

Innovation citoyenne dans trois EHPAD publics : Quels impacts sur la transformation de l'offre ?

Rapport final juillet 2025

ANNEXES - 1

Porteur du projet : EHPAD PUBLIC CONSTANCE MAZIER (Aubervilliers, 93)

Visa n°2022_066



Rapport intermédiaire réalisé en avril 2024

EHPAD public Constance Mazier, 4 rue Hémet, 93300, Aubervilliers
01 53 56 35 35 - accueil@ehpad-cmazier.fr

www.ehpad-constancemazier.fr

Personne à contacter pour plus d'information : Perrine Collet (resp-dev@ehpad-cmazier.fr)

ANNEXES

ANNEXES 1 : LES LIVRABLES

Les annexes mentionnées en italique avec un astérisque sont disponibles dans les annexes du rapport intermédiaire d'avril 2024.

LANCEMENT - IMMERSION

- *Restitutions des immersions des 3 EHPAD - avril 2023**
- Programme formation action Page 3

EVALUATION

- *Illustrations des résultats tirés des questionnaires de satisfaction déployés à l'issue de la journée de formation-action inter-EHPAD – 20 septembre 2023**
- Rapport complet d'évaluation
Document à part entière (61 pages)

COMMUNICATION ET VALORISATION

- *Interview de Julien Bottriaux, consultant en innovation sociale de l'agence Les Beaux Jours, pilote du projet dans le journal d'établissement L'ECHO (EHPAD Constance Mazier), publication en janvier 2024**
- Les Cahiers de l'Institut Paris Région - Spécial "Vieillir et alors".
L'EHPAD de l'avenir : inclusif, participatif et ouvert - Octobre 2024 Page 6
- Article sur l'expérimentation « innovation citoyenne » dans la revue Infopublic
éditée par le GEPSO (Groupe National des Etablissements Publics Sociaux et Médico-sociaux) - Février 2024 Page 11
- ASH, le Mag du travail social. Innovation, le social s'empare du design.
Zoom sur "Résidents, citoyens avant tout" Page 13
- Webinaire CNSA. Participation d'Eve Guillaume Page 16
- Interview Elisa Goubet - Les Beaux Jours Page 17
- Roman photo Page 18

DOCUMENTS PRODUITS TOUT AU LONG DU PROJET

- *Cahier d'idées global et cahier d'idées par établissement en vue des votes par les résidents et les professionnels de chacun des EHPAD – septembre à novembre 2023**
- *Parcours d'emménagement (livrable post focus-group « professionnels ») – EHPAD Constance Mazier (Aubervilliers) – février 2024**
- *Exemples de supports de communication pour l'élection du CVS (Conseil de la Vie Sociale) – EHPAD Lumières d'Automne (Saint-Ouen) – novembre 2023**
- *Fiches projet objet totem « parcours d'emménagement » et fiche projet objet « vie quotidienne » – EHPAD Mazier (Aubervilliers) – janvier 2024**
- *Fiches projet objet totem « Conseil de la Vie Sociale » et fiches projets objet « vie quotidienne » - EHPAD Lumières d'Automne (Saint-Ouen) – février 2024**
- *Fiches projet objet « vie quotidienne » - EHPAD La Seigneurie (Pantin) – mars 2024**
- Exemple d'une fiche suivi projet Page 27

LANCEMENT - IMMERSION

Déroulé Formation-Action : Être citoyen en EHPAD

20 septembre 2023

9h - Accueil

- Accueil Café
- Déambulation autour de l'expositions sur les innovations démocratiques avec possibilité de réagir aux panneaux (coup de cœur, ça me fait penser à..., d'autres initiatives à partager ?)
- Compléter une zone d'expression libre sur : "*c'est quoi pour moi la citoyenneté ?*"
Citoyenneté = situation d'appartenance à une communauté politique + reconnaissance de droits
 - 1e génération : **Droits civils et politiques** (ou libertés individuelles) = expression, culte, association, manifestation
 - 2e génération : **Droits sociaux** = travail, syndicats, sécurité sociale, protection familiale, salaire minimum, santé, éducation, vie culturelle
 - 3e génération : **Droits collectifs** = droits des peuples à disposer d'eux-mêmes, droit à un environnement sain, protection générations futures, ingérence humanitaire

9h30 - Introduction et inclusion

- 10 min - Présentation de la journée
 - Rappel concernant l'expérimentation
 - Où ça se situe dans le projet : rappel des précédentes phases et des prochaines étapes
 - Objectifs et organisation de la journée
 - Partage des règles du jeu
- 10 min - Brise glace
 - Les participants sont invités à répondre aux questions qui leur sont posées en se déplaçant dans l'espace
- 20 min - Activité d'inclusion sur le sujet de la citoyenneté
 - *En tant que citoyen, à quoi vous ne voudriez absolument jamais renoncer (3 choix maximum) Voter / Consommer les produits que je veux / Aller où je veux quand je veux / Être bénévole dans une association / S'engager dans des actions de désobéissance civile / Manifester / S'impliquer dans un syndicat / Militer dans un parti politique / S'informer grâce à différents médias / Exprimer ses désaccords sur les décisions politiques / Apprendre tout au long de la vie / Exercer son esprit critique / Se défendre en cas de problème avec la justice / Aider ou secourir les personnes que je veux / Choisir l'activité que j'exerce au quotidien / Autre*
 - *Puis partir des 5-6 réponses majoritaires et demander à chaque fois si les résidents peuvent aussi le faire, en utilisant un système de cartons colorés :*
 - vert : les résidents peuvent le faire sans difficulté
 - orange : les résidents peuvent le faire mais ça demande un effort
 - rouge : les résidents peuvent difficilement le faire
 - *Puis rappel des dimensions de la citoyenneté*

10h10 - Table ronde introductive

- 50 min - Entretiens croisés avec les différents intervenants :
 - Francis Carrier : approche militante et politique sur la perception que l'on a des vieux, les choix de société qu'il nous faut faire pour permettre aux vieux d'être acteurs de leur vie
 - Damien Vanneste : approche académique avec éclairage universitaire sur les différents sujets qui concernent notre expérimentation
 - Florence Braud : approche / regard de professionnel

→ **Organisation pour favoriser les interactions avec la salle** : le bocal à poissons où plusieurs places sont laissées à côté des intervenants pour que qui veut, puisse venir discuter avec les deux intervenants

11h - Pause

11h15 - World-café (en petits groupes, un nouveau petit groupe se reforme à chaque conversation)

- **10 min - Conversation #1 : Qu'est-ce qui vous a le plus marqué dans les interventions et pourquoi ?**
- **30 min - Conversation #2 : Vu ailleurs... (Etudes de cas)**
Prise de connaissance du cas en vidéo et au travers de la fiche "résumé", puis réponse aux questions suivantes sur un support de rédaction:

Pour le croisement des savoirs :

- Si demain toutes les décisions qui concernent les résidents de notre établissement devaient être prises en les consultant, comment pourrait-on s'y prendre ?
- Sur quels sujets les concernant faudrait-il consulter en priorité les résidents ?
- Qu'est-ce qu'il faudrait changer dans nos pratiques au quotidien pour que ça puisse se mettre en place ?
- De quoi aurait-on besoin pour que ça marche dans notre établissement ?

Pour le vote des résidents :

- Si demain, on devait informer les résidents sur les élections et les programmes des partis politiques, comment ferait-on ?
- En 2024, il y a les élections européennes, en 2026 ce sera les Municipales... Qu'est-ce qu'il faudrait faire pour permettre aux résidents de voter ?
- Qu'est-ce qui bloque en général quand il faut permettre aux résidents de voter aux élections ?
- Qu'est-ce qui faciliterait les choses ?

12h15 - Débrief et consolidation

20 min - Débrief autour de ces questions...

- Pour moi, c'est possible que les résidents soient des citoyens à part entière
- Permettre aux résidents d'être des citoyens à part entière c'est possible dans notre EHPAD si...
- Ce qu'il faut changer avant tout dans notre EHPAD pour que nos résidents soient des citoyens à part entière c'est...
- A titre personnel, voici ce que je peux faire pour permettre à nos résidents d'être des résidents à part entière...

13h - Déjeuner

14h - Consolidation théorique - En plénière

- Les 4 piliers de la citoyenneté
- Les différents types de relations entre le professionnel et la personne accompagnée
- Les dimensions de la transformation de l'offre pour des établissements porteurs d'autodétermination

14h25 - Ateliers de co-création

10 min - Présentation des objectifs de l'après-midi en plénière

30 min - Temps #1 : Vote pour les idées de dispositifs à travailler - Par établissement

- Les participants se répartissent par établissement.
- Le cahier d'idées est affiché.
- Les participants votent pour leurs trois coups de cœur.

1h - Temps #2 : co-conception - Par établissement : 3 équipes pour les 3 projets (qui ont reçu le plus de votes)

Le groupe est scindé en trois équipes en fonction des appétences de chacun. Chaque équipe travaille sur un projet distinct et répond aux questions suivantes :

- **30 min - Story board**
Révisions un peu... Nous sommes en 2024 et 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 fait le résident concrètement dans ce projet
 - Ce que font les professionnels
 - Ce que font les familles
- **30 min - Fiche projet**
 - Comment présenteriez-vous cette idée au résident pour qu'il y participe / contribue ?
 - Comment le résident participe activement avant, pendant et après l'activité. En d'autres termes, en quoi cette activité peut renforcer sa citoyenneté ?
 - Qui doit faire quoi pour que ça puisse marcher ? (nommer les personnes à impliquer et leurs rôles)

16h15 - Pause

16h30 - Expositions de restitution

- Les participants changent de salle pour aller voir les productions des autres établissements en deux sessions de 10 minutes et répondent à la question suivante : quels conseils supplémentaires donneriez-vous pour que le résident puisse véritablement être citoyen au travers de ce projet ?

16h45 - Débrief et conclusion de la journée

- Devoir concret à donner : est-ce qu'il est possible d'aller voir un ou deux résidents et avec un ou deux collègues pour présenter les 3-4 idées : porte à porte / aller vers (comme pour la maîtrise des usages) pour participation démocratique
- On compte sur vous !

COMMUNICATION ET VALORISATION

Les Cahiers de l'Institut Paris Région - Spécial "Vieillir et alors" - L'EHPAD de l'avenir : inclusif, participatif et ouvert

Avec la participation de Julien Bottriaux, co-fondateur de l'agence Les Beaux Jours



L'EHPAD DE L'AVENIR : INCLUSIF, PARTICIPATIF ET OUVERT

Dans les Ehpads, la gouvernance et les pratiques professionnelles évoluent en faveur d'un plus grand pouvoir d'agir des résidents. Parce qu'intégrer un Ehpad n'est pas forcément dire adieu à la participation à la vie de la société, l'Ehpad de demain devra permettre aux personnes âgées de développer leurs relations sociales dans et hors ses murs.

Olivier Mandon, socio-économiste à l'Institut Paris Region, maître de conférences en sociologie à l'Université Paris-Saclay, et Julien Bottriaux, co-fondateur de l'agence Les Beaux Jours

Associés dans l'imaginaire collectif à l'isolement des personnes âgées et à la disparition de leurs relations sociales, les Ehpads se soucient pourtant de l'inclusion et du pouvoir d'agir de leurs résidents. Depuis 2002, l'action publique y prévoit la création d'un Conseil de la Vie Sociale (CVS)¹, une démarche de projet personnalisé², et l'élaboration d'une « Charte des droits et libertés de la personne accueillie en établissement »³. La loi de 2005 pour l'égalité des droits et des chances devait déjà permettre une amélioration des droits des publics âgés à travers le prisme du handicap⁴. En 2024, la loi portant mesures pour bâtir la société du bien vieillir et de l'autonomie⁵ aborde la nécessité de la sociabilisation des aînés en perte d'autonomie.

LA NÉCESSITÉ DE NOUVELLES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Aujourd'hui, la participation citoyenne des résidents dans la gouvernance des Ehpads s'illustre principalement au sein du CVS. Mais les possibilités de participation réelles sont minces, et restent principalement aux mains des équipes soignantes. Ingrid Fasshaeur et Cristelle Ferreira de Moura⁶ soulignent que « malgré un

consensus autour de l'importance de temps d'échanges et d'implication sociale du résident dans sa vie quotidienne, les possibilités de participation ou d'expression sont réduites.⁷ »

De nouveaux moyens pour partager plus équitablement le pouvoir d'agir et mobiliser la participation des résidents sont donc à construire. En témoignent les nouvelles initiatives, menées par les Ehpads eux-mêmes ou définies dans un écosystème d'acteurs locaux souhaitant développer une politique publique accueillante pour les personnes âgées. Ces nouvelles pratiques s'approprient le principe « *Nothing About Us Without Us* »⁸ (« Rien sur nous sans nous »), le fameux slogan de noirs handicapés d'Afrique du Sud à l'origine de revendications sur l'égalité des droits dans les années quatre-vingt-dix.

LE RÉSIDENT D'EHPAD, CE CITOYEN COMME LES AUTRES

Encourager la participation sociale des résidents, c'est rappeler que ceux-ci demeurent des citoyens à part entière. Trois Ehpads publics de Seine-Saint-Denis⁹ participent à une recherche-action autour de l'innovation citoyenne. Les objectifs ? Renforcer la



citoyenneté et le pouvoir d'agir des résidents, faire évoluer les cultures professionnelles, renouveler les perceptions et postures des proches vis-à-vis de leurs parents vieillissants. Pendant 30 mois, ces établissements ont réinterrogé, avec les résidents, les espaces et médias de participation collective (CVS, projet d'accompagnement personnalisé, etc.) prévus par la réglementation au prisme de la citoyenneté¹⁰. Cependant, constat a été fait que les résidents éprouvaient des difficultés à participer à ces temps, dont les formats (souvent de classiques « réunions de travail » animées par des professionnels) n'étaient pas adaptés à leurs profils ou leurs éventuels troubles cognitifs. Cela interroge le choix des outils d'animation et de gestion de réunion, pour dépasser la frustration des participants, qui pourrait fragiliser leur futur engagement.

Autre levier pour dynamiser la participation des résidents : la création de tiers-lieux. Avec son appel à projet « Un tiers-lieu dans mon Ehpad », la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) encourage les établissements à créer et animer des espaces ouverts sur la ville, pour permettre aux résidents de passer du statut

d'accueillis à celui d'accueillants et d'hôtes pour les habitants, les enfants ou les associations du territoire. À Pantin, l'Ehpad public « La Seigneurie » a, par exemple, choisi de créer un café et un jardin partagé accessibles à tous.

D'autres programmes prennent en compte ce besoin d'inclusion des résidents âgés, cette nécessité d'ouverture des Ehpad sur leur environnement extérieur. Citons l'exemple de l'association Adelis, créée en 2020 par France Bénévolat, et de son programme « Maison de Retraite Inclusive » (MR+). En 2023, 62 établissements étaient labellisés et soutenaient son programme, notamment en considérant les résidents comme citoyens à part entière, vivant dans un lieu de vie normal, et ayant besoin de sentiment d'utilité sociale.

VERS DES EHPAD INSÉRÉS DANS DES TERRITOIRES « AMIS DES AÎNÉS »

Ouvrir l'Ehpad sur l'extérieur, c'est donc permettre aux résidents d'être davantage acteurs de leur vie : faire ses courses au supermarché, flâner dans le parc, discuter avec les voisins, autant de pulsions de vie ! Il ne s'agit pas de se voiler la face : les résidents présentent souvent

LE PARCOURS « ANCÊTRES »

Regards croisés sur une démarche artistique au service de la participation des résidents

Dans l'Ehpad Constance-Mazier d'Aubervilliers, en Seine-Saint-Denis, un parcours culturel et artistique, baptisé « Ancêtres », a été mis en place, porté par la compagnie « Les Grandes Personnes ». La trentaine d'ateliers hebdomadaires du parcours a permis à six résidents de l'Ehpad, accompagnés d'artistes, de créer une statuette « Ancêtre ». Des restitutions, au sein de l'Ehpad et lors d'événements publics, leur ont permis de mettre en scène leur statuette. Les personnes âgées impliquées n'ont cessé d'exprimer leur appétence à se nourrir de relations sociales et à rester acteurs de leur vie.

Philippe, 73 ans, résident à Constance-Mazier depuis un an

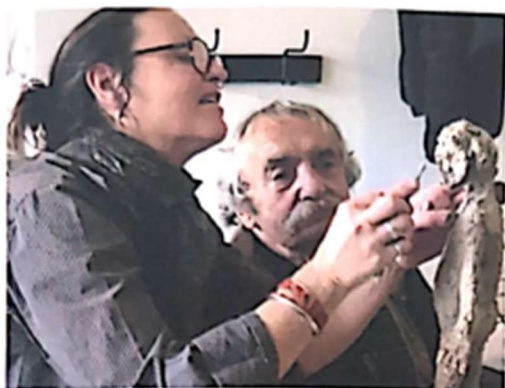
Philippe a participé au projet « Ancêtres ». Son ancêtre à lui, c'était son papa. « J'ai participé à bloc au projet "Ancêtres". Je n'ai jamais raté un cours. Ça m'a plu de participer à ce projet : j'ai pu parler de mon papa, le voir, le sentir. Le visage de la statuette, c'est comme si je le voyais. Les yeux, la bouche, le nez, c'était lui... Les artistes des Grandes Personnes m'ont bien entouré et ont travaillé avec beaucoup d'intégrité. Nous avons reconstruit ensemble le souvenir de mon père. Chaque semaine, ce projet m'a procuré de la joie : j'avais l'impression d'être avec lui une petite heure tous les vendredis. J'ai aimé toutes les étapes de ce projet, de A à Z. Y'a que du bon... Ça restera gravé. Je n'oublierai jamais et je partirai avec... Pourquoi ? Parce que ça m'a rendu fier. J'étais fier de faire écouter notre histoire commune, à mon papa et à moi, à toutes les personnes qui sont venues nous voir jouer. Il y avait, de leur part, de l'intérêt pour nous, en tant qu'individus. On a raconté ma petite vie à moi. Depuis gosse jusqu'au décès de mon papa. Y'a des choses positives qui ont surgi du passé. Ça me touche énormément de participer à ce type de choses. Vous avez eu une idée de génie de monter ça ! »

Jean-Baptiste Evette, auteur

« Ce que l'atelier "Ancêtres" a communiqué est à la fois inoubliable et inestimable. En plus de la richesse humaine des rencontres et du travail en commun, des récits, des témoignages, sont sortis du silence, pour faire revivre la lutte contre Salazar au Portugal, le souvenir des maraichers de la Plaine des Vertus, ou une figure de père taciturne mais aimant. Et les actrices et acteurs amateurs ont réussi à surmonter les difficultés et transmettre ces souvenirs à tous. »

Propos recueillis par Claire Zambaux, chargée de communication-partenariats culturels à l'Ehpad Constance-Mazier d'Aubervilliers.

*Avec le soutien financier de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) et l'accompagnement de l'agence d'innovation sociale Les Beaux Jours.



© EHPAD PUBLIC CONSTANCE MAZIER



© EHPAD PUBLIC CONSTANCE MAZIER



© EHPAD PUBLIC CONSTANCE MAZIER

Pascale Oudot, comédienne

« L'espace de quelques mois, faire connaissance doucement, découvrir des visages, apprendre les noms et les prénoms, s'apprivoiser, se saluer et se reconnaître, rire ensemble et s'émouvoir d'un souvenir, s'immerger dans les récits, s'émerveiller des parcours, des courages, guetter l'humeur, le sourire d'une anecdote, être subjugué(e) par une voix, un regard, écouter et encore écouter, tendre l'oreille au minuscule et à l'intime, accompagner jusqu'à faire théâtre ensemble des récits de vies. » ■

des troubles cognitifs qui sont *a priori* autant d'obstacles à la liberté d'aller et venir. Mais, pour ne pas faire des Ehpad des espaces privés de liberté, leurs équipes doivent aussi aller vers les acteurs de la ville, pour faire de leur territoire d'implantation des espaces accueillants. Sur ce plan, le réseau « Villes Amies des Aînés » permet d'accompagner la mise en place d'actions favorables aux personnes âgées, en tenant compte des attentes des territoires et de leurs populations résidentes. L'essor de ce type de démarches représente pour les Ehpad une opportunité supplémentaire d'être un lieu du « bien-vieillir », fait de convivialité et de citoyenneté. ■

1. Loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, article 10, visant article L. 311-6 du Code de l'action sociale et des familles, afin de renforcer les droits des résidents hébergés dans des établissements médico-sociaux (foyers pour personnes handicapées, Ehpad).
2. *Recommandations de bonnes pratiques professionnelles. La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre*, Anesm, juillet 2008.
3. Annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003, citée dans article L. 311-4 du Code de l'action sociale et des familles.
4. Désormais, constitue un handicap « toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. » Loi 2005-102 du 11 février 2005, Titre Ier, Article 2, I, 1°, visant l'insertion d'un article L. 114 dans le Code de l'action sociale et des familles.
5. Loi 2005-317 du 8 avril 2005 portant mesures pour bâtir la société du bien vieillir et de l'autonomie.
6. Ingrid Fasshaeur est maître de conférences à l'université Gustave-Eiffel, laboratoire Dices-IdF; Cristelle Ferreira de Moura est adjointe de direction de l'Ehpad Saint-Vincent-de-Paul.
7. « Les tiers-lieux en Ehpad, de nouveaux modes de participation et de socialisation des personnes âgées dépendantes », *Revue Actualité et dossier en santé publique (ADSP)*, n° 121, mars 2023, p. 44 et suivantes.
8. Dujardin H., « La condition handicapée », Henri-Jacques Stiker, Presses universitaires de Grenoble, coll. Handicap Vieillesse Société, 2017, *Revue française des affaires sociales*, p. 219-223. DOI: 10.3917/rfas.181.0219.
9. Un projet retenu au titre de l'appel à projet « Culture et Santé » de la DRAC et de l'ARS Île-de-France.
10. La Seigneurie, à Pantin, Les Lumières d'Automne, à Saint-Ouen, et Constance-Mazier, à Aubervilliers.

LES FOSSEYEURS, DU CHOC DES CONSCIENCES À LA REPRISE EN MAIN

S'il s'est défendu de faire de « l'Ehpad bashing » et de mettre en cause « l'ensemble d'un secteur », l'auteur des *Fossoyeurs**, Victor Castanet, a bel et bien ébranlé tout le système de prise en charge des personnes âgées dépendantes.

Au-delà du groupe Orpea, mis en cause dans son livre-enquête et toujours sous le choc du scandale deux ans plus tard (la Caisse des Dépôts a volé à son secours fin 2023, et le groupe vient de changer de nom pour devenir Emeis), les révélations sur la maltraitance des résidents d'Ehpad ont obligé les pouvoirs publics à réagir vite et fort. À peine l'ouvrage sorti, le gouvernement lançait un vaste plan de contrôle sur deux ans des 7 500 établissements français – quel que soit leur statut – par les Agences Régionales de Santé (ARS), alors qu'ils n'étaient auparavant contrôlés que tous les vingt ans en moyenne. Des contrôles manifestement salutaires, puisque sur les 1 400 premiers Ehpad contrôlés en 2022, 1 800 prescriptions-injonctions et 2 211 recommandations ont été adressées, concernant à la fois la gouvernance, le personnel, et la prise en charge des résidents. Plus grave, 21 sanctions administratives ont été prononcées, et la justice a été saisie de onze cas de maltraitance ou de mise en danger de la sécurité des résidents.

Ce « choc des consciences », selon l'expression de Jean-Christophe Combe, alors ministre des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes Handicapées, a par ailleurs débouché dès avril 2022 sur un décret obligeant les établissements d'hébergement, largement financés par l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) et l'Assurance Maladie, à rendre précisément des comptes sur l'utilisation de ces fonds publics. Une transparence encore renforcée par la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2023. Mais il faudra encore sans doute des années – et bien des contrôles – pour que le système de prise en charge des personnes âgées dépendantes de notre pays se mette au niveau de nos voisins européens, notamment de l'Allemagne et des pays nordiques. Et qu'il devienne attractif, pour les résidents comme pour les personnels. ■

S.R.

* CASTANET V., *Les Fossoyeurs*, Paris, 2022, Fayard, 400 p.

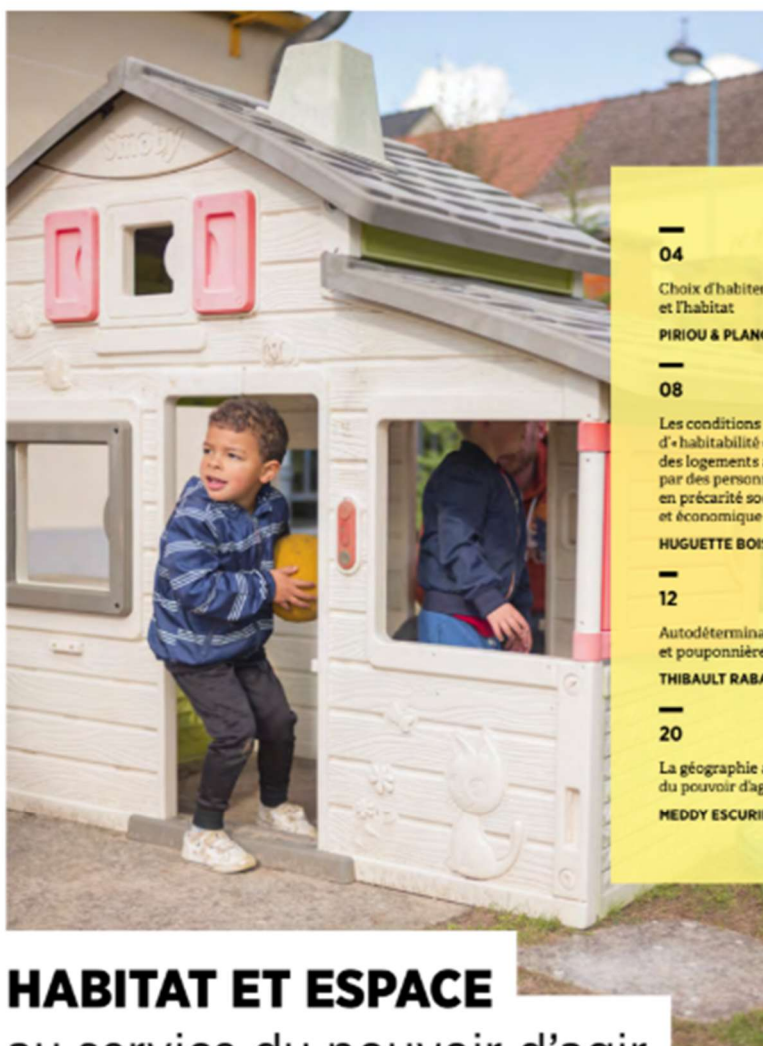
Revue Infopublic éditée par le GEPSO

Le design social, un levier pour repenser l'offre médico-sociale. Zoom sur le design social au service de la participation citoyenne en EHPAD



INFOPUBLIC

FÉVRIER 2024 N° 135 WWW.GEPSO.FR



—
04

Choix d'habiter
et l'habitat
PIRIOU & PLANCHIN

—
08

Les conditions
d'« habitabilité »
des logements analysées
par des personnes
en précarité sociale
et économique
HUGUETTE BOISSONNAT

—
12

Autodétermination
et pouponnière
THIBAUT RABAIN

—
20

La géographie au service
du pouvoir d'agir
MEDDY ESCURIET

HABITAT ET ESPACE au service du pouvoir d'agir

Le design social au service de la participation citoyenne en EHPAD



Repas à l'EHPAD Les Jardins
du Monde (groupe EPHES)

Pendant 30 mois, de 2023 à 2025, trois EHPAD publics de Seine-Saint-Denis s'engagent dans une démarche d'innovation citoyenne soutenue par le design social. Après une année consacrée à l'observation et à la co-conception, les établissements vont expérimenter de nouveaux modèles de participation en 2024.

En EHPAD, comme dans le reste des établissements médico-sociaux, les injonctions paradoxales sont multiples et l'enjeu de la participation citoyenne, crucial. Comment assurer la sécurité et la bienveillance des résidents tout en garantissant le plein exercice de leurs libertés et droits fondamentaux, comme le prévoit la charte des droits et libertés de la personne accueillie ? Comment aller au-delà du cadre réglementaire pour voir les possibles plutôt que les impossibles ?

Le design social permet d'interroger les pratiques, en plaçant les aspirations et les besoins des résidents au centre. L'EHPAD, lieu de travail et de soins, devient lieu de vie et d'habitation. L'admission d'un résident devient emménagement.

Pendant les 10 premiers mois de l'expérimentation d'innovation citoyenne (financée par la CNSA), les professionnels des trois EHPAD ont fait un pas de côté pour envisager différemment l'accompagnement des résidents. Des espaces de réflexion, de discussion et de coopération, aux formats inédits, ont permis aux équipes (tous métiers confondus) de croiser leurs regards et de travailler ensemble pour adopter un nouvel état d'esprit. Dans nos établissements, adoptant parfois le fonctionnement d'une micro-société au cadre très hiérarchisé et régulé, le design social offre la possibilité de casser les codes, de réinsuffler du sens dans les pratiques et d'interroger les priorités.

Le dispositif d'innovation citoyenne, au-delà du fait de recréer des processus démocratiques innovants appliqués aux instances réglementaires (Conseil de la vie sociale, Projet d'accompagnement personnalisé, etc.) et à la vie quotidienne (information, emménagement, lien social), a ainsi pour objectif de nous inviter chacun à faire évoluer notre culture d'accompagnement et à transformer progressivement l'offre médico-sociale.



Claire Zambaux //
Chargée de communication,
partenariat et projets à l'EHPAD
Constance Mazier, pilote du
projet « Innovation citoyenne »

ASH, le Mag du travail social.

Innovation, le social s'empare du design. Zoom sur "Résidents, citoyens avant tout"



2. Résidents ? Citoyens avant tout !

L'auréat d'un appel à projet de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA), trois Ehpad de Seine-Saint-Denis sont accompagnés par l'agence de design social Les Beaux Jours pour favoriser la participation et l'implication des personnes âgées dépendantes.

« L'importance que nous accordons au pouvoir d'agir des résidents est ancrée dans l'identité de l'établissement, et on communique dessus dès le recrutement », explique Eve Guillaume, directrice des Ehpad Lumière d'automne, à Saint-Ouen, et Constance-Mazier, à Aubervilliers. Elle estime que c'est là le principal résultat de la démarche de design social entamée au début de l'année 2023 grâce au financement de la CNSA et consacrée à la participation

citoyenne des résidents au sein des trois maisons de retraite. Le leitmotiv de ce projet : favoriser l'appropriation par les personnes âgées de leur lieu de vie. Qu'elles en deviennent actrices.

« Cette question de la participation implique un profond changement de culture professionnelle. »

Responsable de la valorisation et de la diffusion au sein de l'agence Les Beaux Jours, Claire Zambaux rappelle combien il a été important de fédérer les équipes pour parvenir à un tel résultat. « Un travail de pédagogie s'avère indispensable pour faire comprendre aux professionnels que tout cela s'inscrit dans une démarche

globale de transformation de l'accompagnement. Il faut prendre le temps de l'expliquer et de le répéter », insiste-t-elle. D'autant qu'un tel projet n'embarque pas seulement le personnel soignant de l'établissement, mais tous les métiers : de la cuisine à l'animation, en passant par le service technique ou celui chargé des relations avec les usagers, ce qui nécessite de trouver un vocabulaire commun. « Cette question de la participation implique un profond changement de culture professionnelle », abonde Julien Bottriaux, consultant en innovation sociale et cofondateur de l'agence. Ce changement de paradigme a été construit étape par étape : designer et sociologues se sont d'abord imprégnés des trois Ehpad en observant la vie quotidienne, les relations entre résidents, les

Faire ses emplettes à la ressourcerie mobile

À Aubervilliers (Seine-Saint-Denis), pour que les résidents de l'Ehpad Constance-Mazier se sentent le plus possible chez eux, un groupe de travail composé de professionnels et de résidents a imaginé la création d'une ressourcerie mobile permettant à chacun de faire ses emplettes et de personnaliser son lieu de vie. Une idée née du projet plus vaste de participation citoyenne de la CNSA.

« C'est compliqué de laisser derrière soi son appartement, son pavillon, sa vie pour s'installer en Ehpad... Et c'est d'autant plus difficile de s'y sentir chez soi quand on arrive avec rien », insiste Marie-Pierre Leroux, psychomotricienne au sein de l'établissement. Pour pallier cette transition délicate, une ressourcerie a été créée *in situ*, visant à faciliter

l'installation des nouveaux arrivés et à permettre aux anciens résidents de redécorer leur chambre ou de renouveler leur garde-robe. L'enjeu est d'autant plus important que 80 % des résidents bénéficient de l'aide sociale et qu'un partenariat noué avec le Samu social

favorise l'installation d'anciens sans-abri. Si les ambitions initiales étaient grandes, le projet s'est confronté au manque d'espace disponible. « On a vu qu'il fallait faire avec ce qu'on a, c'est-à-dire un chariot », se souvient Marie-Pierre Leroux, référente de la ressourcerie. Qu'à cela ne tienne, la structure métallique est décorée de tissus colorés, augmentée par des panneaux métalliques et transformée en une boutique solidaire baptisée Chat Rio. Chaque résident dispose de 30 points par an, appelés « rios », qui peuvent être échangés contre des accessoires ou des vêtements (jusqu'à 3 rios). Une contrepartie symbolique mais importante. Le Chat Rio a été inauguré en grande pompe à l'automne 2024. Bien qu'il ait déjà permis quelques achats, il est encore trop tôt pour mesurer sa popularité. Philippe Aufrère, l'un des résidents membres de l'équipe de réflexion (composée aussi de professionnels), est optimiste : « Ça va fonctionner, il y a plein de choses, c'est une excellente idée ! » Du côté de Perrine Collet, à la coordination du projet déployé sur trois Ehpad, le ton est plus modéré : « On sait qu'il y a un besoin. Ce que l'on a mis en place permet-il d'y répondre ? On verra à la fin de l'expérimentation. » Un bilan de mi-parcours sera dressé au printemps 2025 et il faudra attendre encore six mois de plus pour savoir si le Chat Rio sera pérennisé. ■ A. C.



8

petites habitudes de chacun. Mais également les événements plus formels de la participation, à l'instar du conseil de la vie sociale (CVS). Ensuite, un temps fort a été consacré à la formation de 50 professionnels issus des trois établissements et réunis dans un effort de mixité. Tous ensemble, ils ont élaboré une liste d'initiatives et d'envies : créer une radio ou une gazette, organiser des journées portes ouvertes pour faire venir le monde extérieur, élaborer un trombinoscope des résidents, etc. Autant d'idées soumises aux premiers concernés pendant un mois. « Cet "aller vers" était pensé pour que les résidents puissent se positionner », explique Julien Bottriaux.

Un frein : le quotidien déjà chargé

Ce travail préalable a fait ressortir trois « totems de la participation », chaque établissement se saisissant de l'un d'entre eux pour évoluer vers une plus grande inclusion : le CVS à Saint-Ouen, l'accueil et l'aménagement à Aubervilliers (voir encadré page précédente) et le projet d'accompagnement personnalisé à Pantin. Les différents acteurs du projet se réjouissent de la tournure prise par ces mini-révolutions. Mais tous identifient



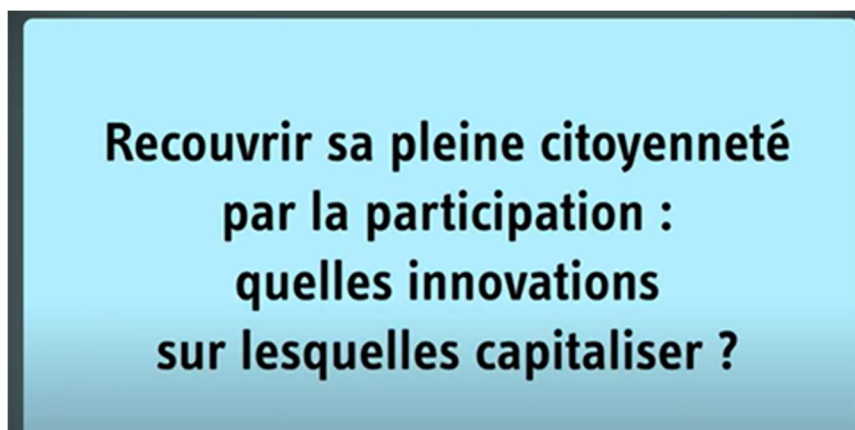
En janvier 2024, l'agence Les Beaux Jours a organisé un temps fort de formation réunissant 50 professionnels de trois Ehpads de Seine-Saint-Denis pour mettre en place des méthodes favorisant la participation citoyenne des résidents.

un même frein principal : le quotidien dans les Ehpads est déjà bien rythmé... « D'autant que les professionnels impliqués dans les expérimentations n'ont pas forcément de décharge par rapport à leurs autres missions », précise Eve Guillaume. Et en l'absence de personnes formées au suivi de projets,

chaque couac devient un obstacle difficile à surmonter. Il n'empêche, cette approche transforme les manières de travailler, et la responsable l'assure : « À l'avenir, les méthodes du design social me suivront toujours dans les projets sur lesquels je travaillerai. » ■ A. C.

Webinaire CNSA. Participation d'Eve Guillaume

<https://www.youtube.com/watch?v=kXiGsTCmJU&t=29653s&pp=ygUEQ05TQdIHCQnYQCQGHKiGM7w%3D%3D>



Interview Elisa Goubet

<https://youtu.be/GRSlyQZWsgY>



Roman photo.

Extrait du roman photo en cours d'impression (disponible en septembre 2025)

Le roman comprend une partie général puis un zoom sur les 3 établissements avec les actions menées.



LES EXPÉRIMENTATIONS À

LUMIÈRES D'AUTOMNE

Situé à Saint-Ouen (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.



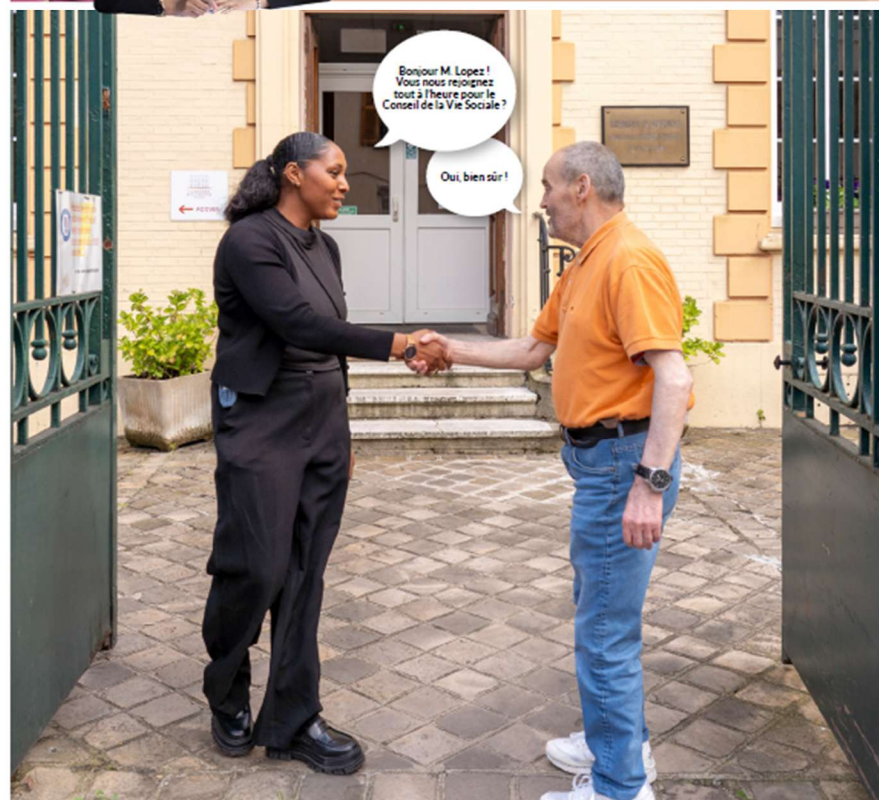
« Ce qu'on a fait autour du Conseil de la Vie Sociale, pour que les résidents deviennent davantage acteurs, c'est top. Au début je ne savais pas du tout ce que recouvrait ce projet d'innovation citoyenne. Il a permis de changer ma façon de penser l'accompagnement. La base, c'est laisser le choix. Et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

Séréna Bonniały, responsable hébergement et référente projet « CVS »

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

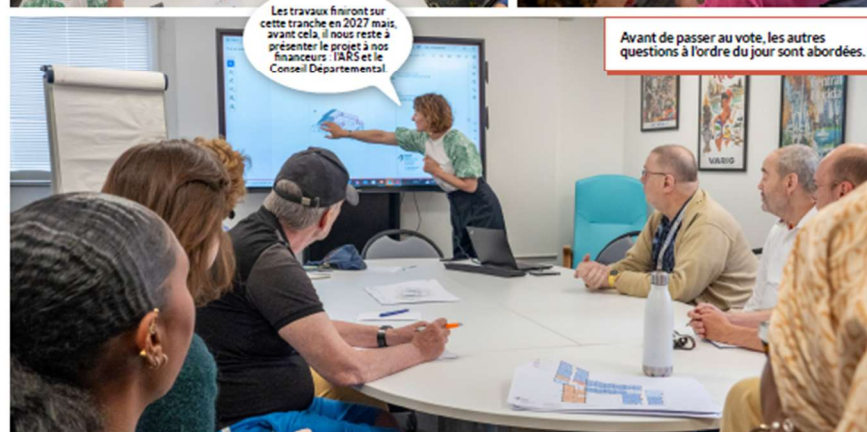
- Les représentants élus au sein du CVS reçoivent une formation où ils en apprennent plus sur leur (nouvelle) fonction.
- Les représentants des habitants parviennent à collecter les attentes et besoins exprimés par les autres résidents pour les porter au moment des réunions de CVS.
- Les représentants 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.







Le CVS se réinstalle en salle pour voter le projet architectural...

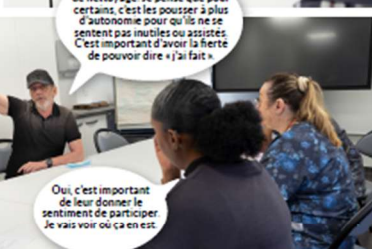
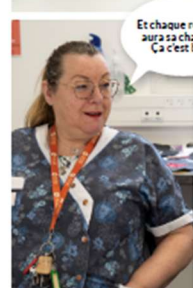


Le Vote



#2 UN CONSEIL DE VIE SOCIALE REVISITÉ

Un Compte-rendu Accessible



#1 DES ÉVÈNEMENTS FESTIFS ET COLLABORATIFS

Les Préparatifs

SERENA BONNALLY
Responsable hébergement



MAXIME TCHOYEMIAN
Cadre de santé

AMBROISE BALCHET
Référent 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 ÉVÉNEMENTS FESTIFS ET COLLABORATIFS



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...





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. Des fois 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 Lumières d'Automne



DOCUMENTS PRODUITS TOUT AU LONG DU PROJET

Exemple d'une fiche suivi projet

Innovation citoyenne
PARCOURS EMMENAGEMENT
Repas de bienvenue et "d'information collective"

Equipe projet

Jessica P	Référente
Géraldine C	Référente
Kelly M	
Sandra	
Tania P	

Etapes	Atelier de lancement	Réunion équipe projet	Lancement des repas de bienvenue	Réunion bilan et ajustements
Objectifs	Définir la liste des infos à communiquer & la manière de les transmettre aux nouveaux habitants	* Définir les étapes nécessaires nécessaires avant les repas conviviaux de bienvenue (se présenter en chambre, briefer le représentant du CVS, etc.) * Formaliser le protocole associé à la préparation et l'organisation de ces repas	* Tester différentes modalités de partage d'information et de participation des résidents * Tester différents lieux, nombre de participants et déroulés (goûter en salle d'activité, jardin, marche digestive, etc.)	* Questionner l'ajout de l'étape au parcours d'emménagement : faut-il rendre systématiques ces repas de bienvenue ?
Avec qui ?	Membres équipe projet & représentants CVS résidents & représentants CVS familles	Equipe projet (si possible, ensemble de l'équipe à cette étape)	Repas en présence de : * 2 à 3 membres max de l'équipe projet * 1 représentant CVS résident au minimum * 2 à 3 résidents ayant récemment emménagé au minimum (les résidents doivent avoir emménagé il y a au moins 1 mois)	Membres équipe projet & représentants CVS résidents & représentants CVS familles
Quand ?	avr-24	avr-24	entre mai et septembre (au minimum 2 repas pour valider l'expérimentation) * 1 repas en juin * 1 repas en septembre (l'équipe projet peut se répartir entre ces 2 repas)	oct-24
Outils	éventuellement préparer quelques éléments pour construire l'échange (fonctionnement du CVS, CR des derniers CVS ?)		* Courrier d'invitation officiel remis par représentant * Mémo Infos à transmettre (pour représentants CVS et nouveaux résidents) * Grille évaluation (observateur => 1 membre équipe projet) => sujets abordés, fluidité de la communication entre résidents, etc.	* résultats des questionnaires * retour expériences équipe projet et représentants CVS résidents * grille évaluation (observateur)
Livrables pendant/l'issue de l'expérimentation		Protocole de ces repas de bienvenue (à réajuster lors du bilan)	* Echange retour expérience avec représentants * Questionnaire à chaud (et quelques semaines après) des nouveaux résidents ayant participé au repas	Bilan avec : => résultats issus de la grille lecture compilant : * résultats des questionnaires * retour expériences équipes projet et représentants CVS résidents * grille évaluation (observateur) => résumé expérimentation avec impact (attendu/réalisé) et perspectives Protocole des repas réajusté