

Comment assurer la qualité de l'accueil ?

De quoi s'agit-il ?

Il s'agit de la **manière d'accueillir l'utilisateur notamment primo-visiteur**, au sein de l'espace de rencontre faisant le lien avec le personnel de l'établissement. **L'accueil est le premier contact et la première rencontre** qui doit favoriser l'intégration de l'utilisateur dans les lieux. L'espace d'accueil est un point de convergence où l'utilisateur va prendre ses repères pour accéder aux différents espaces de vie, services et commodités de l'établissement.

Être accueilli, c'est se sentir le bienvenu, respecté, intégré et pouvoir accéder au service attendu. L'objectif est de donner à l'utilisateur l'envie de poursuivre sa visite en le mettant en confiance et en situation de bien-être.

L'accueil passe par la **dimension spatiale (accueil « statique »)**, et la **dimension humaine (accueil « dynamique »)**.

L'accueil statique est constitué des différents espaces de vie de l'accueil. Il ne se limite pas au moment de la rencontre entre l'agent d'accueil et l'utilisateur. C'est la manière dont est organisé l'enchaînement des espaces de vie, depuis les abords, jusqu'à l'accueil principal. Il doit être le plus intuitif possible.




L'accueil dynamique correspond aux dimensions humaines de l'accueil pour garantir la qualité du service rendu. La présence physique et la communication humaine sont souvent primordiales au moment de l'accueil. Il s'agit d'anticiper, de percevoir et de satisfaire les besoins des usagers. Cela passe notamment par la courtoisie de l'accueil, la qualité de l'information transmise, l'aide à l'orientation, la prise en charge, la mesure de la satisfaction des usagers, etc.

Être et se sentir accueilli tout au long de son parcours et de sa visite.

Pour quels résultats attendus ?

- **Se sentir accueilli et invité** à entrer dans l'établissement pour avoir envie de poursuivre son parcours.
- **Être accueilli dans le respect de ses besoins** (se sentir le bienvenu, reconnu et pouvoir s'exprimer).
- **Pouvoir repérer, identifier, être guidé et accéder** rapidement et facilement au point d'accueil pour appréhender en toute sérénité les lieux.
- **Comprendre le fonctionnement de l'accueil** dès l'entrée pour anticiper la suite de son parcours et se préparer aux différentes interactions.
- **Pouvoir se situer par rapport à l'environnement extérieur** pour entrer et sortir à tout moment.

Quelles nuisances sur les groupes d'utilisateurs ?

Niveau d'impact par groupe d'utilisateurs selon : • leurs limites d'usages et d'autonomie ; • leurs capacités de compensation. Échelle : 1 le moins et 4 le plus d'impact.									
	2	2	2	3	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 de l'accueil :

- **Sensation d'anxiété et de perte de temps** en l'absence d'un espace d'accueil facilement identifiable.
- **Énervement et sentiment d'exclusion** si mauvaise qualité de formation des agents d'accueil.
- **Impatience et agressivité** si mauvaise gestion de l'accueil.

Les faiblesses de la législation

En matière d'accessibilité, la législation n'aborde l'accueil que sur le plan physique (équipement, mobilier, boucle magnétique, etc.). Or, la qualité de l'accueil et du service rendu est fondamentale. Quel que soit l'espace où se trouve l'utilisateur, la notion d'accueil doit être perçue.

Manques législatifs :

- Absence de prise en compte du concept « d'accueil » (se sentir accueilli).
- Pas de précisions sur la notion d'accueil « spatial ».

Ce que les professionnels intègrent dans leur pratique

L'accueil est le point de convergence où chacun doit pouvoir y accéder de manière autonome. Bien souvent, il est le lieu d'où il est possible de comprendre l'organisation du site et des services et le point de départ d'une prise en charge et d'un accompagnement.

Bien souvent, les programmes ne précisent pas assez les besoins d'espaces dédiés à l'accueil et à son bon fonctionnement (espaces d'attente, d'accueil spécifique, de stockage, vestiaires, etc.). La notion de « sensation d'accueil » et la gestion de l'accueil ne sont pas intégrées. Ce qui laisse la liberté aux professionnels de les traiter selon leur propre interprétation et de les aborder principalement sur le plan esthétique et monumental (espace surdimensionné par rapport à l'usage). La complexité du dimensionnement des espaces aboutit souvent à une réduction des surfaces servant d'accueil dont les espaces de transition.

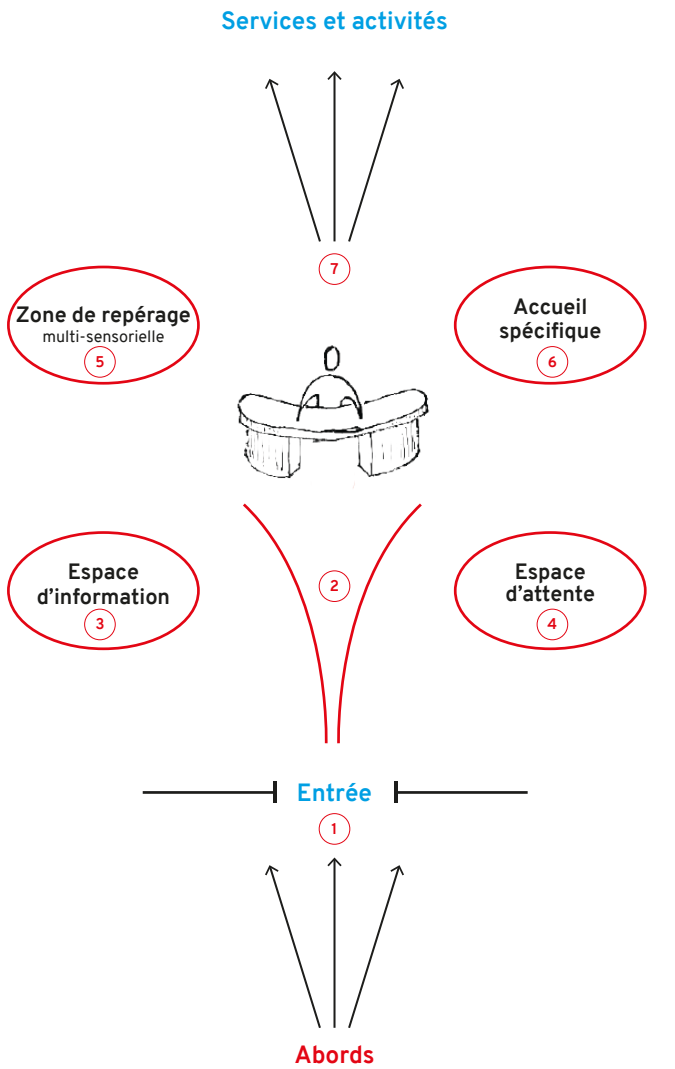
Propositions pour favoriser l'autonomie de tous

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.

- **Aménager l'espace d'accueil en continuité de l'entrée principale du bâtiment** pour permettre à l'usager de le repérer et de l'identifier rapidement et facilement. L'enjeu est d'orienter, de guider et de faire converger en toute autonomie, intuitivement ou par différents moyens (signalétique multi-sensorielle) l'utilisateur vers l'espace où il pourra trouver des informations et réponses aux questions qu'il se pose.
- **Assurer la communication (verbale et gestuelle) entre l'usager et le personnel**, qu'il soit à l'extérieur ou à l'intérieur du bâtiment, par la mise à disposition d'un système de visiophonie (espaces extérieurs ou au sein de la cabine d'ascenseur) et/ou d'un système d'amplification des sons (comprendre et entendre clairement sans bruits parasites). Les deux interlocuteurs doivent pouvoir se voir et s'entendre.
- **Garantir une vue sur l'agent d'accueil depuis l'entrée principale** de l'établissement pour qu'une « communication » soit immédiatement perçue.
- **Assurer la mise à disposition du Protocole d'accueil de l'établissement** (sur le site internet par exemple) pour permettre à l'usager de se préparer à un contrôle de sécurité.

- **Veiller au bon positionnement des dispositifs de sécurité et de surveillance** pour ne pas générer une impression d'agressivité.
- **Assurer la qualité de l'accueil de l'usager** par des formations régulières (connaissance des besoins spécifiques, détection des difficultés, expérimentation des équipements spécifiques, etc.) des personnes (agent d'accueil, de sécurité et/ou d'entretien) susceptibles d'accueillir ou d'accompagner les visiteurs.
- **Garantir une ambiance harmonieuse, chaleureuse et accueillante** (textures et matières naturelles, jeu d'effets de matières, etc.) de l'espace d'accueil par le choix judicieux de matériaux et de coloris adaptés.
- **Veiller à la qualité d'ambiance sonore** par la prise en compte des aires d'absorption des sons (matériaux qui ne génèrent pas de réverbération des sons) pour garantir à l'usager d'entendre et de percevoir clairement les messages audio.
- **Proposer un mobilier d'accueil non différencié selon les spécificités de l'utilisateur** pour ne pas générer un sentiment d'exclusion.
- **Permettre à l'utilisateur de déposer temporairement son équipement et/ou ses affaires personnelles.**



Ci-dessus, illustration du principe de convergence et de prise en charge de l'utilisateur au point d'accueil.

- Point 1 :** Entrée libre et engageante sans obstacle ou passage unique pour tous, transparente et permettant d'anticiper le hall d'entrée.
- Point 2 :** Perception dès l'entrée de la banque d'accueil et ressenti de l'organisation de l'espace : accueil, attente, information, repérage et prise en compte des spécificités individuelles. Ce lieu doit engendrer une impression d'ouverture tout en restant à l'échelle humaine.
- Point 3 :** Espace d'information où l'usager peut trouver de la documentation et des réponses à ses premières questions de façon autonome (indispensable en cas d'absence d'un accueil physique).
- Point 4 :** Espace d'attente confortable intégrant divers types d'assises, garantissant une certaine distanciation sociale et respectant le besoin d'intimité. Une qualité des ambiances multi-sensorielles est indispensable.
- Point 5 :** Zone de repérage permettant d'imaginer l'organisation spatiale globale de l'établissement. Si cette perception de l'espace n'est pas intuitive ou complexe, il y a lieu de mettre à disposition des équipements spécifiques tel qu'un PMS (Plan Multi-Sensoriel).
- Point 6 :** Accueil spécifique : c'est un espace intime permettant de recevoir un public spécifique (problème d'élocution, d'audition, d'angoisse, d'évaluation discrète des besoins spécifiques, etc.).
- Point 7 :** Accès aux services et aux activités de l'établissement. Pour des besoins de sécurité ou de spécificité de la personne accueillie, un accompagnement peut être nécessaire, ainsi que la fourniture d'équipement spécifique tel que fauteuil roulant, déambulateur, poussette, assise mobile, plan visuel ou tactile, audio guide, etc.



Points de vigilance particuliers à anticiper



- Indiquer dans le programme la nécessité de positionner l'entrée principale à proximité de l'accueil.
- Préciser les différents sous espaces composant la séquence d'accueil.
- Décrire les principes du fonctionnement de l'accueil.



- Prévoir une continuité directe entre le cheminement extérieur et l'espace d'accueil.
- Être vigilant sur le positionnement de l'entrée principale par rapport aux ouvertures extérieures.



- Vérifier l'audibilité des messages et informations audio.
- Veiller à l'intensité et au bon positionnement de l'éclairage artificiel.
- Veiller à la qualité de la mise en œuvre des sols.
- Veiller à la bonne mise en œuvre des bandes de guidage depuis l'extérieur du site jusqu'à l'accueil.



- Prévoir une formation régulière et de qualité des agents.
- Disposer et mettre à disposition le Protocole d'accueil (dont mise à jour du registre d'accessibilité).
- Mettre à jour en temps réel les informations.
- Disposer des équipements nécessaires à la vérification du fonctionnement des équipements comme par exemple, un casque pour boucle magnétique.