

Comment permettre la qualité du confort d'attente et de ressourcement ?

De quoi s'agit-il ?

Il s'agit de **permettre à l'utilisateur de patienter, de reprendre son souffle et de se reposer en toute autonomie**, lorsqu'il attend sa prise en charge ou qu'il atteint ses limites.










Face aux sollicitations extérieures liées à son déplacement et sa visite, tout utilisateur peut à tout moment se sentir fatigué. Cette dernière peut être d'ordre physique (liée à un effort, un déplacement), sensorielle (liée à une saturation des sens) ou psychique (liée à une surcharge émotionnelle, une limite du ressenti cognitif).

Le besoin de ressourcement (de repli intime) est nécessaire tout au long de la chaîne d'usages et de déplacement. Sans avoir nécessairement des espaces dédiés à ce besoin, il est important de veiller à cette possibilité par un traitement particulier des ambiances et des espaces affectés à la circulation et à la déambulation.

Pour quels résultats attendus ?

- **Repérer, identifier et accéder rapidement et facilement à l'espace d'attente** pour appréhender les lieux en toute sérénité.
- **Comprendre facilement et rapidement les modalités d'attente** pour être rassuré sur sa future prise en charge.
- **Trouver régulièrement des zones de repos** pour faire une pause, s'apaiser ou reprendre son souffle.
- **Choisir de faire abstraction des nuisances ou stimuli environnants** à tout moment mais sans occulter ce qui se passe autour pour ne pas se sentir seul, isolé ou en danger.

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.									
	1	2	2	2	3	4	4	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 confort d'attente et de ressourcement :

- **Fatigabilité physique et psychique** générée par l'absence d'un mobilier adapté pour se reposer, patienter ou reprendre son souffle.
- **Sensation d'inquiétude, de stress et risque de non-respect** de la priorité dans les files d'attente en l'absence de protocole de gestion de l'attente.
- **Génération d'une surcharge ou d'une saturation émotionnelle, d'une fatigabilité ou d'une dégradation** de l'espace si absence d'espace de ressourcement.

Les faiblesses de la législation

La législation a principalement œuvré pour favoriser l'autonomie de déplacement des usagers. Or, ces derniers doivent pouvoir, quel que soit le moment, le lieu ou la situation, patienter, se reposer ou s'apaiser confortablement et en toute sécurité. Ces besoins ne sont souvent abordés que sur le plan de l'accessibilité physique aux espaces et plus particulièrement au niveau de l'espace d'accueil ou des commodités.

Manques législatifs :

- Notions d'attente et de ressourcement non abordées.
- Pas de précision sur les espaces dédiés à ces besoins autant sur le plan spatial que sur le mobilier.

Ce que les professionnels intègrent dans leur pratique

Les professionnels abordent souvent ces notions sur le plan matériel (répartition d'assises le long des flux et suivant les points de vue remarquables) mais méconnaissent la diversité d'assises (approche ergonomique sur équipements « standards ») selon les besoins (assises considérées seulement pour un temps de repos ponctuel).

Les programmes ne précisent pas assez les relations entre l'espace et le temps d'attente (sauf programme spécifique). Et l'anticipation de la gestion des flux dès la phase de conception pour s'adapter aux différents protocoles et situations n'est pas prise en compte.

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.

• **Repérer, identifier et détecter de manière multi-sensorielle les espaces** d'attente et de ressourcement pour que l'utilisateur puisse les trouver facilement.

• **Garantir une proximité stratégique entre les espaces d'attente et/ou de ressourcement et les espaces d'activités** (parvis, entrée, accueil, commodités, etc.).

• **Indiquer clairement et simplement le protocole de gestion d'attente** pour permettre à l'utilisateur d'anticiper sa prise en charge. Ces indications sont transmises de manière multi-sensorielle et dès l'entrée dans l'espace. Le protocole doit inclure la gestion des personnes prioritaires.

• **Agencer les espaces de ressourcement à l'écart des nuisances**, des flux, des lieux de passages et du regard des gens. Ils doivent favoriser l'intimité de l'utilisateur sans pour autant l'isoler, pour ne pas le mettre en danger.

• **Prévoir des espaces de ressourcement adaptés selon qu'il s'agit d'un besoin de calme (espace zen), ou d'un besoin de rencontre et de partage (espace de convivialité).** Le besoin de ressourcement peut être lié soit à une surcharge émotionnelle et/ou de stimuli, soit à un manque et/ou une absence d'interactions.

• **Garantir une qualité acoustique adaptée aux usages** par la prise en compte des bruits extérieurs et intérieurs, qu'ils soient émis par les occupants, les équipements techniques (ventilation, ascenseur, chauffage) ou la réverbération (cage d'escalier).

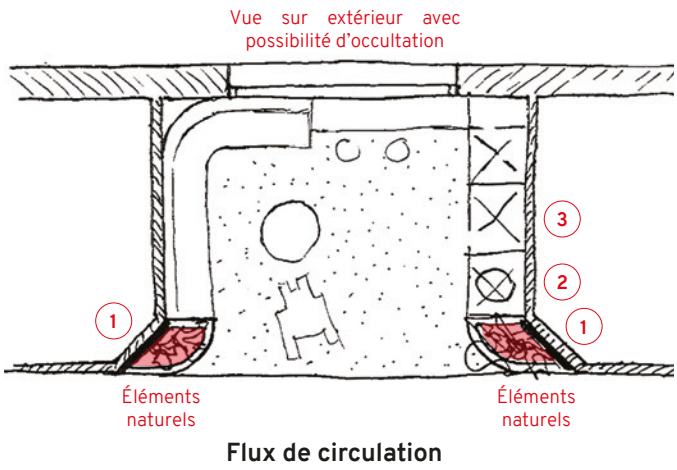
• **Mettre à disposition du mobilier ergonomique et facilement adaptable** aux besoins de l'utilisateur (hauteur et largeur d'assises variées, avec ou sans accoudoirs, etc.) et propice pour se reposer ou patienter.

• **Mettre à disposition des possibilités de connexions informatiques et électriques** pour permettre de recharger un équipement, du matériel ou d'accéder à des informations à distance.

• **Garantir des espaces propres et soignés** pour donner envie à l'usager de les utiliser.

• **Transmettre les codes d'usages des espaces ou équipements mis à disposition**, de manière simple et facile à comprendre (notice d'usages, schémas d'explication, etc.) pour que l'usager puisse les utiliser.

• **Positionner les éléments d'information dès les abords de l'espace d'attente ou de ressourcement** (contrastes visuels, colorimétrie, éclairage, etc.) de manière à les repérer.



Ci-dessus, illustration d'un espace de ressourcement pouvant répondre à un besoin de rencontre et de partage. Dans le cadre d'un besoin de calme, les équipements de type distributeur ou pouvant générer des interactions (bruits, stimuli) sont à éviter (les installer dans un autre espace).

Point 1 : Angles coupés pour dégager la visibilité afin de réduire certaines appréhensions. Ces angles coupés sont particulièrement adaptés pour recevoir une signalétique identifiant l'espace de ressourcement et apportant des éléments de règle d'usage.

Point 2 : Point d'eau potable pour permettre à l'utilisateur de se désaltérer (en intérieur comme en extérieur).

Point 3 : Distributeur de boissons et de nourriture, machine à café, etc. Attention, de nombreux distributeurs ne permettent pas une préhension et accessibilité adaptées pour le retrait des marchandises.

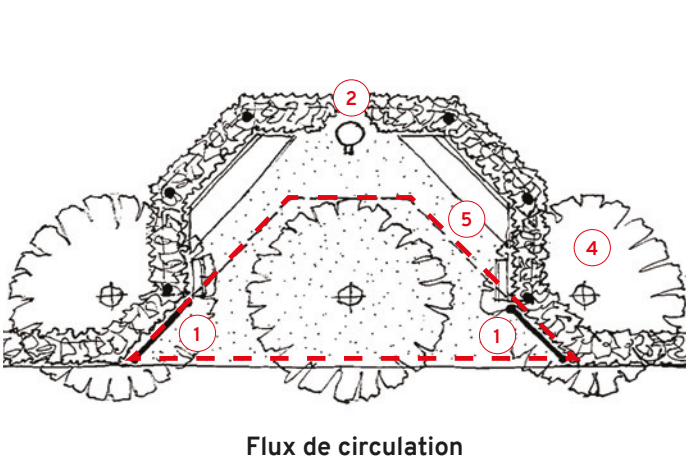


Illustration d'un espace de ressourcement à l'extérieur d'un bâtiment. Il s'agira de veiller aussi à proposer en extérieur des espaces pouvant répondre au besoin de calme et/ou de rencontre et partage.

Point 4 : Environnement végétal (haie, arbres, etc.) qui est porteur d'une symbolique de calme et de sérénité. Il contribue à la qualité des ambiances (fraîcheur, acoustique, calme visuel, ombrage, etc.).

Point 5 : Auvent de protection des intempéries, équipé d'éclairage artificiel. La forme et les matériaux doivent favoriser l'éclairage naturel.



Points de vigilance particuliers à anticiper



- Intégrer dans le programme la nécessité de disposer de tels espaces et pouvant répondre à plusieurs besoins (pour se reposer, se ressourcer, s'aérer, gérer ses émotions, etc.).



- Choisir des équipements et du mobilier ergonomique favorisant leur facilité d'usage.
- Prévoir des espaces adaptables aux usages futurs (prédisposition des espaces).



- Mise en œuvre qualitative et précise des éléments d'acoustique.
- Veiller au bon réglage des équipements techniques pouvant générer du bruit (centrale de traitement d'air, désenfumage, etc.).



- Prévoir une formation régulière et de qualité des agents.
- Disposer et mettre à disposition le protocole d'attente.
- Assurer la maintenance des espaces.