de fatigue visuelle.

- **Veiller à la bonne position et à la bonne orientation de l’éclairage artificiel** pour éviter tout réfléchissement et effet d’éblouissement sur les éléments (de type vitrine) ou équipements (type matière inox) . Si besoin, prévoir des dispositifs, de type film antireflet ou rétroéclairage de l’information.
- **Proposer des dispositifs d’éclairement modulables et réglables** pour permettre à l’utilisateur d’adapter l’intensité lumineuse à ses besoins et selon les usages (espaces où l’utilisateur stationne : espace individuel, salle de réunion, etc.).

Ambiance visuelle

- **Utiliser les couleurs de manière contrôlée et en fonction de leurs effets sur la psyché** (la couleur peut stimuler, apaiser ou influencer l’humeur). Utilisation en analogie à la nature. Pour des grandes surfaces, prévoir des teintes pâles pour apaiser et, pour des petites surfaces, utiliser des teintes vives pour attirer l’œil ou signaler un danger.

Ambiance olfactive

- **Veiller à permettre le renouvellement de l’air d’un espace de manière manuelle** (par l’utilisateur) et/ou mécanique (ventilation). L’utilisateur doit être informé du moyen dont il dispose pour réaliser cette action et de la manière dont il doit s’y prendre. Permettre à l’utilisateur d’aérer lorsqu’il le souhaite.
- **Positionner les systèmes de ventilation éloignés des sources de pollution** (espaces fumeurs extérieurs, etc.) pour ne pas dégrader la qualité de l’air au sein de l’établissement.



Points de vigilance particuliers à anticiper



- Préciser dans le programme la classe de performance (niveau de qualité, consommation, bilan carbone), exigée pour chacun des équipements et chacune des ambiances.



- Anticiper la saisonnalité de la végétation pour ne pas générer d'obstacle à la diffusion de la lumière naturelle.
- Faciliter l'accès aux espaces et équipements pour leur entretien.
- Utiliser la couleur pour favoriser la sensation de bien-être.



- Veiller à la qualité de la mise en œuvre de l'enveloppe du bâtiment (étanchéité et isolation acoustique performantes).
- Choisir des matériaux limitant le temps de réverbération acoustique.
- Veiller au bon réglage sonore des équipements (sonneries, alarmes, messages, etc.) et à leur bonne audibilité en tout point.



- Gérer les protections solaires pour diminuer le besoin de rafraîchissement lors de périodes de forte chaleur.
- Entretenir de manière soignée et régulière les équipements.