



L'équipe du lab-ah, le laboratoire d'innovation culturelle du GHU Paris

lab-ah



DESIGN ET DÉVELOPPEMENT CULTUREL

L'ACCUEIL ET L'HOSPITALITÉ SOUS LA LOUPE DU LAB-AH

Par Aurélie Pasquelin/ Laboratoire d'innovation culturelle, le lab-ah du Groupe Hospitalo-Universitaire (GHU) Paris psychiatrie & neurosciences entend améliorer le quotidien des usagers par le biais du design d'hospitalité. Opérationnel depuis 2016, il a déjà mené à bien plusieurs projets, allant de la conception d'objets à la réorganisation des espaces, en passant par la formation de professionnels hospitaliers.

Né en 2019 de la fusion des hôpitaux Maison Blanche, Perray-Vaucluse et Sainte-Anne, le Groupe Hospitalo-Universitaire (GHU) Paris psychiatrie & neurosciences est le premier acteur parisien des maladies mentales et du système nerveux. Bien qu'il soit de création récente, il bénéficie de l'expérience et des projets historiquement portés par les équipes de ses 170 structures réparties sur 94 sites à Paris et en Île-de-France. Parmi ces initiatives, le GHU a ainsi hérité du lab-ah, le laboratoire de l'accueil et de l'hospitalité, en fonction depuis 2016 au sein de l'hôpital Sainte-Anne.

« Dès 2015, donc avant même que le GHU ne soit officiellement créé, Carine Delanoë-Vieux, co-fondatrice et co-directrice du lab-ah, avait mené une étude au sein des trois hôpitaux pour identifier les besoins des usagers et les réponses possiblement apportées par un laboratoire de design et de culture », se souvient Marie Coirié, co-fondatrice et co-directrice de ce laboratoire qui s'appuie sur le design et le développement culturel pour produire des expérimentations autour de l'accueil des patients et des familles.

Un laboratoire de soutien transversal

Créée à la suite de cette étude et de l'avis positif du comité de pilotage, la délégation culturelle, aujourd'hui lab-ah, a pu commencer ses travaux dès 2016 avec notamment la fermeture du site historique de l'hôpital Maison Blanche, dans l'Essonne, ou encore le regroupement de trois centres médico-psychologiques et d'un foyer de postcure dans le 15^{ème} arrondissement parisien. « Ces projets institutionnels étaient déjà cadrés sur les plans organisationnels et des travaux, mais une réflexion restait à mener sur le plan des usages et de l'accompagnement culturel », poursuit la designer qui indique avoir ici travaillé en priorité « sur l'ingénierie de projet et la mise en place du laboratoire comme outil d'accompagnement adapté ». En parallèle, les équipes du lab-ah se sont mobilisées, dès la première année, pour accompagner les services de soins demandeurs.

Car c'est là l'une des principales missions de ce laboratoire aux compétences transverses. Rattaché à la direction générale, le lab-ah bénéficie en effet d'un large champ d'action qui lui permet d'adresser des problématiques variées, soit en intervenant sur des chantiers institutionnels transversaux, soit ●●●



La salle apaisement testée dans l'unité de soins intensifs sur le site d'Avron



Un café mobile créé sur le site d'Avron

●●● en répondant aux sollicitations de pôles ou de directions fonctionnelles. « Nous faisons réellement office de "service éprouvette" pour tester les organisations que l'on pourrait déployer par la suite au sein du GHU », résume Marie Coirié qui aime à rappeler que « la zone de travail privilégiée » du lab-ah reste le service de soin, avec pour objectif « d'améliorer les relations entre les différentes composantes de l'hôpital et d'apporter de nouvelles ressources thérapeutiques aux professionnels ».

Un coussin sonore...

Sur ce dernier point, les équipes du lab-ah ont par exemple travaillé à la création de Psyson, un coussin sonore visant à prévenir l'anxiété naissante des patients et, par là même, réduire le recours aux mesures coercitives. Développé en lien avec l'IRCAM (Institut de recherche et de coordination acoustique musique) et le CRD (Centre de recherche en Design) de l'ENSCI - ENS Paris Saclay, ce projet situé à la croisée de la clinique, des technologies et du design a nécessité trois années de recherche. Il fait aujourd'hui partie d'un programme hospitalier de recherche infirmière et paramédicale (PHRIP) visant à évaluer son impact sur les patients.

Car l'outil est complet : offrant une écoute de grande qualité, le coussin sonore est en effet couplé à une réflexion globale sur l'impact de la musique chez les patients utilisateurs. « Chaque playlist est prépa-

rée en amont avec un soignant afin de convoquer les goûts, les préférences et l'histoire de la personne », explique Marie Coirié. Pour ce faire, les soignants impliqués dans le développement et la mise en place du dispositif ont d'ailleurs bénéficié d'une formation spécifique.

... et des espaces d'apaisement pour prévenir les crises aiguës

« Dans tout projet, une phase de formation des soignants est toujours nécessaire », ajoute la responsable qui travaille également sur d'autres types d'initiatives telles que l'aménagement d'espaces d'apaisement visant, là aussi, à réduire le recours à la contrainte en offrant aux patients un lieu de liberté et d'autonomie. « Dans ces espaces où la porte reste ouverte, le patient peut agir sur son environnement immédiat en réglant l'intensité de la lumière, en écrivant ou dessinant sur un mur prévu à cet effet, en choisissant la musique, en ayant accès à différents types de fauteuils et d'assises... Toutes ces possibilités redonnent des marges d'autonomie et d'expression personnelle à des personnes qui sont parfois hospitalisées sous contrainte », détaille Marie Coirié.

Testée sur le site d'Avron, au sein de l'USI (Unité de soins intensifs) du 28^{ème} secteur dirigée par la Dr Catherine Boiteux, cette salle a une fois de plus nécessité quelques mois de préparation, pour élaborer un projet de soin, identifier le mobi-

lier et l'aménagement adéquat, mais aussi former les professionnels du soin à « une nouvelle approche visant à prévenir les situations d'anxiété et de crise », précise la designer. En place depuis maintenant plusieurs mois, l'initiative a enregistré de bons retours et a, depuis, été reprise dans cinq autres services. L'équipe du lab-ah, qui fait en sorte que le projet se diffuse à l'échelle du GHU, a en parallèle conçu une charte et des guides de formation.

Tous bénéficiaires

« Développer de nouveaux outils qui bénéficient à l'ensemble des patients et des professionnels reste notre objectif prioritaire », rappelle Marie Coirié en citant plusieurs autres exemples, comme la formation des agents d'accueil, la création de panneaux d'information plus lisibles, ou encore le développement d'un café mobile associant des patients. « Chacun de nos projets engage une réflexion qui implique dès sa conception tous les acteurs de l'hôpital : les patients, les familles et les professionnels hospitaliers », insiste la responsable. Et, bien que les équipes soignantes ne soient pas directement visées par ces initiatives qui se concentrent en premier lieu sur les usagers, « celles-ci n'en contribuent pas moins à améliorer leurs conditions de travail », poursuit Marie Coirié. « En intervenant à la demande des équipes de soins, le lab-ah se positionne donc comme une structure support pour améliorer le quotidien de tous, patients comme soignants », conclut-elle. ●