

Appel à projet « Handicap et perte d'autonomie : innovation sociale par le design »  
Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie

Réalisation d'un Good Design Book répertoriant les difficultés rencontrées au  
quotidien par les personnes en situation de handicap au domicile  
APF Développement Auvergne Rhône-Alpes

# Rapport final

**Le Good Design Playbook**

Janvier 2021

<b>Note de synthèse</b>	<b>2</b>
<b>Présentation du projet</b>	<b>4</b>
Deux acteurs majeurs dans leurs champs respectifs	4
Favoriser l'autonomie dans un environnement inclusif au quotidien	5
L'expertise d'usage comme moteur de la recherche d'accessibilité universelle	6
Créer un guide de recommandation et de bonnes pratiques	7
<b>Description de la démarche Design</b>	<b>8</b>
Les étapes de la démarche design	10
Etat de l'art et des connaissances – mars 2019 à juin 2019	10
Les entretiens individuels – avril 2019	11
Ateliers de tests d'usage – juin 2019	13
Précision du terrain d'étude à l'issue de la phase d'observation	14
Ateliers de co-crédation - septembre 2019	18
Prototypage et évaluation - octobre à décembre 2019	20
Tout au long du projet	21
Une attention portée sur les matériaux (vidéo, audio) issus de la démarche	21
Le lien au monde de la recherche	21
Le comité de pilotage	21
Des temps de vulgarisation	22
<b>Résultats de la démarche et perspectives</b>	<b>23</b>
Le Good Design Playbook	23
Un ouvrage de sensibilisation	24
Un ouvrage technique	27
Partager une méthodologie	27
Partager des recommandations	28
Deux nouveaux outils significatifs	29
La roue d'accessibilité	29
Le Diagramme Radar des critères d'évaluation	29
Perspectives	30
Une visibilité	30
Des reconnaissances	31
Un déploiement	31
Hors APF France handicap & Groupe SEB	31
Au sein du Groupe SEB	31
Au sein d'APF France handicap	32
<b>Bilan critique de l'expérience de Design</b>	<b>33</b>
<b>Conclusion</b>	<b>38</b>
<b>Bilan financier</b>	<b>40</b>

# Note de synthèse

Le constat initial formulé par le porteur de projet, APF Développement Auvergne-Rhône-Alpes (APF Développement AuRA), souligne une « inaccessibilité », au sens de l'usage, des objets et des services du quotidien au sein du domicile pour les personnes en situation de handicap et/ou en perte d'autonomie.

Fidèle aux principes énoncés dans le projet associatif d'APF France handicap « Pouvoir d'agir, pouvoir choisir », APF Développement AuRA identifie cette problématique comme un frein à une société plus solidaire et plus inclusive pour les personnes concernées : l'existence à la marge de gammes de produits et de services domestiques courants dédiées aux personnes en situation de handicap et/ou de perte d'autonomie ne saurait compenser le trop fort désengagement des acteurs socio-économiques et industriels pour une accessibilité, de leurs gammes dites « grand public », réellement élargie à tous les utilisateurs.

Partageant cette problématique avec le Groupe SEB, acteur industriel français leader mondial dans le domaine du petit équipement domestique, et par ailleurs déjà fortement engagé sur le handicap, APF Développement AuRA conclut un partenariat pour bénéficier de l'expertise notamment en matière de design de l'entreprise, qui intervient comme binôme dans le cadre de la réponse à l'appel à projet de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA).

APF Développement AuRA mobilise en interne son équipe APF Conseil, activité de formation et de conseil auprès des acteurs publics et privés, qui place l'expertise d'usage au cœur de son modèle avec des intervenants professionnels, sur les questions de handicap, eux-mêmes en situation de handicap.

Transposant les principes d'accessibilité universelle des espaces publics ou privés à la question des objets du quotidien et des interfaces, le projet de recherche et de développement a pour objectif de produire un Good Design Playbook, c'est-à-dire un Guide de bonnes pratiques et de recommandations en matière de conception pour l'accessibilité universelle des produits et des services par un design inclusif.

Dans un contexte où les paradigmes évoluent concernant les personnes en situation de handicap et/ou en perte d'autonomie, l'un des enjeux de ce projet, résolument tourné vers le design et l'innovation « centrée utilisateur », est de mettre les personnes en situation de handicap et/ou de perte d'autonomie au cœur du dispositif.

Durant les douze mois du projet, ces personnes sont intégrées autant comme des sujets exprimant des besoins, des attentes, que comme des experts, capables de partager des savoirs expérientiels.

Il y a également un enjeu à double face en terme d'usages : face « a », relevant de la sphère privée, la nécessité de répondre aux difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap et de perte d'autonomie au quotidien dans leur environnement domestique (à domicile) ; face « b », dans un cadre institutionnel, l'hypothèse d'une

démocratisation et d'une plus forte mobilisation à terme des professionnels pour les projets et les démarches intégrant les principes d'un design inclusif.

Le projet s'appuie sur les écosystèmes d'APF France handicap et du Groupe SEB. Le partenariat conclu oriente les terrains d'études :

- Les personnes en situation de handicap : en travaillant depuis le réseau socio-professionnel d'APF France handicap qui mobilise près de 90.000 personnes (adhérents, personnes accompagnées, bénévoles et salariés de l'association) dans 550 établissements répartis sur toute la France.
- L'environnement domestique : en problématisant à partir du périmètre industriel du Groupe SEB représenté par 29 marques distribuées dans 150 pays, entre équipements dédiés à la cuisine, à l'entretien de la maison et au soin de la personne.

Cette synergie conduit à définir le terrain d'étude comme étant celui des pratiques des personnes en situation de handicap, de tout type et qu'il soit permanent, temporaire ou situationnel, dans les gestes et les usages domestiques du quotidien (cuisine, entretien, soins personnels).

C'est à partir d'un travail de recherche, d'observation, d'idéation, de co-conception, de prototypage, de test puis évaluation sur ce terrain, qu'APF Développement AuRA et le Groupe SEB élaborent le Good Design Playbook, permettant d'étendre les résultats à d'autres périmètres d'usages (et donc d'autres activités issues d'acteurs publics et privés).

Ce travail a permis de créer des outils nouveaux et des méthodologies adaptées : le "diagramme radar des critères d'évaluation" trouve aujourd'hui des applications concrètes dans des phases de diagnostic ou d'auto-diagnostic de l'accessibilité universelle ; la "roue de l'accessibilité" fournit un cadre d'analyse précieux pour des démarches de design inclusif ; 36 bonnes pratiques de conception ont été détaillées et 8 familles d'éléments rencontrées fréquemment sur des produits, des services ou des interfaces ont été particulièrement abordées.

La synthèse de ce travail a été élaborée de manière à être elle-même accessible, "open source" et libre d'accès : un encouragement à reproduire et compléter ce premier corpus conséquent.

Ce Good Design Playbook paraît en septembre 2020<sup>1</sup>. Ouvrage conséquent imprimé à 500 exemplaires et disponible avec des contenus additionnels en ligne gratuitement, il est à la fois le témoignage de cette expérience singulière, support de sensibilisation pour les lecteurs au sujet de l'accessibilité universelle, et un kit méthodologique et technique pour des équipes souhaitant initier des démarches de design inclusif ou adopter des bonnes pratiques dans la conception et l'amélioration de leurs produits.

Il fait depuis l'objet d'une médiatisation et d'une reconnaissance grandissantes et connaît des déploiements : le Groupe SEB en fait un pilier de sa stratégie de développement

---

<sup>1</sup> Disponible sur <https://apf-conseil.com/good-design-playbook/>

durable et APF France handicap formule une offre pour répondre aux sollicitations de nouvelles entreprises souhaitant bénéficier de la méthodologie.

# Présentation du projet

## Deux acteurs majeurs dans leurs champs respectifs



La structure porteuse du projet, APF Développement Auvergne Rhône-Alpes (APF Développement AuRA), est un établissement d'APF France handicap.

Son objectif principal est de mettre en œuvre des projets innovants de l'Économie

Sociale et Solidaire (ESS), au profit des personnes en situation de handicap. Cette dynamique s'inscrit au sein du projet associatif d'APF France handicap avec le concours des personnes en situation de handicap concernées. L'ensemble de la démarche doit contribuer à promouvoir une société plus inclusive.

La création d'APF Développement AuRA s'inscrit dans un contexte de réorganisation, avec une nécessité d'innover et de penser autrement les ressources financières de notre association. APF Développement, pépinière interne de projets accueille aujourd'hui 4 activités :

- APF Conseil, un réseau de formateurs en situation de handicap qui réalise conseil et formation pour les entreprises, les collectivités territoriales et les organismes de formation supérieure.
- Techservice+, un réseau de boutiques de vente, location, prêt et réparation de matériel médical adapté, une offre personnalisée pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap.
- La Plateforme Aventure, une application et un réseau de points-relais pour permettre aux personnes de louer du matériel de loisirs adapté.
- Mand'APF, un réseau de services mandataires modernisés, qui accompagne la personne en situation de handicap à être particulier employeur de ses aides humaines à domicile et propose conseil et assistance juridique.

APF Développement AuRA fait partie d'APF France handicap, acteur majeur du handicap, créé en 1933 et reconnue d'utilité publique qui porte un projet d'intérêt général, celui d'une société inclusive et solidaire, avec et pour les personnes en situation de handicap et leurs proches. Elle accompagne les personnes par une offre de service complète via ses délégations, ses établissements et services médico-sociaux et ses entreprises adaptées. Au fil de ses 80 années d'accompagnement, APF France handicap a obtenu une véritable expertise et légitimité dans l'accompagnement du public en situation de handicap.

Elle peut compter sur un réseau dense de plus de 90 000 acteurs variés : 22 330 adhérents, 30 000 personnes en situation de handicap accompagnées, 14 200 salariés, 25 000 bénévoles.

Elle dispose aussi de nombreuses structures associatives et médico-sociales réparties sur l'ensemble du territoire :

- 281 structures d'accompagnement d'adultes en situation de handicap.
- 127 structures d'accompagnement enfants et adolescents en situation de handicap.
- 50 structures dédiées à l'emploi
- 97 délégations départementales



Le partenaire designer est le Groupe SEB

Né d'un atelier de ferblanterie créé en 1857 par Antoine Lescure, repris et développé par ses descendants, le Groupe SEB a étendu ses activités au fil du temps à tous les segments du Petit Équipement Domestique et à l'ensemble des continents jusqu'à devenir le leader mondial de son domaine. Aujourd'hui, le Groupe SEB vend 9 produits dans le monde par seconde et a réalisé en 2017 un chiffre d'affaires de plus de 6 milliards d'euros. Le Groupe SEB compte un portefeuille de 29 marques, dont SEB, Tefal, Moulinex, Rowenta, Calor..., présentes dans près de 150 pays.

La culture du Groupe SEB s'articule autour de 5 valeurs fondamentales : la passion pour l'innovation, le respect de la personne, l'esprit de groupe, la volonté d'entreprendre et le professionnalisme. Parmi les 33 000 collaborateurs du Groupe, plus de 1 400 salariés sont engagés dans l'innovation au sens large avec des équipes recherches, marketing et design dédiées. En 2017, 225 millions d'euros ont été investis en innovation afin de permettre au Groupe SEB d'identifier des besoins non-couverts et d'imaginer des solutions pour y répondre.

Le projet Good Design Playbook a formellement démarré à la mi-mars 2019 avec la prise de fonction d'une designer, Kenza Drancourt, au sein du Groupe SEB, et d'un chef de projet, Colin Lemaitre, au sein d'APF Développement AuRA.

## Favoriser l'autonomie dans un environnement inclusif au quotidien

On observe depuis quelques années dans le secteur médico-social, un phénomène de désinstitutionalisation. Celui-ci est un levier pour une société inclusive qui prône le vivre-ensemble. En effet, penser désinstitutionalisation, c'est accompagner de manière plus individualisée pour favoriser l'autonomie de la personne en situation de handicap à domicile. Ces dernières ambitionnent toutes de vivre dans la société, et non plus à la marge. Ainsi la désinstitutionalisation leur permet de le faire tout en bénéficiant si nécessaire d'un accompagnement en adéquation avec leurs besoins.

Par conséquent, bénéficier de produits du quotidien accessibles à tous participe à cette prise en compte des particularités de chacun et au respect de la place de chaque citoyen dans notre société. APF France handicap propose, sur l'ensemble du territoire national, tous les types d'établissements et services pour accompagner l'inclusion de la personne en situation de handicap, depuis la petite enfance jusqu'à la fin de vie. Nous avons à cœur d'offrir aux personnes des réponses diversifiées, au plus près de leurs

attentes. Nous privilégions un parcours inclusif pour tous, dans le respect des choix de vie de chacun. A ce titre, nous accompagnons de nombreuses personnes dans leur quotidien à domicile par le biais de Services d'Accompagnement à la Vie Sociale, d'appartements tremplin, de cellules d'appui à l'autonomie, Services d'Education Spécialisée et de Soins à Domicile.

Le Groupe SEB, quant à lui, propose des produits de petit équipement ménager pour l'ensemble de la maison regroupés en plusieurs familles de produits : la cuisine et la préparation des aliments et des boissons, le soin du linge et de la maison, et le soin de la personne. En couvrant l'ensemble du domicile, le Groupe SEB peut simplifier le quotidien de tout un chacun via des produits plus abordables, ergonomiques et faciles d'usage pour le plus grand nombre de personnes possibles. De plus, par sa force industrielle, le Groupe SEB est en mesure de déployer les solutions inclusives trouvées à une échelle mondiale et à un prix accessible pour les usagers.

A travers la première expérience du Groupe SEB sur le design inclusif, deux besoins ont été identifiés, grâce à des échanges avec des aidants et des personnes en situation de handicap : une volonté de rester autonome dans leur domicile au quotidien, ainsi qu'une difficulté pour trouver des produits adaptés non stigmatisant et à un prix abordable. Ce constat a été confirmé par la rencontre avec APF France Handicap et notre connaissance approfondie du monde du handicap.

Au-delà du handicap, ce projet concerne une majeure partie de la société, les personnes ayant une invalidité temporaire et les personnes vieillissantes. Dans une société où le grand âge est une préoccupation constante, il est intéressant que cette approche « produit » soit utile à une partie de la population amenée à être de plus en plus importante dans les années à venir.

C'est donc une réponse à un enjeu de société. La vie à domicile est l'objectif pour la majorité des personnes en situation de handicap, le maintien à domicile le plus longtemps possible des personnes âgées l'est tout autant.

## L'expertise d'usage comme moteur de la recherche d'accessibilité universelle

L'accessibilité universelle est définie comme « le caractère d'un produit, procédé, service, information ou environnement qui, dans un but d'équité et dans une approche inclusive, permet à toute personne de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats équivalents ». Cette approche reflète la dimension sociale apportée par la Classification internationale du fonctionnement de l'Organisation Mondiale de la Santé, qui retient le handicap comme une expérience humaine universelle, non comme le problème d'une minorité. Autrement dit, « la conception universelle est la conception d'environnements, produits et services afin que toutes les personnes sans distinction d'âge, de genre, de capacité ou d'origine culturelle, puissent avoir les mêmes opportunités de comprendre, d'accéder et de participer pleinement aux



activités économiques, sociales, culturelles et de loisirs, de manière la plus indépendante possible » (Design for all Foundation).

L'expertise d'usage ou encore le "savoir expérientiel", c'est à dire la connaissance qu'a un individu ou un collectif de son environnement immédiat et quotidien, en s'appuyant sur l'expérience et la proximité, est au coeur des pratiques associatives et professionnelles d'APF France handicap.



C'est également l'expertise d'usage qui a été le fil rouge de l'organisation du travail au sein d'APF Conseil<sup>2</sup>, une des activités d'APF Développement AuRA et équipe qui a naturellement été désignée en charge du projet Good Design Playbook au sein d'APF France handicap.

## Créer un guide de recommandation et de bonnes pratiques

Le but de ce projet est de créer un Good Design Book qui répertorie l'ensemble des analyses réalisées dans le cadre de ce projet à savoir une identification des difficultés au quotidien des personnes en situation de handicap dans leur domicile complété par un catalogue de recommandations des bonnes pratiques en termes de good design sur de multiples champs (lisibilité, ergonomie et interaction, matériaux, son, couleur ...).

APF Développement et le Groupe SEB proposent donc un outil destiné à favoriser le vivre ensemble et la possibilité de vivre selon son choix, à domicile avec des produits adaptés et pensés pour le bien-être de tous.

---

<sup>2</sup> Voir en ligne <https://apf-conseil.com>

# Description de la démarche Design



La réalisation principale à l'issue du projet prend la forme d'un ouvrage, le Good Design Playbook, imprimé à 500 exemplaires et disponible gratuitement en téléchargement sur le site internet d'APF Conseil Auvergne Rhône-Alpes<sup>3</sup>.

L'enjeu du partage et du transfert des savoirs et des savoir-faire acquis durant le projet étant au cœur de l'élaboration du Good Design Playbook, nous essaierons ici de concentrer les propos sur les éléments quantitatifs et qualitatifs n'y apparaissant pas.

À toutes fins utiles et pour mémoire, le Good Design Playbook présente notamment les quatre grandes phases de déroulé du projet entre mars 2019 et l'hiver 2019-2020 :

- la phase d'observation de mars à juin 2019
- la phase d'idéation de juin à septembre 2019
- la phase de prototypage en octobre 2019
- la phase d'évaluation de novembre à décembre 2019

Le Good Design Playbook en lui-même a été réalisé durant le premier semestre 2020.

Le Good Design Playbook est également accompagné de ressources accessibles en ligne (par flashcodes depuis l'édition imprimée ou directement en liens sur les pages internet dédiées ou depuis la version numérique sous format pdf). L'essentiel de ces ressources est composé des outils, cadres de recherche et d'analyse, des supports méthodologiques déployés par l'équipe du projet.

Dès les premiers jours du projet, l'équipe d'APF Développement s'est concentrée sur la constitution d'un panel d'utilisateurs composé de personnes en situation de handicap. Ce sont 21 personnes qui ont été réunies sur la base du volontariat à partir de sollicitations (email, rendez-vous physique ou appel) diffusées auprès des adhérents de la délégation territoriale d'APF Rhône-Ain principalement. Trois associations partenaires ont participé pour mobiliser parmi leurs membres des participants dans ce groupe : L'Œuvre Saint-Léonard (accueil de personnes handicapées mentales et intellectuelles, Couzon au Mont d'Or), Odynéo (accompagnement de personnes paralysées cérébrales principalement, départements du Rhône et de l'Ain), Dyspraxique Mais Fantastique (représentation des personnes atteintes de troubles dys, national).

Ce premier cercle de 13 hommes et 8 femmes a été progressivement complété par 13 personnes supplémentaires (10 hommes, 3 femmes) recrutées au sein du panel par des mécanismes de prescriptions informelles (de la part des premiers participants), de la

---

<sup>3</sup> Voir <https://apf-conseil.com/good-design-playbook/>

mobilisation de salariés au sein du Groupe SEB et de la participation du Foyer d'Accueil Médicalisé Les Charmattes (traumatismes crâniens, Saint-Martin-en-Haut), établissement d'APF France handicap.

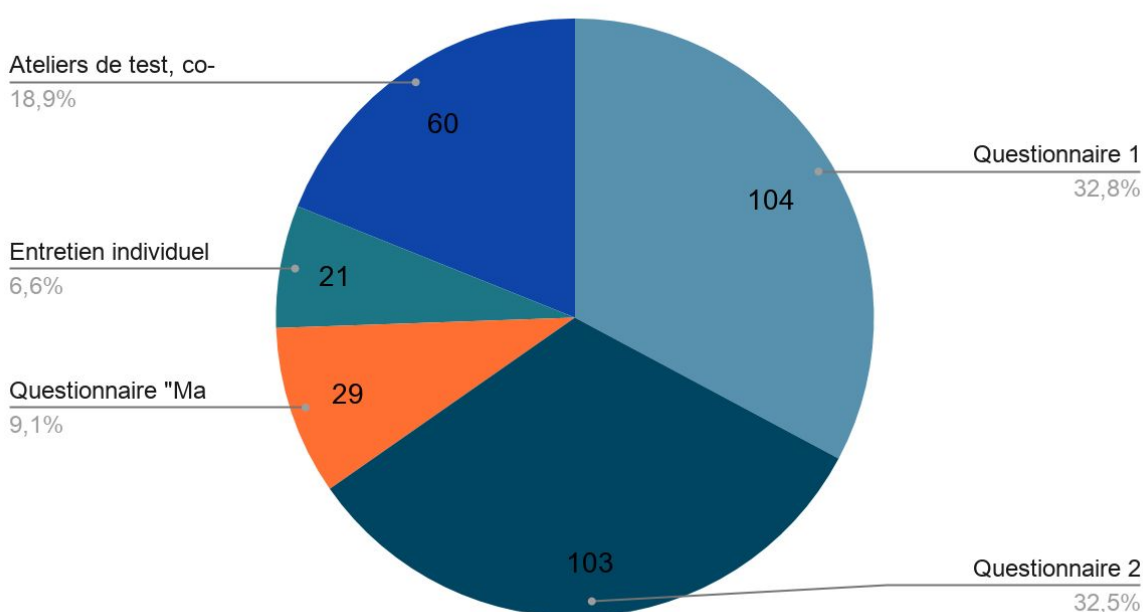
Si l'équilibre homme/femme ne reflète pas la démographie du terrain (2/3 d'hommes pour seulement 1/3 de femmes dans le panel), l'ensemble des types de handicap est bien représenté (moteur et/ou physique, visuel, cognition, intellectuel), dans des situations de handicap innés ou acquis au cours de la vie, à l'exception notable des troubles de l'audition (seulement détecté sur certaines personnes présentant par ailleurs d'autres formes de handicap).

L'équipe du projet Good Design Playbook s'est appuyée sur 34 utilisateurs-participants pour réaliser durant la phase d'immersion des entretiens et des ateliers de tests physiques, sensoriels et cognitifs.

Ces données s'additionnent par ailleurs à celles récoltées au moyen de deux questionnaires en lignes diffusés sur la France entière.

Outre les personnes en situation de handicap, le projet s'est attaché aussi à réunir des professionnels (dans et hors secteur médico-social et plus particulièrement dans le champ du handicap), des proches, des aidants et des partenaires privés ou publics. Des entretiens ont ainsi été menés auprès de deux ergothérapeutes, d'une chargée de mission autodétermination et pair-aidance (par ailleurs intégrée au panel au titre de sa propre situation de handicap), une conseillère en économie sociale et familiale. Ces données sont partie-intégrantes du recueil objet des analyses ci-après.

### Nombre de participant.e.s par action



N.B. : 317 participations aux différents formats. Une même personne peut avoir participé à plusieurs actions

## Les étapes de la démarche design

La phase d'immersion et d'observation s'est déroulée durant les trois premiers mois du projet, de mars à juin 2019. Elle a été caractérisée par des actions :

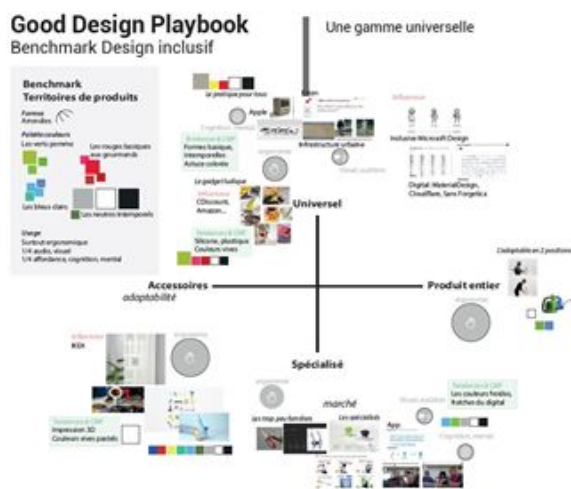
- d'élaboration d'un état de l'art et des connaissances ;
- de constitution d'un groupe d'utilisateurs-participants (panel) et de personnes ressources ;
- de conduite d'entretiens individuels ;
- d'animation d'ateliers de tests d'usages.

La phase de conception, de prototypage et d'évaluation s'est déroulée de juillet à décembre 2019.



### Etat de l'art et des connaissances – mars 2019 à juin 2019

La phase d'immersion a débuté par une action de veille documentaire et de recherche sur les thèmes de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap et/ou de perte d'autonomie et du design inclusif.



Matrice de positionnement des initiatives identifiées en benchmarking

Cette capitalisation des études, des applications fonctionnelles et des initiatives en cours a couvert tous les domaines d'activités marchandes et non-marchandes.

Ces travaux concernent tout autant les interfaces digitales, les espaces publics, les supports de signalétique que l'enjeu de l'accès à l'éducation, etc. Son analyse a été orientée plus particulièrement dans le champ industriel et plus largement économique.

Il en ressort des démarches notables visant soit à dédier des gammes de produits, venant remplacer les gammes grand public, pour les personnes en situation de handicap et/ou en perte d'autonomie, soit à « accessoiriser » l'utilisation d'objets courants pour faciliter l'usage par ces mêmes personnes.

Peu d'acteurs ont entrepris un travail d'universalisation de l'accessibilité de leurs objets ou de leurs services standards. L'une des initiatives les plus abouties en la matière a été portée par Microsoft™ et a donné lieu à la publication de « Inclusive, A Microsoft Design Toolkit » en 2016<sup>4</sup>. Elle concerne l'environnement informatique et l'expérience digitale.

Outre les enseignements tirés de cette recherche et qui sont incorporés au projet Good Design Playbook, les constats plaident dans le sens de l'élaboration de bonnes pratiques et de recommandations pour viser l'accessibilité universelle d'objets et de services. Ils n'ont donc pas réorienté l'objectif initial qui était déjà formulé en ces termes.



## Les entretiens individuels – avril 2019

La designer Kenza Drancourt a pu réaliser 21 entretiens individuels avec les personnes en situation de handicap volontaires pour participer au panel durant le mois d'avril 2019. Ces entretiens suivaient tous la même méthodologie :

- Entretien à domicile semi-directif à partir d'un guide (modèle en annexe) sur une durée de 2h en moyenne.
- Captation vidéo de chaque entretien (près de 90 heures compilées)

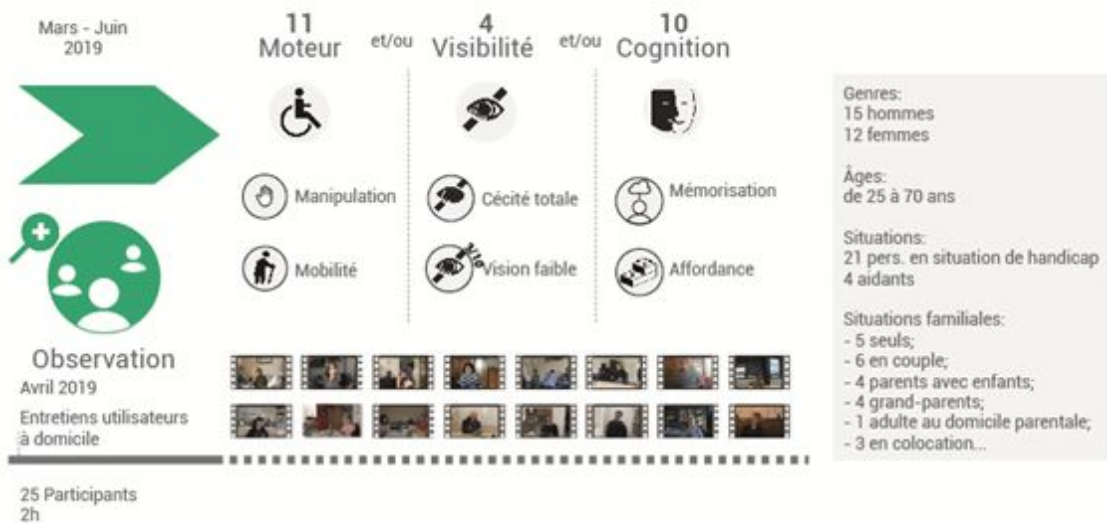
<sup>4</sup> Voir en ligne sur

[https://download.microsoft.com/download/b/0/d/b0d4bf87-09ce-4417-8f28-d60703d672ed/inclusive\\_toolkit\\_manual\\_final.pdf](https://download.microsoft.com/download/b/0/d/b0d4bf87-09ce-4417-8f28-d60703d672ed/inclusive_toolkit_manual_final.pdf)

- Remise d'un « Carnet de bord » permettant de consigner des notes personnelles en lien avec le champ de l'étude entre la réalisation de l'entretien et l'invitation aux rendez-vous suivants.
- Contrôle visuel à partir d'un catalogue de photographies de petits équipements électroménagers.
- Communication systématique du lien vers le questionnaire en ligne complémentaire n°1 (« Ma situation de handicap au quotidien : cuisiner, prendre soin de moi et entretenir ma maison »).
- Pour trois participants, ces entretiens ont été complétés par l'observation d'une mise en situation à leur domicile (confection d'un repas à partir d'une recette donnée).







Composition du panel d'utilisateurs-participants en phase d'observation

## Ateliers de tests d'usage – juin 2019

À partir des tendances émergentes issues des entretiens, de la consultation des réponses aux questionnaires, de la documentation réunie en veille et du benchmarking, une série d'ateliers de tests d'usage a été conçue et ceux-ci organisés durant la semaine du 3 au 7 juin 2019.

Ces 8 tests ont été proposés à 30 participants du panel à raison d'une demi-journée par groupe de 5 personnes en moyenne, lors de séances se déroulant soit dans les locaux d'APF Développement soit dans les locaux du Groupe SEB.

## 6 ateliers transverses



## 2 ateliers sur produit



Schéma récapitulatif des ateliers de tests proposés aux utilisateurs-participants

Au-delà des difficultés exprimées et des pistes d'amélioration détectées lors des phases précédentes, l'objectif des tests était de collecter des données quantitatives (ex : dimensions, formes et matières optimales pour une lecture au toucher de fonctions clés d'un objet) et de consigner les observations des participants en situation d'usage.

Ces ateliers étaient encadrés par 3 à 4 personnes en soutien de la designer Kenza Drancourt. Des données chiffrées ainsi que les retours qualitatifs des participants ont été consignés dans des fiches individuelles et nominatives pour chaque participant.

Ces tests d'usage permettent surtout de démontrer une méthodologie vouée à être déployée sur davantage de participants (100 au moins pour des résultats fiables d'un point de vue strictement quantitatif). L'intérêt de ces ateliers n'est donc pas tant les résultats quantitatifs mais plutôt la méthodologie mise en place. Les résultats sont à lire comme des indices, des pistes de réflexion. Au-delà d'une démarche purement ergonomique, la méthodologie centrée utilisateur prend en considération dans l'analyse l'apport ethnologique : les verbatims, les réactions affectives et cognitives, les gestes observés sur le terrain.

## Précision du terrain d'étude à l'issue de la phase d'observation

La méthodologie utilisée durant la phase d'immersion avait pour objectif de décrire les parcours-utilisateurs dans le terrain d'étude du projet.

Les entretiens individuels étaient orientés sur la compréhension des motivations des participants à entreprendre une action nécessitant de mobiliser des gestes, des objets ou des services dans la vie quotidienne chez soi. Ces actions sont situées à la fois dans



le temps et dans le type de moments de vie. Elles sont également rattachées à l'utilisation de produits.

C'est à partir de l'enquête sur ce triptyque Motivations / Moments de vie / Usage qu'une première analyse a pu être réalisée, incluant intrinsèquement des notions propres au produit ou à ses éléments de conception. Les ateliers de tests organisés en juin sont venus vérifier et mesurer plus précisément les points de rupture / points d'améliorations identifiés. C'est à partir de ces usages problématiques extraits de la phase d'immersion que les prochaines étapes (idéation, prototypage, évaluation) seront conçues et planifiées.

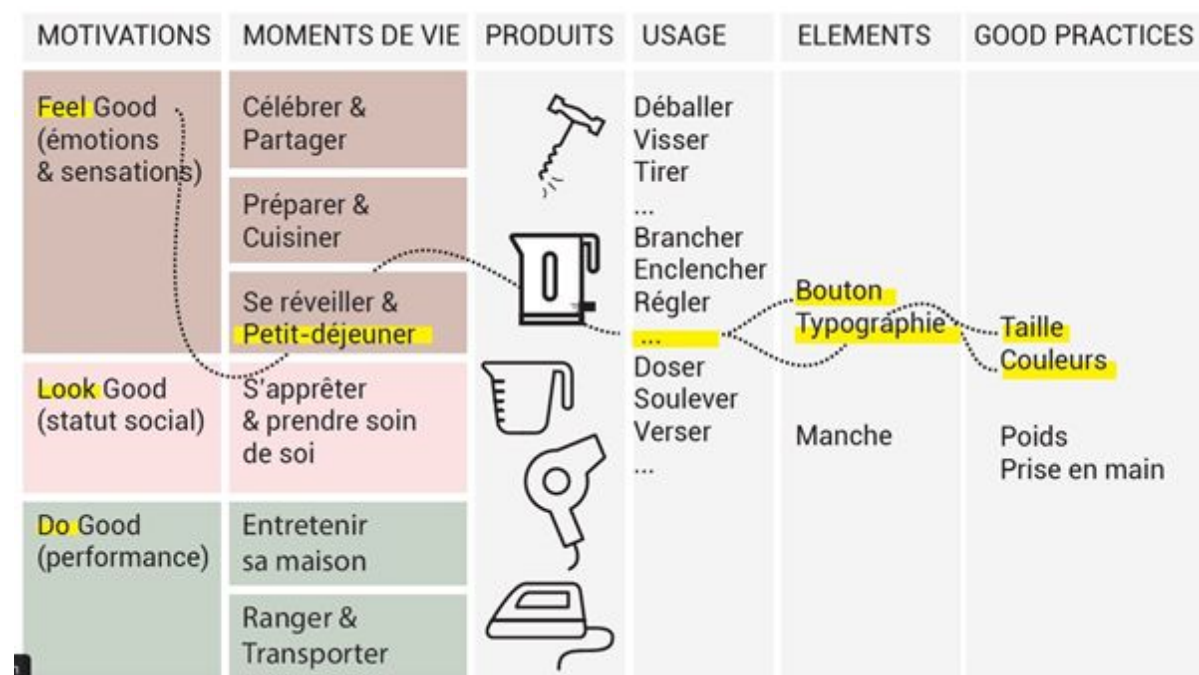


Illustration de la méthodologie utilisée pour aboutir aux bonnes pratiques ("Good Practices")

Une cartographie a été réalisée pour synthétiser les informations issues des entretiens et constituant l'analyse d'usages sur le terrain du projet. L'objectif est de visualiser les points de rupture dans l'expérience au quotidien de chaque participant dans le terrain étudié (cuisine, soin et entretien à domicile). Elle fait ressortir plusieurs éléments :

- Concernant les motivations, les utilisateurs évoquent dans l'ordre de priorité l'efficacité, le partage, le plaisir, la santé.
- Concernant les moments de vie, une distinction nette entre rythmes de semaine et du week-end, et la spécificité des temps de convivialité.
- Deux besoins majeurs : un besoin de simplification des usages (inconforts évoqués face à la démultiplication des options, des étapes, des gestes nécessaires à une bonne utilisation), un besoin de sécurisation des usages (risques évoqués de chute, de brûlure, de coupure, d'erreur).

Quatre thèmes principaux ont été systématiquement abordés par les personnes durant les entretiens : l'utilisateur évoque les gestes qu'il mobilise pour un usage au quotidien dans le champ de l'étude

- sous l'angle de la stature que cette utilisation impose (position statique ou mouvement, debout ou assis, etc.),
- sous l'angle de la spatialisation de ce geste (haut, bas, torsion, profondeur, etc.).
- sous l'angle des poids
- et sous l'angle des températures qui sont objets de ce geste.

À partir de ces motivations, dans des moments de vie, en situant les besoins principaux et en comprenant les angles « d'expérience » par lesquels les utilisateurs agissent au quotidien dans leur environnement domestique, une liste d'action isolée a été élaborée et détaillée à partir des entretiens : activer, viser, verser, fermer ou verrouiller, doser une quantité, déplacer, remuer, éplucher, couper, cuire, laver, ranger.

De la même manière, les éléments d'objets impactant ces actions ont été détaillées : boutons, manches et poignées, bec verseur, socles, parois et marquages (signalétiques). Enfin, une cartographie complémentaire exposant les paramètres du projet en matière de handicap (types de handicap rencontrés) et en matière de cellule de vie (cuisiner, prendre soin de soi, entretenir le logement) a été élaborée.

Les utilisateurs-participants ont été très largement beaucoup plus disserts à l'évocation des motivations, moments de vie et usages autour du champ culinaire que des deux autres axes proposés également (soin et entretien).

Plusieurs raisons viennent éclairer ce constat :

- Des trois environnements étudiés en phase d'observation, celui de la cuisine est très majoritairement celui de l'expression et de la motivation de l'autonomie. Les utilisateurs y associent des notions de plaisir, de partage avec d'autres (proches, invités, etc.), de stimulation face à la préparation du repas qui demeure un temps de vie important. Pour autant, c'est aussi un environnement frustrant à l'usage (et trop souvent inaccessible) où de nombreuses problématiques ont été identifiées.
- L'environnement et les usages liés à l'entretien de la maison ont été peu explorés : la plupart des utilisateurs-participants délèguent ce champ d'activités à des auxiliaires de vie et/ou des proches de manière quotidienne.
- Les usages liés au soin n'ont pas révélé de problématiques en nombre. Les gestes évoqués relèvent de l'intime et semblent être des activités que les utilisateurs-participants souhaitent conserver de manière la plus autonome et individuelle possible. Il s'avère que très peu d'objets sont utilisés pour ces activités de soin, rendant difficile l'identification de problématiques liées aux modes de conception des produits et services.

Par ailleurs, la diversité des actions et des gestes rencontrés autour de l'espace culinaire permet une extrapolation aisée vers d'autres environnements d'usages.



### Cuisiner

Une expérience culinaire adaptée, rendre accessible à tous le plaisir du fait maison, le bon et le sain.



### Prendre soin de soi

Se sentir bien dans son corps participe à l'estime qu'une personne va porter sur elle-même.



### Entretenir la maison

Rendre son espace domestique propre et confortable simplement et par soi-même permet à une personne de s'approprier son espace de vie et de vivre en harmonie avec celui-ci.

Les trois environnements étudiés sur le terrain

Les équipes d'APF Développement et du Groupe SEB ont donc fait le choix de concentrer les tests d'usages, puis les phases d'idéation, prototypage et évaluation, dans cet environnement.

Compilés avec les réponses aux questionnaires en ligne, ces premiers résultats permettent de conforter tout en précisant les axes d'améliorations qui seront l'enjeu des prochaines phases de travail.

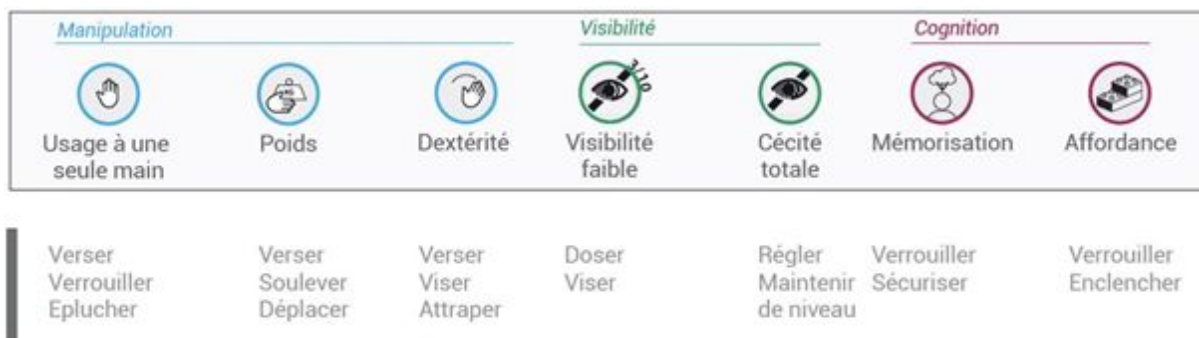


Illustration des principales actions problématiques identifiées en fonction de différentes formes de handicap

Ce sont ces actions problématiques, nécessitant des améliorations, qui vont faire l'objet de co-crédation de solutions puis d'évaluation durant le second semestre 2019 avec les utilisateurs-participants.

Cette phase a également permis d'élaborer une première version de la "roue d'accessibilité" pour identifier les points de blocage nécessitant des réponses<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Voir en ligne l'outil mis à disposition dans la version numérique du Good Design Playbook : <https://apf-conseil.com/good-design-playbook/methode/outil18/outil18.pdf>

## Ateliers de co-création - septembre 2019

En septembre 2019, 3 ateliers de co-création ont été organisés avec une soixantaine de participants afin de travailler sur des pistes de solutions pour faciliter les actions identifiées comme problématiques.

Ces "workshops" ont été organisés à la Maison Seb, un appartement-témoin comprenant une vaste cuisine équipée située dans les locaux du siège social de l'entreprise à Ecully (69).



Durant la préparation de ces ateliers pendant l'été 2019, et à partir des résultats de la phase d'observation, une attention particulière a été portée sur les conditions de participation des personnes en situation de handicap. L'équipe a adapté les pratiques et les usages de ce type de format de co-créativité (techniques comme le brainstorming ou supports comme la rédaction rapide via Post-It par exemple) de manière à ce que les personnes confrontées à des incapacités (écrire, dessiner, se mouvoir aisément, s'exprimer, etc.) puissent être favorisées dans leur participation.

Cela s'est traduit par la désignation de rôles de facilitateurs : des membres de l'équipe (Groupe SEB et APF France handicap) avaient pour mission d'assister les participants (rôles de "scribe" et de "dessinateur"). Les accompagnants (ergonomes, aides) de certaines personnes en situation de handicap étaient également conviés à ces séances de travail.





Chaque atelier a été réalisé sur une journée complète, en présence d'une vingtaine de participants (personnes en situation de handicap, personnel du Groupe SEB et d'APF France handicap, professionnels du médico-social et aidants), Outre les temps d'inclusion et de déclusion habituels, l'essentiel du travail collectif portait sur l'analyse d'une séquence autour du repas (fabriquer puis consommer une recette de cuisine) en se plaçant du point de vue d'une situation de handicap tirée au sort parmi plusieurs (des "cartes" personnage)<sup>6</sup>.

#### Faire des pâtes avec sa crème aux courgettes et au chèvre

<p>Une recette de pâtes avec sa crème aux courgettes et au chèvre</p> <p>Identifier à chaque étape les besoins et les solutions</p>	<p><b>1</b> Chercher la recette</p> <p>Comment je cherche la recette? Sur internet? Dans un livre? Un document? Au téléphone?</p>	<p><b>2</b> Lister les courses à faire</p> <p>Comment je liste les ingrédients à acheter? Je note sur un papier? Je dicte? Je prends un petit carnet? Au téléphone?</p>	<p><b>3</b> Faire les courses</p> <p>Comment je me procure mes ingrédients? Au supermarché? Au marché? Avec un livreur? Au téléphone?</p>	<p><b>4</b> Sortir les ingrédients et ustensiles</p> <p>Comment je prépare mes ingrédients et ustensiles? Je les lave? Je les coupe? Je les prépare?</p>	<p><b>5</b> Laver les courgettes</p> <p>Comment je lave mes légumes? Avec un peu d'eau? Avec un produit? Au téléphone?</p>	<p><b>6</b> Éplucher les courgettes</p> <p>Comment j'épluche mes légumes? Avec un couteau? Avec une râpe? Au téléphone?</p>	<p><b>7</b> Couper les courgettes en cubes</p> <p>Comment je coupe mes légumes? En cubes? En rondelles? Au téléphone?</p>	<p><b>8</b> Préparation de la crème de courgette</p> <p>Comment je prépare la crème? Avec du lait? Avec du beurre? Au téléphone?</p>
<p><b>9</b> Ouvrir le paquet de pâtes</p> <p>Comment j'ouvre le paquet de pâtes? Avec mes mains? Avec un ouvre-paquet? Au téléphone?</p>	<p><b>10</b> Bouillir l'eau</p> <p>Comment je fais bouillir l'eau pour une cuisson? À la casserole? Au téléphone?</p>	<p><b>11</b> Verser les pâtes dans la casserole</p> <p>Comment je verse mes pâtes? Je verse le paquet? Je verse une portion? Je prends un ustensile?</p>	<p><b>12</b> Attendre 11 minutes de cuisson</p> <p>Comment je surveille le temps de cuisson? Je mets un timer? Je regarde l'heure? Au téléphone?</p>	<p><b>13</b> Sortir les pâtes de la casserole</p> <p>Comment j'enlève les pâtes en dehors de la casserole? Je verse dans une passoire? J'utilise un écumoire?</p>	<p><b>14</b> Verser les pâtes dans le saladier</p> <p>Comment je verse les pâtes? Je verse le paquet? J'utilise un récipient de transfert?</p>	<p><b>15</b> Mélanger le contenu du saladier</p> <p>Comment je mélange? Le contenu est trop épais, je mélange avec un ustensile? Je mélange? Au téléphone?</p>	<p><b>16</b> Dosser 2 cuillères à huile</p> <p>Comment je dose le liquide? Avec une cuillère? Avec une pincée? Au téléphone?</p>	<p><b>17</b> Dosser 2 pincées de sel</p> <p>Comment je dose le sel? Je verse directement? Je mets d'abord dans ma main? Au téléphone?</p>

#### Planche de scénario pour les ateliers de co-création

<p><b>situation</b></p> <p>Je suis un(e) astronaute</p> <p>Mon casque isole mon ouïe, mon odorat, ma sensibilité tactile, ma vue, ma communication. L'uniforme alourdit mes gestes, ma zone d'atteinte.</p>	<p><b>situation</b></p> <p>Je suis un(e) clown</p> <p>Mon nez en plastique couvre mon odorat. Ma perruque cache partiellement ma vue. Je tiens des ballons à une main. Mes grosses chaussures gênent ma mobilité.</p>	<p><b>situation</b></p> <p>Je suis un(e) fêtard(e)</p> <p>Je n'ai pas dormi de la nuit, mon attention est basse, mes gestes et ma mémoire sont confus. J'ai trop dansé, j'ai des courbatures partout, j'ai peu de force, ma mobilité et ma zone d'atteinte sont limitées.</p>
---	---	---

Sous licence Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage dans les Mêmes Conditions 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0)

<p><b>situation</b></p> <p>J'ai des moufles</p> <p>Mes moufles glissent et m'empêchent de faire des gestes précis, de saisir fort et d'utiliser indépendamment mes doigts. Le tissu isole ma sensibilité tactile.</p>	<p><b>situation</b></p> <p>J'ai une glace qui fond à la main</p> <p>Je tiens ma glace à une main. Je dois effectuer mes gestes rapidement avant qu'elle ne fonde.</p>	<p><b>situation</b></p> <p>J'ai un casque audio, mon portable à la main</p> <p>Ma musique isole les sons environnants, ma communication vers l'extérieur et je suis vite déconcentré. Je tiens mon smartphone à une main et le câble gêne mes mouvements.</p>
---	---	---

Sous licence Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage dans les Mêmes Conditions 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0)

#### Cartes "situations" utilisées en atelier

En fin de séance, les participants étaient invités à trier les idées apparues durant les phases de créativité pour solutionner les actions problématiques en situation de

<sup>6</sup> Voir les supports mis à disposition en ligne :

<https://apf-conseil.com/good-design-playbook/methode/outilog/outilog.pdf> et <https://apf-conseil.com/good-design-playbook/methode/outilo8/outilo8.pdf>

handicap. Ce tri s'opérait selon deux axes : des solutions plus ou moins technologiques voire prospectivistes, des situations plus ou moins universelles<sup>7</sup>.

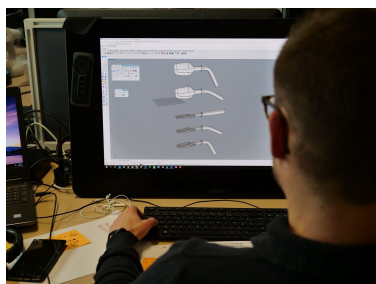
## Prototypage et évaluation - octobre à décembre 2019

L'équipe a analysé la matière issue des ateliers de co-crétation<sup>8</sup>. Les hypothèses de développement ont été réparties selon trois scénarios, du plus au moins réalistes en l'état actuel des connaissances et des technologies disponibles.

Ces scénarios ont été testés en ligne à l'aide d'un questionnaire<sup>9</sup>.

Ils ont également fait l'objet d'échanges avec 8 personnes en situation de handicap lors de deux séances dites de "focus group". Après un visionnage des 3 scénarios et de la démonstration en storyboard de l'application en groupe, chacun partageait son évaluation individuelle faite à la maison aux autres puis les discussions permettaient une compréhension des points bien ou mal ressentis selon les scénarios (récolte de verbatim)<sup>10</sup>.

Des prototypes ont été fabriqués pour certains des objets proposés dans les scénarios :



Des évaluations à domicile de ces prototypes ont été organisées auprès de participants au projet en situation de handicap.

---

<sup>7</sup> Voir l'outil mis en ligne avec la version numérique du Good Design Playbook : <https://apf-conseil.com/good-design-playbook/methode/outil14/outil14.pdf>

<sup>8</sup> Voir les illustrations proposées en ligne : <https://apf-conseil.com/good-design-playbook/methode/outil13/outil13.pdf>

<sup>9</sup> Voir la maquette de formulaire en ligne sur <https://apf-conseil.com/good-design-playbook/methode/outil15/outil15.pdf>

<sup>10</sup> Voir le guide d'animation Focus group disponible sur <https://apf-conseil.com/good-design-playbook/methode/outil17/outil17.pdf>



Cette phase d'évaluation a permis de modéliser des outils et des méthodes transférables à d'autres champs<sup>11</sup>.

## Tout au long du projet

### Une attention portée sur les matériaux (vidéo, audio) issus de la démarche

Durant toute l'année 2019, les équipes du Groupe SEB et d'APF France handicap ont mobilisé ou utilisé des moyens de captation audio et visuelle (vidéo, photo).

Cette attention a permis de réaliser des montages : un film (et sa version courte "teaser") présentant la démarche et des capsules audio pour illustrer et/ou compléter les verbatims<sup>12</sup>.

### Le lien au monde de la recherche

Outre la démarche de recherche (voir plus État de l'art et des connaissances), l'équipe a plus particulièrement échangé régulièrement avec trois personnalités :

- Pascal Dreyer, coordinateur du réseau de recherche Leroy Merlin Source<sup>13</sup>.
- Florence Bazzaro de l'Université de technologie de Belfort Montbéliard (UTBM).
- Estelle Peyrard, responsable d'APF Lab au sein d'APF France handicap et doctorante, travaillant sur la participation des personnes en situation de handicap aux processus d'innovation.

Ces échanges durant les différentes phases puis leurs relectures et apports durant la phase de synthèse et de rédaction du Good Design Playbook ont été précieux.

### Le comité de pilotage

Composé des représentants de la CNSA, d'APF France handicap et du Groupe SEB, le comité de pilotage s'est réuni à trois reprises en 2019.

<sup>11</sup> Voir le diagramme radar des critères d'évaluation proposé en ligne :

<https://apf-conseil.com/good-design-playbook/methode/outil19/outil19.pdf>

<sup>12</sup> Voir les différents médias disponibles sur <https://apf-conseil.com/good-design-playbook/>

<sup>13</sup> Réseau de recherche sur l'habitat de Leroy Merlin France, qui réunit depuis 2005 des chercheurs, des professionnels et des acteurs de l'habitat pour créer et diffuser des savoirs originaux sur les nouvelles manières de vivre et d'habiter.

Par ailleurs, l'équipe projet, APF France handicap et Groupe SEB, s'est réunie régulièrement en comité de suivi pour prendre connaissances des avancées et procéder aux arbitrages nécessaires.

## Des temps de vulgarisation

À deux reprises, le projet a fait l'objet de présentation avec les collaborateur.trice.s des organisations :

- Présentation de la démarche et des résultats intermédiaires le 1er juillet 2019 (36 inscrits) à la délégation Rhône-Ain d'APF France handicap (Villeurbanne).
- Conférence de sensibilisation auprès des collaborateurs du Groupe SEB et de personnes invitées le 21 novembre 2019 (100 personnes présentes à Ecully).

Ces temps semi-publics ont permis de bénéficier de retours en temps réel, de prendre connaissance des questions soulevées en interne : une source pertinente pour prendre des moments de recul sur l'orientation et les résultats de l'action et actualiser le plan de travail.



# Résultats de la démarche et perspectives

Ce projet a été élaboré en réponse à l'appel à projets thématique du 22 juin 2018 "Handicap et perte d'autonomie : innovation sociale par le design" lancé par la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA).

Dans le dossier retenu présenté par APF Développement AuRA, le livrable principal du projet était un "Good Design Book" qui "[...] répertorie l'ensemble des analyses réalisées ainsi qu'un catalogue de recommandations de bonnes pratiques en termes de good design sur de multiples champs (lisibilité, ergonomie et interaction, matériaux, son, couleur ...)".

L'équipe s'est attelée à la rédaction de cet ouvrage à l'hiver 2019-2020.

À l'issue de consultations lancées auprès de prestataires pour la conception, l'illustration graphique, la mise en page et la réalisation d'une version numérique du Good Design Playbook, l'agence lyonnaise de design et d'identité visuelle Forever (FRVR) a été retenue pour accompagner cette publication<sup>14</sup>.

Une prestation de conseil éditorial et d'appui au FALC a également été conclue avec l'agence lyonnaise La Folle Entreprise<sup>15</sup>.

Le Good Design Playbook a été finalisé et envoyé à l'imprimeur retenu à l'été 2020.

L'ouvrage complet, ses annexes ainsi que sa version numérique et ses contenus "augmentés" ont été publiés sous licence Creative Commons (Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage dans les Mêmes Conditions 4.0 International) afin de garantir leur circulation et leur libre accès.

## Le Good Design Playbook

L'enjeu de la rédaction du Good Design Playbook était de répondre aux besoins différents de plusieurs types de lecteur.trice.s identifié.e.s :

- proposer une compréhension de la démarche de design inclusif et d'accessibilité universelle à des personnes en responsabilité dans des organisations publiques et privées (décisionnaires, dirigeant.e.s d'entreprises, de services publics) pour les engager dans des conceptions de produits ou de services adaptés.
- apporter des recommandations et des "bonnes pratiques" précises, aux équipes d'ingénierie et de Recherche & Développement, qui puissent être appliquées de manière opérationnelle dans les cahiers des charges, les spécifications de leurs produits ou services.
- suggérer des approches centrées utilisateurs auprès de personnes en situation de handicap aux designers, aux équipes marketing ou Recherche & Développement en outillant et en partageant les méthodologies utilisées dans le projet Good Design Playbook.
- permettre au "grand public", curieux de découvrir ce projet, d'accéder à une forme de vulgarisation des concepts, de la démarche, de ses résultats.

---

<sup>14</sup> Voir leur site internet <https://frvr.fr/>

<sup>15</sup> Voir leur site internet [www.la-folle-entreprise.com/](http://www.la-folle-entreprise.com/)

C'est donc une structure "croisée" de rédaction et de mise en page qui a été choisie : le Good Design Playbook est composé de quatre grands chapitres (La philosophie, Une méthode de conception, Des bonnes pratiques, Et demain ?) où la description du déroulé du projet en lui-même n'est qu'un fil rouge narratif pour exposer les savoirs et savoir-faire acquis que l'équipe souhaitait synthétiser et transmettre.

## Un ouvrage de sensibilisation

La première partie du Good Design Playbook s'attache à présenter la "philosophie" du projet.

L'équipe a souhaité tout d'abord faire introduire le guide par une personnalité publique afin de partager un vécu plutôt que d'emmener immédiatement les lecteur.trice.s sur le champ purement technique du travail réalisé.

Une opportunité, due à la participation d'APF France handicap à l'opération "Les Lumignons du Cœur"<sup>16</sup> organisée par la Ville de Lyon, a permis de trouver le "candidat idéal" pour cette introduction. C'est le chef cuisinier Grégory Cuilleron<sup>17</sup>, parrain d'APF France handicap dans le cadre des Lumignons du Cœur, professionnel devant lui-même faire face à une situation de handicap, qui a accepté de rédiger le préambule du Good Design Playbook.



Au-delà d'un simple exercice d'écriture, Grégory Cuilleron a pu assister partiellement à l'un des ateliers de co-crédation organisés au siège du Groupe SEB.

Il témoigne ainsi tout en "incarnant" le propos du Good Design Playbook : "Combien de fois ai-je éprouvé des difficultés à transporter des casseroles lourdes ou bien à en transvaser le contenu dans d'autres récipients, ou alors

à maintenir des légumes pour les découper correctement ?".

Notre partenaire designer, le Groupe SEB, avait dès le mois de mars 2019 inclus dans ses différents protocoles et méthodes la captation systématique audio, et quand cela était possible vidéo, des échanges avec les participant.e.s de l'étude.

Ces matériaux récoltés à des fins d'analyse a posteriori ainsi que d'archivage, ont été une matière précieuse vers laquelle l'équipe s'est tournée pour sélectionner des verbatims

---

<sup>16</sup> Dans l'esprit originel de la Fête des Lumières, chaque 8 décembre, les Lyonnaises et Lyonnais sont invité.e.s à faire un geste de générosité avec l'opération des Lumignons du Cœur. Le principe est simple : réaliser un acte de solidarité en achetant un ou plusieurs Lumignons du Cœur au prix de 2€. L'ensemble des fonds sont collectés par une association caritative différente chaque année. En 2019, APF France handicap était l'association retenue comme bénéficiaire de ces dons. Voir <https://www.fetedeslumieres.lyon.fr/fr/page/les-lumignons-du-coeur>

<sup>17</sup> Voir le site internet de Grégory Cuilleron : <https://www.gregorycuilleron.com/>

et proposer des pistes audio montées venant mettre en exergue le propos du Good Design Playbook.

Dès la partie introductive du guide, un "contenu augmenté" (accessible sur le site internet dédié au Good Design Playbook à partir d'une url qui peut être scannée sous forme de QR code) emmène l'auditeur.trice à la rencontre de témoignages de personnes en situation de handicap ayant participé au projet<sup>18</sup>.

Plusieurs autres pistes audio viennent étayer les différentes parties du Good Design Playbook, permettant aux lecteur.trice.s de ne pas s'immerger dans la seule technique mais également de conserver une approche dans le domaine du sensible. Ces 4 pistes ont été montées et titrées :

- "les enjeux de l'accessibilité" (partie 1).
- "la méthode", "les maux du quotidien" et "le système D" (partie 2)<sup>19</sup>.

Pour l'essentiel, les apports de cette première partie introductive sont de donner à voir et à comprendre les grands enjeux de l'accessibilité universelle en s'appuyant sur deux chapitres "Le design inclusif" et "La démarche : l'utilisateur au cœur de la conception" qui synthétisent les données recueillies (handicap, perte d'autonomie).























Les deux chapitres de la première partie

La création principale du partenaire designer sur cette partie réside dans un schéma illustrant la nécessité d'une démarche inclusive en étendant, à partir d'un premier travail d'illustration qui avait été mené par Microsoft dans son "Inclusive Design Toolkit", le spectre des situations potentiellement couvertes par une démarche d'accessibilité, notamment à la notion plus large de perte d'autonomie, qu'elle soit permanente, temporaire, situationnelle ou liée au vieillissement.

<sup>18</sup> Ecouter la piste audio "les enjeux de l'accessibilité" sur <https://apf-conseil.com/good-design-playbook/philosophie/>

<sup>19</sup> Ces trois pistes sont disponibles sur <https://apf-conseil.com/good-design-playbook/methode/>

HANDICAP	PERMANENT	TEMPORAIRE	SITUATIONNEL	VIEILLISSEMENT
 MANIPULATION	 Une seule main	 Bras cassé	 Un bébé dans les bras	 Douleurs
 VISION	 Visibilité faible	 Oeil gonflé	 Lumière tamisée	 Vue qui baisse
 COGNITION	 Amnésie	 Fatigue	 Première utilisation	 Alzheimer
 MOBILITÉ	 Fauteuil roulant	 Jambe cassée	 Chaussures inconfortables	 Canne

Le schéma pages 16 et 17 du Good Design Playbook

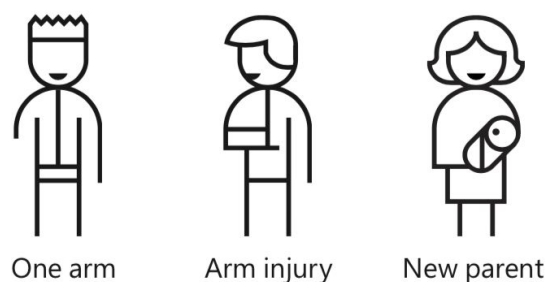


Illustration originale du Inclusive Design Toolkit de Microsoft

Enfin, la quatrième partie du Good Design Playbook, "Et demain ?", s'inscrit également dans le domaine de la sensibilisation ainsi que dans une perspective. Le propos, alimenté par une interview croisée de Kim Helmbold, Vice-président Design du groupe SEB, et Hervé Delacroix, Administrateur d'APF France handicap, Coordinateur d'APF Lab - le Hub et Président du H-Lab, est d'inviter les personnes et les organisations à s'emparer du sujet du design inclusif pour faire grandir les recueils de bonnes pratiques et de recommandations, considérant que le travail présenté n'est ni exhaustif ni imparfait.

Le partenaire designer et l'équipe d'APF Développement AuRA ont souhaité partager un glossaire pour favoriser l'appropriation par les lecteur.trice.s du champ lexical lié au

projet. Ce glossaire accompagne par ailleurs les mentions et liens vers les sources citées.

## Un ouvrage technique

Le cœur du Good Design Playbook est constitué des parties 2 et 3. Elles répondent à l'objectif fixé dans le projet ("catalogue" de bonnes pratiques) et permettent de partager tout autant le résultat que la méthodologie utilisée pour y parvenir.

## Partager une méthodologie



Le second chapitre du Good Design Playbook, intitulé "Design inclusif : une méthode de conception", propose, au travers de la description du travail mené par le partenaire designer, un transfert complet sous forme de kit méthodologique d'une démarche de design inclusif pour améliorer l'accessibilité de produits ou de services.

Outre une rédaction fluide permettant d'identifier les principaux concepts, les actions à mettre en oeuvre ainsi que les "clés de la réussite", ce ne sont pas moins de 19 documents qui sont également proposés en consultation et en téléchargement aux lecteur.trice.<sup>20</sup> : questionnaires utilisés, outils supports pour les ateliers et les différentes phases de projet, guides méthodologiques, etc.

L'apport principal de l'équipe mobilisée sur le projet, tant du côté d'APF Développement AuRA que du partenaire designer, a été d'identifier et de formuler des notions "d'accessibilité dans la démarche elle-même" : si le processus de design centré utilisateur n'est pas en soi une innovation, le Good Design Playbook introduit une réflexion et des préconisations sur les moyens possibles pour accueillir de manière inclusive tout type d'utilisateur.trice, y compris en situation de handicap, dans des formats de recherche, de co-conception ou d'évaluation propres au design centré utilisateur.

<sup>20</sup> Toutes les ressources sont disponibles sur <https://apf-conseil.com/good-design-playbook/methode/>

## Partager des recommandations



Le troisième chapitre du Good Design Playbook, intitulé "Design inclusif, des bonnes pratiques", expose sous forme de fiches pratiques les connaissances assemblées et/ou générées durant le projet. Compte-tenu de l'ampleur prise par les différents contenus du Good Design Playbook, l'équipe a choisi de donner à lire et à voir une sélection de ces fiches dans l'ouvrage, complétée par une liste exhaustive disponible en ligne<sup>21</sup>.

Ces fiches sont regroupées en trois types selon la nomenclature suivante :

- les grandes notions

Cette partie aborde 6 concepts clés que le partenaire designer a identifié comme nécessaires à appréhender et comprendre pour toute équipe de recherche, de design ou d'innovation qui souhaiterait se lancer dans une démarche de conception de produits et des services accessibles et/ou dans une démarche de design inclusif.

L'ergonomie, l'haptique, l'affordance, le processus cognitif, l'expérience utilisateur et la perception apparaissent ainsi comme distincts du design à proprement parler mais parties d'un environnement plus large que le design seul pour intégrer une dimension inclusive dans celui-ci.

- les bonnes pratiques de conception

Le partenaire designer a formulé 36 principes, présentés comme bonnes pratiques de conception<sup>22</sup> pour toute équipe de recherche, de design ou d'innovation qui souhaiterait se lancer dans une démarche de conception de produits et des services accessibles et/ou dans une démarche de design inclusif.

Ces fiches présentent un court texte de synthèse spécifiant la pratique préconisée, accompagné d'illustrations et d'un ou plusieurs pictogrammes faisant référence à la "roue de l'accessibilité" (voir plus bas).

- les spécifications sur des éléments précis

Des fiches détaillent l'application des concepts et des bonnes pratiques dans 8 champs de la conception de produits, de services ou d'interfaces<sup>23</sup> pouvant être utilisée par toute équipe de recherche, de design ou d'innovation qui souhaiterait se lancer dans une démarche de conception de produits et des services accessibles et/ou dans une démarche de design inclusif.

Sans aucune prétention à l'exhaustivité ni même à une recommandation univoque sur le champ d'élément concerné, tant les situations et les objectifs des équipes peuvent être

---

<sup>21</sup> Voir sur <https://apf-conseil.com/good-design-playbook/bonnes-pratiques/>

<sup>22</sup> Voir <https://apf-conseil.com/good-design-playbook/bonnes-pratiques/fiches-conception-generale/conception-generale.pdf>

<sup>23</sup>

<https://apf-conseil.com/good-design-playbook/bonnes-pratiques/fiches-conception-elements/conception-elements.pdf>



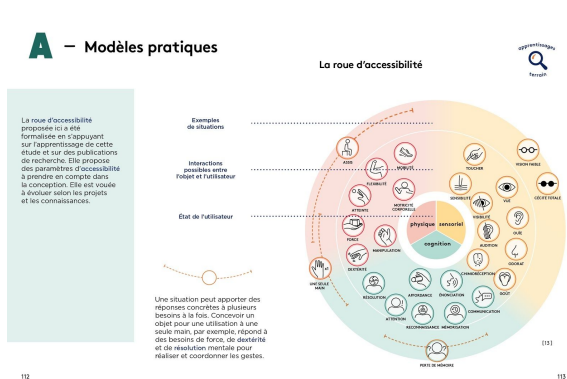
variables, ces fiches illustrent les mises en oeuvre possible sur les boutons, l'écran, les couleurs, les matières et les finitions, les marquages, les parois, les pictogrammes, les systèmes de verrouillage ou encore de préhension.

## Deux nouveaux outils significatifs

Le partenaire designer a créé l'issue de la démarche deux outils qui permettent dans leur première version d'accompagner de manière significative de nouvelles démarches de conception future souhaitant intégrer l'accessibilité universelle.

### La roue d'accessibilité

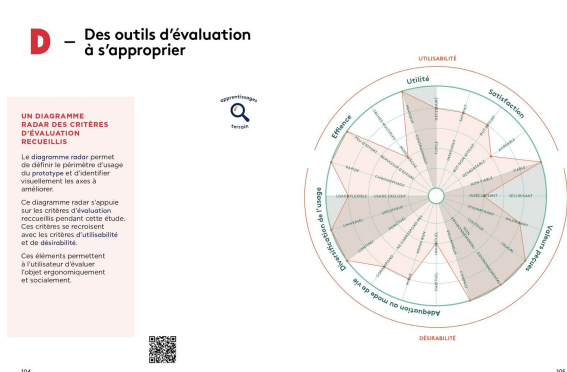
La roue d'accessibilité propose à toute personne devant travailler à l'inclusion de tous les types de handicap dans son produit, son service ou son interface, une visualisation des interactions possibles entre l'objet et l'utilisateur & les points d'attention en fonction de l'état sensoriel, cognitif ou physique de cet utilisateur.



À partir de ces "paramètres" d'accessibilité, le concepteur ou l'équipe de conception peut décrire les situations dans lesquelles l'utilisateur va se retrouver pour identifier les points d'amélioration où focaliser le travail de design inclusif. De cette cartographie, des critères d'accessibilité vont pouvoir être formulés pour accompagner la spécification technique détaillée de l'objet ou de l'interface à développer.

Un exemple d'utilisation complet de cette roue d'accessibilité est proposée en téléchargement sur le site internet dédié au Good Design Playbook<sup>24</sup>. Cet outil est suggéré comme "ébauche" demandant à être amélioré.

### Le Diagramme Radar des critères d'évaluation



Le diagramme radar des critères d'évaluation<sup>25</sup> permet dans des phases de test ou de conception d'apprécier le niveau d'inclusion d'un produit, d'un service ou d'une interface. Il est destiné au diagnostic ou à l'auto-diagnostic et rend visible la distinction entre design et ergonomie seule en incluant des notions telles que la désirabilité ou l'acceptation sociale.

<sup>24</sup> Voir <https://apf-conseil.com/good-design-playbook/methode/outil18/outil18.pdf>

<sup>25</sup> Voir <https://apf-conseil.com/good-design-playbook/methode/outil19/outil19.pdf>

L'ensemble des apports et des outils créés par le partenaire designer et l'équipe du projet Good Design Playbook répond ainsi à l'ambition et aux objectifs affichés initialement : définir, mettre en application et diffuser des pratiques et des recommandations visant l'accessibilité universelle des objets, co-conçus avec les utilisateurs dans une démarche de design inclusif.

Le partenaire designer, le Groupe SEB, a lui-même appliqué en quasi temps réel ces recommandations dans ses chaînes de conception et de production.

## Perspectives

Attaché à donner - au-delà de la réalisation du projet retenu tel qu'il a été écrit - des perspectives de déploiement et de reproductibilité des solutions proposées, APF Développement AuRA a porté tout au long de la période des actions permettant de rendre visible, de faire reconnaître et de déployer des initiatives de design inclusif.

### Une visibilité

À compter du 22 septembre 2020, date de la sortie officielle du Good Design Playbook qui a été accompagnée de communiqués conjoints d'APF France handicap, du Groupe SEB et de la CNSA, le site internet d'APF Conseil AuRA a connu un volume de visites inédit.

En l'espace de quelques semaines (chiffres au 31 décembre 2020), ce sont près de 3.400 nouveaux visiteurs qui se sont rendus sur le site et plus particulièrement les pages dédiées au Good Design Playbook (téléchargement de la version numérique, visionnage des films et écoute des contenus audios, accès aux ressources supplémentaires).



(capture d'écran Google Analytics du site <https://apf-conseil.com> au 31/12/2020, visites par jour)

Cette visibilité a été renforcée par différentes publications dans la presse en ligne et papier, pendant le projet et après la sortie du Good Design Playbook.

Parmi celles-ci, pour exemples :

- Un article complet sur le magazine Bolderama (agence Les Bolders) (<https://www.lesbolders.fr/bolderama/00087-Bolderama+n%C2%B07+-+%C3%Ag+t%C3%Ag+2019.pdf>).
- Des mentions ou articles dans les médias spécialisés Vieillesse ou Grand âge comme Silvereco



(<https://www.silvereco.fr/good-design-playbook-guide-bonnes-pratiques-design-inclusif-par-apf-france-handicap-groupe-seb/31125041>).

- Des mentions ou articles dans les médias spécialisés Handicap comme Handicapinfos ([https://handicapinfos.com/informer/good-design-playbook-concevoir-objets-services-accessibles-tous\\_38212.htm](https://handicapinfos.com/informer/good-design-playbook-concevoir-objets-services-accessibles-tous_38212.htm)).
- Des mentions ou articles dans les médias spécialisés Economie comme Le Boursier (<https://www.boursier.com/actions/actualites/news/le-groupe-seb-et-apf-france-handicap-lancent-un-guide-de-bonnes-pratiques-le-good-design-playbook-831760.html>).
- Et de nombreuses références dans les publications et réseaux d'APF France handicap et du Groupe SEB.

## Des reconnaissances

Le Good Design Playbook a fait l'objet de 2 candidatures à des prix internationaux.



Ce travail a été retenu comme "Good Practice" 2019 et lauréat dans la catégorie "Project proposals, methodologies and studies" de la Design For All Foundation..

[Lien](#)



Ce travail a été médaillé d'argent dans la catégorie "Education" par l'IAUD International Design Award 2020.

[Lien](#)

## Un déploiement

### Hors APF France handicap & Groupe SEB

L'équipe du Good Design Playbook n'est pour l'heure pas en capacité d'évaluer les impacts en matière de déploiement en-dehors de leurs propres organisations. Cependant, le déploiement en interne pour APF France handicap induit en lui-même des applications futures auprès d'entreprises et d'organisations publiques tierces.

### Au sein du Groupe SEB

Le Groupe SEB a - à l'issue de cette expérience - créé un poste de designer en charge de l'expérience utilisateur et de l'accessibilité. Ce poste a été confié à Kenza Drancourt, designeuse recrutée pour réaliser le Good Design Playbook.



À l'automne 2020, le Groupe SEB a officiellement lancé une gamme dénommée "Includeo" et communiqué sur la plus-value de sa collaboration avec APF France handicap. Le Groupe a positionné l'inclusion comme l'un des piliers de sa démarche de développement durable et montre ainsi la voie à d'autres acteurs économiques<sup>26</sup>.

## Au sein d'APF France handicap

La réalisation de projet a eu de nombreux impacts au sein de l'association :

- entre mars 2019 et l'été 2020, un travail de convergence avec les autres sujets et/ou structures d'APF France handicap en lien avec l'innovation

Et notamment TechLab (ex APF Lab) qui développe l'offre de service dédiée aux startups et aux entreprises. Un groupe de travail conjoint avec APF Développement AuRA cherche à capitaliser à partir de l'expérience Good Design Playbook pour compléter cette offre.

- depuis septembre 2020

En l'espace d'un trimestre après la sortie du Good Design Playbook, APF développement AuRA a été en contact avec plusieurs grands groupes français leaders sur leurs marchés dont deux, l'un dans le domaine du confort thermique et l'autre dans le domaine du textile de santé, ont exprimé des demandes claires d'appui aux démarches de design inclusif. Ces demandes sont en cours d'étude pour apporter des réponses professionnelles à partir du savoir-faire acquis dans l'expérience du Good Design Playbook.

Enfin, APF Développement AuRA et le Groupe SEB poursuivent leur collaboration sur des modes variés :

- mobilisation de panels pour des tests utilisateurs sur des produits existants.
- modalités de formation et de transfert des outils et des méthodes développés.
- mise à disposition de personnel (mécénat de compétences) pour poursuivre un travail de recherche-action sur les enjeux du design inclusif, de la co-conception et de l'accessibilité universelle.

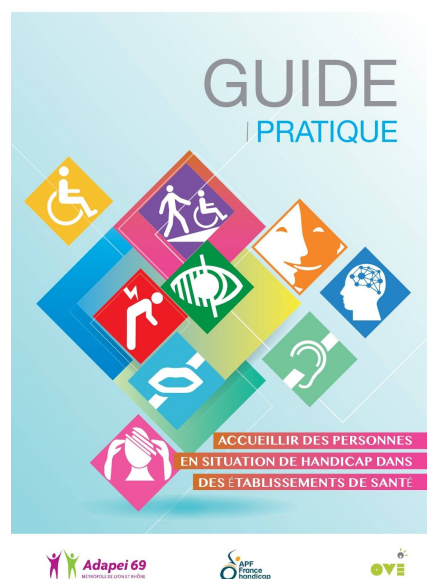
<sup>26</sup> Lire sur le site du Groupe SEB

<https://www.groupeseb.com/fr/des-produits-au-design-inclusif> & les articles de presse parus sur [Le Parisien](#), [Capital](#), [BFMTV](#) ou encore [Neomag](#).

# Bilan critique de l'expérience de Design

Le projet Good Design Playbook s'est déroulé de mars à décembre 2019 dans sa phase de recherche, puis de janvier à l'été 2020 dans sa phase de synthèse. À la rentrée scolaire 2020, l'équipe s'est concentrée sur sa diffusion et la préparation de temps de restitution (annulés pour certains pour les raisons sanitaires liées à l'épidémie de Covid-19).

Il est rapidement apparu que les équipes en charge du projet elles-mêmes devaient adapter leurs pratiques professionnelles en accueillant le handicap d'une manière appropriée dans les différents temps de travail. Considérant qu'une situation de handicap est la conséquence d'une interaction entre une personne avec ses particularités et un environnement qui peut constituer des obstacles à sa vie en société, à sa participation sociale, l'utilisation de supports de sensibilisation a été nécessaire dès le démarrage du projet. L'appui sur les recommandations du guide "accueillir des personnes en situation de handicap dans des établissements de santé"<sup>27</sup> a été précieux en ce sens et a facilité des interactions de qualité entre les parties-prenantes.



À noter que cette démarche de sensibilisation des équipes de design ou d'ingénierie dans le cadre de projets de conception universelle et de design inclusif a été renforcée dans l'approche d'APF France handicap (kit méthodologique APF Lab).

Le Good Design Playbook présente l'intégralité des résultats de ce travail et permet d'apporter des éléments de bonnes pratiques et recommandations plus particulièrement sur 3 périmètres de handicap et/ou de perte d'autonomie - manipulation, visibilité, cognition - autour d'usages courants et universellement rencontrés dans la vie quotidienne : verser, verrouiller, etc.

Le processus engagé a été globalement très satisfaisant pour APF Développement AuRA qui a trouvé un partenaire impliqué et efficace auprès du Groupe SEB. Les moyens humains et matériel mobilisés ont été largement au niveau attendu et la très grande qualité de collaboration a permis d'asseoir sans conteste une gouvernance du projet propice à la réalisation des objectifs fixés.

Si le volet qualitatif de l'étude menée sur le terrain est tout à fait positif, l'approche quantitative peut paraître moins évidente : cela est dû à la méthode même de design centré utilisateur qui privilégie les observations, les entretiens, la co-crétion,

---

<sup>27</sup> Guide pratique accueillir "des personnes en situation de handicap dans des établissements de santé", Juillet 2018. Rédaction : Justine Wehrle (Adapei 69), Magalie Masouyé (APF France handicap), Margaux Pipet (Fondation OVE).

c'est-à-dire une approche basée sur l'interaction et la relation à l'utilisateur qui est également participant, en proximité avec des modes de travail proches des sciences sociales. Il est difficile à l'échelle d'un projet tel que le Good Design Playbook de mener une telle méthodologie auprès d'un nombre élevé de sujets. Le panel constitué correspond aux attentes et prévisions initiales mais les données issues des 30 utilisateurs-participants ne sauraient consolider une base de données indiscutablement représentative. Le partenaire designer a toutefois su proposer des approches complémentaires, notamment par la création et l'administration de questionnaires en ligne, pour étendre l'étude à un nombre plus important de personnes.

Les livrables produits par le Groupe SEB ont parfois pu prendre des formes distinctes de celles initialement décrites en prévision, sans que ces évolutions n'interfèrent sur le fond sur la documentation attendue. Ces évolutions sont tout à fait acceptables car fruits des apports professionnels de collaborateur.trice.s intégré.e.s a posteriori de la conception initiale du projet.

Enfin, l'itération proposée par le Groupe SEB en matière de design peut à l'issue de ce projet susciter des interrogations : les différentes actions entreprises se sont toutes appuyées sur une mise en situation très concrète à l'aide des produits et des environnements (marchés) du Groupe SEB. Cette approche très ancrée a parfois soulevé à la marge des questionnements au sein du réseau APF France handicap.

Les réponses apportées par le Groupe SEB ont toujours été structurantes face à ce questionnement et la trajectoire choisie s'est avérée pertinente : le Good Design Playbook se conçoit dans un processus « en forme d'entonnoir » : c'est en resserrant au démarrage le travail sur un champ très « opérant » (la cuisine à l'issue de cette phase d'observation) que les parties-prenantes peuvent mieux élargir progressivement le périmètre d'investigation pour aboutir à des préconisations et des applications universellement mobilisables.

C'était l'enjeu même de la rédaction du Good Design Playbook dans la forme et dans le fond. Il nous semble que cet enjeu a été relevé avec pertinence par le partenaire designer qui a conçu l'essentiel du contenu du Good Design Playbook (voir partie précédente)..

Sans doute parce que le partenaire designer est également un acteur industriel en capacité (et en recherche) d'appliquer les résultats du travail mené dans ses productions et ses activités économiques, il nous semble que le Groupe SEB a tout à fait su répondre à la problématique posée.

Le Good Design Playbook issu de ce projet est un support technique dont les éléments sont d'ores et déjà intégrés dans les feuilles de route design de directions Innovation et/ou Recherche & Développement d'entreprises et de groupes francophones<sup>28</sup>.

---

<sup>28</sup> Sur la base de témoignages qui nous sont parvenus a posteriori de la sortie du Good Design Playbook.

La seule limite rencontrée par rapport aux objectifs initiaux a été l'impossibilité, face à une tâche qui aurait été démesurée et par essence incomplète, de "cataloguer" l'ensemble des difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie dans la réalisation des gestes du quotidien.

Le partenaire designer a su proposer une solution efficace et pertinente dans ce cadre avec la création de la "roue de l'accessibilité", outil d'analyse permettant d'approcher toute situation (voir partie précédente).

L'un des enjeux de ce projet était de démontrer la faisabilité et les impacts possibles d'une collaboration entre un grand groupe industriel et un acteur associatif de premier plan du champ médico-social. Plusieurs mécanismes ont permis de cadrer cette collaboration de manière exemplaire :

- dans une organisation du travail permettant de faire corps pour la réalisation d'un objectif partagé

Le Groupe SEB était formellement le prestataire design d'APF Développement AuRA, association qui elle était la porteuse de projet auprès de la CNSA dans le cadre de l'appel à projets.

Dans les faits, de la conception du projet avant même son dépôt auprès de la CNSA jusqu'à la réalisation ou l'ajustement de dépenses lorsque l'ambition du projet a été réévaluée à la hausse, les professionnels mobilisés de part et d'autre ont cherché à constituer une véritable "équipe projet".

Cette équipe projet disposait de sa propre organisation (outils, temps et espaces de travail), les échanges en son sein étaient basés sur une recherche d'horizontalité, son travail était transversal et elle intervenait en médiation tout autant auprès d'APF Développement AuRA et du Groupe SEB de manière décloisonnée.

Au démarrage du projet par exemple, l'une des premières séances de travail a été consacrée à la planification collective des missions à réaliser en comité de suivi (définition détaillée du plan d'actions et assignation collaborative des tâches entre les 6 salarié.e.s membres d'APF Développement et du Groupe SEB).

- dans la recherche d'une contractualisation permettant d'articuler les enjeux d'intérêt général et les enjeux industriels

Dès le démarrage du projet, un travail de reformulation, d'explicitation claire en commun des objectifs poursuivis au titre de l'intérêt collectif ou général d'une part et des objectifs poursuivis au titre des intérêts particuliers et de l'inscription du projet dans les stratégies d'entreprise ou associative respectives d'autre part, a permis de délimiter avec précision le cadre technique et juridique.

Quelques allers-retours avec les services juridiques des deux partenaires sur cette base, défendue conjointement par les deux équipes salariées réunies au sein du comité de suivi, ont permis de formaliser la convention de partenariat entre le Groupe SEB et APF Développement en sécurisant les attendus du financeur (la CNSA) et en préservant les intérêts collectifs et particuliers.

Ainsi, l'article 4 - "Propriété intellectuelle" de ladite convention mentionnait :

" [...]

APF France handicap détient en copropriété à parts égales avec SEB tous les résultats des travaux ainsi que les données produites à l'occasion de ces travaux concernant le Good Design Playbook. APF France handicap et SEB autorisent la diffusion de ces résultats et données en tant que ressources librement accessibles sous le régime dit des « Creative Commons - BY NC SA » (attribution, pas d'utilisation commerciale, partage dans les mêmes conditions), et ce dès lors que cette diffusion ne contredit pas les dispositions ci-après concernant les droits de propriété intellectuelle consentis à SEB.

Il est entendu entre les Parties que toute invention technique protégeable par brevet ainsi que toute création design esthétique protégeable par droit d'auteur ou modèle sur un appareil électroménager réalisée par SEB et découlant directement du Projet, sera cédée à titre gratuit à SEB qui est autorisé à solliciter tout droit de propriété intellectuelle y afférent à son seul nom et à son seul profit. Les Parties s'accorderont pour diffuser les résultats et données sous le régime dit des « Creative Commons » dans les conditions définies à l'Article 7.

APF France handicap se porte fort vis-à-vis de SEB d'obtenir toute cession de droits des personnes en situation de handicap et des autres personnes impliquées dans le Projet, y compris celles faisant partie d'APF France handicap sur les créations visées ci-dessus.

SEB aura un droit exclusif d'exploitation commerciale à son seul profit de tout appareil électroménager dérivant directement du Projet.

[...]"

- dans une mise en oeuvre du projet avec des parties-prenantes en grande proximité

La localisation du siège mondial du Groupe SEB en région lyonnaise, de même que celle d'APF Développement AuRA (qui travaille sur un périmètre régional) et des particuliers ou des structures médico-sociales qui ont été intégrées au projet, a sans doute favorisé une participation large, des prises de contact, une disponibilité (et une mobilité), l'aménagement de temps présents et de convivialité, gages de réussite.

Seule ombre au tableau quant à la méthodologie, la tentative à deux reprises de mobiliser un ou une intervenant.e d'APF Conseil sur un rôle de référent.e "usagers et personnes ressources" a été un échec.

Sans doute, l'intégration très forte des enjeux et des objectifs du projet au sein d'APF Développement AuRA et la mobilisation depuis l'équipe resserrée autour du projet au sein d'APF Conseil jusqu'aux services au siège d'APF France handicap, ont rendu difficile l'exercice de "mise à distance" nécessaire. Pour autant, et comme les témoignages utilisés pour les captures audiovisuelles qui accompagnent le Good Design Playbook l'attestent, à aucun moment il ne nous a semblé nous éloigner d'une attention particulière sur la place et le rôle des participant.e.s en situation de handicap.

Il nous semble délicat de traduire sous forme de coût/bénéfice la portée du travail qui a été réalisé. Celui-ci a indiscutablement des bénéfices par l'application directe des

savoirs et des savoir-faire acquis dans les activités respectives du porteur de projet et du partenaire designer.

Comme les premiers développements nous le laissent à penser, il semblerait que ces bénéfices soient déjà en cours de génération auprès d'organisations tierces. Nous pouvons simplement constater que ces organisations tierces sont - pour les connues - des entreprises privées et nous ne savons pas pour l'heure juger de l'impact du Good Design Playbook sur les organisations du secteur médico-social.

Enfin, concernant APF France handicap, ce projet a, au-delà des premiers développements évoqués, entraîné une réflexion et un déplacement : d'une posture de facilitateur pour permettre à des organisations publiques et privées de co-concevoir auprès de personnes en situation de handicap, l'association s'inscrit progressivement avec le partenariat Tech Lab - APF Développement AuRA dans la valorisation des savoirs expérientiels comme fondements d'une pratique professionnelle (de personnes en situation de handicap) de design et/ou de conseil de "l'expérience utilisateur" au sein des produits, des services, des espaces ou des interfaces.

# Conclusion

En propos introductif de cette conclusion, permettons-nous de retenir un extrait de la parole d'Hervé Delacroix, Administrateur d'APF France handicap, Coordinateur d'APF Lab - le Hub et Président du H-Lab, tenue dans l'interview croisée avec Kim Helmbold, transcrite dans le Good Design Playbook :

"Notre contribution en tant qu'APF France handicap était d'engager les personnes dans ce processus de co-conception. À chaque fois que nous réalisons ce type d'exercice, nous avons beaucoup de mal à y mettre un terme tant l'appétence est grande. Les personnes en situation de handicap se révèlent en effet dans une dimension nouvelle pour elles : être actrices de quelque chose.

Elles peuvent se dire j'ai participé à un projet, je n'ai pas été seulement quelqu'un qui est un objet de soin, mais j'ai été quelqu'un qui a été capable de faire avec et pour les autres. Il faut donc qu'il y ait une suite, que ce ne soit pas juste une contribution sans lendemain, car il y aurait une très grande frustration."

C'est là la grande satisfaction de l'équipe du projet du Good Design Playbook : la sortie du guide, qui marque la réalisation du projet, n'est pas un terme en soi mais vraisemblablement un commencement.

Les mois s'accumulant entre la fin de la mise en œuvre opérationnelle de l'action et sa restitution avec ce bilan, nombre de signaux indiquent des suites en cours de gestation, nées de cette réalisation permise par l'appel à projet de la CNSA. Le Good Design Playbook a été un élément fédérateur, structurant et reconnu au sein d'APF France handicap et du Groupe SEB. L'appropriation par les services, les directions ou les départements, et l'inscription des thématiques dans les feuilles de route stratégiques et opérationnelles sont de réels succès.

Les orientations méthodologiques, impulsées par le choix de la CNSA de s'appuyer sur le design pour faire émerger des solutions au sein des structures médico-sociales, se diffusent par l'exemple et par le "faire" : c'est là un autre résultat de ce projet qu'il nous est encore difficile d'évaluer. Mais il est déjà prégnant dans la manière qu'a eu APF Développement AuRA ces derniers mois d'adresser des réponses adéquates aux demandes d'accompagnement tant internes qu'externes dans la réalisation de projets.

Enfin, plus qu'une simple prestation, le partenariat qui s'est noué entre le porteur et le partenaire designer s'inscrit dans la durée à l'issue du Good Design Playbook : l'enjeu se situe dans une continuité et un développement de la production d'un "corpus" visant à rendre visible et lisible le thème de l'accessibilité universelle et le moyen qu'est le design inclusif pour co-concevoir des objets et des services pour toutes et tous.

Le projet Good Design Playbook s'inscrivait dans l'ambition de favoriser le vivre-ensemble et l'autonomie des personnes.

Il a participé par ailleurs à l'accomplissement d'objectifs transversaux portés par la CNSA que sont l'acculturation du secteur médico-social aux approches de design, l'intérêt des



designers pour les enjeux du handicap et de la perte d'autonomie, l'émergence de réponses innovantes à partir de constats de terrain sur des sujets très divers et la validation du potentiel du design comme mode de construction de solutions, de services et de politiques publiques dans le champ de l'autonomie.

# Bilan financier

	Dépenses TTC prévisionnelles	Dépenses TTC réalisées	Diff. %	Commentaires
<b>Charges de personnel affectées au projet</b>	<b>53 022 €</b>	<b>50 453 €</b>	<b>-5%</b>	
Charges de personnel permanent				
10% ETP Coordination générale APF Dév.	3 960 €	3 960 €	0%	Soit un total de 6.261€ pour l'ensemble des postes permanents d'APF
5% ETP Financements/partenariats APF Dév.	2 301 €	2 301 €	0%	Développement AuRA affectés au projet (quote-part d'ETP). Réalisé conformément au prévisionnel.
10% ETP Creative Lead Designer SEB	8 262 €	8 262 €	0%	
10% ETP équipe Design SEB	8 262 €	8 262 €	0%	Soit un total de 21.661€ pour l'ensemble des postes permanents du Groupe SEB
2% ETP équipe Marketing SEB	3 825 €	3 825 €	0%	affectés au projet (quote-part d'ETP). Réalisé conformément au prévisionnel.
2% équipe Support SEB	1 312 €	1 312 €	0%	
Charges de personnel temporaire				
Chargé de coordination	18 600 €	21 554 €	16%	Omission de la prime de précarité et de congés à payer en fin de CDD dans la prévision initiale.
Intervenant e.s APF Conseil	6 500 €	977 €	-85 %	Mission initiale de "réfèrent usagers" . Non réalisé après un test non concluant. Gestion directe par le chargé de coordination.
<b>Achat de prestations</b>	<b>81 720 €</b>	<b>96 600 €</b>	<b>18%</b>	
Prestation Design (Groupe SEB)	81 720 €	81 720 €	0%	Prestation sur dev is & convention Groupe SEB, réalisé conformément au prévisionnel.
Prestation Conseil éditorial / FALC (La Folle Entreprise)		3 120 €		Prestation d'appui à la rédaction, conseils en FALC, réalisation des sélection et des montages de témoignages audio.
Prestation conception graphique (Forever)		11 760 €		Prestation de conception graphique du Good Design Playbook (dont financement direct complémentaire du Groupe SEB à hauteur de 6.240€ TTC).
<b>Dépenses annexes</b>	<b>11 650 €</b>	<b>4 340 €</b>	<b>-63 %</b>	
Achats (matières et fournitures)	1 040 €	539 €	-48 %	Carburants, fournitures admin. et affranchissement
Publicité et publication		1 987 €		Impression de 150 exemplaires Good Design Playbook (exemplaires dédiés APF

					France handicap).	
Frais de mission, déplacements	10 000 €	1 204 €	-88 %	Annulation de l'évènement de sortie du Good Design Playbook ainsi que du déplacement aux Rencontres Scientifiques CNSA. Globalement, économies réalisées sur les frais durant le projet.		
Matériel dédié au projet (amortissements)	610 €	610 €	0%	Poste de travail chargé de coordination		
<b>Autres dépenses liées au projet</b>	<b>4 000 €</b>	<b>3 315 €</b>	<b>-17 %</b>			
Prestations prévues pour la communication (vidéo)	4 000 €	3 315 €	-17 %	Pris en charge par le siège APF France handicap (rémunération réalisateur & frais).		
<b>TOTAL des dépenses</b>	<b>150 392 €</b>	<b>154 708 €</b>				
			% des dépenses réalisées			
	<b>Recettes TTC prévisionnelles</b>	<b>Recettes TTC réalisées</b>				
<b>Ressources propres</b>	<b>30 392 €</b>	<b>34 708 €</b>	<b>22,4 3%</b>			
Participation directe d'APF Développement AuRA / APF France handicap	8 731 €	6 807 €	4,40 %	Valorisation des postes permanents et réalisation du film de présentation de la démarche.		
Participation directe du Groupe SEB	21 661 €	27 901 €	18,0 3%	Augmentation due à la prise en charge partielle des surcoûts conception graphique du Good Design Playbook (6.240€)		
<b>Subventions</b>	<b>120 000 €</b>	<b>120 000 €</b>	<b>77,5 7%</b>			
Subvention AÀP CNSA	120 000 €	120 000 €	77,5 7%	Taux maximum d'intervention sur les dépenses subventionnables de 79,8% conventionné		
<b>TOTAL des recettes</b>	<b>150 392 €</b>	<b>154 708 €</b>				