

# A l'écoute de l'hôpital

## RAPPEL DE LA PROPOSITION

Le silence, est actuellement considéré comme la qualité sonore majeure et universelle du milieu hospitalier. Cependant, les évolutions et les recherches de ces dernières années montrent que la diversité des activités et des espaces est un élément positif dans l'amélioration du cadre de vie. Cette diversité environnementale appliquée au son, doit également contribuer à une meilleure gestion des espaces et une meilleure thérapie. La proposition s'efforcera de caractériser les espaces sonores des services de soins longue durée et d'en proposer l'architecture correspondante.

Après identification des messages sonores existants dans les services de gériatrie en milieu hospitalier, conception d'espaces sonores diversifiés ciblés et appropriés aux différents secteurs des services, dans le cadre d'une réalisation expérimentale explorant l'ambiance sonore.

## PHASE D'OBSERVATION

L'équipe mobilisée dans cette recherche avait bien noté la critique émise par le jury et soulignée à nouveau lors de la réunion du 5 Février 2002 au PUCA, à savoir la nécessité

d'adopter une méthodologie rigoureuse pour la phase observation, méthodologie à développer de préférence par un psychologue ou un sociologue.

Consciente elle-même de l'importance de cette première phase d'observation, l'équipe s'est donc rapprochée d'une sociologue, Martine Leroux<sup>1</sup>, rattachée au CRESSON, pour réaliser l'enquête sociologique.

Composition de l'équipe CRESSON :

- Martine LEROUX : sociologue, responsable de l'étude
- Jean-Luc BARDYN : ethnologue, ingénieur du son
- Collaboration d'un vacataire

Les terrains d'enquête, après acceptation par les directeurs concernés, se portent sur l'Hôpital Bretonneau, de type monobloc horizontal, et l'Hôpital Bichat, de type pavillonnaire et monobloc vertical. Les lieux d'enquête se situent dans les « maisonnées » et les accès (palier, escalier, ascenseur, accueil).

La phase d'observation est opérationnelle depuis le 10 Juin à l'Hôpital Bretonneau. Elle devrait être menée en parallèle à l'Hôpital Bichat.

Nous vous présentons ci-dessous la proposition d'enquête sociologique, élaborée en Avril 2002, par Martine Leroux.

<sup>1</sup> Martine LEROUX a déjà travaillé sur les ambiances dans le secteur hospitalier, notamment pour une étude réalisée en 1999 : " Les ambiances des espaces d'accueil du service de radiodiagnostic de l'institut Gustave Roussy ".

## PROPOSITION D'ENQUETE SOCIOLOGIQUE

- CRESSON
- Centre de Recherche sur l'Espace Sonore et l'Environnement Urbain
- UMR 1563 CNRS / Ministère de la Culture

## Contexte de la proposition

L'équipe composée de :

- AP-HP, maître d'ouvrage,
- BCDE architecture,
- l'atelier de scénographie Ivanov,
- Capri Acoustiques,
- et Lafarge Plâtres,

a répondu à l'appel d'offres lancé par le PUCA « Construire avec les sons ».

Le projet intitulé « A l'écoute de l'Hôpital » s'interroge sur la qualité sonore des espaces hospitaliers trop souvent fondée sur le seul principe d'isolation acoustique et, dans le cadre d'une expérimentation, cherche à mettre en œuvre une diversification des ambiances sonores. En prenant en compte un facteur sensible de l'environnement délaissé, voire ignoré, il s'agit « d'optimiser la qualité de vie et les conditions d'hébergement des patients, de façon à favoriser le meilleur déroulement de leur thérapie et de leur soin ».

A la demande de l'AP-HP, nous formulons une proposition d'enquête sociologique destinée, en amont :

- d'une part, à qualifier les espaces sonores en tenant compte aussi bien des pratiques des différents acteurs que de la configuration spatiale concernée ;
- et, d'autre part, à dégager des enseignements susceptibles de guider la conception des ambiances sonores.

## Positionnement

### Approche *in situ* et pragmatiste

La perception du quotidien sonore en milieu hospitalier, dans les services des personnes âgées, telle est la thématique première de ce travail.

Dans son contexte à la fois spatio-temporel et social, la perception s'élabore à partir des données sensibles de l'environnement et des représentations collectives, associées au lieu notamment. Elle configure la matière sonore et lui donne sens. C'est le rapport à « cet environnement-là » qu'entretiennent les différents acteurs des espaces hospitaliers qui nous intéresse ici ; ce qui nous conduit à privilégier une approche *in situ* de la perception sonore.

En outre, il apparaît impossible de la séparer de l'action poursuivie ; les différents acteurs (ici, patient, personnel ou visiteur) qui fréquentent les espaces considérés peuvent se rencontrer, être isolés, travailler ou se reposer...

Notre approche adoptera par conséquent une perspective pragmatiste : c'est dans le cadre de l'action que nous envisagerons le rapport à l'environnement.

### Finalité opérationnelle

La démarche sociologique décrite ci-dessus se situe en amont de l'expérimentation que l'équipe réalisera dans un service hospitalier.

Au terme de l'enquête, nous serons donc amenés à reformuler les résultats obtenus dans une perspective pédagogique et opérationnelle.

Comment traduire et mettre en valeur les résultats d'enquêtes, sans

pour autant les réduire, en vue de la programmation ?

Les débats avec l'équipe pourront contribuer à une formalisation utile à la conception des espaces sonores.

### **Priorité du sonore**

Précisons que l'investigation focalisée sur le sonore ne peut toutefois ignorer les autres facteurs sensoriels.

Dans la relation à l'environnement, la perception sonore peut émerger, s'inscrire dans un faisceau sensoriel plus complexe, être occultée par le facteur visuel ou lumineux...

Les enquêtes menées laisseront le champ de la description perceptive ouvert avant de le resserrer autour de la perception sonore.

De même, le facteur sonore en relation avec les autres facteurs d'ambiance – éclairage, matériaux, etc. – participe à l'ambiance spécifique de ces services. Travailler sur les ambiances sonores, c'est repérer et définir les composantes sonores de l'ambiance hospitalière.

### **Objectifs**

Les observations et enquêtes qui seront menées visent :

- à définir l'environnement sonore tel qu'il s'élabore et se manifeste dans des services de court, moyen ou long séjour des personnes âgées en termes de configurations sonores ordinaires ou remarquables (production sonore dans un espace donné) et d'ambiances sonores (qualification à la fois objective et subjective) ;

- à connaître la perception de cet environnement par les personnes âgées, les soignants, et les visiteurs, sachant que c'est l'univers des

personnes âgées qui est privilégié : sons ou séquences sonores plus ou moins agréables tels qu'ils émergent dans le contexte des services et selon les acteurs considérés, représentations sociales, valeur symbolique, éventuellement esthétique, des sons ;

- à saisir l'incidence de la composante sonore sur les conduites spatiales et sociales des différents acteurs : organisation des éléments contextuels, « offrandes »<sup>1</sup> sonores et interactions qu'elles suscitent ou non...

- enfin, à partir des résultats obtenus, formuler des recommandations pour l'expérimentation prévue : on peut penser à des situations sonores types – le terme de « situation »<sup>2</sup> prenant en compte, plus que celui d'ambiance, les actions en cours et les interactions sociales dans un cadre donné – capables de suggérer les configurations à éviter, à améliorer ou à transformer.

Notons que les résultats de ce travail concernent les formes construites et perçues et les interactions d'une part entre l'environnement et les acteurs et d'autre part entre les acteurs eux-mêmes.

---

<sup>1</sup> « Une prise ou *affordance* est une disponibilité pratique dans un contexte et pour une activité donnée ». Joseph Isaac. Prises, réserves, épreuves. *Communications*, n° 65, EHESS, Centres d'études transdisciplinaires, Seuil, 1977. p. 133. Il reprend ici une des notions de l'écologie de la perception de Gibson.

<sup>2</sup> Nous nous référons à la notion telle que Erving Goffman l'emploie dans *La mise en scène de la vie quotidienne*. Edition de Minuit, 1973. Il s'intéresse « aux situations les plus banales » dans lesquelles les personnes se présentent elles-mêmes et présentent leur activité aux autres.

Les recommandations visent d'abord la conception, mais peuvent supposer également une remise en question des usages.

## Méthodologie

D'un point de vue méthodologique, nous savons, pour avoir enquêté à l'occasion d'autres travaux auprès des personnes âgées en long séjour<sup>3</sup>, qu'il est difficile de susciter leur parole.

Certains handicaps – surdité, mobilité réduite, etc. – les placent dans une position de plus ou moins grande dépendance.

Comment accéder à la perception et à l'appréciation sonores de ces personnes qui composent au sein d'un même service une population hétérogène ?

On peut faire l'hypothèse que la parole de certaines d'entre elles est suffisamment représentative de l'ensemble, d'autant que cette parole peut être mise en perspective avec les observations des soignants.

Toutefois, sans délaisser les voies classiques de l'enquête, nous souhaitons multiplier les approches afin d'affiner nos résultats.

Pour élaborer la méthodologie présentée ci-dessous, nous nous appuyons sur les méthodes mises au point par le CRESSON et sur des enquêtes menées récemment en milieu hospitalier<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> Leroux Martine, Odion Jean-Pierre *et al.* *Réduction des nuisances acoustiques en phase chantier – Hôpital local de Sainte-Maure-de-Touraine*. Grenoble : CRESSON, 1997. Commande du Ministère du Logement, Direction de l'Habitat et de la Construction.

<sup>4</sup> Leroux Martine avec Bardyn Jean-Luc et Thibaud Jean-Paul. *Les ambiances des espaces d'accueil du service de*

## Première phase

### Terrains d'enquête

Le projet initial de l'équipe chargée de l'expérimentation prévoit trois terrains d'enquête. L'AP-HP prend actuellement des contacts avec les services gériatriques de trois hôpitaux parisiens que leur architecture distingue :

- Bretonneau, réhabilité et ouvert en juillet 2001, offre une structure architecturale horizontale,
- Bichat relève à la fois de l'architecture pavillonnaire et d'une architecture monobloc verticale.

Le terrain qui sera objet de l'expérimentation n'est pas encore choisi.

### Observations ethnographiques

Avant même de commencer l'enquête, nous r actualiserons notre documentation sur les services gériatriques (missions, spécificités de la population des personnes âgées en séjour dans les services, architecture...).

En accord avec la Direction de chacun des hôpitaux et après avoir pris connaissance de l'organisation des services concernés (entretiens auprès des responsables), nous consacrerons plusieurs jours à l'observation des espaces des courts, moyens et longs séjours soumis à l'enquête afin de

---

*radiodiagnostic de l'Institut Gustave Roussy*. CRESSON, novembre 1999.

L othaud Isabelle sous la direction de Augoyard Jean-François et H gron Gérard. *Ambiances architecturales et comportements psycho-moteurs. De l'observation à l'aide à la conception. Le cas d'une structure pédo psychiatrique*. Travail de DEA. CRESSON, 2001.

compenser le déficit éventuel de parole de la part des personnes âgées.

Les observations porteront sur plusieurs registres :

- contexte physique : morphologie spatiale, acoustique (analyse en termes d'effets sonores<sup>5</sup>), analyse et repérage d'autres facteurs d'ambiance permettant notamment de distinguer les limites visuelles et sonores de l'espace ;
- contexte social : nature et rythme des activités.

Nous nous intéresserons aux conduites des acteurs, en particulier à celles des personnes âgées (déplacement, regroupement, arrêt, choix d'un emplacement, etc.) en relation avec les particularités physiques et sensibles des espaces publics des services (couloirs, salles à manger, etc.) et de l'espace privatif de la chambre (dans l'hypothèse où nous y avons accès).

Nous supposons pouvoir établir rapidement, globalement et selon chaque terrain, une série de filtres d'observation et déceler le pouvoir du son d'embrayer ou de freiner l'action.

### **Entretiens et parcours commentés**

Nous réaliserons ensuite une série d'entretiens selon la méthode dite des parcours commentés tout à fait adaptée à l'approche de la perception *in situ* :

« La méthode des parcours commentés a pour objectif d'obtenir des comptes rendus de perception en

mouvement. Trois activités sont donc sollicitées simultanément : marcher, percevoir et décrire »<sup>6</sup>.

Les limites du parcours ne correspondront pas nécessairement à celles du service. Elles pourront prendre en compte les espaces d'accueil de l'hôpital.

Signalons également qu'un entretien semi-directif (position fixe) prolongera l'enquête.

Il est possible d'effectuer ce type d'entretiens avec 5 membres du personnel et 3 visiteurs. En revanche, cela semble plus difficile à mettre en œuvre avec les personnes âgées ; c'est leur degré de validité et de mobilité qui déterminera le recours ou non à la méthode des parcours commentés.

Nous envisageons de toute façon de nous adapter aux spécificités des personnes âgées rencontrées dans les services ; nous pourrions les interviewer de manière plus classique, accompagner de manière informelle l'une d'entre elles dans ses déplacements...

### **Mise en perspective des résultats**

Au terme de ces observations et de l'analyse des entretiens, nous mettrons en perspective les résultats obtenus. Un retour sur le terrain permettra de les valider et/ou de les corriger.

A ce stade de l'étude, il sera possible de procéder aux enregistrements de séquences sonores que les personnes enquêtées auront désignées comme représentatives, dans les espaces

---

<sup>5</sup> Notion élaborée au CRESSON. Ouvrage collectif sous la direction de Augoyard Jean-François, Torgue Henri. *A l'écoute de l'environnement. Répertoire des effets sonores*. Marseille : Parenthèses, 1995.

---

<sup>6</sup> Thibaud Jean-Paul. La méthode des parcours commentés. In Grosjean Michèle et Thibaud Jean-Paul. *L'espace urbain en méthodes*. Marseille : Parenthèses, 2001. p. 81.

publics et dans les chambres si possible (une chambre vide serait souhaitable).

## **Deuxième phase**

### **Entretiens sur écoute réactivée**

L'entretien sur écoute réactivée est une technique d'enquête innovée et utilisée au CRESSON depuis 1981.

« En bref, il s'agit de recueillir les réactions d'habitants ou d'usagers à qui l'on fait entendre les sons de leur propre environnement. L'idée est simple, mais la mise en œuvre requiert un soin particulier. L'enregistrement devient ici le médium d'un dispositif paradoxal : d'une part, distancier la familiarité sonore, favoriser sa représentation grâce au détachement minimum inhérent à la prise de son et au montage qui ne prélèvent qu'une part de la réalité ; d'autre part, rapprocher du vécu, faire retrouver à l'habitant des attitudes auditives déjà expérimentées. »<sup>7</sup>

Cette méthode adoptée en seconde phase poursuivra deux objectifs :

- l'expression du vécu sonore,
- et la projection d'un univers sonore hospitalier plus riche, différent de l'univers quotidien actuel ; nous accordons à cette méthode une valeur heuristique du point de vue sonore.

Le CD produit<sup>8</sup> dans le cadre de notre travail en milieu hospitalier sera composé de séquences sonores caractéristiques des trois terrains et de

séquences complémentaires destinées à stimuler l'imaginaire.

Nous proposerons une écoute au casque afin de préserver la qualité sonore.

Avant la réalisation de ce type d'entretiens, nous présenterons le CD aux membres de l'équipe commanditaire.

Nous réaliserons environ 8 à 10 entretiens par terrain, 5 auprès de soignants, 2 auprès de visiteurs, et si possible auprès de personnes âgées.

L'analyse de ces entretiens doit éclairer les résultats de la première phase et contribuer à la formulation de recommandations pour la conception.

## **Troisième phase**

### **Formulations de conseils**

L'ensemble des résultats permettra de dégager des situations sonores types, mettant en jeu aussi bien des configurations sonores (contexte temporel et spatial, production et diffusion sonore) que les activités et le sens attribué au son.

La collaboration de l'équipe de conception sera, à ce stade, bienvenue.

**Paris, le 3 Juin 2002**

---

<sup>7</sup> Augoyard Jean-François. L'entretien sur écoute réactivée. In *L'espace urbain en méthodes*. Op. cit. p. 130.

<sup>8</sup> Production audionumérique DAT-Pro Tools sur CD