

**CIDER** 

L'ameublement et l'aménagement pensés pour tous !

Avec l'objectif affirmé de réinventer les espaces de travail au profit du bien-être de l'utilisateur, Cider est un éditeur français de mobilier design. Le secteur de la santé s'inscrit dans la continuité de ce que le groupe constate depuis plusieurs années dans le secteur tertiaire, à savoir un véritable besoin d'apport de chaleur, de modularité et de durabilité dans des environnements qui en manquent trop souvent. La notion d'hospitalité doit absolument être amenée dans ces lieux où les personnes ont davantage besoin de se sentir comme à la maison. Qu'il s'agisse de travail, de visite ou de soin, l'expérience doit se dérouler dans un cadre confortable, ludique et adapté à leur usage. Toutefois, bien plus que dans le secteur tertiaire, il existe une pluralité d'acteurs et d'usagers dans les établissements de santé. De plus, le public n'est pas le même dans tous ces établissements et les besoins des personnels ne sont pas identiques non plus à l'intérieur d'une même structure. Le soignant, le soigné et le visiteur n'attendent pas la même réponse, c'est la raison pour laquelle il est nécessaire de bien identifier les acteurs afin de proposer la bonne solution au bon endroit.

Propos recueillis auprès de **Yann Thevenet**, associé et Sales Team Leader, Cider

En tant que spécialiste de l'ameublement et de l'aménagement des espaces, quelles sont les problématiques que représente la diversité des publics et des usagers accueillis dans un établissement de santé ?

Yann Thevenet: L'enjeu des aménagements des établissements de santé est double: les espaces réservés au personnel et les espaces

destinés au public varié. Un point commun lie ces deux environnements aux usages très différents: les aménagements se doivent d'être reconfortants et d'incarner la bienveillance. Pour le personnel de santé, souvent à flux tendu et soumis au stress – à plus forte raison avec la crise sanitaire - Il est important que les aménagements conçus permettent de travailler dans des conditions optimales, seul ou en équipe.

Le personnel a également la nécessité de se retrouver dans des espaces de détente et de refuge.

Y. T.: Les visiteurs, quant à eux, doivent être accueillis dans des conditions confortables contribuant à faire oublier le côté anxiogène des établissements de santé. Pour ce faire, il s'agit d'apporter de la modernité, du confort et de la connectivité à ces espaces.

Comment cette diversité dans le type de public accueilli au sein de ces établissements influe-t-elle sur votre geste d'ameublement et d'aménagement ?

Y. T.: Face à la diversité des publics accueillis, l'ameublement et l'aménagement impliquent d'être pensés pour tous. Adaptabilité est le maître mot. Des solutions différencierées sont primordiales afin de répondre aux usages. Ainsi, des assises confortables et chaleureuses telles que des canapés et fauteuils sont à intégrer dans les espaces de détente. Pour les espaces d'accueil et d'attente, le confort du mobilier, ici des chaises, est également un élément déterminant. L'installation de structures isolantes permet de garantir l'intimité des familles et contribue ainsi au bien-être. Pour les personnes à mobilité réduite et handicapées, il s'agit de penser le mobilier de façon pratique et intelligente : l'ameublement devient un acteur de bien-être. Les enfants accompagnants nécessitent, eux aussi, un espace différencier afin d'être rassurés comme des espaces de jeux avec des meubles ludiques colorés adaptés à leur taille.

Comment faites-vous pour garder une cohérence dans la conception des espaces vis-à-vis de la diversité des besoins et des attentes de chaque usager ?

Y. T.: La diversité des publics n'est pas une contrainte. Il s'agit de trouver un fil conducteur. Il peut être basé sur la forme, la matière, la couleur, la signalétique. Cette cohérence doit être globale. Elle est possible grâce à notre collaboration avec les architectes avec lesquels nous pensons l'ameublement et l'aménagement. Elle doit être présente aussi bien dans les espaces du personnel que dans ceux des patients. Ce fil conducteur permet d'identifier le bon espace et ainsi d'installer une harmonie au sein du lieu. Dans le tertiaire, on mixe des espaces variés et on trouve une cohérence. Cette méthode est adaptable à tous les secteurs.

Quel rôle joue le mobilier pour assurer cette cohérence ?

Y. T.: Le mobilier doit être de qualité et personnalisable aussi bien au niveau de l'esthétique que dans les formes et dans les fonctionnalités. La flexibilité est la qualité primordiale pour permettre de moduler les aménagements en fonction des effectifs dans les structures. Elle a un impact positif. Il faut éléver l'aménagement au service de l'humain.

Comment accompagnez-vous les architectes dans cette recherche de la cohérence ?

Y. T.: Comme dit précédemment, nous travaillons en partenariat avec les architectes pour trouver des solutions nouvelles. Aussi, nous collaborons main dans la main avec eux dans une réflexion commune en privilégiant un échange et une écoute continu. De plus, nous tenons à leur laisser un choix infini de personnalisations pour une plus grande liberté créative. Ainsi, notre travail est fondé sur cette confiance réciproque au service des usagers et du personnel.



Témoignage

« *L'offre et les solutions techniques proposées déterminent notre capacité à rester cohérents.* »



Témoignage de Renaud Alardin, architecte agence R2A

En tant qu'architecte, quelles sont les problématiques que représente la diversité des publics et des usagers accueillis dans les établissements de santé ?

Renaud Alardin : L'habitude de travailler auprès des établissements de santé permet aux architectes de ne plus considérer cette diversité des publics comme une problématique mais, au contraire, d'avoir une approche globale sur les flux. Nous devons aussi bien réfléchir aux flux patients qu'aux flux visiteurs, soignants ou techniques. Plus nous travaillons sur des établissements à grande échelle, plus nous parvenons à bien séparer ces flux alors qu'il faut souvent réfléchir davantage à la logique de position des espaces sur des établissements de tailles plus modestes. Concernant les patients, l'équation est relativement simple puisque l'architecte doit définir un parcours clair, lisible et chaleureux afin d'offrir les meilleures conditions d'accueil avant l'acte de soin. Eviter le stress inutile pour le patient permet aussi au personnel d'améliorer la qualité de la prise en charge. D'autre part, le travail sur les espaces est capital car l'hôpital est l'outil de travail du soignant. Là aussi les flux doivent être les plus simples possibles pour un soignant qui arrive à l'hôpital en civil avant de se changer dans les vestiaires et de rejoindre son service où l'univers de travail et le confort doivent lui permettre d'évoluer de façon sereine et apaisée et ainsi pratiquer les soins de la meilleure des manières. Du côté de l'accompagnant, nous avons tous été déjà confrontés au stress et à la sensation d'être un peu perdu dans un hôpital. Il faut donc tout mettre en œuvre pour améliorer le confort et réduire ce sentiment d'inquiétude grâce à des espaces doux et chaleureux et surtout grâce à une bonne signalétique. Dès les premiers pas dans un établissement de santé, un accompagnant va être perdu et va chercher des visuels ou une personne pour le renseigner et ainsi le rassurer. Enfin, il faut bien-sûr prendre en compte les mobilités réduites ce qui est en général plutôt un des points forts par nature des établissements de santé.

Malgré cette diversité, comment parvenez-vous à conserver une cohérence dans la conception des espaces ?

R. A. : De manière pragmatique, j'oserai dire que nous faisons de notre mieux ! Le premier enjeu dans un établissement de santé est l'orientation. Il faut travailler sur les flux qui conduisent les patients jusqu'à l'espace d'accueil et d'admission. Il est nécessaire de rationaliser les accès et d'apporter les logiques les plus simples et les plus lisibles pour accéder aux espaces d'accueil. Au sein de cet espace, des pôles spécifiques sont définis comme le desk d'admission ou les salles d'attente. Plus cet espace est contraint et les volumes réduits, plus le travail de l'architecte d'intérieur va s'avérer crucial pour influer sur les ambiances et le confort du patient. L'enjeu est de concevoir des lieux chaleureux, simples d'accès et qui tiennent compte des problématiques d'accueil et d'attente des patients, encore plus dans cette période de COVID. Ensuite, il y a toujours une différence entre une restructuration et la construction d'un bâtiment neuf qui a l'avantage d'être pensé selon les problématiques actuelles. Si l'architecte va travailler sur les axes principaux et les flux de développement, l'architecte d'intérieur va pouvoir se concentrer sur les détails et ce mariage va permettre de

rationaliser les espaces et diriger le patient de la manière la plus efficace. Disposer d'un architecte d'intérieur est un réel atout pour une agence.

Quel rôle joue le mobilier pour assurer cette cohérence ?

R. A. : Le mobilier est très important car le premier réflexe d'un patient ou d'un accompagnant après être passé au bureau des admissions, sera de s'asseoir en attendant d'être pris en charge. Un beau mobilier, sans être ostentatoire, témoigne d'une certaine forme de respect pour le patient. Il doit être chaleureux et confortable et doit donner envie aux patients et aux accompagnants de l'utiliser. L'attente dans un hôpital peut s'avérer parfois longue et il est indispensable d'être bien installé pour ne pas rendre ce moment plus pénible qu'il ne l'est déjà. Le travail sur les zones d'attente est primordial car c'est le premier contact entre le patient et l'hôpital et cela va forcément influer sur le reste de son parcours au sein de l'établissement. Il faut aussi être attentif aux matériaux utilisés vis-à-vis de l'hygiène. La décoration et les ambiances jouent également un rôle important.

Comment les industriels comme Cider, peuvent-ils vous accompagner dans cette recherche de la cohérence ?

R. A. : L'offre et les solutions techniques proposées déterminent notre capacité à rester cohérents. En fonction des services et des usages, les mobilier ne sont pas du tout les mêmes. Les industriels proposent de plus en plus un large panel de mobilier répondant à toutes les contraintes d'un site hospitalier comme l'hygiène et la sécurité. Nous travaillons avec certains fournisseurs dès l'esquisse pour les intégrer au budget et réfléchir plus précisément au confort du patient dès son accueil. L'avantage de travailler directement avec les fabricants est de pouvoir mieux rationaliser et anticiper les solutions proposées. Nous pouvons bénéficier de leur expertise en amont pour aller vers des produits plus ergonomiques et fonctionnels. En revanche, lorsque le mobilier est choisi en dernière phase du projet, nos choix se réduisent et les solutions sont souvent plus onéreuses. Il est important de nouer de solides partenariats avec les fabricants qui deviennent de véritables conseils et plus simplement des vendeurs de mobilier. Notre priorité sera d'être toujours plus pertinents dans l'accompagnement des patients et des personnels.

Trouvez-vous que les industriels font davantage d'efforts aujourd'hui pour allier design et fonctionnalité ?

R. A. : Sur le mobilier cela ne fait aucun doute. Si la beauté reste subjective, il est incontestable que l'esthétisme des références a grandement progressé au cours des dernières années. Qu'il s'agisse du choix de couleurs ou de matières, la qualité de la proposition industrielle s'est grandement améliorée. Malgré une priorité qui reste donnée à l'hygiène, au nettoyage, à la sécurité et aux fonctionnalités, les mobilier sont beaucoup plus esthétiques. Sans augmenter les prix ou proposer des designs ostentatoires, l'offre actuelle permet de garantir la bonne prise en charge du patient tout en offrant une qualité visuelle supérieure. De mon point de vue, tous les fabricants spécialisés dans l'accompagnement des établissements de santé ont fait des efforts conséquents sur leurs produits.