



# Aménagement & Signalétique

**MOSWO**  
DESIGN SERVICES

*« Le CHM nous a sollicité pour l'aménagement des espaces d'accueil et la définition du schéma de signalétique intérieure pour son bâtiment Plantagenêt »*

Agence de Design Conseil 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. Ses équipes sont composées 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 d'actions de création tout en assurant l'interface avec le client. L'approche de Moswo est centrée avant tout sur l'utilisateur et sa philosophie d'actions est guidée par le sens de ses conceptions...

Entretien avec Pascale Abadie, directrice générale Moswo



**Quelles sont les grandes lignes des opérations réalisées par Moswo pour le Centre Hospitalier du Mans ?**

**Pascale Abadie :** Le maître d'ouvrage nous a sollicité pour l'aménagement des espaces d'accueil et la définition du schéma de signalétique intérieure pour son bâtiment Plantagenêt. Pour ce système de signalétique, nous avons pour ligne directrice principale le respect de la charte de l'établissement. Nos missions de signalétique incluaient la gestion

des flux des utilisateurs internes ou externes à l'hôpital, la création de la signalétique directionnelle des liaisons verticales et horizontales entre les plateaux fonctionnels, la gestion de la signalétique informative renseignant l'utilisateur sur les différents services, le guidant et l'orientant dans le bâtiment, et la gestion de la signalétique narrative informant le public des valeurs défendues par l'hôpital. Pour cette dernière mission, nous avons étudié différents gabarits d'éléments de signalétique adaptés aux différents étages de l'hôpital. Outre la signalétique, nos équipes ont été impliquées dans la sélection du mobilier des espaces d'accueil, des salles d'attente, du salon ambulatoire et de l'auditorium.

### Quels sont les enjeux de cette opération pour Moswo ?

**P. A. :** L'enjeu prioritaire était de repenser la gestion des accueils afin d'optimiser leur aménagement et ainsi améliorer les conditions et les procédures d'accueil au sein de l'hôpital. Des bornes automatisées ont été installées dans ces espaces. De telles solutions digitalisées favorisent la fluidité des circulations et participent à une plus grande autonomie du patient ou du visiteur.

### Quels ont été vos interlocuteurs dans le cadre de ce projet ?

**P. A. :** Nous avons collaboré avec un comité de pilotage incluant, entre autres, Antoine Loubrieu, directeur des opérations de l'hôpital, et Patrick Sener, à la direction des opérations et service technique. Nous avons également entretenu des relations efficaces avec les équipes de l'agence d'architecture Michel Rémon & Associés. Ce partenariat était essentiel pour permettre à nos équipes d'insérer au mieux leurs réalisations dans le projet architectural. Nous avons ainsi pu apporter notre approche du parcours utilisateur afin de le rendre plus fluide et agréable. Dès l'accueil, une grande travée est bordée, par la gauche, de bureaux d'accueil et, par la droite, de bornes automatisées. Pour les admissions, nous avons travaillé les mobiliers et leur ergonomie pour apporter des solutions adaptées à nos suggestions d'ambiance, de couleurs et de design, permettant de disposer d'équipements à la fois esthétiques et confortables. Nous avons privilégié des couleurs assez douces faisant écho à l'identité visuelle du CHM, telles que le bleu ou le vert.

### Comment s'est déroulée votre collaboration avec l'architecte ?

**P. A. :** Nous avons rassuré l'architecte en lui démontrant que nos équipes avaient pour mission d'optimiser son projet architectural sans pour

autant remettre en question sa conception. Ensuite, notre collaboration a été très efficace. Notre approche a apporté une nouvelle dimension à l'architecture intérieure de l'hôpital. Notre travail avec la coloriste du CHM nous a permis de définir des couleurs identifiant chaque zone de l'hôpital tout en assurant une grande cohérence à l'ensemble des installations. Notre objectif était aussi de faciliter la lecture de l'espace par l'utilisateur.

### Comment avez-vous appliqué la procédure de « design hospitality » dans ce projet ?

**P. A. :** Cette procédure s'est traduite par la mise en place de groupes projets intervenant en amont des opérations. Ils ont permis aux participants d'échanger sur les besoins et les usages pour développer la réponse la plus adaptée. Nous avons notamment pu définir les attentes liées aux différents pôles de consultation regroupés au sein de l'hôpital.

### Dans quelle mesure l'hôpital du Mans peut-il devenir une vitrine pour le savoir-faire de Moswo ?

**P. A. :** Le maître d'ouvrage a bien suivi nos recommandations, témoignant ainsi de la qualité de notre collaboration et de nos échanges. La définition d'un calendrier précis pour nos opérations a été importante pour assurer l'avancement du projet. Ces délais prédéfinis ont été respectés par toutes les parties prenantes. Nos discussions avec l'hôpital se poursuivent autour de la signalétique. Nous avons particulièrement apprécié la collaboration sur ce projet avec le CH du Mans qui s'est avéré être à l'écoute de nos préconisations et réactifs sur nos propositions, nous permettant de respecter les délais de mise en œuvre par la suite.





*« Des réponses pertinentes adaptées aux attentes des utilisateurs et des usagers »*

#### Entretien avec Katell Delamarre, Directrice Conseil

##### Sur quels espaces êtes-vous intervenus dans le cadre du projet du Centre Hospitalier du Mans ?

**Katell Delamarre :** Moswo est intervenue dans le nouveau bâtiment Plantagenêt qui va devenir l'accueil principal de l'ensemble hospitalier. Notre mission concernait donc le traitement des espaces de l'accueil principal comprenant les activités d'accueil physique et l'intégration de bornes d'accueil automatisées. Nous devons également travailler l'aménagement des zones d'attentes du bâtiment, que ce soit pour l'accueil, les consultations ou le laboratoire d'analyses. Enfin, notre intervention incluait la création d'un salon ambulatoire dédié aux patients admis à la journée. Ces espaces ont été aménagés afin de proposer un environnement convivial, chaleureux et apaisant, favorables au soin du patient. Outre l'aménagement de ces espaces, nous avons également pour mission la définition du système de signalétique intérieure comprenant des éléments d'information, de direction et de narration répartis dans les locaux et les zones de circulation du bâtiment.

##### Comment avez-vous identifié les principaux besoins du projet avant de concevoir vos réponses ?

**K. D. :** Le recueil des besoins s'est fait par le biais d'un cahier des charges très clair. Nous avons également collaboré avec une équipe projet interne à l'hôpital composée d'intervenants pour les secteurs du mobilier et des achats et d'une spécialiste en ergonomie. Durant la validation de nos solutions, nous avons travaillé avec les équipes des utilisateurs et des usagers. Le groupe d'utilisateurs comprenait des praticiens et des représentants du personnel. L'équipe des usagers regroupait des représentants relayant la vision du patient et du visiteur. Nos équipes ont également réalisé plusieurs visites des installations hospitalières dans le cadre de leurs études.

##### Quelle a été votre approche concernant l'accueil et les espaces d'attente ?

**K. D. :** Notre approche concernant l'accueil a largement pris en compte le travail de l'architecte. Les équipes de Michel Rémon ont fourni un projet très intéressant par sa conception, le choix des matériaux et surtout par l'apport de lumière naturelle avec un patio central offrant de nombreuses vues sur la végétation. Sur la base de ce rendu architectural, nous avons recherché l'optimisation des espaces en matière de flux et de perception. Quelques ajustements ont été apportés par nos équipes pour adapter les plans initiaux : la banque d'accueil a été travaillée pour être visible sans pour autant représenter un point d'entrée obligatoire. Nous répondons ainsi aux objectifs de l'hôpital souhaitant encourager le public à gérer lui-même son parcours via les bornes automatisées. Ces bornes sont positionnées de façon à être rapidement repérées par le patient et lui permettre de rejoindre directement la zone d'attente principale pour l'admission ou directement l'espace d'attente lié à la consultation qui le concerne. Une partie du mobilier sélectionné, notamment l'accueil, a été conçu sur-mesure pour ce projet. Dans le cadre de nos démarches de sourcing, nous avons travaillé avec les prestataires pour définir ensemble le confort des éléments fournis et leurs couleurs. Elles devaient correspondre à l'identité nouvelle et aux valeurs du centre hospitalier. Enfin, notre signalétique était un élément important participant à l'autonomie de l'utilisateur. Une partie informative entretient également un dialogue avec le patient. Concernant les espaces d'attente, nous étions contraints par un nombre de places prédéfini. Nous avons opté pour des solutions d'assises plus classiques mais toujours très confortables et chaleureuses avec de nombreux éléments en bois. Dans ces espaces, la signalétique reste pédagogique et ludique avec différentes typologies de messages.



**Dans quelle mesure le salon ambulatoire rappelle-t-il certains codes que les patients pourraient retrouver à leur domicile ?**

**K. D. :** Il était important de faire ressortir un aspect convivial et chaleureux au sein de ce salon. Cette zone intègre donc une petite cuisine permettant aux utilisateurs de s'installer pour, par exemple, prendre une collation. Elle propose plusieurs éléments de salon favorisant les échanges conviviaux. Des espaces plus isolés permettent aux patients les plus fatigués ou recherchant un peu d'isolement de profiter de fauteuils confortables avec des dossiers hauts et enveloppants. Ce salon ambulatoire a été traité en reprenant les codes d'aménagement et de design des espaces domestiques avec des éléments de décoration plus travaillés. Tous les éléments sélectionnés respectent néanmoins les réglementations hospitalières en matière de sécurité, d'hygiène et d'entretien.

**Quel bilan dresseriez-vous de cette opération ?**

**K. D. :** Il s'agit d'un véritable travail d'équipe et d'une mission de design (co-conception). L'organisation du projet nous a permis d'échanger avec tous les acteurs impliqués. Nous avons particulièrement bien collaboré avec l'architecte, un facteur important pour la réussite de nos missions et la qualité des solutions proposées. Nos espaces sont sans doute encore perfectibles mais nous espérons avoir fourni des réponses pertinentes adaptées aux attentes des utilisateurs et des usagers et aux ambitions du projet de l'hôpital.

