



DLM
CRÉATIONS

Du mobilier fonctionnel adapté à chacun

Spécialiste de la conception de mobilier et de l'aménagement intérieur depuis 25 ans, DLM Créations s'est particulièrement intéressé depuis quelques années aux problématiques de qualité de vie au travail en ciblant tout particulièrement les facteurs de risque occasionnant les Troubles Musculo-Squelettiques (TMS), première cause des maladies professionnelles en France. DLM Créations a ainsi souhaité répondre aux contraintes quotidiennes de ses clients (EHPAD, FAM, MAS, CH, etc.) En s'entourant d'experts de la Santé (ergonomes, ergothérapeutes, psychomotriciens), les équipes de DLM Créations ont observé le quotidien de ces établissements, ils ont analysé les usages de tous, soignants comme résidents, pour concevoir des innovations adaptées, efficaces et simples d'utilisation. La gamme Ergomodel a ainsi été développée avec le double objectif de réduire les TMS du personnel et de maintenir l'autonomie des résidents. DLM Créations compte plus de quarante employés (des architectes d'intérieur aux commerciaux terrains en passant par un pôle produit/design et un service marketing/communication), véritables experts dans leur domaine et ayant la vocation d'améliorer la vie de tous au quotidien.

Présentation du bureau d'études de DLM Créations avec Sandrine Gibier, architecte d'intérieur

Quels sont les profils qui composent le bureau d'études intégré à DLM Créations ? Quel est son rôle ?

Sandrine Gibier: Nous sommes 4 personnes au bureau d'études. Je travaille depuis maintenant 13 ans pour DLM Créations et suis à l'initiative de la création de ce département. Depuis nous nous sommes entourés d'une architecte DPLG et BTS plasticien de l'environnement architectural et de 2 designers d'espaces. Chacun des quatre membres du bureau d'études est autonome dans la gestion de son portefeuille de projets, il est responsable de son dossier qu'il pilote jusqu'à son terme en liaison avec le commercial. Il pourra cependant être amené à former une équipe en fonction de l'envergure du projet.

L'équipe du bureau d'études travaille en étroite collaboration avec notre service R&D, composé en outre d'un Développeur Produit, anciennement intégré au BE et présent chez DLM depuis maintenant 12 ans. Notre bureau d'études a été créé en 2008 au départ dans le but de créer un réel soutien commercial. En 13 ans son rôle n'a cessé d'évoluer, aujourd'hui nous souhaitons apporter de plus en plus une proposition sur-mesure qui répond au quotidien des établissements. Donner à chaque pièce sa fonction grâce à l'aménagement intérieur, proposer des solutions d'optimisation des espaces, garantir et fiabiliser les solutions proposées. On nous demande également de plus en plus de proposer une décoration « *comme à la maison* », « *cocooning* » et d'allier le fonctionnel à l'esthétique. Nous proposons donc des solutions pour se sentir bien tout en respectant les contraintes budgétaires et architecturales.

Nous avons un rôle d'écoute et de conseil mais aussi d'assistance à la mise en conformité aux normes PMR et sécurité.

Pourquoi est-il pertinent pour un industriel comme DLM Créations d'avoir son propre bureau d'études ?

S.G.: DLM Créations n'est pas qu'un simple distributeur de meubles. C'est un apporteur de solutions concrètes au quotidien de ces

établissements. Notre force en ayant un bureau d'études intégré est de pouvoir concevoir les aménagements les plus adaptés aux besoins de nos clients. Véritable projet d'équipe, nous montons ensemble le projet le plus adapté aux clients. Chaque projet est unique et ne peut l'être qu'avec la participation de chacun. Le BE travaille étroitement avec le pôle produit pour imaginer et concevoir du mobilier spécialisé qui répond aux besoins de nos clients. Ça nous permet d'être au plus près de leurs attentes.

Nous proposons des aménagements 2D, zoning, et 3D qui mettent en lumière le mobilier, la décoration, l'aménagement directement dans les plans de nos clients. Ils peuvent ainsi se projeter et voir leur futur établissement. Nous pouvons également affiner la recherche avec des planches d'inspirations colorimétrie, et créer des planches matières.

Quelles sont les problématiques auxquelles vous êtes confrontés dans le développement de mobilier à destination des établissements de santé ?

S.G.: Aujourd'hui, l'univers des établissements médico-sociaux évolue. Ils doivent être des lieux de soins mais avant tout des lieux de vie. Comme je vous l'ai dit précédemment, le mobilier doit donc allier l'utile, la fonction, l'agréable et l'esthétique. Le confort, la décoration, l'ambiance générale sont devenus essentiels dans le processus de décision des directeurs.

Ils veulent du beau, des choses que l'on aimerait tous avoir chez nous, ils veulent être tendance, aux goûts du jour pour plaire aux résidents et aux familles. Mais ils veulent aussi du solide, du facile d'entretien, du sûr. Du mobilier adapté aux résidents et qui simplifient l'usage que l'on en fait. Vaste programme qui n'est pas toujours simple à suivre. Mais c'est aussi ça la force de DLM Créations, c'est d'avoir anticipé ces enjeux et d'y répondre avec le BE et toutes les équipes concernées (commerciaux, achats, produit, marketing).





Fauteuil de repos Ergomodel Easy-Up



Quels sont les enjeux liés aux TMS, à l'ergonomie et au maintien de l'autonomie en matière de mobilier ?

S.G. : Le mobilier dans le secteur de la Santé, c'est plus qu'une chaise ou un lit. C'est un outil de travail que le soignant utilise quotidiennement pour accompagner le résident. C'est un outil de vie pour le résident qui passe ses journées avec. En observant ces usages, nous pouvons apporter les réponses fonctionnelles à notre mobilier pour réduire les risques de TMS ou maintenir l'autonomie.

Un exemple tout simple : pour se lever, une personne âgée aux capacités physiques réduites va avoir besoin de l'aide d'un soignant qui va souvent chercher à soulever la personne et s'expose ainsi dangereusement à des risques de TMS. Ceci se répète plusieurs fois par jour tous les jours multipliant considérablement les risques d'accidents et de blessures. Nous avons donc conçu un fauteuil qui permet au soignant d'accompagner le résident à se lever sans se substituer au mouvement. Avec notre Ergomodel Easy-up, le soignant est protégé et le résident retrouve son autonomie.

Dans quelle mesure pouvez-vous allier design et fonctionnalité sur ce type d'équipement ?

S.G. : La première étape est de trouver les fonctionnalités qui permettent de répondre aux besoins et d'améliorer l'autonomie et la qualité de vie au travail. De nombreux tests sont effectués jusqu'au prototype final. Ce dernier est testé et validé par les experts santé avec qui nous travaillons. La seconde étape est d'adapter ce prototype aux codes de DLM Créations en le rendant design, confortable et tendance.

Bienveillance et prévention sont les principales valeurs sur lesquelles DLM Créations s'appuie pour développer ses solutions et ses offres globales. Comment les intégrez-vous à vos réflexions ?

S.G. : Bienveillance et prévention sont indissociables. C'est parce que DLM Créations s'engage à améliorer le quotidien de tous dans ces établissements que nous souhaitons développer du mobilier qui le leur permet. Nous sommes convaincus que la sinistralité des métiers dans ces établissements est un fléau majeur. Les actions de prévention sont primordiales aujourd'hui. Nous croyons fermement qu'elles permettent de réduire les risques face aux TMS, d'améliorer la QVT et de redonner envie de travailler pour nos aînés.

Quels types de mobiliers développez-vous pour les établissements de santé ?

S.G. : Nous proposons du mobilier pour aménager un établissement dans son intégralité. Espaces communs, accueil, salles d'animation, salle à manger, chambres, extérieur et même salon de coiffure, salle de jeux. Sans oublier la décoration et même le linge, rideaux, voilage et couvre-lit. Nous travaillons actuellement sur une collection de rideaux, voilage et couvre-lit propre à DLM. Nos solutions sont tout-en-un. Nous développons des collections variées, tendances, pour tous les goûts avec un large choix de couleurs et de matériaux. Il y a forcément le ou les styles recherchés par le client.

Quelles sont les différentes étapes de la conception et du développement des offres proposées par DLM Créations ?

S.G.: Je pense que l'on peut décrire les différentes étapes de la conception et du développement des offres en 3 mots: Evaluer, Concevoir et Déployer. L'évaluation est notre première phase. Récolter les données, analyser les besoins du client, faire une étude de zoning ou de faisabilité formalisée par un esquisse 2D du projet. Cette première réponse nous permet d'évaluer grâce à un aller-retour permanent: les besoins, les envies, le mode de vie des équipes soignantes et des bâtiments, les goûts et les partis pris esthétiques afin de sélectionner le meilleur rapport qualité-prix tout en mettant l'usager au cœur de notre projet. Il nous semble indispensable d'engager une véritable concertation avec les différents partenaires qui travaillent au sein d'un établissement. Vient ensuite la phase de conception. Il s'agit d'une consolidation plus approfondie du projet. Les premières idées de décoration sont mises en œuvre afin de créer des espaces de vie propres à chaque client. Des images immersives en 3D des volumes sont réalisées, accompagnées de planches matériau. Les images 3D extérieures et intérieures permettent de visualiser pleinement les choix et solutions proposées, elles permettent aussi d'apprécier la cohérence globale des ambiances et intentions architecturales. Nous proposons des conseils préalables aux travaux d'aménagement et réalisons des cahiers de matériaux et colorimétrie. Enfin, la dernière phase, celle du déploiement. Une fois la commande validée, nous réalisons les plans d'installation en collaboration avec notre département logistique. Tout le processus des études menées par le bureau d'études, répond aux normes imposées par la certification ISO 9001.

Quelle est l'importance des différents retours du terrain, de la part des clients et des usagers notamment, dans vos réflexions ?

S.G.: Comme je vous l'ai dit, nous avons la volonté de répondre aux besoins concrets et réels de nos clients. Nous observons, nous analysons, nous écoutons leurs contraintes. Les commerciaux sont de vraies sources d'information. Ils connaissent leurs clients, ils nous remontent les attentes. C'est grâce à cela que nous avons pu développer de nombreuses innovations de notre gamme Ergomodel.

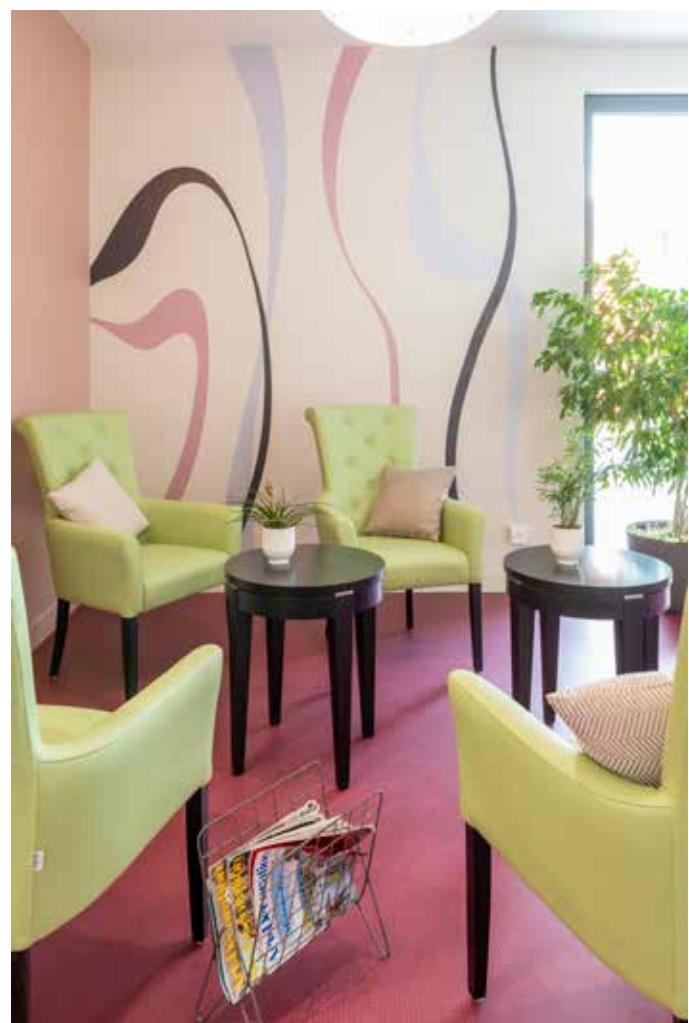
Par exemple: l'Ergomodel Gliss (le patin qui permet de déplacer le mobilier sans le soulever) a été pensé à la suite d'une visite de notre commercial dans un établissement dans lequel la directrice avait besoin d'une solution pour transformer la fonction de sa pièce commune plusieurs fois par jour. Or, le mobilier adapté est souvent lourd pour garantir durabilité et stabilité. Elle ne souhaitait plus abîmer la santé de son personnel et avait diminué les activités. Nous lui avons donc trouvé une solution pour déplacer ce mobilier sans effort pour le personnel. L'autonomie du client est aussi un point d'honneur de DLM, qui grâce à du mobilier spécifique Easy Up, fauteuil releveur à pu les aider à reprendre confiance en eux. L'arrivée en EHPAD est souvent liée à une nouvelle vie, nouveau lieu, nouvelle habitude, et cela peut parfois être traumatisant, le meilleur retour terrain que nous pouvons avoir des résidents et de leur famille et qu'ils se sentent bien dans ce nouvel environnement et qu'ils se sont vraiment appropriés les lieux. Dans le cas d'une réhabilitation, des espaces qui au départ n'étaient pas exploités, peuvent désormais l'être grâce à un aménagement spécifique, du mobilier adapté et mis en avant et une lumière déco. Les résidents et leurs familles se déplacent aisément et peuvent avoir des espaces de convivialité et cocooning pour se retrouver.

Comment collaborez-vous avec les architectes pour la conception des espaces intérieurs et de leur aménagement ?

S.G.: La collaboration avec les architectes est souvent à l'initiative du commercial qui propose lors du premier rendez-vous client un réel travail d'équipe. Nous collaborons de différentes manières, avec les architectes. Certains viennent directement à notre rencontre dans notre Showroom, afin de pouvoir avoir une meilleure vision de notre gamme mobilier et nous travaillons en réel partenariat. Avec certains, nous organisons des visioconférences afin d'affiner leur demande et faisons le choix ensemble des tendances et thématiques à retenir. Et pour d'autres, ils nous envoient leur carnet de tendance et nous font confiance sur le choix du mobilier et des finitions.

Comment envisagez-vous l'évolution de la décoration d'intérieur et du design des établissements de santé ?

S.G.: L'EHPAD de demain doit de plus en plus prendre en considération les usages des gens qui y travaillent et qui y vivent. Si l'architecture se dirige vers une domiciliation des espaces, l'aménagement intérieur doit prendre en compte ce qu'on y fait. Prendre en considération les missions de chacun et les intégrer dans le mobilier pour rendre la vie plus facile. Faire des établissements de santé des lieux dans lesquels l'aménagement intérieur participe plus activement à la vie de tous au quotidien.





Le projet d'aménagement du Pôle de Vie la Chartraine

« Le respect des ambiances est très important à prendre en compte au regard de la diversité du public que nous accueillons »

Propos recueillis auprès de **Marion Lesage**, Directrice Pôle de vie la Chartraine

Pouvez-vous nous présenter votre établissement ?

Marion LESAGE: Le Pôle de vie la Chartraine est un ensemble de structures médico-sociales et de logements à destination des personnes âgées, dépendantes ou en perte d'autonomie, en hébergement permanent, temporaire ou en accueil de jour. Ce pôle se compose pour sa partie médico-sociale, d'un EHPAD, d'un accueil de jour, d'un service de soins infirmiers à domicile, d'une équipe spécialisée Alzheimer et prochainement de l'ouverture d'un foyer d'accueil médicalisé. Ouvert l'an passé, le Pôle de vie la Chartraine a profité de la construction de 6 000 m² de nouveaux bâtiments au sein desquels les résidents de l'EHPAD ont temporairement déménagé puisque ses locaux historiques sont actuellement en cours de rénovation. A terme, les constructions neuves regrouperont d'une part le foyer d'accueil médicalisé, les hébergements temporaires, le plateau de rééducation, l'accueil de jour, l'équipe spécialisée Alzheimer, le SSIAD (Service de Soins Infirmiers à Domicile) et enfin la logistique, l'administration et la restauration.

D'autre part, le bâtiment préexistant rénové accueillera l'EHPAD. En parallèle des structures médico-sociales, nous avons également une partie dédiée aux logements avec l'ouverture récente d'une résidence services seniors.

Quelles étaient les grandes lignes de votre projet d'aménagement ?

M.L.: Concernant l'équipement, l'idée était de travailler par secteurs. En amont, nous avons beaucoup réfléchi avec l'ergothérapeute et les résidents sur la différenciation des secteurs par l'utilisation des couleurs et d'une signalétique adaptée. L'ambiance des locaux et la signalétique sont des éléments essentiels de la prise en charge de personnes âgées ou en situation de handicap pour les aider à se repérer dans les locaux. Dans un second temps, nous avons travaillé sur le mobilier pour l'adapter en fonction des différentes structures.

Quels étaient les besoins que vous aviez identifiés ?

M.L.: Le respect des ambiances est très important à prendre en compte au regard de la diversité du public que nous accueillons. Toutefois, nous n'avons pas souhaité différencier les usages au niveau du mobilier. Pour cela, nous avons fait le choix de jouer sur les matériaux et les couleurs. Nous sommes restés sur la même praticité et sur le même confort sur toutes nos structures. Ce sont d'ailleurs les résidents et les salariés qui ont validé les choix de mobilier après les avoir essayés. Notre objectif était de disposer de matériel ergonomique, facile à déplacer et à nettoyer pour les équipes. De plus, il était important pour nous de faire appel à une entreprise française.

Quels sont les éléments principaux à prendre en compte dans le choix du mobilier ?

M.L.: Pour le secteur médico-social, le mobilier doit avant tout être confortable pour les futurs utilisateurs et pour cela, il est important de pouvoir compter sur un fournisseur qui accepte de nous faire essayer ces pièces en amont. Aujourd'hui ce n'est clairement pas possible avec tous les fabricants. Avec des personnes qui souffrent de troubles musculo-squelettiques, l'ergonomie et le confort sont essentiels. De la même manière, il est important pour nos personnels que les mobiliers soient faciles à nettoyer et à déplacer.

Comment définiriez-vous l'évolution du design et de la décoration d'intérieur dans le secteur médico-social ?

M.L.: Les industriels ont beaucoup travaillé ces dernières années pour améliorer leur offre. Nous travaillons avec DLM Créations qui propose un vaste choix de matériaux et de couleurs ce qui est très intéressant dans l'optique de créer des ambiances différentes et agréables. Sur les chaises et les fauteuils, l'ergonomie a été beaucoup retravaillée avec des logiques de préhension beaucoup plus simples que par le passé. De la même manière, nous avons la chance désormais de disposer de pièces beaucoup plus jolies et très design. Les fournisseurs proposent des gammes de plus en plus larges avec des ambiances différentes

favorisant la personnalisation des structures. Enfin, il serait intéressant à l'avenir que les fournisseurs intègrent à leurs offres une partie réemploi et recyclage. Actuellement, nous manquons de propositions de reprise des mobiliers en fin de vie. C'est un axe de développement auquel les fournisseurs devraient réfléchir !

Quels sont les atouts des réponses apportées par DLM Créations ?

M.L.: J'ai beaucoup apprécié la relation simple et directe avec les équipes de DLM Créations. Ils ont toujours fait preuve d'une grande réactivité pour apporter des réponses à nos interrogations. Ils sont également une grande force de conseil et peuvent nous aider à la décision sur les coloris comme sur le mobilier ce qui est très appréciable. Ce qui est remarquable chez DLM, c'est la parfaite organisation de la logistique et des livraisons. C'est un service de grande qualité avec une maîtrise totale de tous les maillons de la chaîne.

Quel est le rôle d'ICADE dans ce projet ?

M.L.: ICADE nous a aidé pour la programmation au niveau des équipements. Nous avons défini ensemble nos besoins ainsi que le détail et le déroulé des achats. Ils sont intervenus à nos côtés de la recherche des fournisseurs jusqu'au contrôle des livraisons. Cette collaboration tripartie entre DLM Créations, ICADE et nos équipes a permis la réussite du projet d'aménagement de ce nouveau pôle de vie.

Quels sont les premiers retours des utilisateurs depuis l'installation du mobilier ?

M.L.: Les résidents sont ravis et trouvent le mobilier très confortable. Le fait de les avoir impliqués au processus de sélection et d'achat, les rend assez fiers puisque nous avons respecté leurs choix. Au niveau des équipes, il n'y a aucun retour négatif ni sur l'ergonomie, ni sur le nettoyage. Les équipes trouvent le nouveau mobilier très esthétique. Il est toujours plus agréable d'évoluer dans un environnement chaleureux et sympathique. Cela donne envie de venir travailler au quotidien.





La vision d'ICADE

« Nous devons prendre en compte les spécificités de la patientèle prise en charge dans ce type d'établissement »

Propos recueillis auprès de **Thibaut Ostermann**, ingénieur biomédical et programmiste santé, Icade

Quel a été le rôle d'Icade sur cette opération autour du Pôle de vie la Chartraine ?

Thibaut Ostermann: Sur cette opération, Icade a rempli le rôle d'assistance à maîtrise d'ouvrage sur les équipements, depuis 2017, jusqu'à la fin de l'opération. Durant la conception, nous avons établi le programme des équipements biomédicaux et du mobilier pour chaque local. Puis nous avons précisé leur emplacement sur les plans afin de vérifier le bon positionnement et l'ergonomie, avant de nous assurer de la bonne interface entre les équipements et le bâtiment en relation avec les entreprises en charge de la maîtrise d'œuvre. Enfin, notre mission s'est poursuivie aux côtés de la Chartraine pour l'achat de ces équipements.

Quels étaient les besoins qui avaient été identifiés en matière de mobilier ?

T.O.: Tout d'abord, il est important de bien distinguer les différentes catégories de mobilier. Un établissement de santé regroupe à la fois du mobilier à destination de l'administration, des chambres d'hospitalisation, de l'accueil et des lieux de vie comme la restauration. Nous devons prendre en compte les spécificités de la patientèle prise en charge dans ce type d'établissement en portant une attention particulière aux questions d'accessibilité et d'ergonomie. Il faut être vigilant à la stabilité pour éviter tout risque de chute, à la visibilité en jouant sur les contrastes et il faut surtout que les usages soient les plus

simples possible en particulier pour les personnes à mobilité réduite. L'inclinaison des fauteuils ou des lits, les accoudoirs ou la fonction de relevage intégré, sont des critères à prendre en compte dans le choix des matériels. Pour la partie administrative où le mobilier est uniquement utilisé par le personnel, il y a moins de contraintes.

Comment avez-vous collaboré avec DLM Créations dans le cadre de cette opération ?

T.O.: Concernant les achats, la question s'est posée quant aux modalités de passation de commandes et il a finalement été décidé d'avoir recours à des centrales d'achats. Nous avons donc majoritairement travaillé avec l'UGAP (Union des Groupements d'Achats Publics) et le RESAH (Réseau des Acheteurs Hospitaliers) au sein duquel DLM Créations est référencé. Après avoir identifié la possibilité de travailler avec ses équipes, nous avons pris contact afin de voir si les produits proposés étaient en adéquation avec les besoins du Pôle de vie. DLM disposait effectivement d'une gamme parfaitement adaptée et d'une expérience acquise au travers d'opérations menées sur des établissements similaires. DLM Créations proposait également un accompagnement personnalisé avec, en plus d'un vaste catalogue de produits, une révision de l'aménagement proposé par leur bureau d'étude interne. Cela a permis d'affiner davantage le choix des produits afin qu'ils correspondent parfaitement aux besoins et aux espaces.

Est-ce que pour vous, cette démarche d'accompagnement représente l'atout principal de DLM Créations dans ce projet d'aménagement ?

T.O.: L'opération s'est très bien déroulée avec les équipes de DLM Créations et je pense que cette démarche d'accompagnement est l'un des facteurs de réussite. Dès le début, ils ont eu à cœur de bien comprendre les besoins et le projet afin de proposer une solution parfaitement adaptée. Ce ne sont pas de simples fournisseurs qui se contentent de mettre à disposition les quantités de mobilier demandées, mais au contraire de véritables partenaires qui cherchent à proposer un projet complet en adéquation avec les besoins de l'établissement. L'accompagnement porte à la fois sur le choix des produits mais aussi sur le choix des coloris et sur les aménagements. Nous sommes parvenus à diminuer le coût des lots concernés grâce à une sélection plus précise et plus adaptée. A la différence d'autres fournisseurs, DLM Créations suit le projet de bout en bout avec un même interlocuteur de la commande à l'installation en passant par la planification de la livraison. Ses équipes sont d'une grande efficacité ce qui est très appréciable. Ne pas sous-traiter la livraison ou l'installation est un autre atout de DLM Créations.

Comment le mobilier et la décoration d'intérieur ont-ils évolué au cours des dernières années sur le secteur du médico-social ?

T.O.: Désormais le mobilier parvient à allier design et fonctionnalité ce qui n'a pas toujours été le cas par le passé. Les collectivités au sens large définissent un cahier des charges avec des fonctionnalités et privilégient bien souvent le prix lorsque plusieurs produits remplissent les fonctions souhaitées. C'est la raison pour laquelle les références choisies ne sont pas toujours celles avec le plus beau design. Nous pouvons le regretter mais cela fait partie du mode de fonctionnement du secteur hospitalier et médico-social. Fort heureusement, beaucoup de fabricants ont fait des efforts pour proposer des références qui continuent de répondre à toutes les exigences fonctionnelles tout en proposant un design plus agréable dans le style et les matériaux.



Crédits photos : Cédrine Tresca