

# CHARTE CONCEPTSTORE MAISON DU DON



Donnons  
au sang  
*le pouvoir*  
de soigner

<b>01. INTRODUCTION</b>	<b>3-4</b>	<b>03. PARCOURS EN MAISON DU DON ET PRINCIPES ARCHITECTURAUX</b>	<b>21-71</b>
<b>02. CONCEPT</b>	<b>5-20</b>	<b>A. PARCOURS DONNEUR ET VUES GLOBALES</b>	<b>22-29</b>
<b>A. OBJECTIFS</b>	<b>5-8</b>	<b>B. DETAILS ARCHITECTURAUX, DESIGN &amp; EXPERIENCE ZONE PAR ZONE</b>	<b>30-65</b>
<b>B. PRINCIPES</b>	<b>9-20</b>	1. Accueil et Questionnaire	31-40
1. Couleurs	11-14	2. Entretien préalable au don	41-44
2. Matériaux	15	3. Prélèvement	45-50
3. Signalétique	16-17	4. Pause A+	51-60
4. Espaces ouverts	18	5. Sanitaires	61-63
5. Elément signature	19	6. Devanture	64-65
6. Temps forts	20	<b>C. RECOMMANDATIONS POUR LE CHOIX DU MOBILIER DANS LE NOUVEAU CONCEPT</b>	<b>66-70</b>
		<b>D. ZONES D’AFFICHAGE, SIGNALÉTIQUE, ÉCRANS &amp; FLYERS</b>	<b>71-76</b>



**01.**

# **INTRODUCTION**

Cette charte présente les principes architecturaux, l'aménagement des espaces, le design et les expériences donateurs qui constituent les éléments structurants du concept store des maisons du don (MDD). Le concept store porte exclusivement sur les espaces empruntés par le donneur, les différents espaces de stockage, bureaux attenants ne sont pas représentés. À noter que pour la zone de prélèvements, seuls les murs ont été traités et les éléments médicaux figurant dans cette charte ne sont pas des recommandations.

Le travail a été développé sur l'exemple de la maison du don de Bordeaux.

Pour chaque nouvelle maison du don ou rénovation d'une maison existante, les partis pris développés dans cette charte sont à utiliser et à adapter selon les espaces consacrés et les éventuelles contraintes spécifiques dans le respect d'un socle commun défini.

**Pour toute information complémentaire, veuillez contacter :**

Camille Journet : [camille.journet@efs.sante.fr](mailto:camille.journet@efs.sante.fr)

Nelia Domingues : [nelia.domingues@efs.sante.fr](mailto:nelia.domingues@efs.sante.fr)



## 02. CONCEPT



02. CONCEPT

# A. OBJECTIFS

Ce concept est né de la nécessité de cohérence à travers les différentes maisons du don. L'objectif est d'établir une identité commune à nos sites en les rendant reconnaissables, emblématiques, agréables et rassurants pour l'ensemble des acteurs du don de sang.

C'est en gardant un fil rouge dans le déploiement des nouveaux sites que nous donnerons à notre marque la force d'émerger et in fine nous fidéliserons nos donateurs et en attirerons de nouveaux.

D'ailleurs, c'est en se sentant bien dans nos maisons du don et en voyant que nous avons le sens du collectif que notre communauté deviendra une caisse de résonance qui nous aidera à accroître le nombre de donateurs, notamment auprès des nouvelles générations.

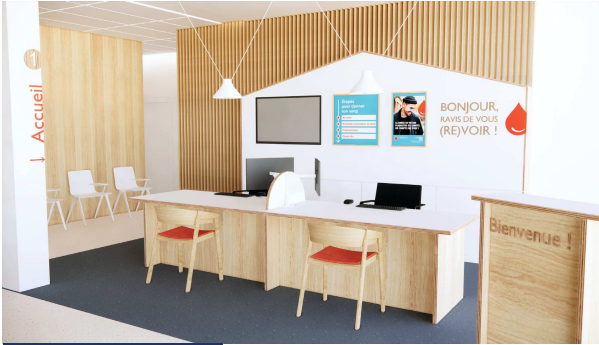
Nous aurons un impact également si les donateurs parlent de leur expérience en maison du don à leurs proches, et surtout de la portée de leur geste, pour les inciter à s'y rendre.

Ainsi, ce concept contribue à la modernisation de notre établissement, de son image et permet également l'amélioration du cadre de travail de nos collaborateurs.

**LES ZONES PRINCIPALES DE LA MAISON  
DU DON**



Accueil



Bureau d'accueil



Entretien préalable au don



Prélèvement



Pause A+



Devanture





02. CONCEPT

# B. PRINCIPES

## 2B. LES GRANDS PRINCIPES DU CONCEPT DE LA MAISON DU DON

PAGES 11-14

**Des couleurs zen et chaleureuses**

PAGE 15

**Des matériaux adaptés à nos contraintes d'activité et respectueux des engagements développement durable de l'EFS**

PAGES 16-17

**Une signalétique intégrée dans le parcours donneur**

PAGE 18

**La marche en avant avec des espaces ouverts**

PAGE 19

**Un élément signature : la maison**

PAGE 20

**Des temps forts d'interactions avec les donateurs**

Sommaire

01. Introduction

02. Concept

    A. Objectifs

    B. Principes

        1. Couleurs

        2. Matériaux

        3. Signalétique

        4. Espaces ouverts

        5. Element signature

        6. Temps forts

03. Parcours en MDD et principes architecturaux

2B/

1. DES COULEURS ZEN ET CHALEUREUSES

La sélection des couleurs est issue de notre charte marque donneur. Des nuances de bleu et de rouge plus claires ont été sélectionnées pour les éléments décoratifs. En plus d'apporter un aspect zen et chaleureux à l'espace, l'ensemble favorise une meilleure lisibilité de la signalétique.

- ① Mobilier et agencements
- ② Sols
- ③ Signalétique



**2B/  
1. DES COULEURS ZEN ET CHALEUREUSES**

**MOBILIER ET AGENCEMENTS**

Camaïeux de bleu et de rouge issus des couleurs de la marque donneur. La couleur est uniquement apportée par le tissu du mobilier.

Les agencements, le mobilier structurant et les accessoires sont en chêne naturel ou en stratifié décor type chêne naturel.

Le choix du bois est à adapter en fonction de la zone :  
- Accueil et bureaux EPDI : chêne naturel à privilégier.  
- Prélèvement : chêne naturel non autorisé, stratifié obligatoire.  
- Pause A + : chêne naturel autorisé sauf pour les zones en contact avec produits alimentaires.



## 2B/

### 1. DES COULEURS ZEN ET CHALEUREUSES

#### LES SOLS

Les sols sélectionnés sont fabriqués à partir de matières durables et renouvelables pour respecter les valeurs portées par l'EFS.  
Le sol est en couleur dominante beige avec certaines zones clés mises en valeur par du bleu foncé.

Sommaire

01. Introduction

02. Concept

    A. Objectifs

    B. Principes

        1. Couleurs

        2. Matériaux

        3. Signalétique

        4. Espaces ouverts

        5. Element signature

        6. Temps forts

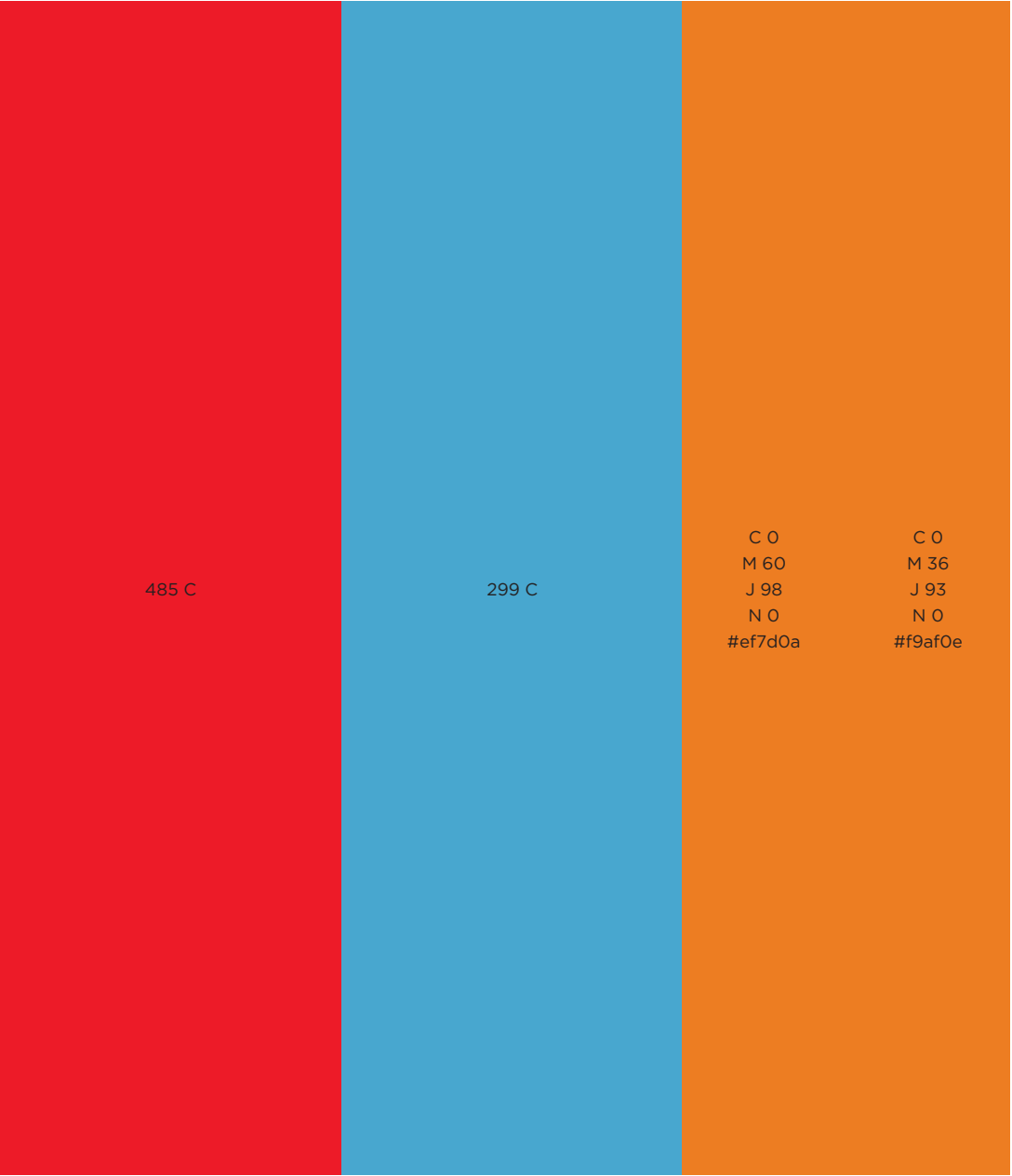
03. Parcours en MDD et principes architecturaux

2B/

1. DES COULEURS ZEN ET CHALEUREUSES

SIGNALÉTIQUE / PAROIS MURALES

Touches ponctuelles de rouge et bleu donneur ainsi que d'autres couleurs de la charte dans la zone de prélèvement.



Marque :  
Farrow and ball

Référence :  
239 Wimborne  
White

## 2B/ 2. DES MATÉRIAUX ADAPTÉS À NOS CONTRAINTES D'ACTIVITÉ ET RESPECTUEUX DES ENGAGEMENTS DÉVELOPPEMENT DURABLE DE L'EFS

Afin d'apporter un côté chaleureux et domestique au lieu, le chêne s'impose comme matériau prédominant dans tous les espaces.

Principalement présent sous forme de stratifié, il répond aux contraintes d'hygiène et de nettoyage des zones les plus sensibles. Les agencements sont également dessinés avec des chants multiplis pour apporter une qualité de détail et une esthétique singulière au concept.

Dans un souci de durabilité et de respect de l'environnement, tous les sols sont traités avec un sol souple caoutchouc, matériau naturel. Très résistant, ce matériau présente un long cycle de vie et ne nécessite pas de protection chimique.

Le verre strié est utilisé pour délimiter les espaces. Deux niveaux d'opacité permettent de s'adapter aux différents besoins et d'assurer la confidentialité des zones où l'anonymat est essentiel.

Quant aux tissus habillant le mobilier, ils répondent aux normes françaises. Ils doivent être facilement lavables tout en restant confortables. Les grands principes à respecter lors de la sélection du mobilier sont : le confort, l'esthétique, et l'hygiène.

Enfin, le confort acoustique est assuré grâce à des faux plafonds acoustiques.





## 2B/ 3. UNE SIGNALÉTIQUE INTÉGRÉE DANS LE PARCOURS DONNEUR

Tous les éléments de signalétique sont travaillés de façon à s'intégrer harmonieusement à l'architecture sans perturber le côté domestique voulu par le concept.

Ils reprennent ainsi les matériaux et couleurs de la charte architecturale (bois de chêne, en chant multiplis, rouge EFS) mais restent facilement identifiables grâce à un lettrage en relief.

### Dénomination des étapes du don :

Lettrage et flèche directionnelle en relief face stratifié rouge EFS et chant multiplis + bulle de numérotation des espaces face stratifié multiplis et chant multiplis.

### Identification des salles d'entretien préalable au don :

Lettrage en relief face stratifié chêne et chant rouge.

### Identification des types de don en salle de prélèvement :

Lettrage en relief (A, B, O) face stratifié couleur du don et chant multiplis. Utilisation d'un code couleur sur les lits de prélèvements suivant la typologie de don (via têtes, accoudoirs).

Pour plus de détails des supports par zone, se référer à la section 3.D de la charte et aux principes d'installation dans le carnet technique



Signalétique directionnelle



Identification des salles d'entretien pré-don



Identification des types de don



## 2B/ 3. LIMITATION DES MESSAGES ET DES ESPACES DÉDIÉS À L'INFORMATION DONNEUR

Une utilisation limitée et ponctuelle des messages est nécessaire pour plus de clarté et de lisibilité des informations.

Les messages de bienvenue ou de remerciement des donneurs relèvent désormais majoritairement du relationnel et non plus de la signalétique.

Des zones sont spécifiquement dédiées à cet usage avec des objectifs distincts de communication. Ceci permet également d'attirer le regard du donneur et de ne pas multiplier l'affichage.

### Point essentiel : La communication sous forme d'affiches

Les messages d'information sont exclusivement présentés dans des cadres en bois chêne (format standard) pour les mettre en avant et les séparer les uns des autres.

Pour plus de détails des supports par zone, se référer à la section 3.D de la charte et aux principes d'installation dans le carnet technique

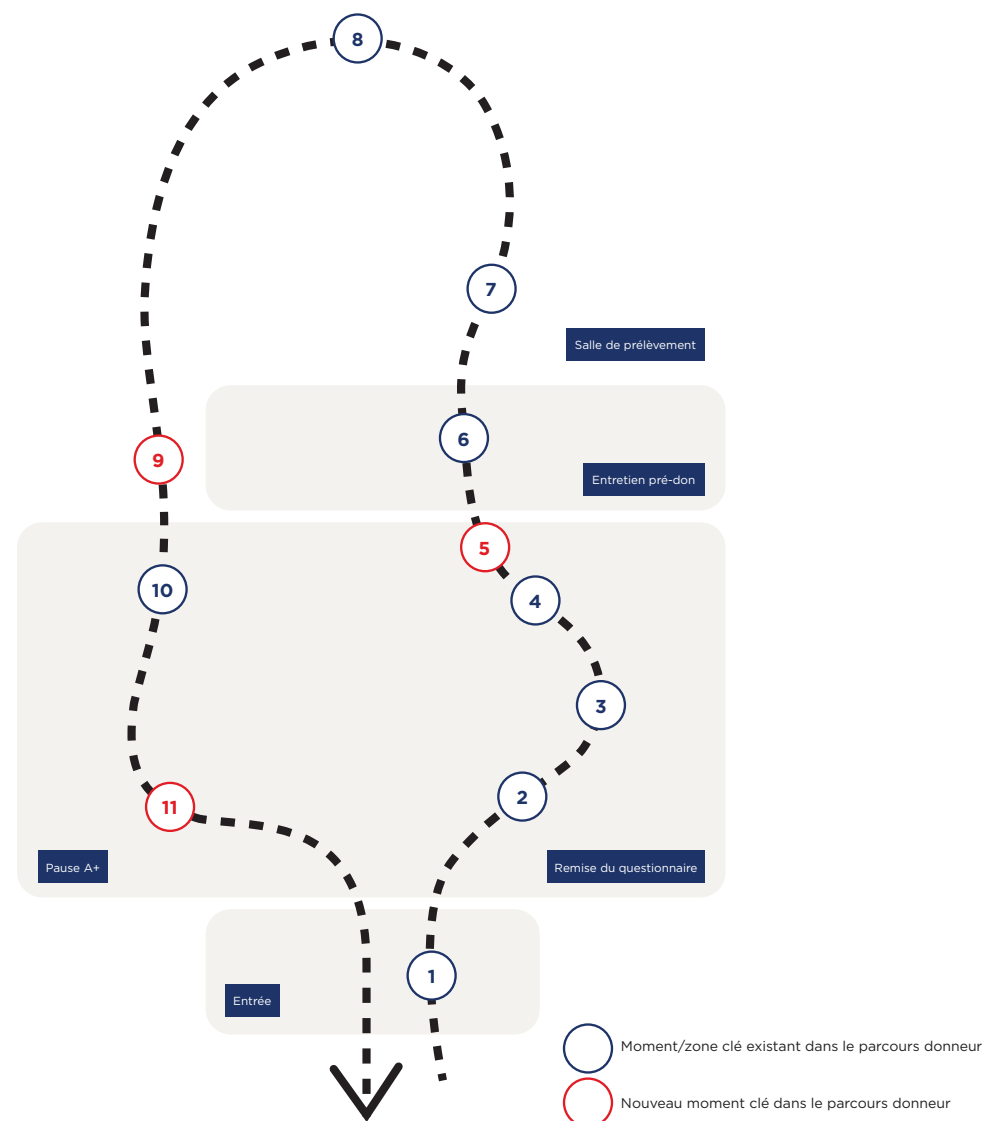


## 2B/ 4. LA MARCHÉ EN AVANT AVEC DES ESPACES OUVERTS

Tout en conservant la marche en avant du donneur évitant les croisements de flux, la préconisation d'un parcours en boucle et le décroisement de l'espace entre l'accueil et la pause A+ disposés face à face sont fortement recommandés. Ce décroisement est un parti pris fort du concept. Il participe à plus de convivialité et d'interactions entre les donneurs.

Au-delà, la signalétique viendra en appui aux flux intuitifs.

- ① Devanture et seuil d'entrée
- ② Entrée dans l'espace commun
- ③ Remise du questionnaire
- ④ Remplissage du questionnaire
- ⑤ Les changeurs d'histoires
- ⑥ Entretien préalable au don
- ⑦ Attente prélèvement
- ⑧ Prélèvement
- ⑨ Le démultiplicateur d'impact
- ⑩ Pause A+
- ⑪ La boîte à rubans



## 2B/ 5. UN ÉLÉMENT SIGNATURE : LA MAISON

L'élément maison permet d'incarner la convivialité et l'esprit de communauté qui sont emblématiques du don de sang.

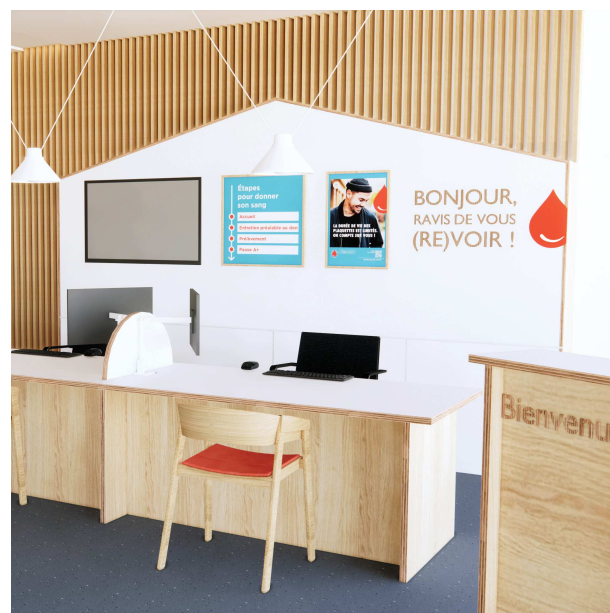
Au-delà du design et du choix du mobilier qui ont été pensés pour créer un environnement où l'on se sent bien, à l'aise et en confiance avec une ambiance « comme à la maison » - la maison devient un élément architectural clé du concept store que l'on retrouve à des étapes spécifiques du parcours donneur.

Ainsi, dès l'extérieur de la maison du don, la façade intègre une enseigne drapeau en forme de maison. Cet élément structurant se retrouve également à l'accueil et dans la zone de la Pause A+ avec un impact visuel immédiat.

L'objectif est de retrouver cet élément dans toutes les maisons du don.

Pour les maisons du don avec des espaces restreints, le principe est d'appliquer et adapter a minima l'une des structures de maison soit à l'accueil, soit à la Pause A+.

Pour plus d'informations se référer aux cas particuliers traités dans l'annexe stratégie de format.





## 2B/ 6. DES TEMPS FORTS D'INTERACTIONS AVEC DONNEURS

Au-delà des principes architecturaux et design, des expériences sont définies pour animer le parcours des donneurs dans la maison du don et leur délivrer une émotion.

### Les changeurs d'histoires :

- **Objectifs** : Illustrer et valoriser les différents acteurs de la chaîne du don au travers des témoignages visuels et audios. Le donneur se sent ainsi membre d'une communauté et réalise l'impact de son geste.
- **Emplacement** : Accueil ou attente entretien préalable au don  
Plus d'informations page 39

### Le démultiplicateur d'impact :

- **Objectifs** : Permettre au donneur de visualiser que son geste peut avoir plusieurs impacts. Lui donner envie de se prendre en photo et de partager sur les réseaux sociaux.
- **Emplacement** : Entre le prélèvement et la Pause A+  
Plus d'informations page 50

### La boîte à rubans :

- **Objectifs** : Célébrer la dimension collective du don grâce à une action ludique qui mêle expérience physique et digitale autour de l'œuvre d'un artiste, de préférence local. Les donneurs repartent avec un objet pour les remercier, qui constitue également un signe d'appartenance distinctif.
- **Emplacement** : Pause A+  
Plus d'informations page 60

