

LADAPT Nord - IEM

Handicap et perte d'autonomie : Innovation sociale par le design

“Faciliter/favoriser l’inclusion d’un dispositif de pédagogie de la vie autonome dans son environnement et proposer un modèle innovant pour créer du lien social”

I - Synthèse

1) Rappel de la problématique et du contexte

LADAPT Nord - IEM de Cambrai, fort de son projet d'établissement, a pour volonté et orientation de permettre à des adolescents et jeunes adultes, âgés de 16 à 25 ans, de vivre en logement inclusif en toute autonomie.

Le but recherché consiste à ce que ces jeunes développent tout au long de leur parcours, une véritable **capacité d'empowerment** pour agir comme une personne ressource, actrice, citoyenne et responsable au sein d'un environnement inclusif.

A ce jour, LADAPT Nord - IEM s'oriente et tend vers une approche progressive de désinstitutionalisation de ses prestations de service et a fortiori de ses pratiques. C'est ainsi que LADAPT nord - IEM a souhaité développer le programme pédagogique PéVA, dont le modèle est issu d'une expérimentation de plus de 20 ans au FAM de CHINON, au travers de studios collectifs et individualisés en cœur de ville à CAMBRAI.

L'objectif de cette pédagogie est de permettre à la personne accompagnée d'acquérir, dès le plus jeune âge, de nouvelles compétences et aptitudes pour vivre seul en toute autonomie au sein du logement qu'elle se sera choisi.

Ce projet de studios externalisé posé, une problématique centrale se dégage, à savoir : “ Comment **FACILITER L'EMPOWERMENT ET L'INCLUSION** des jeunes en situation de handicap en **milieu ordinaire**, au sein du dispositif **PÉVA**, pour leur permettre de réaliser leur projet de vie en autonomie et **CHANGER LE REGARD DE LA SOCIÉTÉ SUR LE HANDICAP ?** »

2) Description de la démarche mise en oeuvre par le partenaire Designer

La première démarche du partenaire Designer a été de reformuler la question de départ dans le but de centrer sa mission autour de l'inclusion du dispositif dans son environnement afin de n'empiéter ni sur le volet pédagogique ni sur le volet immobilier du projet : « Comment permettre au dispositif PéVA de passer d'un modèle d'intégration à un modèle d'inclusion, au service du lien social du jeune adulte ? »

OZ'IRIS Santé fait le lien entre l'expertise de LADAPT et le parcours global du jeune en corrélation avec les différents acteurs qui l'entourent (écosystème).

La démarche du designer permet de partir des besoins de la personne et des acteurs de l'écosystème (familles, habitants du quartier, partenaires, bénévoles, professionnels...) pour permettre à l'équipe projet d'aborder le projet sous un autre angle et d'envisager une approche innovante pour inclure le dispositif dans son environnement.

OZ'IRIS Santé utilise les méthodes dites du «design de service » et «design thinking». Il s'agit d'une méthode d'innovation centrée sur les usagers (ensemble des acteurs de l'écosystème). Cette méthode est itérative, c'est à dire qu'à chaque étape clé d'un projet, les usagers sont systématiquement concertés afin de recueillir leurs retours qui sont utilisés pour optimiser les solutions développées.

La méthodologie développée par OZ'IRIS Santé (observation et analyse des besoins, idéation et pistes créatives, prototypage et expérimentation) nous a semblé opportune au regard du projet de déploiement du projet des studios PéVA.

3) Solutions proposées par le partenaire Designer

La solution proposée par le partenaire consiste à mettre en place un parrainage “tutoré” entre les personnes accompagnées au sein du projet PéVA et les habitants du quartier jouant le rôle de parrains pour faciliter l'accueil des nouveaux résidents des studios PéVA.

La constitution d'une communauté de parrains a pour objectif non seulement le parrainage des jeunes accompagnés dans le cadre du programme PéVA mais aussi de mobilisation des acteurs du quartier pour une vie associative plus riche.

3 concepts semblent déterminants pour venir étayer cette perspective de travail et de conceptualisation en terme d'intentions et de reproductibilité des solutions, à savoir :

- Permettre aux jeunes d'avoir accès aux possibilités du territoire et de se sentir libre d'exister en tant que citoyen (communauté “A 2 mains”)
- Évoluer en confiance dans un écosystème que l'on s'approprie et connaît (mon quartier, ma proximité) ;
- Être acteur et moteur de la vie de son quartier

4) Perspectives de déploiement et de reproductibilité des solutions

L'objectif de ce déploiement consiste à inclure le dispositif PéVA dans un projet engagé à l'échelle de la ville, le tout, axé sur une stratégie de communication car en parler est déjà inclure. La prévoir à échelle de quartier, de ville avec une visée collaborative par le biais de plateforme participative.

La solution est reproductible car attachée à une diversité d'acteurs riche que l'on peut retrouver sur l'ensemble du territoire amené à accueillir le dispositif PéVA porté par LADAPT. Ce dispositif a pour vocation d'être déployé au minimum dans les 10 régions

sur lesquelles LADAPT est implantée. Elle a également pour projet d'aider tout porteur de projet qui souhaite déployer le modèle PéVA.

Le déploiement d'une communauté de parrains peut être proposé en complément du développement d'un dispositif PéVA.

5) Enseignements tirés par le porteur de la démarche et impact sur ses pratiques

Les enseignements à tirer peuvent se faire sur 3 points ou étapes clés du projet des studios PéVA :

Concernant **la phase d'observation et d'analyse (immersion, interviews, ateliers focus)**, mettant en exergue l'ensemble des acteurs, ils ont eu le mérite :

- **d'élargir la communication et de mobiliser plus large** autour du projet global de la PéVA alors qu'il n'était jusqu'alors que partagé par un groupe restreint de professionnels au sein de l'établissement,
- **d'impliquer dans le processus réflexif les jeunes ciblés** par le projet ou porteurs d'expériences (nouveaux et anciens), les professionnels de tout secteur d'activité en interne, les bénévoles, les partenaires du quartier et de la ville, les habitants et les membres du copil du projet.

L'apport de ces différents temps est nécessaire mais nous semble avoir nécessité une investigation conséquente et forcément une temporalité estimée très (voire trop) importante au regard de l'ensemble de la démarche. Les professionnels de OZ'IRIS Santé ont eu besoin de ce temps pour comprendre nos organisations, nos besoins, et fonctionnement, ne connaissant pas notre secteur d'activité. Il a été nécessaire également de se réajuster pour se centrer sur l'objet du projet (l'accueil du dispositif en coeur de ville) et non sur le programme pédagogique relevant exclusivement de la compétence des acteurs de LADAPT.

Concernant la phase d'idéation et de construction des pistes créatives au travers des ateliers contributifs, ils ont permis de conceptualiser et structurer le projet allant de l'idée de départ jusqu'au livrable expérimental (comprenant outils, recommandations, méthodologies, communication et les fondamentaux à respecter dans chaque étape comme facteur de réussite, le tout transposable et flexible en fonction de nos organisations et évolutions).

Le temps consacré à cette co-construction a été un vrai plus par rapport à nos méthodes de réalisation de projet habituelles. Les échanges collaboratifs mixtes dans les ateliers ont été fort appréciés par l'ensemble des acteurs. L'animation externe de ces ateliers a réellement permis d'éviter le biais de l'orientation professionnelle que peut induire l'animateur professionnel de la structure ainsi qu'une écoute réelle de l'apport de chaque partie. Le rythme de ces ateliers a été soutenu et parfois perturbé

par la variabilité des présences des acteurs autour de la table sans toutefois empêcher l'avancée des réflexions et productions.

Concernant la phase prototypage et d'expérimentation, ce fût celle la plus appréciée car elle a permis de concrétiser une production, laquelle était difficile à conceptualiser pour les acteurs et surtout les jeunes accompagnés dans le dispositif. Elle a permis de valoriser les acteurs dans ce sens où ils se sont sentis écoutés et pleinement associés à la démarche. L'expérimentation du parrainage a particulièrement convaincu les jeunes accompagnés et les acteurs du territoire. Pour les professionnels notamment les membres du comité de pilotage du projet global, le côté innovant de la solution n'a pas totalement convaincu pour 2 raisons, la première est que LADAPT porte déjà des solutions de parrainage notamment au travers de son Réseau des Réussites accompagnant des personnes en situation de handicap dans l'emploi ou la vie sociale ; la seconde quant à la pérennité du dispositif, la difficulté résidant dans la coordination de la communauté des parrains qui n'est pas encore identifiée.

D'une manière générale, la démarche a été appréciée et a permis aux professionnels d'approcher une méthodologie de la co-construction des projets concrète et accessible au public que nous accompagnons. Elle pourra être dupliquée dans le développement de nos prochaines actions.

II - Présentation du projet

1) Brève présentation du porteur de projet et du partenaire designer

L'IEM LADAPT de Cambrai est un établissement médico-social géré par l'association LADAPT, association loi 1901, reconnue d'utilité publique, engagée depuis 1929 auprès des personnes handicapées dans leur combat ordinaire, celui de leur vie quotidienne pour que nous puissions « Vivre ensemble, égaux et différents ».

Avec 117 établissements et services d'accompagnement, de formation, d'insertion, de scolarisation ou de soin, LADAPT accompagne en France chaque année plus de 16 000 personnes.

L'IEM de Cambrai fait partie de la plateforme médico-sociale Enfants de LADAPT Nord qui compte également 3 autres structures : le SSESD sur Cambrai, le SSESD de Maubeuge et le CEM de Louvroil.

Sa capacité est de 90 places dont 52 d'internat de semaine, 3 d'internat complet et 35 de demi-pensionnaires.

Le public accueilli correspond à des enfants, adolescents et jeunes adultes (3 – 20 ans) présentant une déficience motrice avec ou sans troubles associés (troubles du langage et des apprentissages, troubles du métabolisme, cérébro-lésions, troubles du spectre autistique, déficience intellectuelle).

L'ITEM a pour ambition de mettre en place un dispositif d'École de la Vie Autonome qui permette à des adolescents et jeunes adultes d'être préparés à leur vie d'adulte en milieu ordinaire, en lien avec leur projet de scolarisation, de formation, et d'insertion professionnelle et / ou sociale.

Ce dispositif a déjà été créé et a été d'abord mis en oeuvre par L'Institut du Mai, Ecole de la vie autonome. Cet Institut a développé en 20 d'expérience une expertise unique dans la formation d'adultes ayant un handicap moteur pour qu'ils réalisent leurs projets d'accéder à une vie privée autonome hors de tout dispositif médico-social.

OZ'IRIS Santé est une entreprise sociale dont la vocation est de favoriser l'humanisation des soins en tenant davantage compte de l'expérience patient. OZ'IRIS Santé porte 3 activités :

- Une activité de design pour modéliser des solutions améliorant les parcours de santé et de vie (références : ville de Nice, collaboration Hospices Civiles de Lyon, Malakoff Médéric Humanis...)
 - Une activité de recherche sur l'impact de la prise en compte de l'expérience patient et du design sur la fluidité des parcours de santé et la qualité des prises en charge.
 - Une activité de sensibilisation à l'expérience patient.
- OZ'IRIS Santé a développé une expertise concernant le développement d'expérience patients à hautes valeurs ajoutées favorisant l'amélioration de processus de prise en charge «centrée-usagers».

OZ'IRIS appartient à l'ESS - Economie sociale et solidaire – dont les bénéfices sont réinvestis dans une association favorisant la promotion et la recherche pour l'amélioration de l'expérience patient.

La méthodologie déployée repose sur une démarche pluridisciplinaire, itérative à la croisée des méthodes du design de service et design thinking.

L'agence collabore avec des professionnels de santé, des patients, des aidants, des designers, des anthropologues et des sociologues pour avoir une vision globale de la problématique. Elle tient compte des enjeux sociaux, techniques et économiques mais aussi éthiques et culturels du sujet d'étude pour assurer la pertinence et la viabilité des solutions proposées.

2) Description des constats de terrain ayant conduits à s'engager dans une démarche Design

Les jeunes adultes en situation de handicap sortant de l'IEM quittent l'établissement pour s'insérer dans la vie ordinaire et notamment être en capacité de vivre seul en appartement.

Or l'institution « classique » ne permet pas de préparer suffisamment ces jeunes adultes à accéder à une vie ordinaire et les plus dépendants d'entre eux voient leur choix de vie limité à l'orientation en ESMS ou au retour au domicile parental freinant ainsi leur insertion professionnelle voire à leur vie sociale.

Ces jeunes adultes veulent un projet de vie plus ambitieux et ne souhaitent plus n'avoir qu'un seul choix, la vie en institution ou la vie au domicile de leurs parents.

3) Objectifs et enjeux de la démarche

L'objectif via la mise en place du dispositif PéVA est de permettre à des adolescents et jeunes adultes d'être mieux préparés à leur vie d'adulte au milieu ordinaire, en lien avec leur projet de scolarisation, de formation et d'insertion professionnelle et/ou sociale.

Ce dispositif d'apprentissage repose non seulement sur :

- un programme pédagogique modélisé à partir de l'expertise développée par l'Institut du Mai,
- un habitat inclusif via un hébergement au sein de la cité (travail en cours avec un bailleur social pour externalisation d'une partie de l'hébergement de l'IEM en ville),

Mais il doit également tenir compte de l'écosystème dans lequel il va s'insérer :

- Isolement social du jeune : difficulté à inclure le dispositif de la vie autonome dans son environnement (habitants du quartier, commerçants, CCAS, organismes culturels...).
- Lien complexe avec la famille : difficulté d'inclusion de la famille avec un public adolescent/jeune adulte, aux relations familiales pas toujours faciles.

C'est à ces enjeux que devra répondre le projet accompagné par les démarches du design ou "Comment fédérer tout un écosystème autour d'un dispositif d'apprentissage de l'autonomie (PéVA) et l'impliquer dans une démarche citoyenne (habitants du quartier, commerçants, acteurs sociaux, associations locales, ...) ?"

4) Terrain d'études

Les différents lieux d'étude seront :

- le quartier d'implantation du dispositif (quartier de Cambrai à proximité du centre-ville) composé d'habitations privées et collectives, de commerces, d'espaces de loisirs et culturels, ...,
- l'institut d'éducation motrice pour la rencontre des jeunes et de leur famille, des professionnels associés au projet et des partenaires.

Le terrain d'études s'est structuré sur différents temps d'échanges et de rassemblement en fonction de la méthodologie déployée et des besoins ciblés. La collecte des matériaux pour construire l'objet a demandé une préparation en amont pour mener les entretiens semi-dirigés et un autre temps pour rechercher les partenaires à interviewer et aussi recherche active des différents supports de communication de LADAPT.

Nous avons choisi de réunir le comité de pilotage et les différents ateliers focus ou collaboratifs dans des équipements du quartier : le centre social du centre-ville et la mairie de CAMBRAI, partenaires privilégiés du projet.

III - Description de la démarche

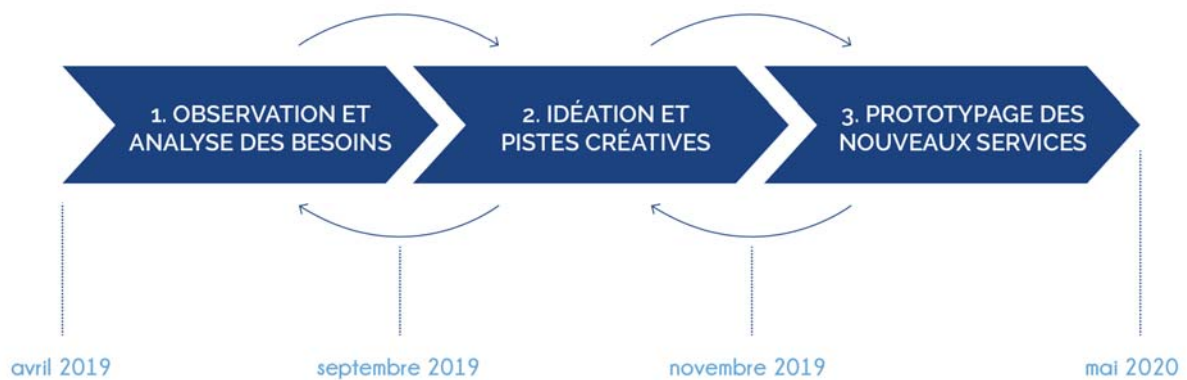
Dans chaque étape et phasage clés du projet, il comporte différentes sous-étapes avec de nombreuses illustrations pour étayer le processus. Pour la présentation des étapes sous forme de schéma, nous mettrons en avant davantage les grandes étapes clés pour illustrer toute la démarche mais aussi pour donner une vision cartographique réelle du projet en tant que fil conducteur.

1) Présentation sous forme de schéma des différentes étapes et de leur durée

L'intervention d'OZ'IRIS Santé s'est faite en 3 phases :

- Phase 1 : observation et analyse des besoins
- Phase 2 : idéation et émergence de pistes créatives / concepts
- Phase 3 : prototypage et test du nouveau service

Ces 3 phases ont été menées selon les échéances visibles sur le schéma ci-dessous.



2) Description de chaque étape en précisant pour chacune d'entre-elle la méthodologie utilisée et l'implication des différentes parties prenantes

Les différentes étapes sont liées entre elles et la structuration temporelle permet de borner à la fois la méthodologie et également le travail à fournir et à mobiliser.

Lors des réunions du comité de pilotage, et en fonction de la construction du travail par étape, des professionnels de direction ou de terrain étaient mobilisés pour faciliter les transitions et permettre la réalisation des étapes clés. Il y a eu de nombreux échanges téléphoniques ou par mail pour faciliter le travail à distance avec le prestataire designer qui est domicilié hors territoire (Lyon). Ces échanges ont permis d'anticiper et d'organiser les activités sur site ou les avancées dans l'élaboration du projet.

Ce mode relationnel à distance présente quelques limites :

- faire coïncider les emplois du temps de chacun si les interventions sont nombreuses et régulières ;
- se comprendre et de pouvoir se dire les "choses" ou les ressentis réels sans interprétation.

La partie principale du travail a consisté en la mise en place des activités/ateliers en groupe, que ce soit grand groupe, petit groupe ou individuel.

Chaque étape a été référencée par des outils aidant à l'application des activités avec cette volonté de maintenir quelques règles d'or, pour en citer une ou deux : soyez bienveillants, restez focus... Ces ateliers ont toujours été propices aux échanges, au respect mutuel et montrant une réelle dimension collective et transversale que l'on ne perçoit pas toujours sur site.

La phase d'observation et d'analyse des besoins :

- Veille sur l'association et le monde du handicap

Les professionnels de LADAPT ont mis à disposition différents supports communiquant sur notre identité, nos valeurs, nos savoirs et nos pratiques (accès internet, plaquette, flyers, projet associatif, projet d'établissement IEM, projet PéVA...). Cette investigation matérielle a permis aux designers de s'imprégner à distance de notre association et la déclinaison sur notre Région Hauts de France. Les designers ont également débuté le projet en faisant de la veille sur le milieu du handicap, afin de s'imprégner de ses enjeux.

- Atelier de lancement avec le comité de pilotage (COPIL)

C'est le départ réel du projet et des échanges interactifs. En amont, chacun a eu comme veille, des documents à lire, à s'imprégner pour que, le jour de la présentation des parties, l'on puisse gagner du temps. Le point de départ est crucial, le comité de pilotage (professionnel de LADAPT) se retrouve pour la première fois avec les designers autour de ce projet commun et collaboratif. Cet atelier de lancement est le moment de réfléchir et d'établir ensemble la problématique du projet, selon le point de vue de tous. La problématique sera le fil rouge pour la suite du projet.

- Les entretiens

Étape clé pour récupérer un maximum de matériaux utiles à la compréhension de la problématique actuelle. Des entretiens ont été réalisés auprès des jeunes du centre au nombre de 7 et des anciens (5) qui vivent en autonomie (pairémulation). Des entretiens auprès de 8 professionnelles de terrain (soignants, rééducateurs, éducateurs...). A cela s'ajoute 6 entretiens famille et autant pour les partenaires du quartier et environnement proche.

Ces entretiens d'une heure étaient semi-guidés pour à la fois cibler les questions et en même temps laisser une liberté à l'interviewé de s'exprimer. Des profils très différents furent interviewés, afin de recueillir les besoins d'utilisateurs variés, et développer une solution répondant aux besoins de tous.

- Les ateliers focus jeunes

Des temps essentiels pour faire sortir la parole de chacun, en toute bienveillance, et partir de l'essentiel, c'est-à-dire de la volonté des jeunes, de leurs attentes, de leurs inquiétudes, des ambitions futures... Des moments d'échange, de partage, de réflexion individuelle afin de comprendre les besoins spécifiques des jeunes et de libérer la parole sur les volontés futures.

- Les ateliers focus professionnels et familles

Des temps pour croiser les visions et ressentis des professionnels terrain quel que soit le corps de métier. Il est important d'associer l'ensemble des acteurs professionnels car ce projet se veut transversal, et demandera une posture

d'“empowerment” qui nécessitera distanciation, une logique de communication et moins d'interférence pour laisser le jeune grandir, agir et faire ses choix... Des familles furent également associées à ces ateliers, afin de recueillir leur point de vue en tant que parents, et croiser les visions avec les professionnels. Tous furent immergés dans les méthodes du design et de réflexion collaborative.

- **la journée contributive de LADAPT**

Les designers ont participé à une journée régionale, s'appuyant d'une fiche action du projet associatif, favoriser “la capacité d'agir et de décider de sa personne”. Une journée thématique marquée par des ateliers, des échanges, des scènes théâtrales, des remontées d'expérience par des usagers ou acteurs concernés.

Réfléchir sur le passage et la transition “Acteur à Auteur”...

Une journée contributive qui a permis de mettre en avant le dispositif PéVA et le projet de studios externés.

- **Immersion à LADAPT**

Les designers ont effectué plusieurs jours d'immersion à l'IEM de LADAPT. Ils ont suivi et vécu avec les jeunes durant leurs journées, pendant leurs rdv avec les éducateurs et rééducateurs, pendant les repas, pendant leur temps libre ou encore lors de leurs sorties à l'extérieur. Cela a permis aux designers de confronter les besoins recueillis lors des entretiens et ateliers focus à la réalité du terrain.

Les temps d'entretiens, d'ateliers focus et d'immersion ont permis aux designers de livrer une analyse poussée et détaillée sur le parcours des jeunes avant leur sortie et sur les comportements et les besoins des différents usagers.

L'analyse a été livrée avec à deux outils majeurs :

- **les “Persona”**, outil représentant des personnages fictifs, permettant d'identifier les typologies de comportements chez les usagers. Ceci dans le but d'identifier les besoins qui sont différents en fonction du type de handicap, de caractères et du milieu social, de contexte familial... Il permet de s'assurer que les solutions pourront répondre aux différentes typologies de besoins et de comportements.

Les personas établis pour les usagers furent, pour le :

- professionnel : le militant, le réaliste, la protectrice et la prudente ;
- famille : le confiant, la volontaire, la détachée, le soucieux ;
- jeunes : la mature, l'épanoui, le déterminé et l'inquiet.

- **L’“experience map”**, outil permettant de visualiser les (ou les) parcours avant la sortie de jeunes du centre, et de soulever les différents points bloquants à l'inclusion des jeunes tout au long de leur(s) parcours (et ce en lien avec les acteurs présents lors du parcours : professionnels et familles).

La phase idéation et pistes créatives :

- Idéation / modélisation de concepts innovants par les designers :

les designers ont commencé par réfléchir à des pistes créatives, en vue des besoins majeurs qui furent sortis de l'analyse terrain. Plus de 40 idées furent imaginées pour ensuite être confrontées et modifiées avec les usagers.

- ateliers de co création avec les professionnels, familles et jeunes

Mise en place de groupes de travail réflexifs autour des acteurs pour échanger autour des concepts, recueillir l'avis des usagers, identifier les contraintes, imaginer de nouveaux concepts, ce que l'on y met à l'intérieur, d'en tracer les contours (post-it de couleur pour différencier les concepts), ceci dans le but de trouver des axes ou dénominateurs communs, retenus ou non pour l'après, mais qui a permis d'unifier les visions de chacun vers un même fil conducteur de l'objet du projet.

- la recherche de projets existants sur le sujet concerné et les outils utilisés qui aident à la compréhension du projet et à l'élaboration de solutions

- les échanges avec des structures du quartier

Les designers sont entrés en contact et ont rencontré des structures clés du futur quartier des jeunes (centre social, centre culturel). Ces échanges ont pour objet de favoriser les rencontres pour créer du liant avec les structures et acteurs du quartier et/ou de la ville, pour les sensibiliser sur le projet et les mobiliser (co-construction des solutions, mise en oeuvre puis déploiement...). Ces échanges furent également la clé pour identifier les leviers d'action de ces structures, dans l'inclusion des jeunes de LADAPT dans le quartier.

- les rencontres avec les habitants

Les designers, accompagnés d'un éducateur de LADAPT, à la rencontre des habitants et commerçants du quartier (micro trottoirs). Lors de cette journée, ils ont pu recueillir l'avis et points de vue des habitants et commerçants sur le milieu du handicap, et la future arrivée des jeunes dans le quartier. Cela a permis d'identifier les freins et les leviers des habitants sur l'inclusion future des jeunes.

Ces rencontres furent l'occasion de communiquer sur le projet et la future arrivée des jeunes dans le quartier, et ainsi commencer à instaurer un climat de confiance sur le handicap dans le quartier.

- L'atelier collaboratif professionnels, familles, jeunes et structures

pour présenter 3 idées modélisées et poussées, croiser les regards des participants pour en faire une vision partagée et choisir ensemble une solution optimale et pertinente répondant aux besoins de tous.

La phase de prototypage du nouveau service :

- L'atelier collaboratif professionnels, familles, structures, habitants

Pour affiner tous ensemble la solution selon les enjeux et contraintes de chaque acteur. Cet atelier a permis d'entrer dans le détail du cahier des charges de la solution pour que celle-ci soit modélisée le plus précisément possible.

- Prototypage et test de la solution en réel sur le terrain

Les designers ont pu tester la solution durant 3 jours sur le terrain avec les différentes parties prenantes concernées. Ont été testées différentes étapes du programme de parrainage :

> Mobilisation des parrains / marraines : Des parrains et marraines ont été mobilisés en amont par les designers, parmi les habitants du quartier (mobilisation via des flyers dans les commerces de proximité et via les référents de structures ayant rejoint le projet).

> Sensibilisation au handicap : une séance de sensibilisation au handicap fut organisée avec les parrains / marraines (et référents de structures du réseau créé). Durant celle-ci, les bénévoles du RÉSEAU DES RÉUSSITES de LADAPT sont intervenus avec du matériel adapté, et un moment d'échange avec un professionnel de LADAPT et 3 jeunes en situation de handicap a eu lieu.

> Activité rencontre jeunes - parrains/marraines en groupe : activité conviviale autour du thème de la cuisine entre 5 jeunes et 5 parrains/marraines, accompagnés par des éducatrices de LADAPT. Les jeunes et parrains/marraines ont pu se rencontrer, échanger un moment convivial et exprimer leurs premières "préférences" de binôme.

> Activité en binôme : suite à l'activité rencontre en groupe, deux binômes ont pu être constitués et ont pu se re rencontrer à deux (accompagnés d'un designer et d'une éducatrice de LADAPT), pour échanger sur leurs volontés, besoins et modes de fonctionnement de binôme. Étape préparatoire avant le lancement officiel du binôme et la rencontre avec la famille.

Durant chacun de ces tests, des "fiches retours" ont été distribuées et remplies par les participants (jeunes, parrains/marraines, professionnels de LADAPT). Cela a permis aux designers de recueillir les retours de chacun et ensuite optimiser la solution selon ces derniers.

- Optimisation de la solution et rédaction du kit de déploiement :

Suite aux différents tests, les designers ont ensuite optimisé la solution selon les retours des usagers et affiné la solution en détails.

Ils ont ensuite rédigé le "kit de déploiement", outil livré à LADAPT de Cambrai et autres entités nationales afin de mettre en place le réseau selon les recommandations précises des designers (PDF explicatif des étapes et outils fournis pour faciliter la mise en place : vidéo de présentation, flyers, chartes d'engagement dans le réseau...-)

Après cette phase 3, des stratégies de communication ont été pensées :

Nécessité d'une réflexion sur les modes opératoires et les lieux pour communiquer sur le projet, les outils (Création de flyers, de vidéos, chartes d'engagement...) et sur l'objet du déploiement.

Prévoir des temps de rassemblements, d'informations et de sensibilisation pour les différents acteurs (jeunes, familles, professionnels, bénévoles, partenaires, habitants de quartier, élus).

Reportée en septembre au lieu de mai du fait du contexte lié au COVID, la communication se prévoit ainsi :

- restitution des livrables par le designer aux membres du comité de pilotage et des ateliers collaboratifs en mairie
- réunion du CVS pour information
- diffusion des livrables à l'ensemble des contributeurs
- communication institutionnelle (journal interne, presse, réseaux sociaux...)

IV - Résultats de la démarche et perspectives

1) Description des solutions proposées par le partenaire designer

La proposition faite est la mise en place du programme “ **A DEUX MAINS**” qui se veut flexible et adaptable au niveau des autres établissements LADAPT au niveau des autres régions. Pour cela c'est un programme complet qui peut correspondre à un public du médico-social aussi bien enfants qu'adultes. Comment cela se caractérise :

- **Les étapes de mise en place du programme**

LADAPT s'engage dans la mise en place de la Pédagogie de la Vie Autonome (PéVA), afin de mieux préparer les jeunes en situation de handicap à la vie en autonomie en milieu ordinaire.

Dans ce cadre, l'inclusion du dispositif PéVA et des jeunes sur le territoire d'accueil constitue un enjeu majeur. Le programme À DEUX MAINS a été conçu pour y répondre.

À DEUX MAINS est un réseau qui fédère et engage des acteurs du territoire pour l'inclusion des jeunes en situation de handicap.

Comment ?

En proposant aux citoyens de parrainer les jeunes de PéVA à leur arrivée sur le territoire : ils les accompagnant pour les aider à mieux appréhender leur nouvel

environnement social et à se familiariser avec leur quartier.

En impliquant les structures (associations, centres de loisirs, mairie...) dans l'accueil des jeunes sur le territoire et dans l'animation du réseau.

LES ÉTAPES

de mise en place du programme

LADAPT est en charge du déploiement du programme À DEUX MAINS au niveau national. Dans chaque entité, sa mise en place implique 6 étapes clés pour bâtir le réseau, lancer le programme de parrainage et faire vivre la communauté À DEUX MAINS. Ces étapes sont détaillées dans les pages qui suivent.



INFORMER SUR
LE PROJET



FORMER LE
COMITÉ DE GESTION



MOBILISER
LES PARRAINS/
MARRAINES



CRÉER LES
BINÔMES JEUNE -
PARRAIN/
MARRAINE



AVANCER EN
BINÔME



FAIRE VIVRE LA
COMMUNAUTÉ

Veuillez noter que la mise en place de ce réseau et le lancement du programme de parrainage doivent être effectués avant l'arrivée des jeunes dans la résidence PéVA. En effet, les jeunes doivent avoir commencé à appréhender leur nouveau quartier avant leur intégration, et les habitants doivent être préparés en amont. Le programme de parrainage des jeunes peut avoir lieu quelques semaines avant leur intégration à la résidence PéVA, et se poursuivre le temps nécessaire une fois sur place.

LES ÉTAPES

de mise en place du programme

La communauté À DEUX MAINS réunit des acteurs variés, qui ont chacun un rôle à jouer dans le programme.

Le schéma ci-dessous précise le rôle des différents acteurs à chaque étape de la mise en place du réseau. Ils sont aidés dans leurs missions par ce kit de déploiement, qui leur est communiqué (pour la partie qui les concerne).



INFORMER SUR
LE PROJET



FORMER LE
COMITÉ DE GESTION



MOBILISER
LES PARRAINS/
MARRAINES



CRÉER LES
BINÔMES JEUNE -
PARRAIN/
MARRAINE



AVANCER EN
BINÔME



FAIRE VIVRE LA
COMMUNAUTÉ

LADAPT

LADAPT
Structures

LADAPT
Habitants

Habitants
Jeunes
LADAPT

Habitants
Jeunes
LADAPT

- **La gestion et coordination du réseau**

La force du programme est de mobiliser un territoire autour du handicap, en favorisant la rencontre et l'échange d'acteurs variés, qui œuvrent chacun à l'animation du réseau. Chaque typologie d'acteurs est représentée par un référent, et l'ensemble des référents constitue le comité de gestion.

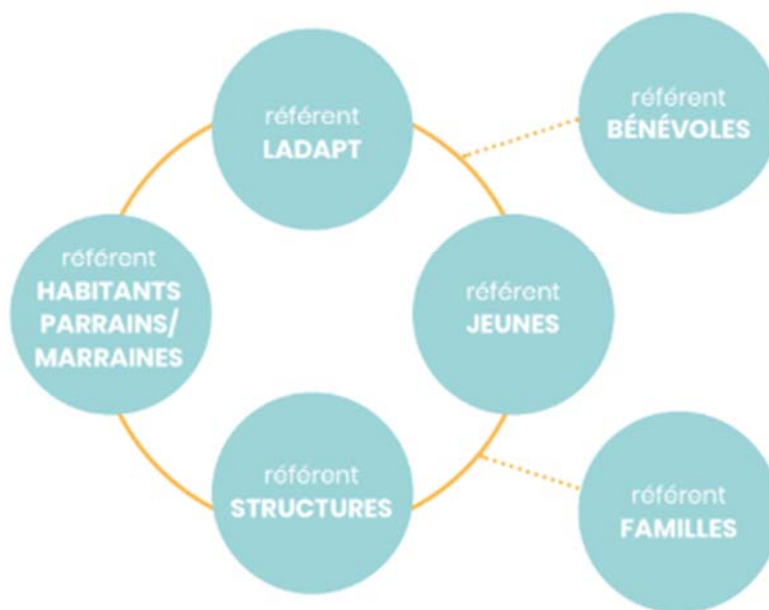
Le comité de gestion du réseau :

Ce comité a pour mission de coordonner le réseau, d'assurer sa viabilité dans le temps et de faire le lien avec les acteurs sur le terrain. Il se réunit régulièrement à un rythme à définir collectivement.

Composition du comité de gestion :

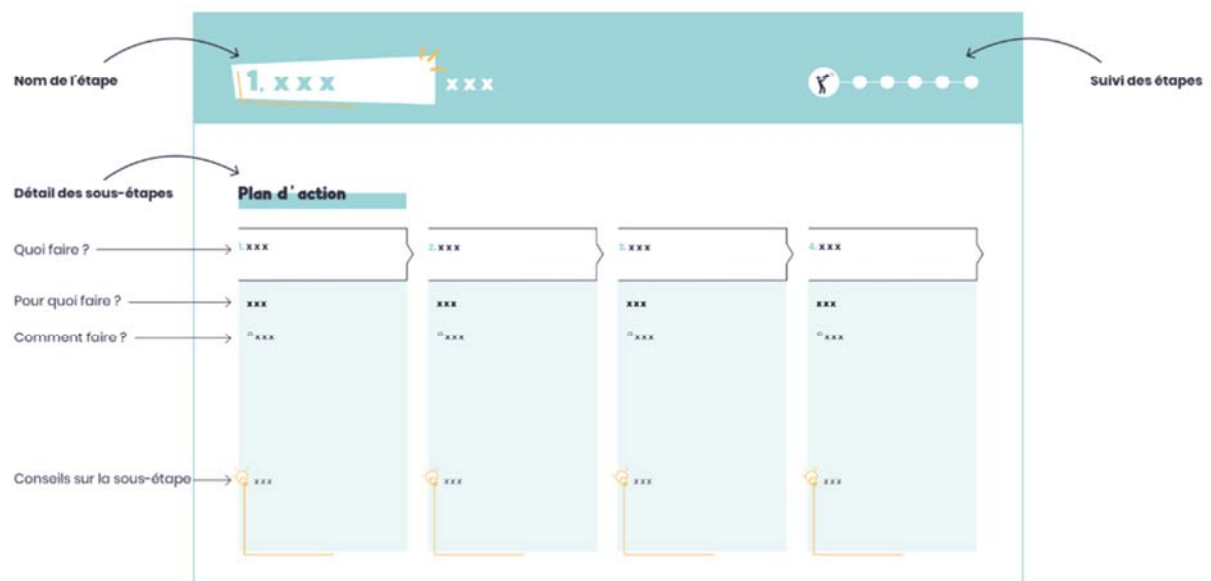
- 1 référent qui représente les **professionnels de LADAPT** ;
- 1 référent qui représente les **jeunes en situation de handicap de PéVA** ;
- 1 référent qui représente les **habitants et parrains/marraines du territoire** ;
- 1 référent qui représente les **structures du territoire** ;
- 1 référent qui représente les **bénévoles de LADAPT** associés à ce projet (optionnel)
- 1 référent qui représente les **familles des jeunes de PéVA** (optionnel).

Le comité de gestion du réseau



Ces référents constituent l'ADN du programme. Chacun fait entendre sa voix dans ce réseau inclusif qui mobilise l'ensemble des usagers.

- La prise en main du kit de déploiement



- Le fonctionnement de ce kit de déploiement

Pour cela il y a des recommandations et des points du fonctionnement à respecter. Qui informer sur le projet ? Former le comité de gestion. Mobiliser les parrains/marraines. Créer les binômes jeune - parrain/marraine. Avancer en binôme. Faire vivre la communauté...

Pour la partie information et sensibilisation :

- au plus tôt les professionnels, jeunes et familles prendront connaissance du projet, plus ils auront le temps de s'y préparer ! Pour que ce projet fonctionne, il est essentiel que ces acteurs soient favorables à la démarche et qu'ils puissent se l'approprier.

- Impliquer les usagers (jeunes, familles, professionnels, partenaires et habitants) dans la construction missions qui pourraient leur être confiées selon leur volonté d'implication. Avant cette étape, LADAPT doit identifier les jeunes qui participeront au programme PéVA, et donc au programme « À deux mains ». Une liste est déjà préétablie en fonction des projets individualisés de jeunes, de leur motivation et conjointement de l'adhésion des familles.

A l'occasion des éventuelles réunions d'informations sur le projet, ne pas hésiter à recueillir les souhaits des usagers afin d'adapter le déroulé du programme si besoin selon leurs envies et recommandations.

- Les professionnels doivent être sensibilisés pour adopter une posture de responsabilisation envers les jeunes. S'ils adoptent une posture de nursing, cela peut nuire à l'objectif du projet et à l'émancipation des jeunes dans leur quartier.

- Certaines familles peuvent être craintives face à ce projet, il sera indispensable de les rassurer quant à la sécurité du programme et de les sensibiliser sur la posture à adopter par la suite : laisser chaque jeune autonome dans son avancée avec son parrain/sa marraine.

Il est évident qu'un jeune inscrit dans ce projet peut revenir sur ses choix, soit pour revoir les objectifs ciblés ou pour arrêter complètement. Nous allons dans le sens également de l'essai-erreur. Cette possibilité doit à la fois rassurer les jeunes et familles.

Il sera nécessaire d'échanger avec les professionnels et de présenter le projet aux jeunes tout en réfléchissant peut-être sur un mode facile à lire et à comprendre...

Plan de communication en septembre :

- réunion membres du comité de pilotage élargi
- réunion du CVS
- réunion des jeunes inscrits au programme PéVA
- réunion de leurs familles
- réunion des habitants sur le projet (janvier 2021)

Une communication presse sera réalisée à l'occasion de chaque événement extérieur.

2) Evaluation des solutions proposées en termes d'amélioration de la qualité de vie de la population cible

L'objectif du dispositif PéVA est de renforcer la capacité de décider et d'agir de la personne accompagnée (empowerment) afin que celle-ci fasse ses propres choix (autodétermination).

La cible est à construire selon les attentes et aspirations des jeunes en terme de qualité de vie soit davantage centré sur l'objectivité (logement, travail, bénévolat dans une association...) ou soit dans la subjectivité (reconnaissance et affirmation de soi, valorisation des rôles sociaux, le sentiment d'appartenance...). Le projet du jeune est essentiel et il doit se co-construire avec l'ensemble de son entourage.

Si le dispositif PéVA a pour objet l'apprentissage de l'autonomie ; la solution proposée à l'issue de l'expérience de Design a pour objectif de faciliter l'inclusion du dispositif PéVA au sein de son quartier et donc indirectement de permettre aux habitants du quartier d'être accueillants et de jouer un rôle facilitateur dans ce programme d'apprentissage.

C'est donc à travers l'avancée du jeune dans son programme d'apprentissage : leviers et freins rencontrés, solutions trouvées au sein du quartier ou par la communauté, ... que la solution pourra être évaluée.

Il sera donc nécessaire de constituer des grilles d'évaluation spécifiques permettant de mesurer l'impact projet "A DEUX MAINS" : travail partenarial, binôme parrain/jeune, mission et apport du coordinateur, objectifs des projets de vie des personnes accueillies, ...

3) Perspective de déploiement et de reproductibilité des solutions

Le projet "A DEUX MAINS" a pour vocation d'accompagner l'installation des personnes accompagnées sur le dispositif PéVA dans leur quartier. La constitution d'une communauté de quartier avec la méthode proposée est tout à fait reproductible

et ce d'autant que le dispositif a pour vocation d'être déployé sur tout le territoire national par LADAPT voire d'autres partenaires.

Cet outil pourrait être proposé en sus du programme pédagogique PéVA aux porteurs de projet en région afin de les aider à installer le projet dans un quartier donné.

V - Bilan critique de l'expérience de Design

1) Evaluation de la démarche quant à sa capacité à répondre à la problématique posée :

- Capacité des designers à comprendre les besoins et à faire émerger les principaux points d'amélioration

La méthode de design proposée est **itérative**, c'est à dire qu'à chaque étape clé d'un projet les personnes accompagnées sont systématiquement associées afin de recueillir leurs attentes et besoins qui sont utilisés pour optimiser les solutions développées.

Ce **travail exploratoire** des designers a permis d'être davantage alertes sur les propositions et axes de travail proposés et réalisés. Des points de situation réguliers par mail, par échanges téléphoniques et après chaque rencontre sur site ont aidé et surtout favorisé l'avancée du projet en corrélation avec les attentes du porteur du projet.

Les designers ont eu besoin d'un **temps d'immersion** important afin de pouvoir comprendre les missions de l'établissement et son projet de développement. Des ajustements et un rappel de la problématique sont intervenus en point d'étape intermédiaire afin de rester en cohérence avec la problématique initiale.

Ces **hésitations** ont été partagées par le porteur du projet qui découvrait également une méthodologie différente de celles employées habituellement avec des acteurs non experts de notre secteur d'activité.

La **restitution en "expérience map"** a permis de vérifier la bonne compréhension du parcours des personnes accompagnées et de ses points d'achoppement. Le retour a pu heurter certains professionnels qui ont pu se sentir remis en cause dans leurs pratiques et modalités d'accompagnement, peu habitués d'être évalués par d'autres que leurs pairs. **L'outil des persona** a fait l'unanimité, les profils ayant été reconnus par tous. Seuls les partenaires et habitants du quartier, cible identifiée comme prioritaire par le porteur, nous ont semblé insuffisamment abordés. Un ajustement a

été réalisé sur ce point pour recentrer l'action des designers sur cette cible plutôt que sur les personnes accompagnées, cible initialement privilégiée au détriment des habitants du quartier. Au final, **la solution proposée est plutôt équilibrée** puisqu'elle répond aux besoins respectifs de ces 2 cibles.

Les **livrables finaux** montrent la qualité du travail en amont, une méthodologie rigoureuse, des outils pertinents (vidéo, charte d'engagement, guide pratique pour structuration de chaque partie du projet et de son déploiement...) et donc la bonne compréhension des besoins de chaque partie par une écoute active et une capacité à réagir aux retours du porteur du projet.

- Capacité et limites de la démarche pour faire émerger des solutions pertinentes et déployables

Si la méconnaissance du public accompagné par notre établissement et de nos missions par les designers nous semblait plutôt favorable à la recherche de solutions créatives innovantes et originales au démarrage du projet, le temps d'immersion et d'analyse des besoins nous a semblé chronophage du fait notamment de cette méconnaissance.

Le temps d'immersion pour la découverte de notre secteur et de notre public et le temps nécessaire au porteur de projet pour comprendre et assimiler la méthodologie employée nous semble avoir été défavorable à la recherche d'une solution que nous imaginions plus "créative", plus "nouvelle". Les communautés de bénévoles et de parrains ne sont pas des solutions nouvelles dans notre secteur d'activité.

Les 40 solutions proposées initialement nous ont semblé manquer d'originalité ou de nouveautés, plusieurs propositions ayant déjà été développées par notre établissement. En tout cas, du point de vue des professionnels, car du point de vue du public accompagné ou des partenaires, un intérêt certain a vu jour pour un certain nombre de ces propositions. Dans l'équipe de professionnels, l'intérêt pour l'une ou l'autre de ces pistes était relativement disparate.

Le choix de la création d'un parrainage n'a pas emporté l'unanimité, cette notion pouvant paraître contraire de prime abord à la recherche d'une autonomie de décision recherchée pour la personne accompagnée.

Il en a été de même pour l'identification d'un "coordinateur" (bénévole, partenaire ou professionnel de la structure, statut, mission et rôle ?). Ce point n'est toujours pas réglé et réellement abordé. L'établissement devra s'y projeter plus sérieusement en amont de sa phase de déploiement (une limite repérée).

Ce livrable met en avant des outils qui se veulent "flexibles" et "transposables". Ils pourront être adaptés en fonction des attentes du porteur du projet, que ce soit pour

un public adulte ou enfant, et selon les spécificités de chaque territoire. Ce livrable est un guide mettant en avant un découpage analytique de chaque étape.

2) Rapport coût bénéfice de la prestation

Le coût de la prestation de design (112 800 €) nous avait semblé élevée dès le montage du projet. Notre sentiment est partagé à ce propos.

A la fois, nous reconnaissons l'investissement important des designers et leur sérieux dans les différentes phases de déploiement du projet avec un investissement personnel fort de chacun des membres de l'équipe de design, mais nous restons dubitatifs quant au résultat final surtout qu'il reste fort à faire désormais pour concrétiser la création de la communauté de parrains et la faire vivre.

Nos pratiques nous amènent plutôt à travailler sur des objets "concrets" et notre sentiment est certainement induit par l'objet "immatériel" de cette création.

Les coûts indirects quant à notre investissement temps sur ce projet ne sont pas valorisés dans ce projet et ont eu un impact fort au regard de la disponibilité tant des professionnels que de la direction qu'il a fallu mobiliser pour accompagner l'équipe de design.

De plus, le temps dédié par les professionnels de l'établissement (direction ou professionnels de terrain) a été important qu'il s'agisse du temps nécessaire aux différentes étapes (ateliers focus, ateliers de co-créativité, ...) que des temps de préparation (identification des différents acteurs à mobiliser à chaque étape du projet) ou des temps de coordination (réunions du comité de pilotage, points d'étape en présentiel ou par visioconférence, échanges de mails, contacts téléphoniques).

Notre sentiment est donc à ce jour mitigé ; il sera très certainement plus favorable quand nous aurons concrétisé ce projet.

3) Appropriation de la démarche de Design par les parties prenantes :

- Compréhension de la démarche par les parties prenantes

Tout comme les designers ont dû prendre un temps de découverte important, un temps non négligeable a été nécessaire à la compréhension du projet et au déploiement de la méthode.

L'accompagnement positif et dynamique par l'équipe de design a facilité la démarche. Les designers ont rendu leur méthodologie compréhensible par tous et ont réalisé un effort conséquent pour que chaque partie puisse s'imprégner de la méthodologie

employée. Les différentes parties ont facilement fait confiance au binôme de l'agence de design et se sont laissés guider. Les designers ont su adapter leur langage et leurs outils aux différentes parties impliquées (jeunes en situation de handicap, parents, partenaires). Les rencontres se sont passées dans la bonne humeur avec une participation de tous lors des groupes mixtes, ce qui n'est pas toujours aisé pour les personnes accompagnées. Tous ont contribué activement.

Les personnes accompagnées ont pu exprimer en plusieurs occasions leur satisfaction de se sentir ainsi écoutées et entendues lors de leurs interventions. Elles ont aussi pu mieux comprendre le projet PéVA dans sa globalité.

- Conséquences de la prestation sur les pratiques du porteur notamment dans sa démarche d'amélioration de l'accompagnement des personnes

La démarche de co-construction des projets de LADAPT avec l'ensemble des parties prenantes fait partie des engagements associatifs et actions prioritaires du projet associatif de LADAPT.

Il n'est cependant pas toujours simple d'associer réellement les personnes accompagnées, les partenaires et les bénévoles à des projets portés par des professionnels. Ces derniers ont souvent une vision déjà établie de ce qu'ils souhaitent et la vision d'autres acteurs peut venir la bousculer. C'est d'ailleurs probablement un des effets de l'avis mitigé exprimé par le porteur du projet puisque nous avons effectivement imaginé une solution peut-être plus originale alors qu'elle semble l'être pour les jeunes accompagnés et les partenaires du projet.

Ce que nous retenons donc de plus important dans cette action, c'est non seulement la découverte d'une nouvelle méthode, le design de services, permettant d'associer concrètement d'autres acteurs que les professionnels à un projet mais aussi et surtout la nécessité pour notre institution et ses professionnels de faire preuve d'une plus grande ouverture d'esprit quant au résultat qui peut en émerger. En effet, celui-ci sera certainement différent de celui imaginé par la seule équipe de professionnels. Un vrai changement de posture voire de culture pour nos associations !

4) Capacité de la démarche Design à faire émerger des solutions pérennes et reproductibles

La solution proposée par l'équipe de design est un modèle existant sous d'autres modalités dans d'autres projets et a donc déjà pu faire ses preuves. Les expériences approchées ont pu permettre d'identifier les freins et les leviers à son déploiement. Ils ont été pris en compte dans la construction de nos livrables. Le départ de l'équipe de design à cette étape du projet nous fait craindre un risque de démobilisation des

parties prenantes. A savoir que le comité de gestion de la communauté n'est pas constitué ni le coordinateur de la communauté identifié.

Un accompagnement sur la phase de déploiement aurait été utile. Malheureusement, l'expérience a dû s'interrompre dès le 17/03 du fait du confinement lié à l'épidémie de coronavirus et ni l'agence de design ni le porteur du projet n'ont pu poursuivre leur action sur le terrain, ce projet ayant été mis "en veille" car non prioritaire pendant cette période de crise sanitaire.

Il sera nécessaire que l'équipe de design vienne clôturer son action en septembre afin de restituer les livrables et que nous puissions acter de la constitution d'un comité de gestion qui prenne le relais et s'assure de la concrétisation du projet. Ils sont attendus impatiemment !

Conclusion

L'idée centrale du projet est de fédérer les acteurs du territoire autour de l'accueil de jeunes en situation de handicap accompagnés par LADAPT. Pour cela, le centre LADAPT s'appuiera de son dispositif PéVA (travail pédagogique mené sur l'autonomie fonctionnelle et sociale et la qualité de vie) pour favoriser l'inclusion d'une dizaine de jeunes en studios individuels, futurs habitants de quartier.

Comment faire résonner et retentir ce concept inclusif au sein d'un quartier pour encourager et faire vivre des temps, des activités, des échanges conviviaux, pour aider ces jeunes issus de l'institution à s'ouvrir davantage aux autres au coeur de la cité ?

La présence du designer OZ'IRISanté dans ce projet a permis d'interroger cette question de départ, à savoir : “ *Comment **FACILITER L'EMPOWERMENT ET L'INCLUSION** des jeunes en situation de handicap en **milieu ordinaire**, au sein du dispositif **PÉVA**, pour leur permettre de réaliser leur projet de vie en autonomie et **CHANGER LE REGARD DE LA SOCIÉTÉ SUR LE HANDICAP** ?* ».

Les temps de partage entre les jeunes et les professionnels avec les partenaires et les habitants de la ville ont fait naître l'espoir que l'accueil de ces jeunes puissent redynamiser ce quartier et être source de renouvellement d'une vie sociale enrichie pour tous.

Les élus et habitants du quartier enthousiasmés par ce projet et impatients d'accueillir les jeunes dans leur quartier après avoir dépassés quelques préjugés espèrent désormais que ceux soient ces jeunes qui les aident à redonner un nouveau souffle à la vie du quartier ! Un premier succès sur le volet inclusif imaginé par LADAPT.

Après avoir dépassés quelques préjugés, les élus et habitants du quartier sont enthousiasmés par ce projet et impatients d'accueillir les jeunes ; ils espèrent que ces jeunes les aident désormais à redonner un nouveau souffle à la vie du quartier ! Un premier succès sur le volet inclusif imaginé par LADAPT.