

Le GRAND GUIDE du DESIGN SOCIAL

À destination des établissements
et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS)



nexem
employeurs, différemment

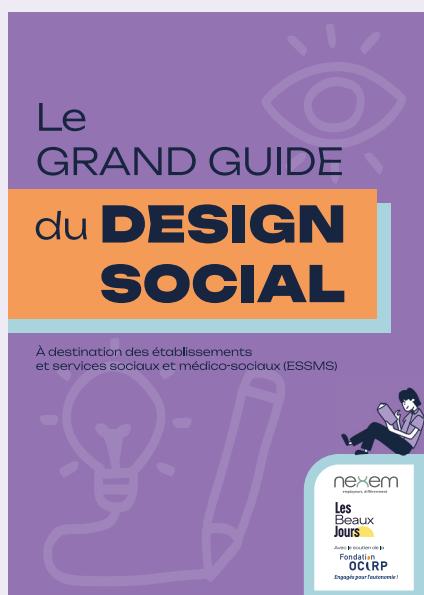
**Les
Beaux
Jours**

Avec le soutien de la

**Fondation
OCIRP**

Engagés pour l'autonomie !

Et si le design social devenait un levier de transformation pour les établissements et services sociaux et médico-sociaux ?



Ce *Grand guide du design social* s'adresse à toutes celles et à tous ceux qui souhaitent faire autrement, pas à pas, en embarquant et fédérant les équipes de professionnels, les personnes accompagnées et leurs proches dans une aventure collective et humaine, vectrice de lien et de transformation.

Au travers de ce guide pratique, Nexem (principale organisation professionnelle représentant les employeurs du secteur social, médico-social et sanitaire privé à but non lucratif) souhaite partager les enseignements d'une initiative pionnière, PIPPA, menée de 2024 à 2025, dans deux établissements expérimentateurs, un IME et un EHPAD, pour permettre à d'autres établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) d'être sensibilisés au design social et de s'en emparer.

Cet ouvrage a été rédigé avec pour perspective de **co-construire des solutions visant à améliorer directement le quotidien et l'accompagnement des personnes concernées** dans le secteur médico-social et social, en lien avec les objectifs de la démarche PIPPA racontée dans les premières pages.

Dans ce guide, vous trouverez ainsi des apports sur le design social et ses 4 grandes étapes, des conseils, des outils, des ressources et bien évidemment des mises en pratique au sein des deux établissements défricheurs, l'EHPAD La Maison du Telhuet et l'IME Saint-Etienne pour vous lancer à votre tour dans une démarche de design social !

**Bonne lecture !
Et bonne expérimentation !**



Innover avec les personnes concernées : le pari du design social

Alain RAOUL,
Président de Nexem

Au moment où notre secteur est confronté à des enjeux majeurs comme l'attractivité des métiers, la participation des personnes accompagnées, ou encore la transformation de l'offre et des pratiques professionnelles, Nexem réaffirme sa conviction que l'innovation sociale constitue un levier essentiel pour relever collectivement ces défis.

Loin d'être un effet de mode, elle doit être une réponse structurelle pour les organismes gestionnaires d'ESMS et soutenue par les pouvoirs publics.

Elle s'inscrit dans une perspective de long terme : celle de proposer des solutions durables, en écho aux réalités sociétales, capables d'accompagner les transformations du secteur, tout en intégrant de manière pérenne de nouvelles pratiques dans le quotidien des professionnels. Elle place la participation des personnes concernées au cœur des dynamiques d'évolution, comme condition de légitimité, de pertinence et d'impact.

L'innovation sociale recentre les organisations sur ce qui fait leur raison d'être : la qualité de la relation, la reconnaissance des parcours de vie et la co-construction de réponses avec les personnes accompagnées.

Elle redonne du sens à l'action des professionnels et ouvre la voie à des solutions plus justes, plus pertinentes et plus respectueuses des aspirations de chacun.

C'est dans cet esprit que nous avons lancé, avec le soutien de la Fondation OCIRP, le projet PIPPA. Il s'inscrit dans une stratégie plus large de transformation du secteur social et médico-social, portée par la volonté de faire émerger de nouvelles manières de concevoir, de décider et d'agir, à tous les niveaux.

Ce *Grand guide du design social* témoigne de cette dynamique. Il n'est pas une fin en soi, mais une étape : celle qui permet de capitaliser, de transmettre et, surtout, d'ouvrir la voie à d'autres expérimentations, d'autres trajectoires d'engagement.

À travers cette démarche, Nexem assume pleinement son rôle d'organisation professionnelle engagée dans la construction de réponses collectives, ambitieuses et pérennes, au service de l'intérêt général.

Nous remercions chaleureusement la Fondation OCIRP pour son engagement à nos côtés, ainsi que l'ensemble des professionnels, établissements et partenaires qui œuvrent chaque jour à faire vivre cette ambition.



Le design social au service du prendre soin

Marie-Anne MONTCHAMP,
Directrice générale de l'OCIRP et de sa Fondation
d'entreprise

Renforcer l'autodétermination des personnes accompagnées, façonner de nouvelles réponses adaptées à leurs aspirations autant qu'à leurs besoins, c'est au fond redonner du sens aux métiers du « prendre soin » et rendre possible les évolutions attendues de tous.

C'est aussi contribuer à renforcer la résilience des organisations, établissements et services, qui, comme toujours, rendent effectives les politiques de protection sociale, même quand le décideur public tarde à renforcer leurs moyens indispensables.

Telle est la force de l'engagement de Nexem.

L'OCIRP, *engagés pour l'Autonomie !* se devait d'être partenaire de cette démarche d'innovation sociale, grâce à la Fondation d'entreprise OCIRP, qui a accompagné Nexem dans la mise en œuvre de PIPPA.

Nous soutenons ces démarches innovantes qui prennent appui sur les écosystèmes du prendre soin, avec les parties prenantes que sont les professionnels, les proches, les familles et les personnes accompagnées elles-mêmes. Cela nous impose à tous de faire un pas de côté pour penser autrement les accompagnements et repérer ces zones muettes telles que PIPPA a permis de les identifier : temps de trajet entre la maison et l'établissement pour les jeunes, vie avant l'entrée en EHPAD pour les résidents... Dans ces intervalles que les pratiques professionnelles ne permettent pas d'appréhender spontanément, se nichent des ressources et des leviers qui sont de nature à transformer les pratiques.

Encore faut-il une méthode, une approche ouverte et respectueuse de l'existant pour renforcer le pouvoir d'agir de tous.

A travers PIPPA, par la méthode de design social, il devient possible d'augmenter et parfois de « réparer » les relations. Par son insertion dans des moments de vie caractéristiques, les professionnels peuvent s'approprier une capacité d'interprétation renouvelée de leur mission qui conduit à questionner également les pratiques et les modes de management.

Grâce à des approches holistiques qui relient les enjeux sociaux, sanitaires et politiques, le « prendre soin » peut s'inscrire au cœur de nos relations : soin de soi, soin des autres.

Parce que l'OCIRP est un acteur de la protection sociale, il est tout naturel que nous prenions modestement notre part à ce mouvement de transformation, en nous enrichissant nous-mêmes, dans le même temps, de la pertinence du design social pour une protection sociale durable.

Sommaire

La démarche PIPPA, qu'est-ce que c'est ?

La démarche PIPPA, une initiative pionnière

p.09

C'est quoi le design social ? Et comment s'y préparer ?

Le design social : une discipline pour améliorer le quotidien
et l'accompagnement des personnes concernées

p.13

La méthode du design social

p.15

Le croisement de regards et les expertises

p.18

Qu'est-ce qu'il ne faut pas oublier ?

Les conseils à garder en tête tout au long de l'aventure

p.21

Les 4 étapes de la démarche

Mode d'emploi

p.25



Étape 1 · L'IMMERSION

Introduction

p.27

Les outils

p.30

L'immersion en action dans les deux établissements

p.40

Le temps de reformulation

p.44

La restitution

p.46



Étape 2 · LA CO-CONCEPTION

Introduction

p.49

Les outils

p.52

La co-conception en action dans les deux établissements

p.58



Étape 3 • LE PROTOTYPAGE

Introduction	p.63
Les outils	p.66
Le prototypage en action dans les deux établissements	p.68



Étape 4 • L'EXPÉRIMENTATION

Introduction	p.73
L'expérimentation en action dans les deux établissements	p.76

Quel bilan tirer ?

Comment capitaliser sur la démarche ?

Le bilan : mesurer le chemin parcouru	p.83
L'évaluation et l'inscription dans la durée	p.85
Les leviers pour mener et réussir une démarche de design social	p.86

Annexes

La mobilisation d'outils de gestion de projet	p.89
Le calendrier de la démarche PIPPA dans les deux établissements	p.90
Foire Aux Questions (FAQ)	p.92
D'autres inspirations en design social dans le secteur social et médico-social	p.96
Des ressources : pour aller plus loin...	p.98
Derrière la démarche PIPPA	p.102



La démarche PIPPA, qu'est-ce que c'est ?



La démarche PIPPA, une initiative pionnière

Design social, expérimentation, démarche projet... On innove dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux !

De nouveaux mots et de nouvelles façons de faire viennent peu à peu soutenir la transformation de l'offre et de l'accompagnement. Aujourd'hui, **innover semble essentiel** tant les défis auxquels est confronté le secteur social et médico-social sont nombreux :

- **pour les professionnels** : attractivité, fidélisation, formation, pouvoir d'agir et montée en compétences ;
- **pour les personnes accompagnées** : changement de paradigme avec une participation et une expression renforcées et une capacité d'autodétermination appuyée.

Pour répondre à cela, le design social fait progressivement son apparition dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux afin d'améliorer la qualité de l'accompagnement dans les champs du grand âge, du handicap, de la lutte contre les exclusions et la pauvreté, de la protection juridique des majeurs, du domicile ou de la protection de l'enfance.

C'est avec cette volonté d'innover par **le design social, pour mieux répondre aux attentes des personnes accompagnées** que Nexem, principale organisation professionnelle représentant les employeurs du secteur social, médico-social et sanitaire privé à but non lucratif, a porté, en 2024, l'initiative PIPPA, avec le soutien de la Fondation OCIRP. La démarche a été co-animee par l'agence Les Beaux Jours, spécialisée en innovation sociale, avec pour partenaires opérationnels, Itinéraire Bis, agence de design, l'association Plan 9, spécialisée en sociologie, Marina Drobi, évaluatrice et le cabinet de conseil Autonomii.

Qu'est-ce que PIPPA ?

Le projet PIPPA (Parcours d'innovation avec les professionnels et les personnes accompagnées) est une **initiative pionnière dans le domaine du handicap et du grand âge**. Initié en 2024, ce projet visait à co-créer des outils et des nouvelles façons de faire, en partant de la méthode du design social et en plaçant les professionnels, les personnes accompagnées et leurs familles au cœur de la démarche, afin d'intégrer l'innovation au sein des organisations.

La démarche PIPPA s'est inscrite, de mai 2024 à mars 2025, au sein de deux établissements "défricheurs", un IME (Institut Médico-Éducatif) et un EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes), en partenariat avec leurs organismes gestionnaires respectifs, l'Adapei de la Loire et Coallia. Dans ces deux structures, **Nexem et Les Beaux Jours ont co-anime des démarches d'innovation sociale basées sur le compagnonnage**, avec la constitution d'une équipe d'experts (composée de sociologues, de designers et de spécialistes de l'innovation sociale) et d'une équipe projet au sein de chacune des deux structures (composée de professionnels aux compétences et métiers variés).

Présentation des deux établissements expérimentateurs

IME Saint-Étienne



Implantation : Saint-Etienne, Loire

Organisme gestionnaire : ADAPEI de la Loire

Capacité d'accueil : 55 enfants, adolescents et jeunes adultes présentant une déficience intellectuelle moyenne ou sévère avec ou sans troubles associés (14 places pour enfants porteurs de troubles du spectre de l'autisme).

EHPAD La Maison du Telhuet



Implantation : Port-Jérôme-sur-Seine, Seine-Maritime

Organisme gestionnaire : Coallia

Capacité d'accueil : 74 places dont 2 places en hébergement temporaire. L'établissement est doté d'un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) de 12 places pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou pathologies neurodégénératives apparentées.

Ce que les professionnels des établissements “défricheurs” disent de PIPPA

«

PIPPA m'a appris que rien n'était impossible !
Toutes les idées trouvées ensemble m'ont donné
envie de changer nos façons de faire, de ne pas
rester dans nos habitudes... Ça va prendre du
temps à mettre en place mais c'est super d'avoir
plein de beaux projets !

»

«

Ça nous a permis de faire un pas de côté.

»



«

Ça nous a appris à nous autoriser à faire des choses plus fun.

»

«

Je suis ravie que nous ayons travaillé en pluridisciplinarité ; il y a eu un vrai partage de connaissances et d'idées et une bonne écoute entre toutes.

»

«

Ce type de démarche se fait petits pas par petits pas ; ça s'inscrit dans un temps long.

»



C'est quoi le design social ? Et comment s'y préparer ?



Le design social : une discipline pour améliorer le quotidien et l'accompagnement des personnes concernées !



Tout d'abord, il convient de vous rassurer et de vous dire ce que n'est pas le design social ! **Non, ce n'est pas un gadget en plus, pour faire joli, une méthode pensée pour innover mais déconnectée des réalités du terrain !**

Le design social, c'est une méthode originale qui offre l'opportunité de faire différemment, de penser et de faire ensemble. **Il permet de concevoir, d'expérimenter et de mettre en œuvre des solutions qui améliorent le quotidien et l'accompagnement des personnes concernées.**

Le design social puise ses origines dans la méthode du Design Thinking apparue pour la première fois dans les années 50 aux Etats-Unis. Le design thinking est un processus de conception **centré sur l'utilisateur** qui vise à résoudre les problèmes identifiés (et souvent complexes) de manière créative et innovante.

Progressivement, la méthode du design est entrée dans les champs du sanitaire et du médico-social pour répondre à une nécessité : transformer les pratiques et les organisations **avec** les personnes concernées. Parce qu'on ne peut plus penser « pour » sans faire « avec ». Parce que les professionnels de terrain, les personnes concernées et leurs proches ont une expertise et une parole précieuses à faire entendre et valoir.

Cette posture vise explicitement un changement social et une qualité de vie des usagers : c'est le design social.

Le design social part ainsi du réel, du quotidien, des vécus, des singularités, des aspirations et des besoins de celles et ceux qui vivent, travaillent, accompagnent, sont accompagnés dans les établissements et services du social et du médico-social.

→ Le design social, c'est ainsi :



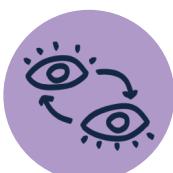
Une aventure collective avec pour destination une réponse aux besoins et aux aspirations des personnes accompagnées ;



Une posture d'écoute, d'ouverture, de curiosité : on ne vient pas avec les solutions, on les construit ensemble ;



Un cadre créatif, pour oser imaginer d'autres possibles en se remuant les méninges collectivement, pour faire un pas de côté, pour tester et ajuster. Cela crée du lien, de l'émulation, de la cohésion !



Un croisement de regards : les regards des professionnels, des personnes accompagnées, des familles, des partenaires...tout le monde a une expertise à offrir !



Une richesse de pratiques issues du design, des sciences humaines et sociales, de l'éducation populaire, de la facilitation... pour nourrir des dynamiques collectives fédératrices.

Le design social ne prétend pas pouvoir résoudre, d'un coup de baguette magique, toutes les situations complexes et les défis que rencontrent les acteurs du social et du médico-social. Toutefois, **il crée les conditions favorables pour que les idées et les solutions émergent**, pour que la parole des uns et des autres soit portée et entendue, pour que les projets viennent soutenir une transformation des pratiques et de l'offre.



La méthode du design social

Le design social propose une méthode structurée pour imaginer, tester et mettre en œuvre des solutions utiles, désirables et concrètes, en lien étroit avec les besoins et les aspirations des personnes concernées.

Une démarche de design social s'articule autour de quatre grandes étapes :



L'IMMERSION

Pour observer, écouter, comprendre, de façon sensible, les réalités de terrain et les vécus singuliers des personnes.



LA CO-CONCEPTION

Pour imaginer collectivement des pistes de solutions, créer, transformer ensemble.



LE PROTOTYPAGE

Pour donner corps aux idées, tester, ajuster, affiner.



L'EXPÉRIMENTATION

Pour tester en conditions réelles, afin d'apprendre ensemble.

Et tout au long du projet, il vous faudra aussi faire appel à des compétences en gestion de projet. A la fin du document, vous trouverez une page consacrée au pilotage de projets.

Ces étapes peuvent se succéder, mais aussi parfois se superposer, dans une logique itérative (c'est-à-dire, qui se répète plusieurs fois) : on observe, on imagine, on essaie, on apprend... et on recommence !

Le point de départ d'une démarche de design social : la problématique...

Dans une démarche de design social, tout part d'une **problématique de terrain** ou d'un **enjeu concret**, souvent formulée par l'équipe, la direction ou les personnes accompagnées. Quelques exemples non exhaustifs :

- Comment mieux accueillir les nouveaux arrivants et faciliter les transitions douces ?
- Comment faire des Conseils de la Vie Sociale (CVS) de véritables leviers de participation pour les personnes accompagnées ?
- Comment développer une relation de confiance et de partenariat entre les familles et la structure ?
- Comment soutenir l'autodétermination des personnes accompagnées au quotidien ?
- Comment faire des repas des temps de convivialité, de rencontre et d'échange ?

Attention : ce point de départ n'est pas figé.

L'étape d'immersion, qui ouvre toute démarche de design social, consiste à écouter, observer, s'imprégnier de la réalité des personnes concernées. C'est un temps d'enquête sensible et essentiel qui permet de chausser de nouvelles lunettes.

Ce que l'on découvre alors peut venir **affiner, déplacer, voire complètement reformuler** la problématique initiale. Ce n'est pas un échec, c'est même le signe que la démarche fonctionne : elle permet de s'ajuster au plus près des préoccupations, des envies, des besoins recueillis auprès de l'ensemble des parties prenantes de la structure.

Ce qui est important, c'est la destination : répondre au mieux aux aspirations des personnes accompagnées et des professionnels œuvrant à leurs côtés !

À SAVOIR

- **On part d'un point d'ancrage**, c'est-à-dire une problématique initiale, en s'autorisant à la faire évoluer.
- **On écoute, on observe, on se met « à la place de » avant d'agir**, en s'éloignant des solutions toutes faites.
- **On avance par étape**, en mettant de côté ses croyances et en acceptant de ne pas tout savoir.

Dans les deux établissements expérimentateurs, voici les problématiques initiales avant le démarrage de la démarche et les problématiques identifiées à l'issue de l'étape d'immersion.

IME Saint-Étienne

Une problématique de départ : « Comment proposer de la guidance parentale pour ne pas créer de rupture dans l'accompagnement des jeunes, entre l'IME et le domicile ? »

Une problématique reformulée à l'issue de l'étape d'immersion : « Comment créer, au sein de l'IME, un climat général basé sur la confiance, la transparence et la convivialité qui favoriserait le développement de coopérations entre l'IME et les familles mais également entre les familles elles-mêmes ? »

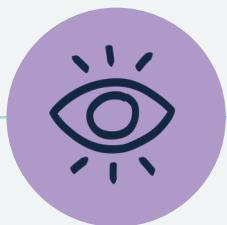
EHPAD La Maison du Telhuet

Une problématique de départ : « Comment impliquer davantage les familles dans la vie de l'établissement ? »

Une problématique toute autre à l'issue de l'étape d'immersion : « Comment penser les emménagements des résidents pour qu'ils ne soient plus vécus (ou moins vécus) comme des moments de ruptures traumatiques, et ainsi permettre des transitions plus douces entre la vie au domicile et la vie à l'EHPAD et/ou entre l'hôpital et l'EHPAD ? »



Le croisement de regards et les expertises



L'IMMERSION

Reformulation de la problématique



LA CO-CONCEPTION



Personnes accompagnées

Témoigner, raconter son quotidien, son parcours, partager ses ressentis, ses aspirations, ses besoins.

Réagir aux enseignements de l'immersion, participer à valider ou reformuler la problématique identifiée.

Imaginer et proposer des idées de solutions. Contribuer à les prioriser par rapport à ses envies, son quotidien, son vécu.



Professionnels (dont équipe projet)

Observer, écouter, comprendre, recueillir les aspirations, les besoins des personnes accompagnées, de leurs proches.

Analyser collectivement la phase de l'immersion, croiser les points de vue, faire émerger les points clés et valider ou reformuler la problématique à mettre au travail.

Participer aux temps de co-construction des idées de solutions, les structurer, les prioriser et les formaliser.



Proches, familles

Apporter un regard extérieur, partager ses ressentis, son vécu ou son parcours et ceux de son proche.

Réagir aux enseignements de l'immersion, participer à valider ou reformuler la problématique identifiée.

Imaginer et proposer des idées de solutions. Contribuer à les prioriser par rapport à son expérience et celle de son proche.



Partenaires

Apporter un éclairage et un regard extérieurs complémentaires.

Participer à la restitution de l'immersion.

Conseiller ou appuyer la faisabilité des idées de solutions (par ex. soutien financier ou logistique)

Dans une démarche de design social, chacun a un rôle à jouer et une expertise à partager et à valoriser : personnes accompagnées, proches, professionnels ou partenaires.

Cette infographie vous aide à visualiser les rôles des différentes parties prenantes, au fil des étapes de la démarche.



LE PROTOTYPAGE

Contribuer à l'amélioration des prototypes pour pouvoir se projeter avant de les expérimenter.

Rendre tangibles les idées de solutions puis les tester, les ajuster et les affiner en impliquant personnes accompagnées et proches.

Contribuer à l'amélioration des prototypes pour pouvoir se projeter avant de les expérimenter.

Soutenir les besoins matériels, logistiques ou financiers.



L'EXPERIMENTATION

Être acteur du changement. Participer à la mise en place des solutions à expérimenter.

Tester et organiser la mise en oeuvre des solutions co-conçues sur le terrain. Accompagner le changement, faire évoluer sa posture et ses pratiques.

Être acteur du changement. Participer à la mise en place des solutions à expérimenter.

Valoriser les expérimentations. Aider à pérenniser les solutions, favoriser leur déploiement.

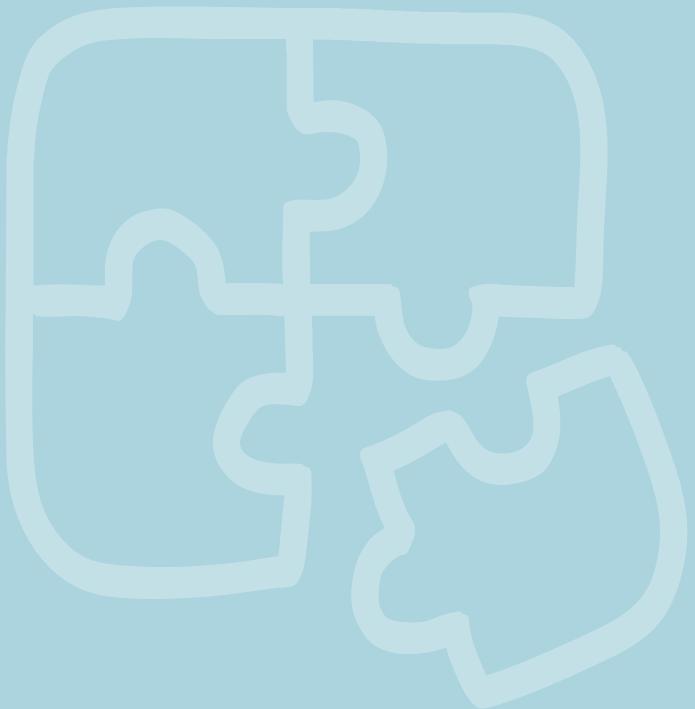
Bilan et perspectives

Exprimer ce que cela a fait évoluer dans le quotidien, contribuer à la réflexion sur les perspectives (par ex. « qu'est-ce que l'on conserve ? »)

Évaluer, mesurer, exprimer ce que l'on a appris. Tirer des enseignements (évolution des pratiques, des postures) et les partager en équipe et avec les personnes accompagnées, les proches, les partenaires. Incrire les solutions dans la durée (projet d'établissement, protocoles...).

Exprimer ce que cela a fait évoluer dans le quotidien, contribuer à la réflexion sur les perspectives (par ex. « qu'est-ce que l'on conserve ? »)

Capitaliser, relayer les résultats voire aider à l'essaimage.



Qu'est-ce qu'il ne faut pas oublier ?



Les conseils à garder en tête tout au long de l'aventure

Pour s'assurer de partir du bon pied, quelques **conseils permettant de poser des repères et de s'interroger tout au long du projet vous sont proposés.**

→ Prendre conscience de ses biais

Parfois, nous l'oubliions mais nous avons tous en nous des idées préconçues qui nous conduisent à des jugements hâtifs. Le design social invite à **dépasser ses certitudes**, notamment face aux personnes vulnérables accompagnées quotidiennement. Cela passe, par exemple, par une vigilance face aux **biais de présomption d'incompétence** : reconnaître que chacun a sa propre parole et ses savoirs expérientiels qui méritent d'être écoutés et pris en compte.

→ Revendiquer le droit à l'expérimentation

Le design social autorise l'erreur, l'ajustement. Il s'agit d'**oser tester**, même à petite échelle, pour faire évoluer les pratiques progressivement. Et si l'expérience apporte des résultats positifs, même modestes, autant en profiter pour **célébrer ces petites victoires** : elles renforcent l'élan collectif et valorisent l'effort partagé.

→ Prendre le temps de la communication et de l'information

Tout au long de la démarche, il est important d'assurer une **communication claire et régulière**, d'informer de là où vous en êtes du projet, des prochaines étapes, des premiers effets constatés. Ces temps sont essentiels pour assurer la confiance, la transparence et l'adhésion collective autour du projet. L'information adressée aux professionnels, aux personnes accompagnées ou aux familles peut se faire au travers d'instances déjà existantes : Conseil de la Vie Sociale, réunions institutionnelles ou de service, etc.



→ Composer une équipe projet pluridisciplinaire

Vous pouvez faire appel à des compétences et des visions plurielles pour enrichir la démarche. Pour composer votre équipe projet, vous pouvez ainsi impliquer des professionnels de différents métiers, avec des formations et des parcours variés. **La diversité est une force.**

N'hésitez donc pas à solliciter des volontaires à la fois parmi les professionnels du terrain, qui ont une connaissance fine des personnes accompagnées et des professionnels intervenant sur des fonctions support au sein de votre structure même ou au niveau du siège de l'organisme gestionnaire/de l'association auxquels vous appartenez (responsable qualité, chargé de développement, etc.), pour permettre une complémentarité de savoirs. L'implication d'un membre de la direction/du comité de direction est également essentielle pour porter et incarner le projet.

Vous pouvez faire évoluer la composition de votre équipe projet selon les besoins identifiés lors des différentes étapes de la démarche, tout en conservant un "noyau dur" de professionnels présents tout au long du projet. Une approche efficace est d'ailleurs d'avoir un pilote ou un binôme de pilotes dans l'équipe projet, pour assurer la coordination de la démarche dans sa globalité.

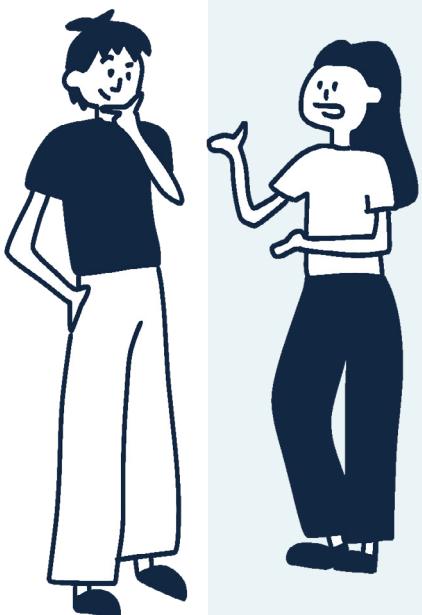
Dans les deux établissements expérimentateurs, voici les compositions des équipes projet :

IME Saint-Étienne

- Auxiliaire de puériculture
- Éducatrices
- Enseignante (Education nationale)
- Infirmière
- Psychologue
- Directrice Adjointe du Pôle Médico-éducatif

EHPAD La Maison du Telhuet

- Responsable vie sociale
- Responsable hébergement
- Psychologue
- Agente de restauration
- Infirmière
- Aide-soignantes



Quelques photos des équipes projet de l'EHPAD (en haut) et de l'IME (au milieu et en bas) au cours de leurs réunions de travail.

Les 4 étapes de la démarche



Retrouvez les outils et
fiches outils présentés
dans les pages suivantes
en scannant ce QR code :



Mode d'emploi

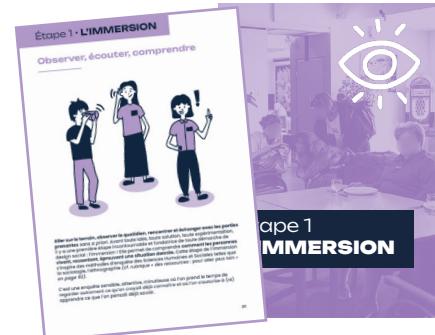
Le *Grand guide du design social* a été conçu comme une ressource accessible pour découvrir, comprendre et expérimenter le design social.

Dans les pages suivantes, vous retrouverez un éclairage théorique et pratique sur les 4 grandes étapes d'une démarche d'innovation par le design social : immersion, co-conception, prototypage et expérimentation.

Pour chacune de ces étapes, il y a un découpage en trois temps pour accompagner une appropriation progressive, à la fois réflexive et concrète. Au fur et à mesure des 4 étapes, vous trouverez :

1. Un apport théorique

Pour comprendre les enjeux de chaque étape, poser des repères et éclairer les principes du design social.



2. Une boîte à outils

Pour mobiliser des outils concrets et simples, soit pour vous guider dans l'étape, soit pour mener un atelier/un temps fort.

Chaque outil est décrit puis accompagné d'un mode d'emploi pour que vous puissiez vous l'approprier.

3. Une mise en pratique

Pour illustrer comment ces méthodes et outils ont été expérimentés sur le terrain, à l'EHPAD La Maison du Telhuet et à l'IME Saint-Étienne.

Chacun des deux établissements est identifiable par une couleur distincte.

Etape 1 - L'IMMERSION
L'immersion en action dans les établissements expérimentateurs
IME Saint-Étienne
L'atelier "Concepte"
Le guide de design social au sein de l'IME a débuté avec un temps permettant à l'équipe projet de s'approprier le concept de "guidance parentale", qui était au centre de la problématique étudiée.
Des textes de chercheurs en sciences sociales et de professionnels du médico-social ont été mis à disposition de tous par chaque membre de l'équipe pour faire un constat de situation et améliorer les échanges croisés autour de la guidance parentale.
Dès les premières discussions, le concept tel que défini dans les documents théoriques a été adapté par les membres de l'équipe de professionnels de l'équipe projet. Juge trop vertical et réservé aux professionnels, il a été adapté pour être plus adapté aux familles, l'apprenche de guidance parentale a moyen de faire évoluer l'équipe projet scénarisant de quelle manière trouver ou trouver des PPRP, sur quelles bases et dans quelles dynamiques de coopération entre l'établissement et les familles des personnes accompagnées.
Les textes portugais ci-joint sont des extraits de "Concepte" : LAURITZ Vincenç - « La guidance parentale » ses liens avec l'IPAD, 2004, FORTANTE-BENAMOU Edith, ZACHOUCHE-GAUCHEON Chantal, PAUL Odile, 2004, et RIBOLLO Géraldine « L'épreuve du handicap de l'enfant », Enfance, 2015
« Il y a envie de dépasser les jugements préconçus »
« Le quotidien des parents est très complexe, il faut veiller à ne pas les culpabiliser »

Etape 1 - L'IMMERSION
L'immersion en action dans les établissements expérimentateurs
EHPAD La Maison du Telhuet
Le café-débat « On ne nous dit jamais »
Pour ouvrir la phase d'immersion, l'équipe d'experts (designers, etc.) en lien avec l'équipe projet de La Maison du Telhuet a organisé un café-débat avec les résidents, partenaires volontaires et partenaires. Le thème : « on ne nous dit jamais ». Les résidents ont pu évoquer leur vie quotidienne, leurs difficultés, leurs difficultés voire des traumatismes mais aussi leurs satisfactions, des améliorations vécues par les participants.
Ce temps fut d'écoute aux regards croisés a fait émerger différences et similitudes :
- le parcours d'emménagement et les difficultés rencontrées par les résidents :
• la perception de l'EHPAD par les familles et les nouveaux enfants
• la nécessité de transparence, d'information claire et de confiance
• réciprocité :
• la relation avec les équipes et la place des proches dans l'accompagnement quotidien des résidents.
« A mon emménagement en EHPAD, je ne trouvais pas de chambre, j'ai attendu plus de 30 minutes qu'un professionnel m'amène dans ma chambre. »
« Ça a été brutal la décision de devoir venir à l'EHPAD. En quelques semaines, la santé de mon mari s'est dégradée. »
« Mais on est épouse. On se tient les épaules. »



Étape 1 **L'IMMERSION**

Observer, écouter, comprendre



Aller sur le terrain, observer le quotidien, rencontrer et échanger avec les parties prenantes sans *a priori*. Avant toute idée, toute solution, toute expérimentation, il y a une première étape incontournable et fondatrice de toute démarche de design social : l'immersion ! Elle permet de comprendre **comment les personnes vivent, ressentent, éprouvent une situation donnée**. Cette étape de l'immersion s'inspire des méthodes d'enquête des Sciences Humaines et Sociales telles que la sociologie, l'ethnographie (cf. rubrique « [des ressources : pour aller plus loin](#) » en page 98).

C'est une enquête sensible, attentive, minutieuse où l'on prend le temps de regarder autrement ce qu'on croyait déjà connaître et où l'on s'autorise à (ré) apprendre ce que l'on pensait déjà savoir.

→ **Ce qu'on cherche à faire :**

- S'imprégner de l'environnement, des pratiques, des situations vécues, du quotidien en faisant un pas de côté ;
- Comprendre les aspirations, les besoins, les envies (formulés explicitement ou non) ;
- Identifier les tensions, les décalages de perception ou les acquis collectifs, les réussites ;
- Affiner voire reformuler, si besoin, la problématique de départ à partir de ce qui aura été recueilli et observé lors de la phase d'immersion.

→ **Avec qui ?**

- **Les parties prenantes directes de la structure** (en priorité) : personnes accompagnées, proches, professionnels disponibles pour (se) raconter ou enquêter.
- **Et les partenaires extérieurs** (par exemple, selon les structures : autorités de tarification, associations culturelles, solidaires, etc.) pour croiser les regards.

→ **Comment mener l'étape de l'immersion ?**

IMPORTANT : il ne s'agit pas d'une évaluation mais bien **d'une enquête sensible, bienveillante et ouverte**, à travers des formats variés :

- Observations sur le terrain (avec ou sans prise de note directe) ;
- Arpentage : (re)découverte des lieux, des espaces intimes ou de socialisation ;
- Entretiens informels, échanges à la volée, temps partagés (autour d'un repas, d'une activité, d'un café, etc.) ;
- Captations sensibles : photos, sons, vidéos ;
- Mise en récit d'un moment de vie, d'un parcours (photolangage, journaux de bord,...).

La période d'immersion peut durer **quelques heures, quelques jours jusqu'à plusieurs semaines**, selon l'ampleur du projet et la disponibilité des équipes. L'essentiel est de prendre le temps de la rencontre et de l'écoute.

Un mot d'ordre :

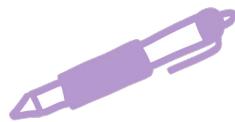


**Oubliez tout ce que vous pensez savoir.
Faites un pas de côté.**

Laissez-vous surprendre. Regardez avec des nouvelles lunettes. Posez des questions même si les réponses que vous attendez vous semblent évidentes. Écoutez activement et attentivement. Et surtout, prenez le temps.

Matériel nécessaire :

- Des stylos, des feutres, des carnets de notes ;
- Un téléphone ou un enregistreur pour capter des sons, images, vidéos ;
- Des fiches outils disponibles sur les pages suivantes pour cadrer puis préparer l'immersion et ensuite mener l'enquête ;
- Et bien sûr... **du café, des jus de fruits, quelques gâteaux** pour les temps collectifs : parce que la convivialité fait aussi partie de l'enquête !



🔧 Boîte à outils

La section suivante, consacrée aux outils, est structurée en deux volets :

- **Des outils pour cadrer et préparer l'immersion** : afin de préciser ce que l'on cherche à comprendre, auprès de qui, et comment organiser les premières explorations.
- **Des outils pour mener l'enquête** : afin de recueillir des informations sensibles, sur le terrain, au plus près des personnes accompagnées, des professionnels, des proches, en utilisant des outils adaptés et adaptables aux différents contextes et publics.

Cadrer et préparer l'immersion

1 - Comment mener l'enquête ?

Description :

Cette fiche permet de préparer l'immersion en clarifiant les objectifs de cette première étape essentielle, les publics à rencontrer/observer, les méthodes de recueil d'informations et les personnes impliquées dans la démarche d'enquête.

Mode d'emploi :

Vous pouvez remplir cette fiche en équipe projet avant de débuter l'immersion. Elle vous aidera à structurer votre démarche, à répartir les rôles et à vous poser les bonnes questions avant d'aller sur le terrain à la rencontre des différentes parties prenantes de la structure.

COMMENT MENER L'ENQUÊTE ?

Qu'est-ce que vous cherchez à apprendre ?



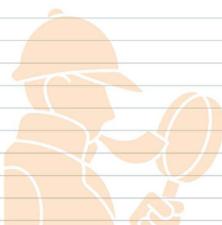
Qui sont les personnes à rencontrer / observer et qu'est-ce que vous voulez savoir les concernant ?



Comment recueillez-vous les informations recherchées auprès des personnes ?



Qui mène l'enquête ?



Cadrer et préparer l'immersion

🔧 2 - Qui sont les personnes concernées et bénéficiaires ?

Description :

Cette fiche vous aide à repérer les personnes directement concernées par la problématique initiale identifiée, ainsi que celles qui pourraient bénéficier des solutions envisagées pour répondre à cette problématique. Elle permet de dresser une première cartographie des parties prenantes prioritaires.

Mode d'emploi :

Vous pouvez renseigner cette fiche en équipe projet au début de la démarche. Cela vous permettra de mieux cibler les publics à rencontrer pendant l'immersion, et de vous assurer que les futurs bénéficiaires des solutions testées sont bien au cœur de la réflexion et de la démarche globale.

Qui sont les personnes concernées en priorité par cette problématique et qui bénéficieraient de la solution ?	
	<input type="text"/>

Cadrer et préparer l'immersion

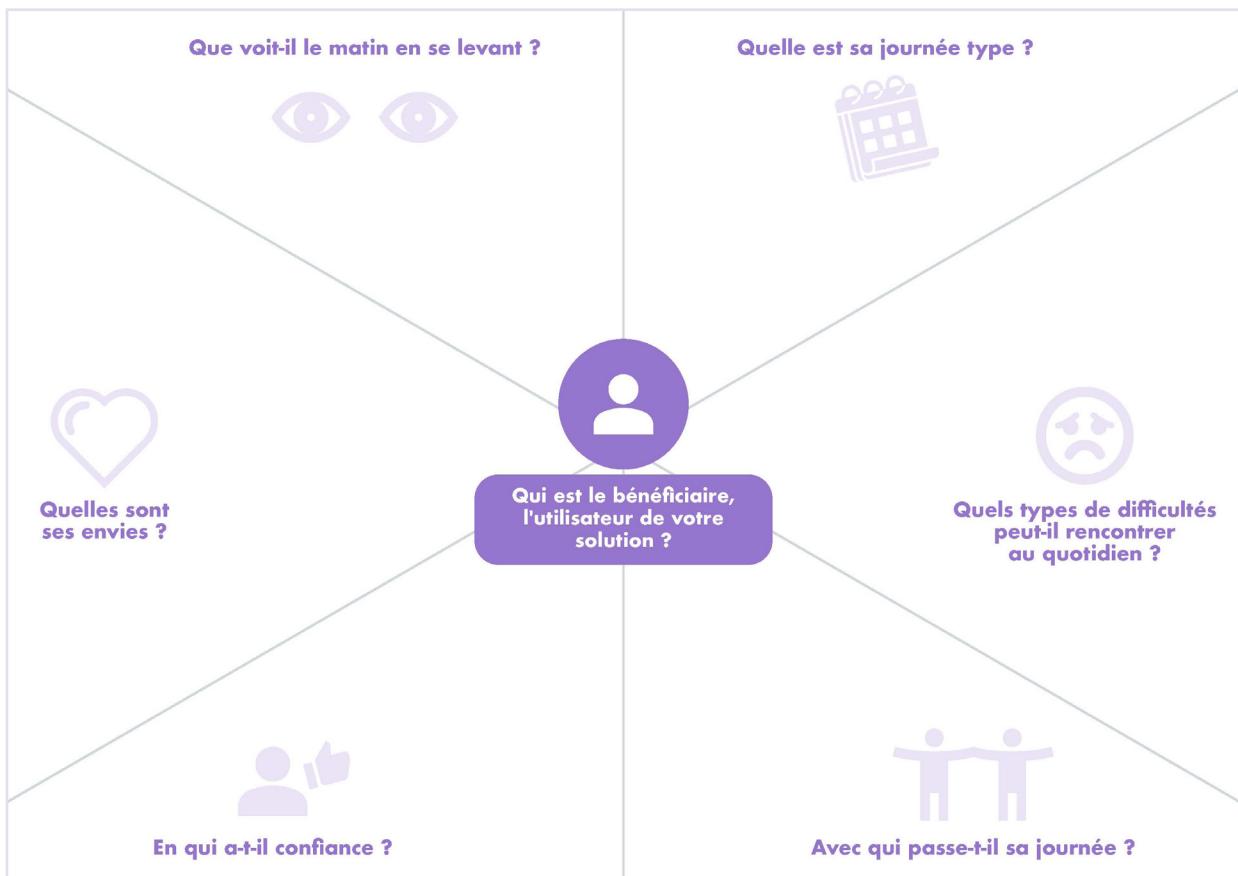
🔧 3 - Qui est le bénéficiaire, l'utilisateur de votre solution ?

Description :

Cette fiche appelée « carte d'empathie » vous aide à vous projeter dans le quotidien du bénéficiaire direct de votre future solution. Elle permet de mieux cerner ses besoins, ses envies, ses difficultés ou encore ses soutiens, en adoptant une posture empathique.

Mode d'emploi :

Vous pouvez remplir cette fiche en équipe à partir de vos premières observations ou hypothèses, puis la compléter et l'ajuster au fil de votre immersion. C'est un bon outil pour se décentrer et adopter le point de vue du bénéficiaire (c'est-à-dire, ici, la personne accompagnée, concernée par votre problématique puis par la solution).



Carte d'empathie

Mener l'enquête

1 - Le guide d'entretien (exploratoire)

Description :

Au démarrage de l'immersion, il est recommandé de mener des entretiens dits « exploratoires », afin de vérifier les premières hypothèses liées à votre problématique. Un guide d'entretien est un outil pouvant aider à structurer l'échange tout en laissant la place à une parole très libre, s'incarnant à travers des récits, des expériences, des ressentis. Contrairement à un questionnaire, il n'impose pas une trame rigide mais propose des points d'appui pour relancer l'échange ou creuser davantage certains points qui vous semblent importants.

Mode d'emploi :

Avant de vous lancer, l'idée est de – quelle que soit la personne interrogée – considérer son temps en prenant rendez-vous avec elle et de lui transmettre une invitation en bonne et due forme (électronique ou papier). L'entretien peut se tenir, selon votre organisation, en présentiel ou en visio. Au début de l'entretien : présentez-vous, expliquez l'objet de la démarche, rassurez-la sur l'anonymat des paroles que vous recueillerez (« non, ce ne sera pas transmis directement à la direction »). Prévoyez 30 à 60 minutes au minimum. Si c'est en présentiel, favorisez un endroit calme.

Il est recommandé, pour ce type de format, de privilégier l'écoute active c'est-à-dire d'écouter sans interrompre, de questionner régulièrement, de reformuler si besoin et de confirmer ce que vous avez compris.

Le guide peut inclure :

- Une introduction pour mettre en confiance avec une présentation de la personne interrogée (son parcours, sa journée type, etc.) ;
- Des thématiques liées à la problématique explorée (ex. : le parcours d'emménagement, les relations avec les professionnels de la structure, la participation et l'expression,...) ;
- Des questions ouvertes, simples, parfois imagées (« Et si je vous donnais une baguette magique... »).

Ne vous inquiétez pas si vous avez le sentiment de vous éloigner parfois du sujet. Les digressions peuvent vous apprendre beaucoup. Prenez le temps. Creusez. Reformulez. Relancez. Écoutez. Et prenez en note les citations précises et marquantes de votre interlocuteur ; ces verbatims vous seront très utiles lors de la mise à plat de l'immersion.

Après l'entretien, n'hésitez pas à prendre un moment pour relire vos notes, compléter à chaud, échanger avec votre binôme si vous êtes deux à mener l'entretien. *Il est conseillé de ne jamais être plus de deux pour mener l'entretien face à une seule personne pour ne pas être dans un rapport numérique intimidant.*

Matériel nécessaire :

- Un guide d'entretien imprimé (ou électronique) ou une trame souple en tête ;
- Du papier, des stylos, un carnet ou un ordinateur ;
- Un téléphone ou un dictaphone (avec accord pour enregistrer) ;
- En option : des objets supports (cartes, images, petits objets pour médiation).

Exemple de trame

1. Briser la glace – Instaurer un cadre bienveillant

- Est-ce que vous pouvez me dire quelques mots sur vous ?
- À quoi ressemble une journée « type » pour vous ?
- Qu'est-ce que vous aimez faire au quotidien ?

2. Explorer la problématique (à adapter selon le thème)

- On va parler de [thématische]. Est-ce que vous pouvez me dire spontanément ce que cela évoque pour vous ?
- Avez-vous vécu une expérience marquante à ce sujet ?
- Est-ce qu'il y a quelque chose que vous aimeriez changer ou améliorer à ce propos ?

Exemple si le thème est « l'emménagement » :

- Comment s'est passée votre arrivée ici ?
- Qu'est-ce que vous auriez aimé qu'on vous dise ou qu'on fasse à ce moment-là ?
- Est-ce qu'il y a quelque chose que vous referiez autrement ?

3. Aller dans le sensible – questionner les ressentis, les aspirations, les besoins...

- Qu'est-ce qui vous rend fier/heureux ici ?
- Qu'est-ce qui est difficile ?
- Si vous aviez une baguette magique ou un super pouvoir, que changeriez-vous en priorité ?

4. Conclure

- Est-ce que vous souhaitez ajouter quelque chose au sujet duquel nous n'aurions pas échangé ?
- Un message que vous aimeriez transmettre à l'équipe, à d'autres personnes ?

Mener l'enquête

2 - Entretien à la volée/micro-trottoir

Description :

L'entretien à la volée, inspiré du micro-trottoir, est un échange court, spontané et informel mené sur le vif. Il peut être réalisé au détour d'un couloir, à la pause, entre professionnels, lors d'une activité, d'un repas. Il permet de recueillir des impressions à chaud, des ressentis, des anecdotes, auprès de personnes qui ne participeraient pas forcément à un entretien plus formel. Ces échanges peuvent aussi être facilités par l'usage d'un objet (peluche, photo, tissu, carte postale, etc.) ou d'un animal (chien, chat, etc.) de médiation, pour instaurer un lien de confiance et autoriser une parole libre et sans jugement.

Mode d'emploi :

Pour ce type d'entretien, on gagne à rester ouvert, à l'écoute, sans script déjà tout prêt. Une ou deux questions suffisent (par exemple : « Vous vous sentez comment ici ? », « A quoi ressemble pour vous une bonne journée ? », « Quel est votre moment préféré de la journée ? »).

L'objectif n'est pas ici d'aller au fond des choses par rapport à votre problématique initiale, mais de recueillir des moments de vie, des phrases, des images, qui viendront enrichir le regard d'ensemble.

N'hésitez pas à noter à chaud, ou à enregistrer si la personne est d'accord.

Matériel nécessaire :

- Un téléphone ou un appareil photo pour prendre une photo (avec accord) ;
- Un dictaphone ou un téléphone pour enregistrer l'échange ;
- Un carnet, des feuilles volantes, des stylos ;
- Un objet (ex. : peluche, photo...) ou un animal de médiation au besoin.



Echange à la volée entre une résidente et Elvire Bornand (sociologue) accompagnée de Salem (le chien !).

Mener l'enquête

3 - Le photolangage (*ce type d'atelier peut aussi être utilisé pour la phase de co-conception*)

Description :

Le photolangage est un outil visuel qui facilite la prise de parole, notamment auprès des personnes peu à l'aise à l'oral ou présentant des difficultés de communication orale. Il permet de recueillir des ressentis, des perceptions ou des vécus à partir d'un support imagé, de façon très simple, libre et spontanée.

Mode d'emploi :

Pour préparer l'atelier, vous pouvez composer, en amont, un petit groupe de participants (il est recommandé 6 à 8 personnes par animateur). N'hésitez pas à préciser, en début d'atelier, que les propos sont anonymes, sans jugement et libres. Proposez aux participants de choisir une image qui, pour eux, représente une situation, un besoin, une difficulté ou un souhait en lien avec la thématique explorée. Invitez-les ensuite à partager pourquoi ils ont choisi cette image. Laissez du temps à chacun et notez les éléments clés évoqués.

Exemples de questions :

- « Quelle image vous évoque la convivialité ? »
- « Si je vous dis "bien-être" ... »
- « Se sentir chez-soi, ça ressemble à... »

Matériel/espace nécessaires :

- Une sélection d'images imprimées (format carte postale ou A5 idéalement) ;
- Des feuilles et des stylos pour prendre en notes ce qui est échangé au cours de l'atelier ;
- Un espace calme et convivial pour organiser l'atelier.

Conseils pour sélectionner les images :

- Privilégiez la diversité des images : photos, dessins, peintures célèbres, etc ;
- Évitez les images trop explicites ou stéréotypées, pour laisser libre cours à l'interprétation (par exemple, pour évoquer le bien-être, vous pouvez utiliser une mer calme ou un soleil mais pas nécessairement une image de pose yoga !) ;
- N'hésitez pas à constituer les albums à partir de banques d'images libres de droits (ex : Pexels) à partir de sujets variés : chez-soi, alimentation, lien social, etc.



Atelier de photolangage auprès d'un groupe de résidents à l'EHPAD La Maison du Telhuet.

Mener l'enquête

4 - L'atelier d'étoffes (ce type d'atelier peut aussi être utilisé pour la phase de co-conception)

Description :

L'atelier d'étoffes est une approche sensorielle qui mobilise la vue et le toucher pour faciliter l'expression. Chaque participant est invité à choisir un tissu dont la texture, la couleur ou l'aspect évoque pour lui une émotion, un souvenir, une situation ou une réponse à une question posée en lien avec la thématique explorée. Ce dispositif est particulièrement adapté dans les contextes où la communication verbale est difficile ou lorsque d'autres formes d'expression sont à valoriser.

Mode d'emploi :

Pour préparer l'atelier, vous pouvez composer, en amont, un petit groupe de participants (il est recommandé 6 à 8 personnes par animateur). N'hésitez pas à préciser, en début d'atelier, que les propos sont anonymes, sans jugement et libres. Proposez une question ouverte et accessible. Exemple : « Quel tissu vous évoque la relation entre les familles et la structure ? » ou « Quel tissu vous fait penser au moment du repas ? » Laissez les participants visualiser et toucher les matières, choisir un carré, puis exprimer ce que cela évoque pour eux, au travers d'un mot, d'une phrase ou d'un récit plus long.



Atelier étoffes auprès des familles à l'IME Saint-Etienne

Matériel nécessaire :

- Une vingtaine (ou plus) de petits carrés d'étoffes de formats similaires (10x10 cm ou 15x15 cm) ;
- Une variété de textures (et de sensations) : soie, velours, jean, laine, coton, tulle, paillettes, unie ou avec des motifs, etc. Des matières qui brillent, qui grattent, qui sont douces ;
- Des feuilles et des stylos pour prendre en notes ce qui est échangé au cours de l'atelier ;
- Un espace calme et convivial pour organiser l'atelier.

Conseil pour constituer votre collection :

N'hésitez pas à récupérer des chutes de tissu auprès d'ateliers/de magasins de couture, de merceries, de ressourceries ou via des dons.



Atelier d'étoffes auprès des familles à l'IME Saint-Etienne.

L'immersion en action dans les établissements expérimentateurs

IME Saint-Étienne



L'atelier « Concept(s) »



La démarche de design social au sein de l'IME a débuté avec un temps permettant à l'équipe projet de s'approprier le concept de « guidance parentale », qui était au centre de la problématique initiale.

Des textes de chercheurs en sciences sociales et de professionnels du soin ont ainsi été lus à haute voix par chaque membre de l'équipe projet pour fixer un cadre théorique commun et amorcer les échanges croisés autour de la guidance parentale.

Dès les premières discussions, le concept tel que défini dans les différents textes est apparu éloigné des intentions des professionnelles de l'équipe projet. Jugée trop verticale et introduisant un déséquilibre entre les sachants (les professionnels de l'IME) et les familles, l'approche de guidance parentale a rapidement été mise de côté, l'équipe projet souhaitant davantage travailler au travers de PIPPA, sur des relations horizontales et des dynamiques de coopération entre l'établissement et les familles des jeunes accompagnés.

Les textes partagés durant cet atelier « Concept(s) » :

- LAUPIES Vincent, « La guidance parentale : ses liens avec la psychothérapie et la bientraitance », Thérapie Familiale, 2004
- FONTAINE-BENAOUM Élodie, ZAOUCHE-GAUDRON Chantal, PAUL Olivia, « La parentalité à l'épreuve du handicap de l'enfant », Enfance, 2015

« Il y a un enjeu à dépasser les jugements réciproques »

« Le quotidien des parents est très complexe, il faut veiller à ne pas les culpabiliser »

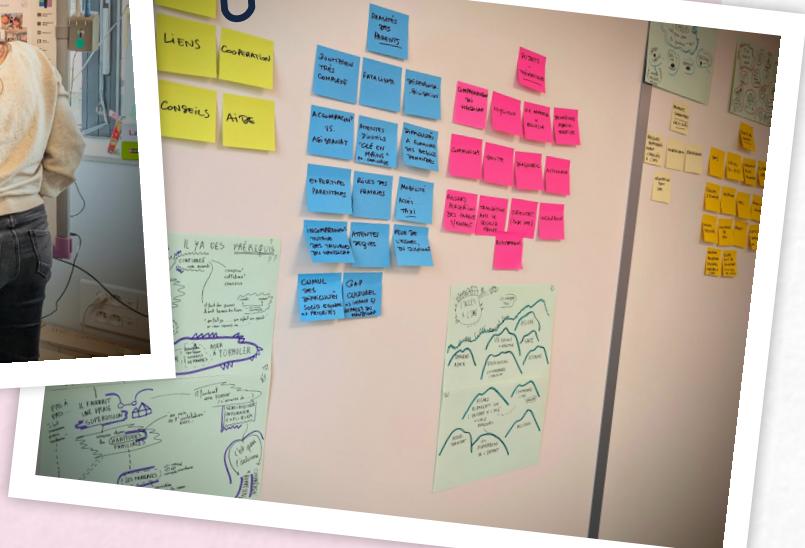
Ce temps d'appropriation du sujet introduit dans la problématique initiale a permis de rapidement faire évoluer les intentions de la démarche design au sein de l'IME. D'autres méthodes d'immersion et d'observation ont pu être expérimentées en intégrant la notion d'horizontalité et de coopération avec les familles, comme par exemple :

- Discussions informelles entre parents et professionnelles durant des temps de sorties avec les jeunes ou des temps conviviaux pour recueillir les besoins des familles ;
- Voyage en taxi avec les jeunes entre l'IME et leur domicile pour porter un autre regard sur leur quotidien et celui de leur famille en dehors de l'établissement ;
- Entretien avec des parents au domicile pour aborder des sujets qui ne relèvent pas exclusivement de la vie du jeune au sein de l'établissement.

6



6



Il faut savoir accepter que certaines familles n'attendent rien de nous

>>

L'immersion en action dans les établissements expérimentateurs

EHPAD La Maison du Telhuet



Le café-débat « On ne nous dit jamais rien »



Pour ouvrir la phase d'immersion, l'équipe d'experts (sociologues, designers, etc.) en lien avec l'équipe projet de La Maison du Telhuet a organisé un café-débat rassemblant résidents, familles, professionnels et partenaires extérieurs. Le thème choisi, avec un parti-pris volontairement polémique, « **On ne nous dit jamais rien** », a permis d'ouvrir une discussion, à la parole libre, donnant à voir des difficultés, des incompréhensions voire des traumatismes mais aussi des satisfactions, des améliorations vécus par les participants.

Ce temps fort d'écoute aux regards croisés a fait émerger différents sujets :

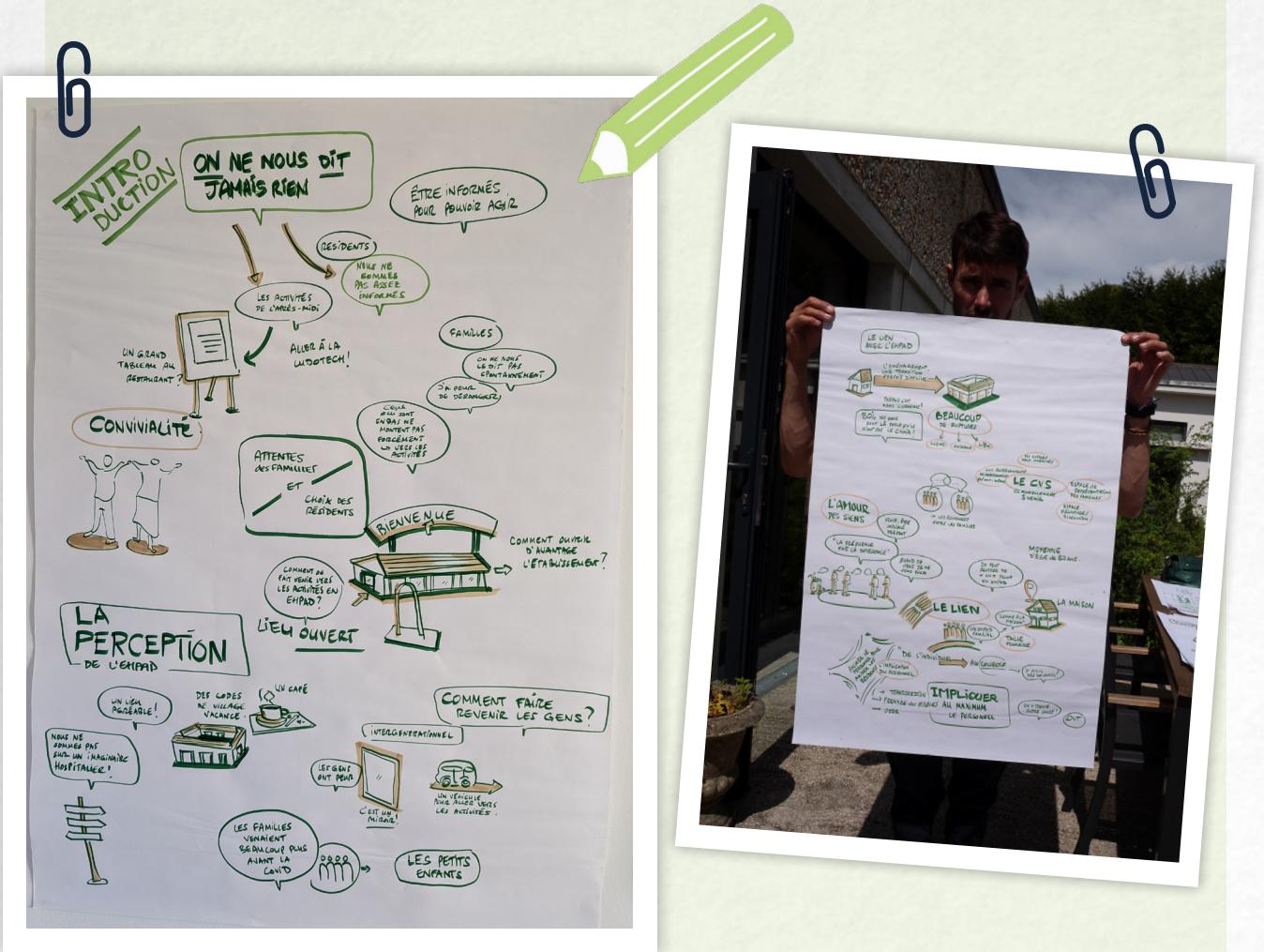
- le parcours d'emménagement et les difficultés rencontrées par les résidents ou leurs proches, à l'arrivée ;
- la perception de l'EHPAD par les familles et les nouveaux arrivants ;
- le besoin de transparence, d'information claire et de confiance réciproque ;
- les relations avec les équipes et la place des proches dans l'accompagnement quotidien des résidents.

« À mon emménagement en EHPAD, je ne trouvais pas le chemin. J'ai attendu plus de 30 minutes qu'un professionnel m'amène dans ma chambre. »

« Ça a été brutal la décision de devoir venir à l'EHPAD. En quelques semaines, la santé de maman s'est dégradée. »

« Ici, on est épaulé. On a le soutien des équipes. »

Ce premier temps de l'immersion a permis à la fois de marquer le coup d'envoi de la démarche PIPPA au sein de l'EHPAD et d'écouter, de comprendre, de façon sensible, différents points de vue. A noter : la parole a été bien répartie entre résidents, familles, professionnels et partenaires !



Les échanges du café-débat ont été synthétisés, en temps réel, par un designer via la méthode de la facilitation graphique. Une façon de mieux comprendre les idées partagées.



Étape intermédiaire ENTRE IMMERSION ET CO-CONCEPTION

1. Temps de reformulation

Cette étape consiste à **mettre en commun les éléments recueillis pendant l'immersion, à croiser les points de vue** des personnes qui ont mené l'enquête (c'est-à-dire celles qui ont observé, écouté), à faire émerger des éléments clés, en recoupant les informations récoltées et à **formuler une problématique claire, partagée et fondée** sur des éléments concrets. Il faut faire attention à sa propre subjectivité et à des défauts d'interprétation hâtive face à des observations tangibles. C'est, en ce sens, que ce temps de reformulation collectif doit offrir une prise de recul, un regard distancié pour en faire émerger le sens. Certaines observations peuvent bousculer, déranger ou piquer au vif. C'est justement là qu'elles sont précieuses : elles offrent l'opportunité de réinterroger les pratiques et de nourrir un accompagnement au plus près des besoins et des aspirations des personnes concernées.

→ Comment organiser ce temps de reformulation ?

Vous pouvez réunir l'ensemble des membres de l'équipe projet ou d'autres personnes ayant mené l'enquête. Il peut être intéressant de prévoir un à deux ateliers selon le volume de matière récoltée. Le travail peut être organisé en trois temps :

- 1. Mise à plat des données** : partagez ce que vous avez récolté. Cela peut prendre différentes formes : des *verbatimis* (des extraits de conversation à la volée, d'entretiens retranscrits sans modification), des photos, des observations. Triez cette matière et structurez-la (par exemple, selon des thématiques ou selon les profils de personnes interrogées : est-ce un professionnel ? un proche ? une personne concernée ?)
- 2. Croisement des regards** : une fois cette structuration opérée, interrogez-vous : que retient-on ? Qu'est-ce qui revient souvent ? Y a-t-il des contradictions ou des avis divergents selon les profils interrogés ? Qu'est-ce qui semble secondaire ou central ?
- 3. Formulation de la problématique** : rédigez une phrase claire, ancrée, sans être trop large ni trop fermée. N'hésitez pas à vous appuyer sur des faits concrets plutôt que des impressions générales.

Et si besoin... utilisez une grille de lecture « micro-macro » :

- Micro : que nous disent les vécus du quotidien ? Quelles réalités concrètes traversent les personnes interrogées, quels besoins précis ont été exprimés ?
- Macro : comment ces éléments font-ils écho à des enjeux plus larges ? (recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS), réformes en cours ou à venir, transformation de l'offre, évolution démographique, etc.)

Ce va-et-vient permet de ne pas décontextualiser les observations, et de mieux saisir, notamment, les injonctions institutionnelles qui peuvent s'exercer.

Pour adopter cette grille de lecture, et si vous en avez le temps, n'hésitez pas à vous appuyer sur de l'analyse documentaire.

→ Matériel nécessaire :

- Des fiches d'observation, des photos, des *verbatims* imprimés ;
- Des tableaux papier, des post-its pour classer les idées ;
- Des feuilles et des stylos ou un ordinateur pour prendre en note la synthèse et formuler la problématique.



Verbatims mis en forme et proposés à la lecture lors d'un atelier auprès des professionnelles de l'EHPAD.

Étape intermédiaire **ENTRE IMMERSION ET CO-CONCEPTION**

2. La restitution de l'immersion

Sous réserve de vos contraintes, bien sûr, il est recommandé d'organiser un temps (ou plusieurs temps) de restitution de l'immersion, c'est-à-dire un partage des enseignements de l'immersion, auprès de l'ensemble des personnes concernées par la démarche : personnes accompagnées, proches et professionnels.

La restitution peut tout à fait s'imaginer lors de temps déjà existants, réunions institutionnelles, réunions des familles, Conseil de la Vie Sociale (CVS) ou être prétexte à créer un moment convivial et rassembleur pour renforcer les liens autour du projet. Vous pouvez imaginer la restitution sous forme de café-débat, de goûter ou d'apéritif !

C'est une étape clé pour **valider collectivement les observations de l'immersion, faire émerger un diagnostic partagé** des enjeux au regard de la problématique définie, et pour **favoriser l'engagement** dans la suite de la démarche.

Cette restitution constitue un tremplin pour amorcer la dynamique collective de co-conception. Des supports utilisés pour cette restitution (*verbatimis*, photos, etc.) pourront aussi être utiles pour lancer les ateliers de co-construction des solutions.

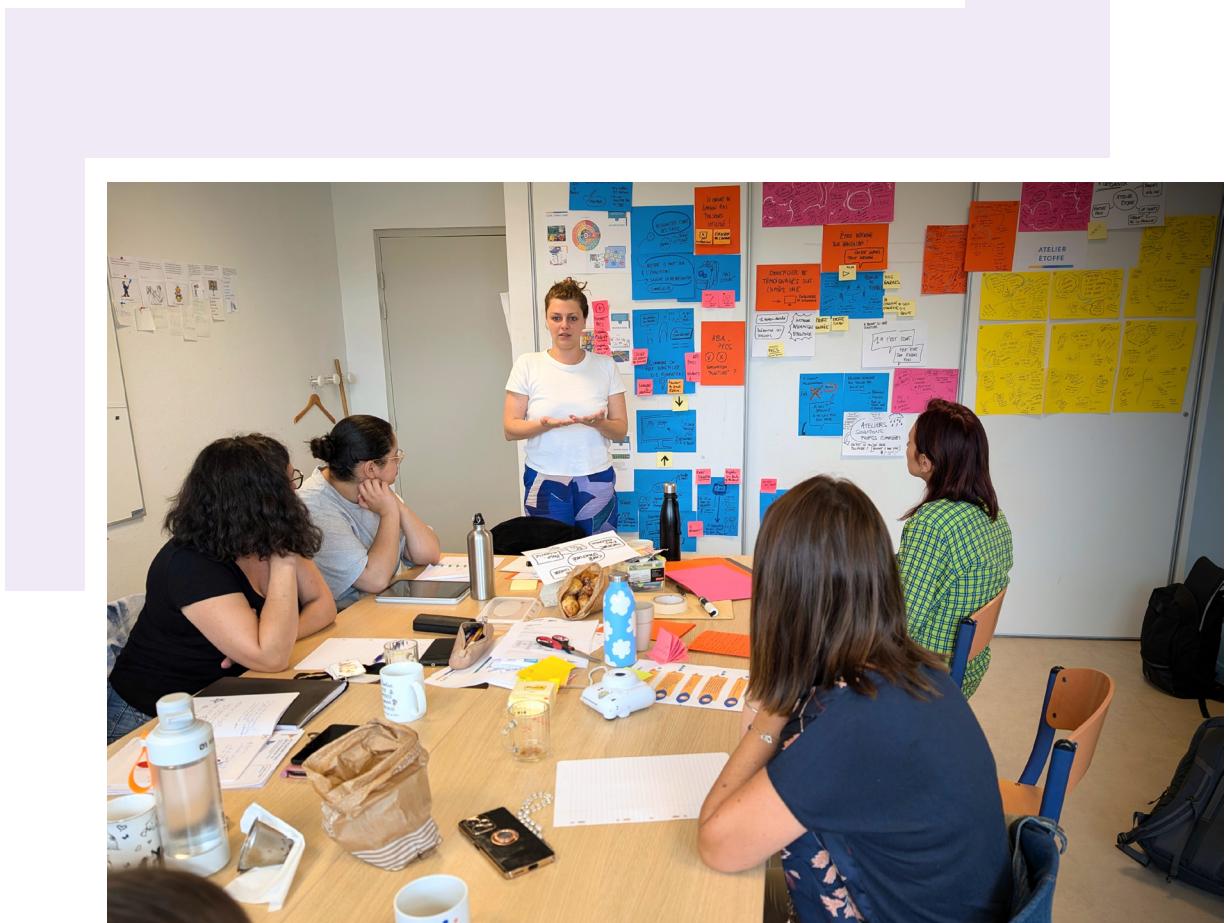
→ **Conseils :**

→ Si possible, prévoyez, pour chaque temps dédié à la restitution, 1h à 2h maximum.

→ Organisez :

- une présentation vivante et accessible des observations : *verbatimis*, photos, objets, récits,...
- un temps d'échange libre : qu'est-ce qui vous surprend ? Qu'est-ce qui vous interroge ? Qu'est-ce qui résonne avec des réalités que vous traversez également ?
- une mise en perspective : quels besoins prioritaires se dessinent ? Quelles actions avez-vous envie d'entreprendre ?

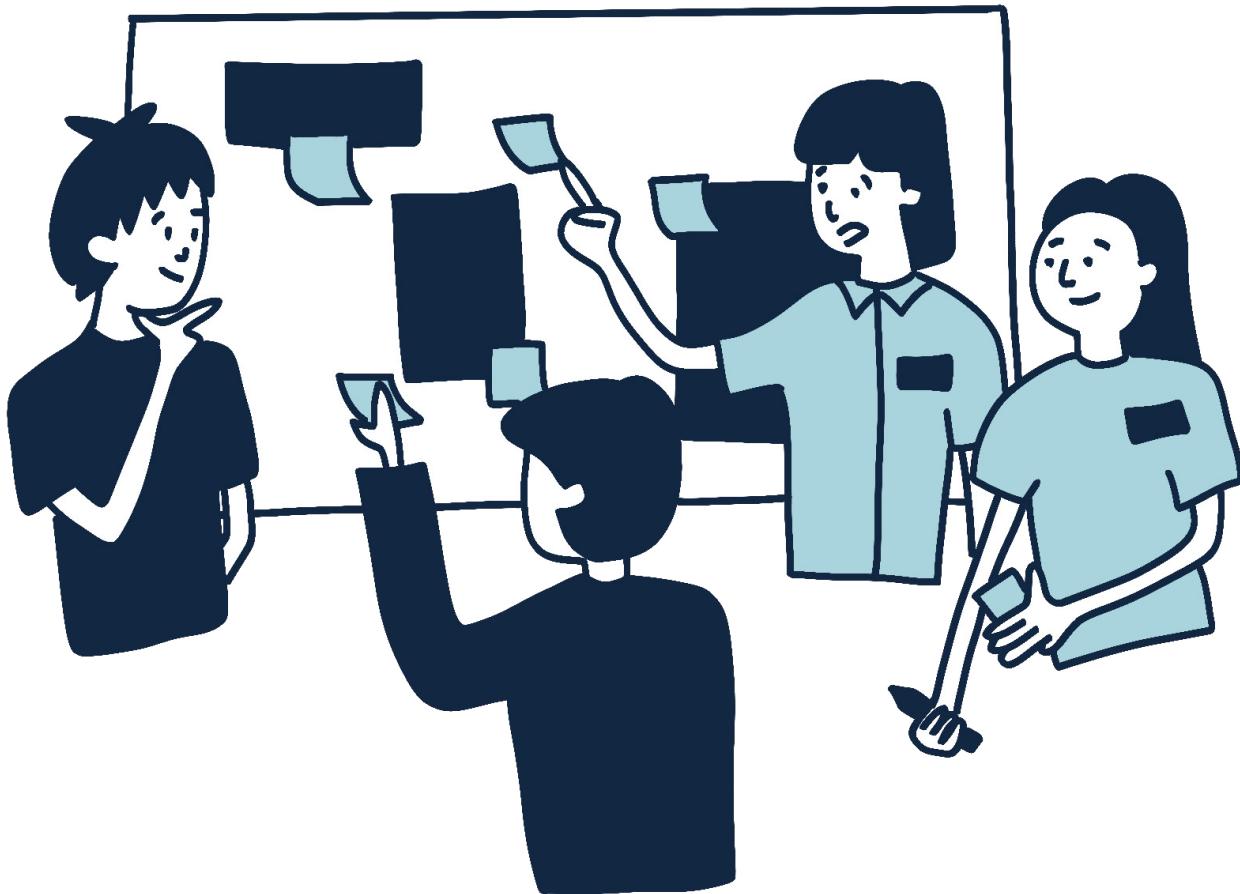
Différentes formes de restitutions utilisées lors de la démarche PIPPA.





Étape 2 **LA CO-CONCEPTION**

Imaginer, créer, transformer ensemble



Après avoir observé, écouté, compris, durant la première étape de l'immersion, il est temps de passer à la co-conception. Oui, vous avez affiné ou reformulé votre problématique initiale pour laquelle il faut désormais penser des réponses ensemble !

La co-conception est une étape de **création collective** : on y transforme les observations, les enseignements tirés de l'immersion, synthétisés en problématique, en pistes de solutions concrètes à tester.

C'est un moment où l'on croise les regards, où l'on se « triture » les méninges à plusieurs, où l'on explore des manières de faire autrement. On ne cherche pas « l'idée parfaite qui solutionnera tout » (elle existe rarement !), mais bien des voies possibles, qui répondent à votre problématique, et qui tiennent compte des contraintes du terrain.

Même si ce mot de la co-conception peut intimider (qu'est-ce qui s'y cache vraiment ?), gardez en tête que c'est un temps joyeux, inventif, qui bouscule les habitudes, crée de la cohésion et fait émerger l'envie de travailler et d'agir ensemble différemment.

→ Ce qu'on cherche à faire :

- faire émerger collectivement des pistes de solutions à partir de ce qui a été observé, entendu, vécu pendant l'immersion ;
- traduire les besoins identifiés en solutions concrètes, parfois ambitieuses, mais toujours connectées aux réalités et aux contraintes du terrain ;
- croiser les regards, les savoirs ;
- stimuler la créativité et la curiosité.

→ Avec qui ?

Les formes de la co-conception sont très mouvantes donc ne vous mettez pas de freins sur l'implication et les capacités des différentes parties prenantes à chercher et à trouver des solutions ! L'essentiel est de ne pas perdre de vue, durant cette phase, que la démarche se fait **avec** et **pour** les personnes concernées.

Par exemple, pour un atelier remue-méninges, vous pouvez très bien associer un groupe mixte de personnes volontaires avec :

- personnes accompagnées,
- proches,
- professionnels aux métiers variés.

Conseil : pour ce type d'atelier, il est recommandé des groupes de 8 à 10 personnes maximum (par animateur) pour favoriser l'échange et assurer une bonne circulation de la parole.

→ Comment mener l'étape de co-conception ?

La co-conception peut prendre la forme :

- d'un ou plusieurs **ateliers de remue-méninges collaboratifs** (ce que l'on appelle aussi des réunions brainstorming) ;
- de **temps courts et ludiques** intégrés à la vie de votre structure, sans surcharger les plannings (pause créative lors d'une réunion entre professionnels, temps d'échange lors d'une activité avec les personnes accompagnées...) ;
- ou encore d'un **temps fort inscrit dans une journée institutionnalisée dans la vie de votre établissement ou service** (ex. réunion de rentrée, conseil de la vie sociale).

On part des **besoins identifiés pendant l'immersion**, que l'on restitue de manière vivante, puis on mobilise **des outils créatifs** pour faire émerger des idées, en lien avec la problématique définie. L'enjeu : **ouvrir le champ des possibles sans se mettre de limites** (« Ça ne fonctionnera pas », « C'est trop compliqué », « Je ne suis pas sûr que ce soit une bonne idée »). Vous aurez tout le loisir d'être pragmatiques et de trier ensuite les idées ayant émergé durant la phase de co-conception selon leur priorité ou leur faisabilité.

Un mot d'ordre :



Osez !

Lancez-vous ! On a tous en nous la capacité d'imaginer, de produire des idées. N'ayez pas peur, n'anticipez pas la qualité de vos idées (« Est-ce une bonne ou une mauvaise idée ? »). Osez être inventifs.

Matériel nécessaire à cette étape :

- Des supports visuels de restitution de l'immersion (*verbatim*s, photos...);
- Des outils pour faire émerger les idées : post-it, paperboards, feutres, gommettes, cartes d'inspiration,...
- Des fiches outils disponibles sur les pages suivantes pour préparer l'étape de la co-conception et ensuite penser les solutions ;
- Et bien sûr, là aussi, de quoi nourrir la convivialité : du thé, du café, des douceurs partagées !



🔧 Boîte à outils

La section suivante, consacrée aux outils, est structurée en deux volets :

- **des outils pour cadrer et préparer les temps de co-conception ;**
- **des outils pour faire émerger, structurer, prioriser et formaliser des idées.**

Boîte à outils

Cadrer et préparer les temps de co-conception

🔧 Comment co-construire la solution ?

Description :

Cet outil permet de préparer concrètement les temps de co-conception : il aide à identifier les personnes à mobiliser, à penser les conditions de participation, à choisir le bon cadre et à imaginer des modalités de co-construction conviviales et inclusives.

Mode d'emploi :

Vous pouvez utiliser cette fiche en amont de vos ateliers pour définir l'organisation pratique et les besoins s'y rattachant (personnes à associer, réservation d'une salle, etc.). Elle peut être remplie collectivement en équipe projet pour anticiper :

- qui inviter (diversité des profils) ;
- où et comment organiser l'atelier (lieu, durée, ambiance) ;
- quels leviers activer pour favoriser l'expression de toutes et tous, y compris celle des personnes peu à l'aise avec ce type d'exercice ou ayant des difficultés à s'exprimer.

Astuce : Pourquoi ne pas revenir sur cette fiche après le premier atelier pour l'ajuster en fonction de ce qui a bien (ou moins bien) fonctionné ?

COMMENT CO-CONSTRUIRE LA SOLUTION ?

Qui conviez-vous pour construire la solution ? 	Où le temps de co-construction est-il organisé ? 
Comment faire pour rendre les moments de co-construction conviviaux et participatifs ? 	Qu'est-ce que vous faites pour favoriser la participation effective des personnes ? 

Faire émerger, structurer, prioriser et formaliser des idées

1 - Le foisonnement (ou le « brainstorming »), la catégorisation et la priorisation d'idées

Description :

Le foisonnement d'idées, que l'on appelle aussi brainstorming, vise à stimuler la créativité collective autour d'une problématique identifiée, puis à structurer les idées émises pour pouvoir les prioriser ou les approfondir. Il favorise la libre expression sans jugement (« Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise idée » !), avant d'organiser et de regrouper les idées en thématiques ou en familles d'actions.

Mode d'emploi :

Pour préparer l'atelier, essayez de composer un groupe de participants (8 à 10 personnes maximum par animateur) aux profils et compétences variés.

→ Phase 1 – Foisonnement

- Donnez une consigne ouverte liée à la problématique (ex. : « Et si on réinventait l'accueil des nouvelles personnes accompagnées ? »).
- Invitez chaque participant à écrire des idées, même si elles lui semblent « déraisonnables » (une idée par post-it) pendant 5 à 10 minutes. **Si une personne n'est pas en capacité d'écrire, proposez-lui d'être accompagnée pour cet exercice.**
- Lisez les idées à voix haute et affichez-les sans les commenter.

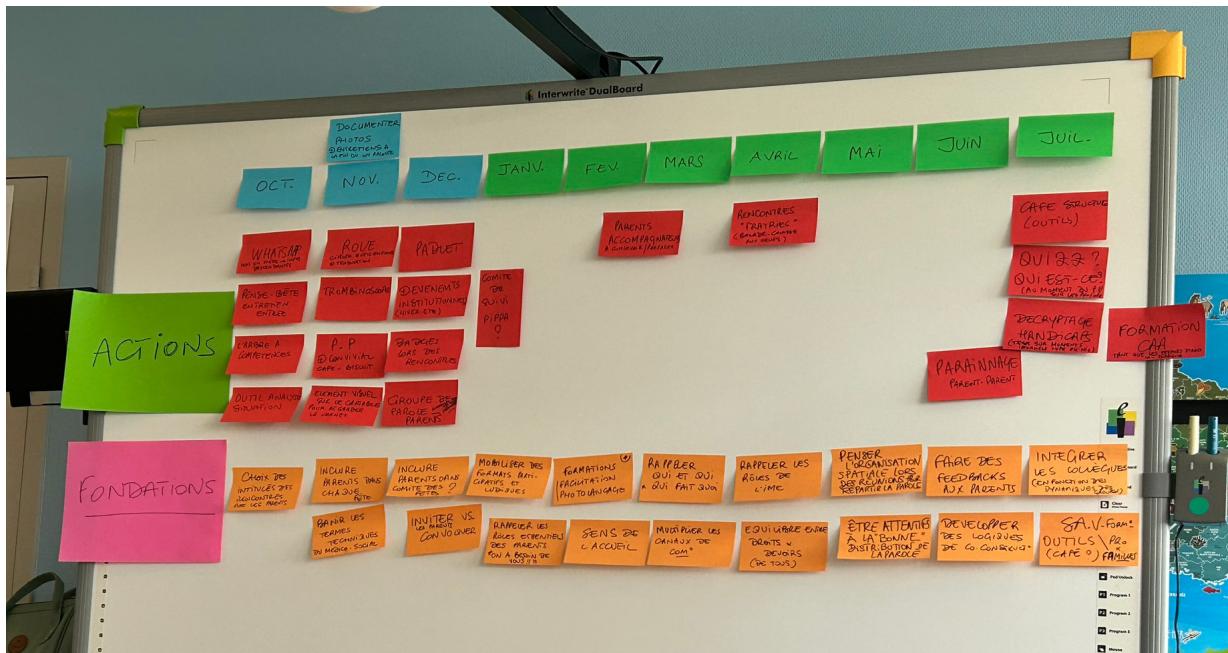
→ Phase 2 – Catégorisation

- Regroupez collectivement les post-its par similarité ou thématique : types de solutions (pré-requis à la problématique ?), lieux et temporalités d'application (en amont ? en aval ?), publics impliqués dans l'action, etc.
- Donnez un nom simple et évocateur à chaque catégorie.
- Vous pouvez ensuite faire voter ou prioriser les idées selon des critères définis (impact, faisabilité, envie, etc.).

Voir conseils sur la page suivante

Matériel nécessaire :

- Des post-it (de plusieurs couleurs si possible) ;
- Des feutres ou des stylos ;
- Un grand mur ou des panneaux pour afficher les idées ;
- Des gommettes si vous souhaitez faire voter ou prioriser ;
- Une fiche ou photo finale pour garder trace de l'arborescence des idées.



Consolidation des solutions avec l'équipe projet de l'IME Saint-Etienne

FOCUS : Priorisation des idées

Il vous faudra, avant de vous lancer dans le prototypage puis l'expérimentation, **prioriser les idées à tester**. Cette sélection ne se fait pas au hasard : elle s'appuie sur des critères simples, mais essentiels, dont vous pouvez décider collectivement.

Par exemple :

- **Est-ce que cette idée répond directement à la problématique que nous avons identifiée ?**
- **Est-ce que c'est important pour moi, en tant que professionnel, proche, personne accompagnée ?**
- **Est-ce que cela permet de mieux accompagner ou est-ce que ça facilite le quotidien des personnes concernées ?**
- **Est-ce que cette idée est facilement testable, avec les moyens dont nous disposons ?**

Ces questions jouent un rôle de boussole. Elles permettent de distinguer ce qui est essentiel de ce qui ne relève pas directement de la problématique mise au travail dans votre projet, ce qui peut être testé rapidement de ce qui demande une transformation plus longue.

Ça peut vraiment améliorer la vie des résidents

C'est simple à mettre en place

Ça fait sentir au résident qu'il est attendu

Ça crée du lien entre les résidents

Ça permet de bien comprendre le fonctionnement de l'établissement

C'est rassurant pour tout le monde

Exemple de critères pour prioriser les solutions co-conçues lors d'un atelier de consolidation avec les professionnelles, les résidents et les familles autour de la problématique du parcours d'emménagement en EHPAD.

Faire émerger, structurer, prioriser et formaliser des idées

2 - Le « storyboard » (planche d'images)

Description :

Le storyboard est un outil visuel qui permet de raconter en images la mise en œuvre d'une solution, étape après étape. Il aide aussi à identifier les rôles de chacun (personnes accompagnées, professionnels, familles...) aux différentes étapes de la solution. C'est un support très utile pour tester la cohérence, la faisabilité de la solution puis pour la synthétiser en fiche projet, avant de passer au prototypage ou à l'expérimentation.

Mode d'emploi :

1. De petits groupes (4 à 6 personnes) peuvent être formés autour d'une idée ou d'une solution imaginée. Une solution par planche d'images !
2. Vous pouvez utiliser la fiche qui est découpée en vignettes (ici, 6 vignettes) comme une bande dessinée.
3. Chaque groupe est invité à dessiner ou décrire chaque étape du scénario :
 - Qui fait quoi ? Comment s'assure-t-on que les parties prenantes (personnes accompagnées, professionnels, familles) sont impliquées ?
 - De quoi a-t-on besoin ?
 - Où ça se passe ?
4. Les participants sont encouragés à représenter concrètement les actions des différents acteurs : ils n'ont pas besoin de savoir dessiner ; des symboles ou des bonhommes bâtons suffisent !
5. Chaque groupe peut ensuite présenter son storyboard aux autres, et le commenter : ce qu'il faudrait ajuster, ce qui pose question, ce qui donne envie.

The storyboard template consists of a red header bar with the text "Storyboard !" and a "nom de l'idée :" input field. Below the header is a white section containing instructions: "Demain, cette idée est testée dans notre établissement. Dessinez sous forme de story board la manière dont ça se passe ! Au travers de vos dessins, on doit pouvoir comprendre : Ce que font les personnes accompagnées concrètement dans ce projet • Ce que font les professionnels • Ce que font les familles". The main area features six rectangular panels arranged in two rows of three. Arrows between the panels indicate a sequence or flow from left to right and top to bottom. Each panel has a small horizontal line at the bottom for notes.

Faire émerger, structurer, prioriser et formaliser des idées

3 - La fiche projet (formalisation de l'idée à tester)

Description :

La fiche projet permet de formaliser une idée issue de la co-conception en une solution claire, concrète et partageable et de passer à l'action. Elle vient structurer ce qui a été imaginé collectivement, par exemple à la suite de l'atelier storyboard, et sert de support pour organiser la mise en œuvre : qui fait quoi, quand, comment, avec quels moyens et objectifs ?

Mode d'emploi :

Les membres de l'équipe projet peuvent se réunir, après l'atelier ou les ateliers de "foisonnement d'idées" et après la priorisation des idées. Le canevas de la fiche peut être articulé comme suit :

1. *Nom du projet ou de la solution*
2. *À quels objectifs ça répond ? (en lien avec la problématique identifiée)*
3. *En quoi consiste la solution ? (brève description du scénario)*
4. *Qui est concerné ? (bénéficiaires de la solution, acteurs mobilisés pour la mise en œuvre de la solution)*
5. *Quels rôles pour chacun ? (professionnels, personnes accompagnées, proches, partenaires...)*
6. *Quand et où ? (fréquence, temporalité, lieux)*
7. *Quels besoins logistiques ou matériels ?*
8. *Quels effets attendus ? (impacts visés, indicateurs simples si besoin)*

Quelques conseils :

- Si vous le pouvez, essayez de faire la fiche simple et visuelle : une fiche = une page.
- N'hésitez pas à la partager largement (affichage, réunion d'équipe ou de service...).
- Il peut être intéressant de mettre la fiche à jour si le projet évolue.

La co-conception en action dans les établissements expérimentateurs

IME Saint-Étienne



La réunion de rentrée



À l'IME Saint-Étienne, la co-construction entre professionnels, jeunes et proches a pris corps lors de différents temps forts déjà existants, comme la fête de l'été et la réunion de rentrée. Lors de cette dernière, l'équipe projet – composée de professionnelles de l'IME – a testé directement auprès des parents plusieurs premières idées sous forme de prototypes (des objets ou des services). Parmi elles : la roue des émotions, l'arbre des compétences, les groupes de parole, etc.

Cette journée conviviale dédiée à la rencontre entre professionnels et familles et à la présentation du fonctionnement de l'établissement a permis de questionner les premières intuitions de solutions visant à améliorer la relation partenariale établissement – familles. Ces échanges se sont révélés très riches, concrets, et ont nourri la suite de la démarche. En effet, à l'issue de cette réunion de rentrée, l'équipe projet s'est réunie pour faire le débrief des échanges et interroger les solutions à tester.

L'équipe projet de l'IME, appuyée par l'équipe d'experts (consultants en innovation sociale, designers, etc.), a ainsi fait la distinction entre deux types de solutions : les solutions relevant directement du partenariat entre l'IME et les familles ou les familles entre elles, et les solutions "fondation" offrant un rôle plus structurel, en posant les conditions favorables à l'expérimentation et au dialogue à venir. Les premières idées ont ainsi pu être consolidées, précisées, parfois réorientées. Et d'autres ont émergé.

Au total, ce sont 21 solutions qui ont été co-conçues pour expérimentation.

Ce temps de test *in situ*, lors de la réunion de rentrée, à la croisée de l'informel et de l'institutionnel, a été un véritable accélérateur de co-conception. Il a donné de l'élan, de la matière, et surtout, il a permis de poursuivre la co-construction avec les proches.

6



Marlène et Charlotte, designers, en train de remplir l'arbre à compétences lors de la réunion de rentrée.

6



Test de la roue des émotions.



La co-conception en action dans les établissements expérimentateurs

EHPAD La Maison du Telhuet

Le fil d'inspiration



Après la première rencontre à l'EHPAD La Maison du Telhuet, lors de la phase d'immersion, l'équipe d'experts (consultants en innovation sociale, designers, etc.) a souhaité maintenir le lien, durant l'été, et prolonger la réflexion engagée autour de la problématique définie de l'emménagement. Pour cela, un « fil d'inspiration » WhatsApp a été ouvert avec les professionnelles de l'équipe projet.

Tous les lundis, pendant deux mois, l'équipe d'experts y a partagé des inspirations autour de thématiques diverses (le choix de son intérieur, l'accueil, la projection dans son futur logement, etc.) avec des initiatives tirées du champ du médico-social mais aussi d'autres univers (secteur de l'hôtellerie, monde de l'entreprise, etc.). L'idée était de nourrir la réflexion collective, d'ouvrir des fenêtres sur d'autres façons de faire, d'autres manières de penser le parcours d'emménagement.

Chaque inspiration a provoqué des réactions, des interrogations de la part des membres de l'équipe projet de l'EHPAD. Ce fil est devenu un terrain fertile où ont germé des idées. Comme par exemple : proposer au futur résident de choisir, en amont de son arrivée, la couleur des murs de sa chambre. Une idée simple, mais porteuse de sens : celle de pouvoir se projeter et de se sentir attendu.

Ce fil WhatsApp n'a pas été qu'un simple canal de discussion mais bien un laboratoire virtuel de solutions. Il a permis de conserver une dynamique autour de la démarche PIPPA, de faire circuler les idées dans un format familier, accessible, propice à l'échange informel et à l'émergence collective.

Les idées issues de ce fil ont été ensuite rassemblées, proposées, consolidées voire complétées lors d'un atelier auprès des professionnels, familles et résidents. 33 solutions ont ainsi été co-conçues !



PIPPA - EHPAD La Maison du Telhuet Parcours d'emménagement L'inspiration du lundi #3

SE PROJETER DANS SON FUTUR LOGEMENT

Pour poursuivre ce cycle des inspirations, nous vous proposons de découvrir des initiatives qui permettent de se projeter dans son futur logement que celui-ci soit un EHPAD ou une location (de vacances). Tour de France en Ardèche et en Saône-et-Loire.

Vu en EHPAD...

L'EHPAD "Le Clos des Vignes" - 120 places (Ardèche) a mis en ligne une vidéo de 8 minutes dans laquelle sont proposées :

- une **découverte des lieux** (chambre, salle d'animation, salle de restaurant, salon bien-être, etc.)
- une **présentation des services et du fonctionnement** avec des interviews de professionnels (enseignante APA, chef cuisine, médecin généraliste, socio-esthéticienne, préparateur en pharmacie, etc.)

[vidéo à retrouver ici :](https://youtu.be/C7m8QAVPsDA)

Visite virtuelle de l'établissement
L'EHPAD "Pfitzenmeyer" - 76 places (Saône-et-Loire) reprend les codes de l'immobilier pour proposer une visite virtuelle des lieux, ponctuée d'informations pratiques ou institutionnelles (horaires des visites, fonctionnement du CVS, programme d'activités), de formations des professionnel.les, etc.
[visite virtuelle à retrouver ici :](http://www.ch-macon.fr/ehpad-pfitzenmeyer/)

PIPPA - EHPAD La Maison du Telhuet Parcours d'emménagement L'inspiration du lundi #3

Les applications ou les sites de recherche de logement ou de locations saisonnières sont attentifs à valoriser les intérieurs et les espaces ou à décrire les équipements pour permettre aux futurs locataires de se projeter. Tournons nous vers quelques spécialités du secteur !

Vu ailleurs...

Airbnb conseille de prendre des belles photos, Gîtes de France énumère précisément tous les équipements que l'on trouvera dans le gîte que l'on loue, Seloger.com propose de découvrir l'environnement (rue de l'habitation, commerces à proximité du logement), etc.

Les inspirations du lundi partagées
à l'équipe projet de la Maison du Telhuet.





Étape 3

LE PROTOTYPAGE

Donner corps aux idées, pour tester, ajuster, affiner



Après avoir pris le temps d'observer et d'écouter (étape de l'immersion) puis d'imaginer ensemble des solutions possibles (étape de la co-conception), vient une étape essentielle qu'il convient de ne pas négliger : le prototypage.

C'est le moment où **l'on donne forme aux idées pour les rendre visibles**, compréhensibles et surtout testables. Il n'est pas nécessaire que ce soit parfaitement abouti : l'objectif, c'est de **créer une première version, un objet ou un scénario suffisamment concret pour pouvoir être partagé, critiqué, amélioré**.

Prototyper, c'est aussi accepter de tâtonner. C'est sortir des solutions abstraites esquissées lors de la phase de co-conception pour voir, très concrètement, ce que cela donnerait dans la réalité d'un établissement ou d'un service, d'un quotidien, d'un emploi du temps. De là peuvent surgir des ajustements, des précisions qui seront d'une grande utilité lors de l'expérimentation.

Un prototype peut être matériel (un objet, un aménagement d'espace...) ou immatériel (une nouvelle manière d'accueillir, un service, un parcours).

Le prototypage est un moment où on ose, on bricole, on rend les idées palpables.

→ **Ce qu'on cherche à faire :**

- concrétiser les solutions co-conçues : donner forme à ce qui a été imaginé collectivement ;
- tester, observer, ajuster les solutions en les confrontant aux réalités et aux contraintes du lieu d'expérimentation ;
- rendre tangibles les idées afin de s'assurer que les personnes concernées comprennent de quoi il s'agit, puissent contribuer à l'amélioration du prototype puis se projeter avant de les tester.

→ **Avec qui ?**

Le prototypage se fait **avec l'équipe projet**, mais peut aussi mobiliser :

- les personnes concernées par la solution (personnes accompagnées) et leurs proches ;
- les professionnels impliqués dans sa mise en œuvre ;
- des personnes ressources en interne (agents techniques, animateurs, etc.).

→ **Comment mener l'étape du prototypage ?**

On distingue généralement deux types de prototypes :

- des **prototypes matériels** (objets, meubles, aménagements d'espace...) ;
- et des **prototypes immatériels**, qui relèvent du **design de service** (nouvelle organisation, nouveau parcours, nouveau rituel,...).

Dans les deux cas, le principe reste le même :

- on crée une **version test**, avec les moyens dont on dispose ;
- on soumet ensuite cette version test à l'expérimentation, en conditions réelles.

Le prototype peut prendre la forme :

- d'un parcours fictif (comme le parcours d'emménagement d'un résident en EHPAD),
- d'un objet bricolé,
- d'un dessin ou maquette d'un espace réaménagé,
- d'un scénario ou d'un jeu de rôle.

Ce qui compte : **représenter la solution de manière tangible** pour qu'elle puisse être comprise, vécue, discutée, améliorée.

→ Un mot d'ordre :



Faites simple et testable !

Gardez en tête que le prototype n'est pas une version finale. Il n'a pas vocation à être parfait ; il peut être bricolé, incomplet. Et n'hésitez pas à mobiliser des compétences au-delà de l'équipe projet qui pourront être précieuses dans l'élaboration des prototypes.



Prototype de la roue des émotions présenté par Marlène (designer) aux professionnels de l'IME.

Donner corps aux idées, pour tester, ajuster, affiner

Le parcours utilisateur

Description :

Le parcours utilisateur est un outil de visualisation du vécu d'une personne dans un service ou une situation donnée. Il permet de découper un moment-clé (comme un emménagement, une activité) en étapes successives, et d'observer ce que fait, ressent ou rencontre l'utilisateur à chacune de ces étapes.

Lors de l'étape du prototypage, il sert à donner forme à un scénario de service, à tester sa fluidité, sa cohérence, ses points de friction. On peut s'en servir pour représenter une idée en train d'être conçue, ou pour formaliser un nouveau parcours à tester.

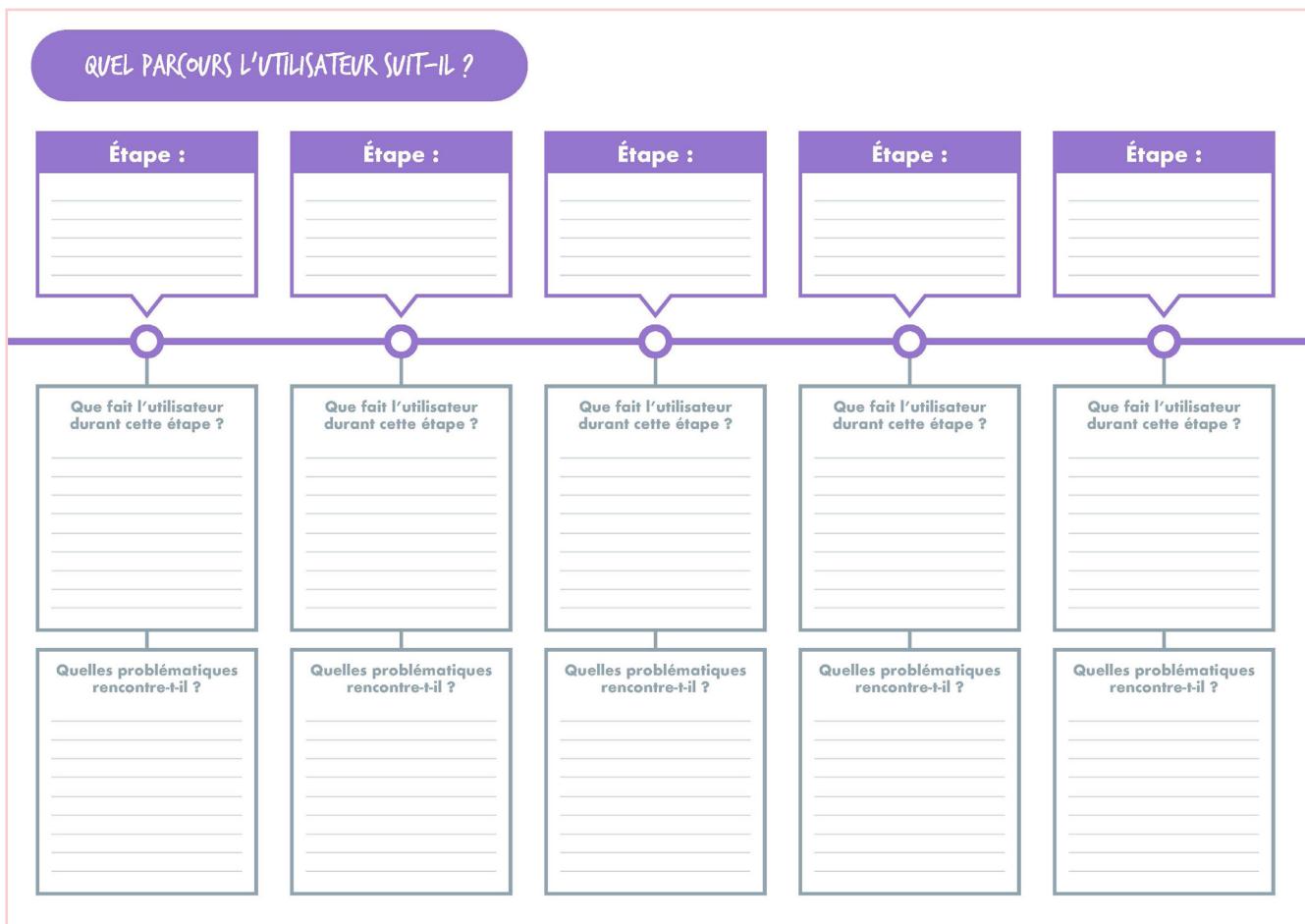
Conseil d'utilisation :

1. Choisissez, comme point de départ, un « moment de vie » à modéliser : par ex. l'accueil dans un établissement, le temps du repas, le projet d'accompagnement personnalisé.
2. Découpez ce moment en étapes clés (chronologiquement).
3. Pour chaque étape, essayez au mieux de décrire :
 - Ce que fait l'utilisateur
 - Ce qu'il peut ressentir ou vivre (Que fait l'utilisateur durant cette étape ?)
 - Les éventuelles difficultés ou points de tension (Quels problèmes rencontre-t-il ?)
4. Identifiez ensuite des améliorations possibles à l'idée co-conçue à partir de ces constats.

Cet outil peut être rempli collectivement, à partir d'un scénario imaginé lors de la co-conception.

Matériel nécessaire :

- Un gabarit de parcours utilisateur imprimé au format A3 ;
- Des post-it, des stylos ou des feutres ;
- Optionnel : données récoltées lors de l'immersion (*verbatimis, observations...*) mises en forme pour étayer le parcours utilisateur d'éléments sensibles et tangibles.



Le prototypage en action dans les établissements expérimentateurs

IME Saint-Étienne



La roue des émotions



Cette proposition de solution a très vite émergé, dès la phase d'immersion à l'IME Saint-Étienne. La roue a été pensée à la fois comme un outil éducatif et un outil de communication, offrant une alternative possible au cahier de liaison.

Description de la solution :

Outil éducatif : La roue est utilisée par les équipes pédagogiques, éducatives ou thérapeutiques pour accompagner l'enfant à apprendre à identifier et à exprimer ses émotions, selon différentes situations (ex. : dans le refus - de se laver (les dents, les mains, etc.)).

Outil de communication : la roue aide à la liaison entre l'IME et le domicile : du domicile à l'IME (aller) et de l'IME au domicile (retour). La roue permet, en effet, aux familles comme aux professionnels de l'IME de transmettre un état, une humeur de l'enfant ou une situation vécue au cours de la journée (que ce soit à l'IME ou au domicile) susceptible d'avoir un impact sur l'accompagnement.

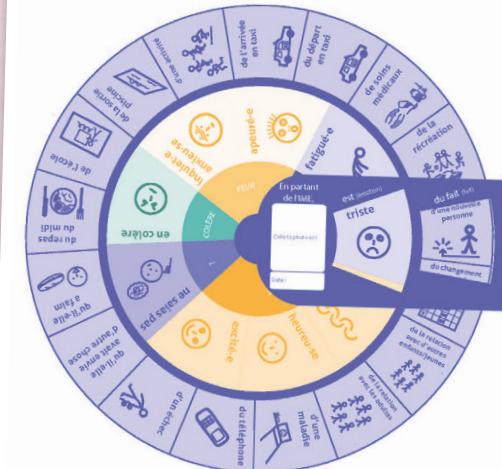
Avec ces différents objectifs en tête détaillés par l'équipe projet de l'IME, **deux designers de l'équipe projet ont réalisé des prototypes en plusieurs étapes :**

- prototype dessin soumis à l'équipe projet pour réajustement (avec adaptation en PECS (*Picture Exchange Communication System* ou *Système de Communication par Échange d'Images*) et Makaton, systèmes de communication alternative et améliorée) ;
- prototype imprimé testé en réel auprès des familles et des professionnels lors de la réunion de rentrée de l'IME pour prise en mains, utilisation et retours → *Est-ce que la roue est facile à manipuler ? Est-ce que son utilisation vous paraît simple ?*

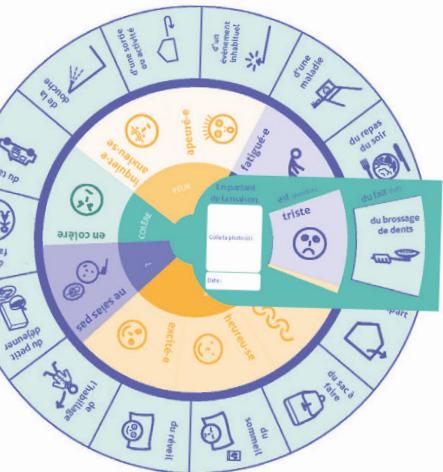
Ces deux temps ont permis d'aboutir sur un prototype testé lors de la phase d'expérimentation.



Roue des émotions Kit



Recto : lien IME



Verso : lien maison



Vous pouvez retrouver le canevas de la roue des émotions sur l'espace ressources associé au grand guide.

Le prototypage en action dans les établissements expérimentateurs

EHPAD La Maison du Telhuet



L'illustration des solutions



Lors de l'atelier de consolidation d'idées organisé à l'EHPAD, en présence des professionnelles, résidents et proches, chaque idée co-conçue a été mise en image pour devenir plus concrète. Le dessin, utilisé ici comme outil de prototypage, a permis de donner corps aux intentions, de faire réagir et de se projeter. Il ne s'agit pas d'illustrations finales ou figées, mais bien d'esquisses de scénarios, d'objets ou de situations à tester, à affiner.

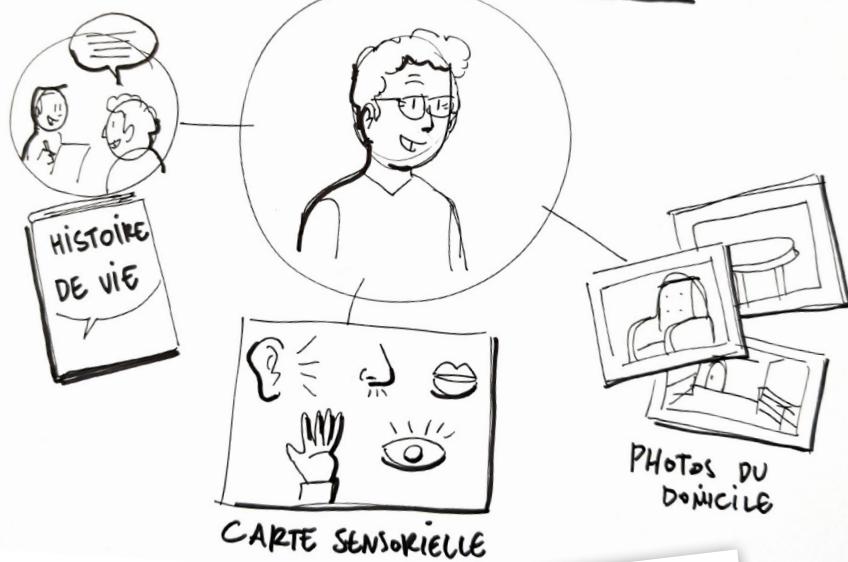
Par exemple, pour la solution « visite au domicile avant emménagement », le dessin a permis d'en dresser les composantes essentielles :

- visite au domicile par un binôme de professionnelles ;
- recueil d'informations sensibles auprès du futur résident ;
- observation du domicile et des habitudes de vie ;
- partage d'informations sur le fonctionnement, de photos de l'EHPAD.

Ce recours au dessin peut être aussi l'occasion de mobiliser des compétences insoupçonnées, en dehors de l'équipe projet : un professionnel passionné de dessin, un proche doué en arts plastiques. Ces ressources peuvent venir enrichir la démarche et valoriser l'importance de faire avec.

**COMPOSER UN PORTRAIT PLUS SENSIBLE
Et EMOTIONNEL DU FUTUR RÉSIDENT**

6



6 VISITE AU DOMICILE



RECUEILLIR LES
INFORMATIONS DU
RESIDENT

Illustrations de deux solutions co-conçues
par les résidents, leurs proches et les
professionnels de l'EHPAD.





Étape 4 **L'EXPÉRIMENTATION**

Tester pour apprendre ensemble



Après avoir imaginé et prototypé des pistes de solution, il est temps de les confronter au réel. L'expérimentation, c'est le moment où l'on teste concrètement, des idées conçues collectivement. On cherche à apprendre en testant. C'est une étape essentielle pour **observer les effets**, adapter, parfois même réorienter complètement une idée. Dans cette étape, comme tout au long d'une démarche de design social, on a le « droit de se tromper ».

On commence d'ailleurs souvent **petit**, à l'échelle d'une journée, d'un espace, d'une équipe avant de tester à l'échelle de l'ensemble de la structure. L'important, c'est d'arriver à passer de l'idée au concret en se lançant !

→ **Ce qu'on cherche à faire :**

- Confronter les idées au réel pour voir comment elles fonctionnent et peuvent s'adapter à un environnement contraint ;
- Observer les réactions des personnes concernées ;
- Identifier les points forts, les ajustements nécessaires, les premiers effets ;
- Préparer l'éventuelle généralisation ou transformation durable de la solution dans une perspective de changement des pratiques et des postures.

→ **Avec qui ?**

- Les **personnes concernées** par la solution (ici, personnes accompagnées) ;
- Les **professionnels ou les proches des personnes accompagnées** impliqués dans la situation testée ;
- Les **membres de l'équipe projet** (pilotage, coordination) ;
- Des **personnes ressources** pour observer, documenter ou animer l'expérimentation, etc.

→ **Comment mener l'étape de l'expérimentation ?**

1. **Définir un cadre clair** : Où ? Quand ? Avec qui ? Pendant combien de temps ? Qu'est-ce qu'on teste précisément ? Pour cela, s'appuyer sur les fiches projet des solutions qui représentent de précieux outils pour guider cette phase de pilotage de projet.
2. **Préparer le terrain** : informer et impliquer les parties prenantes de la structure pour créer les conditions favorables au test des solutions.
3. **Vivre l'expérimentation** : laisser place à l'expérience, rester à l'écoute, observer sans juger.
4. **Documenter** : noter ce qui fonctionne, ce qui pose problème, les réactions. Photos, verbatims, etc. Capitaliser sur ce que l'on a appris à faire durant la phase d'immersion.
5. **Faire un retour collectif** : à chaud ou à froid, recueillir et comprendre les ressentis des personnes impliquées. Discuter avec les parties prenantes de ce que l'on retient.

→ Un mot d'ordre :



Revendiquez le droit à l'expérimentation !

Vous avez le droit à l'erreur. Ce n'est pas grave si les solutions que vous avez imaginées ne fonctionnent pas ou pas autant que vous ne le pensiez. Ce n'est pas un échec, c'est une source précieuse d'apprentissage. C'est tout l'intérêt de cette étape : apprendre !

→ Matériel nécessaire :



- **Le(s) prototype(s)** à tester (objet, outil, parcours, aménagement,...) ;
- **Une fiche de cadrage/projet** de l'expérimentation (quoi, où, qui, quand, comment) ;
- Un ou plusieurs **supports pour documenter** : carnet d'observation, enregistrements audio, photos, vidéos, etc. ;
- Du matériel (tableau blanc, paperboard, feutres, post-it...) pour organiser un **temps de débrief collectif** ;
- Et bien évidemment, de la bonne humeur, de l'envie...et peut-être de l'huile de coude !

1ere réunion du comité des fêtes
nouvelle version : avec les parents !
(4 familles + 1 famille arrivée en
retard, donc pas sur la photo) 15:10

1 ❤️ 4

Exemples d'expérimentation
lors de la démarche PIPPA.

LaMaison DuTelhuet - Coallia
20 février, 13:48 ·

NOUVEAUX HABITANTS. Bien souvent, les nouveaux habitants de La Maison visitent avant de venir emménager. Bien souvent également, nous donnons beaucoup d'informations. Il n'est pas toujours évident de tout retenir dans cette période de changement.

Ainsi, nous proposerons tous les premiers lundis de chaque mois une visite de l'établissement aux nouveaux habitants arrivés le mois passé.

Dates : Tous les premiers lundis de chaque mois
Avec : 1 animatrice
Départ : Accueil de La Maison

Maison du Telhuet

coallia pour l'insertion, vers l'autonomie

L'expérimentation en action dans les établissements défricheurs

Ça y est ! Voici venu le temps de l'expérimentation pour les deux établissements ! Pour rappel, voici les deux problématiques formulées dans chacun d'eux :

IME Saint-Étienne

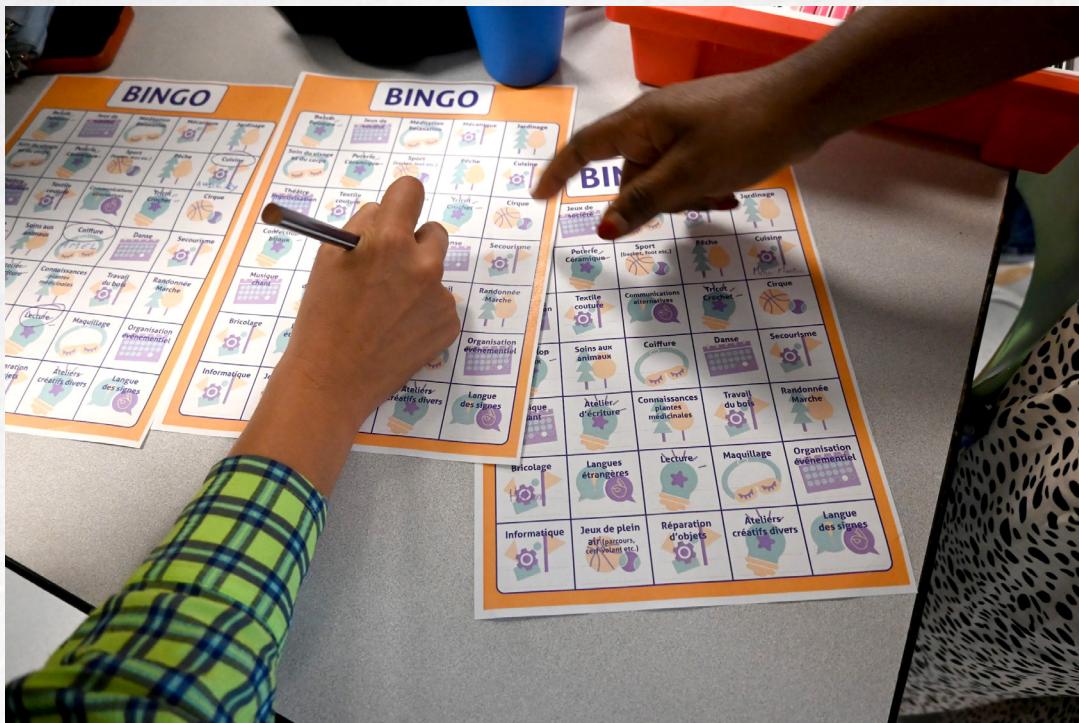
« Comment créer, au sein de l'IME, un climat général basé sur la confiance, la transparence et la convivialité qui favoriserait le développement de coopérations entre l'IME et les familles mais également entre les familles elles-mêmes ? »

EHPAD La Maison du Telhuet

« Comment penser les emménagements des résidents pour qu'ils ne soient plus vécus (ou moins vécus) comme des moments de ruptures traumatiques, et ainsi permettre des transitions plus douces entre la vie au domicile et la vie à l'EHPAD et/ou entre l'hôpital et l'EHPAD ? »

Les deux établissements, après avoir réalisé un travail de priorisation, ont identifié environ une vingtaine de solutions à tester et à confronter aux réalités du terrain. **Le temps donné à l'expérimentation, dans le cadre de la démarche PIPPA, était d'une durée de 3 mois.**

Vous trouverez ci-après les solutions qui ont pu être testées. Les structures ont, toutes deux, réussi à expérimenter une dizaine de solutions répondant à leur problématique.



Expérimentation du Bingo des compétences à l'IME.

À SAVOIR

Les solutions co-conçues au sein des deux établissements avaient pour but d'**améliorer directement le quotidien et l'accompagnement des personnes concernées** (résidents à l'EHPAD, et jeunes à l'IME), répondant ainsi aux objectifs premiers portés par la démarche PIPPA.

Pour rappel, cette expérimentation PIPPA a pour point de départ le contexte de transformation de l'offre médico-sociale qui valorise des démarches et dispositifs innovants favorisant l'autodétermination, la participation, l'expression et l'effectivité des droits des personnes concernées.

Naturellement, les solutions issues de la méthode du design social dans ce secteur peuvent également viser d'autres types de bénéficiaires : les professionnels ou les proches. Ces différentes possibilités méritent d'être explorées en fonction des contextes et des objectifs de chaque établissement ou service.

Étape 4 • L'EXPÉRIMENTATION

Solutions testées à l'IME Saint-Étienne

- **Projet d'accompagnement personnalisé (PAP) avec plus de convivialité :** accueil plus convivial lors des réunions PAP afin d'éviter de donner à la rencontre un caractère trop strict et trop impressionnant pour les familles (ex. mise à disposition d'un kit d'accueil avec café, gâteaux, etc.)
- **Familles accompagnatrices d'activités et de sorties :** sollicitation plus systématique des familles pour accompagner des activités ou des sorties, aux côtés des professionnels de l'IME.
- **Pense-bête entretien de rentrée :** outil pour explorer différentes thématiques (aspirations, vie affective de l'enfant, parcours avant l'IME, etc.), lors de l'entretien d'admission, dans le but de n'omettre aucun sujet important.
- **Groupes de pair-aidance :** groupes de parole thématiques entre proches des jeunes pour s'échanger des conseils, faire des retours d'expérience, s'écouter et imaginer des solutions, ensemble.
- **Outil d'analyse des situations :** outil composé de deux parties : un recueil de situations vécues et une grille d'analyse des situations vécues pour aboutir à une synthèse des échanges menés entre professionnels et des possibles propositions d'actions à entreprendre.
- **Communication What's app :** diffusion d'informations générales sur la vie de l'établissement et d'informations individuelles propres au quotidien de l'enfant, à son humeur, à son apprentissage, etc. proposée par les professionnels de l'IME aux parents.
- **Roue des émotions :** outil de médiation entre les professionnels et le jeune et outil de communication entre l'IME et le domicile (*plus de détail en page 69*).
- **Padlet :** outil de communication simple, accessible en ligne ou via une application, sous la forme d'un mur collaboratif pour partager avec l'ensemble des familles des photos, des informations sur l'accompagnement des jeunes ou sur la vie de l'établissement (activités, fêtes, etc.).
- **Comité des fêtes :** instance conviant les familles à prendre part activement à la planification, à l'organisation, à la communication relatives aux événements festifs de l'IME (fête de l'été, fête de fin d'année, etc.).
- **Événements festifs :** temps forts festifs ouverts aux familles, aux jeunes et aux professionnels, appuyés par le comité des fêtes.
- **Arbre des compétences :** outil ayant pour but d'inviter les parents qui le souhaitent à faire connaître leurs compétences qui pourraient contribuer à la qualité de l'accompagnement des jeunes ou à la vie de l'établissement (jardinage, décoration, cuisine, etc.).

Focus sur une solution :

IME Saint-Étienne



💡 L'arbre à compétences

A l'occasion de la réunion de rentrée organisée par l'IME, les familles ont été invitées à tester, en avant-première, le tout premier bingo des compétences. Ce moment convivial d'interconnaissance visait à mieux faire connaître les savoir-faire des parents susceptibles de contribuer à l'accompagnement des jeunes ou à la vie de l'établissement (jardinage, décoration, bricolage, etc.).

Chacun des parents présents est allé ainsi à la rencontre de ses pairs pour les interroger sur ce qu'ils savaient faire, sur ce qu'ils aimait faire.



Moi, je sais très bien coiffer ; j'adore faire des nattes africaines. Je pourrai très bien proposer d'en faire aux enfants qui le souhaitent lorsque l'établissement organise des fêtes ou des spectacles !



Qui dit bingo, dit cadeau ! Les plus rapides à remplir une ligne « de compétences » et à s'écrier « bingo » ont remporté des tablettes de chocolat !

L'ensemble des compétences a ensuite été répertorié sur **l'arbre à compétences**, chaque branche reliant une compétence à des parents volontaires.

Et l'expérimentation n'est pas restée symbolique. Au mois de mars 2025, à l'issue de la démarche PIPPA, quatre parents ayant indiqué des compétences en jardinage ont été sollicités pour participer à la remise en état du jardin de l'IME.

Vous pouvez retrouver le canevas du bingo et de l'arbre à compétences sur l'espace ressources associé au grand guide.



Étape 4 • L'EXPÉRIMENTATION

Solutions testées à l'EHPAD La Maison du Telhuet

- **Rencontre au domicile** : rencontre entre un futur résident et un binôme de professionnelles de l'EHPAD à son domicile pour créer un lien de confiance, découvrir ses habitudes « chez lui », recueillir des informations et lui montrer des photos et vidéos de l'établissement.
- **Journée de partage à l'EHPAD** : participation du futur résident à une journée ou à une activité, aux côtés des autres résidents de l'EHPAD, quelques semaines, quelques jours avant son emménagement, afin de se familiariser avec l'établissement et lever d'éventuelles appréhensions.
- **Transition douce** : passerelles entre les résidences seniors ou le CCAS et l'EHPAD en vue de co-organiser des temps conjoints afin de démystifier l'EHPAD et faciliter la transition du domicile ou de la résidence senior vers l'EHPAD.
- **Annonce futur résident** : information des résidents de l'EHPAD de l'arrivée prochaine d'un futur résident pour, à la fois, bien accueillir le futur résident et assurer une bonne communication auprès des résidents « accueillants ».
- **Présentation voisins de chambre** : présentation du nouveau résident à ses voisins de chambre (voire ses voisins de l'allée) afin de faciliter l'interconnaissance et l'échange entre « voisins » et accueillir le nouveau résident dans son « quartier ».
- **Visite de l'établissement** : organisation d'une visite de l'établissement par une professionnelle proposée régulièrement (tous les premiers lundis de chaque mois) aux nouveaux résidents, afin de permettre de mieux se repérer dans l'espace et de consolider, au fur et à mesure des visites, l'orientation au sein de l'établissement.
- **Courrier de bienvenue du CVS** : remise d'un courrier de bienvenue signé de la part des représentants des résidents et/ou familles du Conseil de la Vie Sociale au nouveau résident accueilli.
- **Groupes de parole résidents/familles** : mise en place de groupes de paroles entre résidents/familles autour du parcours d'emménagement (partage d'expériences), animés par la psychologue de l'EHPAD.
- **Démarche éthique** : mise en place d'une démarche éthique avec l'organisation de cafés éthiques réunissant familles et professionnelles, ayant pour objectif de répondre à des questionnements éthiques que peuvent se poser les proches d'un résident nouvellement arrivé (bénéfice vs risque, non participation comme forme de participation, etc.)

Focus sur une solution :

EHPAD La Maison du Telhuet



La visite à domicile



Pour accompagner au mieux l'arrivée dans l'établissement, une première visite du futur résident... chez lui, hors des murs de l'EHPAD. La Maison du Telhuet a expérimenté des visites à domicile, quelques semaines avant l'emménagement, pour aller à la rencontre du futur résident et de ses proches, dans un cadre familial. L'objectif : établir un premier contact rassurant, comprendre les habitudes de vie et les attentes, et amorcer la construction d'un lien de confiance qui facilitera la transition entre le domicile et l'EHPAD. Ce sont l'infirmière coordinatrice et la responsable hébergement qui ont organisé le premier test de la visite à domicile dans le cadre de la démarche PIPPA. La responsable hébergement a partagé un retour enthousiaste :



Nous avons été accueillies par la famille au domicile de la personne âgée. Celle-ci était, au départ, dans la colère et le rejet. Nous avons parlé de ses habitudes de vie, de ses déplacements, de ses nuits, de son sommeil. Ça a été bénéfique ; cela a permis de créer un lien de confiance avec elle et avec la famille. Autre point : la personne âgée et ses proches ne souhaitaient pas apporter de meubles à l'EHPAD. Quand j'ai vu tout le mobilier, je me suis dit qu'il fallait, au contraire, le faire et apporter des choses personnelles. La rencontre n'a pas perturbé nos organisations. La visite nous a pris une heure. C'était tout près de l'EHPAD.



Depuis cette visite, un lien s'est indéniablement créé entre la famille et l'établissement : quelques semaines plus tard, la fille du résident arrivait à l'EHPAD... les bras chargés de branches de mimosa, pour décorer les lieux.



Quel bilan tirer ? Comment capitaliser sur la démarche ?



Le bilan : mesurer le chemin parcouru

Prendre un temps pour regarder derrière soi... et devant.

Bravo ! Vous avez mené la démarche de design social jusqu'à son terme. L'expérimentation s'achève, mais ce n'est que le début d'un processus, au long cours, de transformation et d'évolution des pratiques et des postures. L'achèvement d'une telle démarche nécessite d'aménager un moment consacré au bilan : celui où l'on prend le temps de se demander ce que la démarche a fait à chacun, ce qu'elle a permis de faire évoluer, ce que l'on veut garder, adapter ou laisser de côté. Plusieurs étapes peuvent être utiles pour dresser individuellement et collectivement le bilan.

1. Un bilan individuel pour les membres de l'équipe projet

Bilan individuel

Qu'est-ce que PIPPA m'a apporté/appris ?

Est-ce que ça m'a fait du bien ?

Est-ce que ça a ouvert de nouvelles perspectives ?

Est-ce que ça a fait évoluer mon regard sur les liens aux familles et aux jeunes ?

Est-ce que cette démarche m'a semblé une montagne à franchir ?

Dans le but d'une pratique réflexive, encouragez chaque membre de l'équipe projet à porter une analyse et un regard personnels sur l'expérience vécue. Il s'agit de revenir sur ce que la démarche a apporté (ou pas), les déclics, les résistances, les transformations vécues, les difficultés rencontrées ou les moments de fierté. Cette prise de recul peut être réalisée à partir d'un questionnaire simple et sensible, à remplir seul.

Exemple d'un bilan individuel proposé aux membres de l'équipe projet de l'IME.

2. Un bilan collectif sur les solutions testées

Après ce temps individuel, les membres de l'équipe projet peuvent se réunir pour faire un **retour collectif** sur les expérimentations menées :

- Qu'est-ce qui a bien fonctionné ? Quels sont les premiers effets constatés ?
- Qu'est-ce qu'on garde et comment ?
- Qu'est-ce qui a été plus difficile à mettre en œuvre ? Pourquoi ?
- Qu'est-ce qu'on adapterait ou abandonnerait ?
- Quelles conditions seraient à réunir pour aller plus loin ?

PIPPA - LES EXPERIMENTATIONS
Atelier - 25 février 2025 - Maison du Telhuet

Nom de l'expérimentation									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px; background-color: #c6e2ff;">1 - Pourquoi ?</td> <td style="width: 50%; padding: 5px; background-color: #c6e2ff;">3 - Les premiers résultats</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="height: 100px; vertical-align: top;"></td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px; background-color: #c6e2ff;">2 - Ce qu'on a fait</td> <td style="width: 50%; padding: 5px; background-color: #c6e2ff;">4 - Et la suite ?</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="height: 100px; vertical-align: top;"></td> </tr> </table>		1 - Pourquoi ?	3 - Les premiers résultats			2 - Ce qu'on a fait	4 - Et la suite ?		
1 - Pourquoi ?	3 - Les premiers résultats								
2 - Ce qu'on a fait	4 - Et la suite ?								

Exemple d'un bilan des solutions expérimentées proposé aux membres de l'équipe projet de l'EHPAD

3. Un retour d'expérience avec les personnes impliquées

Parce qu'on ne peut pas tirer de bilan sans ceux et celles qui ont été au cœur de la démarche, **les personnes accompagnées, leurs proches et les professionnels** peuvent aussi être associées à ce moment-clé.

Le recueil peut se faire au travers d'entretiens flash, d'un atelier en groupe ou d'un questionnaire plus classique pour interroger chacun sur :

- Ce qu'il a vécu pendant la démarche ;
- Ce que cela a changé dans le regard porté sur l'autre ;
- Ce qui a (moins bien) fonctionné ;
- Ce que l'on a envie de garder ;
- Ce que cela a permis en termes de lien, de confiance, de place dans la structure (pour laquelle on travaille, qui nous accompagne ou accompagne notre proche).

4. Une restitution globale et partagée

Une restitution avec un format convivial voire festif est encouragée ! Ce format de **restitution ouvert à toutes les parties prenantes** (incluant des partenaires extérieurs, type ARS, Conseil Départemental, CCAS de la Ville, etc.) permet de revenir sur les temps forts de l'aventure collective et de **partager les enseignements de la démarche** :

- Les effets concrets observés ;
- Les évolutions de pratiques ou de postures ;
- Les freins encore présents ;
- Et surtout : **ce qu'on garde, ce qu'on fait évoluer, ce que cela change dans la place de chacun.**

L'évaluation et l'inscription dans la durée

→ Évaluer...

Au-delà des temps de bilan, vous vous demandez certainement comment évaluer plus finement les effets des solutions testées... L'évaluation permet effectivement de mesurer les effets concrets des solutions imaginées avec les personnes concernées. A la différence du bilan qui apporte une dimension sensible **au chemin parcouru et à la valorisation des apprentissages** issus de l'expérimentation, l'évaluation offre la possibilité d'**objectiver les résultats** de façon plus tangible et étayée, avec notamment des éléments quantitatifs.

Vous ne disposez certainement pas d'un évaluateur en interne. Cependant, **des compétences internes de l'organisme gestionnaire ou de l'association dont vous dépendez peuvent peut-être être mobilisées** pour accompagner cette étape. **Le responsable qualité**, par exemple, peut jouer un rôle clé dans la définition de critères d'évaluation adaptés : indicateurs de résultat ou de satisfaction, en amont de votre démarche de design social.

L'évaluation peut aussi s'appuyer, à moyen ou long terme, sur des outils existants dans les établissements et services médico-sociaux et sociaux, comme :

- les enquêtes de satisfaction des usagers ou des proches ;
- les évaluations de la qualité (dispositif basé sur le référentiel commun HAS) ;
- des indicateurs internes (comme le nombre de réclamations ou d'événements indésirables, etc.).

Au-delà des indicateurs quantitatifs, **il est important d'apprécier aussi les effets de la démarche d'un point de vue qualitatif** en documentant la démarche, à travers des récits, des retours d'expérience de l'ensemble des parties prenantes de votre structure : personnes concernées, proches et professionnels. Il peut être intéressant de regrouper les témoignages que vous aurez recueillis dans un objet (un livret) faisant état des effets et laissant une trace de la démarche.

→ ... et inscrire dans la durée

Enfin, pour que les solutions testées s'inscrivent dans la durée, **elles doivent trouver une place dans les documents cadres de la structure** :

- en étant intégrées dans le projet d'établissement ou de service ;
- en faisant l'objet d'un protocole ou d'une procédure partagés ;
- ou en étant inscrites dans un quotidien, et formalisées, par exemple, dans une fiche de tâches.

Inscrire dans la durée les actions, c'est aussi se projeter et **prévoir des temps réguliers de réévaluation** pour ajuster les solutions, au fil du temps, en n'oubliant pas de faire **avec** !

Les leviers pour mener et réussir une démarche de design social



Le projet PIPPA au sein des deux établissements médico-sociaux, l'IME Saint-Etienne et l'EHPAD La Maison du Telhuet, a souligné le fait que, comme pour toute nouvelle aventure, une démarche de design social doit s'envisager dans des établissements capables de créer les conditions propices à l'émergence de nouvelles dynamiques et à une transformation.

Voici quelques « **feux verts** » qui favorisent un décollage réussi et une démarche incarnée :

→ **Un établissement ou un service ouvert au changement**

Il est important que votre structure, les équipes qui la composent aient **envie de faire autrement, d'oser tester ou d'interroger les pratiques**. Pour cela, il faudra sans doute faire preuve de souplesse pour bousculer les organisations habituelles, ainsi que de curiosité et de créativité pour se projeter dans de nouvelles façons de faire.

→ **Des équipes stabilisées**

Une stabilité des équipes permet à la démarche de **capitaliser sur une confiance et des habitudes de travail déjà instaurées**, de créer davantage de cohésion d'équipe voire d'insuffler de nouvelles dynamiques entre collaborateurs mais également d'inscrire les actions dans le temps.

→ **Le portage par la direction**

Le portage par la direction dans ce type de projet est essentiel. **La direction s'implique pour expliquer et légitimer la démarche auprès des équipes**, pour traduire et partager les avancées à l'ensemble des parties prenantes, pour reconnaître et valoriser le temps investi par les professionnels, au-delà de l'équipe projet, et pour soutenir les expérimentations (par exemple, en acceptant de nouvelles organisations ou en investissant dans des équipements soutenant les solutions trouvées).

→ **Un soutien du siège ou de la gouvernance**

Dans les organismes gestionnaires, le portage par le siège ou la gouvernance renforce, là aussi, la légitimité de la démarche. Il peut aussi offrir l'opportunité de mettre à disposition des compétences nouvelles, en mutualisation sur plusieurs structures expérimentatrices (responsable qualité, responsable développement ou innovation, chargé de communication, etc.). **Le soutien par l'organisme gestionnaire ou l'association offre enfin la possibilité de relayer les enseignements de la démarche au-delà même du terrain d'expérimentation et d'essaier dans les autres établissements et services médico-sociaux ou sociaux.**

→ **Un temps dédié**

Une démarche de design social, comme tout nouveau projet, demande du temps... Il faut considérer pouvoir **dégager du temps aux équipes, sanctuariser des espaces pour construire, faire et décider ensemble**. Ces espaces peuvent trouver une place dans des instances ou des temps professionnels déjà existants : conseils de la vie sociale, réunions de service, réunions institutionnelles, etc.

Ce qui comptera pour animer le projet et le faire vivre dans la durée, c'est de pouvoir s'y consacrer régulièrement, avec une vraie attention.

→ **L'envie de faire avec**

La posture est centrale : **avoir envie de recueillir les envies et les aspirations (au-delà des besoins primaires), d'écouter (activement), de laisser de la place aux personnes accompagnées et à leurs proches** à toutes les étapes de la démarche de design social, véritable processus de transformation.



Annexes



La mobilisation d'outils de gestion de projet

La démarche de design social, avec ses différentes étapes, nécessite de s'appuyer sur des outils simples de gestion de projet pour en faciliter la coordination. La maîtrise de la gestion de projet peut être très disparate selon les structures dans les champs du médico-social et du social, et selon les formations des professionnels. La coordination de projet n'est ainsi ni nécessairement formalisée ni outillée, alors même que les équipes portent des projets ambitieux au service des personnes concernées.

Sans trop alourdir les journées, certains outils peuvent structurer la démarche de design social et aider à garder un cap, pour ne pas se démobiliser :

- **un calendrier** pour planifier les étapes dans le temps ;
- **une fiche projet** pour clarifier les objectifs, les étapes, les moyens et les personnes impliquées (*vous pouvez vous référer à l'étape de co-conception page 57 pour voir comment se construit une fiche projet*) ;
- **une attribution claire des rôles** au sein de l'équipe projet (dont celui d'un référent/coordinateur ou d'un binôme) pour fluidifier l'organisation ;
- **des points réguliers de suivi** pour faire le point sur les avancées et réajuster si besoin.

L'enjeu est de donner à chacun et chacune une place claire dans la démarche, de faire circuler l'information, et de sécuriser les temps et les moyens dédiés au projet.

→ FOCUS : information, communication

N'oubliez pas de partager au fur et à mesure les avancées de la démarche à l'ensemble des parties prenantes. Ces temps et espaces peuvent à la fois être utiles pour faire connaître à tous la démarche et être rassembleurs.

Quelques propositions :

- dans votre structure, vous pouvez sanctuariser **un espace physique dédié au projet**, tel un panneau d'affichage, qui le documente au fur et à mesure avec des photos, un calendrier, à l'appui (par exemple, une frise chronologique) ;
- vous pouvez organiser **une « fête » de lancement** pour marquer le démarrage de la démarche de façon symbolique et conviviale, conviant les personnes accompagnées, les proches, les professionnels voire des partenaires ;
- vous pouvez vous appuyer sur **des temps ou instances déjà existants pour communiquer sur le projet** et partager des points d'étape : Conseil de la Vie Sociale (CVS), réunions institutionnelles, réunions de services, réunions des familles, etc. ;
- si vous disposez d'outils de communication (bulletins d'information, journaux d'établissement, affichage dynamique, etc.), pensez à les utiliser pour **des points d'information réguliers**, traçant ainsi un fil rouge de la démarche.

Le calendrier de la démarche PIPPA dans les deux établissements

IME Saint-Étienne

Février-avril 2024

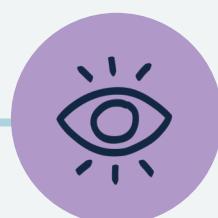
- Réunion de cadrage avec direction, référente équipe projet établissement et équipe experts (consultants en innovation sociale, designers, sociologues etc.)
- Réunions avec équipe projet et préparation de l'immersion avec équipe experts

Juillet - septembre 2024

- **Fête de l'été** : entretiens individuels et café "co-conception" avec familles pour vérifier pertinence des premières idées de solutions (1er juillet)
- Atelier de consolidation des idées de solutions à expérimenter avec équipe projet



LA PREPARATION



L'IMMERSION

Mai-juin 2024

3 jours d'immersion

- entretiens exploratoires
- réunion institutionnelle avec professionnels de l'IME
- café-concept
- arporage : observations et entretiens à la volée avec professionnels, familles et jeunes
- atelier étoffes, etc.

+ lancement de la question "du lundi" via une application de messagerie instantanée

→ Reformulation de la problématique

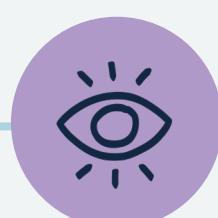
EHPAD La Maison du Telhuet

Mai - juin 2024

- Réunion de cadrage entre direction et référente équipe projet établissement et équipe experts (consultants en innovation sociale, designers, sociologues etc.)
- Réunions avec équipe projet et préparation de l'immersion avec équipe experts



LA PREPARATION



L'IMMERSION

Juillet - septembre 2024

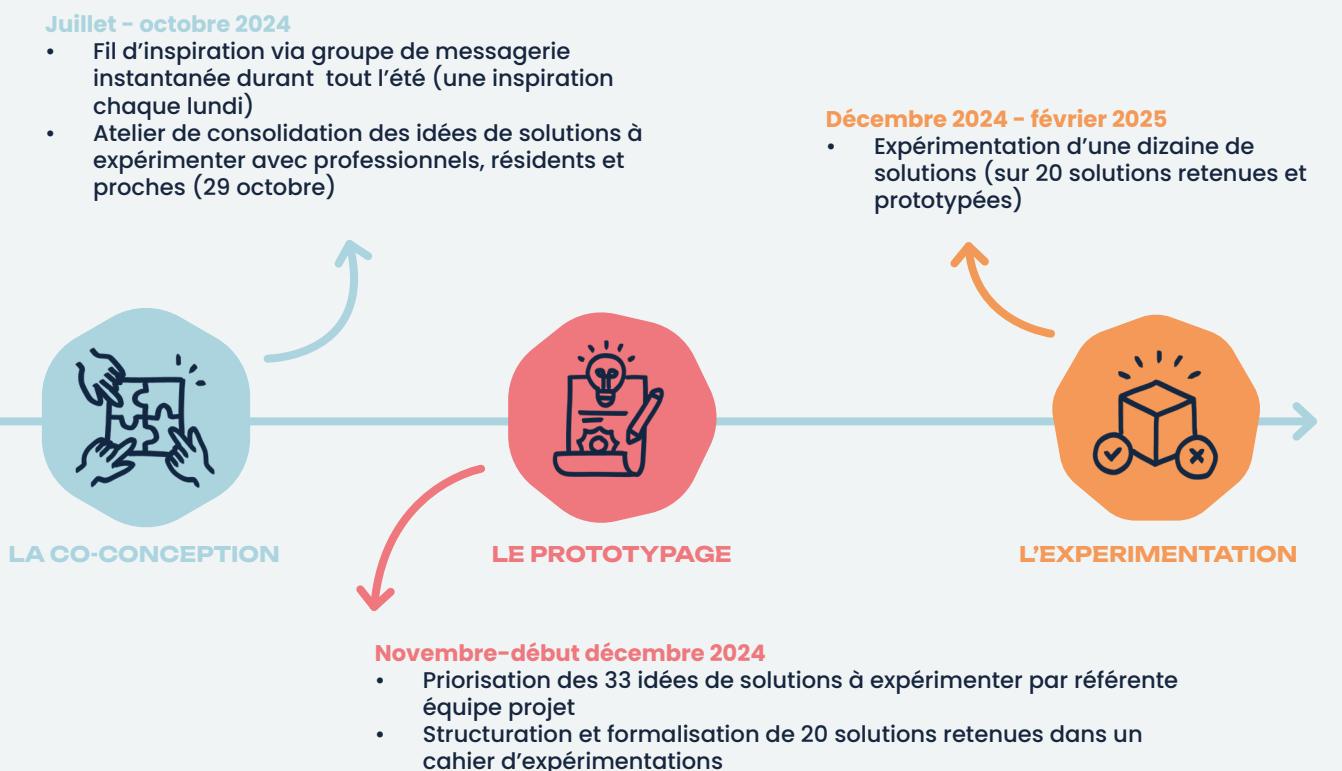
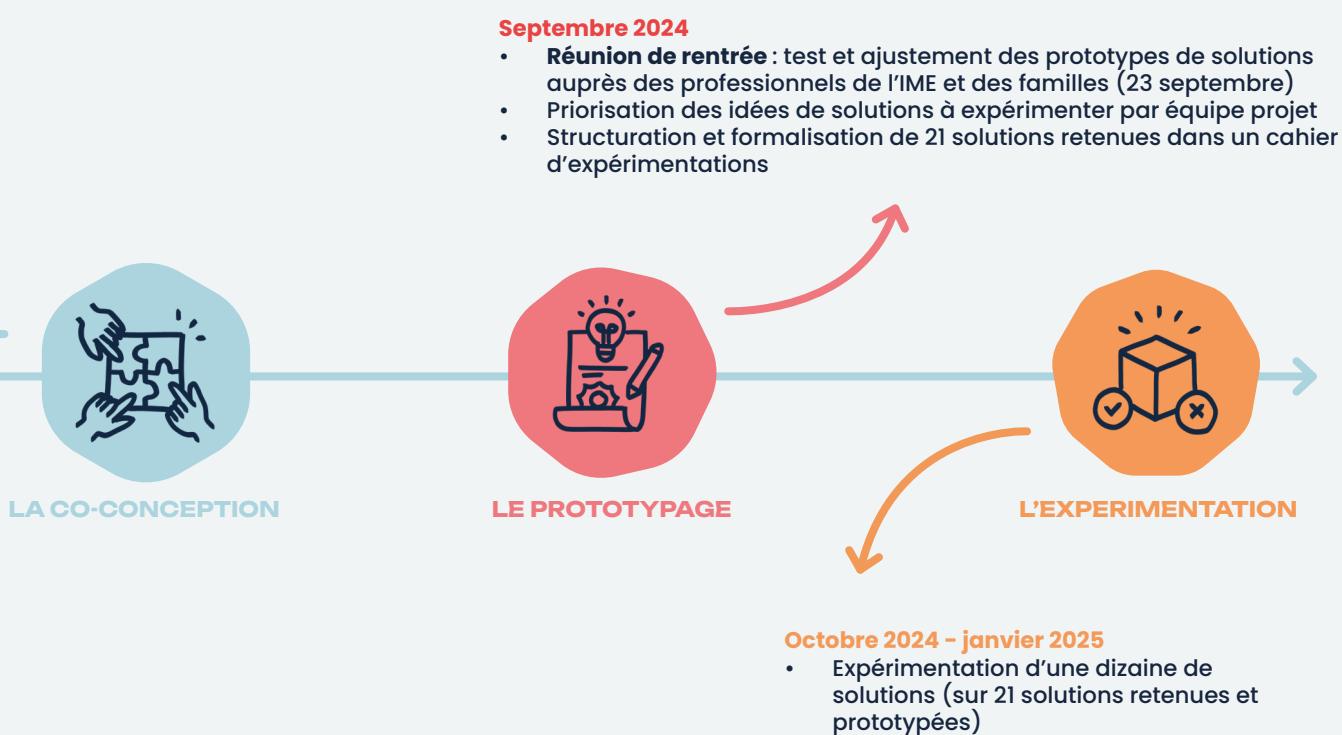
3 jours d'immersion

- café-concept
- visite de l'établissement
- atelier avec le comité de direction
- atelier avec les représentants du Conseil de la vie sociale
- atelier étoffes, etc.

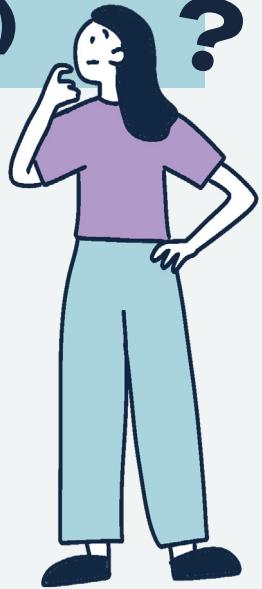
+ Entretiens avec professionnels, résidents, familles

→ Reformulation de la problématique

Pour mettre en regard les 4 étapes d'une démarche de design social avec le déploiement de la démarche PIPPA dans les deux établissements expérimentateurs, voici deux calendriers récapitulatifs qui retracent les grandes étapes et les temps forts de chaque projet.



La Foire Aux Questions (FAQ)



Vous trouverez ci-dessous des réponses à des questions que vous pouvez vous poser avant de vous lancer dans une démarche de design social.

Est-ce qu'un établissement ou un service peut se lancer dans le design social en autonomie ?

Oui, tout à fait. Le design social repose sur des principes simples (observation, écoute, co-construction, passage à l'action) et des outils accessibles, que vous pouvez mobiliser sans expertise technique. Ce guide a justement été conçu, en ce sens, pour permettre aux équipes d'établissements et services médico-sociaux et sociaux de s'emparer d'une telle démarche de manière autonome, à leur rythme, en s'appuyant sur leurs compétences et leur connaissance du terrain.

Cela dit, si vous sentez le besoin d'un appui extérieur pour soutenir l'ingénierie de projets, vous pouvez – pour vous lancer – vous faire accompagner par des « experts » : consultants en innovation sociale, designers (par exemple pour l'immersion ou la phase de co-conception), sociologues...

Est-ce que l'immersion (1ère étape de la méthode du design social) nécessite une personne extérieure ?

Pas obligatoirement. Ce qui compte dans l'immersion, c'est la posture : observer sans juger, être vigilant à ses biais, écouter activement sans projeter, faire un pas de côté, être attentif aux signaux faibles. Des professionnels de l'établissement ou du service concerné par la démarche peuvent très bien porter cette étape en menant l'enquête : par exemple, dans un service qui n'est pas le leur, aux côtés de personnes qu'elles n'accompagnent pas directement. Ces professionnels-enquêteurs – volontaires et curieux d'aventure – vont ainsi poser un regard neuf sur un contexte qu'ils croyaient parfaitement connaître.

Faire appel à une personne extérieure peut cependant faciliter la prise de recul, ou permettre à certaines personnes de se libérer plus facilement. C'est donc à adapter selon vos ressources, votre culture d'établissement/de service et vos objectifs.

En quoi c'est adapté à notre secteur ?

Le design social est particulièrement adapté au secteur social et médico-social parce qu'il repose sur ce que vous faites déjà au quotidien : prendre soin, écouter, ajuster, faire avec les autres.

La différence, c'est que la démarche propose une structure, un cadre collectif et des outils concrets pour aller plus loin dans cette logique : donner plus de place à la parole des personnes accompagnées, croiser les regards, penser autrement les pratiques, dans une logique de terrain.

C'est une manière d'ouvrir de nouveaux espaces de dialogue et de transformation, en s'adaptant à des organisations et emplois du temps spécifiques et contraints.

Quelle est la plus-value du design social par rapport à d'autres méthodes ?

Le design social n'est pas la réponse à tout. Ce type de démarche ne remplace pas les autres méthodes de travail que vous pouvez mener ; il vient les compléter. Sa particularité, c'est qu'il offre la possibilité de croiser les regards et les expertises, qu'il associe dès le départ les personnes concernées, et qu'il permet de passer rapidement à l'action à travers des expérimentations concrètes. Le design social prône le travail en horizontalité, ce qui offre aux équipes de professionnels la possibilité d'être créatifs, d'exercer leur pouvoir d'agir et de s'engager. C'est une méthode qui part du terrain, avec le terrain, pour le terrain.

Est-ce qu'on peut adapter ce type de démarche à un établissement très contraint en temps et en personnel ?

Oui. La démarche est conçue pour s'adapter au rythme des équipes et aux réalités du terrain. Vous pouvez commencer « petit » (par exemple, à l'échelle d'un service, d'une unité, etc.), en impliquant les personnes concernées et en documentant les apprentissages au fur et à mesure. Vous pouvez aussi choisir de ne mener que certaines des 4 étapes pour vous concentrer sur ce que vous souhaitez véritablement investir : la précision d'une problématique identifiée, la recherche de solutions, etc. Autorisez-vous à vous inspirer du design social, de son état d'esprit sans pour autant suivre à la lettre la méthode et ses 4 étapes.

Et si une partie des professionnels n'adhère pas à la démarche ?

L'adhésion peut venir progressivement, en montrant des résultats concrets sur de petites expérimentations : « les petites victoires ». L'information et la communication, illustrés par des témoignages tangibles et incarnés, tout au long du projet sont également essentielles pour créer une dynamique collective (cf. le focus « *information et communication* » en page 89) et pour fédérer peu à peu l'ensemble des professionnels. Et rassurez-vous, il y aura toujours des « récalcitrants » au changement qu'il vous faudra convaincre, à renfort d'arguments et de patience !

Est-ce qu'il faut être formé au design ou être designer pour s'emparer d'une telle démarche ?

Pas nécessairement. Le guide est conçu pour être autoportant, et les outils peuvent être utilisés de manière simple et intuitive, en s'appuyant sur les compétences multiples et complémentaires des équipes. Toutefois, pour une première expérience de démarche de design social, vous pouvez tout à fait être accompagnés par une agence de design ou d'innovation sociale. Cela peut représenter un tremplin pour s'aguerrir à la méthode du design social et s'autonomiser ensuite dans la perspective d'autres démarches similaires que vous souhaiteriez porter.

Peut-on mener une démarche de design social même si on ne peut pas mobiliser de budget spécifique ?

Oui. Les 4 étapes ne demandent pas de moyens financiers particuliers, mais plutôt du temps, de l'écoute et de la créativité. Cependant, certaines solutions peuvent demander des dépenses de fonctionnement ou d'investissement. Par exemple, si l'on prend la solution de la communication via What's app aux familles à l'IME, cela a nécessité l'investissement dans l'achat d'une flotte de téléphones et d'abonnements, demandé et justifié auprès de l'organisme gestionnaire. Au moment de la priorisation des solutions, votre capacité de dépense peut aussi être un critère de choix pour conserver ou éliminer telle ou telle idée de solution. Toutefois, si les finances de votre structure le permettent, vous pouvez anticiper, au démarrage de la démarche, une enveloppe budgétaire pour le test de certaines solutions voire pour l'organisation d'un temps de bilan festif et ouvert sur l'extérieur.

Combien de temps dure une démarche de design social ?

Il n'y a pas de durée type : une phase peut durer une semaine ou plusieurs mois selon le contexte. La démarche PIPPA a duré environ 9 mois tandis que d'autres démarches en design social sont beaucoup plus courtes (3 mois) et d'autres très longues (plusieurs années). L'important est de respecter le rythme des personnes impliquées et de capitaliser sur les apprentissages à chaque étape.

Comment associer les personnes qui ont des troubles cognitifs ou qui ne peuvent pas s'exprimer verbalement ?

N'hésitez pas à faire appel à des techniques spécifiques que vous utilisez déjà, par exemple, l'utilisation d'outils de communication alternative et améliorée (CAA) (PECS, Makaton, etc.). Vous pouvez aussi vous référer aux fiches outils des pages 32 à 35 (photolangage et étoffes) qui font appel à de la médiation visuelle ou sensitive, pour faciliter les échanges. Le plus important est de toujours partir des capacités et des envies de la personne, et d'adapter la situation en fonction.

Quels sont les indicateurs d'un changement réel dans l'établissement ?

Un changement de culture, de pratiques se traduit souvent par des signaux faibles : des échanges qui deviennent plus horizontaux, une parole qui circule davantage, des personnes accompagnées qui proposent des idées, des familles qui se sentent incluses, des professionnels qui prennent des initiatives...

Et si le projet retombe une fois les premières expérimentations terminées ?

Il est normal que la dynamique collective puisse s'essouffler, surtout si la démarche s'est étendue dans le temps. D'où l'importance du temps de bilan (qu'est-ce qu'on garde ? qu'est-ce qu'on met de côté ?) et de l'inscription des solutions « qui fonctionnent » dans la durée au travers des documents cadres de votre structure (projet d'établissement, protocoles, etc.). Pensez également à mettre des professionnels en référence des solutions à conserver, en relais de l'équipe projet de la démarche.

D'autres inspirations en design social co-animées par l'agence Les Beaux Jours



Innovation citoyenne dans 3 EHPAD publics de la Seine-Saint-Denis

De janvier 2023 à mai 2025, 3 EHPAD publics se sont engagés dans une recherche-action dont l'objectif était de **permettre aux résidents d'exercer pleinement leurs droits et de demeurer citoyens**. La démarche, longue de 30 mois et financée par la CNSA (Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie), a impliqué résidents, professionnels et proches de résidents. Après un temps d'immersion menée aux côtés de sociologues et de designers dans les trois structures, des solutions ont été co-conçues pour répondre aux besoins d'amélioration identifiés sur des temps de la vie quotidienne ou emblématiques de la participation (Conseil de la Vie Sociale (CVS), parcours d'emménagement, Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP), etc.).

Exemples de solutions expérimentées :

- organisation d'un événement culturel ouvert sur la ville ;
- création d'une ressourcerie mobile (avec petit mobilier, décoration, vêtements, etc.) ;
- repas de bienvenue et d'information à destination des nouveaux résidents, etc.

A l'issue de l'expérimentation, les dispositifs mis en place dans chacun des établissements et leur impact sur la transformation de l'offre d'accompagnement ont été évalués, avec la perspective d'une modélisation des dispositifs d'innovation citoyenne et d'un essaimage dans d'autres EHPAD.



Passage à la majorité pour les jeunes de l'ASE du Département du Finistère

De janvier 2019 à janvier 2020, l'agence a co-animated une démarche participative aux côtés du Département du Finistère pour **accompagner les jeunes de l'Aide sociale à l'enfance (ASE) vers le passage à la majorité**. L'objectif visé était de concevoir collectivement et d'expérimenter des solutions pour favoriser un passage plus fluide et plus sécurisé pour les jeunes. La démarche de co-construction a impliqué des jeunes accompagnés par l'ASE, des adultes anciennement accompagnés, des professionnels de la protection de l'enfance et des agents des collectivités.

Ce projet a produit un changement de posture de la collectivité vis-à-vis des jeunes accompagnés et de leurs aspirations, et a aussi permis la conception de solutions d'intérêt général plus adaptées aux pratiques des publics accompagnés et des professionnels.



Conseil des porteurs de récits avec l'ADMR de l'Ardèche

De 2022 à 2024, l'agence spécialisée en innovation sociale a co-animated et expérimenté, aux côtés de l'ADMR de l'Ardèche, un dispositif innovant pour **développer la participation des personnes âgées accompagnées à leur domicile et leur permettre d'être actrices de leur accompagnement** :

le Conseil des Porteurs de Récits. Après avoir formé des binômes de porteurs de récits (professionnelles et bénévoles), ceux-ci ont collecté des récits au domicile des personnes âgées volontaires qui ont permis de faire évoluer les services que propose l'association à ses bénéficiaires. L'expérimentation a aussi offert aux professionnelles et bénévoles impliquées un changement de regard sur les personnes âgées et le vieillissement.



Des ressources : pour aller plus loin...

La démarche de design social est riche car issue de pratiques et approches variées : anthropologie, sociologie, récits de vie, éducation populaire, intelligence collective... Ainsi, pour nourrir votre réflexion, approfondir certains concepts ou découvrir d'autres manières d'aborder l'accompagnement dans le secteur social ou médico-social, vous trouverez ci-dessous une sélection de ressources. Ces références peuvent vous aider à creuser la démarche ou explorer de nouvelles pistes. Elles sont autant de portes ouvertes vers des savoirs stimulants ou des inspirations enthousiasmantes, pour penser et faire autrement !



Site internet

L'Agence Nationale d'Appui à la Performance des établissements de santé et médico-sociaux (ANAP) a développé une boîte à outils «innovation collaborative» qui propose des outils pratiques pour mobiliser les démarches de design et d'innovation au service de vos projets.

Conçue pour être utilisée tout au long d'une démarche collaborative, vous y trouverez :

- Des fiches pratiques : conseils et méthodologie ;
- Des canevas, prêts à l'emploi pour travailler en mode collaboratif ;
- Des modes d'emplois pour prendre en main ces canevas.

→ Accédez à la boîte à outils ici : [boîte à outils ANAP](#)



Vidéos : Les Rendez-vous de l'innovation par la CNSA

Depuis plusieurs années, la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) conduit une politique de soutien financier aux actions innovantes afin d'améliorer la qualité des accompagnements et l'effectivité des droits des personnes âgées ou en situation de handicap. Pour s'inspirer et découvrir ces initiatives innovantes menées dans le secteur médico-social, retrouvez les replays des Rendez-vous de l'innovation 2024 organisés par la CNSA.

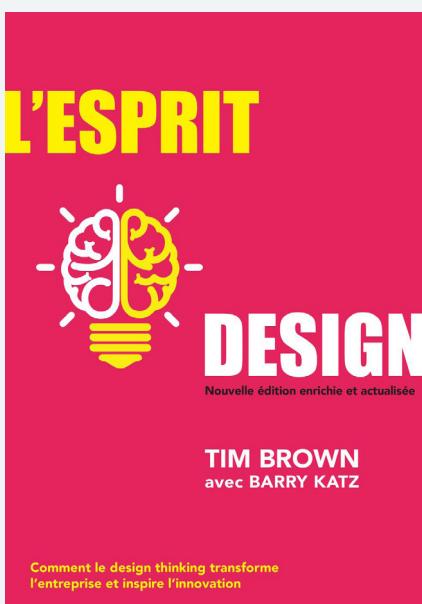
Ces rencontres permettent d'explorer de nouvelles pratiques, des approches participatives et des projets porteurs de sens, avec des témoignages et des retours d'expérience concrets.

→ Accédez aux vidéos ici : [Playlist YouTube CNSA 2024](#)



Design

- **L'Esprit design, Nouvelle édition enrichie et actualisée
Comment le design thinking transforme l'entreprise et inspire l'innovation. Pearson éditions. Nouvelle parution (2ème édition) en 2019.**



“Dans un monde connecté, où il faut répondre à l'accélération des cycles d'innovation en se réinventant, le design thinking a le vent en poupe. Tim Brown, PDG d'IDEO, le pratique depuis des décennies. Crée en 1991 à Palo Alto, son entreprise de design d'interface compte, entre autres succès révolutionnaires, la conception des premiers ordinateurs portables avec Compass, de la première souris pour Apple ou encore de l'assistant personnel Palm V, précurseur du smartphone.

Leur procédé d'innovation, le design thinking, est aujourd'hui utilisé pour la conception d'interfaces, de nouveaux services, espaces, de nouvelles organisations.

L'Esprit design révèle tous les secrets de cette méthode révolutionnaire et vous apprend :

- comment IDEO a été conduite, sous l'impulsion de ses clients, à sortir de ses champs habituels de réflexion, avec des cas très concrets : la Wii de Nintendo, Nokia, BMW, etc. ;
- à mettre en oeuvre toute la puissance du design thinking, grâce à des mises en situation : améliorer l'accueil d'un hôtel, développer un récit qui motive les citoyens sur un sujet d'intérêt public, optimiser la sécurité d'un aéroport ou encore repenser le vélo et son usage.

Pour le dixième anniversaire de ce livre culte, Tim Brown souligne la pertinence actuelle du design thinking et donne les pistes pour mettre la méthode au service des défis économiques et sociaux qui nous attendent.

Cette nouvelle édition enrichie et actualisée de L'Esprit design est, plus que jamais, le compagnon indispensable de tout innovateur, en herbe ou chevronné.”

Source : [L'esprit design](#)

- **Dossier enquête « Le social s'empare du design », Sarah Bos, Adèle Cailleteau, Solenne Durox, Claire Gandanger et Flora Peille. Magazine ASH. Publication en février 2025.**



Les ASH, « le mag du travail social », a consacré un dossier sur le design social dans son numéro de février 2025.

Au sommaire : des exemples d'applications concrètes du design social menées dans le secteur social et médico-social (l'innovation citoyenne en EHPAD, la co-construction d'une signalétique inclusive, la création d'un "habit de repas" dédié aux malades de Huntington en Maison d'Accueil Spécialisée (MAS), etc.).

Source : [ASH - design social](#)

Sciences humaines et sociales

- **Exercices d'observation – Dans les pas des anthropologues, des écrivains, des designers et des naturalistes du quotidien, Nicolas Nova. Editions Carnets Parallèles. Parution en octobre 2022.**

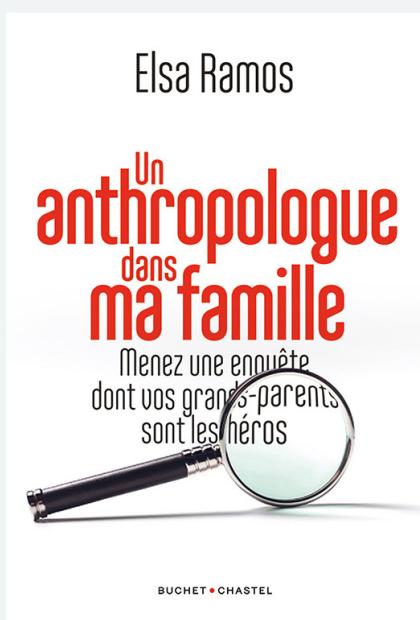


« Retrouver une sensibilité au monde, aux êtres et aux choses qui le composent, cultiver l'art d'observer. Cette invitation, aussi nécessaire que louable, est sur toutes les lèvres. Les manuels abondent, de la botanique à l'analyse de paysages en passant par l'anthropologie ou l'urbanisme. Mais dans ces ouvrages, les modalités d'observation tiennent en général en quelques pages de conseils ; comme si les manières de construire l'attention perceptive au monde étaient déjà acquises. Or, il s'agit là d'une capacité cognitive qui s'apprend, se cultive et se nourrit. Dès lors, comment faire concrètement ? Par où démarrer ? Avec quoi se lancer ? Ce livre répond à ces questions au moyen d'une série d'exercices inspirés des façons de faire des écrivains, des anthropologues, des ethnographes, des designers

ou des artistes. Présenté sous la forme de consignes à mettre en pratique, ce livre-ressource invite le lecteur à devenir lui-même un explorateur de ce que Georges Perec appelait l' "infra-ordinaire". »

Source : [Exercices d'observation](#)

→ **Un anthropologue dans ma famille, Elsa Ramos. Editions Buchet-Chastel. Parution en octobre 2024.**



« Si vous avez le désir d'interroger vos parents et vos grands-parents pour qu'ils vous racontent leur passé et leur vécu, pour la première fois, une anthropologue vous livre toutes les techniques et les outils pour faire parler vos proches comme ils ne l'ont jamais fait. Elsa Ramos vous propose un programme précis et détaillé pour rédiger le grand roman familial en six mois maximum. Comment mener l'enquête ? Quels thèmes aborder ? Quelles questions poser ? Quelles phrases clefs pour ressusciter les souvenirs ? Quelles activités réaliser ensemble pour raviver le passé ? Que disent les objets, les lieux, les instants qui ont le plus marqué leur existence... ? Des guides d'entretien ; des techniques pour libérer la parole et stimuler la mémoire ; un calendrier avec les activités à réaliser ; des cas précis de blocage

et les moyens de les contourner... Ce guide d'une grande pédagogie vous aidera à remonter le temps, pour transmettre à vos enfants la mémoire de vos aînés, et qu'elle ne s'éteigne jamais. »

Source : [Un anthropologue dans ma famille](#)

→ **Interroger le médico-social – regards des sciences sociales, sous la direction de Nicolas Henckes, Myriam Winance, Alis Sopadzhiyan, Louis Bertrand, Cyril Desjeux, Noémie Rapegno. Editions Dunod. Parution en mai 2024**



« Le secteur médico-social est traversé depuis plusieurs années par une série de questionnements sur les évolutions de ses organisations, sur le sens du travail sur autrui et les transformations des professionnalités, ou encore sur ses régulations institutionnelles et le rôle de ses publics dans la définition des services et des pratiques d'accompagnement. Destiné aux étudiants, aux professionnels, aux chercheurs, et à toutes les personnes intéressées, cet ouvrage réunit les contributions d'une trentaine de chercheurs et d'acteurs impliqués dans le secteur médico-social. Il propose un bilan des travaux des sciences sociales sur ces questions et engage une réflexion d'ensemble sur les transformations qui affectent aujourd'hui le médico-social. »

Source : [Interroger le médico-social](#)



Derrière la démarche PIPPA

La démarche PIPPA a été portée par Nexem et a reçu le soutien de la Fondation OCIRP.



Nexem est la principale organisation professionnelle représentant les employeurs du secteur social, médico-social et sanitaire privé à but non lucratif.

Nexem représente plus de 11 300 établissements et services employant plus de 365 000 professionnels dans cinq champs d'activité :

- *le handicap,*
- *la protection de l'enfance,*
- *l'autonomie des personnes âgées,*
- *la protection juridique des majeurs,*
- *la lutte contre les exclusions et la pauvreté.*

Nexem entend faire évoluer la fonction employeur pour mieux répondre aux attentes des personnes accueillies et accompagnées dans les établissements et services.

Pour en savoir plus sur Nexem, rendez-vous sur : <https://nexem.fr>



L'OCIRP – Union d'institutions de prévoyance à gestion paritaire et à but non lucratif – est aux côtés de ceux qui doivent relever les défis de la vie autonome : deuil, handicap, maladies, aidance, isolement, entrée dans le grand âge...

La Fondation d'entreprise OCIRP soutient, accompagne et valorise des initiatives qui façonnent de nouvelles réponses adaptées aux besoins et aux aspirations des personnes accompagnées et des professionnels : pour que chacun puisse évoluer dans un environnement inclusif, attentif aux différences et ouvert à l'innovation sociale.

Pour en savoir plus sur la Fondation Ocirk, rendez-vous sur : www.fondation-ocirp.fr

La démarche a été co-animee par l'agence Les Beaux Jours, spécialisée en innovation sociale, avec pour partenaires opérationnels, Itineraire Bis, agence de design, l'association Plan 9, spécialisée en sociologie, Marina Drobi, évaluatrice, et le cabinet de conseil Autonomii.



Les Beaux Jours est une agence spécialisée en innovation sociale.

Les Beaux Jours est une agence spécialisée en innovation sociale, co-fondée en 2017 par Julien Bottriaux, professionnel de l'économie sociale et solidaire et Rémi Bottriaux, designer de service.

Au travers de solutions innovantes, l'agence Les Beaux Jours souhaite contribuer à améliorer le quotidien et la vie des personnes impliquées dans leurs démarches.

Pour en savoir plus sur Les Beaux Jours, rendez-vous sur :

www.les-beaux-jours.fr

Contact : contact@les-beaux-jours.fr

La démarche PIPPA s'est tenue dans deux établissements défricheurs :

IME Saint-Étienne

Organisme gestionnaire : ADAPEI de la Loire

Pour en savoir plus : <https://www.adapei42.fr>

EHPAD La Maison du Telhuet

Organisme gestionnaire : Coallia

Pour en savoir plus : <https://coallia.org>



**Retrouvez tous les outils présentés
tout au long de ce guide en scannant ce QR code :**





nexem
employeurs, différemment

**Les
Beaux
Jours**

Avec le soutien de la

**Fondation
OCIRP**

Engagés pour l'autonomie !

Grand guide du design social • Septembre 2025

Ce guide s'inscrit dans le cadre du projet PIPPA, démarche expérimentale pilotée par Nexem avec l'appui de l'agence Les Beaux Jours.

Il a été rédigé et mis en page par l'agence Les Beaux Jours, avec l'appui de Julie Cornet.

Crédits photos : Les Beaux Jours -OBOClandoeil - Paul Carrier
Illustrations : Julie Cornet - Les Beaux Jours