

RENCONTRE NATIONALES



ATELIER

Intégrer et mobiliser les usagers dans la conception des projets

25 Octobre 2024

Bonjour !



Asma Devanne-Moumni
Designer de service

Sommaire

40mn
de théorie

1

Introduction : Pourquoi intégrer les usagers dans son projet ?

2

Quand intégrer les usagers dans son projet ?

3

Comment intégrer les usagers dans son projet ?

15 mn
de discussion

4

Échanges : et vous quels sont vos projets ?

5 mn
de synthèse

5

Conclusion : Comment passer à l'action ?

1

Introduction

Pourquoi intégrer des usagers ?

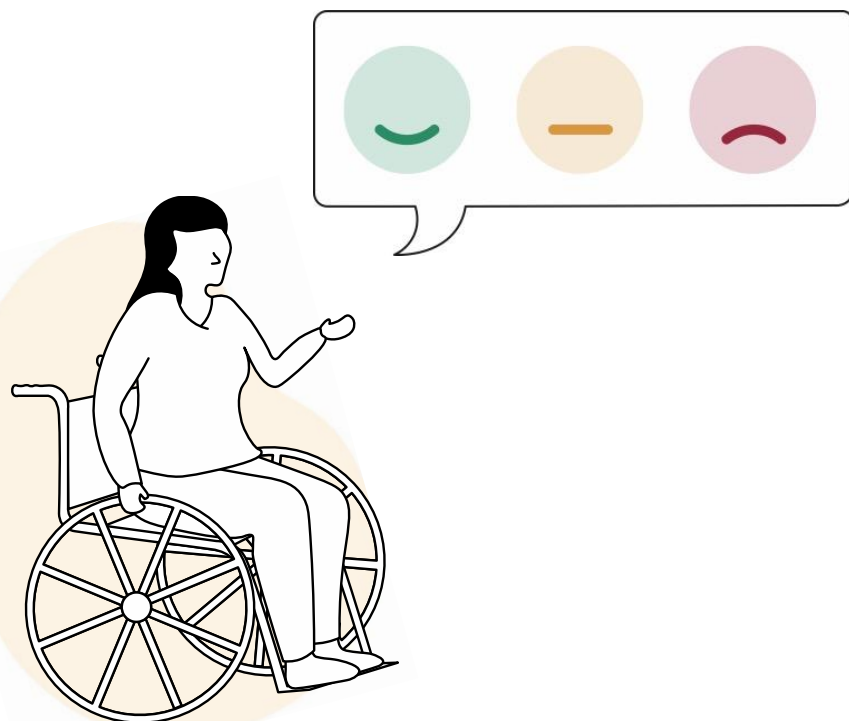


Pour commencer : à vous la parole

« Intégrer et mobiliser les usagers dans les projets »
A quoi pensez vous spontanément ?

Les 1^{ers} réflexes

Demander s'ils sont satisfaits



**Demander aux usagers, à l'aide
de dispositifs d'évaluation s'ils
ont été satisfaits de leurs
expérience**

Les 1^{ers} réflexes

Demander s'ils sont satisfaits



La satisfaction est un indicateur précieux mais limité.

→ Variez les méthodes de mobilisation pour ne passer à côté d'aucun précieux enseignement.

Les 1^{ers} réflexes

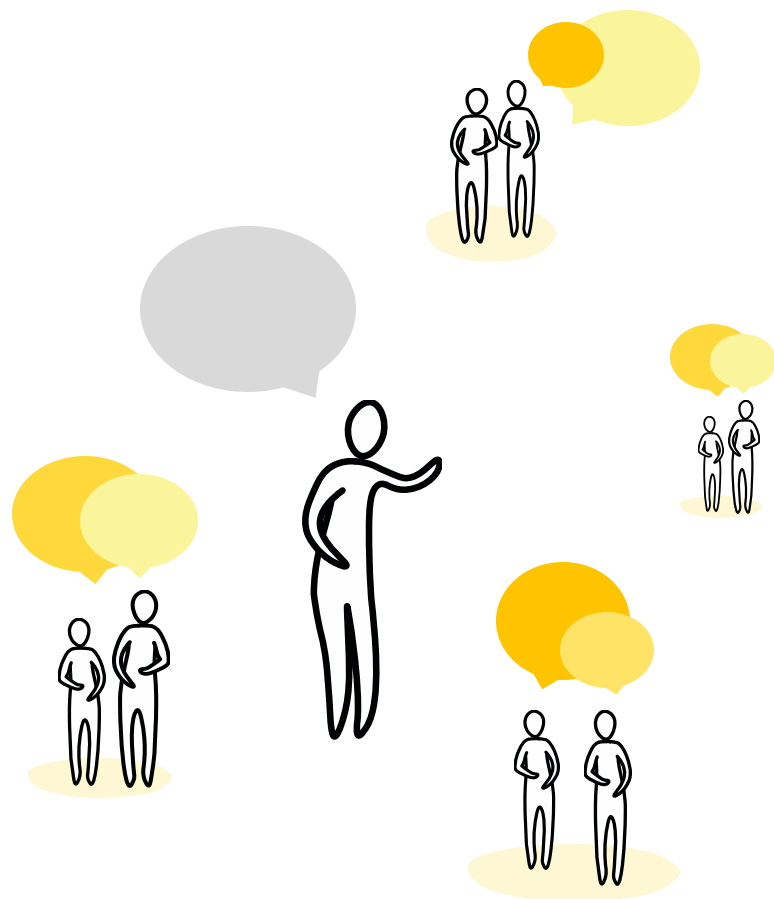
Toujours mobiliser les mêmes



**Représentants,
patients engagés,
connaissances...**

Les 1^{ers} réflexes

Toujours mobiliser les mêmes



Il faut sortir de la vision représentative qui consiste à aller n'interroger que ceux ont un « mandat »

→ Mobilisez les personnes concernées par votre sujet de façon la plus « brut » possible c'est-à-dire la moins biaisée

Il faut entendre le terme d'usagers (*utilisateurs*) de façon relative : selon votre sujet ceux-ci peuvent être des professionnels et/ou des patients et dont les profils peuvent varier

→ Définissez au début de chaque projet qui sont précisément vos utilisateurs et où les trouver.

Les 1^{ers} réflexes

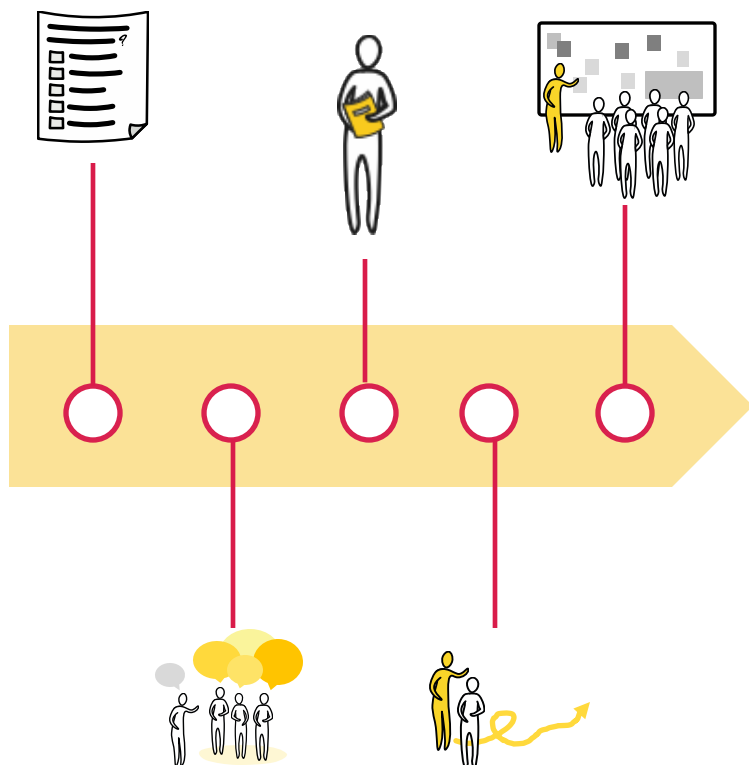
Les impliquer 1 fois, souvent au début



**Collecter leurs attentes en amont
d'un projet
puis ne plus les mobiliser**

Les 1^{ers} réflexes

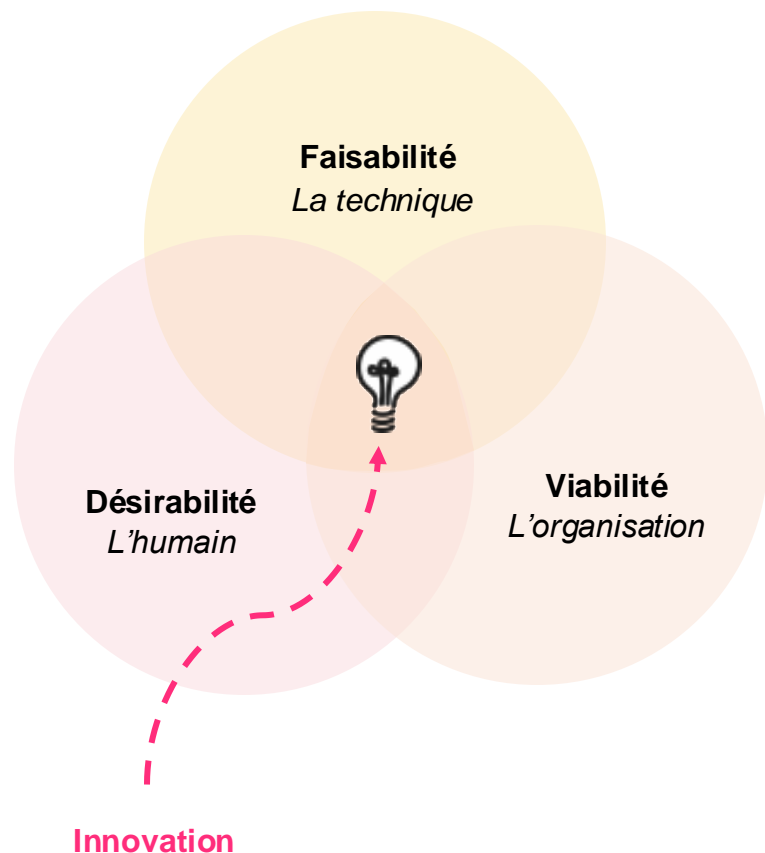
Les impliquer 1 fois, souvent au début



Les usagers peuvent vous apporter un regard pertinent tout au long de votre projet : de la définition des enjeux à la mise en œuvre de solutions concrètes

→ Mobilisez-les souvent et de façon variée

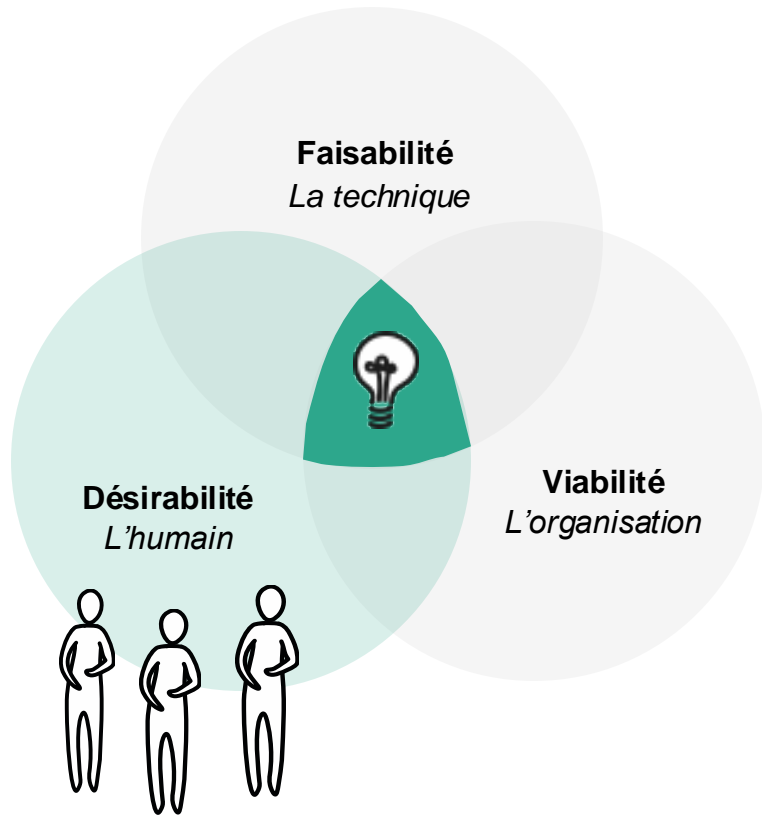
Apport de l'implication des usagers



Le triptyque d'une bonne innovation :

- S'assurer qu'on peut techniquement le faire
- S'assurer que ce sera pérenne dans l'organisation
- S'assurer qu'on peut l'intégrer dans les usages

Apport de l'implication des usagers



→ Intégrer les usagers, dans toutes leurs diversités, dans notre projet c'est éclairer un angle mort déterminant pour la bonne réussite de ce dernier.

✗ Intégrer les usagers ce n'est pas pour :

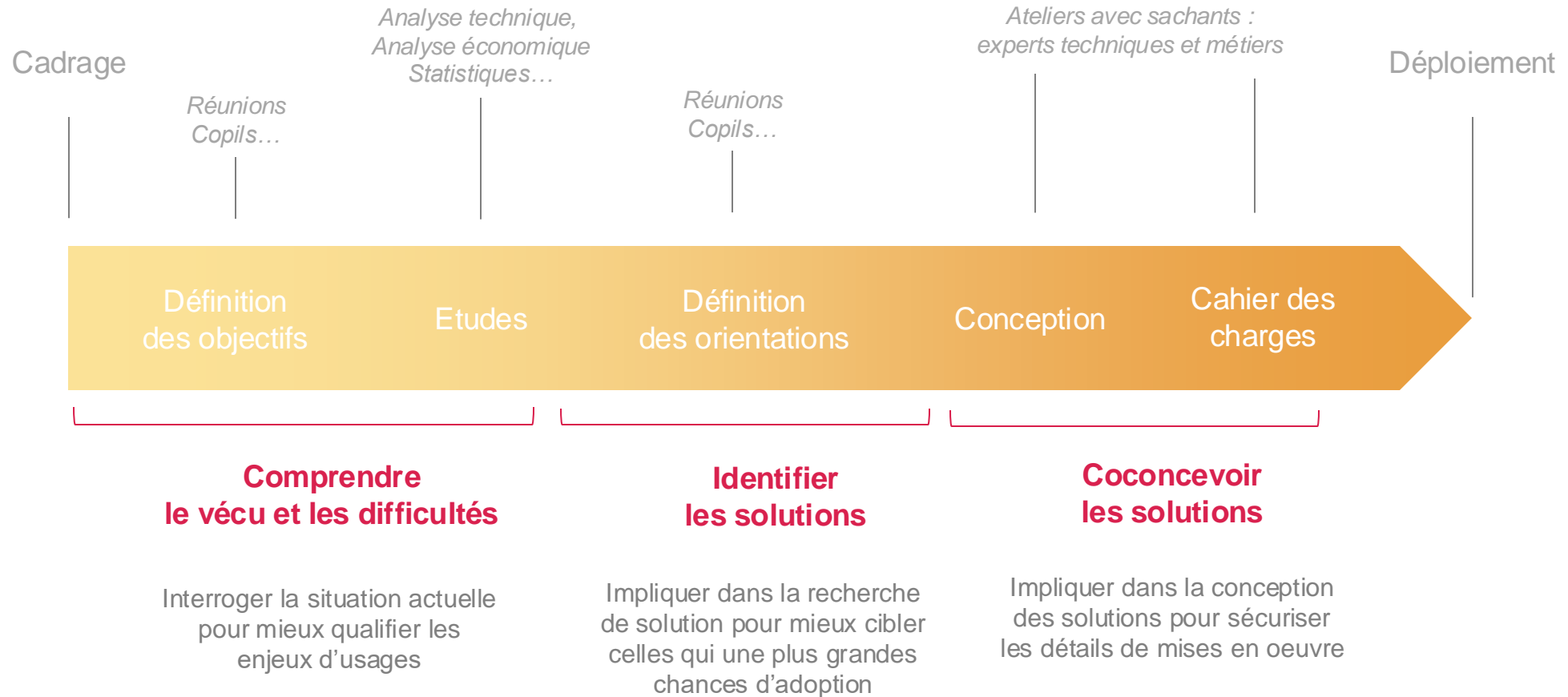
- **Leur faire plaisir**
- **Leur demander leurs revendications**
- **Leur demander l'autorisation**

✓ C'est un moyen de sécuriser votre projet en anticipant le « facteur humain » c'est-à-dire la façon dont les usages vont évoluer et dont vos solutions vont s'y intégrer

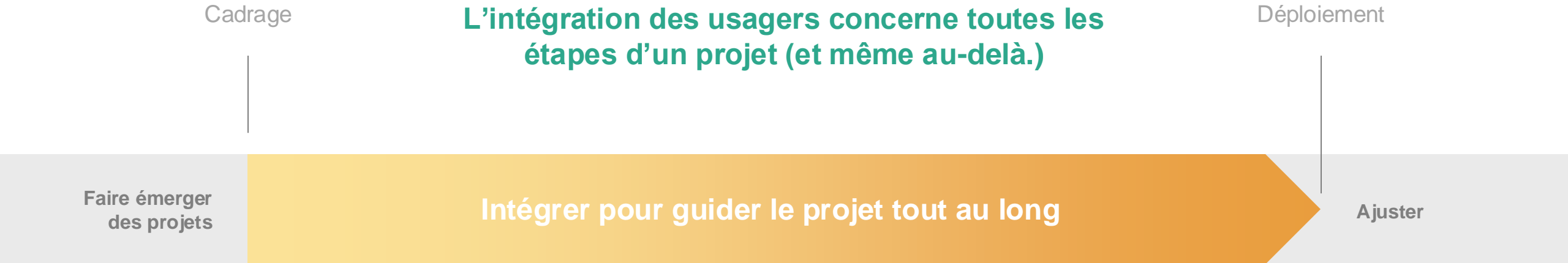
2

Quand intégrer les usagers dans son projet ?

Quand intégrer les usagers ?



Quand intégrer les usagers ?



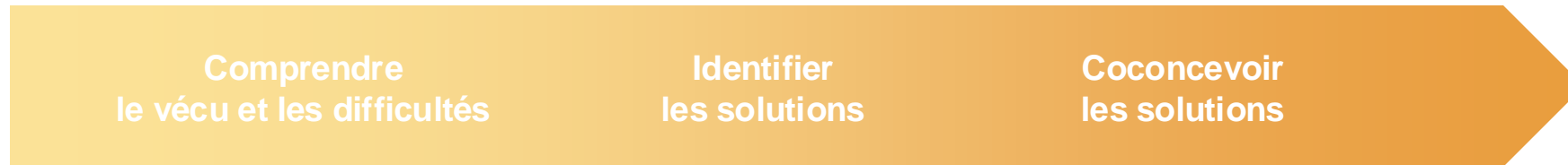
3

Comment intégrer les usagers dans son projet ?

3 catégories de mobilisation

Cadrage

Déploiement



Impliquer pour
comprendre les
besoins



Impliquer pour : penser les solutions



Impliquer pour comprendre les besoins

Le recueil d'expérience Pour comprendre quoi ?



L'USAGER

Le recueil d'expérience Pour comprendre quoi ?



LES AUTRES
PERSONNES

L'USAGER

Le recueil d'expérience Pour comprendre quoi ?



LES AUTRES
PERSONNES

L'USAGER

LES DISPOSITIFS

Le recueil d'expérience Pour comprendre quoi ?



L'ENVIRONNEMENT

LES AUTRES
PERSONNES

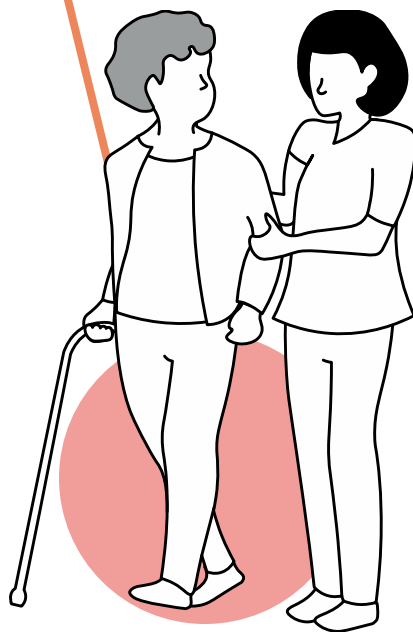
L'USAGER

LES DISPOSITIFS

Le recueil d'expérience

Auprès de qui recueillir ?

Les usagers



Le recueil d'expérience

Auprès de qui recueillir ?

Les usagers

Les ordinaires, dits « authentiques »

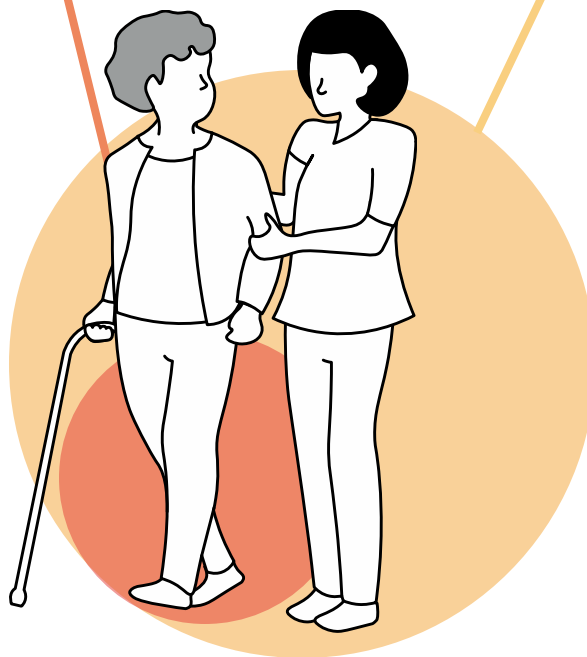
Usages et perception brute
des personnes

Les engagés

Éclairage supplémentaire,
aisance et capacité à s'engager
durablement

Les instances représentatives et associations

Partage d'orientations et garant
de la démocratie sanitaire



Les proches et les aidants

Comprendre les contextes de
vie et l'impact du soin dans le
quotidien

Le recueil d'expérience

Auprès de qui recueillir ?

Les usagers

Les ordinaires, dits « authentiques »

Usages et perception brute
des personnes

Les engagés

Éclairage supplémentaire,
aisance et capacité à s'engager
durablement

Les instances représentatives et associations

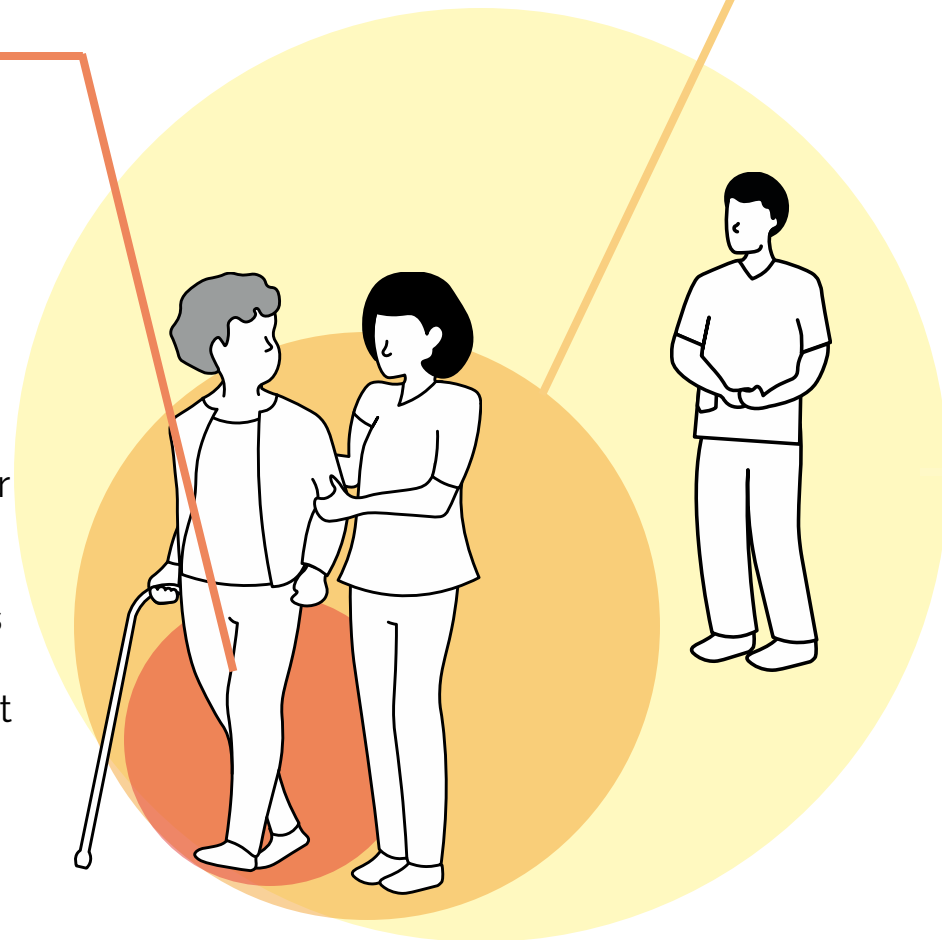
Partage d'orientations et garant
de la démocratie sanitaire

Les proches et les aidants

Comprendre les contextes de
vie et l'impact du soin dans le
quotidien

Les professionnels

Comprendre les contextes
organisationnels



Le recueil d'expérience

Auprès de qui recueillir ?

Les usagers

Les ordinaires, dits « authentiques »

Usages et perception brute
des personnes

Les engagés

Éclairage supplémentaire,
aisance et capacité à s'engager
durablement

Les instances représentatives et associations

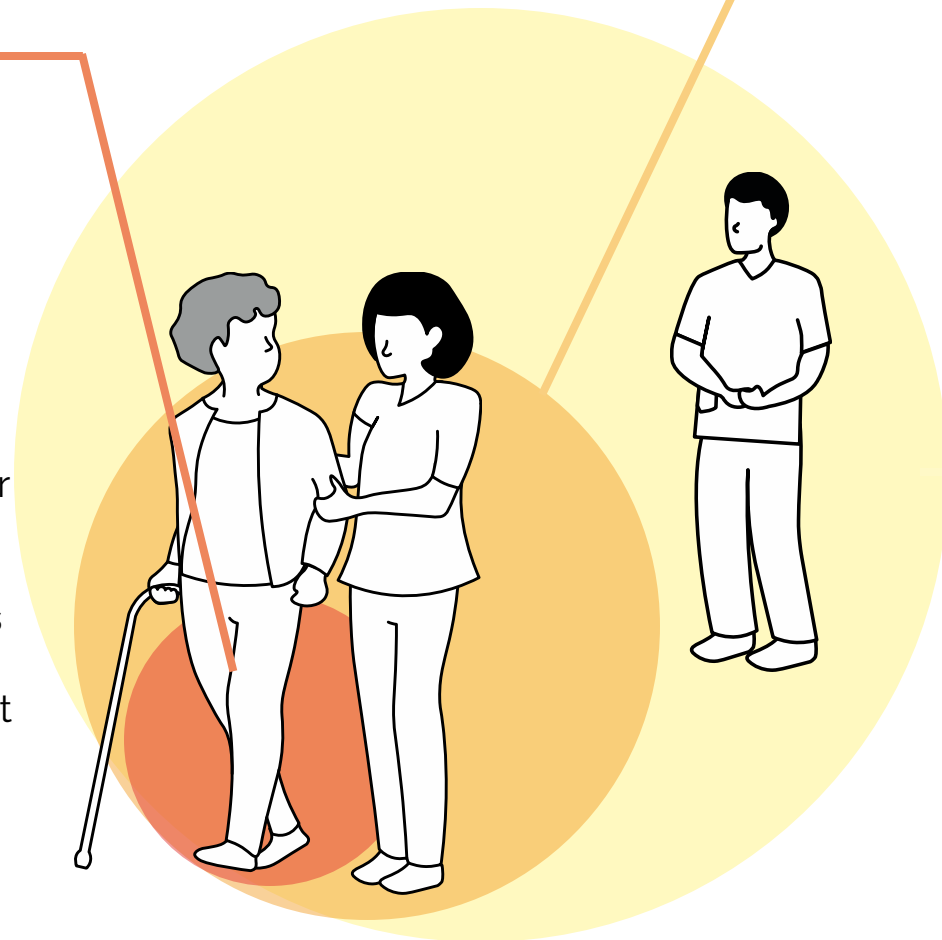
Partage d'orientations et garant
de la démocratie sanitaire

Les proches et les aidants

Comprendre les contextes de
vie et l'impact du soin dans le
quotidien

Les professionnels

Comprendre les contextes
organisationnels



Le recueil d'expérience

Comment recueillir ?



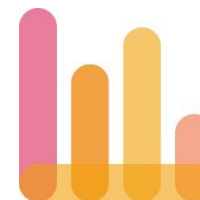
LES OBSERVATIONS



LES ENTRETIENS



LES DOCUMENTATIONS
PERSONNELLES



LA COLLECTE
DE DONNÉES

Le recueil d'expérience

Comment recueillir ?



LES OBSERVATIONS

Constater objectivement les comportements, conscients ou inconscients, individuels et collectifs.

Exemples de matières collectées

- Schéma de flux de personnes
- Analyses d'usages
- Descriptions d'interactions
- Photos de situations

Etc.

Mission

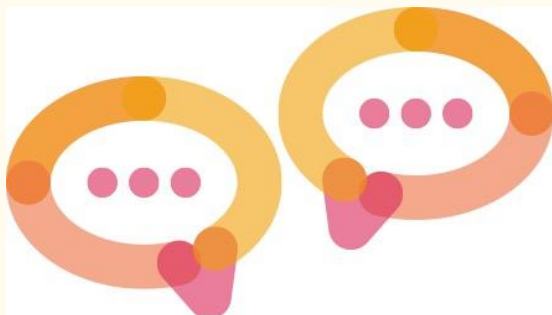
- ✓ Noter ce que les personnes **font** et **ne font pas**

Posture

- ✓ Décrire de manière **précise** et **neutre** ce qu'il se passe

Le recueil d'expérience

Comment recueillir ?



LES ENTRETIENS

Décrypter le vécu des personnes à travers un échange leurs permettant de partager.

Exemples de matières collectées

- Interprétations
- Ressentis
- Motivations
- Explications de comportements

Etc.

Mission

- ✓ Inviter les personnes à s'exprimer autour de sujets prédéfinis

Posture

- ✓ Mettre à l'aise et faire preuve d'une écoute sincère

Le recueil d'expérience

Comment recueillir ?



LES DOCUMENTATIONS PERSONNELLES

Capter des vécus à travers des outils
d'expression autonomes remis aux
personnes

Exemples de matières collectées

- Dynamique temporelles
- Évolutions de perception
- Vécu intime

Etc.

Mission

- ✓ Concevoir des outils d'expressions adaptés à vos enjeux

Posture

- ✓ Être pédagogue et précis pour garantir l'autonomie des personnes

Le recueil d'expérience

Comment recueillir ?



L'ANALYSE DE DONNÉES

Identifier des **indices** de problématiques ou **pondérer** des constats

Missions

- Identifier les sources de données existantes
- Concevoir des dispositifs de collecte de données adaptés

Exemples de matières collectés

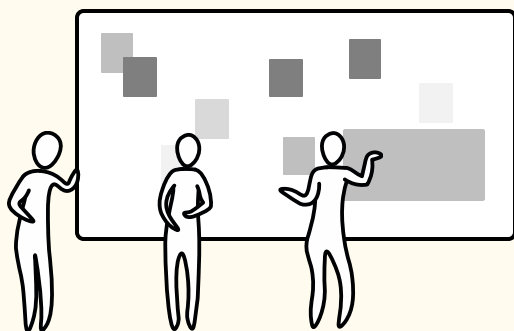
- ✓ Statistiques
- ✓ Notes
- ✓ Taux
- ✓ Courbes d'évolutions
- ✓ Fréquences

Etc.

Impliquer pour penser les solutions avec les usagers

Penser les solutions

Les ateliers



ATELIER COLLABORATIF D'IDEATION

**Faire émerger des solutions potentielles
à un problème défini** avec des personnes
concernées et/ou des experts techniques

Missions

Concevoir un déroulé favorisant l'expression de
tous pour identifier des hypothèses de solutions
pertinentes

Exemples d'activités

- ✓ Imaginer un futur parfait
 - ✓ Mettre en scène des situations souhaitées
 - ✓ Jouer avec les contraintes : « et si.. »
 - ✓ Boule de neige : itérer sur les idées des autres
- Etc.*

Penser les solutions

Les ateliers d'idéation : définir le bon problème

Exemple :

Vous souhaitez améliorer le tri des déchets au sein des services de soin

Penser les solutions

Les ateliers d'idéation : définir le bon problème

Comment pourrions-nous :

Objectif

Pour : *cible, personne concernée par le problème*

Afin que : *bénéfice attendu*

Penser les solutions

Les ateliers d'idéation : définir le bon problème

Comment pourrions-nous créer des dispositifs

Pour : *cible, personne concernée par le problème*

Afin que : *bénéfice attendu*

Penser les solutions

Les ateliers d'idéation : définir le bon problème

Comment pourrions-nous créer des dispositifs

Pour les patients pris en charge dans les services de soin

Afin que : *bénéfice attendu*

Penser les solutions

Les ateliers d'idéation : définir le bon problème

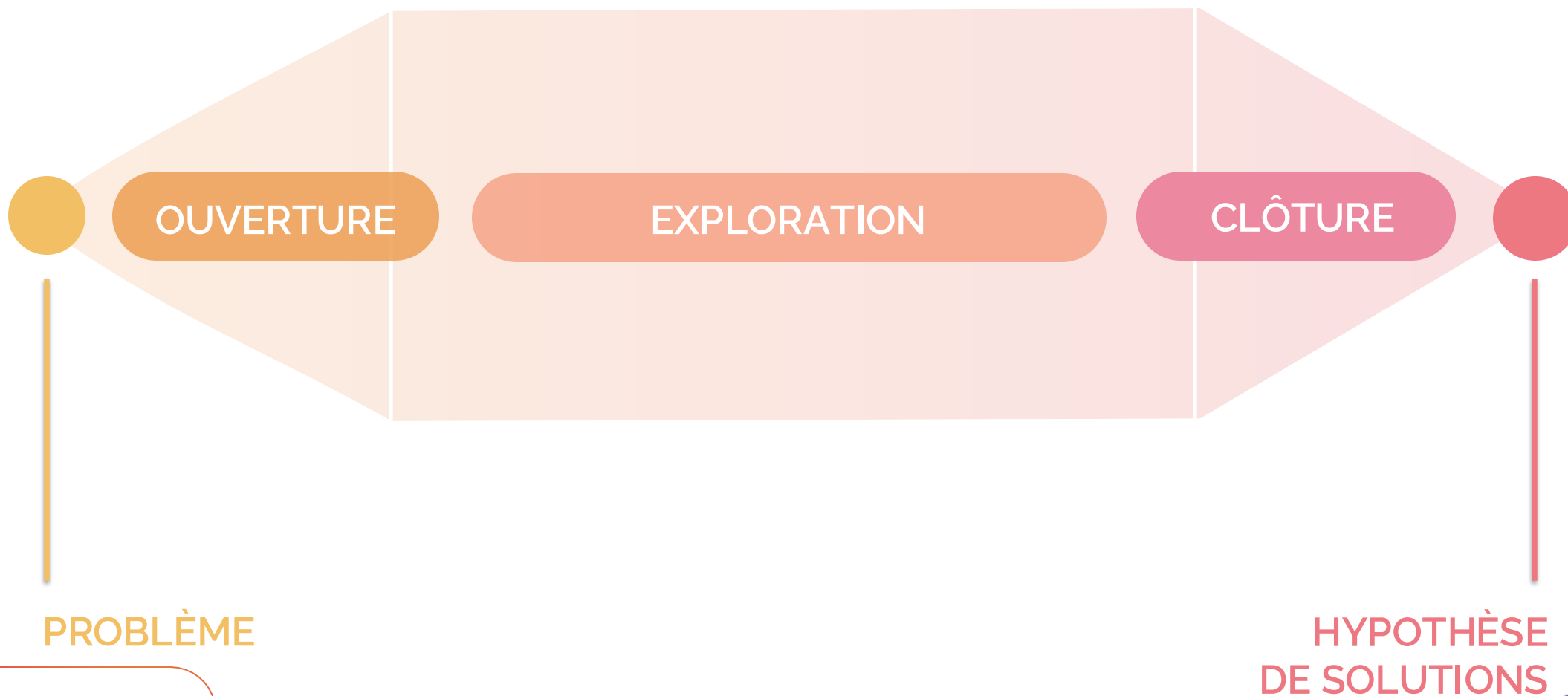
Comment pourrions-nous créer des dispositifs

Pour les patients pris en charge dans les services de soin

Afin de favoriser les bons réflexes de tri

Penser les solutions

Les ateliers d'idéation : le déroulé



Penser les solutions

Les ateliers d'idéation : le déroulé

OUVERTURE

EXPLORATION

CLÔTURE

- ✓ **Tout le monde est légitime** pour contribuer
- ✓ **Alimentez l'imagination** : Partagez les enseignements de votre recueil pour nourrir la réflexion
- ✓ **Soyez visuel** pour garantir un même niveau de compréhension

Penser les solutions

Les ateliers d'idéation : le déroulé

OUVERTURE

EXPLORATION

CLÔTURE

- ✓ **Explorez vraiment** : Privilégiez les idées nouvelles aux solutions faciles « reflexes »
- ✓ **Ne filtrez pas** : Quantité plutôt que qualité (perçue)
- ✓ A ce stade : **rien n'est impossible**

Penser les solutions

Les ateliers d'idéation : le déroulé

OUVERTURE

EXPLORATION

CLÔTURE



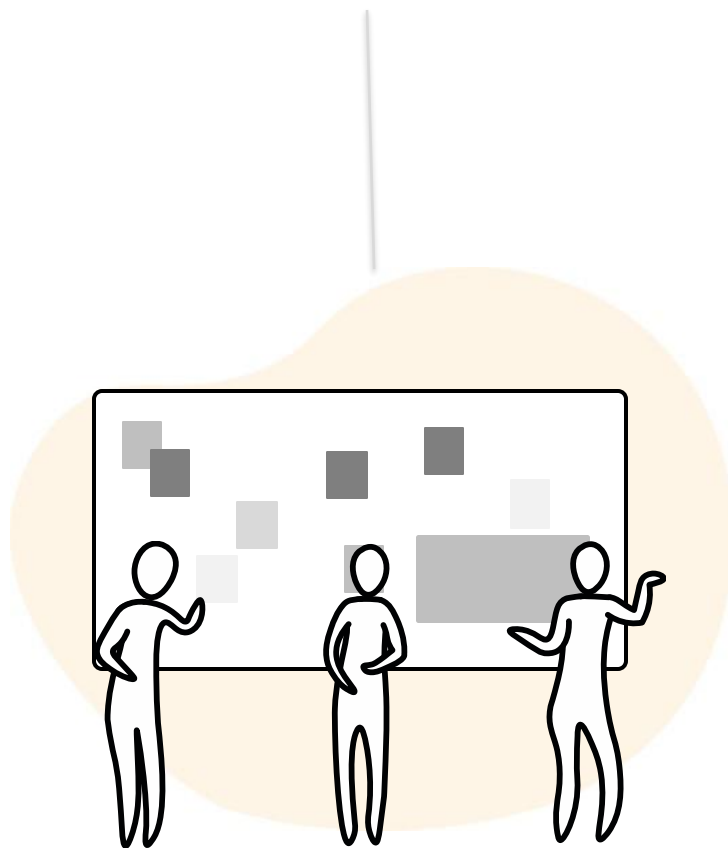
Refocaliser : Priorisez les idées au regard de votre problématique



Ne cherchez pas l'idée idéale, la solution sera probablement une combinaison de plusieurs idées

Penser les solutions

Les ateliers d'idéation : do & don'ts



UTILISATION
DE JARGON

VENDRE
VOTRE SOLUTION

EN FAIRE UN
RECUEIL D'EXIGENCES

Penser les solutions

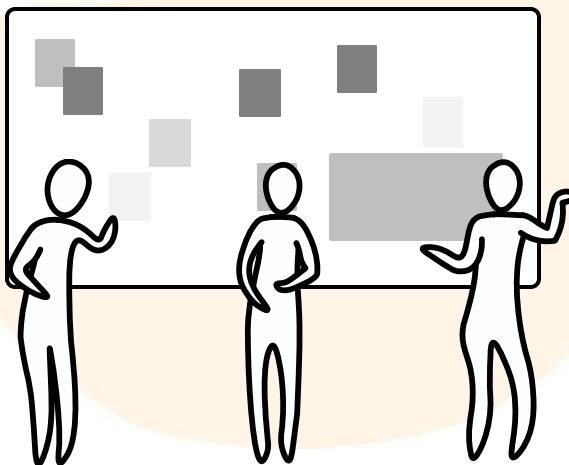
Les ateliers d'idéation : do & don'ts



**CLARIFIEZ
LES PROCESSUS DE DÉCISION**

**PARTEZ DU VÉCU
DES PERSONNES**

**ACCEPTEZ
L'INCERTITUDE**



**UTILISATION
DE JARGON**

**VENDRE
VOTRE SOLUTION**

**EN FAIRE UN
RECUEIL D'ÉXIGENCES**

Penser les solutions

Prototyper et tester des solutions

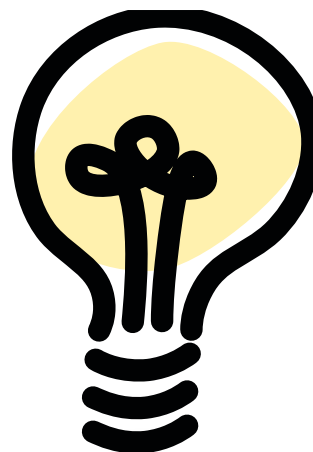


Penser les solutions

Prototyper et tester des solutions

LES USAGES

Comment la solution est-elle comprise et prise en main ?



LES APPORTS

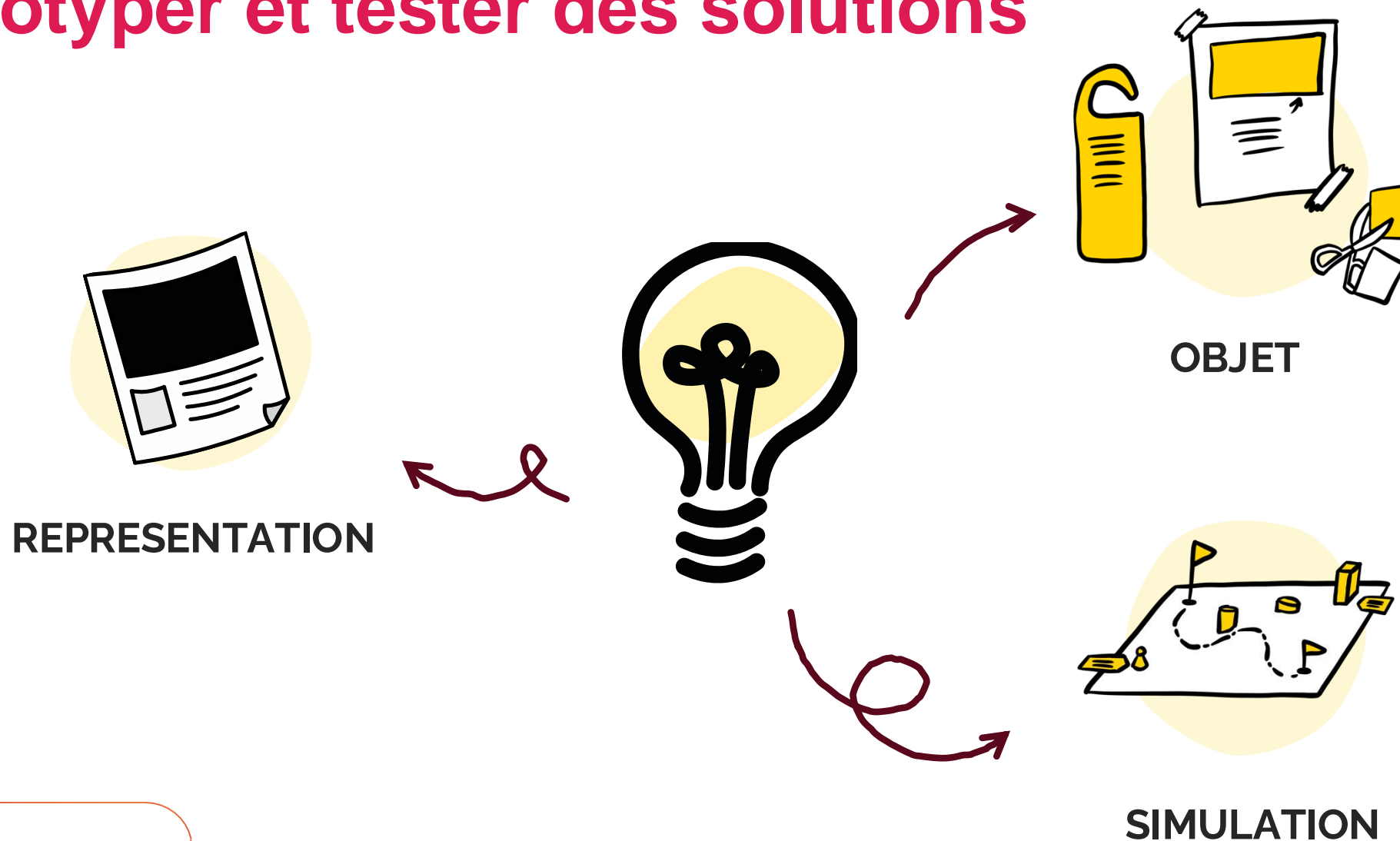
Qu'est ce qui fonctionne dans votre solution ?

LES LIMITES

Qu'est-ce qu'il faut ajuster ou modifier dans votre solution ?

Penser les solutions

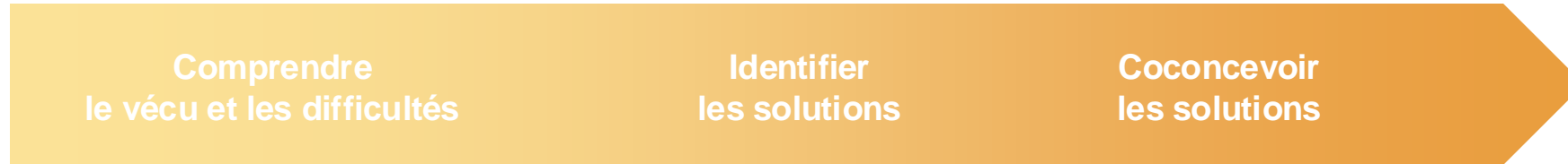
Prototyper et tester des solutions



Résumé : des modes de mobilisation

Cadrage

Déploiement



Recueillir l'expérience

- Observer
- S'entretenir
- Faire documenter
- Analyser des données



Impliquer pour : penser les solutions

- Générer des idées en atelier
- Affiner des scénarios en atelier
- Prototyper pour tester



4

Discussion

Et vous, quels sont vos projets ?



À vous la parole

**Actuellement, pour quels projets actuels
vous demandez-vous :
comment impliquer les usagers ?**

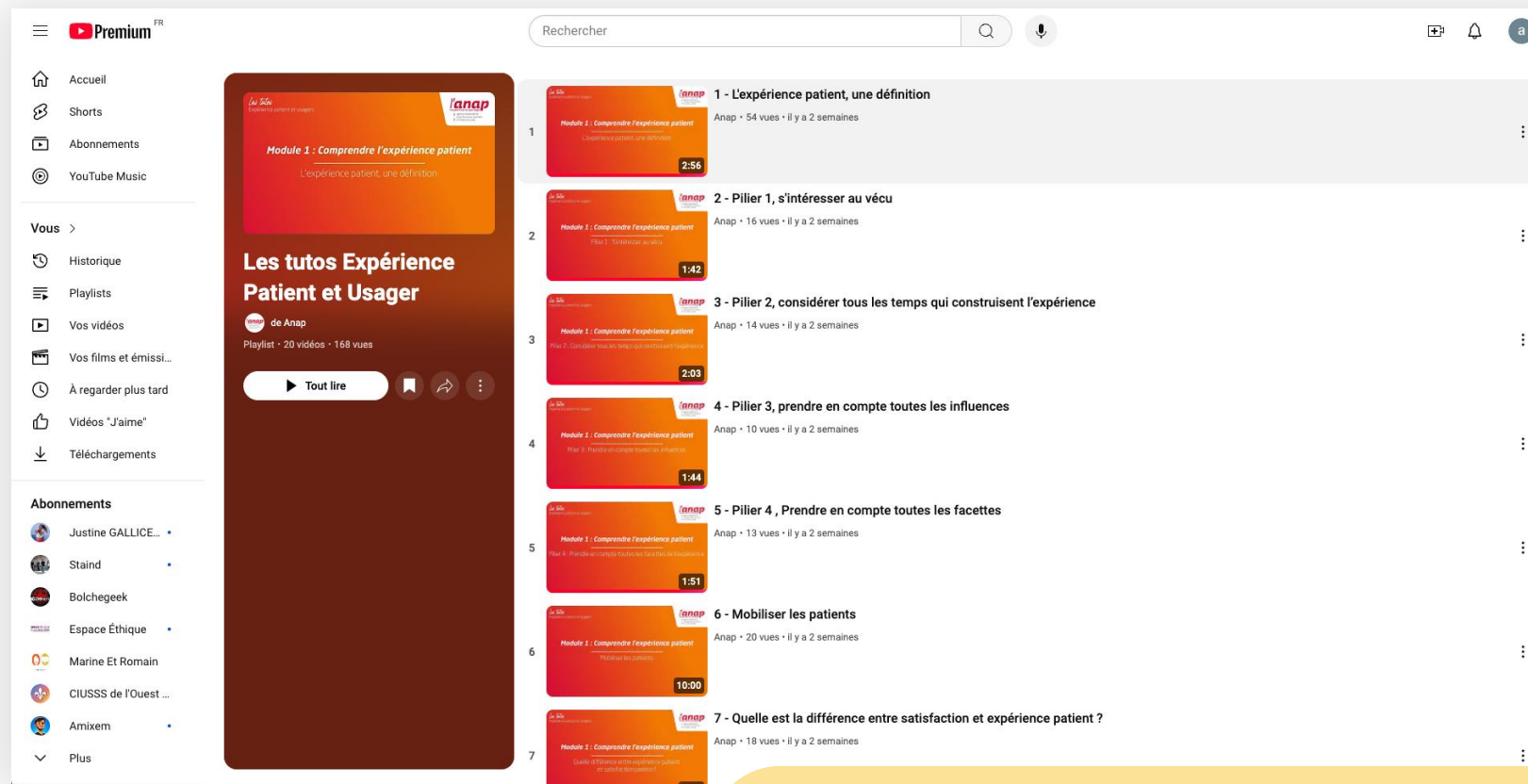
5

Conclusion

Comment passer à l'action ?
(avec ou sans l'Anap)

Pour vous aller plus loin...

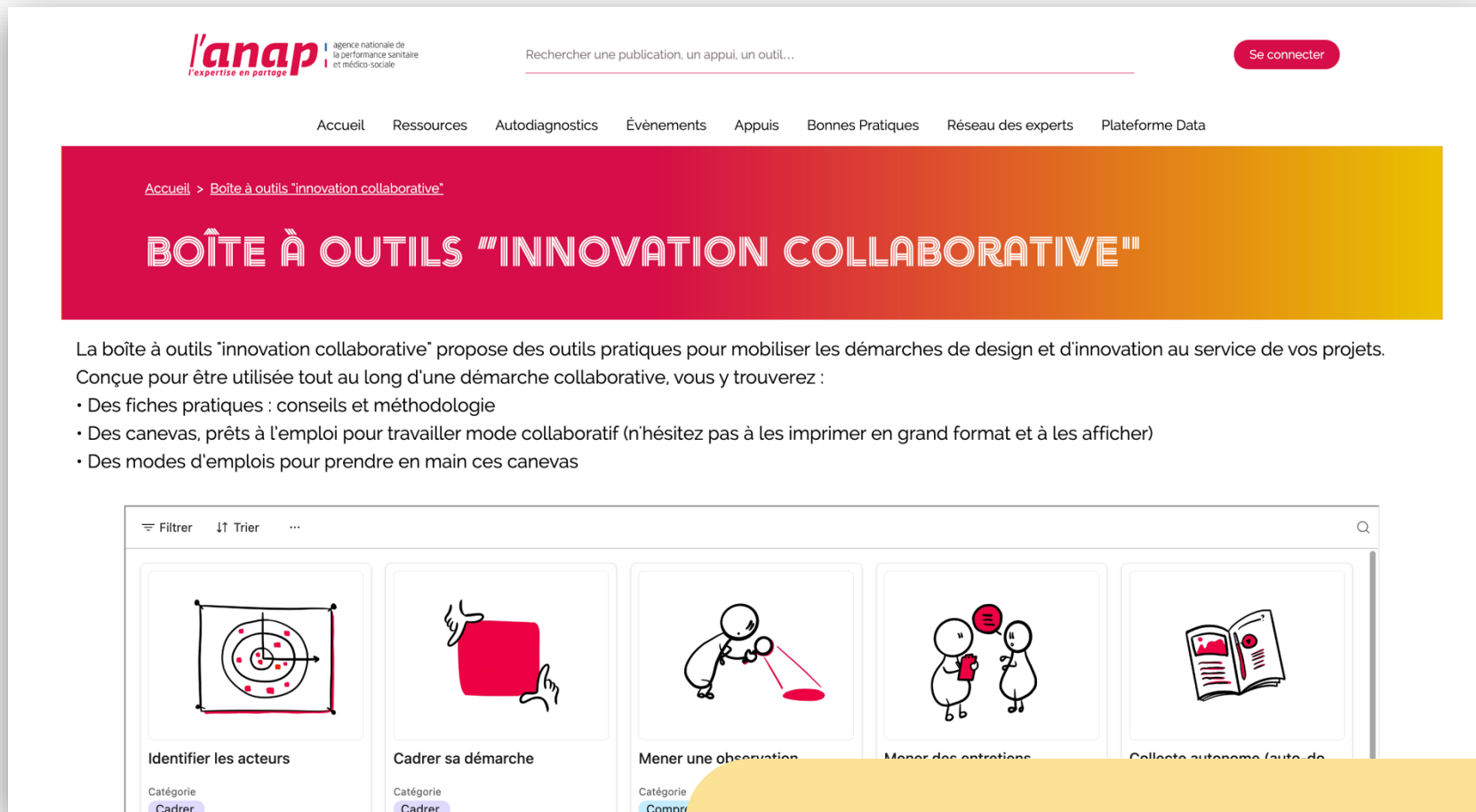
Les tutos vidéo : expérience patient et usagers sur la chaîne Youtube de l'Anap



https://www.youtube.com/playlist?list=PL2GmHHrS6L4XqxsM_kfWkXC02FyDSWjvi

Pour passer l'action

La boîte à outils innovation collaborative : sur le site de l'anap



The screenshot shows the l'anap website interface. At the top, the l'anap logo is on the left, and a search bar with the text 'Rechercher une publication, un appui, un outil...' is in the center. A 'Se connecter' button is on the right. Below the header, a navigation menu includes 'Accueil', 'Ressources', 'Autodiagnostic', 'Événements', 'Appuis', 'Bonnes Pratiques', 'Réseau des experts', and 'Plateforme Data'. The main content area has a red and orange gradient header with the title 'BOÎTE À OUTILS "INNOVATION COLLABORATIVE"'. Below this, a paragraph explains the purpose of the tool. A list of three items follows: 'Des fiches pratiques : conseils et méthodologie', 'Des canevas, prêts à l'emploi pour travailler mode collaboratif (n'hésitez pas à les imprimer en grand format et à les afficher)', and 'Des modes d'emplois pour prendre en main ces canevas'. At the bottom, a grid of five cards is displayed, each with an icon and a title: 'Identifier les acteurs' (target icon), 'Cadrer sa démarche' (hand holding a red square), 'Mener une observation' (person with a red circle), 'Mener des entretiens' (two people with a red circle), and 'Collecte autonome (auto-de' (book icon). Each card also has a 'Catégorie' label: 'Cadrer' for the first two, 'Compr' for the third, and 'Compr' for the fourth and fifth.

BOÎTE À OUTILS "INNOVATION COLLABORATIVE"

La boîte à outils "innovation collaborative" 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 mode collaboratif (n'hésitez pas à les imprimer en grand format et à les afficher)
- Des modes d'emplois pour prendre en main ces canevas

Identifier les acteurs

Cadrer sa démarche

Mener une observation

Mener des entretiens

Collecte autonome (auto-de

<https://anap.fr/s/boite-outils-innovations-collaboratives>

Pour être accompagnés

L'appui collectif « innovation et management collaboratif »

Appui terrain collectif

Innovation et management collaboratifs

Engagez vos équipes, accélérez vos projets !

Développement durable

Comment développer mon plan d'action
de manière collaborative et embarquant les équipes

Vous souhaitez renforcer l'engagement de vos équipes
ou créer une dynamique collective dans votre territoire ?

Vous êtes prêts à impulser
des dynamiques collaboratives plus horizontales ?

L'Anap vous accompagne à travers un nouvel appui terrain consacré à l'innovation et au
management collaboratifs.

CANDIDATER



Merci !