

# Boîte à outils Spaces & Senses





**Une boîte à outils simple pour aménager des espaces qui font appel aux sens.**

## De quoi s'agit-il ?

Les gens se font une opinion d'un lieu en quelques secondes. Avant même que quelqu'un ne parle, l'espace répond à trois questions :

- Suis-je en sécurité ?
- Suis-je le bienvenu ?
- Que dois-je faire ici ?

Cette matrice traduit cela en mesures concrètes pour les entreprises de services

 <b>VOIR</b>	 <b>ENTENDRE</b>	 <b>SENTIR</b>	 <b>TOUCHER</b>
Lumière, couleurs, contrastes, ordre, motifs, guidage du regard	Volume, réverbération, intelligibilité de la parole, bruit blanc	Fraîcheur, propreté, reconnaissance, odeurs indésirables	Matériaux, température, texture, stabilité, confort

## DIRECTIVES GÉNÉRALES POUR TOUTES LES ZONES




<b>DO's</b>	<b>DON'T</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Envisager chaque zone du point de vue du client, et non de celui de l'établissement</li><li>• Considérer l'espace comme un élément actif du service, et non comme une simple enveloppe</li><li>• Réfléchir ensemble à l'aménagement, à l'exploitation et à l'entretien : ce qui est esthétique doit également fonctionner au quotidien</li><li>• Créer une identité à travers la lumière, les matériaux, les couleurs et l'acoustique</li><li>• Utiliser des plantes naturelles de manière ciblée pour rendre les espaces plus chaleureux, plus vivants et plus humains</li><li>• N'utiliser des plantes que si leur entretien, leur éclairage et leur maintenance sont assurés</li><li>• Vérifier régulièrement ses propres standards</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Laisser l'ambiance au hasard</li><li>• Mélanger trop de stimuli, de matériaux, de messages ou de styles à la fois</li><li>• Copier des trends qui ne correspondent pas à l'identité du lieu</li><li>• Choisir des éléments de décoration qui, au quotidien, donnent rapidement une impression de bon marché, de tapage ou de négligence</li><li>• Vouloir dissimuler, à l'aide de parfums, de décorations ou de stylisme, ce qui ne fonctionne pas sur le plan opérationnel</li><li>• Créer un effet de naturel artificiel avec des plantes en plastique.</li><li>• Décorer les espaces au lieu de les aménager de manière holistique et crédible</li></ul>

# Boîte à outils Spaces & Senses



## ARRIVÉE

OBJECTIF : RASSURER, GUIDER ET INSTAURER UN PREMIER CLIMAT DE CONFIANCE





 <b>VOIR</b>	<p>La première impression visuelle doit être claire, sereine et lisible. Les clients doivent pouvoir reconnaître d'un seul coup d'œil où ils se trouvent, où ils entrent et ce qui les attend. L'éclairage, les matériaux et les couleurs doivent inspirer confiance, et non semer la confusion.</p>	<p><b>DO's</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendre l'adresse, l'accès et l'entrée visibles</li> <li>• Mettre en valeur l'accès à l'aide d'un éclairage chaud et directionnel</li> <li>• Privilégier un nombre restreint de matériaux haut de gamme : pierre, bois, métal mat, surfaces minérales</li> <li>• Palette de couleurs apaisante : tons naturels, contrastes discrets, lisibilité claire</li> <li>• Marquer les transitions par un changement de sol, un éclairage ou un encadrement</li> <li>• Concevoir des portes, des poignées et des éléments d'entrée épurés, de qualité et intuitifs</li> <li>• Atténuer la dureté acoustique à l'aide de tapis, de rideaux, de végétation ou de surfaces absorbantes</li> <li>• Veiller à ce qu'une odeur discrète, fraîche et propre règne dans les lieux</li> </ul>
 <b>ENTENDRE</b>	<p>La perception acoustique détermine la première réaction émotionnelle. Les bruits techniques, les entrées réverbérantes ou les ambiances sonores agitées donnent une impression de désordre. L'entrée doit donner une impression de calme, d'intimité et d'espace soigneusement aménagé.</p>	
 <b>SENTIR</b>	<p>L'odeur qui se dégage dès le passage de la porte détermine souvent inconsciemment si l'on se sent à l'aise. L'entrée doit dégager une odeur neutre, voire légèrement fraîche. Pas d'odeur de produit de nettoyage, pas d'air humide, pas d'odeur de repas de la veille.</p>	<p><b>DON'T</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une lumière froide, diffuse ou éblouissante</li> <li>• Trop de panneaux, d'autocollants, de menus, d'indications ou de messages publicitaires</li> <li>• Des matériaux brillants d'aspect bon marché</li> <li>• Des couleurs criardes ou des motifs extravagants qui perturbent le regard</li> <li>• Des sols glissants, des poignées de porte branlantes ou des solutions d'entrée improvisées</li> <li>• De la réverbération, des portes qui claquent ou des sonneries agressives</li> <li>• Une odeur de produit d'entretien, de fumée, d'humidité ou d'air vicié</li> </ul>
 <b>TOUCHER</b>	<p>Tout ce que les clients touchent ou sentent sous leurs pieds doit donner une impression de solidité, de propreté et de sécurité. Les poignées de porte, le sol, les tapis et les surfaces doivent être robustes, bien entretenus et agréables. Le toucher doit donner le sentiment que l'on est entre de bonnes mains.</p>	

# Boîte à outils Spaces & Senses



## S'ORIENTER ET ATTENDRE

OBJECTIF : APAISER LES INQUIÉTUDES, RENDRE LES TEMPS D'ATTENTE MOINS PESANTS ET LES TRANSITIONS PLUS AGRÉABLES.





 <b>VOIR</b>	<p>Cet espace doit permettre de s'orienter sans donner l'impression d'un système de signalisation d'hôpital. Les allées, l'accueil, l'ascenseur, les escaliers, les toilettes ou les espaces de détente doivent être clairement identifiables. Les couleurs, les contrastes et l'éclairage contribuent à mettre en évidence les hiérarchies.</p>	<p style="text-align: center;"><b>DO's</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Favoriser la circulation grâce à la lumière et aux contrastes</li> <li>• Disposer les sièges de manière à permettre l'orientation sans que les occupants ne se sentent exposés</li> <li>• Utiliser des matériaux apaisants : bois, tissu, feutre</li> <li>• Travailler avec des couleurs sobres et peu d'accents</li> <li>• N'utiliser les motifs que là où ils guident ou délimitent des zones, et non pour la décoration pure et simple</li> <li>• Prévoir une isolation acoustique grâce à des textiles, des panneaux, des plafonds ou du mobilier</li> <li>• Enrichir les salles d'attente de petits détails de confort : tablettes, crochets, eau, bon éclairage</li> <li>• Garder les axes visuels dégagés afin que l'espace reste lisible</li> </ul>
 <b>ENTENDRE</b>	<p>Les zones d'attente et les couloirs ne doivent jamais donner une impression d'agitation. Trop de réverbération, des bribes de conversation, le bruit des machines à café ou celui des chariots ne font qu'accroître le stress. L'objectif est de créer une ambiance sonore apaisante, qui inspire la discrétion et le contrôle.</p>	
 <b>SENTIR</b>	<p>Dans les zones d'attente et de passage, on sent immédiatement si un établissement est géré avec soin. L'odeur doit être neutre, soignée et harmonieuse. Pas parfumée, mais propre et apaisante.</p>	<p style="text-align: center;"><b>DON'T</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aménager les couloirs ou les salles d'attente avec un mobilier d'occasion</li> <li>• Lumières au néon, sources lumineuses scintillantes ou contrastes trop marqués</li> <li>• Circulation confuse, impasses ou recherche des toilettes qui s'apparente à un casse-tête</li> <li>• Sièges trop petits, motifs agaçants ou finitions bon marché</li> <li>• Zones nues et réverbérantes où chaque bruit semble amplifié</li> <li>• Diffuseurs de parfum dont l'odeur est plus forte que celle de la pièce elle-même</li> <li>• Faire attendre les clients dans des courants d'air, des passages ou juste devant les portes</li> </ul>
 <b>TOUCHER</b>	<p>L'attente devient plus agréable lorsque l'espace est aménagé de manière à soulager le corps. Les sièges, les accoudoirs, les surfaces, la climatisation et l'espace de mouvement doivent sembler aller de soi. Les clients ne doivent pas avoir l'impression d'être gênants.</p>	

# Boîte à outils Spaces & Senses



## DÉCOUVRIR ET SÉJOURNER

OBJECTIF : CRÉER UNE AMBIANCE, AMÉLIORER LE SERVICE ET FAIRE DE CET ENDROIT UN LIEU INOUBLIABLE.





 <b>VOIR</b>	<p>C'est ici que l'établissement montre ce qu'il représente. La lumière, les couleurs, les matériaux et les détails doivent avoir du caractère. L'espace ne doit pas se contenter d'être beau, mais doit mettre en valeur l'histoire, la qualité et l'esprit du lieu.</p>	<p style="text-align: center;"><b>DO's</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Privilégier les points lumineux plutôt qu'un simple éclairage de fond</li> <li>• Associer des matériaux qui apportent caractère et authenticité : bois, textile, pierre, cuir, céramique, métaux mats</li> <li>• Utiliser les couleurs de manière ciblée : des teintes chaudes pour créer une sensation de proximité, des teintes claires pour apporter de la fraîcheur, des teintes plus sombres pour favoriser l'intimité</li> <li>• N'utiliser les motifs que là où ils renforcent l'atmosphère ou l'identité du lieu</li> <li>• Concevoir ensemble le confort d'assise, les lignes de vue et la liberté de mouvement</li> <li>• Concevoir l'acoustique de manière à permettre les conversations</li> <li>• Créer une ambiance olfactive harmonieuse qui s'intègre discrètement au lieu</li> <li>• Soigner les détails qui touchent directement les clients : tables, cartes, mains courantes, chaises, textiles</li> </ul>
 <b>ENTENDRE</b>	<p>Dans les espaces de détente, l'acoustique détermine la durée du séjour et l'ambiance. Les clients s'attardent là où il est agréable de discuter, où les bruits ne sont pas gênants et où l'espace semble vivant sans être bruyant.</p>	
 <b>SENTIR</b>	<p>L'odorat est étroitement lié à la mémoire. Dans les établissements de services, cette dimension peut véhiculer subtilement une identité : bois frais, café, boulangerie fraîche, linge propre, référence à la nature ou une signature olfactive délicate et constante.</p>	<p style="text-align: center;"><b>DON'T</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compenser un espace sans caractère par la décoration</li> <li>• Éclairer tout de la même intensité</li> <li>• Mélanger trop de matériaux, de couleurs ou de styles</li> <li>• Utiliser des motifs tendance au hasard qui donnent rapidement un aspect bon marché</li> <li>• Des surfaces dures et bruyantes sans contrepois acoustique</li> <li>• Des pièces trop parfumées ou des odeurs contradictoires provenant de la cuisine, des produits d'entretien et des diffuseurs de parfum</li> <li>• Placer les meubles trop près les uns des autres ou aménager la pièce de telle sorte que le personnel de service et les invités se croisent constamment</li> </ul>
 <b>TOUCHER</b>	<p>Le toucher et le confort sont les gages de la qualité. Les tissus, les accoudoirs, les surfaces des tables, les revêtements, la température et l'espace entre les meubles déterminent si un client a envie de rester ou s'il a déjà l'intention de partir.</p>	

# Boîte à outils Spaces & Senses



## RETRAITE

FAIRE RESENTIR LE CALME, LA PROPRETÉ ET LE SOIN APPORTÉ. LE CLIENT DOIT POUVOIR SE DÉTENDRE.

 <b>VOIR</b>	<p>Les espaces de détente doivent inspirer un sentiment de sérénité. Tout ce qui suggère le désordre, l'usure ou la négligence sape immédiatement la confiance.</p> <p>L'aménagement doit paraître clair, serein, soigné et naturel.</p>	<p style="text-align: center;"><b>DO's</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Privilégier des couleurs apaisantes, des surfaces épurées et un minimum de distraction visuelle</li> <li>• Opter pour des matériaux propres et mats</li> <li>• Concevoir un éclairage doux, fonctionnel et facilement modulable</li> <li>• Allier une bonne occultation, une bonne lisibilité et une bonne fonctionnalité</li> <li>• Réduire au minimum les fuites acoustiques : portes, joints, ventilation, installations sanitaires</li> <li>• Contrôler rigoureusement les odeurs : ventilation, nettoyage, linge, humidité</li> <li>• Veiller à ce que tout ce que l'on touche soit de grande qualité et agréable au toucher</li> <li>• Prêter attention aux détails qui traduisent l'intimité et le respect</li> </ul>
 <b>ENTENDRE</b>	<p>Cet espace exige une grande discrétion acoustique. Les bruits provenant des portes, des systèmes de ventilation, des pièces voisines, des couloirs ou des installations sanitaires ne doivent pas être gênants. Ici, le calme n'est pas un luxe, mais fait partie intégrante de la promesse de service.</p>	
 <b>SENTIR</b>	<p>Les odeurs sont un sujet particulièrement délicat dans les espaces privés ou sensibles. Ces espaces doivent donner une impression de propreté et de fraîcheur, sans pour autant sentir les produits chimiques. Les clients ne tolèrent aucune contradiction à ce sujet.</p>	<p style="text-align: center;"><b>DON'T</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usure visible, réparations mal faites ou solutions de fortune</li> <li>• Miroirs, éclairage ou couleurs qui donnent aux personnes une apparence peu flatteuse ou les mettent mal à l'aise</li> <li>• Éclairage froid et impitoyable dans les sanitaires ou les espaces de détente</li> <li>• Des plastiques bon marché aux points de contact les plus importants</li> <li>• Des ventilateurs qui cliquettent, des portes qui laissent passer le bruit ou des bruits d'eau qui constituent un bruit de fond permanent</li> <li>• Un mélange de désodorisant et de produit nettoyant au lieu d'une véritable fraîcheur</li> <li>• Des surfaces froides, collantes, rugueuses ou qui ne semblent pas fiables au toucher</li> </ul>
 <b>TOUCHER</b>	<p>Ici, le toucher est un facteur déterminant pour instaurer la confiance : le linge de lit, les serviettes, la robinetterie, le siège des toilettes, les interrupteurs, les poignées, le robinet, le sol sous les pieds nus. Tout doit être soigné, agréable et fiable.</p>	