



Aménagement des espaces d'accueil

BIEN ARRIVER

Il fait bon attendre ici : cinq conseils pour des zones d'accueil dans l'air du temps

Il n'est pas nécessaire d'être expert en mise en scène des lieux et de connaître l'art de l'hypnoesthétique pour comprendre que les locaux obéissent à une dramaturgie stratégique et que l'on peut les mettre en scène. Aujourd'hui, nous aimerions donc vous inviter à découvrir pourquoi les halls d'entrée, en particulier, devraient être aménagés avec un sens aigu du détail.

Inspiré par Carina Hölzer, notre experte en planification

Les zones d'accueil sont importantes. Ce sont elles qui donnent la première impression que l'on a en entrant dans un bâtiment. Et il faut qu'elle la meilleure possible. Pourquoi ? Parce que dans l'idéal, cet endroit reflète l'identité et l'image de soi d'une entreprise, ou de toute une organisation – à l'instar d'une carte de visite ou d'un premier contact visuel. On peut y placer des éléments destinés à identifier une marque ou une personnalité. L'aménagement en soi, mais aussi les aspects relationnels et sociologiques jouent ici un rôle important.

1. C'est la première impression qui compte

Un hall d'entrée doit stimuler tous les sens, pour donner aux personnes qui entrent dans le bâtiment (et cela inclut aussi les employés) la sensation d'être les bienvenues. Quels en sont les éléments indispensables ? Une atmosphère agréable et accueillante. Propreté et fraîcheur. Simplicité. Le comptoir de réception ne doit pas avoir l'air d'une barrière infranchissable. Après tout, son rôle est d'inviter au dialogue. Sa hauteur et la nature des matériaux qui le composent jouent donc un rôle déterminant.

On constate actuellement une tendance à s'inspirer des halls d'hôtel pour concevoir ceux des bâtiments administratifs. Les divers aménagements créent une atmosphère plus décontractée et moins formelle, on se parle en restant debout, on communique d'égal à égal. Dans le meilleur des cas, le mobilier dans l'espace d'attente est fonctionnel et confortable. Mais attention : le plus souvent, les visiteurs trouvent qu'une hauteur d'assise normale est plus confortable puisqu'ils ne sont alors pas obligés de s'extirper de fauteuils profonds quand leurs interlocuteurs les reçoivent. Il va de soi que le style et la forme des meubles correspondent à l'architecture du bâtiment, comme le montrent bien nos exemples tirés des univers stylistiques PURE et FLOW.



Exemple d'agencement de l'univers stylistique FLOW

Cela vaut la peine de suivre la tendance de la "sensibilisation à la nature" et d'utiliser des plantes ou des références à la nature pour donner une première impression aussi durable et suggestive que possible. L'art peut aussi être un moyen approprié pour mettre l'attente en scène. On transporte les visiteurs dans un autre univers en donnant du prestige et du pouvoir à cet endroit réel. L'effet, peut-être pas toujours conscient, est à coup sûr inconsciemment suggestif et enrichissant. Les entreprises ont toujours décoré

leurs halls d'accueil avec des œuvres et des installations spécialement créées dans ce but – elles contribuent ainsi à un discours culturel et mettent leur positionnement en relief.

2. Du bonheur d'arriver

L'arrivée n'est pas seulement l'instant où l'on pénètre dans le hall d'accueil. En s'approchant d'un bâtiment, on se fait déjà une idée de la nature de l'entreprise qu'il abrite. Ici déjà, il est important de veiller à la clarté et à un guidage simple, ou d'utiliser sciemment la végétation (jardinets, allées ou façades végétalisées). Christian Mikunda, avant-gardiste de l'économie de l'expérience, dit qu'une mise en scène préalable s'appuyant sur la nature a sur nous un effet apaisant. On supporte ainsi mieux le bruit ou les moments de stress.

Les plus souvent, les personnes qui entrent dans un bâtiment font une démarche précise, ont un rendez-vous. Elles ont fait le déplacement, qui peut avoir duré plusieurs heures. Où peuvent-elles déposer leurs bagages et leurs vêtements ? L'espace de réception offre-t-il des possibilités dans ce domaine ? Il devrait disposer de suffisamment de place pour installer des penderies, des armoires ou même posséder une pièce séparée pour déposer les affaires. Naturellement, il est impératif qu'il y ait des sanitaires pour se rafraîchir ! Alors seulement, un moment de décontraction sera peut-être possible dès l'arrivée.

3. Information et communication

À l'ère de la communication numérique, il est judicieux de proposer des équipements modernes dans les zones d'accueil. On utilise volontiers des appareils numériques (ordinateur portable, iPad ou smartphone) pour patienter plus facilement. Les visiteurs seront donc certainement contents s'ils peuvent utiliser le wifi et si l'ouverture d'une session est aussi simple que possible. Utilisez-vous aussi le hall d'accueil pour diffuser des informations sur l'entreprise ? Outre les interlocuteurs "en chair et en os", on peut avoir recours à des écrans ou des collages ainsi qu'à des espaces d'exposition (vitrines, etc.). Les solutions interactives qui invitent les visiteurs à la découverte ont également leur attrait. Avez-vous déjà aussi réfléchi à l'utilisation de robots humanoïdes ? Sophia, Pepper et leurs consœurs travaillent déjà comme assistantes d'accueil.

4. Hospitalité : Arriver en tant qu'invité ...

Parallèlement à un accueil aimable, de petits gestes tels que proposer de l'eau, un bon café ou quelque chose à grignoter donnent aux visiteurs le sentiment qu'ils sont les bienvenus et qu'ils sont appréciés. Les règles sont ici les mêmes que dans l'hôtellerie : plus vous proposez de services, plus tôt les visiteurs se sentiront comme des invités.

5. ... et repartir en tant qu'ambassadeur

Le moment de la séparation n'est pas non plus à négliger. Si, pour que le départ soit plus confortable, le taxi attend déjà ou si l'on donne aux visiteurs une barre de céréales ou une bouteille d'eau pour le trajet

de retour, les adieux ne seront peut-être qu'un au-revoir.



Exemple d'agencement de l'univers stylistique PURE

© 2018 - 2021 König + Neurath AG | Tous droits réservés

