



Unanime architecte - MAOBI - Photographe Thomas Perreon

L'importance des espaces tertiaires au sein des établissements de santé

Au sein des établissements de santé, les espaces de bureaux jouent un rôle crucial souvent sous-estimé. Alors que l'attention se concentre principalement sur les services de soins directs aux patients, tels que les unités de soins, les plateaux techniques ou les consultations, les bureaux sont des espaces essentiels pour le bon fonctionnement de ces institutions. Ils abritent les activités administratives, la planification des soins, les réunions d'équipe et diverses fonctions de support qui sont indispensables à la qualité des soins prodigués. Aujourd'hui, la conception des bureaux dans les hôpitaux doit répondre à plusieurs défis majeurs. D'une part, il y a une pression constante pour optimiser l'utilisation des espaces disponibles, en particulier dans les hôpitaux urbains où le foncier est limité et coûteux. D'autre part, l'évolution rapide des technologies et des pratiques de travail, telles que la numérisation des dossiers médicaux et la téléconsultation, exige des espaces de travail flexibles et adaptés aux nouveaux modes de fonctionnement. La conception des espaces de bureaux dans les établissements de santé est donc un enjeu complexe mais crucial. Elle doit non seulement répondre aux besoins actuels mais aussi anticiper les évolutions futures. En investissant dans des bureaux bien conçus, les hôpitaux peuvent améliorer la qualité des soins, le bien-être du personnel et l'efficacité globale de leur fonctionnement.

Entretien avec **Catherine Hall**, architecte, UNHI



En tant qu'architecte, quel état des lieux êtes-vous en mesure de dresser sur l'importance accordée aujourd'hui aux espaces tertiaires dans les projets hospitaliers ?

Catherine Hall : Les espaces tertiaires portent sur de multiples fonctions dans

l'Hôpital. On parle ainsi des différentes directions de l'Etablissement et des services supports correspondant à l'ensemble des fonctions médicales, mais aussi des bureaux médicaux et para-médicaux.

Dans les secteurs tertiaires à fonction administrative ou technique, nous nous approchons de locaux de travail administratif « classiques » où le personnel occupe des postes nécessitant une présence assez régulière dans le service.

Suivant les hôpitaux, les services sont regroupés ou éclatés dans le site en fonction de l'historique des réaménagements et des disponibilités de surfaces.

Dans les sites existants denses, la tendance consiste à regrouper ces secteurs d'une part pour faciliter les relations inter-services, créer une synergie entre professionnels et d'autre part pour libérer des surfaces dans les secteurs consacrés au soin.

Pour les bureaux médicaux et para-médicaux des personnels soignants, l'état des lieux est très varié. Les bureaux des soignants sont trop souvent le parent pauvre du service. Par exemple, étant donnée l'épaisseur des bâtiments hospitaliers et leur géométrie, de nombreux espaces sont aveugles. Ainsi, l'apport de lumière naturelle est sacrifié pour répondre à des exigences fonctionnelles de proximité et d'efficacité de soin. De plus, on déplace plus facilement un bureau qu'un local de soins avec ses équipements techniques et les besoins de secteurs techniques sont souvent privilégiés.

Comment a évolué la conception de ces espaces de travail au sein des établissements de santé ces dernières années ?

C. H. : D'une façon générale l'usage des espaces de travail a considérablement évolué au fil des dernières années :

- Nouveaux outils numériques
- Développement des réunions en distanciel
- Travail pouvant être réalisé à plusieurs endroits et sur des supports différents

Les attentes des personnels ont beaucoup évolué également : des espaces de travail agréables à vivre, confortables, lumineux, participent aux critères de décision pour choisir un poste dans tel ou tel établissement.

L'environnement de travail fait partie intégrante de la motivation du salarié, la facilité d'usage également : se concentrer, se réunir, communiquer, recevoir des visiteurs etc

Quelle est votre philosophie lorsqu'il s'agit de concevoir des espaces de travail pour le personnel des établissements de santé ?

C. H. : UNHI travaille sur plusieurs types de projets notamment dans le domaine tertiaire.

Notre cellule d'architecture intérieure UNANIME INTERIEUR développe une approche spécifique en ce domaine selon les principes suivants : Développer un CONCEPT : créer des espaces dédiés au travail et aux réunions, ceci en position très ergonomique ou en position plus détendue. En mettant l'humain au centre de notre réflexion, nous favorisons l'usager à mieux s'adapter et à mieux s'approprier les lieux qui ont été conçus pour lui. Les conditions de travail et de repos sont ainsi améliorées, et il en va de même pour le bien-être psychique et physique de l'usager.

Une analyse fine des problématiques permet d'identifier les conséquences négatives sur l'humain : des postures inappropriées, de la perte de temps, de la fatigue...

Et ainsi d'offrir des lieux adaptés et évolutifs.

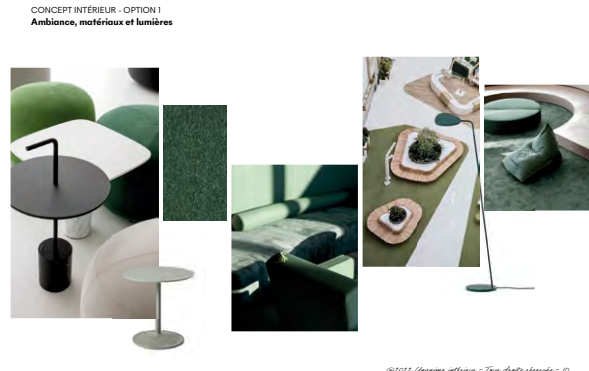
Réfléchir à une ambiance immersive

Un lieu immersif invite les personnes à profiter d'un espace complètement dissocié de son environnement. Cela devient un espace qui offre la possibilité de se re-centrer sur soi-même ou sur les personnes qui partagent l'espace avec l'utilisateur. Comme une "bulle" dans laquelle

les professionnels viennent se ressourcer ou travailler dans un espace propice à l'échange de connaissance entre collaborateurs.

Deux exemples :

- À l'Hôpital Lariboisière, nous avons proposé une ambiance englobante qui apaise, autour de la thématique de la nature. 3 concepts ont été proposés sur cette thématique : la forêt, le sable, l'eau.



- À l'Hôpital Richaud, le personnel souhaitait une salle de détente qui se différencie de l'ambiance du service SSR dans lequel elle est implantée. Cette fois c'est la thématique du voyage que nous avons développée en imaginant une pièce évoquant le wagon invitant à un voyage onirique, pour déconnecter et recharger ses batteries.

Développer des recherches sur les 5 sens et le pouvoir des couleurs

Le toucher : Des textures variées pour les matières proposées.

La vue : Des univers bien singuliers tels que la forêt, le sable ou encore l'eau.

L'écoute : La mise en place de musique d'ambiance.

Le principe de la chromothérapie va venir renforcer l'ambiance immersive tout en offrant les bienfaits que les couleurs chaudes mais aussi froides peuvent apporter sur le métabolisme et les humeurs.

En se basant sur la vue, la couleur génère une harmonisation de l'espace qui invite à l'amélioration de certains troubles émotionnels tel que l'anxiété ou le stress. Elle est le doux mélange entre la psychologie, l'art, la physique mais aussi la thérapie.

Pour réaliser des lieux inspirants nous proposons de partir sur des ambiances qui susciteront des émotions et des souvenirs particuliers chez l'utilisateur pour favoriser le bien-être et la relaxation.

Toutes ses recherches sont valorisantes pour les personnels amenés à travailler dans ces espaces et participent à la reconnaissance de chacun dans son rôle quotidien.

Comment déterminez-vous les besoins en espace et en équipements pour les bureaux des médecins et du personnel administratif ?

C. H. : Les programmes hospitaliers sont très performants dans la définition des services hospitaliers : plateaux techniques, hospitalisation, consultations, logistique, etc. nous nous appuyons sur des schémas fonctionnels précis et maîtrisés dans les secteurs techniques et de soins. Mais souvent la partie « tertiaire » se limite à un nombre de bureaux et de surfaces, sans détailler l'usage qui en est attendu, qui va l'occuper, local partagé ou nominatif ?

De même les relations fonctionnelles de ces bureaux avec les autres secteurs ne sont pas toujours précisées.



Unanime architecte - MAOBI - Photographe Thomas Perreon

En parallèle, nous travaillons sur des programmes tertiaires et étudions les aménagements liés à l'évolution de notre mode de vie : objets

connectés, mobilité, perméabilité des domaines privé et professionnel, temps de déplacement domicile travail, etc
Il nous semble intéressant d'extraire de cette expérience des propositions pour le « tertiaire hospitalier »

Quels types d'espaces de travail ou de réunions proposez-vous pour favoriser la collaboration et la confidentialité ?

C. H. : Nous exploitons l'expérience acquise dans des projets « hors hospitalier » présentant un intérêt pour élargir la réflexion globale. Chaque métier considère avoir des besoins spécifiques par rapport à d'autres professions, ce qui est légitime pour certains aspects. On peut néanmoins trouver des points communs et travailler à une adaptation de certains concepts.

Notre rôle est surtout de recenser ces besoins et de les comprendre intimement. Les utilisateurs ont souvent des modèles figés en tête pour répondre à ces besoins. Il s'agit pour nous de proposer d'autres visions et de les présenter de façon détaillée en imaginant tout usage en fonction également de leur temporalité, des pics d'activité ou au contraire des périodes plus calmes, etc.

Il est également indispensable de se projeter dans l'avenir, de prévoir l'évolutivité des espaces, la variation de l'activité... Le défi consiste à trouver en concertation avec le maître d'ouvrage la bonne proportion, certains événements sont imprévisibles et tout ne peut être envisagé à l'avance.

Quelles innovations ou tendances dans la conception des espaces de travail hospitaliers vous semblent les plus prometteuses actuellement ?

C. H. : Les notions de bien-être au travail sont fondamentales. Le travail de soignant est passionnant mais comporte des moments de tension, de stress difficiles à vivre surtout lorsque leur fréquence augmente. On connaît les difficultés de recrutement des équipes et la charge de travail peut induire un rejet des métiers les plus en tension.



Unanime architecte - Agence Lyon - Photographe Thomas Perreon

Quels exemples de bureaux flexibles ou de concepts de coworking avez-vous vus dans d'autres secteurs qui pourraient être adaptés aux établissements hospitaliers ?

C. H. : Nous travaillons sur des projets tertiaires très variés dans leurs usages et dans leur contexte urbain et architectural. La réflexion conceptuelle s'enrichit de projet en projet et nous incite à travailler en amont avec les futurs utilisateurs. En premier lieu, nous les encourageons à nous expliquer en détail le fonctionnement actuel avec ses aspects positifs et négatifs et ensuite nous les accompagnons dans une projection de la nouvelle organisation. Lors de ces échanges, nous nous appuyons sur des documents graphiques, des photographies de réalisations hors domaine hospitalier pour le sujet tertiaire justement, pour faciliter la compréhension des espaces proposés dans le projet.

Dans ces espaces tertiaires, notre volonté est également de sortir du vocabulaire hospitalier. Par exemple, l'effet couloir : un hôpital dispose de relativement peu d'espaces libres et ouverts. Les programmes nécessitent une multitude de locaux distribués par des circulations. Ainsi le ressenti des lieux de soins, c'est surtout des couloirs : ceux-ci peuvent être bien traités, agréables à circuler, mais restent des espaces « *servant* ».

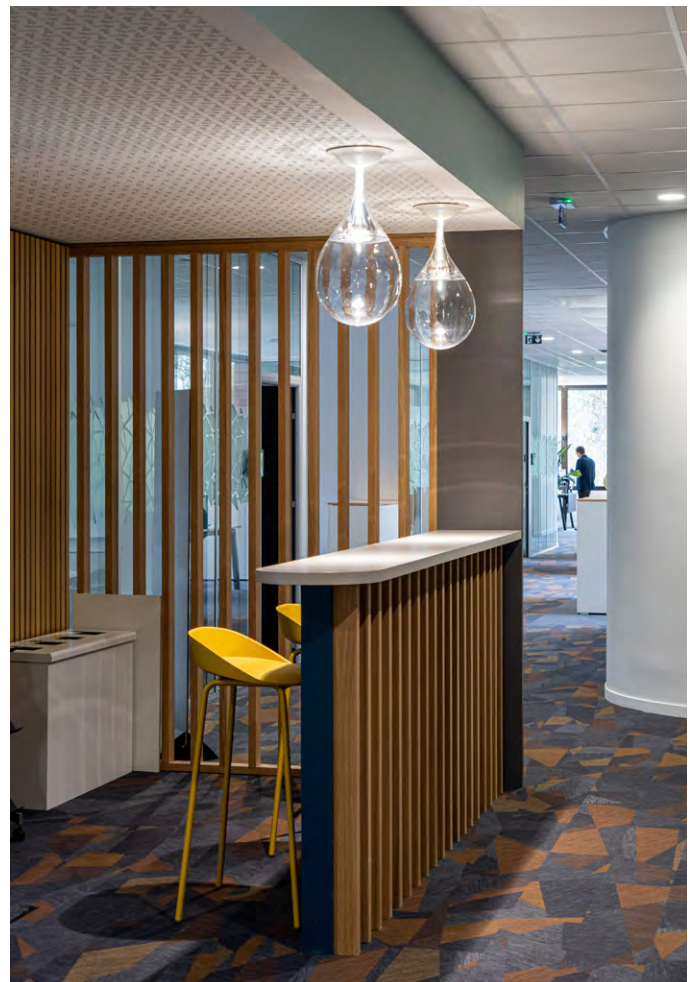
Cette approche complète le document quantitatif du programme : nombre de locaux, surfaces, liaisons fonctionnelles théoriques. Il nous permet grâce au dialogue qui se met en place de comprendre en profondeur les besoins et les attentes.

Il nous appartient également d'expliquer en toute transparence ce qui est possible ou non et de donner les clefs des arbitrages à effectuer, techniques, financiers, géométriques, etc

Quelle importance accordez-vous à la lumière naturelle et à l'ergonomie dans vos conceptions de bureaux hospitaliers ?

C. H. : L'architecture des bâtiments hospitaliers génèrent des espaces borgnes : implantation en sous-sol, épaisseur importante de bâti, adaptation constante des espaces liée à l'évolution du projet médical, des réglementations et des technologies.

Dans le programme, la lumière naturelle est considérée comme nécessaire mais passera au second plan si le besoin fonctionnel de



Unhi architecte - CAF 91 - Photographe Nicolas Thouvenin

liaison ou de proximité est impérieux, particulièrement en restructuration et pour des postes où le personnel n'occupe pas le local de façon permanente dans la journée.



Unhi architecte - CAF 75019 - Photographe Nicolas Thouvenin



Unhi architecte - CAF 91 - Photographe Nicolas Thouvenin

On constate néanmoins que l'absence de lumière naturelle au quotidien est préjudiciable à l'être humain. Ainsi nous chercherons des solutions alternatives: éclairage naturel en second jour avec occultation ponctuelle en cas de besoin, installation d'éclairage artificiel spécifique avec variateur simulant le rythme circadien.

Quant à l'ergonomie des postes de travail plusieurs paramètres vont jouer : hauteur des prises pour limiter des contorsions pénibles, position des écrans muraux ou sur table...

Quelles sont vos recommandations pour améliorer le confort des bureaux pour le personnel hospitalier?

C. H. : Depuis un certain temps, la demande a été de « *casser les codes hospitaliers* » pour les espaces d'accueil et d'hébergement des patients. Cette tendance se développe dans les projets contemporains avec le développement d'ambiances hôtelières, de lobbys pour les espaces d'accueil, de wellness center.

Dans ce même esprit, nous souhaitons « *casser les codes du bureau* » dans les espaces tertiaires des hôpitaux. L'idée n'est pas d'imposer des espaces collectifs ou du flex office, mais de remettre en question des pratiques basées sur l'habitude, l'image du bureau représentatif d'une position dans la hiérarchie.

La réflexion s'enrichit en analysant les usages et les besoins et en proposant des espaces accueillants, évolutifs, connectés et immersifs. L'hôpital est en perpétuelle transformation, aussi l'évolutivité nécessaire aux plateaux médicaux porte également sur les espaces tertiaires.

Des groupes de travail pourraient être organisés avec les maîtres d'ouvrages et programmistes pour encourager une réflexion approfondie sur ces espaces aux travers d'échanges collaboratifs.

Selon vous, comment l'architecture hospitalière peut-elle évoluer pour mieux répondre aux besoins du personnel et des patients dans les années à venir?

C. H. : Il nous semble fondamental de considérer plus profondément aujourd'hui la question des conditions de travail des personnels hospitaliers. En fonction des rôles de chacun et de la relation au patient, les besoins et les usages divergent beaucoup.

Les soignants souffrent de la charge de plus en plus importante représentée par la partie « *administrative* » du métier. Celle-ci est moins valorisée que le soin direct apporté au patient et son intérêt moins palpable à court terme; or le lieu où sont réalisées ces tâches est le « *bureau* » ou le poste administratif. Si son environnement est morne et peu valorisant, cela est ressenti comme une double peine. D'où l'importance de la qualité de ces espaces, de créer un sentiment de bien-être et de valorisation.

Les bureaux peuvent aussi refléter la hiérarchie au sein de l'hôpital. Par exemple, les bureaux de certains peuvent être plus spacieux ou situés dans des zones prestigieuses. Cela peut avoir un impact sur la dynamique de pouvoir et la culture organisationnelle.

Un design qui favorise l'égalité, comme des espaces partagés ou des bureaux de taille similaire, peut encourager une approche plus collaborative et moins hiérarchique.

En conclusion, concevoir des lieux où les personnels ont envie de travailler, d'échanger – réactiver le désir .