



Tarkett : favoriser la recherche et l'innovation dans le domaine de l'expérience patient

Les établissements de santé prennent conscience de l'importance de tenir compte de l'expérience patient. Mais si cette prise en compte devient de plus en plus un axe stratégique prioritaire, sa mise en pratique est moins évidente, beaucoup de professionnels s'interrogeant sur la meilleure manière de la structurer. Dans ce contexte, l'Institut Français de l'Expérience Patient, une organisation à but non-lucratif, a pour vocation de contribuer à faire de l'expérience patient un levier de transformation du système de santé en France. Sa volonté est de porter une mission d'intérêt général en résonance avec les attentes de la population. Mais, outre les personnels de santé, l'expérience patient est également au cœur des préoccupations des concepteurs et des industriels. C'est ainsi que Tarkett a rédigé un livre blanc sur les enjeux de l'hôpital de demain afin, notamment, de participer à la conception d'établissements de soins plus humains.

Propos recueillis auprès de **Amah Kouevi**, Directeur de l'Institut Français de l'Expérience Patient (IFEP)



Comment définiriez-vous «l'expérience patient»?

Amah Kouevi: L'expérience patient, c'est l'ensemble des interactions et situations vécues par une personne ou ses proches tout au long de son parcours de prise en charge. Autrement dit, c'est un prisme singulier par lequel on peut avoir une vision pertinente et globale sur le système de santé.

Comment cette «expérience patient» a-t-elle évolué au cours des dernières années ?

A.K.: Ce qui a évolué récemment, c'est davantage l'attention portée à l'expérience patient et la manière dont on cherche à l'améliorer. Il existe une prise en compte croissante de cette thématique par les acteurs du système de santé qui est aussi le reflet d'une attente sociétale plus large. Tous les compartiments de notre vie sont impactés par cette quête d'amélioration des expériences que nous vivons, aussi bien en tant que citoyen, voyageur ou consommateur. Il n'y avait pas de raisons pour que cette tendance ne touche pas le secteur de la santé y est particulièrement sensible.

Quels sont les éléments qui sont pris en compte autour de cette «expérience patient»?

A. K.: Lors d'une prise en charge dans un établissement de soins, un grand nombre de facteurs influent sur l'expérience vécue. Naturellement, les relations avec les professionnels de santé, la qualité de la prise en charge clinique et l'environnement de cette prise en charge, sont des éléments incontournables. La partie plus «*logistique*» du parcours de soins ne doit pas non plus être sous-estimée.

Les hospitaliers ont-ils pris conscience de l'importance d'améliorer cette «expérience patient»?

A. K.: Oui, on observe que c'est un sujet de plus en plus présent dans les discussions stratégiques ou opérationnelles d'un établissement. C'est clairement l'objectif de l'Institut Français de l'Expérience Patient d'amplifier cette appropriation. La synergie fonctionne également grâce aux orientations des institutions de santé comme le Ministère de la Santé, la Haute Autorité de Santé ou les fédérations hospitalières qui elles aussi ont compris l'intérêt de s'engager sur ce thème fédérateur.

Comment les industriels ou les architectes peuvent participer à l'amélioration de cette «expérience patient»?

A. K.: Je suis convaincu que l'amélioration de l'expérience patient passe par une coopération entre tous les acteurs de l'écosystème de santé. Personne ne doit être exclu de cette réflexion, ni les industriels ni les concepteurs.

Pourquoi est-ce pertinent que des industriels comme Tarkett s'engagent dans ces réflexions qui vont au-delà du développement de leurs produits?

A. K.: L'implication des industriels est fondamentale dans la mesure où ils cherchent à proposer des services qui correspondent aux attentes des usagers, qu'ils soient professionnels ou patients. Nous sommes de moins en moins dans une logique de consommation des produits et de plus en plus dans une logique de services «*designés*» pour faire vivre des expériences satisfaisantes aux usagers. Il est donc capital que les industriels investissent en recherche et innovation dans le domaine de l'expérience patient.



©11h45 / CH de Fontainebleau / Brunet - Saunier Architecture



©11h45 / CH de Fontainebleau / Brunet - Saunier Architecture



©11h45 / CH de Fontainebleau / Brunet - Saunier Architecture



Le témoignage de Tarkett

« Nous nous intéressons aux évolutions du bâtiment hospitalier car nous devrons apporter des solutions techniques et design en adéquation avec ces besoins nouveaux »

Propos recueillis auprès d'**Olivier Marolleau**, Responsable national Santé pour Tarkett France

Pourquoi est-il pertinent qu'un industriel comme Tarkett s'intéresse et réfléchisse aux problématiques autour de l'expérience usagers au sein d'un établissement de santé ?

Olivier Marolleau: Notre démarche design a toujours été centrée sur l'humain, car les sols ont un impact sur notre bien-être. En hospitalier, les usagers de nos sols sont les patients, le personnel soignant, les agents d'entretien, les familles... or leurs besoins évoluent en même temps que notre société. Vieillissement de la population, hausse des maladies chroniques, pandémie Covid, interventions en ambulatoire, prise en compte de la qualité de vie des soignants: ces tendances impactent les usagers, leurs besoins, leurs expériences. Les écouter régulièrement, c'est se donner les moyens pour leur proposer les

produits les plus pertinents. Par ailleurs l'architecture des bâtiments de santé évolue également: connaître les attentes des architectes et des maitres d'ouvrages en plus de celles des usagers nous permet de proposer les meilleurs produits dans chaque zone de l'hôpital en fonction de son utilisation. Par exemple, le besoin de rénover des milieux occupés et la volonté de réduire l'empreinte environnementale du bâti ont donné vie à Genius, revêtement de sol vinyle en pose non collée, recyclable après usage. Tarkett souhaite proposer des revêtements de sol et des revêtements muraux qui permettront aux architectes de créer des espaces de santé agréables et bienveillants pour l'ensemble des utilisateurs.

Quelle expertise pouvez-vous mettre en avant dans ces réflexions ?

O. M.: Notre expérience provient de nos échanges avec les établissements et de notre connaissance du terrain. Mener des études auprès d'experts et d'usagers nous permet de réfléchir aux bonnes pratiques de conception pour certains publics et ainsi améliorer le développement de nos produits. Quelques exemples :

La gamme Excellence propose de nombreux décors imitant bois, qui apportent une ambiance domestique : cela contribue à diminuer le stress des patients. Les Serene Oak, de couleurs foncées et à lames larges, ont été conçus en particulier pour les personnes atteintes de déclin cognitif. Les décors bois sont tendance en hospitalier. C'est notamment le choix du Centre Hospitalier de Fontainebleau, dont les photos illustrent cet article.

Nos collections iQ ont des qualités de restauration de surface qui permettent une parfaite nettoyabilité, facilitant ainsi le travail des agents d'entretien et limitant les maladies nosocomiales.

Tous nos produits hospitaliers ont un niveau de COV quasi indéetectable ce qui favorise la qualité de l'air et nos traitements de surface sont sans biocides afin de ne pas contribuer à « *l'accoutumance* » des bactéries aux produits de nettoyage.

Enfin la formation permanente de nos chargés d'affaires sur tous ces sujets, nous permet de répondre à l'ensemble des préoccupations de nos clients (design, couleur, technique, environnement...)

Comment la rédaction de votre livre blanc autour de l'hôpital de demain s'inscrit-elle dans cette démarche de comprendre l'expérience vécue par les usagers d'un établissement de santé ?

O. M.: Dans un contexte de réduction (des budgets, des temps d'hospitalisation, du nombre de lits...), comment concevoir des établissements efficents et favorables à la guérison ? Suite à cette pandémie, comment revoir les flux de patients, les services d'urgences, rendre l'hôpital plus modulaire ? Nous nous intéressons aux évolutions du bâtiment hospitalier car nous devrons apporter des solutions techniques et design en adéquation avec ces besoins « *nouveaux* ». L'expérience patient est au cœur des préoccupations des concepteurs de l'hôpital de demain. Nous voyons se développer les enquêtes de satisfaction, les groupes de travail impliquant des utilisateurs, les chambres témoins pour expérimenter les futurs espaces. Nous avons rejoint à l'IFEP pour aller plus loin dans cette démarche.

La qualité de vie au travail des soignants sera une autre priorité de nos hôpitaux : à notre niveau, nous participons à son essor avec de nouvelles salles de détente réalisées par l'association « *Architectes Solidaires* ». Pour demain nous voulons des parcours patients plus accessibles et un hôpital plus humain. Tarkett souhaite s'inscrire dans une démarche collaborative « *Concevoir pour tous* » et donc prendre en compte l'utilisateur dès le départ, dès la conception, afin de permettre son utilisation dans un bien-être physique et psychologique.



©11h45 / CH de Fontainebleau / Brunet - Saunier Architecture



©11h45 / CH de Fontainebleau / Brunet - Saunier Architecture

Quels ont été les spécialistes et les experts qui vous ont accompagnés dans la rédaction de ce livre blanc ?

O. M.: Nous avons collaboré avec des sociologues, soignants, directeurs d'établissements, architectes, ingénieurs hospitaliers, designers de divers pays d'Europe. Avec l'agence Supper, qui partage nos valeurs de Human Centered Design, nous avons réalisé une analyse documentaire de rapports institutionnels et de publications récentes.

Quelles sont les grandes lignes de ce livre blanc ?

O. M.: Pour comprendre les enjeux humains, nous abordons les parcours de soin, l'expérience patient et la qualité de vie des soignants. Les grands enjeux logistiques et techniques des bâtiments hospitaliers concernent par exemple la continuité des soins (cf. crise Covid), la digitalisation des pratiques constructives et médicales comme vecteur d'efficience et le développement durable : un sujet qui mérite de gagner en importance et sur lequel Tarkett a un rôle à jouer. Enfin, des experts pluridisciplinaires livrent leur vision de l'hôpital de demain et réfléchissent ensemble à des thématiques comme la flexibilité, l'approche design centrée sur l'humain, l'empreinte environnementale, ... Pour donner suite à leurs réflexions, nous publierons bientôt un guide design d'aide au choix des revêtements de sol.

Comment le nouvel hôpital de Fontainebleau illustre-t-il la volonté d'améliorer l'expérience patient ?

O. M.: Pour atténuer l'aspect hospitalier des couloirs et chambres, et se rapprocher d'un langage plus «*domestique*», voire «*hôtelier*» l'architecte a travaillé une ambiance calme et claire à l'intérieur. Elle contraste avec la façade vert foncé, qui fait référence à la forêt. Ainsi les chambres profitent de grandes fenêtres (2,4 m x 1,6 m), les éclairages sont d'un blanc chaud pour un effet plus doux, et les murs sont neutres pour mieux accueillir des éléments complexes propres à l'hôpital (équipements

techniques, mobilier divers, signalétique...). Le revêtement de sol en décor bois (gamme Excellence) offre un effet chaleureux et accueillant dans toute la zone d'hébergement. Les salles de bain, de couleur chocolat sobre et élégante (gamme Concept Douche), ont une ambiance intime. Les têtes de lits sont réalisées en cohérence esthétique avec la salle d'eau, puisque le décor ProtectWall est assorti au mural douche.

Quels sont les enjeux de cette opération pour Tarkett ?

O. M.: Ce chantier de 16 000 m² comporte plusieurs zones, avec des besoins différents (zones techniques, hospitalisation normale, logistique). Dès nos premiers échanges l'ambition environnementale était signifiée par une démarche HQE. Nous avons eu la chance de collaborer avec l'agence Brunet - Saunier Architecture et l'entreprise FINSO sur ce projet en conception réalisation.

Comment avez-vous répondu aux attentes du maître d'ouvrage et de l'architecte ?

O. M.: Ce type de chantier est un véritable marathon, les premiers échanges datent de 2017. Une conception réalisation oblige une communication importante avec l'ensemble des acteurs: maître d'ouvrage, architecte et entreprise générale. Très tôt, il est apparu des recherches d'économies. Tarkett a su être force de proposition tout en maintenant un niveau technique en adéquation avec l'utilisation du bâtiment, sans pénaliser ni l'approche esthétique, ni l'empreinte environnementale. Nous avons fourni à l'agence Brunet Saunier tout le matériel nécessaire à la réalisation de ses choix, puis géré l'approvisionnement du chantier avec l'entreprise de pose afin de respecter le planning.