

# CONFORT DU CURISTE

# ERGONOMIE ET DESIGN DES POSTES DE SOINS PÉLOÏDES

L. Delpi-ADI

Cluster *Aqui o thermes*

## CLUSTER / GRAPPE D'ENTREPRISES

### ■ Définition

C'est un réseau regroupant des entreprises, généralement dans un même domaine d'activité ; associant des acteurs de la formation, de la gestion, de l'emploi et des compétences, de l'innovation et de la recherche. Le réseau s'articule et coopère avec les acteurs publics et privés de son environnement territorial

### ■ Contexte :

Un territoire : l'Aquitaine

Une filière « *traditionnelle* » : le thermalisme

(25 stations thermales 70 000 curistes/an) / CA de + de 90 M€/10 000 emplois

Une volonté de faire « *bouger les choses* », d'innover

### ■ Objectif & Vocation :

Améliorer la compétitivité et la performance des entreprises et des acteurs membres du pôle, développer des actions sur les thèmes présentant des enjeux forts en matière de développement thermal

**NOTRE FORCE : L'INNOVATION ET LA STRATÉGIE**

## QUELQUES ACTIONS

### ■ Recherche Développement Innovation

Création d'un nouveau type de bain carbogazeux

Audit sur le refroidissement de l'eau thermale

TechVIE (« *coach* » pour le curiste)

### ■ Mutualisation des ressources

Achat groupé

Réalisation d'étude générique

Projet design

### ■ Communication

Portes ouvertes du thermalisme

Exposition « *thermalisme - de la légende à la réalité scientifique* »

Campagne « *Entretenez votre capital santé dans un paradis vital* »

### ■ Formation :

Passerelles inter-métiers

### ■ Partenaires

Institutionnels : CRA - Cg40 - Grand Dax - Ville Dax et St-Paul-les-Dax

Recherche et innovation : Aquitaine Développement Innovation - Institut du thermalisme - Ecole de design

Entreprise : thermes - bureau d'étude - équipementier - CCI



Afth

## DE L'IDÉE AU PROJET

### ■ Identification d'un besoin et des objectifs au sein du GROUPE MUTUALISATION

Moderniser et rendre plus attrayants les établissements thermaux en ayant une unité dans les thermes de la station.

Imaginer des lieux d'accueil et de soins en adéquation avec les attentes des curistes.

### ■ Rédaction d'un cahier des charges

Contact avec *4design* - Aquitaine Développement Innovation

Redistribuer l'espace : zone de stockage, de préparation, espace clients

Amener du confort, préserver l'intimité, par le choix d'éclairage, matériaux, couleur

Réaliser des cabines modulables, intégrables à différentes configurations de lieux

Concevoir l'intérieur des cabines, la zone du client (vestiaire, espace intime), la zone de traitement, la gestion de la boue

### ■ Etude par Aquitaine développement Innovation

5 thermes pilotes

## DESIGN DES CABINES DE SOINS PÉLOÏDES

### SYNTHESE ANALYSE MULTI-CRITERES : 5 ETABLISSEMENTS ANALYSÉS

#### Impact du projet

CULTURE	CONSOMMATION
<ul style="list-style-type: none"><li>- Des histoires à valoriser</li><li>- Valoriser la différenciation : Entre les établissements d'AQUI O THERMES et les établissements de Thalasso</li><li>- Valoriser le PÉLOÏDE</li><li>- Donner des points d'entrée par les pathologies et les bénéfiques (versus les établissements)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Donner une caution à la diversification vers le bien-être par l'ancrage du « médical soft »</li><li>- Différencier en communiquant sur le PÉLOÏDE</li><li>- Communiquer sur les espaces de soins</li></ul>
CONCEPTION	TECHNIQUE
<ul style="list-style-type: none"><li>- Traduire un esprit médical soft malgré des lieux souvent complexes : Intimité du curiste, confort, compréhension du parcours de soin...</li><li>- Dédier les espaces :<ul style="list-style-type: none"><li>- Soin</li><li>- Stockage</li><li>- Attente</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pas de réelle ergonomie des 2 systèmes de bac à PELOÏDE</li><li>- Matériel soumis au vieillissement rapide</li><li>- Peu de connotation médicale : Application de boue ou traitement au PELOÏDE</li><li>- Prendre en compte l'ergonomie, le stockage, l'environnement et le traitement</li></ul>

# CONFORT DU CURISTE

# ERGONOMIE ET DESIGN DES POSTES DE SOINS PÉLOÏDES

L. Delpi-ADI

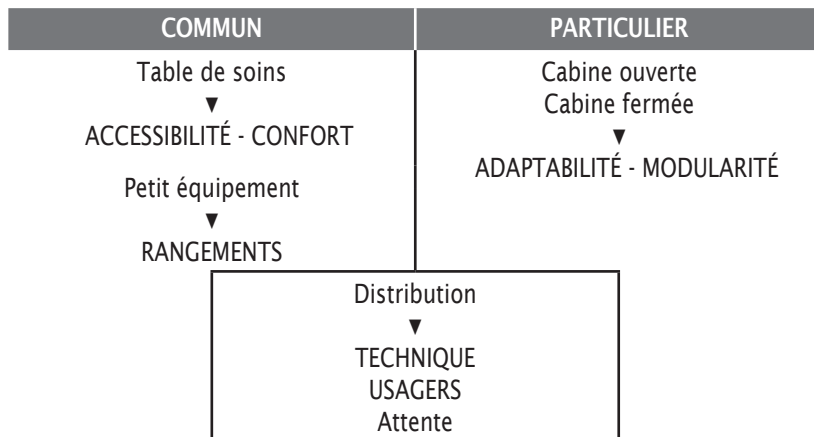
Cluster Aqui o thermes

PRODUCTION	ECONOMIE
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Traiter la gestion du soin de l'accessoire au déchet</li> <li>- Optimiser la gestion du matériel de soins</li> <li>- Donner les moyens de maîtriser un environnement santé (fonction d'usage)</li> <li>- Optimiser la gestion du Péloïde (eau + Terdax)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Investissement projet à consolider</li> </ul>

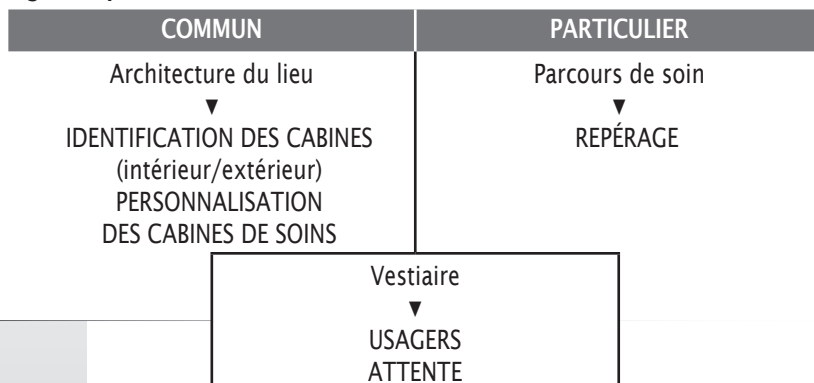
PROBLEMATIQUE			
THERMALISME DE DAX	IDENTITÉ ETABLISSEMENTS THERMAUX	ESPACE SOINS	PELOÏDE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Positionnement</li> <li>- ancrage</li> <li>- territoire</li> <li>- signalétique</li> <li>- segmentation des soins</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Signalétique</li> <li>- vestiaire</li> <li>- cabine de soins</li> <li>- table de soins</li> <li>- étuve</li> <li>- douche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparation</li> <li>- stockage</li> <li>- étuve</li> <li>- sceau/camembert</li> <li>- application</li> </ul>

## Présentation de l'étude : UNIVERS CONNEXES

### Cabine

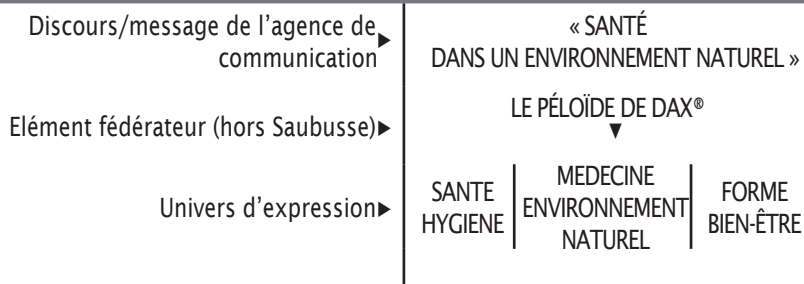


### Signalétique



Afth

## CURE THERMALE - AQUI O THERMES



### Présentation de l'étude : OBSERVATION

#### OBSERVATION BAIGNEUSE : Pratique du soin / usage

1 SCEAU + 1 PATIENT

Sceau de Péloïde entièrement appliqué

Des habitudes transformées en règles :

- Gestion des déchets
- Gestion du matériel
- Application

Un besoin d'accessoires pour le patient et la baigneuse

- Ranger
- Accrocher
- Jeter
- Retraiter

#### EXPERIMENTATION : Pratique du soin / usage

Du vestiaire au vestiaire...

Se changer / Se doucher / Se déplacer / S'asseoir / S'allonger / Se détendre / Se relever / Se rincer / Se sécher / Se rhabiller

Des rangements nécessaires

Des espaces

à formater ?

- Une zone de préparation
- Une zone de soins/confort
- Une zone douche
- Du matériel MEDICAL à prévoir

Des espaces « insonorisés » à construire ?

Des accessoires « médicaux » spécifiques (compresses,...)

Des espaces « insonorisés » à construire ?

Des manipulations à simplifier... en limitant les actions, en impliquant d'avantage le patient

> Un préparateur, un applicateur ?


# CONFORT DU CURISTE

# ERGONOMIE ET DESIGN DES POSTES DE SOINS PÉLOÏDES

L. Delpi-ADI

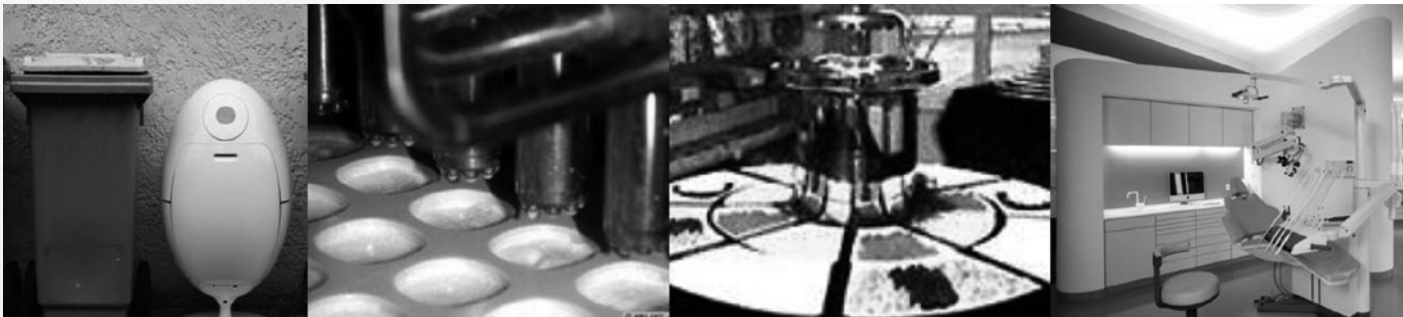
Cluster Aqui o thermes

## Présentation de l'étude : ARCHITECTURE PRODUIT

SCENARIO 1	Design du matériel et des accessoires en tenant compte de critères d'usage et d'ergonomie		
Amélioration du confort client et baigneuse	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer</li> <li>Ranger</li> <li>Laver</li> <li>Accrocher</li> <li>Jeter</li> <li>Retraiter</li> <li>...</li> </ul>		<b>Design Produits</b> Table de soin Sceau Chariot Poubelle Lave-main Rangements Vestiaire Aide à la personne ...
	Impacts	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas d'intervention sur les différentes gestion de la boue</li> <li>• Pas de remise en cause d'architectures</li> <li>• Opération court terme</li> </ul>	
SCENARIO 2	Design du matériel et des accessoires en tenant compte de critères d'usage + adoption d'un protocole de soins commun Thermes / Régie des Boues / Institut du Thermalisme / Formation		
Amélioration de la valeur ajoutée (versus thalasso)	Gestion du Péloïde et de son application		<b>Design Système</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Du conditionnement à l'application et retraitement</li> <li>• Des pratiques</li> </ul>
	Impacts	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remise en cause des pratiques</li> <li>• Opération moyen/long terme</li> <li>• Coût</li> <li>• Viser une démarche et un environnement de soins, une application de boue.</li> </ul>	

SCENARIO 3	<b>Design du matériel et des accessoires en tenant compte de critères d'usage + Adoption d'un protocole de soins commun Thermes / Régie des Boues / Institut du Thermalisme / Formation + Redéfinition des espaces</b>		
Amélioration de la perception environnement médical	Différencier Distribuer Attendre Repérer Gérer Ventiler ...		<b>Design Système</b> Signalétique Cabine module ...
	Impacts	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remise en cause des architectures</li> <li>• Opération long terme</li> <li>• Coût</li> </ul>	

SCENARIO 1 Court terme	SCENARIO 2 Long terme	SCENARIO 3 Long terme
Design du matériel et des accessoires en tenant compte de critères d'usage et d'ergonomie	Adoption d'un protocole de soin commun : Thermes / Régie des Boues/ Institut du Thermalisme / Formation	Redéfinition des espaces



Afth