

Aux Clématites, l'accueil a été repensé pour mieux accompagner enfants et familles



Au C.M.P.I. Les Clématites, l'accueil des enfants et de leurs familles a fait l'objet d'un projet global d'amélioration porté par les équipes.

Ce projet a vu le jour avec un enjeu clair : rendre les lieux plus lisibles, plus apaisants et mieux adaptés aux jeunes patients.

Si les locaux des Clématites étaient fonctionnels, la signalétique, devenue trop ancienne, ne répondait plus aux besoins des enfants ni à ceux de leurs familles. Difficultés d'orientation, stress à l'arrivée, incompréhensions... autant de freins à un accueil serein.

C'est dans ce contexte qu'un groupe de travail s'est constitué. «*Depuis la COVID, le hall d'entrée était devenu le principal, voire l'unique espace d'attente, générant une forte concentration de public*», explique Jamel Fedlaoui, cadre supérieur de santé du pôle 4.

Le projet s'est donc structuré autour de deux axes complémentaires : repenser les espaces et revoir entièrement la signalétique, avec des objectifs clairs :

- Améliorer l'orientation des enfants et des familles au C.M.P.I. ;

- Réduire le stress et l'anxiété liés aux difficultés ;
- Créer une atmosphère plus chaleureuse et conviviale ;
- Faciliter l'accès aux différents espaces du C.M.P.I. ;
- Impliquer les enfants dans le projet pour les rendre acteurs de leur environnement.

L'équipe des Clématites a donc soumis, à la Fondation des Hôpitaux, le projet intitulé «Amélioration de la qualité d'accueil du public sur les Clématites» dans le cadre de l'opération Pièces jaunes, mobilisée depuis plus de 35 ans pour améliorer le quotidien des enfants hospitalisés. Il a été soutenu financièrement à hauteur de 3



687 euros.

Ainsi, d'un côté, six salles d'attente ont pu être créées afin de mieux répartir les flux et d'éviter les situations de sur-occupation.

De l'autre, une nouvelle signalétique, à la fois ludique et fonctionnelle, a été conçue. Codes couleurs, pictogrammes universels, panneaux directionnels visibles et plans adaptés aux enfants dessinent désormais le parcours des usagers. À l'entrée, un totem permet d'identifier rapidement les professionnels et les salles d'attente associées.

Les enfants ont été associés au projet, notamment dans le choix des visuels et la création de certains supports. Un moyen de les rendre acteurs de leur environnement et de favoriser leur appropriation des lieux.

Mise en place le 10 mars dernier par la société Deltaplast, cette nouvelle signalétique repose également sur des matériaux durables et faciles d'entretien, pensés pour s'inscrire dans le temps.

Au-delà des aménagements visibles, cet environnement plus clair, plus chaleureux et mieux organisé, contribue à apaiser les tensions dès l'arrivée et à faciliter la prise en charge : une évolution essentielle dans le parcours de soin.

