


 ENTRÉE  ACCÈS PMR 

 ACCÈS
PMR
 ACCUEIL
 PRINCIPAL


 MOSWO[®]
 DESIGN SERVICES

Conception des accueils et de la signalétique du CHU de Nantes : une nouvelle expérience patient !

Agence de Design Conseil nantaise depuis 1998, basée à Nantes et à Paris, Moswo propose un accompagnement global de la stratégie à la création et jusqu'au déploiement des marques sur tous les points de contacts tangibles. En attendant l'ouverture du futur CHU en 2026, Moswo a été consulté par le CHU de Nantes pour la refonte de l'espace d'accueil du site de l'hôtel Dieu et de sa signalétique. L'enjeu de cette mission était de repenser l'accueil principal du CHU en lui apportant une visibilité depuis le porche extérieur, de faciliter les flux des visiteurs par une signalétique fortement visible et d'apporter de la convivialité en créant des espaces d'attente et de détente avec des services, le tout au profit d'une expérience patient plus agréable sur l'ensemble du site.

Entretien avec **Pascale Abadie**, directrice générale



L'agence Moswo...

Pascale Abadie : Moswo est une agence de design conseil globale créée il y a 20 ans. Elle travaille sur les stratégies de marque de sa création jusqu'à son déploiement identitaire et graphique sur tous les points de contact tangibles. Notre approche est centrée sur l'utilisateur et notre philosophie d'actions

est guidée par le sens de nos conceptions. Elles doivent répondre aux problématiques et à la demande de l'utilisateur. Notre équipe interdisciplinaire est composée de 17 collaborateurs étroitement liés par nos démarches collaboratives et notre politique d'échanges. Elle est constituée de designers d'espaces, de directeurs artistiques spécialisés dans le domaine graphique et de directeurs conseils apportant une analyse des demandes du client afin d'accompagner la mise en place et le développement de nos actions de création tout en assurant l'interface entre nos effectifs et le client.

Quels services proposez-vous aux établissements de santé ?

P. A. : Nous avons constaté une réelle nécessité de faire évoluer les codes hospitaliers. La plupart des hôpitaux en activité aujourd'hui n'ont pas été conçus pour faciliter le quotidien de ses usagers, aussi bien les patients, les visiteurs que le personnel soignant. Notre approche porte donc sur l'utilisateur et ses besoins afin de proposer un environnement agréable et chaleureux susceptible d'apaiser son état de nervosité. Par cette conception, nous souhaitons apporter confort et bien-être à tous les acteurs de l'hôpital. En abordant ce sujet, nous avons rapidement été confrontés à des problématiques de gestion des flux et de signalétique. L'accueil constitue la première d'entre elles puisqu'il s'agit du premier contact entre le patient ou le visiteur et l'établissement. Ces espaces influencent la qualité de l'accueil et de l'orientation ainsi que la durée d'attente. En fluidifiant les circuits, nous participons à une meilleure autonomie du patient et lui proposons un parcours de soins plus agréable.

Avec quels acteurs partagez-vous vos réflexions pour développer votre expertise dans le domaine de la santé ?

P. A. : Nous nous sommes inspirés de notre approche pour les projets d'hôtellerie et des bureaux où les espaces de travail sont en pleine mutation, axés sur le collaboratif et la convivialité. Dans la conception de leurs installations, les acteurs de ces secteurs attachent également une grande importance au bien-être de l'utilisateur et de leurs collaborateurs. Nous avons alors choisi de transposer ces codes au secteur hospitalier, notamment auprès du CHU de Nantes qui nous a consulté pour améliorer ses locaux existants. Le futur hôpital n'ouvrira ses portes qu'en 2026, il est important d'optimiser les bâtiments actuels et de poursuivre l'amélioration de son accueil tout en fluidifiant ses circulations. Le domaine de la santé nous permet de transposer nos expériences dans différents secteurs. Outre le CHU de Nantes, nous intervenons également pour le compte du Centre Hospitalier Privé (CHP) Saint Grégoire de Rennes, un établissement du groupe Vivalto Santé. Dans le cadre de ce projet, nous assurons une mission, en cours de réalisation, sur le traitement des accueils avec l'intégration du digital permettant une autonomisation du patient ainsi que la jonction entre différents bâtiments composant un unique établissement de 44 000 m².

Dans le cadre du projet du CHU de Nantes, quels ont été vos interlocuteurs privilégiés au sein de l'hôpital ?

P. A. : Nous avons travaillé en priorité avec Fabrice Del Sol, directeur du pôle Investissement, Logistique et Nouvel Hôpital du CHU. Nous avons également longuement échangé avec Marie Lapostolle, Directrice du pôle Patient, Attractivité, Communication, Qualité et Anne-Sophie de Lima Lopes, directrice adjointe au sein de ce pôle et plus spécifiquement

en charge des usagers et services aux patients. Ainsi, nous étions proches des principaux acteurs impliqués dans la définition des meilleurs espaces et de leur rôle dans les échanges internes et les relations interpersonnelles de l'hôpital. Avec ses précédentes expériences sur des projets d'envergure, notre équipe avait déjà mis en place une procédure dédiée de « *design hospitality* » issue du design thinking, permettant d'intégrer pleinement les différentes parties prenantes autour de réflexions communes et d'un projet considérant les attentes et les besoins de tous les acteurs concernés. Ce travail en amont est important pour mobiliser nos interlocuteurs, présenter au mieux notre méthode de travail et notre approche afin de prévenir les écueils et impliquer très tôt tous les acteurs nécessaires à la réussite du projet.

Quels sont les atouts de cette méthode de « Design Hospitality » ?

P. A. : Cette approche, issue du Design Thinking qui existe depuis très longtemps aux Etats Unis, a été développée au sein de Moswo pour répondre aux attentes de nos clients, notamment dans le secteur des bureaux et la conception des espaces de coworking. Elle permet de consolider notre cahier des charges en recueillant toutes les attentes et les besoins des utilisateurs. Cette matière est essentielle et favorise la définition de réponses extrêmement cohérentes et efficaces. Pour le CHP Saint-Grégoire, par exemple, nous avons réuni les chefs de projet et différentes typologies d'acteurs au sein du personnel pour recueillir leur vision de l'hôpital existant. Nous avons également organisé des tables rondes ouvertes à tous (praticiens, personnels, patients) permettant à ces différents utilisateurs de partager leur expérience. Cette phase d'audit nous permet de comprendre le contexte dans lequel nous intervenons pour fournir des réponses personnalisées et adaptées.





CHU de Nantes



Centre Hospitalier Privé (CHP) Saint Grégoire de Rennes

Pour le projet du CHU de Nantes, vous avez opté pour une signalétique très colorée. Dans quelle mesure la couleur est-elle un élément important d'une bonne signalétique ?

P. A. : Un système signalétique peut être analysé selon différents critères mais sa mission première reste directionnelle et informative. Une signalétique est donc suffisamment performante si elle permet à l'utilisateur de se rendre sans difficulté jusqu'au lieu désiré. C'est un exercice délicat car elle doit être présente mais non pesante. Cependant, elle peut également exprimer un principe narratif afin de renseigner l'utilisateur sur les valeurs et l'histoire de l'établissement. Cette narration permet aussi une approche pédagogique vis-à-vis de l'utilisateur. Enfin, une signalétique d'ambiance donne, par des éléments graphiques, des signes forts permettant à l'utilisateur de différencier encore plus rapidement les espaces de l'hôpital. Dans le cadre du projet du CHU de Nantes, nous avons travaillé un repérage assez fort avec des signes distinctifs et un code couleur renforcé servant, entre autres, à bien distinguer l'entrée principale de l'hôpital et les différents flux dédiés aux automobiles, aux piétons et aux personnes à mobilité réduite. Nous avons privilégié une ambiance graphique assez douce et intemporelle pour renforcer l'humanité de l'hôpital et traduire sa mission de prendre soin de la population, tout en évoquant l'avenir et le projet du futur hôpital sur l'Île de Nantes.

Aujourd'hui, les différents acteurs ont-ils conscience des enjeux liés à une bonne signalétique ?

P. A. : Nous constatons cette prise de conscience de la part des hospitaliers. Dans le cas du CHU de Nantes, la signalétique occupait une place particulière dans les réflexions des équipes de l'hôpital. Elle correspondait à une demande spécifique en lien avec une problématique importante d'engorgement des flux. Notre travail a permis de libérer des espaces encombrés par les utilisateurs en créant des espaces de détente chaleureux et à l'écart de l'activité. Nous avons utilisé des codes couleurs et proposé des ambiances douces. Sur les murs, nous avons intégré des éléments de signalétique narrative évoquant les missions et le rôle du CHU de Nantes auprès de la population du territoire. Ainsi, notre intervention fluidifie les circulations de l'établissement tout en valorisant ses missions et son lien avec la population. Outre ce projet nantais, nos équipes constatent clairement une attention grandissante des hospitaliers concernant la signalétique. Elle devient un sujet à part entière dans leurs réflexions et leur conception de leurs futurs espaces. Nous avons, par exemple, récemment remporté une consultation pour un projet structurel du Centre Hospitalier du Mans et remarquons que le maître d'ouvrage a intégré très tôt la signalétique dans les échanges. De plus, il accorde une grande importance à la mise en place de réflexions dédiées au sujet avec l'architecte en charge de la conception, des ergonomes, des coloristes et d'autres professionnels chargés de travailler les espaces intérieurs de l'hôpital.

Alors que le confort et la qualité d'accueil sont des sujets toujours plus présents à l'hôpital, comment envisagez-vous l'évolution de la signalétique dans les établissements de santé ?

P. A. : Nous savons que la signalétique à l'hôpital occupe une place croissante. Elle n'a plus uniquement un rôle directionnel. Nos clients nous demandent de travailler sur des ambiances, des codes couleurs et des matières recherchés. Nous introduisons des habillages pour les espaces et pouvons développer des systèmes de signalétique très graphiques avec des thématiques, notamment pour les zones de soins dédiées à l'enfant, comme peut le proposer le Emma's Children Hospital à Amsterdam. La

notion centrale motivant nos interventions dans l'hôpital est de permettre à ces espaces fonctionnels de s'écarter d'un environnement hospitalier classique assez austère.

Dans ce contexte, quel message souhaiteriez-vous transmettre aux architectes chargés de la conception des futurs établissements hospitaliers ?

P. A. : En raison de son rôle, l'architecte est avant tout logiquement focalisé sur la structure d'un bâtiment. Cependant, un nombre croissant d'entre eux s'intéressent à la signalétique et lui accordent une place importante dans leur réflexion dès la conception. Pour avoir les meilleurs gestes en matière de signalétique, il est important, pour l'architecte, de ne pas perdre de vue les attentes et les besoins de l'utilisateur. Cette démarche devient indispensable pour l'architecte, d'autant plus qu'elle correspond à l'approche et aux objectifs prioritaires des professionnels hospitaliers impliqués sur des projets de construction ou de restructuration.

