

*« Et si demain, on réinventait
la citoyenneté des habitants en EHPAD ? »*

INNOVATION CITOYENNE

***EN
ROMAN-PHOTO !***

EXPÉRIMENTATION
dans 3 EHPAD publics de Seine-Saint-Denis

EDITO	2
AVANT-PROPOS	4
Retour sur un dispositif de 30 mois	
Le choix du roman-photo	8
L'EXPÉRIMENTATION À LUMIÈRES D'AUTOMNE	11
Un Conseil de la Vie Sociale revisité	
#1 : Une réunion de terrain	
#2 : Un compte-rendu accessible	
Des évènements festifs et collaboratifs	
#1 : Les préparatifs	
#2 : La fête de la musique	
L'EXPÉRIMENTATION À CONSTANCE MAZIER	26
Un temps convivial de bienvenue	
#1 : Le brief du président	
#2 : La soirée d'accueil	
Une ressourcerie à l'EHPAD	
#1 : De la boutique au chariot	
#2 : Le lancement du Chat Rio	
L'EXPÉRIMENTATION À LA SEIGNEURIE	42
Retour d'expérience : regards croisés des professionnels	
BILAN GLOBAL	56
Petit lexique	58
Remerciements	60

EDITO

Choisir, exercer ses droits et être citoyen en EHPAD.

Ouvrir les établissements sur la ville, redonner une dynamique d'action à leurs habitants, accompagner les professionnels dans ces changements, autant d'objectifs ambitieux qui ont motivé la candidature de trois EHPAD publics de Seine-Saint-Denis à l'appel à projet de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) en 2022.

L'EHPAD Lumières d'Automne à Saint-Ouen-sur-Seine, l'EHPAD Constance Mazier à Aubervilliers et l'EHPAD La Seigneurie à Pantin ont uni leurs forces et leurs idées en ce sens. Pendant plus de trente mois, accompagnés par des experts, les habitants, leurs proches et les professionnels ont observé, analysé, cherché de nouvelles pistes et surtout expérimenté.

Si ces établissements étaient habitués à travailler ensemble, les choix des expérimentations fait par l'ensemble des parties prenantes ont montré que les sujets étaient variés et complexes.

Comment se lancer, accepter les retours parfois négatifs de certaines expérimentations, comment en pérenniser les réussites et surtout comment inscrire cette pratique de la citoyenneté dans nos quotidiens ?

Voici le récit de temps forts de cette aventure sous la forme d'un roman-photo.

Bonne découverte !



« Cette démarche a été pour nous une véritable opportunité de développer un cercle vertueux. En partant de cet objectif fort de citoyenneté dans nos établissements, comment interroger nos pratiques de professionnelles ? Comment accompagner nos équipes sur un changement culturel ? Nous avons désormais acquis des réflexes pour redonner du pouvoir d'agir sur les projets qui jalonnent la vie des établissements.

S'engager dans un projet long, avec des méthodes différentes, des intervenants variés (designers sociaux, sociologues) nous a permis de mesurer l'ampleur de la tâche. Nous avons pu redécouvrir des sujets, tester de nouvelles choses, apprendre à faire preuve de souplesse et parfois même accepter l'échec ou que la non-participation est aussi parfois une forme de participation. »

Ève Guillaume, directrice de Lumières d'Automne de 2020 à 2025

« Le projet innovation citoyenne nous bouscule, nous fait faire des pas de côté et, au travers de la démarche expérimentale, nous montre que le champ des possibles est beaucoup plus vaste que ce que l'on aurait pu imaginer. Il a fortement contribué à engager l'établissement dans une transformation profonde où l'autodétermination et l'innovation sont au cœur des actions et des réflexions qui guident notre quotidien. »

Marie Le Maux, directrice de Constance Mazier de 2018 à 2024



« Cette démarche a permis de mettre tous les corps de métier de l'EHPAD autour de la table pour aborder des enjeux tels que l'autodétermination des résidents et comment maintenir voire développer la citoyenneté et plus précisément les modes d'expression des résidents au sein de la structure.

Nous avons pu valoriser l'existant, identifier les limites actuelles et nous projeter sur les projets à expérimenter. Grâce aux intervenants extérieurs nous avons pu faire un pas de côté et apprendre à faire émerger des réflexions collectives. »

Édouard Prono, directeur de La Seigneurie depuis 2021

AVANT-PROPOS

Dans le cadre de cette démarche, chacun des trois EHPAD était invité à porter des expérimentations relatives à un objet totem de la participation citoyenne et une autre relative à un objet touchant à la vie quotidienne des habitants.

Qu'est-ce que cela veut dire, concrètement ?

- L'objet dit « totem » relève d'espaces institutionnels formels ou d'outils emblématiques de l'exercice des droits et des libertés des habitants accompagnés en EHPAD. Chaque objet est ainsi lié directement ou indirectement aux grands principes ou à certains des sept outils obligatoires de la loi de 2022 rénovant l'action sociale et médico-sociale.
- L'objet dit « de la vie quotidienne » porte lui sur l'accompagnement quotidien au sens large, encourageant l'expression et la participation des habitants. Des actes et des espaces individuels ou collectifs du quotidien qui renvoient à la liberté de choix laissée aux habitants et à leur autodétermination. Par exemple, cela peut se traduire par des activités concourant au maintien du lien social, de meilleurs repères spatio-temporels pour pouvoir circuler librement et facilement dans ce qui constitue un nouveau « chez-soi » ou encore l'information comme prérequis de la participation.

Vous avez dit participation citoyenne ?

*La citoyenneté c'est la capacité de chacun à jouer un rôle dans la société. Cette capacité suppose des droits et des devoirs.
En EHPAD, être citoyen c'est pouvoir y exercer tous ses droits civils et politiques. C'est également pouvoir choisir pour soi mais aussi être acteur des décisions qui concernent le quotidien de l'établissement.*

L'INNOVATION CITOYENNE EN EHPAD : RETOUR SUR UN DISPOSITIF DE 30 MOIS.

L'idée était d'expérimenter des nouvelles façons d'accompagner les habitants, pour leur permettre d'exercer leurs droits et leur citoyenneté et d'améliorer ainsi leur qualité de vie au sein des établissements.

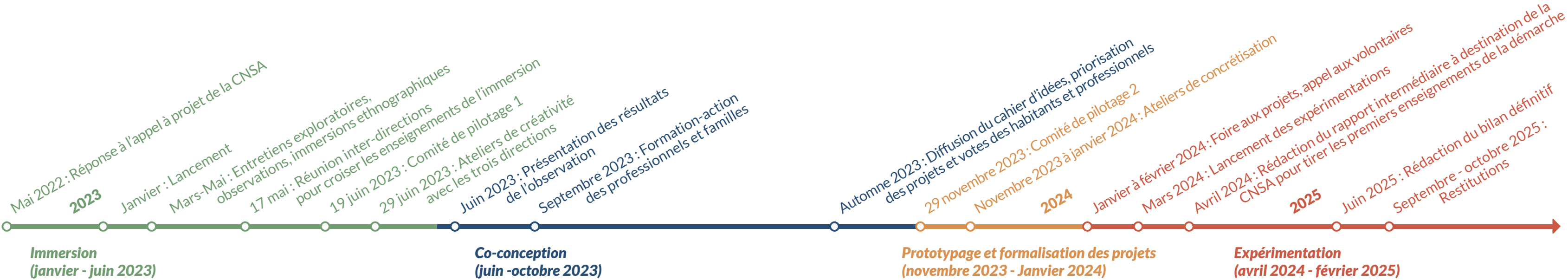
Pour imaginer et tester des projets il a fallu suivre plusieurs étapes :

- Recueillir la parole des habitants, observer leur quotidien et celui des professionnels et des familles dans les établissements
- Leur proposer une formation pour mieux comprendre la participation citoyenne
- Organiser des activités et des rencontres où tout le monde a pu imaginer des projets citoyens
- Tester avec eux les actions qui permettent de renforcer la participation citoyenne des habitants
- Et enfin mesurer les effets de ces actions

FRISE CHRONOLOGIQUE

L'ensemble du projet a été mené selon la méthode du design social qui s'appuie sur les 4 étapes suivantes :

- L'immersion pour recueillir et comprendre les usages et les aspirations des résidents, des proches et des professionnels
- La co-conception pour élaborer avec eux des solutions porteuses de citoyenneté
- Le prototypage pour rendre tangible ces solutions
- Et l'expérimentation pour les tester grandeur nature et vérifier leur pertinence



Travailler avec des experts au regard extérieur

Sur ce projet, les équipes ont été accompagnées par différents professionnels : designers sociaux, sociologues, évaluateurs. Ces partenaires ont aidé les équipes à mieux comprendre la participation citoyenne, à être créatifs dans les idées et à les tester « grandeur nature ».

Nous avons eu la chance d'être accompagnés par des partenaires engagés. Les Beaux Jours, agence de conseil en innovation sociale, développe et anime depuis 2017 des démarches de design social sur le champ de l'action sociale. Depuis sa création, cette agence a accompagné de nombreux projets qui s'inscrivent dans une dynamique de transformation.

Itinéraire Bis, agence de design de services est dédiée à l'intérêt général. Spécialisée dans les enjeux d'accès au droit et aux services publics, elle facilite des dynamiques en intelligence collective afin de répondre à des enjeux de services mais également d'espaces complexes.

Plan 9, association de sociologues étudie les vulnérabilités tout au long des parcours de vie pour agir de manière collective dans des territoires fragiles et en transition.

Marina Drobi, experte indépendante. Cette évaluatrice dispose d'une triple expertise : enjeux des politiques de l'autonomie, connaissance des enjeux en termes d'accessibilité cognitive des démarches de participation et maîtrise des méthodes d'évaluation.

POURQUOI CE ROMAN-PHOTO ?

Résumer pas loin de trois ans de projet à des personnes qui l'ont vécu de l'intérieur ou à d'autres qui en ont vaguement ou jamais entendu parler...c'est difficile !

Comment raconter le chemin parcouru ? Comment mettre en mots et en images les travaux collaboratifs, les interrogations, les fiertés, les doutes, les avancées qui ont jalonné cette démarche d'innovation citoyenne ?

Un format s'est rapidement imposé : celui du roman-photo ! Nous avons en effet voulu proposer un format ludique, (un peu) décalé et accessible au plus grand nombre, et relever le défi de synthétiser trente mois de cette aventure collective.

Proche du format bande dessinée, le roman-photo, c'est aussi un clin d'œil à plusieurs générations – grands-parents, parents, petits-enfants - lectrices des sagas amoureuses du magazine Nous Deux !

Afin de garder trace et de partager les événements les plus marquants de ce grand projet, Jessica Servières, documentariste et Clémentine Poquet, illustratrice ont embarqué pendant plusieurs mois, à bord de cette odyssée. Elles sont venues dans les trois EHPAD observer, photographier et capturer sons et images de cette expérimentation inédite pour en écrire et illustrer son roman.



LES EXPÉRIMENTATIONS À

LUMIÈRES D'AUTOMNE

Situé à Saint-Ouen-sur-Seine (93)

Fondé en 1888 en plein cœur de ville puis rénové en 1987

80 logements sur 2 niveaux

Habitants avec une moyenne d'âge de 82 ans

Services spécifiques : Service Renforcé à Domicile (SRAD)

INTRODUCTION

LE PROJET

À Lumières d'Automne, le choix de l'objet totem s'est porté sur le Conseil de la Vie Sociale (CVS) ou comment passer d'une instance « austère » et descendante à un temps d'échange collaboratif, engagé, où chacun est à l'écoute de l'ensemble des participants.

En effet, en EHPAD être citoyen c'est pouvoir y exercer tous ses droits civils et politiques. C'est également pouvoir choisir pour soi mais aussi être acteur des décisions qui concernent le quotidien de l'établissement.

Toutes les expérimentations ont été sélectionnées pour nourrir cette démarche. L'objet « vie quotidienne » a concerné l'accueil d'événements culturels ouverts au public au sein de l'EHPAD.

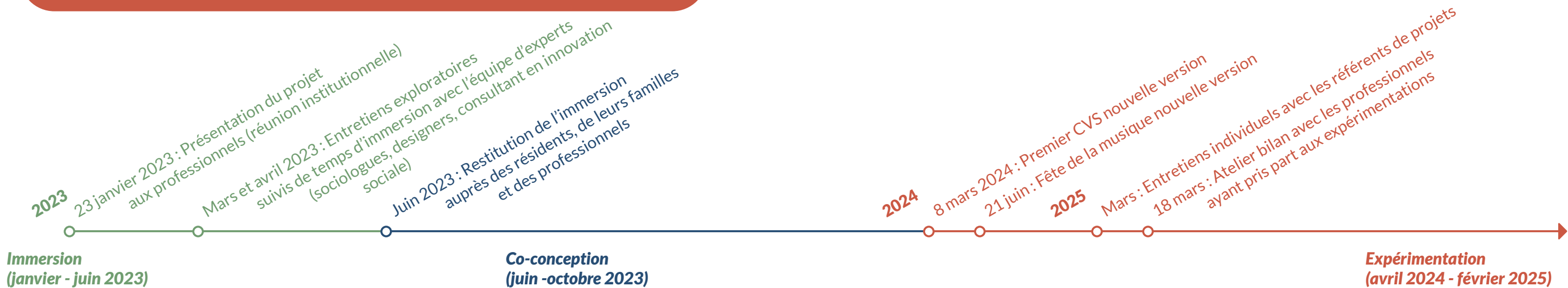


« Ce qu'on a fait autour du Conseil de la Vie Sociale, pour que les résidents deviennent davantage acteurs, c'est top. Au début je ne savais pas du tout ce que recouvrait ce projet d'innovation citoyenne. Il a permis de changer ma façon de penser l'accompagnement. La base, c'est laisser le choix. Et parfois c'est juste en posant une question aux résidents que l'on permet ça. »

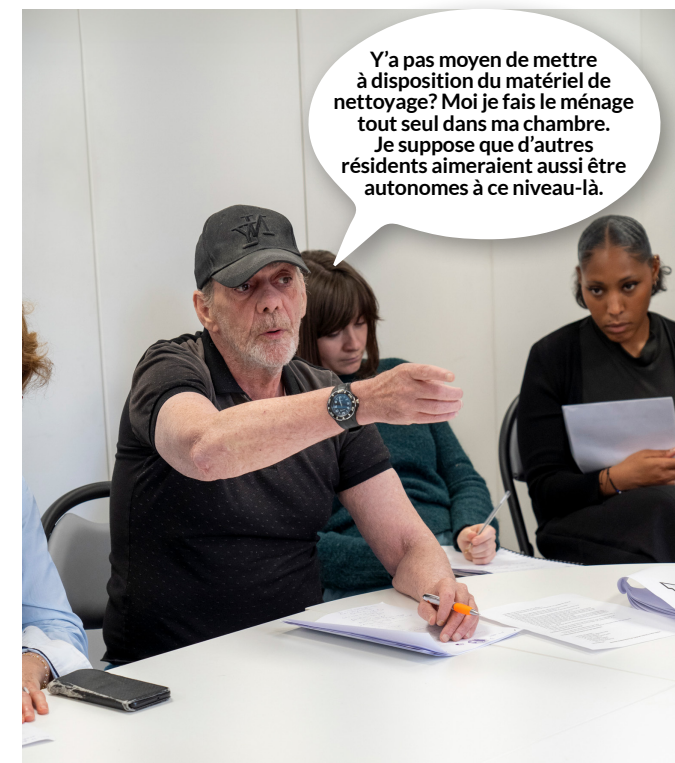
Séréna Bonnialy, responsable hébergement et référente projet « CVS »

Les différentes expérimentations ont été conduites pour que demain...

- Les représentants élus au sein du CVS reçoivent une formation pour qu'ils soient mieux informés sur leur nouvelle fonction.
- Les représentants des habitants parviennent à collecter les attentes et besoins exprimés par les autres résidents pour les porter au moment des réunions du CVS.
- Les représentants des habitants soient actifs durant les réunions de CVS.
- Les représentants des habitants soient en capacité de restituer et de faire un retour des échanges qui ont eu lieu lors du CVS.
- La programmation culturelle de la ville fasse l'objet d'une communication au sein de l'EHPAD.
- Un comité de programmation culturelle soit co-animé par les professionnels et les habitants.
- Les habitants et les professionnels organisent la communication sur les événements culturels proposés par l'EHPAD.
- L'EHPAD accueille le premier événement musical ouvert à tous les habitants du quartier.

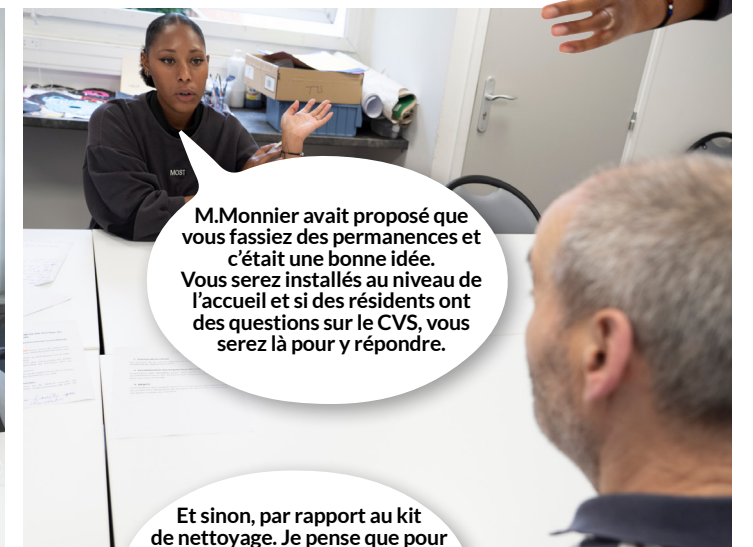
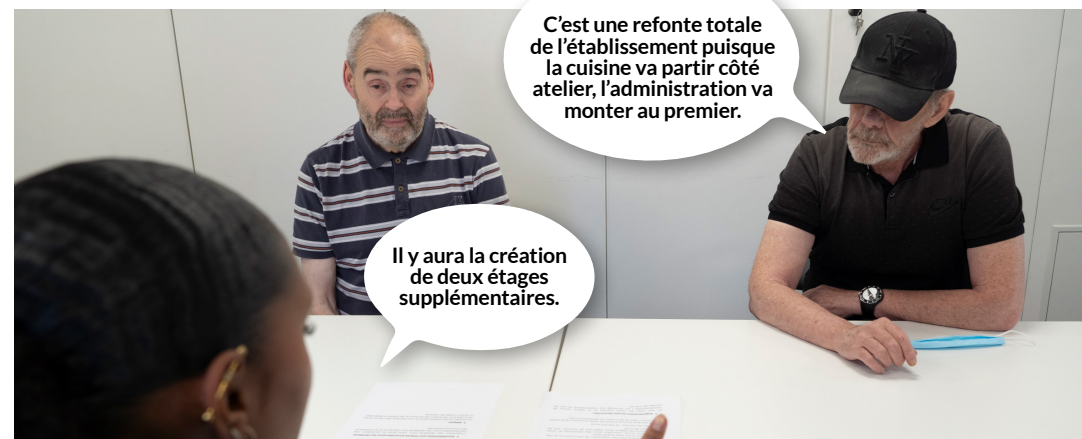






#2 UN CONSEIL DE VIE SOCIALE REVISITÉ

Un Compte-rendu Accessible



#1 DES ÉVÈNEMENTS FESTIFS ET COLLABORATIFS

Les Préparatifs

SÉRÉNA BONNIALY
Responsable hébergement

MAXIME TCHYDEMIAN
Cadre de santé

AMBROISE RACCURT
Réfèrent projet
« Fête de la Musique »

« Le 6 juin, l'équipe s'est réunie pour l'organisation de la Fête de la Musique. Ce jour-là, il était question de choisir le lieu de la fête : dans le patio ou dans le jardin, du spectacle du personnel et de la programmation, du choix des stands et de l'avancement de l'association. Qui va collecter les bénéfices de cette journée pour l'organisation des vacances des résidents? »

Ambroise



#2 DES ÉVÈNEMENTS FESTIFS ET COLLABORATIFS

La Fête de la Musique

Les festivités vont bientôt démarrer mais la pluie est au rendez-vous...



On a le pain pour les sandwiches. À la demande générale, on va faire des jambon-beurre !



Ouh là là, il pleut bien !



La tortilla de M. Lopez est prête ?



Je suis venue pour ma mère. Elle est bénéficiaire du Service Renforcé à Domicile. Elle va chanter tout à l'heure.



Et maintenant la chorale va commencer !



C'est Ambroise qui a initié la chorale avec les chants de Noël. Après les fêtes, on a continué. Les gens sont contents...



...Des chanteuses de « La Goguette », une association du quartier, ont rejoint la chorale pour trois morceaux...



...Et la dame avec la chemise orange, c'est Jeannette. Elle chantait dans une chorale avant et elle a une très belle voix. Les résidents ont demandé à la directrice si elle pouvait rester pour les accompagner parce qu'Ambroise va bientôt partir.



Le soleil est de retour, tout est réinstallé dehors pour la suite de la fête...!





J'ai fait la tortilla au four avec les cuisiniers. Y'avait les oignons, les patates et tout. On en a fait trois plaques !



Et maintenant, place aux danses exotiques avec l'équipe soignante ! Cette première Fête de la musique haute en couleurs résonne jusqu'au soir : solo guitare pop-rock, initiation par deux danseurs pro à la bachata et mélodies berbères.



Bilan



La chorale, c'est une idée qui est venue des résidents eux-mêmes. Ambroise les a naturellement accompagnés, parce que ça lui plaisait et qu'il avait les compétences pour le faire. Ce genre d'initiative est facilité par les démarches de participation citoyenne, qui incitent les professionnels à être plus attentifs aux idées des résidents. Ils se disent alors que « c'est possible », qu'il est envisageable d'expérimenter, d'essayer des choses nouvelles, et ainsi ils osent franchir le pas. J'ai aussi remarqué que lors de la fête de la musique, des personnes totalement extérieures à l'EHPAD avaient franchi les portes, sans doute par curiosité. C'étaient des visages que je ne connaissais pas du tout. Cela montre bien que l'objectif est en train de se réaliser : faire de cet endroit un lieu de vie comme un autre, que chacun peut s'approprier. Et je me dis que cette dynamique peut faire boule de neige, donner envie à d'autres de venir jouer, chanter ou simplement écouter.

Ève, directrice de Lumières d'Automne



Je pense que pour certains d'entre nous, il faut encore se faire un peu violence pour penser à inclure les résidents dans toutes les étapes. Un truc que je trouve assez incroyable, c'est le groupe Agir Ensemble, un groupe de résidents qui se réunit une fois par semaine, aux côtés de Clotilde, la psychomotricienne et d'Alexia, l'ergothérapeute. Les résidents ont dit : « Nous, on a envie de jardiner, de mettre les mains dans la terre » et du coup, ils ont créé leur potager. On sent que tout vient d'eux, pour eux et avec eux et y'a un vrai truc où les projets démarrent avec les résidents. Et puis de voir les résidents qui finalement sont ok pour déranger leurs habitudes. Parfois, on a des projections de choses, c'est comme ça, faut pas trop dépasser, déborder sur les horaires et en fait les résidents s'en fichent un peu et ils profitent du moment aussi. »

Maxime, cadre de santé de Lumières d'Automne





LES EXPÉRIMENTATIONS À

CONSTANCE MAZIER

Situé à Aubervilliers (93)

Fondé en 1884 et rénové entre 2004 et 2007

105 logements sur 3 niveaux

Habitants avec une moyenne d'âge de 82 ans

Services spécifiques : Pôle d'activité et de soins adaptés (PASA), Unité de vie protégée (UVP), Service Renforcé à Domicile (SRAD)

INTRODUCTION

LE PROJET

Pour Constance Mazier, le choix de l'objet totem s'est porté sur le parcours d'emménagement avec pour point de départ la Charte des droits et des libertés de la personne accueillie.

Ce parcours, qui va de la visite de pré-admission aux mois suivants l'emménagement est en effet déterminant dans le sentiment de légitimité à participer et dans la capacité de devenir acteur au sein de l'établissement.

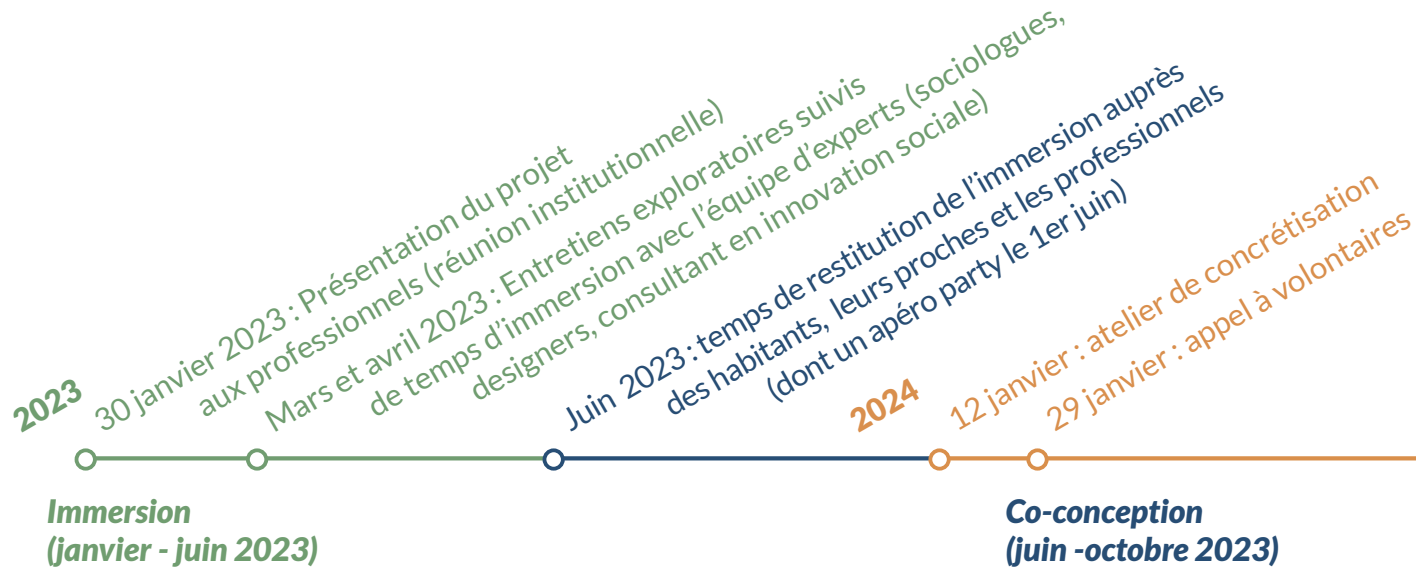
Plusieurs projets ont nourri cet objet totem.

Le choix de l'objet « vie quotidienne » a concerné le circuit de l'information et de la communication.

« Le projet d'innovation citoyenne a permis de mettre le résident au cœur de l'établissement et de ses projets. Sa parole est importante, elle doit être prise en considération. Je me suis également rendu compte, grâce à cette démarche, qu'il y avait un grand nombre de résidents qui avaient de bonnes idées à partager pour améliorer la vie au sein de l'EHPAD. »

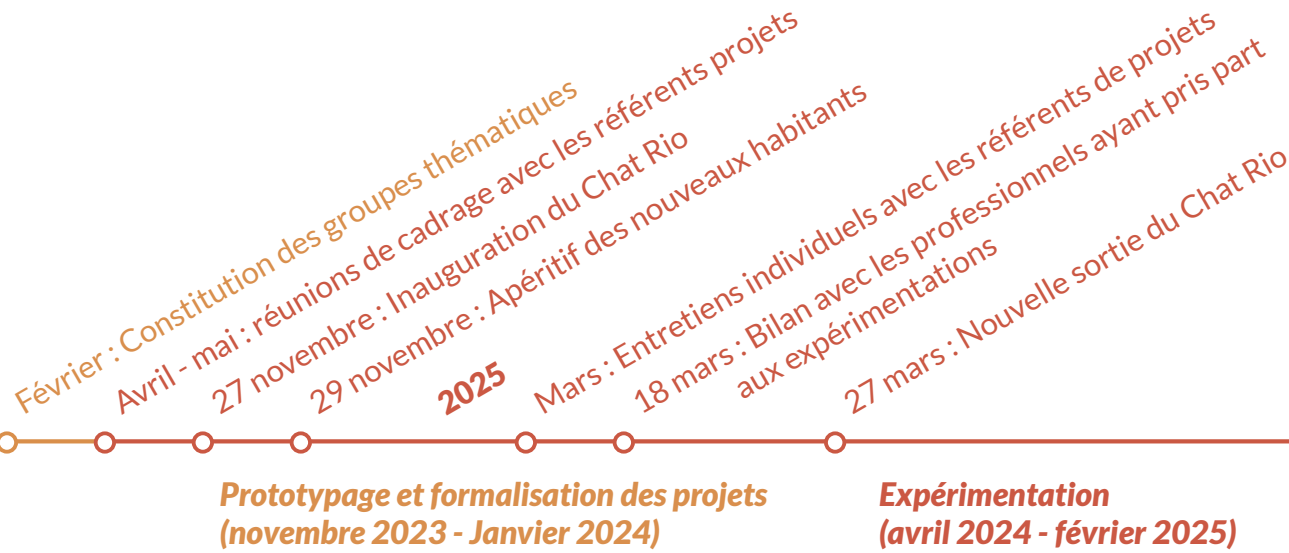


Jessica Padra, mandataire judiciaire et référente projet « repas de bienvenue et d'information »



Ainsi les expérimentations ont été conduites pour que demain :

- Les habitants et les familles aient accès à une liste thématique de questions réponses (participation, restauration, vie sociale, suivi médical) facilitant le projet d'entrée en EHPAD.
- Dès l'aménagement les habitants aient la possibilité de donner ou de choisir des vêtements, petits objets dans l'espace dons/brocante qui leur est accessible.
- Un repas soit organisé entre les représentants du CVS et les habitants ayant récemment emménagé afin de les informer de la vie au sein de l'établissement, des espaces de rencontre et de participation, etc.
- L'EHPAD propose aux nouveaux habitants un bilan d'étape deux mois après leur emménagement pour s'assurer qu'ils disposent des informations, de l'accompagnement qui leur sont nécessaires, et y remédier dans le cas contraire.
- La Charte des droits et des libertés soit simple et facile à comprendre pour tous les habitants et leurs proches. Cette charte améliorée (contenu et forme) est largement diffusée auprès des professionnels qui peuvent facilement se l'approprier.
- Les habitants soient mieux informés de la vie de l'établissement (activités de la journée, visites, événements, rendez-vous,...). Cela passera par une écoute renforcée et de meilleurs outils de communication.



#1 UN TEMPS CONVIVIAL DE BIENVENUE

LE BRIEF DU PRÉSIDENT

JEAN-CLAUDE BERNAZZANI
Représentant des résidents

GERALDINE CHENILCO
Assistante sociale, co-référente projet

JESSICA PADRA
Mandataire judiciaire, co-référente projet

« Dans le cadre de l'innovation citoyenne, on a un projet qui est un repas convivial et d'information collective pour les nouveaux arrivants. Ça leur permet de connaître un peu plus le rôle du Conseil de la Vie Sociale, du représentant des résidents et des représentants des familles. »

Jessica »

Un beau matin dans les jardins de Constance Mazier...

Bonjour Madame, Je vous remets l'invitation pour le pot de bienvenue des nouveaux arrivants...

L'apéritif est prévu le 29 novembre. Vous allez y participer en tant que président du CVS en expliquant qu'est-ce que le Conseil de la Vie Sociale. Aujourd'hui, on se rencontre pour qu'on puisse un peu vous préparer pour ce moment-là.

Pour vous, qu'est-ce que le Conseil de la Vie Sociale?

Pour moi, c'est le trait d'union entre les résidents et les gens qui nous chapeautent. En tant que président, je tourne beaucoup et je prends la précaution de me présenter aussi.

Quand il y a un CVS, les résidents le savent. Il y en a qui viennent dans ma chambre après.

Je le fais comme j'aurais voulu qu'on le fasse pour moi.

Pour rentrer plus dans le détail, on vous a fait une petite note.

Maintenant, je vais vous expliquer le programme de la soirée...

Qu'est-ce que le CVS? Qui en fait partie? Quand a-t-il lieu? Comment le solliciter?

Il se réunit au moins trois fois par an?

Oui, on va essayer d'en faire plus souvent pour que les réunions durent moins longtemps.



...On ira chercher les résidents qui ne peuvent pas se déplacer seuls dans leurs chambres.



Vous m'accompagnez ? Je vais chercher les autres participants.



Ah, je vois que toute la famille est prête ! A tout à l'heure !



C'est l'heure pour le pot de bienvenue. Vous êtes prêts pour descendre ?

Oui, d'accord.



Je viens vous chercher pour le pot de bienvenue des nouveaux arrivants...



Vous vous souvenez, j'étais venue vous voir avec M. Bernazzani. On va partager un moment. On va prendre un pot, on va discuter avec d'autres nouveaux arrivants comme vous.



...On mettra des petites étiquettes pour indiquer les prénoms.

#2 UN TEMPS CONVIVAL DE BIENVENUE

LA SOIRÉE D'ACCUEIL

des NOUVEAUX ARRIVANTS



Bienvenue à tous. Je suis Jessica Padra, mandataire judiciaire à la protection des majeurs et je suis représentante au CVS également. Cet apéritif a pour but d'informer les nouveaux arrivants et leurs proches sur la vie au sein de l'établissement et d'échanger sur le Conseil de la Vie Sociale.



Chacun se présente lors d'un tour de table.

M. Bernazzani qui est président et représentant des résidents et Bénédicte Onfroy, représentante des familles au Conseil de la Vie Sociale.



Vas-y, maman. Dis-nous comment tu te sens ici : Nuageux ? Mitigé ? Soleil ?

On débute par un jeu où les résidents choisissent l'image représentant leur ressenti à leur arrivée à l'EHPAD.



Un gros soleil. Moi je dis aux gens qu'ils peuvent venir ici.

Moi, j'ai été bien accueilli. Ça me plaît. Je suis bien entouré en tout cas.



De manière globale, c'est soleil pour tout le monde. Ça fait plaisir !



#1 UNE RESSOURCERIE À L'EHPAD

CORINNE MAURY

Agent d'hébergement,
membre du groupe

DE LA BOUTIQUE AU « CHARIOT »

GHISLAINE KOHLER
Résidente

MARIE-PIERRE LEROUX
Psychomotricienne,
réfèrent projet

Marie-Pierre

PERRINE COLLET

Responsable projet,
membre du groupe

En discutant avec les résidents, plusieurs idées ont émergé pour repenser l'EHPAD d'aujourd'hui. Beaucoup arrivent avec presque rien. Quitter sa maison, c'est déjà difficile, alors sans repères, c'est encore plus dur.

Pour adoucir l'arrivée, on a lancé le chariot solidaire : une brocante mobile qui vient à eux, remplie de petits objets, de déco ou de vêtements, pour qu'ils puissent y piocher ce qui leur fait plaisir.

Aujourd'hui, l'idée, c'est de réfléchir ensemble au nom, au fonctionnement et à l'aménagement du chariot solidaire. Parce que le 27 novembre, on l'inaugure ! Et même si tout n'est pas encore parfaitement calé, ce sera l'occasion de le tester en conditions réelles.

Au début, on pensait à une petite boutique dans l'EHPAD, mais avec les travaux, c'était pas possible. Alors on teste autrement et, si ça marche, on pourra dire qu'on a vraiment besoin de cette petite boutique quand les travaux seront terminés.

Pour le fonctionnement, on veut votre avis : une fois par semaine ? Une fois par mois ? Est-ce que ce sera gratuit ? Est-ce qu'on imagine un petit euro symbolique, ou un système de tickets ?

On a quelques pistes, mais c'est vous les premiers concernés donc c'est à vous de nous aider à construire ce projet.

Il faudra aussi voir ensemble comment l'aménager, et surtout... lui trouver un nom !

Est-ce que tout le monde sait ce que c'est qu'une ressourcerie ?

Dans le nom, il y a « ressources ». Pour moi, c'est comme une renaissance, un retour aux sources.

D'accord, est-ce que vous êtes déjà rentré dans une brocante ou une friperie ?

Maintenant on parle souvent de ressourcerie ou de recyclerie. Ce sont des endroits où on vend ou on échange des objets de seconde main.

L'idée c'est de lui trouver un petit nom sympathique. Quelque chose d'un peu accrocheur. On va noter vos idées et on en discutera tous ensemble.

« Les trouvailles durables » Parce qu'on ne sait jamais, on peut trouver des petites trouvailles dans ce chariot.

J'ai peut-être trouvé un nom : « Remise en valeur visuelle » !

Moi, je dirais « My Boutique »

Et toi Corinne ? Tu avais une idée qui n'était pas bête

Comme c'est un chariot, j'ai pensé à séparer « Chat » et « Rio » et à faire : le Chat qui s'appelle Rio.

C'est rigolo. J'aime bien !

Le « Chat Rio », c'est mignon ça. Fallait y penser !

On passe au vote pour le choix du nom. Ensuite, on va parler de l'aménagement...

#2 UNE RESSOURCERIE À L'EHPAD

Le LANCEMENT du CHAT RIO



Bonjour à tous !
Aujourd'hui, on se retrouve
dans le cadre du projet
Innovation Citoyenne.
Depuis deux ans, on teste
des idées pour que
les résidents participent
davantage à la vie de l'EHPAD.

De là est née l'idée d'une
ressourcerie, portée par des
résidents et des professionnels,
avec la psychomotricienne,
comme référente.

On va vous la dévoiler
aujourd'hui. Tout a été pensé
avec les résidents et les
agents, notamment le choix
du nom : Le Chat Rio.



Un grand merci à l'équipe
et aux résidents.
C'était un plaisir de monter
ce projet avec vous !



Ce sera un chariot mobile
qui viendra jusqu'à vous avec
des vêtements, des objets de déco
pour personnaliser vos chambres.
On fera un appel aux dons
aux familles, au voisinage
pour l'alimenter.



Le chariot
présente à l'extérieur
des petits bijoux, sacs
et autres trésors.

On vous invite
à venir le découvrir.
Et maintenant
place au café et aux
gourmandises !

C'est une sorte
de petit marché.
C'est rigolo.
Ce que j'aimerais
trouver dedans ?
Un chapeau de paille
pour offrir !



On a mis en place
un système de
points : les « Rio ».
Chaque résident
aura une petite
cagnotte.



C'est vraiment comme
on l'avait imaginé
en réunion. Perrine,
c'est formidable !



Il sera disponible
une fois par trimestre,
avec quelques
exceptions si besoin.

Je sais pas si je
trouverai quelque
chose pour moi.
Ça a l'air d'être des
trucs de femmes...



Tout est expliqué sur
cette petite fiche.



BILAN



On y travaille depuis le printemps. Au départ, on imaginait plutôt une boutique, mais comme ça n'a pas pu se faire, Perrine a trouvé ce chariot. C'est une belle idée : il peut circuler et aller vers ceux qui ne peuvent pas se déplacer. On a beaucoup échangé, partagé, tenté des choses ambitieuses pour une première fois. Je suis fière d'avoir participé, au point de revenir pendant mes vacances, parce que ça me tient à cœur.

Pour l'instant, ce sera une fois par trimestre, avec des ouvertures à la demande si besoin. L'important, c'est que chacun trouve son bonheur. Les résidents ont vraiment pris part au projet, donné leur avis, échangé avec nous.

Ici, on n'est plus « Corinne de l'hébergement » ou « Madame Kohler », on est juste des personnes qui partagent quelque chose ensemble. Et c'est ça qui compte.

Corinne, agent d'hébergement et membre de l'équipe projet



Marie-Pierre nous a annoncé qu'il y aurait un chariot, alors on s'est réunis pour lui trouver un nom. C'est Corinne qui a eu l'idée : « Le Chat Rio ». Et aujourd'hui, c'est le grand jour !

Ici, quand on a une idée, on l'approfondit ! Tout le monde peut participer, même ceux qui s'occupent du restaurant ! Moi, ça m'intéresse et puis, quand on me propose gentiment, je ne refuse pas. Ce chariot, c'est plein de surprises. C'est exactement ce qu'on voulait.

Et maintenant, on va le faire vivre ! Ceux qui ont participé vont le tenir et on sera encore nombreux la prochaine fois. On va se débrouiller pour que ça dure, c'est vraiment bien.

Gislaine Kohler, habitante de Constance Mazier





LES EXPÉRIMENTATIONS À

LA SEIGNEURIE

Situé à Pantin (93)

Installé sur un domaine de 40 hectares depuis la fin du XIX^{ème} siècle

**280 logements sur trois pavillons distincts de 2 à 4 niveaux :
Ferry, Lolive et Régnault.**

Habitants avec une moyenne d'âge de 84 ans

**Services spécifiques : Pôle d'activité et de soins adaptés (PASA),
pavillon gériopsychiatrique, Unité de vie protégée (UVP)**

**Un Tiers-lieu « (Re)trouvailles » avec un jardin partagé
et un café solidaire ouverts à tous**

INTRODUCTION

LE PROJET

L'objet « totem » de la Seigneurie est celui du Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP). Ce document est en principe co-construit avec l'habitant et ses proches pour répondre à ses envies et ses aspirations. Dans bon nombre d'établissements, la participation effective de l'habitant à sa construction est toute relative et est souvent le résultat des préconisations des professionnels. En choisissant le PAP, la Seigneurie souhaitait interroger les modalités de préparation, de co-construction et de suivi de ce projet. Il s'agissait également de revoir les imaginaires liés au PAP : passer du registre du tribunal, du jury de concours ou encore du cercle des sachants, à un espace laissant la place aux récits de vie, à la convivialité et à l'horizontalité.

Les expérimentations concernant la vie quotidienne devaient quant à elles permettre d'envisager l'EHPAD comme un quartier. Dans cet EHPAD – quartier, les noms des rues seraient choisis par les résidents, et des placettes permettraient de se retrouver pour débattre et faire vivre la démocratie interne.

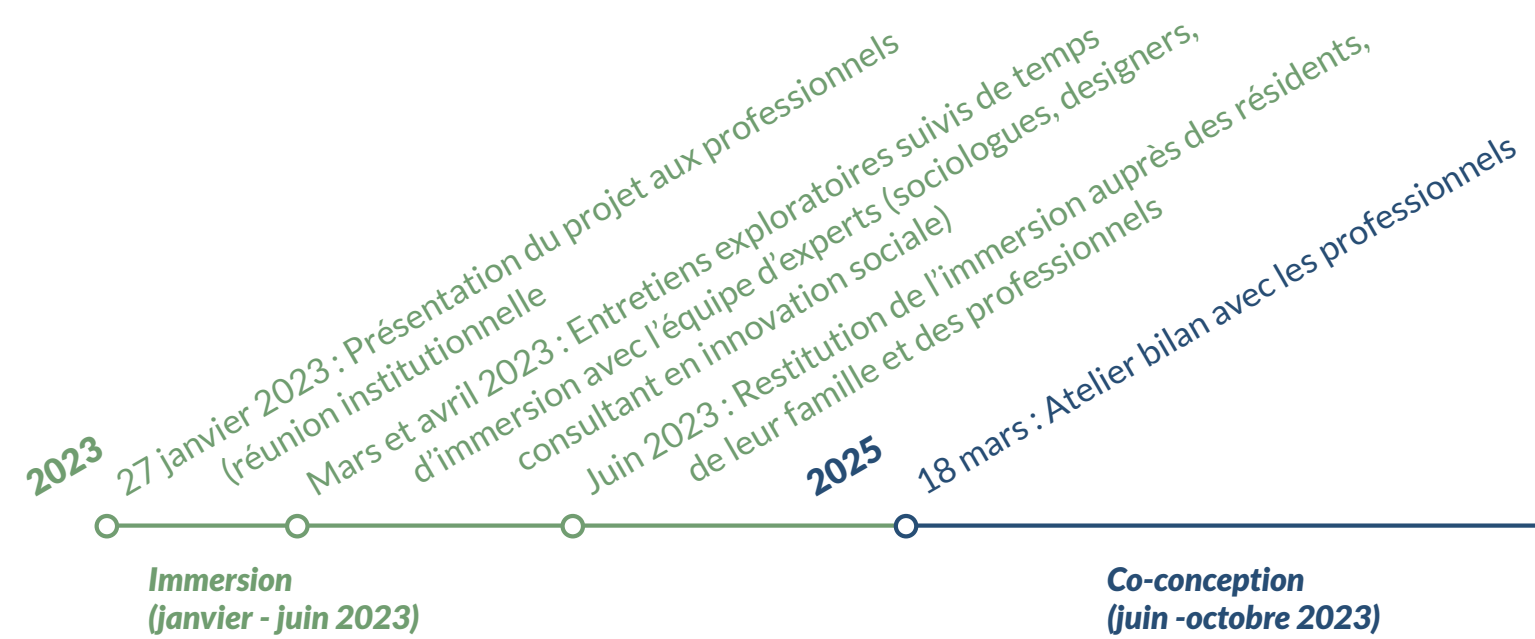
Le processus de co-conception des projets a été le même que dans les deux autres établissements, mais les expérimentations n'ont pu être menées.

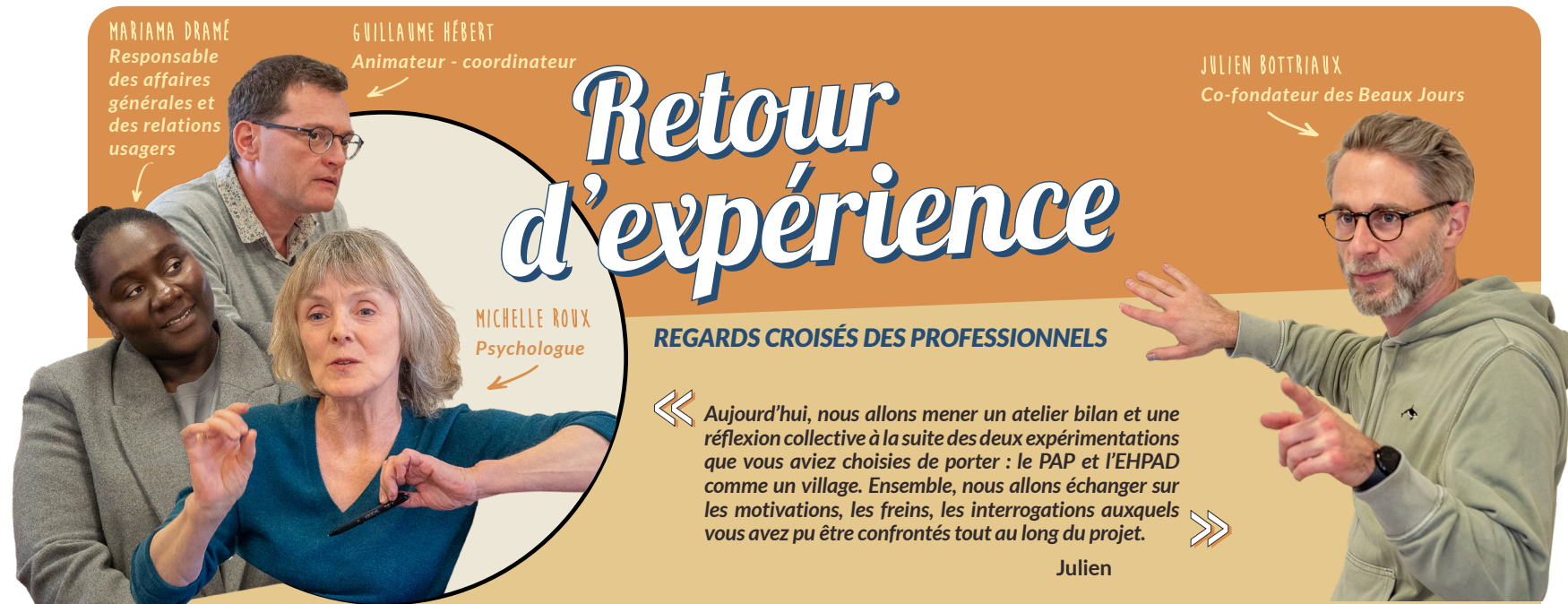
Nous avons donc fait le choix de partager ici l'atelier qui analyse les raisons de ces non-expérimentations et les apports du projet à la vie de l'établissement, même s'il n'a pas pu être conduit à son terme.



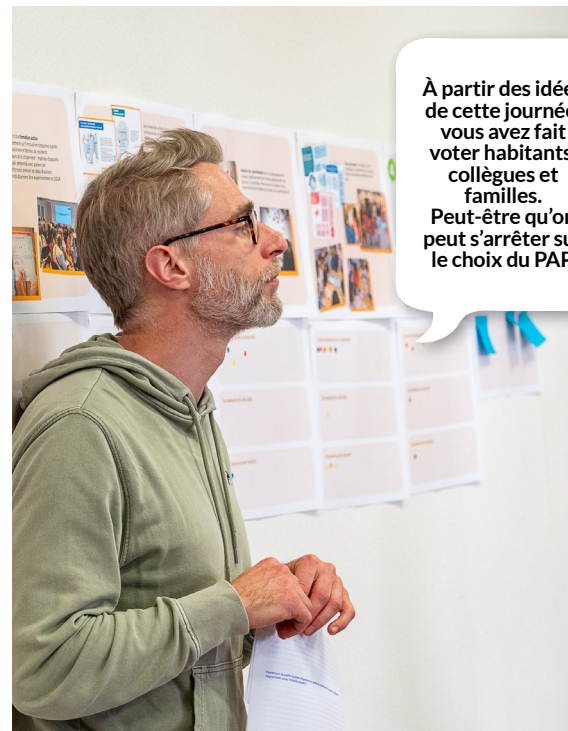
« Ce projet d'innovation citoyenne a été un déclic. Il nous oblige à constamment faire ce petit pas de côté avec cette petite voix intérieure qui nous rappelle qu'il faut prioriser la parole du résident. Dans chaque accompagnement de résident, j'essaie désormais de toujours faire entendre et valoriser la voix de la personne accompagnée face aux contraintes du quotidien qui nous envahissent bien trop facilement. »

Mariama Dramé, responsable des affaires générales et des relations usagers









À partir des idées de cette journée, vous avez fait voter habitants, collègues et familles. Peut-être qu'on peut s'arrêter sur le choix du PAP.



Au départ je pensais positionner La Seigneurie sur le projet CVS mais comme il y avait le renouvellement des représentants du CVS à Lumières d'Automne, j'ai opté pour le PAP.



On a mis le PAP de côté parce qu'on avait un projet prioritaire déterminant pour le budget soins de l'EHPAD. Ça nous a pris beaucoup de temps.



Est-ce que cela a freiné votre motivation et, finalement, n'avons-nous pas raté une opportunité en ne le faisant pas collectivement ?



Avoir une uniformité autour de cette pratique du PAP, c'est compliqué et c'est ça qui bloque.

Vous avez bougé un peu les cartes par rapport à notre façon de poser justement le cadre. On ne peut pas reprendre l'organisation telle qu'elle a été faite auparavant.



Le PAP est pluri-professionnel, et c'est ensemble qu'on peut y arriver, mais c'est ça qui est compliqué. Est-ce qu'on peut y arriver seuls sans une dynamique collective ? Je ne pense pas.



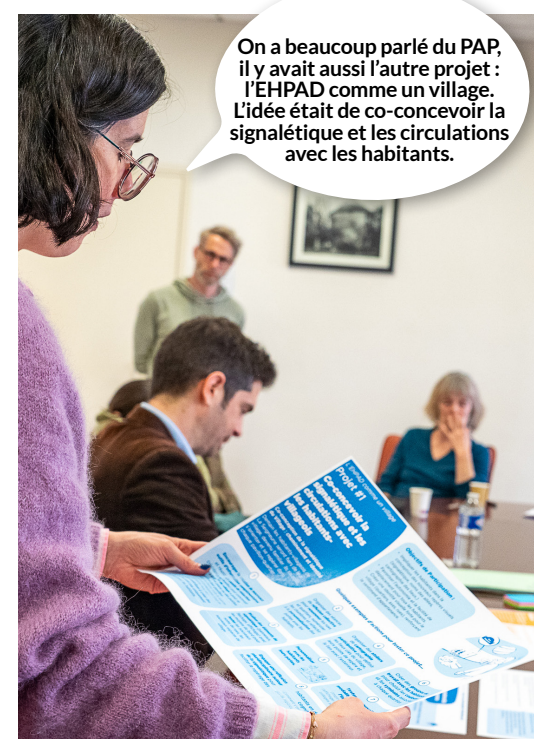
Les mois sont passés et on n'a pas avancé parce qu'on était occupés à autre chose. À partir du moment où on coordonne un projet, il faut être en capacité de le faire.



Cette expérience montre qu'un projet transverse ne peut pas reposer sur une seule personne, il faut un binôme ou un trio. Changer les pratiques surtout dans un grand établissement comme celui-ci est complexe. On peut tester à petite échelle, observer, puis élargir...



...sinon, comme pour le PAP, ça devient une montagne à gravir. On a vu des difficultés dans les trois EHPAD à essayer de coller à ce qui est écrit, alors que de bonnes idées pourraient être mises en œuvre à plus petite échelle.



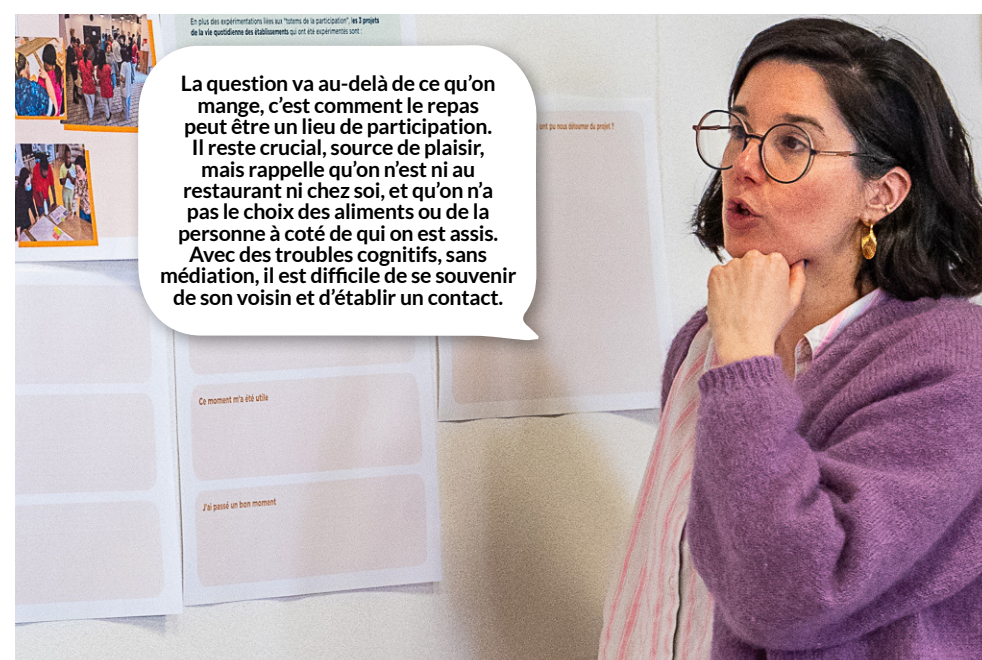
On a beaucoup parlé du PAP, il y avait aussi l'autre projet : l'EHPAD comme un village. L'idée était de co-concevoir la signalétique et les circulations avec les habitants.



C'est un projet ambitieux mais très utile, surtout avec des résidents ayant des troubles temporels, on manque de repères clairs comme l'heure ou le jour.



Ça avait été discuté parce que ces repères spatiaux et temporels sont aussi le pré-requis à la participation.





Bilan



Il y a énormément de projets qu'on a réussi à porter jusqu'à maintenant, le tiers lieu, entre autres. On a fait l'exégèse de comment on peut s'améliorer. Il faut au moins se dire que collectivement on a posé quelque chose. Je trouve que ce n'est pas rien.

Édouard Prono, directeur de La Seigneurie



Ce qu'on retient de cette démarche, c'est que le portage et l'animation dans la durée sont essentiels pour faire vivre un projet mais aussi pour fédérer les parties prenantes. Dès le départ, il est important de penser un binôme, voire un trio référent, pour éviter que tout repose sur une seule personne. Autre point à retenir : les changements de pratiques se font pas à pas. Faire évoluer tout le monde en même temps est difficile, surtout dans un établissement aussi grand que celui de la Seigneurie. Pour un prochain projet, il faudra tester de nouvelles façons de faire, à petite échelle. Observer ce qui se joue, en tirer des enseignements, pour ensuite élargir progressivement l'expérimentation. Ce qui est certain, c'est qu'un des enjeux majeurs de cette démarche était de faire évoluer les regards et les perceptions — et ce changement est bel et bien en marche !

Claire Zambaux, chargée de mission Les Beaux Jours



BILAN DE 30 MOIS

D'INNOVATION CITOYENNE

DANS TROIS EHPAD DE SEINE-SAINT-DENIS

Une dynamique collective pour transformer les pratiques

Au terme de 30 mois d'engagement, la démarche d'innovation citoyenne menée dans les trois EHPAD publics de Seine-Saint-Denis a permis d'affirmer la participation citoyenne des habitants comme un véritable levier d'évolution des pratiques. Trois objectifs structurants dès l'origine :

- Renforcer l'accès à l'information, condition essentielle à toute participation effective.
- Transformer progressivement l'accompagnement pour ouvrir la voie à de nouveaux modes d'implication des habitants.
- Réinventer le statut de citoyen et d'habitant pour les personnes accueillies en EHPAD.

À travers ces axes, il s'agissait aussi de favoriser le bien-être, de maintenir ou restaurer l'estime de soi, afin que chaque habitant ait le sentiment d'avoir sa place et une voix qui compte.

Des espaces d'expression et de participation

Des instances existantes repensées ou de nouveaux espaces/outils ont permis d'encourager l'expression et la participation des habitants :

- La transformation du CVS (Conseil de la Vie Sociale), à Lumières d'Automne, davantage accompagné puis incarné, partagé et restitué par les représentants des habitants.
- L'implication active des résidents dans des événements ouverts sur l'extérieur, comme la Fête de la musique à Lumières d'Automne.
- La création d'une Ressourcerie à Constance Mazier, pour décider de comment on décore sa chambre ou pour choisir de quoi est faite sa garde-robe.

Ces initiatives montrent un potentiel fort de pérennisation, et d'autres chantiers pourront encore émerger à l'avenir.

Un cercle vertueux et une évolution culturelle

La démarche a instauré un véritable cercle vertueux, amorçant un changement culturel durable :

- Les professionnels ont questionné leurs pratiques et sont, pour beaucoup, désormais très attentifs à la parole des habitants. Et à faire « avec » plutôt qu'« à la place de ». Grâce à cette prise de conscience collective, de nombreux projets développés récemment accordent une place centrale à la voix des habitants (sélection des films pour le club cinéma, refonte du programme d'animation, organisation d'une brocante,...).
- Même là où aucune expérimentation concrète n'a pu être menée (La Seigneurie), les équipes affirment que la préparation et la mise en œuvre des projets d'accompagnement personnalisé (PAP) ne pourra plus se faire comme avant.

Des impacts concrets sur la qualité de vie

Les habitants impliqués dans les différents projets expérimenté ont bénéficié d'un sentiment de reconnaissance.

- Les instances de participation repensées, notamment le CVS, permettent aux idées des habitants de se concrétiser.
- Les initiatives telles que la Fête de la musique et la Ressourcerie ont favorisé le lien social.
- L'apéro de bienvenue et d'information pour les nouveaux habitants a permis d'insuffler une dynamique porteuse de sens pour penser différemment l'accueil et l'emménagement en EHPAD.

...et maintenant ?

Pour aller plus loin, il devient nécessaire de structurer la traçabilité et le suivi des propositions des résidents, afin de renforcer le lien entre participation et amélioration de l'offre de services. Bien que la démarche d'innovation citoyenne n'ait pas pu se concrétiser entièrement comme prévu, elle a permis des avancées notables :

- Une participation effective accrue des habitants dans la vie de l'établissement, considéré comme leur lieu de vie.
- Un développement des compétences des professionnels pour soutenir cette dynamique.
- Une évolution globale de la culture organisationnelle autour de la citoyenneté.

La fin des expérimentations marque une étape, celle de la consolidation des acquis et de l'ouverture vers de nouveaux projets avec toujours un cap commun : les habitants des EHPAD demeurent des citoyens qui doivent pouvoir exercer leurs droits et exprimer leurs choix !

PETIT LEXIQUE

C N S A E F G H I C P D S D C
 D E S I G N E R S O C I A L I
 F L L D J K Z F D S F L K O T
 L Z R I N N O V A T I O N J O
 T O A Q A L F I O K O E H N Y
 D S Q S O C I O L O G U E G E
 S R A D E V A L U A T E U R N
 O P L U V S M O T L J Y V T N
 F D O S C V F E D O F D P S E
 C N S A E F G I H C P D S D T
 U E S O G D E R L P L D J K E
 E X P E R I M E N T A T I O N
 P A P C T O A Q I L I D O K O

...Retrouvez les mots-clés du projet !

CNSA Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie

DESIGNER SOCIAL Personne qui conçoit un service pour aider ou améliorer la vie d'un type de population

EVALUATEUR Personne qui évalue l'impact d'un projet

PASA Pôle d'Activités et de Soins Adaptés

SOCIOLOGUE Personne qui s'intéresse aux rapports que les individus ont les uns avec les autres, les rapports qu'ils ont avec la société et les rapports que la société a avec eux.

SRAD Service Renforcé À Domicile

UVP Unité de Vie Protégée

CVS Conseil de la Vie Sociale

EHPAD Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

EXPÉRIMENTATION Fait d'éprouver, de découvrir, d'apprendre pour tester une hypothèse à partir d'une expérience.

CITOYENNETÉ Capacité de chacun à jouer un rôle dans la société. Cette capacité suppose des droits et des devoirs.

INNOVATION Recherche constante d'amélioration de l'existant (innovation sociale, innovation citoyenne, innovation scientifique...)

PAP Projet d'Accompagnement Personnalisé

REMERCIEMENTS

Nous remercions chaleureusement

- La CNSA, pour son soutien et la possibilité qu'elle nous a laissée de tester, ajuster et parfois nous tromper dans cette démarche.
- Les habitants des trois établissements et leurs proches qui se sont lancés avec nous dans cette aventure avec entrain.
- Les équipes de Constance Mazier, Lumières d'Automne et La Seigneurie et en particulier les directeurs, les référents des projets et les professionnels qui ont incarné ces expérimentations.
- Nos partenaires Les Beaux Jours, Itinéraire Bis, Plan 9 qui nous ont accompagnés avec patience, méthodologie et expertise.
- Les soutiens institutionnels qui nous ont suivis pendant ces 30 mois : L'Agence Régionale de Santé d'Île-de-France, le Conseil Départemental de la Seine-Saint-Denis, les Villes d'Aubervilliers, de Pantin et de Saint-Ouen-sur-Seine, la FHF Île-de-France, l'Association Périscope pour leur écoute et leur créativité.



Édition réalisée par Périscope
Graphisme : Clémentine Poquet
Photographe : Jessica Servières

Imprimé chez STIPA, Montreuil, Fr
2025

