

Design hospitalier

Le temps du déploiement

2020-2023 : une nouvelle étape d'accompagnement des
projets pour les usagers et les professionnels de l'hôpital



lab
-ah

 GHU PARIS
PSYCHIATRIE &
NEUROSCIENCES

Design hospitalier

Le temps du déploiement

2020-2023 : une nouvelle étape
d'accompagnement des projets pour les
usagers et les professionnels de l'hôpital

S O M M A I R E

Préface par Guillaume Couillard,
directeur du GHU Paris psychiatrie
& neurosciences, p.3

Introduction par Carine Delanoë-
Vieux et Marie Coirié, directrices et
co-fondatrices du lab-ah, p.5

1. Concevoir de nouvelles ressources thérapeutiques, p.7

- Des espaces d'apaisement en
unités d'hospitalisation, p.8
- Psyson : une enveloppe musicale pour
la modulation de l'anxiété, p.16
- Une salle de retour au calme pour
les enfants par la sensorialité, p.18

2. Faire vivre la qualité d'hospitalité, p.23

- La charte des accueils, p.24
- Favoriser l'accueil et l'accès
à l'information à Neuro Sainte-Anne, p.30
- L'accompagnement des projets
d'hospitalité des équipes
professionnelles, p. 34

3. Partager les expériences, p.43

Équipe & partenaires, p. 48

Préface

Guillaume Couillard, directeur du GHU Paris
psychiatrie & neurosciences

La recherche constante d'une amélioration de l'expérience de nos patients est à la fois notre cap et notre aspiration collective, l'objectif de toutes nos actions et de notre projet d'établissement.

Cet objectif se décline très concrètement dans la mise en œuvre du partenariat en santé, qui initie des transformations importantes du côté de la relation avec les usagers. Les écouter, les entendre, les associer doit être le fil rouge de notre action collective. Cette écoute n'a toutefois de sens que lorsqu'elle permet de redonner du pouvoir d'agir à chacun dans son contexte local et à sa mesure.

L'approche du design hospitalier, portée par le lab-ah, permet très précisément d'allier ces deux exigences, écoute des usagers et participation active des professionnels. En étant au plus près du terrain, et par le recours systématique au principe de co-construction et de tests itératifs, le design permet aux équipes de concrétiser leurs idées et leurs intuitions, en les adaptant au réel et à la vie quotidienne des services. Le lab-ah invite et outille les professionnels et les usagers à repenser leurs contextes pour améliorer l'accueil et l'hospitalité. Grâce à ses compétences en conception et création il donne forme aux idées et aux propositions des personnes impliquées.

Ce deuxième rapport d'activités rend compte du chemin parcouru depuis les

« Chantiers d'attention »¹, de la diversité des parties-prenantes de chaque projet, en récits et en images. Nul doute que ces réalisations qui soulignent la créativité et le dynamisme de nos professionnels constituent un élément d'attractivité fort pour les soignants et un atout pour le GHU Paris.

Bonne lecture !

1 CF Premier rapport d'activité 2016-2020 : « 4 années de chantiers d'attention »



Introduction

Carine Delanoë-Vieux et Marie Coirié,
directrices et co-fondatrices du lab-ah

Ce deuxième rapport des activités du lab-ah pour période 2020-2023, rend compte de l'ensemble des actions mises en place pour favoriser l'essaimage et la diffusion à l'échelle institutionnelle des projets plébiscités par les usagers et les professionnels. En effet, suite à une première phase de projets exploratoires, intitulés « chantiers d'attention » de 2016 à 2019, le lab-ah s'est recentré sur les enseignements issus des projets et les conditions de leur diffusion. Trois axes de travail sont venus structurer son action :

- Soutenir l'accueil et l'hospitalité dans la vie quotidienne des services de soin : développer des espaces/temps de convivialité (création du café mobile, du jardin mobile) ; travailler l'ouverture sur la ville (déploiement d'un partenariat avec les bibliothèques de la ville de Paris) ; améliorer l'orientation intérieure et l'accès à l'information du public et des professionnels ; favoriser la communication quotidienne entre les professionnels, les patients et familles (création d'un système de panneaux d'informations), etc. ;
- Participer à la recherche de ressources pour prévenir les crises aiguës des patients et éviter le recours à l'isolement et la contention, à travers des espaces (les espaces d'apaisement) ou des dispositifs mobiles (Psyson) ;
- Accompagner les projets des équipes de soins, pour et par eux-mêmes,

à travers des formats de travail (études d'usages, ateliers collaboratifs, etc.) et des minis-formations.

Dans cette perspective, les directions fonctionnelles concernées sont partenaires du développement des projets car elles en sont les futures opératrices. Différentes stratégies d'alliance et de collaboration inter-directions sont alors mises en place sur la base d'un pilotage partagé.

En outre, cette deuxième phase a été l'occasion du développement des approches de conception partenariales avec des usagers volontaires. Le partenariat en santé, devenu l'un des piliers du projet d'établissement du GHU Paris et porté par l'équipe du laboratoire SMSHS (Santé mentale, sciences humaines et sociales), s'appuie sur le vécu et l'expérience des usagers pour améliorer leurs soins. Dépassant les techniques d'enquête et de participation ponctuelle, le lab-ah s'est saisi de cette proposition porteuse d'espoir pour associer de façon concrète, stratégique et au long cours des usagers aux projets de l'hôpital.



Concevoir de nouvelles ressources thérapeutiques

1

Le moindre recours à l'isolement et à la contention en psychiatrie est un objectif institutionnel affirmé par le GHU Paris. Aussi, la communauté des hospitaliers, des usagers, des designers et des chercheurs se mobilise pour développer de nouvelles ressources de soin et de prendre soin afin de prévenir et gérer autrement les situations de crise.

Les compétences du design apportent une contribution à cette ambition car elles placent l'expérience des usagers au cœur des options de conception. Le design porte dès lors des propositions garantissant des usages pensés collectivement et de soutien à la dignité des personnes.

Des espaces d'apaisement en unités d'hospitalisation

La conception collaborative et expérimentale des espaces d'apaisement du GHU Paris veut traduire dans les formes un changement de paradigme dans la prise en soin des usagers en privilégiant la contenance, l'autonomie, l'enveloppement et la découverte sensible.



Espace d'apaisement, UI SI, 75G05-06

CO-PORTEURS DE PROJET

- **Services de soins** : USI (Unité de soins intensifs pour adultes) du 75G28 (patients du 20e arrondissement, site d'Avron) ; UI SI (Unité intersectorielle de soins intensifs pour adultes) du 75G05-06 (patients du 8e et 9e arrondissements, site Henri Ey) ; Unité protégée du 75G19 (patients du 17e arrondissement, site Henri Ey) ; Unités d'hospitalisation du 75G25 et du 75G26 (patients du 19e arrondissement, site Lasalle) ; hôpital de jour du 75G20-21 (patients du 17e arrondissement)
- **Laboratoire de Recherche en Santé Mentale, Sciences Humaines et Sociales** (Labo SMSHS) et partenariat en santé
- **Maison des usagers**
- **Directions fonctionnelles** : DITMP (Direction des travaux, de la maintenance et du patrimoine), DOPAL (Direction des opérations, des achats et de la logistique), Direction des soins, Direction des usagers, de la qualité et de la gestion des risques
- **Sainte-Anne formation**

- **Cellule de coordination** : Dr Catherine Boiteux, psychiatre, CME ; Marie-Hélène Créachcadec, cadre supérieure de santé, Direction des soins ; Emmanuelle Jouet, laboratoire SMSHS, chercheuse, partenariat en santé ; Dunia Mutabesha, directrice de la qualité et des relations avec les usagers

PARTENAIRES

- **Sophie Larger**, designer
- **Roland Cahen**, compositeur, chercheur et designer sonore
- **Nicolas Mars**, développeur
- **Stéphane Mercier** (Peutz), acousticien

ÉTAPES CLÉS

- **2020-2021** : Étude et conception d'un premier prototype dans l'USI du 75G28
- **Juillet 2021** : Ouverture du prototype d'espace d'apaisement de l'USI du 75G28
- **Octobre 2021** : Evaluation du prototype
- **2022** : Ouverture des espaces d'apaisement du 75G20-21, du 75G19 et du 75G05
- **2023** : Ouverture des espaces d'apaisement du 75G25 et 75G26

PENSER ENSEMBLE UN ESPACE POUR APAISER LES TENSIONS EN PSYCHIATRIE

Un dispositif encore à définir

Ce dispositif déjà expérimenté dans de nombreux pays sous l'intitulé de « sensory room » est émergent en France. Les études internationales ont montré que cette nouvelle ressource thérapeutique aide les soignants à exercer une gradation plus fine dans la prise en charge des états émotionnels des personnes hospitalisées. La Haute autorité de santé (HAS) et le ministère de la Santé ont récemment recommandé et partiellement réglementé l'implantation des espaces d'apaisement dans les services de psychiatrie accueillant des patients en soins sans consentement. Pour autant, les études soulignent également l'importance que chaque équipe fasse le chemin de la réflexion qui accompagne son installation.

Adopter une démarche collaborative avec toutes les parties prenantes

C'est pourquoi le lab-ah a été mandaté pour coordonner la conception des espaces d'apaisement et les outils pour en assurer le déploiement dans le temps et dans l'espace pour l'établissement. L'échelle institutionnelle de l'enjeu nous a conduit à opter pour une recherche-projet collaborative associant les usagers, les professionnels et les patients de six unités de soins expérimentatrices, avec en première ligne les directions des soins, de la qualité et des relations avec les usagers, ainsi que les directions des travaux et des achats.

UNE MÉTHODOLOGIE ITÉRATIVE FONDÉE SUR LES EXPÉRIMENTATIONS DE 6 SITES

Maquetter un prototype avec une équipe pionnière

La recherche-projet a été initiée en 2020 avec l'équipe soignante de l'Unité de soins intensifs du secteur 75G28 sur le site d'Avron dans le 20^e arrondissement en vue de concevoir et d'expérimenter le prototype d'un espace d'apaisement. Cette équipe, sous l'impulsion de sa cheffe de pôle, a en effet décidé de transformer une des deux chambres d'isolement du service en espace d'apaisement dans l'espoir de prévenir les crises d'agitation des patients et de diminuer le recours et la durée de leur éventuel isolement. Le lab-ah a accompagné l'équipe et associé les personnes hospitalisées à définir les composantes de cet espace grâce à des séquences d'immersion et d'ateliers participatifs. Une version expérimentale a été mise en œuvre à l'échelle 1 puis évaluée pour nourrir le cahier des charges d'une nouvelle version consolidée et pérennisée.

Élargir le périmètre d'expérimentation pour intégrer les différents contextes

Le retour d'expérience de ce prototype a été capitalisé pour élargir le périmètre de tests à 5 autres unités de soins volontaires pour accueillir un espace d'apaisement et procéder à son évaluation (voir les porteurs de projet). Les séquences d'immersion et les ateliers participatifs menés par le lab-ah dans les services de soin intègrent toujours activement les personnes hospitalisées *in situ* à l'aide d'outils participatifs *ad hoc* facilitant le recueil de leur expérience et de leurs recommandations. En outre, dans le contexte du développement de la politique « partenariat en santé » de l'établissement, deux personnes bénévoles à la Maison Des Usagers ont été associées au comité de pilotage.

CAPITALISER LES EXPÉRIMENTATIONS ET PARTAGER LES RESSOURCES POUR LE DÉPLOIEMENT

Porter attention aux retours d'expérience et d'usages

Les modalités de suivi des expérimentations se sont traduites par un recueil approfondi des ressentis, des retours et des propositions d'amélioration des usages de l'espace d'apaisement par les professionnels et les patients sous la forme d'entretiens individuels, d'observations participantes et de groupes de parole selon les situations.

Les retours d'expérience consolident les hypothèses qui ont soutenu le processus de conception de l'espace d'apaisement. Les facteurs d'apaisement des personnes et des ambiances reposent sur la restauration d'un pouvoir d'agir pour les patients, dans des contextes très contraints, en proposant notamment des espaces d'expression libre et une qualité d'écoute musicale à leur choix. Mais aussi sur la considération apportée au caractère enveloppant, sensoriel et esthétique de l'environnement. Comme le musicien, le patient qui investit l'espace d'apaisement se trouve en situation d'interprétation et d'improvisation du lieu et des ressources. La capacité à ouvrir des possibilités pour leurs utilisateurs est au fondement de l'hospitalité des lieux, elle fait hospitalité.

Vers une utilisation thérapeutique

Au regard des retours d'expériences, se pose également la question de qualifier la temporalité de la prévention des états de crise. Elle a été située, dès l'abord du projet, entre la manifestation des premiers symptômes d'agitation et l'explosion psychique par des actes d'auto ou d'hétéro-agressivité. Or, les enseignements des expérimentations nous invitent à reconsidérer cette approche en élargissant la notion de prévention très en amont des manifestations d'angoisse massive ou d'agitation. Pourrait-on consolider alors l'hypothèse

selon laquelle l'utilisation par les patients, en autonomie, des ressources d'apaisement pour moduler des états de dysphorie diffus éviterait, à terme, une situation aiguë ?

Entre capitalisation et appropriation : un kit de déploiement pour les services

La démarche de recherche-projet en design a permis de capitaliser des références théoriques et les retours des expérimentations concrètes en capacité de nourrir des formats de médiation et de déclinaison du projet. Au deuxième semestre 2023, un kit de déploiement, un parcours de formation et un document ressource accompagnent la déclinaison des espaces d'apaisement à destination de chaque pôle de l'établissement qui le souhaite.

NE PAS CRÉER UN SANCTUAIRE D'HOSPITALITÉ

La création d'un espace d'apaisement présente l'écueil de créer un sanctuaire dans lequel toutes les vertus de l'hospitalité seraient concentrées. En réalité, les espaces d'apaisement sont d'abord à penser dans un continuum du cheminement de rétablissement de la personne hospitalisée. Ils sont ensuite inscrits dans une politique au long cours portée par le GHU Paris d'amélioration globale du milieu de soins à l'aune des usages et de la qualité des relations.



Journée d'étude : l'art d'apaiser et de s'apaiser en psychiatrie, 15 novembre 2022 ; Comment articuler les compétences de design à celles des sciences médicales et paramédicales pour enrichir le répertoire des ressources dont disposeraient usagers et professionnels pour s'apaiser et apaiser ?



Retour sur les ateliers Ré-confort®. Les ateliers design et santé ont été imaginés par la designer Sophie Larger pour comprendre et évaluer l'impact des matières et couleurs sur les émotions.



Guide de déploiement des espaces d'apaisement.



Prototype de l'espace d'apaisement du secteur 28. « Après ce qui m'est arrivé, je retrouvais tout seul un environnement simple, agréable et abordable, en autonomie. Il n'y a pas de chimie, on ne m'agresse pas, c'est moi seul qui reprend contact avec ma propre réalité. » (un usager)



Atelier de conception d'un espace d'apaisement.



Le tableau : « Je touchais le bois, il y avait la craie, c'est très sensuel, c'est gras, ça craque...c'est des simples impulsions comme ça, légères mais qui apportent un fin bonheur. Cela permet petit à petit de retrouver comme un souffle intérieur au niveau de l'âme et du corps, vous voyez ? » (un usager)



Outils de conception des espaces d'apaisement.



Psyson : une enveloppe musicale pour la modulation de l'anxiété

L'environnement sonore et les pratiques musicales des patients en psychiatrie et en neurosciences constituent un enjeu remarquable. Aussi, le GHU Paris a-t-il décidé d'investir cette ressource prometteuse pour la qualité de la prise en soin des patients.



CO-ORTEURS DE PROJET

- **Le secteur 75G19**, pour les patients adultes du 17^e arrondissement de Paris
- **Le secteur 75G13**, pour les patients adultes du 14^e arrondissement de Paris
- **La direction des soins** du GHU Paris
- **La direction de la recherche clinique et de l'innovation** du GHU Paris

LES PARTENAIRES

- **I'RCAM** (Institut de recherche et coordination acoustique/musique)
- **Centre de Recherche en Design** (CRD ENSCI-Les Ateliers - ENS Paris-Saclay)
- **Carbone 14**, studio de design indépendant porté par Julien Gorrias
- **CLEN**, concepteur-fabricant de mobiliers de bureaux
- **École supérieure d'art et de design TALM Le Mans (ESAD)**
- **Claire Richards**, designer-chercheur
- **Pierre Navarron**, designer sonore
- **William Petitpierre**, designer sonore
- **François Keform**, designer sonore
- **User Studio**, designer UX/UI

ABORDER LE SON COMME UN FACTEUR D'HOSPITALITÉ

Il existe de nombreuses pratiques de musicothérapie qui restent à ce jour inscrites dans le colloque singulier du soin. Or, la pratique d'écoute musicale des patients est bien souvent un moyen de lutter contre l'envahissement de leurs « voix » et quand cela n'est pas le cas, elle les relie à leur monde personnel et émotionnel au cœur d'une expérience d'hospitalisation rarement sereine. En outre, si le niveau d'anxiété des patients et des familles les rend particulièrement sensibles à des contextes sonores porteurs de nuisance, à l'inverse il les dispose également à une belle réceptivité dès lors que les propositions sont qualifiées. Se pose ainsi la question des effets possibles du son comme appui aux usagers pour mieux vivre leur maladie et comme nouvelle modalité pour améliorer leur expérience de l'hôpital.

Un workshop pour ouvrir des possibles

En avril 2017, la Direction de la recherche clinique et de l'innovation et le lab-ah ouvrent un champ de réflexion et d'expérimentation sur le thème des dispositifs sonores et musicaux dans la qualité d'accueil et de séjour des patients de l'hôpital. Un partenariat dans le domaine du design sonore s'initie dès lors à la faveur d'un workshop pédagogique. Celui-ci a permis la proposition d'une dizaine de dispositifs répondant aux problématiques soulevées par les professionnels du GHU Paris engagées dans l'expérience : resocialisation, autonomie, accueil mère-enfant, enveloppe physique/psychique, distorsion dans la perception du temps et de l'espace, gestion du stress et de l'anxiété.

Vers un dispositif unique d'enveloppe physique et sonore de modulation de l'anxiété

Des retours d'expérience positifs sur les premiers tests d'un dispositif issu du workshop nous a conduit à poursuivre et intensifier la collaboration interdisciplinaire. L'ambition était de développer une recherche-action

sur la question de l'enveloppe physique et sonore, pouvant être utilisable comme ressource pour le patient comme pour le soignant dans des situations de type désamorçage de crise ou réassurance.

Dès lors, le consortium s'est mis en ordre de marche pour développer un nouveau dispositif grâce à la méthodologie du design.

LE DISPOSITIF PSYSON ET LE PHRIP

Le dispositif Psyson est conçu pour offrir une écoute musicale individualisée dans des conditions de qualité sonore, de confort physique et de facilité d'utilisation optimales dans le contexte hospitalier. Il se compose de deux dimensions : un coussin, équipé d'un matériel électro-acoustique, et d'une application, qui permet à des personnes de concevoir et d'écouter des listes de lecture personnalisées. Le patient peut en bénéficier dans des moments d'anxiété latente, et se sentir enveloppé par le dispositif sans être contraint. Les bénéfices constatés par les usagers et les professionnels lors des premiers essais du dispositif nous ont encouragé à le tester au travers d'une méthodologie de recherche structurée. C'est ainsi que le projet a décroché en 2022 un financement PHRIP (Programme hospitalier de recherche infirmier et paramédical).

Nous souhaitons, à l'aide d'échelles standardisées et par l'analyse des données de médications, objectiver et quantifier les effets du dispositif sur la gestion du stress et de l'anxiété des patients.

Nous faisons l'hypothèse que, l'adjonction au suivi infirmier et paramédical du dispositif Psyson permettra une meilleure gestion par le patient lui-même, avec le soutien des soignants, des états d'agitation et d'anxiété et diminuera le recours aux traitements médicamenteux d'urgence. Nous évaluerons également l'effet de l'utilisation du dispositif sur le niveau d'alliance thérapeutique des patients et des soignants, le recours aux mesures coercitives, l'évolution de l'état clinique psychiatrique et sur la satisfaction des participants vis-à-vis de la prise en charge globale.

Une salle de retour au calme pour les enfants par la sensorialité

Les troubles autistiques des enfants conditionnent leur rapport au monde. L'équipe de l'hôpital de jour Picot repense alors la salle de « retour au calme » des enfants au prisme de la sensorialité.



Le « mur de la colère », équipement de la salle de retour au calme.

CO-PORTEURS DE PROJET

- **Pôle infanto-juvénile 75108** pour les enfants du 16^e arrondissement de Paris
- **Équipe pluridisciplinaire de l'Hôpital de jour pédopsychiatrique Picot**, Paris 16^e

PARTENAIRES

- **Lisa Jaquey**, maîtresse de conférence, université de Lille & **Klara Kovarski**, maîtresse de conférences à Sorbonne Université
- **Premiers Cris**, Association de recherche sur la petite enfance
- **Paris Sorbonne Université**
- **Direction ingénierie, travaux, maintenance et patrimoine** du GHU Paris

ÉTAPES CLÉS

- **Février 2022** : état de l'art collaboratif
- **Mars-avril 2022** : immersion et compréhension des enjeux
- **Avril-Mai 2022** : exploration. Ateliers d'exploration sensorielle avec les enfants et ateliers de co-conception avec les soignants
- **Juin-octobre 2022** : conception. Élaboration du cahier des charges avec les soignants et conception du projet
- **Juin-juillet 2023** : travaux
- **Septembre-décembre 2023** : mise en service et évaluation

MOBILISER LA SENSORIALITÉ COMME MODALITÉ DE PRISE EN CHARGE DE LA CRISE

L'équipe de l'hôpital de jour Picot investit le sujet et porte un intérêt tout particulier à la reconfiguration de la salle de retour au calme au prisme de la sensorialité, ouvrant ainsi un champ de réflexivité pour leur pratique. L'élaboration d'une revue de littérature collaborative entre le lab-ah et l'équipe soignante constitue le socle de connaissance partagée pour penser ensemble le projet spatialisé.

Repenser ensemble la salle de retour au calme des enfants

L'hôpital de jour Picot situé dans le 16e arrondissement de Paris accueille des enfants âgés de six à douze ans, présentant des troubles du neuro-développement complexes dont les troubles du spectre de l'autisme. Ces enfants bénéficient d'une prise en charge à temps partiel à l'hôpital de jour et d'une scolarité sur le temps complémentaire, en classe ordinaire avec accompagnement ou avec dispositif spécifique.

En 2022, afin d'améliorer au quotidien la gestion des troubles du comportement des enfants, l'équipe de l'hôpital de jour Picot, en collaboration avec le lab-ah, souhaite repenser l'aménagement de la salle de « retour au calme » dont l'objet est de proposer à l'enfant de se défouler en cas de crise. Le lab-ah et l'équipe soignante dans son intégralité initient alors une recherche-projet autour des interactions entre sensorialité et autisme afin de concevoir ce nouveau lieu. Ce projet a donc pour objectif de diversifier, graduer et adoucir la prise en charge de la violence au sein de la structure de soin, en concevant un espace adapté qui prenne en compte les particularités sensorielles des enfants.

CONCEVOIR À PARTIR DES BESOINS DES ENFANTS : LE CAHIER D'INTENTIONS

S'épuiser, décharger

Un protocole d'indications et de surveillance médicale et soignante régit l'utilisation de la salle de retour au calme. Elle a pour vocation d'accueillir les situations de crise des enfants qui les conduisent à taper, crier, cracher, griffer et parfois uriner. Elle doit être conçue pour permettre la décharge de la colère et la désescalade de la crise dans un environnement sécurisé pour l'enfant et protecteur pour les soignants qui l'accompagnent physiquement. Cette étape d'épuisement de la crise est indispensable à l'entrée dans une phase d'apaisement et de retour au calme requérant des modalités d'interactions entre les enfants et les différents professionnels. La conception de l'espace explore tous les verbes d'action liés à la décharge : taper, arracher, balancer... afin de proposer un aménagement qui prévoit et accueille ces actions en toute sécurité et les libère de tout jugement moral lié au registre de la « dégradation ».

Contenir, se contenir

Dans cette même phase de la crise clastique, les soignants sont parfois amenés à pratiquer une contenance physique de l'enfant. Ils le font généralement sur le matelas existant dans l'actuelle salle de retour au calme. La proposition d'un espace-objet pouvant accueillir ce moment de contenance physique, en soutien au confort et à la sécurité des parties, est un point de vigilance pour les concepteurs. Cette relation physique entre soignant et enfant peut également prendre des formes plus apaisantes et rassurantes comme le câlin ou l'enveloppement corporel. Elles doivent aussi trouver leur écrin spatialisé et matérialisé.

Se réfugier

Lorsque l'enfant ne nécessite pas d'être contenu par les professionnels, il doit pouvoir chercher lui-même les enveloppes qui lui conviennent et pouvoir se réfugier dans un espace proche de son corps et échapper au regard des autres. La salle de retour au calme doit pouvoir proposer à l'enfant un système matériel adaptable à ses envies et ses besoins dans lequel il peut se réfugier.

S'adapter

La variabilité des modalités de perception sensorielle chez les enfants avec trouble du spectre autistique nous invite à dépasser la seule option d'un espace vide, censé apaiser la saturation sensorielle, pour proposer un dispositif enrichi mais modulable permettant aux professionnels d'aller plus loin dans la prise en charge des crises, parfois en lien avec les phénomènes de clivage et de fragmentation sensorielle. En effet, il ne s'agit pas d'envisager ce dispositif par une absence totale de stimulations sensorielles mais de personnaliser et cibler les propositions. Dans la suite de l'idée de proposer une « trousse de secours sensorielle » individualisée, une interface accessible aux enfants pourrait être génératrice d'un environnement immersif sonore, visuel et/ou lumineux adaptable à chacun.

S'orienter, le seuil

Rien ne signale actuellement la transition entre l'espace collectif et la salle de retour au calme. Or, la revue de littérature a montré combien les transitions lorsqu'elles n'offrent pas de repères, sont anxiogènes pour les enfants atteints de trouble du spectre autistique. Un système signalétique simple et rassurant est également à concevoir, pour marquer la transition. Le seuil, matérialisé par la porte, est d'une importance concrète et symbolique fondamentale dans la relation entre l'enfant et le soignant dans le moment de crise justifiant son passage de l'espace collectif à la salle. Il permet au professionnel de se protéger quand il n'est pas possible d'entrer avec l'enfant, tout en gardant le contact visuel avec l'enfant. Mais la porte, lorsqu'elle est fermée, concentre également l'agressivité des enfants qui tapent dessus

en priorité et parfois pendant de longues séquences. En conséquence, le passage, le seuil et la porte doivent être intégrés dans le projet de conception pour rassurer, accompagner et soutenir le maintien de la relation entre le soignant et l'enfant.

De manière transversale, s'ajoutent au cahier d'intentions, le confort acoustique de la salle et une atmosphère esthétique douce, calme et surtout en rupture avec tout vocabulaire stigmatisant.



Vue d'ensemble de la salle de retour au calme.



Vue de détail du tapis vague.



Vue de détail du tipi.



Faire vivre la qualité d'hospitalité

2

La qualité de l'accueil et de l'hospitalité participe de la prise en soin des patients. Le bien-être des patients et la qualité de vie au travail des professionnels doivent s'appréhender de façon globale et systémique, mais sans jamais oublier de prêter attention aux petits détails qui fondent la qualité des liens dans la vie quotidienne. En effet, le sentiment d'être accueilli, d'être considéré et le droit à la dignité se jouent aussi dans l'accès à une information de qualité, la possibilité de s'orienter de façon autonome et dans la qualité sensible et sensorielle des environnements. Evidemment, la relation avec l'institution et les professionnels qui l'incarnent y est centrale, dès lors que l'organisation et les espaces sont au service de ce lien.

La charte des accueils

Sur quoi se fonde le sentiment d'être accueilli pour les patients de l'hôpital ? L'accueil est une étape clé dans le parcours des personnes, de même qu'il incarne la vitrine institutionnelle. Le GHU Paris a souhaité mener un projet de refonte globale du processus et des espaces d'accueil.



CO-PORTEURS DU PROJET

- **Direction générale**
- **Comité de pilotage** : direction des ressources humaines, direction des travaux, direction des achats, direction de la communication

PARTENAIRES

- **Vraiment vraiment**, agence de design d'intérêt général
- **Atelier Georges**, cabinet d'architecture
- **Les usagers des services de psychiatrie du GHU Paris** : Alexandra, Patricia, Laure, Rafik, Philippe

ÉTAPES CLÉS

- **Mars à septembre 2021** : Etude exploratoire dans 9 services de soin des secteurs enfants et adultes du GHU Paris
- **Septembre 2021** : Lancement de l'appel à volontariat et constitution d'un groupe d'usagers partenaires du projet
- **Avril 2022** : Journée d'étude sur l'art de l'accueil dans les lieux de soins, en partenariat avec la 27e Région
- **Septembre 2022** : Lancement avec la DRH des ateliers de co-construction avec les agents d'accueil et leurs encadrants
- **Janvier 2023** : Déploiement des expérimentations dans 3 services pilotes : centre médico-psychologique adultes, site ambulatoire adultes-enfants, site d'hospitalisation

RENOUVELER LES FAÇONS DE PENSER ET CONCEVOIR LES ACCUEILS AU GHU

Vers une refonte des accueils des sites de soin

A l'occasion de la naissance du GHU Paris psychiatrie & neurosciences, l'établissement a souhaité initier un projet d'harmonisation des accueils de premier niveau des sites intra et extra hospitaliers. L'ambition affichée reposait sur l'amélioration de l'expérience globale de l'accueil et du colloque accueillant/accueilli. Dans ce sujet transversal qui concerne tout autant les directions travaux, achats, qualité, ressources humaines, formation et communication de l'établissement, nous avons souhaité déplacer l'objectif légitime mais insuffisant d'amélioration des espaces vers une démarche de conception systémique, propre à intégrer l'ensemble des composantes de l'expérience des usagers ainsi que le soutien à l'activité des agents. Afin de garantir une approche transversale et porter un regard neuf sur ce sujet bien connu, le projet a fait l'objet d'un appel d'offres public. Il a été remporté fin 2019 par le consortium composé de l'agence Vraiment vraiment et de l'atelier d'architecture Georges.

Une méthodologie basée sur la participation et l'expérimentation

Le projet s'est déroulé en 4 étapes, à commencer par une phase d'immersion et entretiens dans 9 services de soin représentatifs des secteurs enfants et adultes du GHU Paris, mêlant intra et extra hospitaliers et implantations territoriales variées (grand site, accueil en rez-de-chaussée, service à l'étage d'un immeuble polyvalent, etc.). Ce travail, associé à une veille autour des nouvelles approches en matière d'accueil du public dans les établissements et services publics et privés a permis de constituer une analyse croisée des espaces d'accueil, de circulation et d'attente, des éléments de signalétique et d'information, des services à disposition et des pratiques professionnelles et institutionnelles. Il a permis de stimuler la



Totem signalétique et panneaux d'informations usagers.

conception de premiers scénarios d'usages et d'ouvrir une deuxième étape de dialogue avec les professionnels de 3 futurs sites pilotes de l'établissement : le centre médico-psychologique Ordener, le site ambulatoire enfants-adultes Tour d'Auvergne et le site d'hospitalisation d'Hauteville. Dans chaque site, des esquisses et des simulations 3D sont réalisées pour aider les professionnels à se projeter et améliorer ensemble les propositions d'agencement.

Ce travail débouche peu à peu sur la conception de maquettes tangibles (supports de signalétique, d'affichages, etc.) puis de prototypes fonctionnels. C'est ainsi que s'est amorcée la troisième phase d'expérimentation et d'évaluation des dispositifs in situ. Un nouveau système d'orientation intérieur-extérieur a été déployé à tous les niveaux du site d'hospitalisation d'Hauteville, de même qu'un système de panneaux d'affichages décliné pour les usagers et pour les professionnels, également installé au CMP Ordener. Un espace global et une banque d'accueil sur mesure ont été installés sur le site Tour d'Auvergne. Tout au long de l'expérimentation, nous avons pu extraire des enseignements et des améliorations et concevoir des outils métiers dédiés à l'animation et à la gestion des nouveaux dispositifs d'accueil. Ces enseignements et ces outils sont consignés dans un kit de déploiement de la Charte des accueils, étape de conception finale de ce projet, qui permet la diffusion à l'échelle institutionnelle.



Expérimentation du système d'orientation grandeur nature.

ASSOCIER LE VÉCU ET L'EXPÉRIENCE DES USAGERS ET DES AGENTS

Des usagers volontaires associés à un projet concret de l'hôpital

Parallèlement au travail mené avec les professionnels dans les 3 sites pilotes, nous avons proposé de nous adosser à la démarche de partenariat en santé et de convier la participation d'usagers au projet. Une douzaine de personnes a répondu à l'appel lancé via des affiches dans les centres médico-psychologiques adultes du GHU. Toutes les personnes ont été préalablement reçues, avant de constituer un groupe solide de huit usagers volontaires, associés à l'occasion d'ateliers, de visites de sites et de participation au comité de pilotage du projet. L'un des ateliers qui portait sur la priorité des chantiers pour améliorer les accueils a produit des résultats édifiants. Les usagers ont inversé la proposition portée par l'établissement : là où la rénovation des espaces apparaissait comme une action prioritaire, les usagers ont estimé que la restauration d'une relation de qualité avec les agents chargés de l'accueil était le principal déterminant d'un bon accueil.



Rencontre entre les agents d'accueil et les usagers volontaires.

Les agents en première ligne de l'humanisation des accueils

Le travail mené avec les usagers a largement retenti sur la conduite de ce projet. Le principe du « Rien sur nous sans nous » s'est donc naturellement appliqué aux agents d'accueil, qui ont été associés lors d'un cycle

d'ateliers co-organisé avec la direction des ressources humaines. Les agents ont pu faire partager et croiser leurs expériences au quotidien, avant d'être invités à réfléchir à la conception d'un module de formation sur-mesure pour les soutenir dans leur mission. Ce module est testé dans une large majorité de sites d'hospitalisation du GHU Paris avant d'être déployé et systématisé en 2023.

UNE EXPÉRIENCE D'ACCUEIL DANS LES PAS D'UN USAGER

Pour promouvoir l'approche de conception basée sur l'expérience des personnes concernées, nous avons fait le choix d'une trame narrative pour présenter les résultats de ce projet. Les besoins exprimés par les usagers lors des ateliers et visites font office de fil conducteur et rappellent les engagements pris par l'établissement :

- **Repérer la structure** – depuis la rue : « C'est le besoin de pouvoir repérer de loin et sans ambiguïté mon lieu de soins... »



- **S'orienter** – à l'entrée du site et tout au long du parcours : « Je voudrais savoir où je suis, savoir où je vais, à toutes les étapes de mon parcours, sans rupture... »



- **Être accueilli** – la relation au cœur de l'accueil : « On voudrait des professionnels accueillants et à l'écoute en toutes circonstances : se sentir attendu, reconnu, considéré - une banque d'accueil visible et accessible - la permanence d'un accueil en toutes circonstances... »



- **S'informer** – un droit, un lien, des ressources : « Je voudrais voir des informations claires et bien présentées sur mes droits - des informations utiles et pas anxiogènes sur ma santé - des informations sur mes associations, mon établissement, mon quartier... »



- **Patienter** – une esthétique d'hospitalité : « On voudrait des espaces d'attente ouverts, lumineux, rassurants et lisibles - un choix de postures d'attente différentes, selon les situations - un choix d'assises possibles pour trouver sa place... »





Outils de conception de la charte des accueils.



Favoriser l'accueil et l'accès à l'information à Neuro Sainte-Anne

Comment favoriser l'accueil et l'accès à l'information des accompagnants des patients hospitalisés et par là favoriser leur meilleure intégration dans les services ? La construction d'un nouvel hôpital pour soutenir l'activité du Pôle Neuro Sainte-Anne de neurosciences a été l'occasion d'explorer en amont l'expérience d'accueil des accompagnants.



Supports d'information en chambre, Neuro Sainte-Anne.

CO-ORTEURS DU PROJET

- Direction du Pôle Neuro Sainte-Anne

PARTENAIRES

- **Vraiment vraiment**, agence de design d'intérêt général
- **Fondation de France**, appel à projet Humanisation des soins

ÉTAPES CLÉS

- **2018** : Parcours d'hospitalité. Enquête auprès de 9 patients et de leurs familles dans la phase de programmation du nouvel bâtiment du Pôle Neuro Sainte-Anne
- **2019-2021** : Projet « Place aux accompagnants ». Expérimentation de 2 concepts pour améliorer l'accueil des proches et familles à l'hôpital
- **2021-2023** : Dialogue avec la maîtrise d'œuvre et préparation à l'implémentation des dispositifs dans le nouveau bâtiment

SOUTENIR L'ACCUEIL DES ACCOMPAGNANTS

Alcôves d'hospitalité et information repensées

Dans le cadre d'un projet exploratoire portant sur l'amélioration de l'accueil des accompagnants des patients hospitalisés, deux concepts principaux ont émergé durant la phase de recherche.

Le premier concept fait l'hypothèse d'une inadéquation entre le nombre et le type d'informations distribuées aux accompagnants lors de l'admission du patient et la capacité de réception de ces derniers à ce moment. Le concept « d'information située » est alors proposé : une information délivrée à l'endroit et au moment où l'on en aurait besoin.



Il s'agit d'une série de supports d'information situés dans trois zones-clés du service d'hospitalisation : à l'entrée, dans la salle d'attente et dans la chambre. Dans chaque zone, l'information délivrée varie suivant les besoins et usages des accompagnants :

- **A l'entrée**, on retrouve la présentation du service, des professionnels qui le composent et la situation géographique dans l'aile



- **Dans la salle d'attente** sont positionnées les informations relatives aux visites (présence des enfants, nombre de personnes maximum, etc.) et à l'organisation générale du service (horaires, personnels disponibles pour répondre aux questions, etc.),



- **Dans les chambres** sont précisées les précautions à prendre avec le patient (intimité, gestes, boissons et aliments, etc.) et l'organisation des soins (présence du proche requise ou proscrite durant certains soins).

Ce système de « briques d'informations » individuelles a été développé pour faciliter la mise à jour des informations, dont certaines sont susceptibles d'évoluer fréquemment.

Les mots pour le dire

Afin de mettre à plat et harmoniser les consignes, en évitant les formules négatives et les injonctions, deux ateliers de rédaction des messages ont été menés avec les cadres des différents services du Pôle.

En s'inspirant des théories du « nudge », l'objectif était de parvenir à écrire des messages simples et intelligibles testés dans une première version des briques. Ces messages ont été systématiquement associés à un pictogramme pour confirmer la bonne compréhension de l'information.

Les alcôves d'hospitalité

Le deuxième concept porte sur un réseau d'espaces d'attente diffus dans le service, les « alcôves d'hospitalité ». Ces alcôves visent à proposer des espaces de retrait plus intimes que la salle d'attente, à proximité des chambres mais sans empiéter sur les couloirs de circulation. En s'inspirant des micro-espaces de télétravail ou de retrait dans les lieux publics, trois alcôves sont testées pour répondre aux besoins exprimés par les accompagnants : se retirer pour téléphoner tranquillement, prendre du recul sans s'éloigner de la chambre et s'éloigner un temps du tumulte du service.

ANTICIPER LE NOUVEAU BATIMENT

Convergence des expérimentations

Les panneaux d'information initialement conçus à l'adresse des accompagnants ont rapidement embrassé des enjeux plus larges d'amélioration de l'information affichée dans les services. C'est ainsi que les panneaux proposés dans les salles d'attente se sont enrichis des recherches du projet de charte des accueils et ont convergé vers une proposition unique. Celle-ci intègre les préoccupations d'une mise à jour simplifiée des supports d'informations lors des changements d'organisation, et d'une répartition spatialisée des différents types d'information : les informations réglementaires, les informations relatives à la prévention santé, aux associations d'usagers, à la vie du GHU Paris et au quartier environnant. Ces panneaux sont pensés pour s'adapter à toutes les structures intra et extra hospitalières du GHU, en psychiatrie comme en neurosciences.

Une nouvelle approche de la transmission

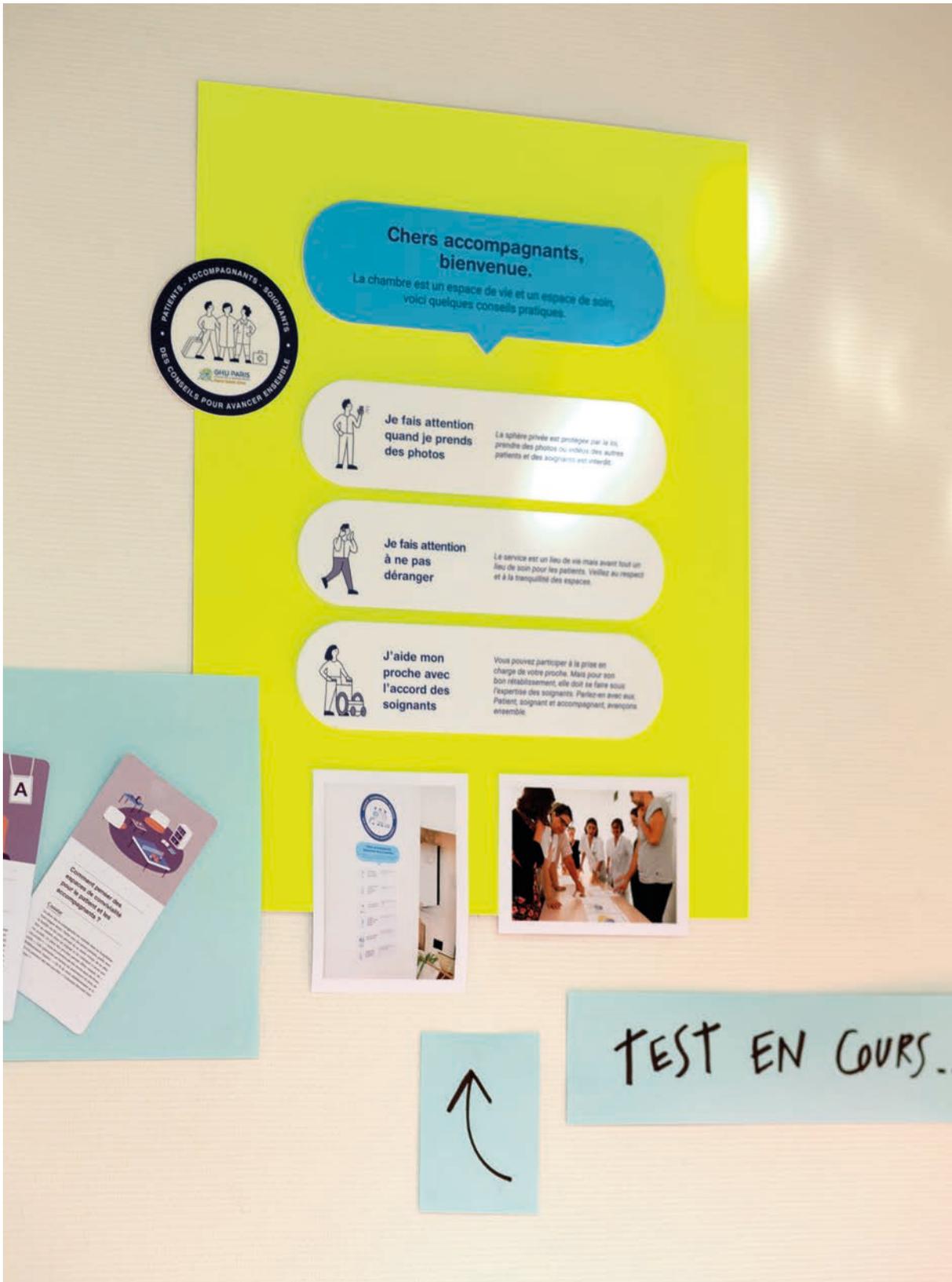
L'expérimentation des panneaux présents dans les chambres a montré qu'il était nécessaire de prévoir un espace d'expression et de transmission libre entre l'équipe de soin, les proches et les patients. Le panneau de la chambre intègre donc les recommandations à l'attention des proches, une zone d'expression libre et un espace dédié aux « informations du jour ».

Des alcôves intégrées au programme

L'expérimentation des alcôves dans le bâtiment existant du pôle Neuro Sainte-Anne a permis de confirmer leur utilité, tout en montrant les limites d'une intégration *a posteriori*, dans des extrémités de couloirs peu fréquentés. Le dialogue avec les architectes du groupement mandaté pour la construction du nouveau bâtiment a permis l'intégration de quatre alcôves d'hospitalité dans les plans du nouveau bâtiment, dans des zones mieux intégrées aux services.



Expérimentation alcôve d'hospitalité et informations situées, Neuro Sainte-Anne.



Outils de présentation des supports d'informations du Pôle Neuro Sainte-Anne.

L'accompagnement des projets d'hospitalité des équipes professionnelles

Le lab-ah est soucieux de continuer à apporter un appui aux sollicitations des équipes qui souhaitent à leur échelle porter des améliorations à l'accueil et à l'hospitalité de leur service. Alors que dans son précédent programme « chantiers d'attention » le lab-ah portait le projet de A à Z, il s'agit désormais de proposer un accompagnement et des ressources permettant aux services d'être plus autonomes dans leur action.



“L'hôpital du turfu”, supports d'ateliers participatifs.

LES ÉTUDES D'USAGE

Pour améliorer le délai et la qualité de réponse aux sollicitations des services de soin, l'équipe du lab-ah a mis en place un format d'intervention *ad hoc* : les études d'usage. A chaque nouvelle sollicitation, l'équipe effectue une rencontre suivie d'un diagnostic du besoin sur place. Ce diagnostic donne lieu à la production d'un rapport standardisé qui reprend les données d'entrée du service, l'expression et la compréhension du besoin, des notes d'observation et des photos des lieux, ainsi qu'une préconisation illustrée via un plan/des esquisses.

Cet outil permet de fluidifier la communication avec l'équipe ainsi que les directions fonctionnelles associées au projet.



Outils de compte-rendu des études d'usage.

LES MIX

Comment aider les équipes terrain à faire émerger leurs problématiques afin d'y répondre en intégrant toutes les parties prenantes ? Prenant appui sur la méthodologie développée dans les musées par Museomix® ainsi que sur les formats de création participative en temps réduit des hackathon, le lab-ah a proposé de déployer le format « Mix » au GHU Paris.

La bibliothèque médicale Henri Ey est le premier service à se prêter à l'exercice, autour de la refonte des services et des espaces de la bibliothèque. C'est ainsi que se tient « Docorama » en juillet 2019.

L'évènement rassemble l'équipe de la bibliothèque, des usagers professionnels (infirmiers, internes), des usagers des services de psychiatrie, des documentalistes d'autres établissements, ainsi que des étudiants designers et développeurs.



Docorama, moment de travail en groupe.

En 2022 et 2023, c'est au tour de la Maison des usagers du GHU Paris de mettre en travail ses services sur place et à distance, son expérience digitale, ses partenariats internes et externes et sa relation au quartier. Les usagers de l'hôpital, les bénévoles des différentes associations ainsi que certains représentants des usagers constitueront le panel de ces deux saisons de Mix. En 2023, l'évènement a donné lieu à un chantier participatif de réaménagement du lieu sur le site de Sainte-Anne.



Le MIX à la Maison des usagers du GHU Paris.

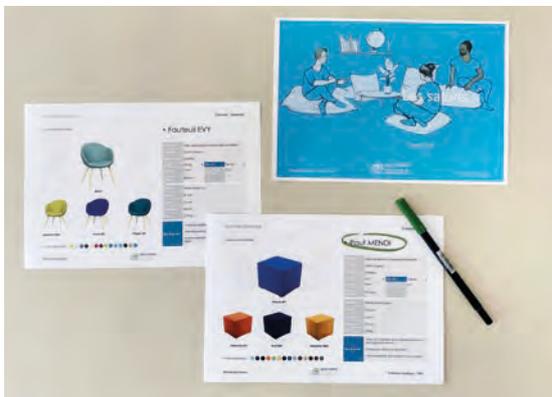
LES RÉFÉRENTIELS

L'analyse de la nature des sollicitations des cadres des services a servi de base à la création d'un outil d'accompagnement

des projets d'aménagement d'espace : les référentiels de la vie quotidienne. Besoin d'aide pour améliorer la convivialité et la contenance d'une salle d'attente, réflexion autour du verdissement d'une terrasse ou d'une cour extérieure... ?

Les thématiques les plus fréquemment abordées convergent autour des salons et autres espaces de convivialité, ainsi que les espaces extérieurs contraints (terrasses, cours et jardinets). Puisant dans les meilleures ressources des catalogues de mobiliers et matériels inscrits aux marchés publics, les référentiels présentent et décrivent une sélection de références. En outre, ils délivrent des conseils et des bonnes pratiques d'agencement afin d'améliorer l'hospitalité pour les patients, de soutenir leurs usages et pratiques dans de bonnes conditions et de limiter les problèmes de maintenance (exemple : déployer des grands tableaux à craie pour permettre l'expression personnelle et réduire les dégradations de murs).

Les projets institutionnels ont contribué à nourrir la gamme de référentiels proposés : apaisement, affichages, salons de lecture, mobiliers à destination des enfants, etc.



Exemple de référentiel : les salons.

LA RESSOURÇOOTHÈQUE DE L'HOSPITALITÉ

La ressource propose aux équipes de soins des objets et des dispositifs issus des projets développés depuis 7 ans en collaboration avec les professionnels et

les équipes. Ils sont au service de l'alliance thérapeutique et de l'autonomie des usagers.

Au cours des sept années d'existence du lab-ah, de nombreux projets ont vu le jour. Conçus et développés par et avec les professionnels et les patients de l'hôpital, il était jusqu'alors difficile d'extraire des objets ou des propositions des contextes et des commandes spécifiques qui les avaient générés. La ressource consiste à faire ce travail d'extraction, d'identification et de reproductibilité d'éléments issus des expérimentations et réalisations du GHU Paris.

Ressources d'hospitalité : passer de l'expérimentation à la diffusion

Une ressource d'hospitalité répond à une définition liée à ses attendus et à un cahier des charges. Les ressources d'hospitalité ont pour premier objectif de soutenir la relation entre les patients et les soignants, et entre les usagers et l'institution. Elles abondent à ce titre de nouvelles médiations thérapeutiques. Elles ont pour vocation première de soutenir l'autonomie de l'utilisateur et tous les facteurs de son rétablissement. Elles contribuent enfin à améliorer le temps et l'espace vécu des usagers comme des professionnels à l'hôpital.



Les ressources : cartes émotions, carnets de coloriage, des objets made-in-GHU.

Les ressources d'hospitalité proposent des dispositifs qui répondent à un besoin non satisfait, issu du terrain, en phase avec le projet d'établissement, en rapport avec une problématique institutionnelle, frugaux, expérimentés et évalués dans des contextes réels, plébiscités par les usagers et les professionnels, qui intègrent les contraintes techniques et financières. Les besoins et les demandes émergent à 80% des services de soins mais aussi des usagers et des directions.

Le répertoire des ressources d'hospitalité

- **Se repérer, s'informer**
Des systèmes d'affichage situés pensés pour faciliter l'accès et la lecture des informations, déclinés pour le public (patients, proches) et les professionnels.
- **S'exprimer**
Des supports muraux grand format pour permettre l'expression libre et le récit de soi des patients pendant l'hospitalisation, tant en intérieur qu'en extérieur.
- **Embellir**
Des motifs muraux modulaires peints et des vitraux adhésifs pour favoriser l'évasion par l'imaginaire et instaurer des atmosphères bienfaisantes dans l'espace intime de la chambre ou celui de l'espace d'apaisement.
- **Être en relation**
Des dispositifs pour soutenir l'alliance thérapeutique et faciliter l'entrée en relation avec soi, avec les autres et avec son environnement : **les cartes émotions**, des cartes illustrées pour aider à s'exprimer sur ce que l'on ressent ; **le café mobile**, des dispositifs compacts et des ressources pour mettre en œuvre une mini-caféteria à destination de tous dans un service ; **le lutrin**, un présentoir à livres léger pour mettre en avant une sélection de livre pour favoriser leur accès dans les services ; **la médiation culturelle de territoire**, un poste créé pour favoriser le lien des services avec les ressources culturelles locales. Chaque dispositif s'adosse aux médiations thérapeutiques conçues par les équipes paramédicales.



Le Café Mobile, site d'Avron.



Formation sur les partenariats avec les bibliothèques.

La création d'un poste innovant pour favoriser l'épanouissement des usagers dans leur quartier

Les missions de la médiation culturelle de territoire, poste innovant créé à l'initiative du lab-ah, se situent à l'interface entre l'hôpital et le territoire pour œuvrer à l'amélioration d'un continuum entre l'hôpital et son quartier via la mise en place de partenariats avec les acteurs locaux.

En 2019, le lab-ah accompagnait les équipes du site d'hospitalisation d'Avron pour développer un projet de liens avec la cité financé par la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA). L'enjeu consistait à renforcer des liens vertueux entre la ville et l'hôpital psychiatrique en s'appuyant sur une expérimentation menée dans les services du 20^e arrondissement de Paris. A l'issue de celle-ci, un poste de médiateur culturel de territoire a été créé pour les pôles du 20^e arrondissement. Tisser des liens avec la ville constitue un appui à la résilience des patients dans leur parcours de soin et un levier de déstigmatisation de la psychiatrie. En 2020, les retours d'expérience des projets rendus possibles grâce à ce nouveau poste ont été tellement prometteurs que le GHU Paris a pérennisé le poste.

Développer un réseau de partenaires sur le territoire et sensibiliser les partenaires locaux aux enjeux de santé mentale

La médiatrice culturelle de territoire développe un écosystème de partenaires territoriaux pour tisser des liens durables entre les structures de soin et le quartier dans lesquelles elles s'insèrent. La médiation culturelle vient en soutien des projets thérapeutiques initiés par les praticiens en jouant un rôle de vecteur de communication avec les ressources du quartier.

Ce réseau, nommé DEMOCRAPsy, est la réunion d'une multiplicité de regards autour d'une même envie : dédramatiser et décloisonner les enjeux de santé mentale et de la psychiatrie via des sensibilisations à destination des lieux de la Cité.

Mettre en œuvre des projets pluridisciplinaires encadrés par les praticiens du 20^e arrondissement

L'hôpital peut être vu comme un lieu ressource proposant des expériences positives et un temps de respiration avant le retour à domicile. Les arts et la culture participent au bien-être des personnes en déployant des espaces de libertés dont chacun peut se saisir selon son envie. Ces projets accompagnent chaque participant, soigné, soignant et partenaire, dans une démarche citoyenne d'émancipation. La médiation culturelle a pour mission de repérer les besoins et envies sur le terrain, afin de coordonner les projets et les soutenir dans leur mise en place.

L'hôpital peut se définir dans ce qu'il n'est pas : la sortie, le dehors et l'après. Cela implique des lieux dignes et un mouvement entre intérieur et extérieur, afin d'accueillir des usages propres à la vie de la cité. C'est là où les arts peuvent se positionner et venir bâtir des ponts entre intérieur et extérieur afin de provoquer la rencontre et la découverte de lieux ressources de l'arrondissement pour tous ses habitants. A travers la proposition de temps conviviaux au sein des structures de soin, il s'agit d'accompagner un processus déjà présent de retour à l'extérieur, de temps animés, de conditions favorables pour rencontrer autrui et faire événement.



Plateau radio « S'entendre, se faire entendre » lors de la fête de quartier Saint Blaise 2023.

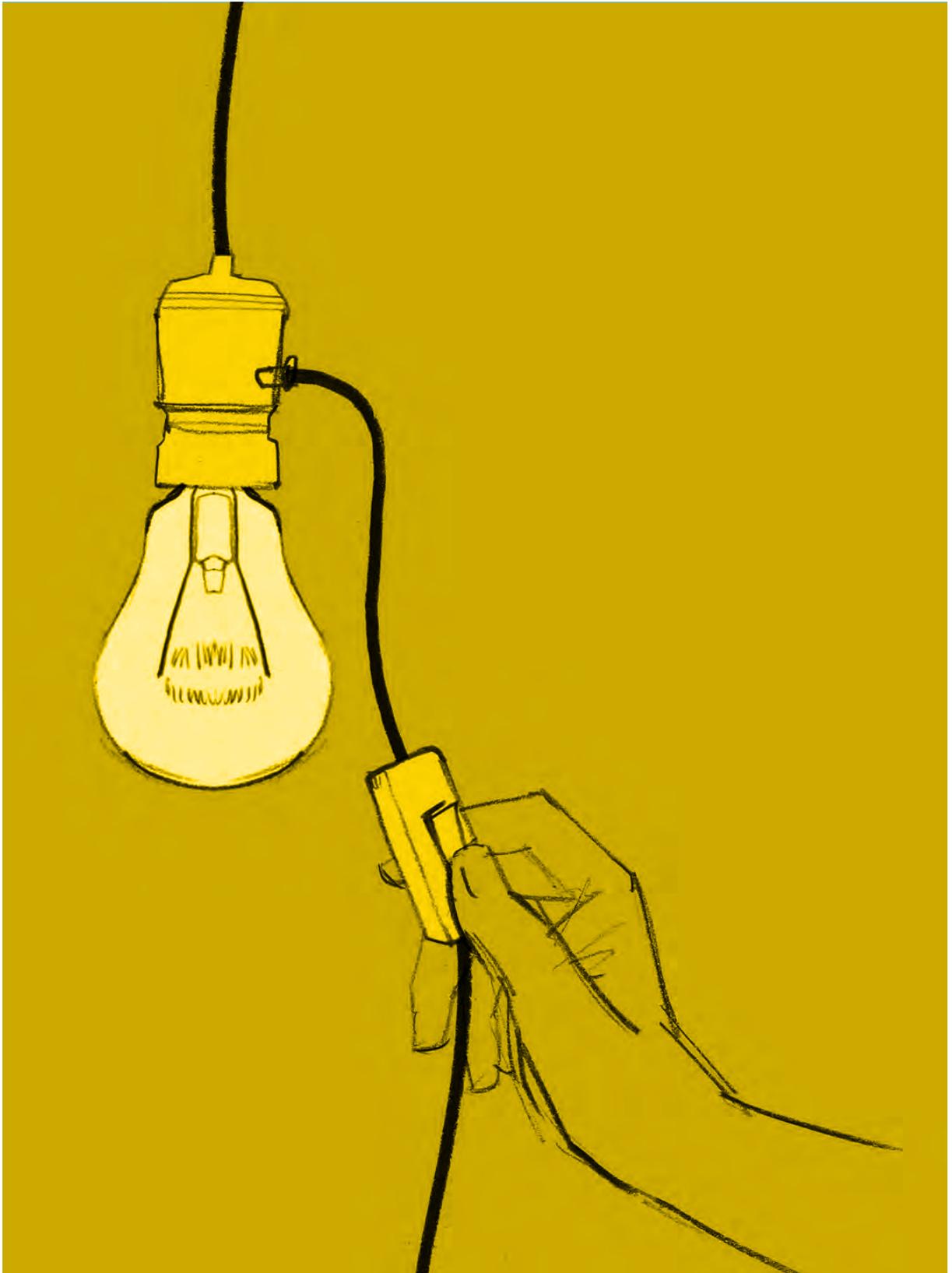


Outil de conception pour accompagner les projets d'espaces extérieur portés par les équipes.



Outils de conception pour accompagner les projets d'hospitalité des équipes professionnelles.





Partager les expériences 3

Le lab-ah a à coeur de partager et de diffuser son expérience et les implications théoriques afférentes au design dans le contexte hospitalier, pour mettre en pratique la valeur hospitalité. En tant que laboratoire, son action repose sur des questionnements et des hypothèses de travail plutôt que sur la recherche de solutions ou la mise en oeuvre de méthodologies. Elle s'inscrit dans une réflexivité permanente dans laquelle toute sa communauté professionnelle interagit.

Afin de contribuer à l'émergence et au partage de connaissances nouvelles issues du terrain, un dialogue est nécessaire avec les chercheurs, les praticiens et les jeunes générations autour de ces thématiques. C'est pourquoi, nous organisons des journées d'études, des séminaires et rédigeons des articles. Faire connaître notre travail et découvrir celui des autres enrichit notre production sur le terrain au jour le jour.

JOURNÉES D'ÉTUDES

Les journées d'études, un format de conférence ouvert, qui associe la parole de créateurs et porteurs de projets à celle des professionnels et des usagers concernés par les sujets abordés.

- 2020 : **L'enveloppe et le soin**, avec l'École des Arts Décoratifs de Paris et l'École des Beaux-arts de Limoges
- 2021 : **Au-delà du guichet, l'art de l'accueil dans les lieux de soins**
- 2022 : **L'apaisement en psychiatrie**

Bienvenue

1er avril 2022
9h00 - 17h00

Au-delà du guichet : l'art de l'accueil dans les lieux de soins

Grand Amphithéâtre du site Sainte-Anne
entrée par le 1, rue Cabanis
75014 Paris

Inscription en ligne ou par téléphone au 01.45.65.82.94

lab -ah GHU PARIS PSYCHIATRIE & NEUROSCIENCES LA 228



SÉMINAIRE "ART & DESIGN À L'HÔPITAL"

Ce séminaire se veut une contribution à une **épistémologie d'un design d'hospitalité** à partir des lieux de soins accueillant les personnes en situation de fragilité. En étudiant différentes démarches de création à l'hôpital, nous avons cherché à qualifier comment l'hospitalité s'incarne dans des dispositifs, des espaces, des objets, des oeuvres, des relations et des expériences et la part que peut y prendre le design en tant que discipline de conception. Nous avons exploré six thèmes : les espaces, le Faire, la crise sanitaire, les imaginaires, le toucher-mouvoir, le design et la violence.



Livrets de synthèse des 6 séminaires "Art & design à l'hôpital."

"MÉTAMORPHOSES", PODCAST DE THÈSE

"Métamorphoses, journal d'une thèse en histoire de la psychiatrie" est un podcast en deux saisons issu de la thèse en histoire de la psychiatrie de Gaspard Bouhallier, doctorant et en contrat de recherche au lab-ah entre 2020 et 2022 (thèse dirigée par la professeure Isabelle von Buelzingsloewen). Le podcast est un voyage dans le temps proposant de donner **quelques clés sur l'histoire des hôpitaux psychiatriques parisiens** jusqu'à la mise en place de la sectorisation. Il éclaire ainsi les relations nombreuses qu'ont toujours entretenu les ex-asiles de Sainte-Anne, Perray-Vaucluse et Maison Blanche dont la fusion en 2019 a donné naissance au GHU Paris psychiatrie & neurosciences.

WORKSHOPS

Le lab-ah conçoit et organise des formats pédagogiques communs avec des écoles d'enseignements supérieurs depuis ses débuts. Plusieurs nouvelles collaborations sont venues marquer la période 2020-2023 :

En **2020-2021**, en partenariat avec l'École des Beaux-Arts de Limoges et l'École des Arts Décoratifs de Paris, un workshop autour de la place de **la sensorialité** dans les espaces d'accueil des unités extra-hospitalières adultes et enfants du GHU Paris.

En **2021**, en partenariat avec l'École Camondo sur **l'expérience d'accueil** dans les chambres des urgences psychiatriques (CPOA), dans la perspective de mieux accueillir la part croissante de patients jeunes, parfois accompagnés de leur famille.

En **2022**, en partenariat avec l'ENAMOMA (programme Mode et Matière, Université PSL : Dauphine, MINES Paris et l'École nationale supérieure des Arts Décoratifs), autour du **pyjama** en psychiatrie. En repartant des besoins et des usages des patients, il s'agissait de repenser les coupes, matières et couleurs des pyjamas hospitaliers.

Entre **2021** et **2023**, à l'initiative du GHU Paris et de l'EHESP, a été mis en place une série de workshops croisés entre l'EHESP (École des hautes études en santé publique, filières direction d'hôpital et direction d'établissement sanitaire, social et médico-social), et le Master Innovation by design de l'ENSCI - Les Ateliers (École nationale supérieure de création industrielle) autour de **projets de terrain** proposés par le GHU Paris et accueillis en son sein.



Présentation finale du workshop avec les élèves de l'ENAMOMA.

"GRANDEUR NATURE" AVEC L'IFCS

Depuis 2021, le lab-ah accompagne un groupe d'étudiants de l'Institut de formation des cadres de santé (IFCS) dans la conduite de leur « projet grandeur nature ». Ce projet vise à former les futurs cadres à la conduite de projets collaboratifs auprès de leur équipe et des patients. Les trois premières années, le thème de **l'accueil à l'hôpital** a été plébiscité :

- **2021** : Aménagement, signalétique, formation et environnement numérique dans le nouveau bâtiment Neuro-Sainte-Anne,
- **2022** : Faire de l'accueil un projet managérial,
- **2023** : L'accueil des étudiants et des nouveaux infirmiers.

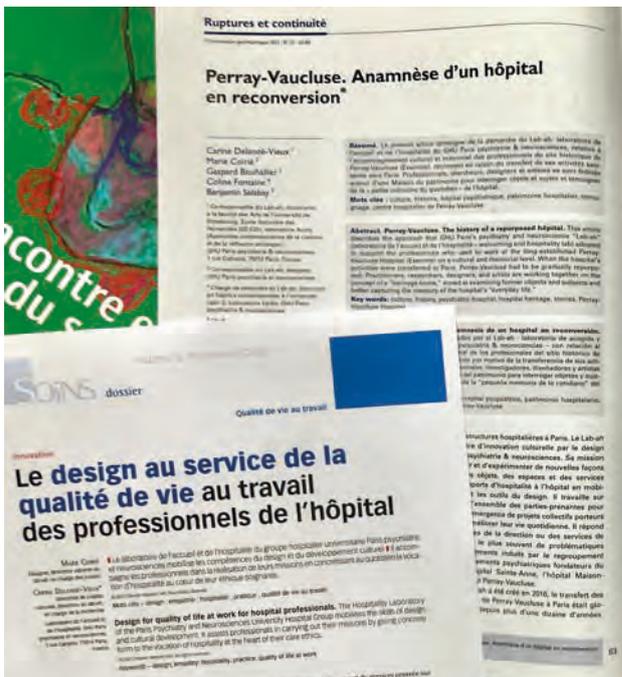


Présentation du livrable du projet « grandeur nature ».

ARTICLES (SÉLECTION)

- **Designer à l'hôpital, un nouveau métier pour aborder les défis des institutions**, Marie Coirié, Soins Cadres n°144, juin 2023
- **L'hospitalité en chantier, art et design à l'hôpital public**, Carine Delanoë-Vieux, revue Rhizome, septembre 2022
- **L'accueil est un soin : penser l'expérience d'accueil à l'hôpital**, Marie Coirié, Carine Delanoë-Vieux, Horizons publics, n°28, juillet-août 2022
- **Le design au service de la qualité de vie au travail des professionnels de l'hôpital**, Marie Coirié et Carine Delanoë-Vieux, Revue Soins n° 860, Novembre 2021
- **Un laboratoire d'innovation culturelle par le design, le lab-ah du GHU Paris psychiatrie & neurosciences**, Marie Coirié et Carine Delanoë-Vieux, Gestions hospitalières n° 605, avril 2021
- **Anamnèse d'un hôpital en reconversion**, Carine Delanoë-Vieux, Marie Coirié, Coline Fontaine, Benjamin Salabay, Gaspard Bouhallier — L'information psychiatrique, mars 2021

- **La couleur facteur d'identité et d'orientation dans un service de soins du GHU Paris psychiatrie & neurosciences**, Marie Coirié — Couleurs et soin, sous la direction de Barbara Bay et Claire Fayolle, Les Presses du réel, janvier 2021
- **Le design dans les politiques de santé : expérience d'un laboratoire intégré aux hôpitaux psychiatriques de Paris**, Marie Coirié et Coline Fontaine — Dans « Installer durablement le design dans les politiques publiques », publication copilotée par la Cité du design et la 27e Région pour les Assises du design, décembre 2019
- **L'expérience du patient en design - une ressource pour la conception d'un parcours d'hospitalité dans un hôpital neuf**, Carine Delanoë-Vieux, Marie Coirié, Xavier Figuerola, Justine Coubard-Millot — Revue Ocula #20 - « La place de l'utilisateur en design », octobre 2019
- **Designer hospitalier : une démarche en émergence**, Marie Coirié — Design et pensée du Care, sous la direction de Jehanne Dautrey, Presses du réel, 2019





Équipe & partenaires

Période 2021-2023

L'ÉQUIPE

Équipe à date de parution

- **Carine Delanoë-Vieux**, directrice de projets culturels, codirectrice et cofondatrice
- **Marie Coirié**, designer cheffe de projets, codirectrice et cofondatrice
- **Benjamin Salabay**, designer chef de projets
- **Anne-Lise Vernejoul**, designer cheffe de projets
- **Carine Franceschi-Roudil d'Ajoux**, coordinatrice projets et affaires générales
- **Sabine Peralta**, designer en alternance, Ecole de Design Nantes-Atlantique (2022-2023)

Anciens membres

- **Coline Fontaine**, designer cheffe de projets (2018-2021)
- **Gaspard Bouhallier**, doctorant en histoire de la psychiatrie en thèse CIFRE (2019-2022)
- **Jeanne Sintic**, designer volontaire en service civique (2021)
- **Mathilde Jacquot**, designer volontaire en service civique (2022)



Stagiaires

- **Angelina Aroule**, Ecole Boule, Paris
- **Enguerran Chauve**, ENSCI – Les Ateliers, Paris
- **Fanny Branet**, Université de Toulouse
- **Lounès Amossé**, Ecole Boule, Paris
- **Pauline Castagna**, La Haute école des arts du Rhin, Strasbourg
- **Sandra Pizzorno**, ENSCI – Les Ateliers, Paris
- **Chloé Skrodzki**, ENSCI – Les Ateliers, Paris
- **Jeanne Mellon**, ENSCI – Les Ateliers, Paris
- **Kloé Doutremer**, ENSA Limoges
- **Lou Radigois**, Université de Nîmes
- **Rebecca Morel**, École Camondo, Paris
- **Luz Delgado**, ENSCI – Les Ateliers, Paris
- **Mathilde Vaillant**, ESADSE Saint-Etienne

PARTENAIRES EXTERNES

- **Design, design sonore, acoustique, architecture**
Damien Arlettaz, designer ; Victor Audouze, designer sonore ; Atelier Georges, cabinet d'architecture ; Roland Cahen, designer sonore ; Carbone 14, Julien Gorrias ; François Keform, designer sonore ; Pierre Navarron, designer sonore ; William Petitpierre, designer sonore ; Peutz (Nicolas Mars développeur, Stéphane Mercier), conseil en acoustique ; Vraiment Vraiment, agence de design d'intérêt général.
- **Recherche**
10 milliards humains, recherche-crédation, développement de projets et conseil en design ; La 27e Région, laboratoire des services, administrations et modes d'action publique de demain ; Centre de Recherche en Design (CRD ENSCi - ENS Paris-Saclay) en partenariat avec CLEN, concepteur-fabricant de mobiliers de bureaux ; IRCAM, Institut de Recherche et Coordination Acoustique-Musique, Paris ; Smallab collective ; Lisa Jaquey, maîtresse de conférence, Université de Lille ; Klara Kovarski, maîtresse de conférences à Paris Sorbonne Université ; Sophie Larger, designer-chercheuse ; Learning Planet Institute, ex Centre de recherches interdisciplinaires (CRI) ; Premiers Cris, Association de recherche sur la petite enfance ; Claire Richards, designer-chercheuse.
- **Partenaires pédagogiques et institutionnels**
EHESP (filiales directeur d'hôpital et directeur d'établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux) ; Sciences Po Paris, Master affaires publiques ; Master Innovation by design de l'ENSCI-Les Ateliers (Ecole nationale supérieure de création industrielle) ; École des Arts Décoratifs de Paris ; École des Beaux-arts de Limoges ; Ecole supérieure d'art et de design TALM Le Mans.

LE LAB-AH

Le lab-ah est le laboratoire de l'accueil et de l'hospitalité du GHU Paris psychiatrie & neurosciences. Laboratoire d'innovation culturelle par le design, il a été fondé et est dirigé depuis 2016 par Carine Delanoë-Vieux et Marie Coirié. Le lab-ah s'appuie sur les compétences du design et du développement culturel pour concevoir et produire des expérimentations autour de l'accueil et de l'hospitalité, avec les usagers de l'hôpital : patients, familles et professionnels.

Contact : lab-ah@ghu-paris.fr
Les locaux du lab-ah sont situés sur le site Sainte-Anne au 1, rue Cabanis, 75014 Paris.

CRÉDITS

- **Textes** : Carine Delanoë-Vieux & Marie Coirié, avec l'aide de l'équipe du lab-ah
- **Photographies** : © lab-ah, GHU Paris psychiatrie & neurosciences
- **Illustrations** : Benjamin Salabay (pages 6, 16, 22, 42, 47 et couverture) et Mathilde Jacquot (pages 24, 27)
- **Coordination éditoriale et maquette** : Coline Fontaine

Décembre 2023

