

Comment assurer la qualité de l'accompagnement et de la prévenance ?

De quoi s'agit-il ?

Il s'agit de **l'ensemble des actions à mettre en œuvre pour compenser les services et/ou activités** dispensés dans l'espace de vie ou par l'objet, qui ne pourraient physiquement (matériellement) **et/ou psychiquement pas être rendus** à tous les usagers. Garantir les actions et usages nécessaires pour une utilisation confortable et en toute sécurité des espaces de vie.

Chaque utilisateur doit pouvoir, quelles que soient ses limites d'usages, être le plus autonome possible en bénéficiant d'un environnement adapté. Si cela n'est pas le cas, une compensation doit être mise en place pour pallier les manquements.

Une compensation pour aider l'utilisateur à se déplacer, se mouvoir, se repérer et s'orienter, ou bien recevoir l'usage ou le service, peut se traduire par une aide humaine (accompagnement dynamique) ou une aide technique (accompagnement par l'information ou matérielle). Quel que soit le type d'accompagnement et sa durée (ponctuel, momentané ou permanent), il ne doit pas être imposé à l'utilisateur mais lui être proposé.

Si l'utilisateur ne peut se rendre au service, alors le service doit se rendre à l'utilisateur.

Pour quels résultats attendus ?









Pour l'exploitant :

- **Garantir un savoir-faire et savoir être du personnel accompagnant** pour que l'utilisateur soit et se sente en confiance et en sécurité.
- **Assurer le maintien de l'intégrité physique, sensorielle, psychique et morale de l'utilisateur** pour qu'il se sente considéré et écouté.
- **Transmettre les modalités de prise en charge et d'accompagnement** de manière claire et simple pour rassurer l'utilisateur.
- **Disposer d'un personnel d'accueil et/ou de sécurité connaissant les diverses spécificités** des visiteurs, les limites d'usage et les potentielles situations de handicap correspondantes.

Pour les usagers :

- **Assurer le même droit d'accès au service à tous** pour ne pas générer un sentiment d'exclusion.
- **Pouvoir entrer en communication avec le personnel d'accueil de manière confidentielle** sans gêner et être gêné par les autres utilisateurs.
- **Disposer d'accompagnateurs prévenants et empathiques** pour pallier les éventuels risques ou dangers subsistants le long des diverses chaînes d'usages et de déplacement de l'établissement.

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.								
	1	2	2	3	3	3	3	4

Échelle : 1 le moins et 4 le plus d'impact.

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'accompagnement et de la prévenance :

- **Sentiment de dépendance, d'impuissance et de dévalorisation** si inaccessibilité du service en toute autonomie.

Les faiblesses de la législation

En matière de législation les notions d’accompagnement et de prévenance ne sont abordées que sur le plan matériel (équipements de sécurité ou de soins). L’accompagnement n’est considéré que par le prisme de la sécurité, de la régulation ou du contrôle des déplacements des utilisateurs (assistance des personnes dans l’accès aux commodités). Et les équipements mis en place pour répondre aux besoins de l’utilisateur n’intègrent pas la place de la tierce personne (prise en compte dans l’aménagement des espaces de commodité, les accompagnants d’élèves en situation de handicap (AESH) dans les salles de classe, etc.).

Manques législatifs :

- Pas de précisions sur la notion d’accompagnement ou la manière dont il faut accompagner (sur le plan spatial).
- Pas de prise en compte de la tierce personne dans le dimensionnement des espaces.

Ce que les professionnels intègrent dans leur pratique

Les professionnels s’appuient sur la réglementation qui ne permet pas de répondre à tous les besoins et associent la tierce personne à du « personnel médical ».

Peu de professionnels sont sensibilisés et formés à la psychopathologie de l’espace (influence de l’espace sur le comportement et le ressenti de l’utilisateur).

Propositions pour favoriser l’autonomie de tous

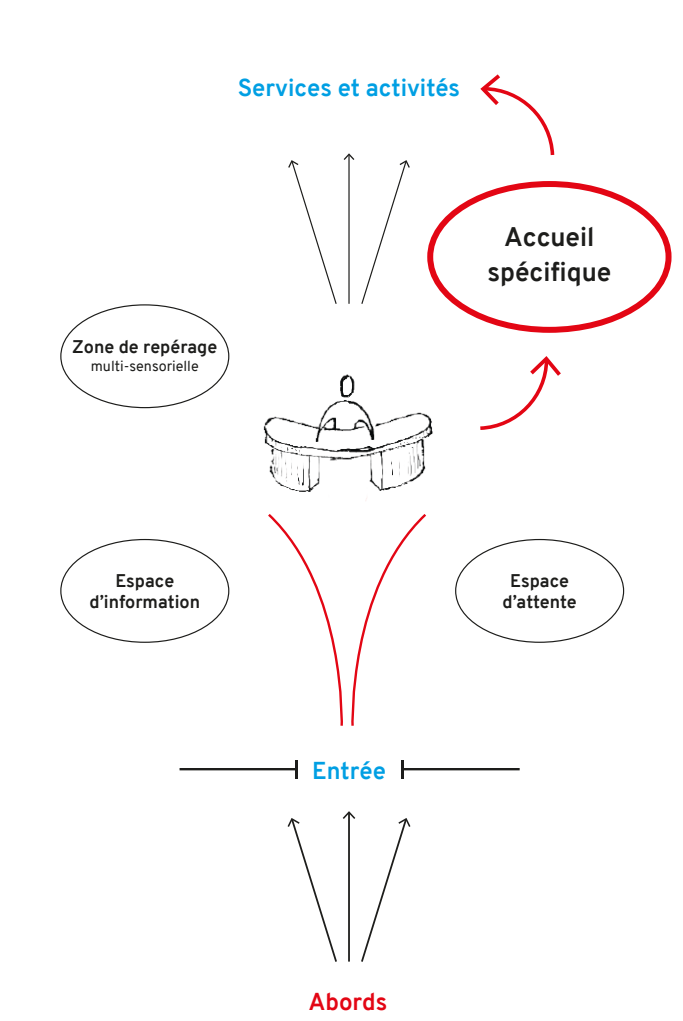
Généralités conceptuelles :

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.

- **Prévoir des espaces ou des zones isolées des lieux de regroupement** pour permettre à l’utilisateur d’entrer en communication de manière confidentielle avec le personnel du lieu (agent d’accueil, de sécurité, d’entretien, etc.).
- **Mettre à disposition les codes d’usages** (modalités de fonctionnement) **des espaces ou équipements** mis à disposition pour que l’utilisateur puisse les utiliser.
- **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, patienter ou se déplacer (fauteuil, déambulateur, canne, poussette, etc.).

- **Disposer et prévoir les zones de stockage** (matériel, équipements et fournitures), **à proximité des espaces d’accompagnement et de prise en charge**, nécessaires à l’accompagnement de l’utilisateur. Favoriser la qualité fonctionnelle par la proximité de ces espaces.
- **Former le personnel d’accueil, de sécurité et chargé de la maintenance** à la connaissance des spécificités des divers utilisateurs et aux situations de handicap ou de difficultés potentielles correspondantes.
- **Élaborer des Protocoles d’accueil, d’accompagnement spécifiques et de maintenance**, pour uniformiser et tracer (garder la mémoire) les pratiques d’usage au sein d’un même établissement.

L’espace d’accueil spécifique permet de prendre en charge, en toute confidentialité, l’utilisateur à besoins spécifiques (problèmes d’audition, d’élocution, de stress et d’anxiété, etc.) et de préparer son éventuel accompagnement jusqu’à son lieu de destination.



Ci-dessus, illustration du positionnement de l'accueil spécifique au regard de la chaîne d'usages et de déplacement.



Points de vigilance particuliers à anticiper



- Intégrer dans le programme la nécessité de disposer d'espace ou d'une zone de confidentialité.
- Décrire dans les fiches espaces, la variété du mobilier attendu.
- Prévoir la place de l'accompagnant dans le dimensionnement des espaces comme par exemple la présence d'AESH dans les salles de classe.



- Anticiper les situations de handicap pour favoriser l'autonomie des usagers.



- Veiller au bon fonctionnement des équipements adaptés aux personnes ayant des besoins spécifiques.



- Prévoir une formation régulière et de qualité des agents.
- Assurer une disponibilité du personnel.
- Disposer et mettre à disposition, de tous, les différents protocoles dès l'entrée.