



©Marc Detiffe

Comment faire de l'hôpital AUSSI un lieu de vie ?

Les hôpitaux ont de tout temps été considérés exclusivement comme des lieux de soins, avec comme corollaire une « ambiance hospitalière classique » tournée autour de la maladie. Il est pertinent d'aborder ainsi la possibilité de renverser cet ancien paradigme en plaçant l'hôpital au centre de la vie dans la cité et en y apportant les éléments qui permettent d'abolir l'image triste et rébarbative qui pouvait s'en dégager. En effet, lorsqu'un patient traverse un moment difficile comme la maladie, n'est-ce pas plus agréable de se sentir porté par l'environnement dans lequel il se retrouve ?

En 2003 est née l'idée, portée par Pascale Berryer au sein de son établissement, de revoir complètement l'environnement hospitalier pour y créer une atmosphère positive ouverte au monde extérieur permettant d'oublier par moments qu'on est dans une institution de soins. Cette expérience s'est enrichie petit à petit jusqu'à l'ouverture d'un nouvel hôpital au cœur de la ville de Bruxelles en 2017, où le concept y a trouvé pleinement sa place. **Ouvrir les murs, intégrer l'hôpital dans la ville, faire entrer la vie de la cité et créer des lieux qui permettent de s'évader**, c'est ce qui a mené ce projet à son aboutissement. Tout a été pensé pour apporter un peu d'apaisement aux patients, aux soignants et aux visiteurs leur permettant d'arriver sereins au chevet de leur proche hospitalisé, ce qui produit un effet bénéfique sur le patient.

Une question se pose alors : comment les équipes y sont-elles parvenues ? En consacrant une superficie suffisante à des activités hors soins et des surfaces à des commerces choisis pour faciliter la vie des patients, visiteurs, médecins et membres du personnel. L'établissement a créé des lieux de détente, de rencontres et de restauration pensés comme espaces de vie conviviaux et chaleureux, décorés au goût du jour répondant parfaitement aux attentes actuelles. Apporter des sources de loisirs et de bien-être pour alléger l'atmosphère, **mettre en adéquation l'architecture, les éléments de décoration et d'orientation avec les services annexes proposés, penser à toutes les démarches culturelles, musicales et artistiques** qui contribuent à offrir douceur et sérénité et qui permettent de tisser des liens avec le monde extérieur, c'est l'ensemble de ces différentes actions qui a fait de ce nouvel hôpital un réel lieu de vie. Aujourd'hui, les nombreux témoignages enthousiastes et positifs poussent à croire que ce concept devrait être déployé au sein de toute structure hospitalière, qu'elle soit déjà fonctionnelle ou en projet architectural...

Propos recueillis auprès de **Pascale Berryer**, coordinatrice de projets d'amélioration du cadre de vie hospitalier, directrice communication/marketing du CHIREC, infirmière de formation, et **David Labeau**, architecte associé, directeur branche Santé, Assar Architects



Pascale, quel est votre constat en matière d'environnement hospitalier en tant que lieu d'accueil et de vie pour les usagers d'un établissement de santé ?

Pascale BERRYER : Les hôpitaux ont de tout temps été considérés exclusivement comme des lieux de soins, avec comme corollaire une « *ambiance hospitalière classique* » tournée autour de la maladie. Dès l'entrée de l'hôpital, se dégageait une image triste et rébarbative qui plombait l'atmosphère. Seuls les acteurs essentiels, médecins et soignants, retenaient toute l'attention. Peu d'égards était octroyé à l'environnement hospitalier. L'esthétique, le confort, les services annexes étaient trop peu pris en compte. Les choses ont heureusement évolué, en phase avec l'évolution des attentes et besoins de la société. Petit à petit la réflexion accordée au confort et bien-être s'est intensifiée.

Aujourd'hui, cette considération est un élément essentiel pour répondre aux attentes, tant des patients et visiteurs, que des médecins et membres du personnel.

Selon vous, qu'attendent les patients en matière d'accueil et de qualité de vie durant leur hospitalisation et leur parcours de santé ?

P. B. : En termes d'accueil, il faut faire une distinction entre l'humain et l'infrastructure. Toute personne souhaitant travailler dans un hôpital s'avère être par le fait une personne empathique et bienveillante, quelle que soit sa fonction. Quant à l'infrastructure, il est aujourd'hui primordial de la rendre la plus accueillante possible en y créant des espaces intimes, chaleureux et confortables. Y faire entrer un maximum de lumière naturelle et veiller à l'acoustique sont aussi des éléments importants pour se sentir bien.

Les patients attendent avant tout d'être bien soignés, entourés de personnes compétentes, prévenantes et à leur écoute. Néanmoins, si l'hôpital accorde de l'importance à des éléments qui minimisent le stress et qui leur apportent douceur et sécurité, cela les aidera à mieux affronter et à vivre leur maladie. Si l'environnement est porteur, les patients et leur entourage seront plus réceptifs et accueilleront leur état de santé avec davantage de sérénité.





David, dans quelle mesure l'architecte rejoint-il ce constat ?

David Labeau : En tant qu'architecte, avoir une conception tournée vers l'utilisateur et son bien-être est une évidence. Dans l'architecture hospitalière, il est bien entendu question du patient mais également des équipes soignantes qui vivent le lieu au quotidien. Nos équipes – d'architectes et d'architectes d'intérieur – travaillent depuis toujours sur ce volet ergonomique de la conception. On parle d'Healing Environment pour le patient, d'Architecture Inclusive pour tous ou de Qualité de Vie au Travail pour le personnel, on travaille en co-conception avec les équipes soignantes et quand cela est possible avec des Patients Partenaires... avec au final un seul but commun, améliorer le cadre de vie de chacun et lui offrir un environnement le plus à même de répondre à ses besoins.

Pascale, qu'avez-vous mis en place au CHIREC des 2003 pour améliorer la qualité d'accueil et de vie des usagers ? Pourquoi avez-vous décidé de lancer cette expérimentation ?

P. B. : Infirmière de formation, j'ai travaillé durant 10 ans au quartier opératoire d'un grand hôpital universitaire. Un choix familial et personnel m'a orientée ensuite vers un monde totalement différent, un monde qui combinait rêve, douceur et humour à travers des collections de vêtements et de décoration. J'ai travaillé près de 15 ans chez Donaldson. On ne vendait pas un produit, mais une histoire. Le client, porté par ces histoires, était mis dans les meilleures conditions pour acheter. En 2003, je me suis retrouvée hospitalisée, de l'autre côté de la barrière. Je me suis tout de suite fait cette réflexion : pourquoi tout est si triste, si glauque ? Pourquoi ne pas apporter des éléments plus gais et positifs qui permettraient de réduire le stress et d'oublier qu'on est dans un hôpital ? Ce n'est pas parce qu'on est hospitalisé, que la vie s'arrête. Mon souhait le plus cher était de revenir dans le monde hospitalier pour y égayer l'atmosphère.

Comment avez-vous développé cette philosophie et quels ont été les acteurs qui vous ont accompagnée ?

P. B. : Dans la société en général, tout évoluait déjà très vite, et continue d'ailleurs à évoluer très vite. L'hôpital ne pouvait y échapper. J'ai donc été frappé à la porte du Chirec, à la Clinique Edith Cavell, pour défendre mes idées. Il me semblait évident de commencer par installer une cafétéria qui soit tendance, conviviale, à l'image de ce qui se faisait dans la ville et qui puisse permettre de s'évader. Quelques adhérents à cette philosophie, dont la direction, ont soutenu ce projet et le premier 'Tasty' est né : un lieu de vie où l'on peut se poser, boire un café, prendre un petit déjeuner, déjeuner, lire la presse et y trouver toutes sortes de cadeaux à offrir à son proche hospitalisé. Au fil du temps c'est devenu une vraie Success Story. Un grand nombre de riverains s'y rendaient en s'étonnant de choisir une clinique pour bruncher, déjeuner ou boire un verre entre amis. Les commentaires sur Google étaient plutôt élogieux : *« Voilà une bien curieuse adresse. Le café d'une clinique. Pourquoi donc aller se restaurer dans ce genre d'endroit ? Tout simplement parce l'endroit y est agréable, le service toujours souriant, que c'est confortable et lumineux. Les produits ont y sont frais et bons, ... »*. Le pari était gagné : le mur qui séparait l'hôpital de la ville était tombé. Un deuxième, puis un troisième Tasty se sont implantés au sein de nos sites hospitaliers. Le concept s'est même reproduit dans d'autres hôpitaux. Bien sûr, comme dans tout bouleversement, il y avait les convaincus d'un côté et les plus récalcitrants de l'autre. Il a fallu un peu de temps pour que tout un chacun comprenne la plus-value d'une cafétéria sympathique et chaleureuse, d'y mêler livres, presse et cadeaux, et de poursuivre cette philosophie en décorant les couloirs et les chambres selon des thèmes cohérents qui donnent la possibilité aux alités de s'évader par moments loin de l'endroit où ils sont.

Comment cette démarche a-t-elle été retranscrite et s'est-elle concrétisée dans La conception du nouvel hôpital Delta en 2017 ?

P. B. : En préparant l'hôpital Delta, nous avons suffisamment de recul quant à l'appréciation du concept implanté à la Clinique Edith Cavell. La construction d'un nouvel hôpital nous a permis d'aller plus loin dans la réflexion et de développer l'offre de commerces et de services annexes. Elle est devenue fondamentale. C'est ainsi qu'une réelle galerie commerçante a pris place au rez-de-chaussée de l'hôpital. Un bel espace Tasty de 900 m², une pharmacie, une bandagisterie, un opticien, un acousticien, un espace dédié aux produits pour femmes atteintes du cancer, une boutique de vêtements et accessoires, un Carrefour Express, un bureau d'état civil, ... tout est là, à portée de mains, pour simplifier la vie à tous.

David, comment un architecte aborde-t-il ce genre d'initiative ?

D. L. : Cette demande tend aujourd'hui à se développer dans plusieurs de nos projets, mais en 2010, lors des premières esquisses pour l'hôpital Delta cette approche était particulièrement innovante. Notre directeur de projet, Willy Azou, était sensible aux approches hospitalières internationales – hollandaises, scandinaves, ... et cela avait donc un effet miroir avec les attentes de l'institution. C'est donc un véritable dialogue qui s'est instauré dès le départ pour concevoir ce projet unique qui offre une interface avec la ville et un cadre de vie tout à fait particuliers.

Dans quelle mesure cette philosophie et cette volonté d'ouverture changent-elles votre façon de concevoir ou orientent-elles vos réponses dans le cadre d'un projet hospitalier ?

D. L. : Cette volonté d'ouverture est le catalyseur de nos réponses.

Nous cherchons à ce que tous nos projets soient contextuels, ancrés dans leur environnement, mais aussi moteurs de développement pour le quartier ou la ville où ils se situent. Il ne s'agit donc pas d'infléchir une réponse architecturale mais au contraire de la renforcer par une volonté commune de construire un lieu de vie, un morceau de ville, une pièce (bien souvent la pièce maîtresse) du cadre urbanistique dans laquelle elle s'insère. Et, bien qu'il soit nécessaire de prendre en compte la sécurité du projet, nous plaçons pour une ouverture de l'hôpital sur la ville, et cela peut, entre autres, se concrétiser par l'entrée de la vie urbaine dans l'hôpital. Cette ouverture se ressent pour le public et les patients, et est un des vecteurs du réconfort et de la bienveillance nécessaire pour humaniser les projets hospitaliers.

Pourquoi est-il primordial d'identifier des relais sur le terrain et des acteurs porteurs de projets pour prolonger cette philosophie au sein des services ?

D. L. : De manière générale, nous ne portons pas seuls les ambitions d'un projet, elles sont partagées et portées par l'équipe de direction et les représentants des soignants. Nous accompagnons le bâtiment hospitalier sur une toute petite partie de sa vie, il est donc nécessaire qu'une appropriation ait lieu, et idéalement elle se construit dès les prémices du projet. C'est au travers de ces personnes impliquées que le passage de relai peut avoir lieu et que toutes les initiatives locales ou ultérieures peuvent être menées avec la même philosophie, dans le respect de ce qui a été conçu ensemble. Pour le projet Delta, en plus de Pascale, plusieurs personnes des services infrastructures, logistique et cadres de soins ont participé activement et ont été porteurs de cette énergie pour faire évoluer le projet au quotidien dans le respect de la conception originelle.



©Marc Detiffe



www.detiffe.com



©Marc Detiffe

Comment les acteurs du secteur hospitalier et les concepteurs peuvent-ils faire évoluer les paradigmes entre l'image austère angoissante d'un hôpital vers une structure de soins plus sereine et un environnement déstressant pour les usagers ?

D. L. : La première étape est un désir partagé et pour cela il faut être conscient que c'est réellement possible et que cela a été fait dans des projets récents et qui fonctionnent. Au travers de l'échange avec les équipes ayant menés ces projets et/ou de l'expérience de personnes comme Pascale, il est possible d'accompagner les directions de projet dans ce changement volontaire de paradigme. Les concepteurs sont désireux de porter ces valeurs et cette image plus positive des lieux de soins. Il faut donc initier et créer une convergence des points de vue à même de faire émerger des projets bienveillants, accueillants et déstressants pour les usagers.

Quels sont les éléments d'ordre architectural qui concourent à alléger l'atmosphère souvent lourde et angoissante d'un établissement hospitalier ?

D. L. : L'approche architecturale globale et la conception fonctionnelle sont évidemment essentielles afin de démystifier l'hôpital et d'éviter à tout prix d'en faire un monument qui impressionne et qui inquiète, mais c'est véritablement la conception ergonomique des espaces de soins, portée par notre équipe d'architectes d'intérieurs spécialisés dans les projets hospitaliers qui peut offrir ce supplément d'âme.

Dans un projet d'établissement, comment mettre en adéquation l'architecture, l'aménagement intérieur, la décoration, la signalétique avec des services annexes ?

P. B. : C'est justement l'adéquation de tous ces éléments qui font la réussite du projet. L'un sans l'autre n'as pas de sens. C'est une fois mises ensemble que ces initiatives vont aboutir à la réalisation du cadre de vie le plus approprié. La lisibilité, la décoration, les services annexes : si tout est pensé de façon transversale, cela permet aux patients et visiteurs de retrouver leur chemin facilement et de rendre les lieux plus conviviaux. La bonne gestion des flux d'informations en veillant à ce qu'elles ne soient pas mises n'importe où, n'importe comment, fait également partie intégrante de la réflexion. Quand, où et comment doivent-elles être données ? C'est essentiel d'y porter attention. Éviter à tout prix l'affichage sauvage, signe d'un dysfonctionnement et d'une agression visuelle. La décoration, qui doit s'intégrer dans la signalisation et la gestion de l'information, permet de valoriser proprement les espaces. Tout est lié : couleurs, symboles, thèmes selon les secteurs d'activité, avec comme seule et même vision : apporter clarté, lisibilité, sérénité et douceur.

Quelles sont les différentes actions menées ayant pour objectif l'entrée de la culture à l'hôpital ? Dans quelle mesure la culture participe-t-elle à cette ouverture d'un établissement vers l'extérieur ?

P. B. : Toujours dans cette même philosophie d'apporter quiétude et convivialité, un piano a pris place dans l'Atrium. Il est réservé aux joueurs qualifiés à certains moments de la journée. Des petits concerts ou chorales d'enfants sont organisés à certaines périodes de l'année, notamment peu avant Noël. C'est très apprécié. Les patients sont heureux de pouvoir bénéficier de temps à autre, d'un moment de douceur musicale. Cette idée nous a poussés à aller plus loin et c'est ainsi que des duos 'violoniste et violoncelliste' se sont produits de temps à autres au chevet de patients hospitalisés, comme en dialyse, en néonatalogie

et en oncologie. Des ateliers d'art-thérapie sont également proposés, tout comme d'autres événements artistiques et culturels, au travers de l'Asbl Re-source, maison d'accompagnement pour les patients atteints du cancer et leurs proches.

Comment imaginez-vous l'avenir de l'hôpital en tant que lieu de vie ?

Nous ne voyons pas l'avenir de l'hôpital autrement qu'en étant fondamentalement considéré comme un lieu de vie. Il faut tout faire pour qu'il reste connecté à la ville. Considérer les services complémentaires (ou commerces) comme un service rendu à la patientèle et non pas uniquement comme une source de revenus pour le gestionnaire de l'hôpital, même si c'est un plus s'ils le sont aussi. Il faut voir cela comme une forme de partenariat où chaque partie est gagnante.

Le bien-être et la sérénité sont les clés pour bien vivre aujourd'hui. Si l'on considère que l'hôpital, en dehors d'être un lieu de soins, peut aussi apporter ces éléments, s'intégrer dans le quotidien de chacun et suivre l'évolution de la société, il sera devenu un réel lieu de vie.



©Marc Detiffe



©Marc Detiffe



©Marc Detiffe