



INSIGHTS, APPLICATIONS + SOLUTIONS

**RÉINVENTER LES REPÈRES**  
**EN EHPAD** pour une meilleure  
qualité de vie des résidents



EHPAD  
ANDRE COMPAIN



Ce livre blanc présente une synthèse des enseignements, réflexions et apprentissages d'un projet de près d'un an en utilisant la méthode du design thinking afin de repenser les repères en EHPAD. Au delà de solutions concrètes, il montrera comment une approche qui mêle empathie, créativité et prototypage peut être transformante pour un établissement médico-social. Ce projet s'est réalisé au sein de l'EHPAD André Compain dans le cadre de l'appel à projets porté par la CNSA «Handicap et perte d'autonomie : innovation sociale par le design»

Ce guide a été écrit par Aïna. Aïna est une agence spécialiste dans l'innovation centrée sur l'humain et le design thinking pour les seniors et le monde de la santé.



<b>4</b>	<b>Introduction</b>
<b>14</b>	<b>Les repères spatiaux</b>
16	Observations & insights
28	Perspectives & solutions
<b>48</b>	<b>Les repères temporels</b>
50	Observations & insights
58	Perspectives & solutions
<b>66</b>	<b>Les premiers jours en EHPAD</b>
68	Observations & insights
78	Perspectives & solutions
<b>84</b>	<b>Les repères de sens</b>
86	Observations & insights
92	Perspectives & solutions
<b>96</b>	<b>Au delà des repères...</b>
<b>109</b>	<b>Conclusion</b>

## L'EHPAD DE DEMAIN

---

# FAVORISER LA PRISE DE REPÈRES, UN ENJEU CLÉ DE LA PRISE EN CHARGE DANS LES EHPAD

## L'ARRIVÉE EN EHPAD UN BOULEVERSEMENT

---

«Si 80 % des personnes âgées préfèrent ne pas quitter leur logement, 90 % qui partent vivre en établissement spécialisé le font contre leur propre choix, selon une étude réalisée dans le cadre de la 2<sup>de</sup> édition des assises de l'Habitat Leroy Merlin avec Reunica» L'Obs, 22 avril 2013.

En arrivant en EHPAD, les personnes sont déracinées du lieu où elles ont construit leurs rythmes, leurs repères, leur histoire, leurs liens sociaux. Elles doivent alors faire le deuil de leur foyer et s'habituer à un établissement collectif où elles doivent reconstruire des repères.

Les liens à l'espace et aux rythmes, qui se matérialisent par les habitudes ou les rituels sont au cœur du bien-être de chacun. Sans eux, la vie peut paraître dénuée de sens. Face à ces faits, la question des repères en établissement est essentielle pour offrir qualité de vie aux résidents.

## LES REPÈRES AU DÉFI DE L'ÂGE

---

Au delà du bouleversement lié au changement de lieu de vie, s'ajoute la perte de repères spatio-temporels liée aux maladies neurodégénératives.

Face à ces pertes de repères, des questions aussi simples que : qui suis-je ? ; où suis-je ? ; quelle heure est-il ? peuvent devenir des sources d'angoisse pour les résidents et donc compliquer l'accompagnement pour le personnel.

Face à leur déficiences, certaines personnes âgées vont se créer leurs propres repères : un résident compte les marches de l'escalier pour ne pas en louper une, un autre se force à placer toujours ses objets au même endroit...

Ces repères difficiles à appréhender pour des concepteurs pas encore seniors font pourtant partie de la réalité de la vie de nos aînés. Comprendre ces repères et identifier des marqueurs multi-sensoriels d'un établissement où il fait «bon vivre», est un enjeu majeur d'une bonne prise en charge de nos aînés



## ALZHEIMER ET LES REPÈRES

---

L'EHPAD de demain accueillera des résidents avec des troubles cognitifs de plus en plus importants. Comprendre précisément les mécanismes de mise en place de repères pour créer des lieux de vie les plus adaptés est alors une nécessité. Si il n'existe malheureusement pas de recette miracle face à une maladie complexe, ce recueil présentera des pistes de réflexions et de solutions pouvant vous guider dans des étapes de conception des lieux de vie de demain.

## CONTEXTE

---

# UN ANCIEN FOYER LOGEMENT FACE AU DÉFI DES REPÈRES

## UNE RÉFLEXION ANCRÉE SUR UN TERRAIN

---

Le travail présenté dans ce rapport s'inscrit dans un contexte précis : celui de l'EHPAD André Compain, ancien foyer logement construit en 1981. A la veille d'un projet de réhabilitation ambitieux, l'objectif était d'approfondir une problématique commune à tous les établissements accueillant des personnes en perte d'autonomie : la perte de repères. L'enjeu était alors de mettre en place une réflexion collective approfondie visant à placer les résidents et les équipes au cœur du programme de réhabilitation afin de ne pas reproduire ce qui a toujours été fait. L'établissement a plusieurs particularités : sa géométrie complexe, la non sectorisation de ses résidents, l'absence de service sécurisé, son état d'esprit familial renforcé par une équipe investie et de très grandes chambres. Ces éléments distinctifs ont fait partie intégrante du projet.

## UNE EXPÉRIMENTATION POUR TOUS

---

Si certaines observations et solutions précises peuvent être liées à l'architecture et à l'organisation de cet établissement, la volonté du projet était de mettre en avant des apprentissages et des pistes de solutions applicables à tout type de bâtiment. Architectes, directeurs d'établissement, équipe de soin, à vous de piocher dans les différents enseignements pour les appliquer à votre propre contexte !



## UNE ÉQUIPE

---

### EHPAD ANDRÉ COMPAIN

Ensemble du personnel:  
direction, médecin  
coordinateur, agent technique,  
infirmière coordinatrice,  
psychologue, infirmière, agent  
d'accueil, aide-soignants, ASH  
+  
2 membres de **ReSanté-Vous**: le  
responsable de l'antenne locale  
et l'ergothérapeute, tous les  
deux chargés de coordonner le  
projet.



aïna

Convaincue par la force du  
Design Thinking pour repenser le  
quotidien des personnes âgées,  
Aïna accompagne et forme des  
organismes (établissements de  
santé, entreprises...) à remettre  
les usagers au cœur de leur projet  
d'innovation.



CONTEXTE

## LA CULTURE DU DESIGN THINKING AU SERVICE DES EHPAD

Le projet a été mené en utilisant l'approche du design thinking. Cette méthode basée sur l'empathie, l'intelligence collective, l'expérimentation vise à remettre l'humain au cœur de tout projet. L'EHPAD a, par sa nature, pour objectif d'être au service de personnes âgées dépendantes. Les placer au cœur des projets semble une évidence. Pourtant les contraintes normatives, budgétaires, administratives font que des organisations se développent petit à petit en oubliant malgré eux leurs utilisateurs : résidents, familles, soignants. Le résultat, involontaire, est parfois là : une perte de sens pour les résidents et les équipes.

### UNE NOUVELLE FAÇON D'ABORDER LES PROBLÈMES

Comprendre les besoins, les envies de façon précise, les reformuler, les prioriser et y répondre de façon créative en testant des solutions, c'est ce que permet le design thinking. Au delà d'apporter une vision nouvelle sur la question des repères, l'approche fournit des outils de travail et une perception différente des problèmes dans l'établissement.



CONTEXTE

## UN PROCESSUS TOUT AUSSI IMPORTANT QUE LES RÉSULTATS

L'approche s'est déroulée en trois grandes phases. Chacune a été d'une importance très forte en termes d'apprentissages sur le sujet. Les solutions n'ont d'intérêt que si le besoin a été bien compris. C'est le processus dans son ensemble qui, comme une suite logique, a un réel intérêt. Processus qui a également permis d'impliquer les équipes.

### 1 - LA RECHERCHE ETHNOGRAPHIQUE POUR DÉFINIR LES RÉELS BESOINS

La première phase du design thinking consiste à comprendre les vraies problématiques des utilisateurs en essayant de se mettre à leur place. A travers différents outils issus de l'ethnographie (immersion, entretiens, observations...) nous avons défini les besoins, attentes et envies des résidents et des personnes qui les entourent sur la notion des repères. Un mot d'ordre : l'empathie !



### 2- CO-CONSTRUIRE, IMAGINER ET PROTOTYPER DES SOLUTIONS DÉSIRABLES

Une fois les nouvelles problématiques définies, la deuxième grande phase du projet a consisté à imaginer des solutions radicalement différentes pour y répondre (produit, service, espace...) Durant cette étape, ce sont de nombreux prototypes rapides qui ont été testés. L'enjeu était alors de hacker des solutions existantes, jouer de pragmatisme pour rapidement mettre en place des solutions, les tester et valider leur intérêt.

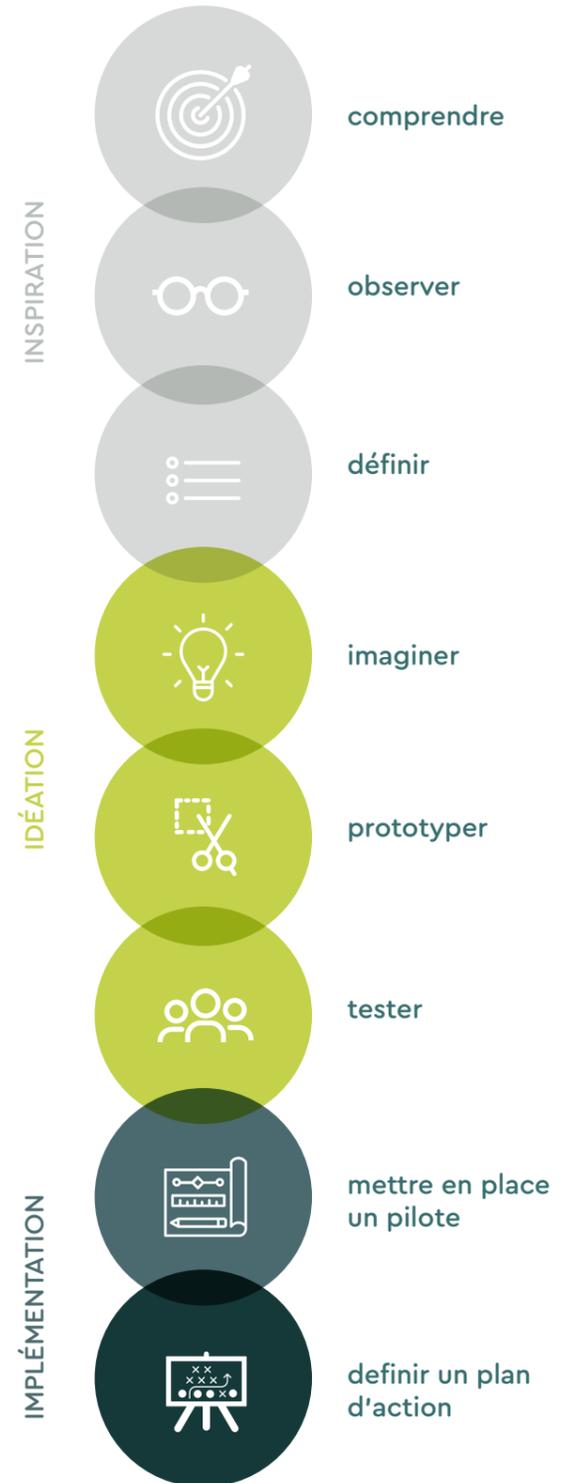


### 3 - METTRE EN OEUVRE DES SOLUTIONS DÉSIRABLES, FAISABLES ET VIABLES

Les solutions ayant le plus d'impact ont été mises en place à échelle réelle et avec un niveau de définition avancé afin de valider leur faisabilité et leur impact.



## UNE MÉTHODE COLLABORATIVE BASÉE SUR L'EXPÉRIMENTATION



LE PROJET EN QUELQUES CHIFFRES

## L'EMPATHIE ET L'EXPÉRIMENTATION AU COEUR DE L'ÉTUDE

Pour commencer le projet l'équipe de design a passé 2 jours dans l'établissement en prenant le repas avec les résidents et en dormant sur place. L'objectif : s'immerger au plus près de ce que vivent les résidents.



### + DE 30 UTILISATEURS INTERVIEWÉS / OBSERVÉS

- Résidents arrivants
- Résidents installés
- Résidents avec des troubles cognitifs
- Résidents avec des troubles visuels
- Résidents avec des troubles auditifs
- Aide-soignantes
- Infirmières
- Cadre de santé / Idec
- Famille
- Ergothérapeute
- Animatrice
- Agent de maintenance
- Agent de service
- Psychologue
- Agent d'accueil



### 6 JOURS PASSÉS DANS 4 ÉTABLISSEMENTS

- André Compain
- Raby Barboteau à Segonzac
- Les Cos fins bois à Merignac
- Fondation Favier à Ormesson sur Marne



### 6 ATELIERS AVEC LES ÉQUIPES ET LES RÉSIDENTS



### 26 PROTOTYPES TESTÉS

# LES REPÈRES SPATIAUX

---



Premier enjeu lorsqu'on parle des repères : l'espace. Comment se repérer dans un bâtiment dont la dimension est difficilement appréhendable?

« Monsieur T, il faut penser à prendre l'ascenseur. »



## ESPACES COLLECTIFS TROP GRANDS, OÙ L'ON SE PERD

La taille des espaces collectifs, qui regroupent souvent plus de 70 chambres ayant toutes la même porte et séparées par des couloirs identiques est par nature difficile à appréhender. Problématique renforcée à l'EHPAD André Compain en raison de sa géométrie particulière, ce problème est néanmoins présent dans tous les établissements visités. Petite difficulté quotidienne pour certains, cela est une vraie source d'angoisse pour les nouveaux résidents.

### UNE DIMENSION DIFFICILE D'APPROPRIATION

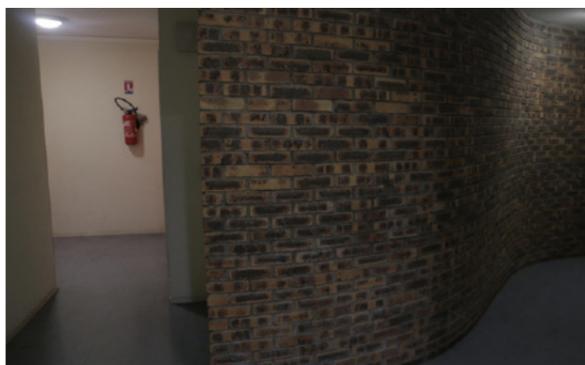
La taille des espaces est une vraie source d'angoisse. Les résidents passent d'un appartement ou d'une maison d'au plus 150 m2 à un lieu de vie 10 fois plus grand. Se sentir confiant et à l'aise dans ce lieu est alors bien compliqué pour tout nouveau résident

### DES ESPACES OÙ TOUT SE RESSEMBLE

Couloirs symétriques les uns par rapport aux autres, portes quasiment identiques, la faible différenciation des espaces en font des lieux où il est difficile de se repérer. Résidents, visiteurs, ambulanciers, intérimaires reviennent souvent sur leur pas ou se trompent de bâtiment.



Affichettes personnalisées avec le nom des résidents pour les guider.



« Les premiers jours ma voisine devait m'aider pour rentrer dans ma chambre j'étais complètement perdue. »

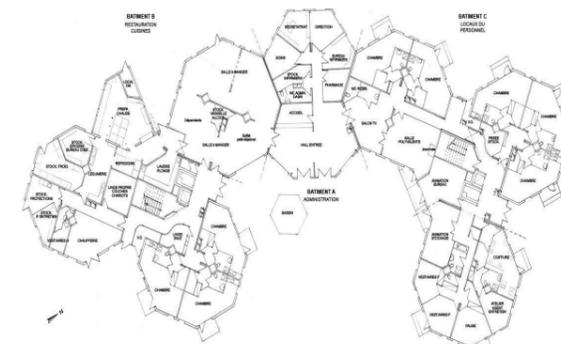
### SE REPÉRER : UNE QUESTION DE SURVIE

Trouver les toilettes, être en mesure d'aller seul à la salle à manger, savoir où un autre résident habite : tel est l'enjeu des repères spatiaux. Répondre à des besoins vitaux tel que manger en dépend.

« S'il ne trouve pas les toilettes il fait dans les plantes. »

### UNE PROBLÉMATIQUE RENFORCÉE À ANDRÉ COMPAIN

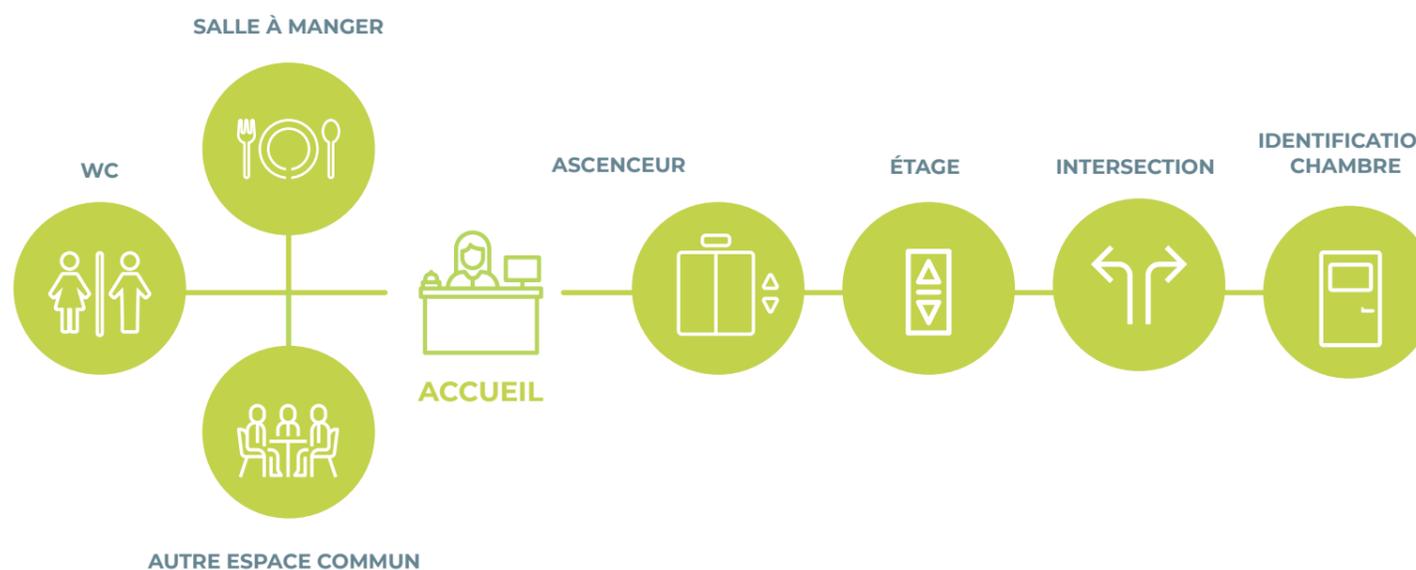
La géométrie des espaces où il n'y a aucune boucle de circulation et où la structure est divisée en deux bâtiments qui se rejoignent uniquement au rez-de-chaussée accentue particulièrement la difficulté d'orientation.





## CHAQUE PRISE DE DÉCISION DANS L'ESPACE PEUT PORTER À CONFUSION

Nous avons observé que certains points de passage dans un EHPAD sont particulièrement compliqués en terme d'orientation. Tout endroit où une décision doit être prise peut porter à confusion pour certains résidents. Avancer dans un couloir tout droit, cela se fait sans trop de problème. Par contre, identifier qu'il faut prendre l'ascenseur, qu'il faut aller à droite ou à gauche, à telle intersection, qu'il faut ouvrir telle ou telle porte : le choix peut créer un doute. Au mieux on referme juste une porte, au pire un résident en réveille d'autres ou se trouve dans un état d'anxiété important.



### L'ÉTAGE, UN TROUBLE PARTICULIÈREMENT IMPORTANT

Pour certains résidents, il est très difficile de distinguer un étage par rapport à l'autre en raison de leur symétrie. Nous avons par exemple observé de nombreux résidents qui cherchent leur chambre à un étage alors qu'ils sont sortis au mauvais niveau.

### TROUVER L'ASCENSEUR OU SE RAPPELER DE LE PRENDRE

Plusieurs résidents désorientés cherchent leur chambre et ne comprennent pas qu'il faille prendre l'ascenseur pour aller aux étages. Les établissements avec un seul niveau ont un avantage certain dans la facilité de s'orienter : il n'y a plus de choix d'étage.



### RECONNAITRE SA PORTE

L'identification des portes apparaît comme un élément clé pour se repérer. Quasiment tous les établissements ont mis en place des systèmes de personnalisation qui facilitent énormément cette prise de repère. Elle est ainsi vue comme la moins problématique en pratique. Cependant les solutions mises en place ne sont pas toujours imaginées pour créer des espaces communs accueillant et qui s'adaptent facilement au changement régulier de résidents.



### CHOIX INTERSECTION

Toute intersection signifie un choix qui est source de stress s'il n'y a aucune indication. A contrario, les bâtiments qui ont intégré des zones de circulation en boucle fermée évitent cet écueil.



## LA SIGNALÉTIQUE : UNE NÉCESSITÉ POUR TOUT NOUVEL ARRIVANT

### LA SIGNALÉTIQUE : UN PREMIER NIVEAU DE REPÈRE

Sans signalétique, impossible de reconnaître et de différencier des espaces. Les portes sont les mêmes, les couloirs identiques et tout nouvel arrivant est complètement perdu. A l'instar de panneaux de signalisation dans les villes, la signalétique du bâtiment est une vraie nécessité.

### PAS TOUJOURS ADAPTÉE ...

Pour être une vraie aide, la signalétique doit être fiable. Si à une étape du parcours elle est absente, invisible, incompréhensible alors elle laisse l'utilisateur désorienté. Les exemples sont nombreux dans les établissements : à une intersection absence d'indication, des indications en hauteur pas visibles pour une personne âgée ayant des troubles musculo-squelettiques, des numéros d'étages écrits en tout petit et pas visibles si on a des troubles de la vue. Une signalétique qui sert doit être claire, lisible, cohérente et adaptée aussi bien au personnel qu'aux résidents.



« Dans l'ascenseur le numéro de l'étage je ne peux pas le lire. »



« L'indication des toilettes elle ne peut pas la voir. »



INSIGHT

Pour être utile, la signalétique doit être fiable (située à chaque point clé du parcours) et adaptée au public qui va l'utiliser et qui présente parfois différentes déficiences.



OBSERVATIONS  
& INSIGHTS

« Je ne connais pas mon numéro de chambre, je ne sais pas ce qu'il y a sur ma porte, je viens ici par réflexe. C'est simple c'est au bout du couloir. »

## LA SIGNALÉTIQUE RAPIDEMENT OUBLIÉE

Après avoir interrogé mais surtout observé de nombreux résidents, il a été mis en évidence que les repères spatiaux ne sont en réalité pas basés sur la signalétique mais sur une multitude de facteurs inconscients. C'est comme dans une ville que l'on connaît bien. On ne regarde plus les panneaux de signalisation mais on se repère grâce à la place, l'église, la boulangerie et notre mémoire procédurale qui reconnaît des patterns.

« Non je ne regarde pas les panneaux, il y a des panneaux ? »



## LE REPÈRE LIÉ EN RÉALITÉ À UNE MULTITUDE DE FACTEURS INCONSCIENTS

Plusieurs établissements ont compris qu'il était nécessaire d'ajouter d'autres types de repères au-delà de la signalétique. La couleur pour distinguer les étages est souvent utilisée et conseillée dans la littérature. Si elle permet de créer un repère supplémentaire, c'est un élément qui n'est cependant pas apparu comme un repère fort lors de nos entretiens. De nombreuses personnes ne savent pas plus leur numéro d'étage que la couleur de leur couloir. Un des établissements visités a lié le nom de service à la couleur des murs. Cela facilite légèrement l'identification de la couleur mais ne suffit pas. En réalité, de nombreux autres facteurs influencent la prise de repères.

### LA LUMIÈRE

En observant le regard porté par des résidents lors des déplacements nous avons remarqué que la lumière jouait un rôle clé. Cela est très marquant avec des résidents désorientés, qui regardent et se dirigent toujours vers la lumière.

### LA VUE SUR L'EXTÉRIEUR

Une fenêtre au bout du couloir est un repère distinctif fort.



« C'est facile, moi je suis du côté des poules. »

« Pourquoi vous voudriez que je me souvienne de la couleur des couloirs ? »





# LE REPÈRE LIÉ EN RÉALITÉ À UNE MULTITUDE DE FACTEURS INCONSCIENTS

## LES SONS

Les sons sont utilisés pour se repérer. Par exemple, des soignants nous ont expliqué que les résidents utilisaient des solutions de contournement pour repérer leur étage : le volume sonore.

« Il y a 5 soignants au 2ème, alors qu'au 3ème c'est silencieux, je me repère par rapport à ça. Je tends l'oreille pour repérer les étages. »

## LES FORMES

Les pathologies oculaires liées à l'âge conduisent à une perception de l'environnement où les formes géométriques et les contrastes deviennent prédominants. Seul les « grosses masses » sont perçues : les ouvertures, le mobilier...



## L'ORGANISATION DE L'ESPACE

La perception de l'espace joue un rôle très fort dans la création de repères. Nous avons par exemple observé cet élément avec un résident dément en unité sécurisée. S'il n'arrive pas à retrouver sa chambre il va seulement dans les chambres ayant la même configuration que la sienne (lit disposé du même côté).

« Ma table pour manger je la reconnais car il y a un petit espace à côté pour mettre mon déambulateur. »

## LA FONCTION

La présence d'éléments différenciants associés à une activité ou à de la vie crée des repères très forts pour les résidents.



« C'est facile je suis à côté de la bibliothèque. »



INSIGHT

La prise de repères est basé sur une multitude de facteurs inconscients et différenciants. Pourtant les bâtiments collectifs n'intègrent pas cette différenciation dans leur conception.

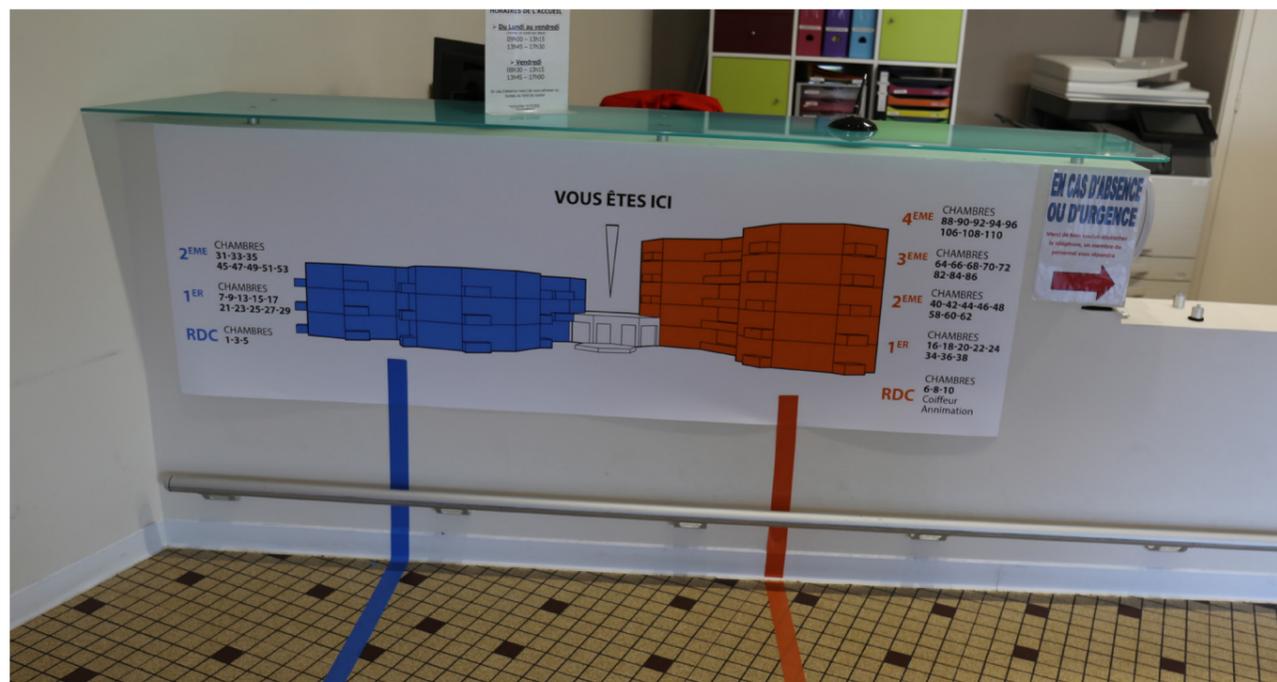


## UN PARCOURS DE SIGNALÉTIQUE COHÉRENT ET ADAPTÉ

La signalétique, première clé de repérage de tout nouvel arrivant dans un EHPAD, doit respecter plusieurs principes afin d'être une vraie aide dans la circulation.

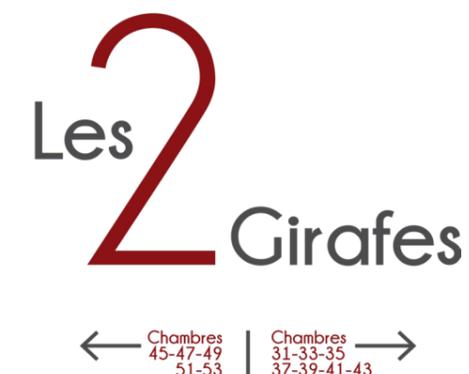
### UNE VISION 3D DU BATIMENT D'ACCUEIL

L'entrée d'un bâtiment est une zone critique en terme d'orientation. Y placer une indication claire et forte s'est avérée essentielle. La vision 3D du bâtiment permet une réelle compréhension de sa structure et facilite le repérage beaucoup plus qu'un plan. Les chemins au sol qui guident les personnes en direction des ascenseurs sont également très efficaces.



### S'ADAPTER AUX TROUBLES DE LA VUE : CONTRASTE ET LISIBILITÉ

Il s'agit de choisir une police qui soit claire et lisible. Favoriser le contraste avec des lettres en gras sur des fonds uniformes. Prendre des pictogrammes significatifs pour les résidents et qui ne portent pas à confusion. Disposer la signalétique pas trop haute pour qu'elle soit vue par les résidents.



### UNE SIGNALÉTIQUE PRÉSENTE À CHAQUE POINT CLÉ DU PARCOURS

Identifier chaque zone (accueil, intersection, ascenseur) qui peut porter à confusion et y placer une signalétique avec le bon niveau d'information.

### RESPECTER UNE LOGIQUE

Que ce soit sur le numéro des chambres, le nom des services ou des étages, il faut faire un choix logique et simple dans la dénomination des éléments.  
Ex : Éviter de mettre le 42 et 43 dans deux couloirs différents

### SIGNALÉTIQUE AU SOL

Le regard étant souvent orienté vers le bas, la signalétique au sol est très accessible pour les résidents. La mise en place d'une ligne de couleur pour un parcours souvent emprunté et long est apparue comme un excellent repère pour les résidents. Cela est un vrai guide.



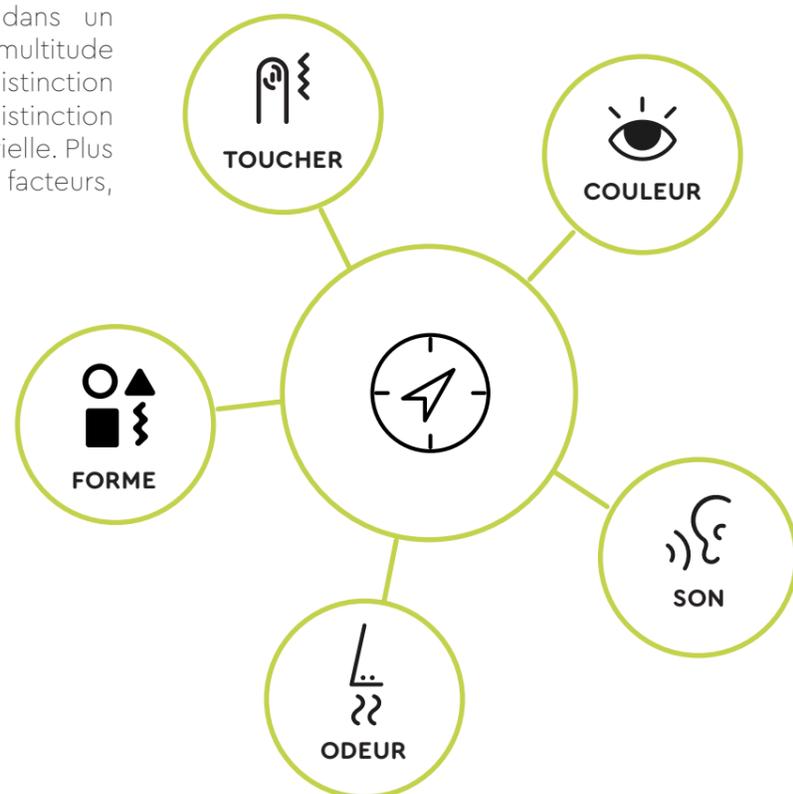


## ARRÊTER L'UNIFORMITÉ, FAVORISER UNE RÉELLE DIFFÉRENCIATION

Tous les éléments qui vont favoriser une différenciation des zones en jouant sur une approche multisensorielle vont aider les résidents dans leur repérage. Cela doit se traduire dans l'ensemble des aménagements du bâtiment.

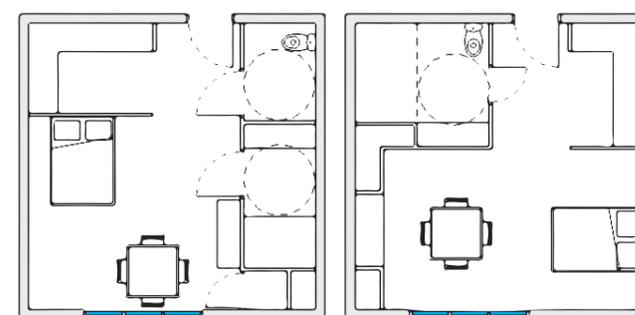
### DIFFÉRENCIATION MULTISENSORIELLE

Afin de favoriser la prise de repères dans un bâtiment, il s'agit donc de jouer sur une multitude de facteurs qui vont créer de la distinction et favoriser la prise de repères. La distinction repose sur une intégration multisensorielle. Plus on va être en capacité de multiplier les facteurs, plus on va favoriser les repères.



### DU MOBILIER QUI VARIE

Une variété de mobilier va par exemple jouer sur la distinction de différentes zones



### DES AGENCEMENTS DIFFÉRENTS

Penser des agencements différents et une personnalisation des espaces va permettre d'accentuer la prise de repère. Cela peut, par exemple être le cas dans les chambres

### JOUER SUR LA VUE

La vue a un impact fort. Imaginer des perspectives et des ouvertures différentes en plusieurs points du bâtiment permet d'accentuer le repérage spatial.



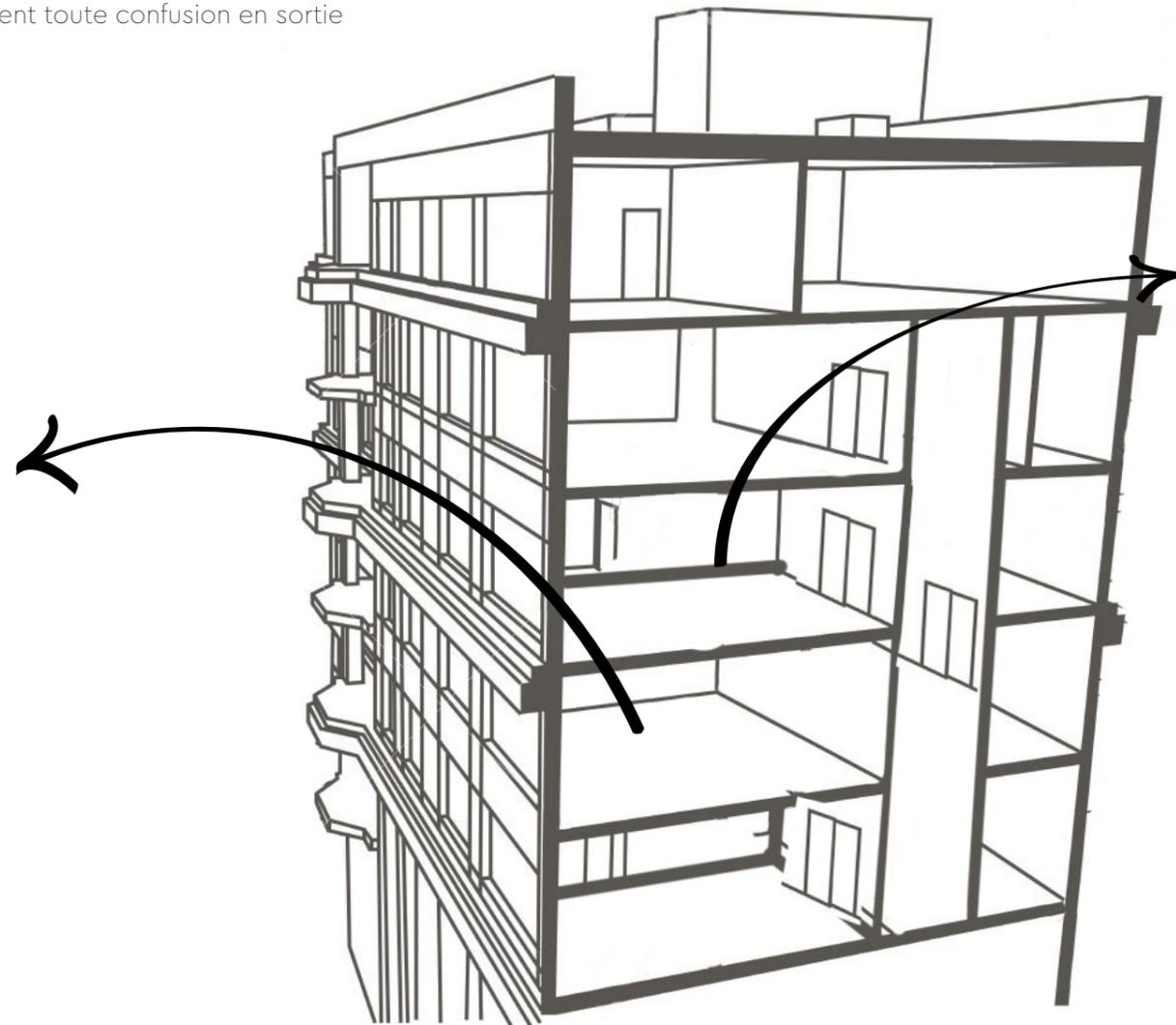


## DES UNIVERS DISTINCTIFS ET VIVANTS À CHAQUE ÉTAGE

La reconnaissance de l'étage étant apparue comme une problématique majeure, nous avons particulièrement travaillé la mise en place d'univers multisensoriel à chaque étage. L'objectif est de créer des repères distinctifs qui évitent toute confusion en sortie d'ascenseur.

### ÉTAGE 1 : UN PETIT POISSON

Un univers immersif au 1er étage autour des poissons et de la mer.



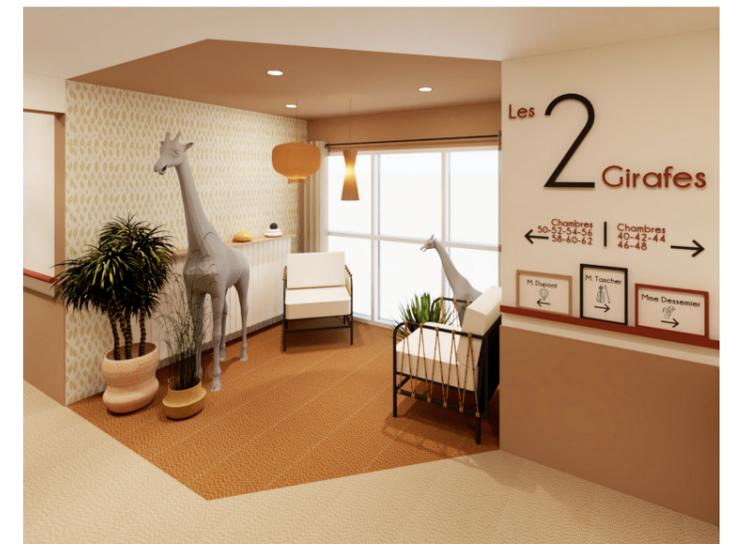
### ASCENSEUR VITRÉS

Les ascenseurs vitrés permettent de prendre conscience du passage d'un étage à un autre. Ils permettent également de rendre plus visible le passage d'un univers à un autre.



### ÉTAGE 2 : LES 2 GIRAFES

Un univers immersif au 2ème étage autour des girafes et de la savane.





## À CHAQUE ÉTAGE UN UNIVERS ET UN PARCOURS COHÉRENT

À chaque étage, des univers distinctifs et cohérents ont été mis en place. L'objectif : créer une réelle différenciation tout en apportant une harmonie globale.

UN TRAVAIL DES VOLUMES POUR CRÉER UN REPÈRE INCONSCIENT

UNE SIGNALÉTIQUE CLAIRE EN SORTIE D'ASCENSEUR

UN ANIMAL EN 3D (VIVANT OU PAS)

DES PLANTES POUR AMENER DU VIVANT

DES SURFACES ET MOBILIER TEXTURÉS



DES INDICATIONS PERSONNALISÉES POUR LES RÉSIDENTS QUI EN ONT LE PLUS BESOIN

UN TRAITEMENT DE TOUTES LES SURFACES. SOLS, PLAFONDS, MURS.



## À CHAQUE ÉTAGE UN UNIVERS ET UN PARCOURS COHÉRENT

A chaque étage, des univers distinctifs et cohérents ont été mis en place. L'objectif : créer une réelle différenciation tout en créant une harmonie globale.

### DES PORTES DIFFÉRENTIÉES MAIS EN HARMONIE AVEC L'ÉTAGE

Des portes rappelant le domicile ont été installées sur les anciennes portes des résidents. Avec des formats différents, elle permettent de créer des repères supplémentaires. Sur chaque porte, une zone a été dédiée afin que les résidents puissent afficher leur nom et un symbole personnalisé. Le numéro de la chambre est placé de façon contrasté vers la poignée. A chaque étage, 4 couleurs ont été choisies pour être différenciées mais rester en harmonie avec l'univers de l'étage.



### UNE INTÉGRATION GLOBALE : PORTE, CLÉ ET CARTE DE BIENVENUE

L'univers est associé à un porte clé et une carte de bienvenue. L'objectif : multiplier les repères pour un nouveau résident.

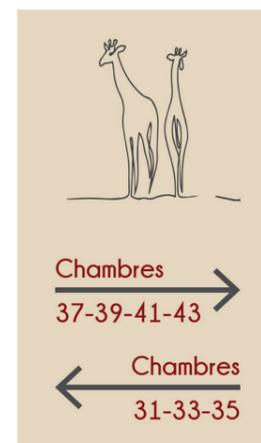


### UNE DIFFUSION D'HUILES ESSENTIELLES EN LIEN AVEC L'UNIVERS

Afin de créer un repère supplémentaire, un parfum personnalisé à partir d'huiles essentielles en lien avec l'univers est diffusé deux fois par jour. Au delà de créer un repère olfactif, il permet d'apporter un élément plus immersif et de casser «l'odeur de l'EHPAD»

### UNE SIGNALÉTIQUE COHÉRENTE SUR L'ENSEMBLE DU PARCOURS

Toute la signalétique de l'étage doit reprendre l'ensemble du thème afin de créer de la cohérence.





« Tous les matins  
je dis bonjour aux  
poissons. »



PERSPECTIVES  
& SOLUTIONS

Repères spatiaux

## DES UNIVERS OUI, MAIS AVEC QUELLES CONTRAINTE S ?

---

### L'ANIMAL LIE VIE ET EMPATHIE

---

Pourquoi des animaux à chaque étage ? Nous avons imaginé créer des univers autour d'autres thèmes comme les moyens de transports ou la BD symbole d'Angoulême. Les retours des résidents étaient unanimes. Ils préfèrent les animaux. L'animal est vivant et les résidents développent une relation empathique avec lui. Le résultat : un attachement plus important et un vrai repère.

### AMENER DU VIVANT

---

Lors des tests, nous avons essayé de mettre des faux animaux (3D) et des vrais. L'impact du vivant est bien plus important. L'animal crée de la vie, un repère temporel : les oiseaux chantent le jour, pas la nuit. Ils deviennent alors indispensables au quotidien.



## DES UNIVERS OUI MAIS AVEC QUELLES CONTRAINTES ?

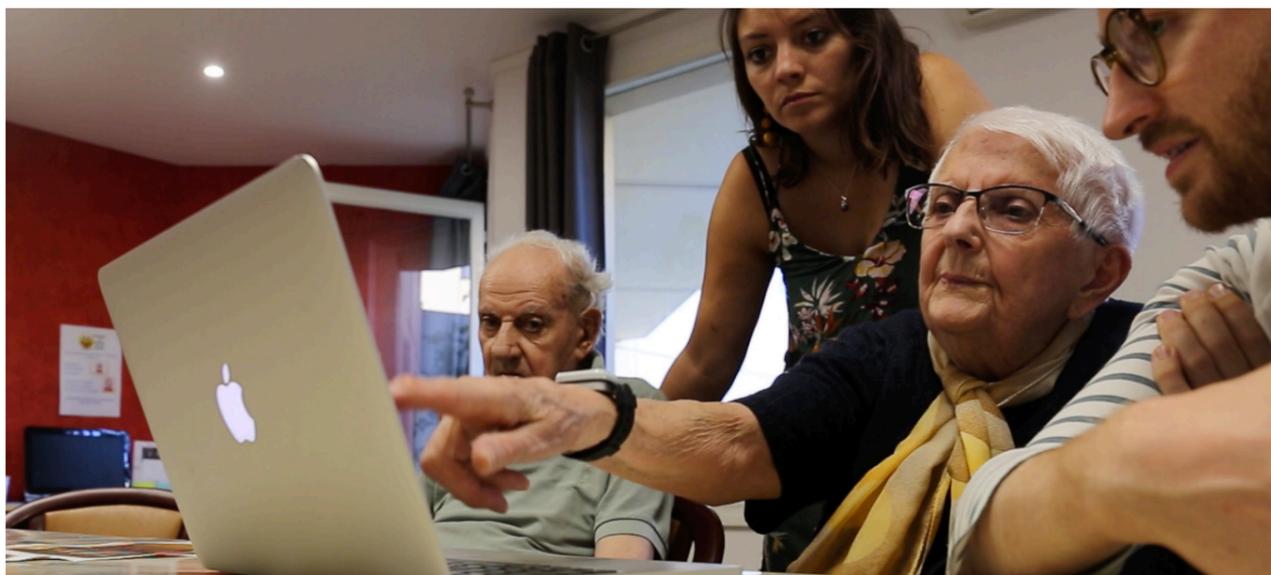
A chaque étage, des univers distinctifs et cohérents ont été mis en place. L'objectif : créer une réelle différenciation tout en créant une harmonie globale.

### UNE IMPLICATION DES ÉQUIPES ET DES RÉSIDENTS

Au delà des solutions elles-mêmes, l'implication des résidents et des équipes dans la compréhension du besoin et la transformation de leur lieu de vie a un impact clé sur l'adoption des solutions. Un projet de mise en place des repères avec création d'univers doit être porté par les équipes, qui doivent en avoir compris le sens.

### DES UNIVERS NOMMABLES

Les univers ou les zones créées dans un établissement doivent être nommables et rentrer dans le vocabulaire de l'établissement. Lors des tests, nous avons par exemple mis une image de chamois. Beaucoup n'étaient pas capable de nommer le chamois (ils ne se souvenaient pas du nom de l'animal). Dès lors le repère perd son sens. On ne peut pas expliquer à quelqu'un où on est. Les univers doivent avoir un nom simple facile d'appropriation.



### UNE PROGRESSION DANS LES ÉTAGES

Afin de créer une logique dans les étages, nous avons imaginé une progression croissante : les poissons au rez-de-chaussée, les oiseaux au dernier étage. Si l'idée semble intéressante, cela implique un processus intellectuel trop complexe. Une approche plus simple telle que 1er étage = 1 poisson et 2ème étage = 2 oiseaux s'est avérée plus pertinente.



### QUITTER LES CODES DE L'EHPAD

A travers la mise en place de ces univers et d'un choix raffiné de la décoration, du mobilier, de la tapisserie, des odeurs, il s'agit de quitter le code de l'hôpital pour être dans un lieu chaleureux, qui a une âme et où l'on se sent bien. L'ensemble des choix d'aménagement doit être fait pour être dans un endroit où l'on se sent bien. Il s'agit alors de rechercher au maximum en respectant des normes, des produits plus grand public. Un critère de choix : est-ce que je mettrais ce luminaire ou ce meuble chez moi ?

### UNE DIFFÉRENCIATION BASÉE SUR LA COHÉRENCE

Créer de la différenciation, ce n'est pas non plus faire un patchwork sans sens. Il s'agit de mettre en place des éléments distinctifs forts tout en conservant une cohérence d'ensemble qui crée un lieu chaleureux et agréable à vivre. Cela passe par exemple par une charte graphique. Avec une police qui se retrouve dans toutes les indications de l'établissement, cette charte doit être choisie en fonction des besoins des résidents : une police claire, lisible et contrastée.



## BILAN & RETOURS

### IMPACT

Un pilote a été mis en place dans une partie du bâtiment avec l'intégration des univers par étage et l'ensemble du parcours de signalétique.

### LE BEAU ET L'ÉVASION AU SERVICE DU BIEN-ÊTRE

Premier impact du pilote, les espaces ont été transformés en des lieux où il fait bon vivre et travailler. Les équipes sont fières, les familles et les enfants qui viennent en visite ont un nouveau regard sur l'EHPAD, les résidents se sentent bien. Les lieux immersifs deviennent des lieux d'évasion où il y a de la vie. Souvent désert, les sorties d'ascenseurs sont devenues des espaces où les résidents attendent, regardent les plantes grandir et les poissons nager.

### LE VIVANT, UN IMPACT MAJEUR

Lors des phases de prototypage, des oiseaux avaient été placés à l'étage des girafes. Lors de l'installation du pilote, les oiseaux ont dû être laissés car trop importants pour les résidents. C'est d'ailleurs ce que nous a dit un résident «moi je dis que je suis à l'étage des oiseaux, pas des girafes. Les oiseaux, j'aime ça, c'est vivant, ça chante, ça vous parle»

« Les poissons c'est super. On a l'impression d'être à la mer, ça rappelle des souvenirs quand on allait à la plage. »

« Ça sent bon, c'est comme si j'étais au milieu de la savane. »





## IMPACT

Un pilote a été mis en place dans une partie du bâtiment avec l'intégration des univers par étage et l'ensemble du parcours de signalétique.

### LA CRÉATION DE REPÈRES

Si la signalétique plus claire et plus lisible facilite énormément la prise de repères pour les visiteurs, le multisensoriel a un impact fort sur certains résidents. Des personnes avec des troubles cognitifs importants et incapables de dire à quel étage ils sont, ont été en mesure de dire qu'il y avait deux animaux en plastique à côté de leur porte ou encore de dire «cui-cui» pour qualifier qu'il y avait des oiseaux à leur étage.

### UN SENTIMENT DE COMMUNAUTÉ

Parce qu'ils partagent le même univers, des résidents arrivent désormais à identifier qu'ils sont au même étage. Cela leur crée un point commun, un objet de discussion.

« Il y a des poissons, je descends ici moi ! »

« Les résidents, ça les aide pour se repérer. Ils sont plus rassurés ! »



# LES REPÈRES SPACIAUX



## LES SOLUTIONS



## LES CONSTATS

> Pour être réellement efficace une signalétique doit être contrastée, claire, à bonne hauteur, adaptée à la vue des résidents et placée à chaque point clé du parcours dans un établissement.

> Au delà de la signalétique, le repérage passe par une multitude de facteurs inconscients. Il est alors nécessaire de créer de la différenciation entre les espaces grâce à des zones distinctives, vivantes et nommables.

## DES SOLUTIONS PHYSIQUES

6. SUPPORT AFFICHETTES PERSONNALISÉES TROUBLES COGNITIFS

5. SIGNALÉTIQUE SORTIE ASCENSEUR

4. UNIVERS PAR ÉTAGE + ANIMAL VIVANT

7. SIGNALÉTIQUE AU SOL ET INDICATION INTERSECTIONS DANS LES COULOIRS

8. PORTES DIFFÉRENCIÉES

9. AFFICHETTES PERSONNALISÉES PORTE

3. ASCENSEUR VITRÉ + SIGNALÉTIQUE ASCENSEUR

2. SIGNALÉTIQUE AU SOL



1. PANNEAU D'ACCUEIL

Une signalétique :

- > visible
- > lisible
- > cohérente
- > esthétique
- > continue

## UN ACCOMPAGNEMENT



VOCABULAIRE ASSOCIÉ



EXPLICATION / VISITE NOUVEAUX ARRIVANTS



REPÈRES PERSONNELS CO-CRÉÉS

# LES REPÈRES TEMPORELS

---



La perte de repères temporels est un élément qui revient souvent lorsque l'on côtoie des personnes âgées. Des questions aussi simples que en quelle année sommes-nous ? Quelle heure est-il ? peuvent être difficiles à appréhender.

« Là vous voyez, lundi j'étais chez le médecin. »



## IDENTIFIER LE MOMENT DE LA JOURNÉE: UNE NÉCESSITÉ POUR TOUS LES RÉSIDENTS

Savoir si c'est le moment de manger, de se coucher, d'aller à une activité est essentiel dans le quotidien des résidents. C'est ce qui définit leur rythme. Si cela ne pose pas de problème particulier pour la plupart des résidents, le manque d'horloges lisibles et d'éléments extérieurs facilitant la prise de repères temporels perturbe la lecture des moments de la journée. Pour des résidents avec des troubles cognitifs plus importants le repère journalier est par contre très perturbé. Ce sont des résidents qui se lèvent en pleine nuit ou qui pensent qu'il faut manger au milieu de la journée.

### L'IMPORTANT DE L'HEURE

Premier rapport au temps : être en mesure de savoir l'heure exacte est un élément important pour les résidents encore un minimum autonome et pour le personnel. Information globalement accessible, des éléments pourraient réellement faciliter la prise d'information : des horloges à l'heure, bien placées (il y a une seule horloge pour les résidents dans l'EHPAD André Compain) , lisibles et adaptées aux troubles visuels

« On nous demande souvent l'heure mais on n'a pas le droit d'avoir de montre.»

« Moi je n'arrive pas à lire l'heure donc les résidents ne doivent pas l'utiliser. »





# AU DELÀ DE L'HEURE EXACTE, LA PRISE DE REPÈRE DANS LA JOURNÉE EST LIÉE À UNE MULTITUDE DE FACTEURS

Au delà de l'heure exacte, se repérer dans la journée relève en réalité d'une multitude de facteurs : les repas, la lumière, les sons, le rythme du personnel, les odeurs.

## LA LUMIÈRE

La lumière facilite la prise de conscience des moments de la journée. Cependant l'uniformité des lumières du matin au soir complexifie la prise de repères temporels. L'ambiance lumineuse est quasiment la même à midi ou le soir.



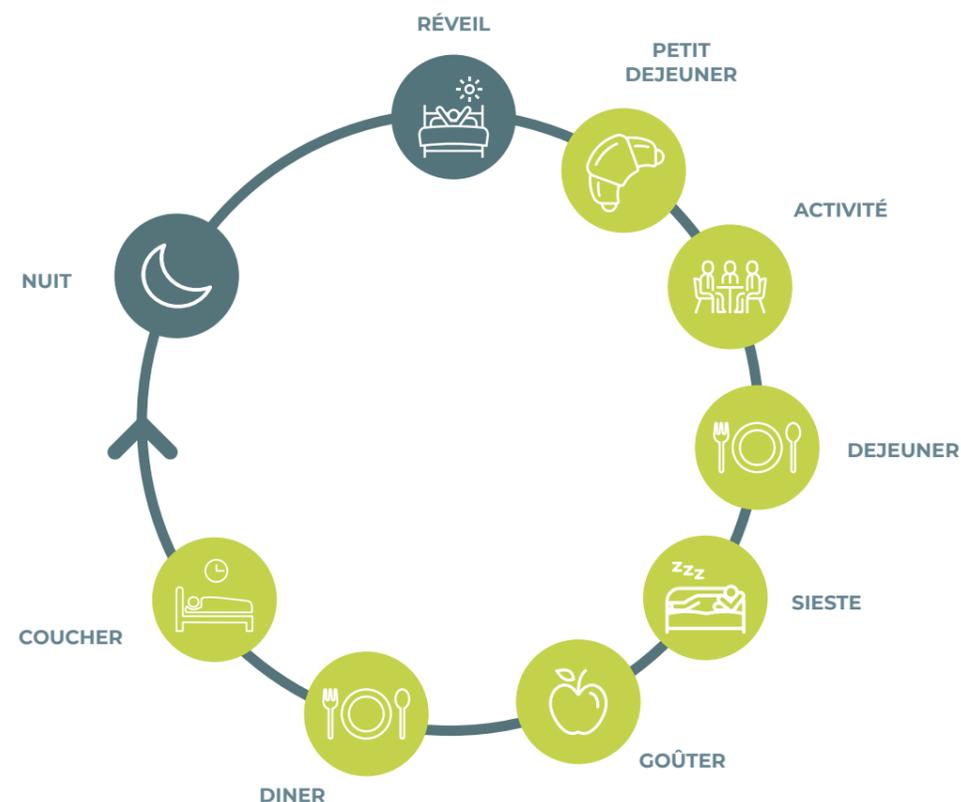
« Madame T, elle se réveille la nuit, s'installe dans le réfectoire. Elle pense qu'il est midi. Il faut lui montrer qu'il fait nuit dehors. »

## LES SONS

Les sons constituent un repère temporel pour certains. C'est par exemple, le bruit des voisins de palier qui indique l'heure du repas, ou celui de la clé dans la porte des veilleurs de nuit qui indique qu'il est 3h du matin.

## LES ODEURS

« C'est souvent le matin que ça sent mauvais. »



**INSIGHT** Au delà des horloges, il est nécessaire d'accentuer la mise en place de repères multi-facteurs tels qu'ils existent dans la vraie vie afin d'apporter tout au long de la journée des repères et en particulier pour les résidents avec des troubles cognitifs.



## AU DELÀ DE LA DATE, L'IMPORTANCE DU JOUR DE LA SEMAINE

Si l'échelle de temps de la semaine ou de l'année n'est plus accessible pour des personnes avec des troubles cognitifs importants, elle est essentielle pour des résidents encore autonomes.

### SE REPÉRER DANS L'ANNÉE

Même pour les résidents autonomes, savoir se situer dans l'année n'est pas apparu comme un élément clé de leur quotidien. Les fêtes sont une façon de se repérer mais elles sont souvent vécues comme des temps d'angoisse. Savoir que Noël est dans 2 mois ou 2 semaines impacte très peu leur quotidien.

« Cet éphéméride, les résidents n'en veulent pas ils disent que c'est pour les gamins. »

### CONNAITRE LA DATE

Marqueur important de repère temporel, la date intéresse les résidents sans troubles cognitifs importants. Cependant, peu de solutions bien pensées permettent de savoir la date de façon claire et lisible. Les éphémérides individuels sont rarement à jour. Dans certains des établissements visités, des éphémérides collectifs ont été placés. Ils sont souvent illisibles pour des personnes avec des troubles visuels.



« L'atelier mime c'est tous les mercredis. »

### L'IMPORTANCE DU JOUR DE LA SEMAINE

Pour les personnes sans trouble cognitif important, plus que la date elle-même, c'est le jour de la semaine qui est un repère important. En effet, il s'agit de l'échelle de temps la plus accessible au delà des problèmes de mémoire et des appréhensions des ennuis de santé. Le jour de la semaine est souvent associé à une activité. C'est pour cette raison qu'il est un marqueur essentiel du rythme des résidents.

« Je suis contente quand je retourne chez moi avec mon fils, j'y vais dimanche. »



## L'IMPORTANT DU JOUR DE LA SEMAINE EN LIEN AVEC LES ACTIVITÉS

Lier le jour de la semaine avec ses activités collectives et individuelles est un élément essentiel quand on parle de repère pour les résidents sans troubles cognitifs. Si la gestion en lien avec ses activités personnelles (rendez-vous médicaux, anniversaire de la famille ...) est à imaginer au cas par cas pour des résidents, il y a un vrai enjeu de faciliter la prise de repères hebdomadaires en lien avec les activités collectives.

### UN AFFICHAGE DES ACTIVITÉS PEU LISIBLE

L'affichage des activités collectives, le repère essentiel de la semaine est rarement adapté aux résidents. Il est souvent trop petit et pas à la bonne hauteur. De nombreux résidents ont alors des difficultés à identifier les activités de la semaine et à les relier avec le jour. C'est le cas dans tous les établissements visités.

« Le menu ce n'est pas compliqué, je ne peux pas le lire. »

### DES INFORMATIONS MÉLANGÉES ET PAS TOUJOURS ACTUALISÉES

Toutes les informations sont mises sur un même panneau avec peu de hiérarchie. Il devient alors très difficile pour les résidents de savoir si elle est d'actualité ou pas. Le résultat : une information peu déchiffrable.

En réalité se confondent deux types d'affichage: l'un dédié aux familles et l'autre aux résidents. Pourtant les deux ont des besoins assez différents que ce soit sur l'échelle de temps ou la typologie d'information.



### LA FIABILITÉ DU RELAIS HUMAIN

Lorsque la visibilité du planning n'est pas clair, c'est finalement le relais humain qui permet un transfert d'information fiable.

« Cet après-midi, je ne pense pas qu'il y ait des activités. J'ai pas entendu »



INSIGHT

Il est nécessaire d'aider les résidents à mettre en lien les événements collectifs avec le jour de la semaine de façon fiable et lisible afin de les orienter dans leur prise de repère à la semaine.



## DES HORLOGES LISIBLES ET ADAPTÉES

Premier symbole du repérage temporel, l'horloge permet aux personnes âgées de se situer dans la journée. Faut-il encore qu'elles soient lisibles ! Placer des horloges classiques, esthétiques, compréhensibles et contrastées est une première étape pour favoriser la prise de repère pour les résidents. Pas forcément adaptée pour des personnes avec des troubles cognitifs très importants, cela aide au moins les équipes à guider les résidents.

### UN ATELIER QUI IMPLIQUE LES RÉSIDENTS ET LEUR DONNE DES REPÈRES

Pour mettre en place des horloges esthétiques et lisibles, nous avons réalisé un atelier de conception d'horloge avec certains résidents. L'objectif : faire participer des personnes avec des troubles cognitifs et d'autres qui aiment les horloges à l'élaboration de leurs repères. Le résultat : des horloges adaptées et des résidents fiers d'avoir créé quelque chose d'utile pour la communauté.





## UN AFFICHAGE DYNAMIQUE : LA BONNE INFORMATION AU BON MOMENT

### BORNE POUR LES INFORMATIONS DU JOUR

Une borne digitale permet de donner le jour, l'heure et l'activité de façon synchronisée et au bon moment. Le menu du midi est affiché à partir de 11h, celui du soir à partir de 17h. Toute l'information est donnée au moment opportun et de façon claire et lisible afin d'aider les résidents dans leur prise de repère.

« Là au moins c'est lisible ! Mais il en faudrait ailleurs dans l'établissement. »





## FAVORISER LES REPÈRES NATURELS, TOURNÉS VERS L'EXTÉRIEUR

Tout comme les repères spatiaux, la prise de repère passe par une multitude de facteurs. Au delà des solutions présentées auparavant, il est nécessaire d'apporter des repères temporels tels qu'ils existent dans la vraie vie

### UN ÉCLAIRAGE ADAPTÉ LA NUIT

Apporter un éclairage plus chaud et avec une intensité plus faible la nuit dans les espaces communs voire dans les chambres pour favoriser une différenciation jour / nuit. Un éclairage plus doux peut être également apaisant pour les résidents et réducteur d'anxiété. En pratique, à partir d'une certaine heure, les éclairages peuvent changer de température de couleur et d'intensité ou des éclairages complémentaires peuvent être déclenchés.

### UNE OUVERTURE SUR L'EXTÉRIEUR POUR MARQUER LES RYTHMES

L'ouverture de l'EHPAD sur l'extérieur est sans doute la solution la plus forte pour favoriser la prise de repères. Que ce soit par des activités, une vue sur l'extérieur, des sons ou tout ce qui peut rapporter des éléments tangibles de la vraie vie aidera les résidents à situer les moments de la journée, distinguer le week-end des autres jours de la semaine... Pour des nouveaux établissements, l'emplacement pourra jouer un rôle clé. Si le lieu de l'EHPAD permet d'entendre les voitures, les enfants aller à l'école, le clocher sonner, cela va créer du rythme.

Pour des établissements existants, la mise en place de cafés dans l'ehpad, de crèches, d'accueil des enfants du personnel, d'une cuisine différente le week-end de la semaine, de choix culinaires en lien avec la saison sont quelques exemples d'une infinité de possibilités qui peuvent être imaginées pour ramener la «vraie vie» dans les établissements.





# LES REPÈRES TEMPORELS

## DES HORLOGES CLAIRES ET LISIBLES



## LES CONSTATS

> Premier point de repère temporel, l'heure doit être affichée de façon claire et lisible pour être accessible pour les résidents

> Pour les résidents sans trouble cognitif, l'échelle de temps la plus importante est celle du jour de la semaine associée aux activités. Associer les deux de façon claire est essentiel.

> Les repères temporels sont liés à une multitude de facteurs inconscients, comme les sons, les rythmes, les odeurs. Il est alors nécessaire de favoriser l'intégration des repères temporels tels qu'ils existent dans la vraie vie afin de redonner des repères dans les établissements.

## UN AFFICHAGE DYNAMIQUE QUI LIE JOUR ET ACTIVITÉ



## ECLAIRAGE ADAPTÉ POUR LA NUIT



# LES PREMIERS JOURS EN EHPAD

---



**« Je suis arrivée il y a 2 jours. C'est terrible je suis très angoissée, je ne dors pas depuis mon arrivée ... »**

Les premiers moments en EHPAD sont vécus comme un événement traumatisant pour les personnes âgées. C'est aussi le moment où la perte de repères spatiaux, temporels et humains est la plus forte. Repenser les repères en EHPAD nécessite de repenser l'arrivée en établissement.



## UNE ARRIVÉE EN EHPAD TRAUMATISANTE

« On pense souvent que déménager est un acte anodin. Mais souvent, il s'agit de faire le bilan d'une vie qui se transforme en véritable déchirement émotionnel. »  
HuffingtonPost, 2015

Ce constat général sur le déménagement est d'autant plus fort en EHPAD que le déménagement est souvent brutal, pas toujours voulu et qu'il correspond au dernier lieu de vie. Tous les résidents en mesure de se rappeler leur arrivée témoignent de beaucoup d'angoisses se traduisant en grande partie par des insomnies.

### L'INSTANT DE CONSTRUCTION DES REPÈRES

A l'arrivée en EHPAD, tous les repères sont perdus. Les premiers jours, les personnes âgées cherchent à établir leur marques spatiales : retrouver leur chambre, savoir où est la boîte aux lettres, où sont les interrupteurs. Il s'agit également de comprendre les rythmes : s'habituer aux heures des repas, de la toilette, du coucher. Il faut aussi établir des repères humains alors qu'on arrive dans un lieu où l'on ne connaît souvent personne.

Si les différentes solutions présentées avant vont permettre de faciliter cette prise de repère à l'arrivée en EHPAD, une attention toute particulière doit être portée à ces premiers instants.

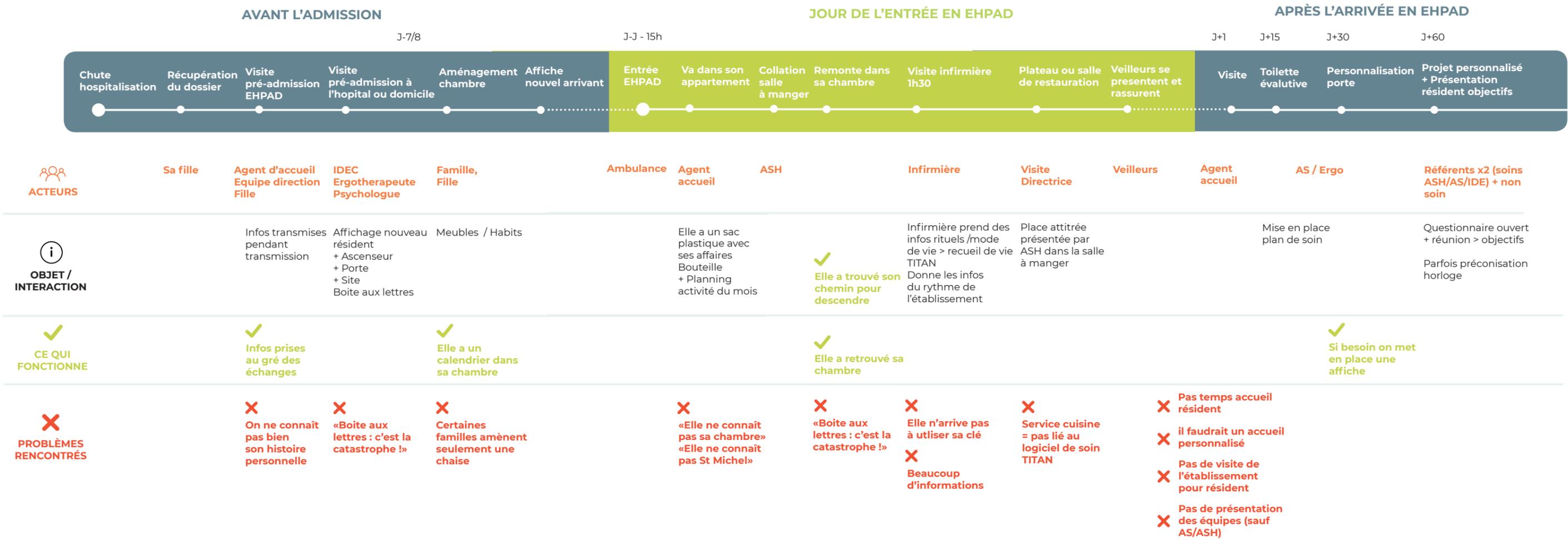
« Vous n'imaginez pas comme j'ai été angoissé quand je suis arrivé je ne dormais plus. »





# PAS LES BONNES INFORMATIONS AU BON MOMENT LORS DE L'ARRIVÉE

L'expérience de l'arrivée en EHPAD se caractérise par de nombreuses étapes. Elle est souvent marquée par une surcharge d'information et un manque de temps d'accueil. Ci-dessous est présentée la courbe d'expérience de l'arrivée de Madame V. Si elle ne représente pas forcément toutes les entrées elle permet de mettre en avant quelques opportunités d'amélioration dans cette phase.



Premiers jours

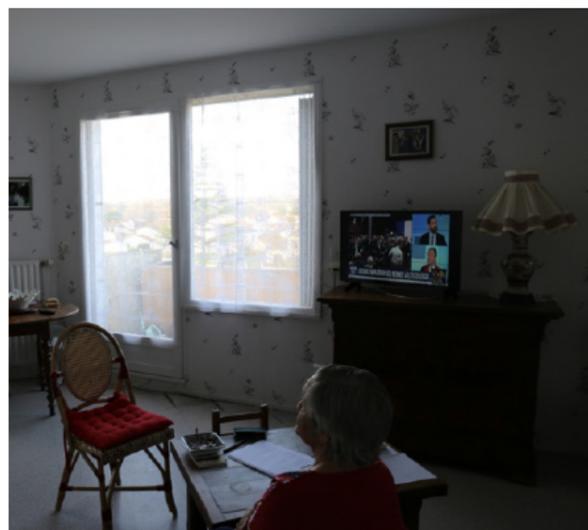


## LA CONSTRUCTION DES REPÈRES SPATIAUX

### S'APPROPRIER SON ESPACE PERSONNEL

A l'échelle de la chambre, cela passe par l'installation de meubles personnels, de photos, ou encore d'objets. Cette installation, souvent faite par les familles apparait comme clé dans la mise en place de repères pour les résidents. La liberté de personnalisation des chambres offerte à l'EHPAD André Compain et le code du domicile induit par l'utilisation de papier peint par exemple favorisent énormément cette appropriation et la réassurance du nouveau lieu de vie.

Dans d'autres établissements moins personnalisables, lorsque le résident n'a pas de famille ou encore lorsque l'arrivée est faite en urgence, le stress induit par une chambre où l'on ne reconnaît plus rien est très fort.



« Je me sens vraiment bien ici, je me sens chez moi. »



« Ce ne sera jamais chez moi ici, je campe en attendant la fin. »

### COMPRENDRE L'ESPACE COMMUN

A l'échelle du bâtiment, la construction des repères passe en priorité par l'identification du trajet : chambre <=> réfectoire. Ce trajet est difficile à appréhender pour les nouveaux résidents ce qui induit un stress certain. On a observé des résidents se faire raccompagner par leur voisins de palier les premières semaines jusqu'au moment où ils ont intégré le parcours avant d'être en capacité de le faire en autonomie.



## LA CONSTRUCTION DES REPÈRES TEMPORELS

---

### S'ADAPTER AU RYTHME DE LA JOURNÉE

---

Etablir des repères temporels à l'échelle de la journée est une des priorités pour les nouveaux résidents. Se familiariser à l'heure des repas, du coucher, du lever, de la toilette est vécu comme une contrainte importante. Les indications horaires sont données par les équipes mais au milieu de nombreuses autres informations.

Faciliter l'appropriation des rythmes de la journée en réduisant la brutalité de la transition avec le domicile pourrait réellement accompagner les résidents.

« Avant je ne mangeais pas du tout à cette heure là, je ne me couchais pas à la même heure non plus. »



### ORGANISER SA SEMAINE

---

La construction des repères temporels à l'échelle de la semaine notamment avec le lien aux activités se fait progressivement dans les semaines et mois qui suivent l'arrivée du nouveau résident. La mise en place de ces repères semble moins prioritaire que la construction des rythmes journaliers. En effet un temps d'adaptation et une fatigue intense liée au stress du déménagement conduit les résidents à ne pas immédiatement fréquenter les activités proposées. Cependant, certains résidents témoignent de leur manque d'informations sur les activités susceptibles de les intéresser

« J'ai découvert par hasard qu'il y avait une messe une fois par mois après mon arrivée. »



« Au départ j'ai eu l'impression d'être rejetée. Heureusement j'ai retrouvé une amie en arrivant. Celà m'a aidé, c'était mon repère. »



OBSERVATIONS  
& INSIGHTS

## CONSTRUIRE DES REPÈRES HUMAINS

---

La première semaine, les nouveaux résidents rencontrent plusieurs dizaines de personnes : résidents ou personnel, sans pour autant être présentés et comprendre les rôles de chacun.

Avoir une aide humaine pour se repérer dans le bâtiment, avoir des explications sur le fonctionnement du lieu, ou juste avoir quelqu'un pour échanger est extrêmement précieux pour les nouveaux arrivants.

Si ces repères humains se mettent en place avec les voisins de table et les soignants présents le premier jour, des solutions plus engageantes pourraient être imaginées.



## AIDER LES ÉQUIPES À REPENSER L'EXPÉRIENCE D'ACCUEIL

Au delà de solutions toutes faites, repenser l'expérience d'accueil en établissement demande une implication des équipes. Il est nécessaire qu'elles comprennent de façon empathique l'enjeu afin d'être en mesure de mettre en place des actions adaptées.

### ATELIER DE PRISE DE CONSCIENCE

Via de nombreux exercices favorisant une approche empathique, les équipes ont durant un atelier de deux heures identifié comment l'arrivée en EHPAD pouvait être vécue et comment elle pouvait être réinventée.

Exemple d'exercice : «Imaginer tout ce que l'on pourrait mettre en place pour particulièrement mal accueillir un résident le jour de son arrivée» L'utilisation d'une approche négative permet de faire ressortir de nombreuses problématiques et d'identifier des champs d'opportunités.

Exemple d'exercice : «Demain vous devez du jour au lendemain, sans vous y être préparé, déménager dans un autre pays où vous ne connaissez ni le lieu ni les gens, de quoi auriez-vous besoin pour vous sentir bien accueilli?»

« Avec ce que l'on a fait, je perçois a quel point l'arrivée d'un nouveau résident en EHPAD est dure. Malheureusement certains éléments sont institutionnels. »



### BRAINSTORMING SUR UN NOUVEL ACCUEIL

Avant	1er jour	1ère Semaine
Demander comment ils veulent être appelés	Comité d'accueil	Lettre d'accueil /carte postale
Porte ouvertes	Personne ressource personnel / résident	Evaluer comment on leur parle
Super communication interne avant l'arrivé	Préparer sa chambre	Pot d'arrivée
Identifier les codes sociaux de la famille	Accompagnement chambre et explications	Bouquet de fleur
Photo et nom du nouveau résident	Être poli	Table par thème pour conversation
Expliquer aux résidents l'arrivée d'un nouveau résident	Possibilité d'adapter l'heure du repas	Cadeau de bienvenue
Transmissions infos personnelles sur le futur résident	Jeu de carte pour aider les conversations à table	Présentation soignant
Planifier ses premiers jours avec le personnel	Table au calme	Couleur tenue
Programme de l'arrivée en Ehpad	Visite guidée	Personnel dédié au temps de l'accueil
Groupe de résident responsable de l'accueil	Livret d'accueil à jour	Badge équipe
Choisir l'heure d'arrivée	Que le personnel vienne se présenter.	Nom / Fonction
Checklist arrivée	Se placer où ils veulent à table	Moyen d'identifier les nouveaux résidents
		Souriant / empathique

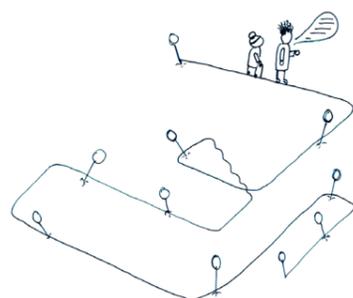


## VERS UNE NOUVELLE EXPÉRIENCE D'ACCUEIL

Aujourd'hui, la plupart des établissements ont des référentiels d'accueil des résidents. Ces derniers définissent les pratiques à avoir pour préparer et coordonner au mieux l'arrivée d'un nouveau résident. Il s'agit par exemple de s'assurer que les informations clés concernant sa prise en charge ont été transmises (ex : médicament, protection, allergies alimentaires...) mais aussi que son nom sur la boîte aux lettres ait été mis ou encore que sa chambre soit préparée.

Au delà de ce qui est déjà fait, plusieurs solutions ont été identifiées comme des opportunités pour créer une réelle expérience d'accueil, rassurante et empathique.

### QUELQUES IDÉES POUR RENFORCER L'EXPÉRIENCE D'ACCUEIL



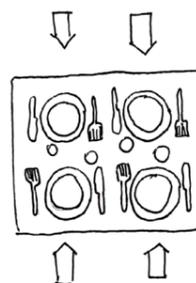
#### VISITE GUIDÉE JJ/J+1

- > Présentation et visite du lieu
- > Mise en avant des points de repères spatiaux/humains



#### UN PARRAIN

- > Mise en place d'un référent/parrain
- > Une personne ressource qui peut répondre aux questions



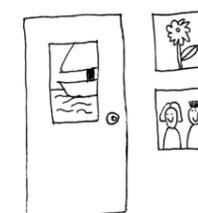
#### POUVOIR CHOISIR SA PLACE À TABLE

- > En lien avec sa personnalité, son histoire, son envie d'être sur une petite ou grande table.
- > Proposer un choix si possible



#### POT D'ACCUEIL

- > Si adapté à la personne, organisation d'un pot de bienvenue. Peut-être imaginé en petit groupe



#### PERSONNALISATION DE LA PORTE

- > Lien avec son histoire personnelle



#### PROJET DE VIE AVEC UNE APPROCHE EMPATHIQUE

- > Partir des besoins/envies exprimés des résidents
- > Imaginer des activités adaptées (voir p93)



#### PRÉ-ADMISSION RASSURANTE

- > Comprendre l'identité du nouveau résident ( qui il a été, son métier, ce qu'il aime faire...).
- > Rassurer



#### PARTAGER ET INFORMER SUR L'ARRIVÉE

- > Informer l'équipe sur la personne, son identité, sa singularité.
- > Photo présente en salle de réunion
- > Photo/Nom à l'accueil pour préparer les résidents



#### CADEAU DE BIENVENUE OU MOT PERSONNALISÉ FAIT PAR LES RÉSIDENTS

- > Attention d'accueil
- > Un cadeau personnalisé



# LES PREMIERS JOURS

## L'IMPORTANCE DE LA PERSONNALISATION DE SA CHAMBRE



## LES CONSTATS

> Les premiers jours en EHPAD sont extrêmement angoissants pour les résidents et peu d'éléments favorisent une réduction du stress.

> Les premiers jours en EHPAD correspondent à l'instant de création des repères. Il est alors nécessaire de mettre en place des actions spécifiques pour aider à cette prise de repères.

## REPENSER LE TEMPS D'ACCUEIL D'UN RÉSIDENT



> Mettre en place des ateliers empathiques, collaboratifs et créatifs pour aider les équipes à repenser l'accueil des nouveaux résidents.

> Quelques idées à adapter en fonction du contexte : visite de l'établissement, personne référente/ parrain pour les premiers jours, mot d'accueil, sourire à l'arrivée.

# LES REPÈRES DE SENS

---



Au delà des repères spatiaux et temporels, pour les résidents avec encore des capacités intellectuelles, l'élément le plus fort qui est sorti de nos échanges est le repère de sens. Quel sens donner à ma vie dans mon dernier lieu de vie ?

**« Quand on arrive en EHPAD, c'est votre identité qui disparaît »**



## LE VRAI REPÈRE : LE SENS DONNÉ À LA VIE EN EHPAD

Une fois passée l'étape de la prise de repères spatiaux, temporels et humains lors de l'arrivée en EHPAD, une question essentielle qui se lit en filigrane de tous les entretiens réalisés est celle du sens. Comment je me sens utile ? Qu'est ce que je fais en EHPAD ? Beaucoup de résidents sont tournés vers le passé, les souvenirs, leurs repères humains, leurs activités, leur maison qu'ils regrettent. Ils associent alors l'EHPAD à un lieu de sécurité mais pas un endroit où ils sont réellement heureux. Se pose alors la question du rôle que les EHPAD et les soignants doivent endosser pour accompagner les résidents dans cette recherche de sens.

### MISSION ET OBJECTIFS PERMETTENT UN ANCRAGE DANS LE PRÉSENT

Les résidents qui ont trouvé une activité, aussi petite soit elle, où ils se sentent investis, ont un rapport au temps tout à fait différent. Cela leur crée un réel ancrage dans le présent.

C'est par exemple le cas de Madame G. qui a trouvé une activité via ses enfants. Elle crée des petits mots à glisser dans les bouquets de fleur. Cela devient un vrai objectif quotidien.

Cette approche rejoint la démarche Montessori qui se développe de plus en plus en EHPAD.



« J'ai beaucoup de travail, ma fille vient demain. »



«Chaque jour, je mets la date à jour. Je m'occupe aussi du potager même si je ne peux plus le faire autant qu'avant. »



## PROJETS DE VIE OU DÉMARCHE ADMINISTRATIVE ?

L'arrivée en EHPAD d'une nouvelle personne est souvent perçue comme une charge. La première question est alors de savoir son degré de dépendance. S'il est évidemment nécessaire de s'assurer que la continuité de l'information médicale est transmise, l'identité est souvent oubliée. Les projets personnalisés qui ont pour objectif de définir un projet au sein des établissements se transforment plus en cases à cocher qu'en une réelle compréhension de la personne et de ses envies. Les entretiens parfois réalisés plusieurs semaines après l'arrivée arrivent trop tard. Dans les toutes premières semaines, le résident a déjà souvent perdu son envie.

« En fait on essaie de coller notre organisation à la personne. On devrait faire l'Inverse et d'abord comprendre ses besoins, ses envies. »

## UN PROJET PERSONNALISÉ D'UN RÉSIDENT...DANS DES CASES

Date objectif	Objectifs généraux	Objectifs personnalisés	Cibles / Moyens
03/2019	Maintien de l'autonomie		Mise aux WC : - Arrive à échéance le 13/03/2020 - jusqu'à nouvel ordre, tous les jours, Kiné à la résidence : - Arrive à échéance le 13/03/2020 - jusqu'à nouvel ordre, deux fois par semaine le mardi le vendredi, Douche : - Arrive à échéance le 13/03/2020 - jusqu'à nouvel ordre, une fois par semaine le lundi, Toilette au lavabo aide partielle : - Arrive à échéance le 13/03/2020 - jusqu'à nouvel ordre, tous les jours, Habillage / Déshabillage : - Arrive à échéance le 13/03/2020 - jusqu'à nouvel ordre, tous les jours, Autres : Solliciter pour que Mme fasse ses transferts avec le verticalisateur Suivi orthophoniste hebdomadaire

Date objectif	Objectifs généraux	Objectifs personnalisés	Cibles / Moyens
13/03/2019	Activités animation		Animation : Achats - Arrive à échéance le 13/03/2020 Animation : Atelier Cuisine - Arrive à échéance le 13/03/2020 Animation : Atelier Expression - Arrive à échéance le 13/03/2020 Animation : Atelier intergénérationnel - Arrive à échéance le 13/03/2020 Animation : Chorale - Arrive à échéance le 13/03/2020 Animation : sortie extérieure - Arrive à échéance le 13/03/2020 Animation : sorties - Arrive à échéance le 13/03/2020 Autres : Sortie à la Guinguette de Fléac

Evaluation des objectifs prévue le : 13/03/2020



## LES VISITES : STRUCTURANTES DANS LE SENS DE LA VIE EN EHPAD

L'élément qui ressort de chaque entretien comme l'un des repères le plus fort est la visite. Le lien social qui continue avec la famille et les proches, est au coeur des instants de bonheur quotidien. La visite de la famille est pour beaucoup le repère essentiel de la semaine. Malheureusement pour certains, les visites sont réduites. L'image de l'EHPAD négative marquée par la vision des personnes très dépendantes à l'entrée, une odeur forte ou encore le manque d'activités ne favorisent certainement pas l'envie d'aller visiter son parent. Faire de l'EHPAD un lieu où les familles aient envie de venir est un enjeu essentiel dans la création de repères et le bonheur des résidents. Pour ceux qui n'ont pas de famille, l'ouverture de l'EHPAD vers l'extérieur pourrait favoriser cette prise de repère.

« J'attends le dimanche. C'est le seul jour que j'aime, c'est quand mon fils vient me chercher. »



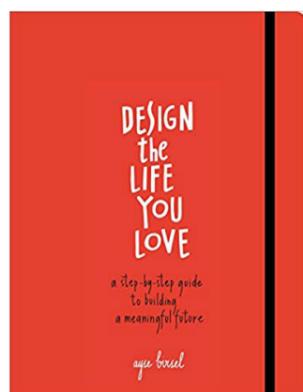


## VERS UN PROJET PERSONNALISÉ CENTRÉ UTILISATEUR

Quel rôle un résident peut-il jouer dans un EHPAD ? Comment comprendre son identité, ses forces, ce qu'il aime et ce qu'il est encore capable de faire afin de le valoriser ? Redonner des repères aux résidents, c'est avant tout un enjeu de sens. Quel sens donner au quotidien d'une personne en EHPAD ? Si cela constitue un sujet à part entière qui n'a pas pu entièrement être traité dans le projet, voici quelques pistes de réflexion.

### ET SI ON UTILISAIT LE DESIGN THINKING DANS LES PROJETS PERSONNALISÉS ?

Le projet personnalisé de la personne âgée en EHPAD a normalement pour objectif de définir son projet de vie. Souvent, par manque de temps, et peut-être de méthode il se traduit par quelque cases à cocher : changer l'heure du petit déjeuner et aller chercher le résident pour la chorale. Comme dans une approche de résolution de problème classique, on appose des solutions avant de définir le réel besoin et d'y répondre de façon créative.



#### PETIT GUIDE DU PROJET DE VIE PERSONNALISÉ :

1. L'empathie basée sur des outils de recherche terrain afin de comprendre les envies, pas toujours exprimées d'un résident.
2. La créativité pour imaginer des pistes de solutions nouvelles en lien avec l'extérieur de l'EHPAD
3. Le prototypage et le test pour valider la désirabilité
4. L'itération pour chercher ce qui a le plus d'impact
5. L'implémentation pour changer le quotidien

### UN ATELIER BASÉ SUR L'HISTOIRE ET LES PERSONNALITÉS

Lors de la réalisation de l'atelier horloge, comme présenté page 58, nous avons cherché des profils qui par leur histoire, leur intérêt correspondait bien à l'atelier. Le résultat : des résidents impliqués et fiers, du lien social.

« Je ne savais pas que vous aimiez les horloges. Moi j'étais horloger. Ça nous fait un point en commun. »



#### MONSIEUR R.

Horloger à Saint Michel pendant plus de 40 ans. Très autonome

#### MONSIEUR B.

Il aime le bois et les travaux car il pense qu'il a construit sa chambre. Troubles cognitifs très importants.

#### MONSIEUR T.

Il a un intérêt pour les horloges puisqu'il en a 6 dans sa chambre. Troubles cognitifs importants.



# LES REPÈRES DE SENS

## UN PROJET DE VIE CENTRÉ UTILISATEUR

> Utiliser les outils issus du design thinking pour repenser les projets personnalisés.



## LES CONSTATS

> Au delà des repères spatio-temporels, il y a un enjeu important de sens dans les EHPADs. Avoir un rôle, aussi petit soit-il en lien avec ses capacités et ses envies peut permettre aux résidents de retrouver un sens et un repère au quotidien.

### PETIT GUIDE DU PROJET DE VIE PERSONNALISÉ :

1. L'empathie basée sur des outils de recherche terrain afin de comprendre les envies, pas toujours exprimées d'un résident.
2. La créativité pour imaginer des pistes de solutions nouvelles en lien avec l'extérieur de l'EHPAD
3. Le prototypage et le test pour valider la désirabilité
4. L'itération pour chercher ce qui a le plus d'impact
5. L'implémentation pour changer le quotidien



# AU DELÀ DES REPÈRES....

AU DELÀ DES REPÈRES...

## UNE DÉMARCHE QUI TRANSFORME LES ÉQUIPES

ANAÏS,  
AIDE-SOIGNANTE



### QU'EST CE QUE TU RETIENS DU PROCESSUS ?

Il y a un atelier qui m'a particulièrement marquée : l'atelier en rond – il s'agit d'un atelier où chaque participant doit répondre en 2 minutes à une question face à un autre participant. L'autre doit seulement écouter. Les rôles sont inversés. Cela permet de très rapidement faire remonter les besoins et idées d'un groupe. – Je suis responsable bienveillance et pour organiser nos réunions on utilise cet exercice. On a même été en formation et on a vu d'autres collègues à qui on leur a montré. Elles l'ont refait dans leur établissement. C'est ce que je retiens au niveau animation des réunions. C'est super : ça pousse chacun à s'écouter !

« Cet atelier est super : ça pousse chacun à s'écouter. »

### QU'EST CE QUE TU RETIENS DU PROJET ?

La première chose que je retiens à travers la façon dont ce projet a été mené : la tolérance ! Les avis de tout le monde étaient recueillis personnel et résidents, peu importe son niveau de dépendance, son besoin, son envie. Il n'y avait pas d'a priori. Parfois on peut avoir tendance à vouloir plus écouter le personnel. Faire participer les résidents c'était super. Maintenant ça donne envie de les faire participer à tout, pour les projets, les animations. Le résident est plus au cœur de la résidence !

Maintenant on a plus de recul. Si je donne un exemple, le marquage au sol, je n'y aurais pas pensé. Il y a des choses, où on ne fait plus attention au quotidien. Sur certaines pathologies, je ne voyais pas qu'il y avait autant d'handicaps. Maintenant on se dit « ah il a cette pathologie, peut être que l'on pourrait plus adapter tel ou tel élément pour faciliter son quotidien »

### UNE EXPÉRIENCE À REFAIRE ?

J'ai eu de la chance de pouvoir autant participer. Le seul inconvénient, en fonction des plannings, tout le monde n'a pas pu être présent aux ateliers. Il faudrait que tout le monde soit formé à la méthode ! Ça permet d'être au cœur des projets et de se sentir impliqué !

« Ce qui est dommage c'est que tout le monde n'ait pas pu participer. La méthode permet d'être au cœur des projets et de se sentir impliqué. »

AU DELÀ DES REPÈRES...

## UNE DÉMARCHE QUI TRANSFORME LES ÉQUIPES

ALEXANDRA MATHIEU,  
DIRECTRICE



« La méthode permet de s'éloigner de ce qui fragilise souvent nos organisations. »

### QU'EST CE QUE VOUS RETENEZ DE CE PROJET ?

Ce que je retiens du projet c'est la méthode qui est à la fois très positive, dynamique et qui valorise le travail en équipe et la collaboration. Notre fonctionnement, nos organisations appellent souvent à des réunions qui sont d'un autre ordre.

Le fait d'identifier le besoin, de réfléchir ensemble et de co-construire permet d'aller beaucoup plus loin. De façon extrêmement concrète, la méthode permet de s'éloigner de ce qui fragilise souvent nos organisations où l'on passe beaucoup de temps à faire des constats de ce qui ne va pas et à mettre en place des solutions qui sont pressenties. Là, on va vraiment au fond des problèmes. Lorsque l'on prend du temps pour creuser et pour écouter les gens, on se rend compte que la problématique n'est pas toujours où l'on pensait. Du coup les solutions qui peuvent être mises en place sont totalement différentes.

La méthode est bénéfique sur l'énergie qu'elle permet de dégager et sur ce côté optimiste. Elle permet de se détacher des pré-requis et d'arriver à la fin à des solutions extrêmement simples. C'est ce qui est déconcertant. On se dit « mais pourquoi est-ce qu'on n'y a pas pensé avant ». Pourtant ces solutions n'étaient pas arrivées à émerger autrement.

### D'AUTRES SUJETS SUR LESQUELS VOUS POURRIEZ APPLIQUER LA MÉTHODE ?

Il y a certains domaines où l'envie est déjà là et on va pouvoir la mettre en place avec les apports que l'on a eu pendant un an. C'est le cas de notre projet d'établissement. Pour animer des groupes de travail, pour être moins scolaire, plus participatif et pour libérer la parole, cela va être particulièrement adapté. Dans nos groupes de travail, c'est toujours les mêmes qui parlent. Là on a vu qu'avec certains exercices de la démarche, même ceux qui n'avaient pas l'habitude de s'exprimer sont amenés à le faire directement.

Après je pense qu'il y a réellement un enjeu de s'approprier de façon plus importante toute la démarche avec une formation au niveau du management de nos établissements. Aujourd'hui dans nos structures, la conduite du changement est toujours très compliquée. La moindre question sur une réorganisation d'un service peut prendre des mois. Certains arrivent avec des idées toutes faites qui génèrent des tensions et des incompréhensions. Si en tant que manager on arrivait à déployer ce type de démarche dans la conduite du changement, dans la conduite des réunions de service et de réorganisation, ce serait extrêmement bénéfique. Aujourd'hui, je ne me sens pas assez armée pour la porter la méthode sur ce type de sujet. Cela nécessite d'avoir du perfectionnement.

Si on se permettait d'être plus innovant, créatif et de s'autoriser à faire différemment, je pense que l'on pourrait améliorer les choses dans nos organisations, favoriser la qualité de vie des résidents et la qualité de travail de nos salariés.

« Efficace et dynamique. Cela amène une énergie d'équipe qui rassemble et fédère ! »

### DES LIMITES ?

Quand j'ai parlé au départ du projet à mes collègues directeurs, il y a eu des sourires. Cela est accentué par les images avec des post-it, où on peut se demander ce que l'on fait. La difficulté aussi, le terme « design thinking » qui n'est pas parlant et cela peut générer une incompréhension. Mais une fois cette barrière passée, on se rend compte qu'en réalité c'est une approche très structurée, pleine d'action qui sont totalement différentes pour percevoir les choses autrement, les rassembler. Cela demande un vrai travail de préparation. En fait il faut impérativement expliquer la méthode, l'illustrer et c'est ce qui est compliqué. Ça ne peut pas s'expliquer en deux mots !

« Il y a un enjeu de s'approprier la méthode au niveau du management de nos établissements. »

### LE PROJET EN QUELQUES MOTS ?

Efficace et dynamique. Cela amène est une énergie d'équipe qui rassemble, fédère ! Pour moi c'était une super expérience et ça m'a réellement donné envie d'aller plus loin et de maîtriser les outils !

## AU DELÀ DES REPÈRES...

# UNE DÉMARCHE QUI TRANSFORME LES ÉQUIPES

## CINDY, AGENT D'ACCUEIL



### QU'EST CE QUE TU RETIENS DU PROCESSUS ?

Ce qui m'a marqué : les idées que l'on a pu mettre sur les post-it pour ramener les points de vue de tout le monde. Ce qui était génial c'est qu'il n'y avait pas de mauvaise idée. Chacun pouvait donner son avis. On n'a pas encore pu réutiliser la technique car quelqu'un doit faire un travail de synthèse et ça c'est compliqué. Mais sinon on pourrait vraiment l'utiliser pour des projets.

J'ai trouvé aussi que c'était génial que vous n'avez pas seulement pris en considération le regard du personnel. Vous voir prendre le temps d'écouter les résidents, de diner avec eux, de dormir ici, ça nous a marqués ! On l'a beaucoup retenu. Cette approche nous pousse à un autre regard sur les résidents car vous n'avez pas fait de différence entre le résident le plus autonome et le moins ! Nous on a parfois nos préjugés sur telle ou telle personne.

« Maintenant on voit le bâtiment d'un nouvel oeil. »

### QUELS APPRENTISSAGES SUR LES REPÈRES ?

Dans les étages où les pilotes ont été faits, tout est rentré dans les habitudes. Quand un résident arrive, je lui donne le porte clé et la carte associés à son étage. Pour eux c'est un repère et pour moi aussi ! Moi ça m' est déjà arrivée de sortir d'un ascenseur et de m'apercevoir que je m'étais trompée. Maintenant on sait tout de suite si on est au bon étage.

Vous nous avez aidé à nous mettre plus à la place des résidents. Il y a des choses dont on ne se rend pas compte car nous ne sommes pas dans leur situation. Par exemple, on ne comprend pas forcément pourquoi un résident se trompe de chambre. S'il connaît son numéro, il devrait y arriver ! Maintenant on a un autre regard. Je comprends qu'une personne qui a vécu 50 ans chez elle soit perdue quand elle arrive dans cette structure! Parfois nous avons tellement nos habitudes que l'on ne fait plus attention.

## EMILIE, ERGOTHÉRAPEUTE



### UN MOT FINAL ?

Maintenant, on voit le bâtiment d'un nouvel oeil. Le projet a apporté de la modernisation Ce qui a été fait, ça amène des couleurs, de la gaieté et de la jeunesse car tout le monde y a travaillé.

« Vous nous avez aidé à plus nous mettre à la place des résidents. Il y a des choses dont on ne se rend pas compte car on n'est pas dans leur situation. »

### QU'EST CE QUI T'AS MARQUÉE ?

Moi j'ai bien aimé les techniques qu'on a utilisées lors de l'animation des ateliers. Ça laissait plus la parole à chacun.

Sur le sujet de la signalétique, au départ je pensais plus aux repères visuels. Intégrer des repères basés sur la forme, le son, les odeurs ce n'est pas quelque chose que j'avais imaginé. Maintenant, je me dis qu'il faut que je me questionne plus. On a souvent tendance à faire toujours pareil.

J'ai trouvé que c'était aussi très intéressant d'utiliser des vidéos des résidents pour comprendre comment ils se déplacent et où leur regard se porte. Il y a des comportements où on ne fait plus attention car on est tous les jours dans l'EHPAD. Prendre des vidéos permet d'aller plus dans le détail.

En un mot, une expérience très enrichissante !

AU DELÀ DES REPÈRES...

## UNE DÉMARCHE QUI TRANSFORME LES ÉQUIPES

CHARLES-HENRI BOUYER,  
RESPONSABLE DÉPARTEMENTAL RESANTÉ-VOUS



Charles-Henri avait pour rôle de coordonner le projet et d'être le relais terrain entre l'EHPAD et Aïna afin d'accompagner les tests et d'embarquer les équipes soignantes.

### QU'EST CE QUE TU RETIENS DU PROJET ?

Ce que j'ai retenu, c'est vraiment le côté innovant au sens d'un réel temps de collaboration et de création qui est rare dans nos institutions. Le simple fait de voir des personnes qui ont pour seul point commun de vivre ensemble dans cette structure réfléchir collectivement pour identifier un besoin, trouver des solutions et les tester c'est innovant. Aujourd'hui on s'aperçoit que dès qu'il s'agit de réorganiser un service, les planning, le roulement des soins, c'est compliqué. On a vite tendance à facilement se plaindre d'une situation mais s'organiser pour trouver des solutions ou identifier le besoin, c'est parfois difficile. Une réflexion aussi collective n'existe pas dans nos établissements.

« Cela nous a fait gagner en savoir être, en empathie et en capacité à prendre du recul sur notre vision et notre pratique. »

### QU'EST CE QUI T'AS MARQUÉ SUR L' APPROCHE ?

Moi ce que j'ai vraiment apprécié c'est votre immersion. Cela a été un symbole très fort. Cela a permis de montrer le fait que « se mettre à la place de la personne » – ce qui est nécessaire pour identifier le besoin – ce ne sont pas des mots en l'air. C'est au sens primaire et littéral qu'il faut le faire. Vous avez réellement dormi ici et mangé avec les résidents.

Cela va dans la même direction que ce que l'on fait déjà avec le simulateur de vieillissement en allant plus loin, en essayant vraiment de se projeter dans les yeux des résidents et leur ressenti. Cela a ensuite aidé les équipes à prendre cette direction. Un des premiers impact de la méthode c'est, je pense, d'avoir changé le regard des soignants sur leur manière d'accompagner et de percevoir les résidents. On fait une douche, la personne a froid, elle a mal dormi, comment peut-on faire pour être plus empathique ? Développer cette empathie, pas forcément naturelle pour les soignants, peut les aider dans l'ensemble de l'accompagnement d'un résident.

Au-delà de l'aspect professionnel, cette démarche a un impact sur l'émotionnel et le savoir être. L'exercice de « se mettre à la place de » permet de cultiver l'empathie pour son prochain.

L'autre élément que j'ai vraiment aimé, c'est cette notion d'intelligence collective. J'étais déjà assez sensible mais cela m'a permis d'aller beaucoup plus loin. Qu'elle que soit les capacités de la personne, ses connaissances, son savoir être, son savoir-faire, à un moment donné on a tous la même valeur ! Cela a transformé le management de mes équipes. Je suis plus sensible et avec moins de préjugés.

« Une réflexion aussi collective n'existe pas dans nos établissements . »

« Un des premiers impact de la méthode c'est, je pense, d'avoir changé le regard des soignants sur leur manière d'accompagner et de percevoir les résidents. »

### UN MOT QUI DÉCRIT LE PROJET ?

Grandir !

Dans ce projet, on a grandi dans notre connaissance des approches des uns et des autres, ce sont deux univers qui se sont rencontrés : le design et le médico-social.

On a grandi car ça nous a fait gagner en savoir être, en empathie et en capacité à prendre du recul sur notre vision et notre pratique.

On a grandi en expérience, que ce soit sur le résultat final ou la méthodologie. Cette approche finalement elle permet de résoudre des problèmes de façon créative. Cela peut servir aussi bien dans le monde professionnel que personnel. Elle permet de se dire l'on peut être acteur et changer les choses.

Pour finir, je pense que l'expérience a permis à l'équipe de développer une posture où l'on accepte le changement.

## UNE DÉMARCHE QUI MARQUE LES RÉSIDENTS

### RÉSIDENTE DEPUIS 25 ANS



#### QU'EST CE QUE VOUS AVEZ RETENU DE CE PROJET ?

Il y a eu plein de choses qui ont été faites : les chamois qui ont été mis au 3ème, c'était bien ! Cela rappelle la montagne ; les pendules en bas c'est super ! Je les regarde pendant le repas. Il faudrait aussi en avoir dans les étages également.

Mais, ce qui m'a vraiment marqué, c'est quand -pendant vos recherches - vous êtes venus manger à notre table ! C'est comme si on était en famille. Ça nous a fait chaud au coeur et cela ça reste !

Il y a aussi l'étage des poissons. Ohlala, c'est beau ! On a l'impression d'être à la mer, ça rappelle des souvenirs, quand on allait à la plage. Moi à mon étage, j'aimerais avoir une hirondelle, une hirondelle en plume ! J'aime bien quand c'est du naturel !

Moi ça me donne du baume au coeur de vous voir et de voir qu'on change les choses dans l'établissement. ça fait du bien !

« Ce qui m'a vraiment marqué c'est quand, pendant vos recherches, vous êtes venus mangé à notre table. »

### RÉSIDENTS DU 2ÈME ÉTAGE

#### ON A FAIT DES CHANGEMENTS À VOTRE ÉTAGE QU'EN PENSEZ-VOUS ?

##### MADAME A.

Tout est très joli sur les étages. J'apprécie beaucoup ma porte qui a été changée également. Mes enfants ont beaucoup aimé

Je trouve que tout est bien, de bon goût et plein d'harmonie. On est dans un lieu plus accueillant !

##### MONSIEUR C.

Moi, à chaque fois que j'entends 2ème étage, les deux girafes, je rectifie. On est aux deux oiseaux. Moi j'aime les oiseaux, c'est vivant et quand ça leur plait ils sifflent, ils vous disent quelque chose !

« Moi j'aime les oiseaux, c'est vivant et quand ça leur plait ils sifflent, ils vous disent quelque chose ! »

« Moi, ça me donne du baume au coeur de vous voir et de voir qu'on change les choses dans l'établissement »

## CONCLUSION

---

Nous espérons qu'à travers ce rapport vous aurez des clés pour mieux penser les repères au sein de vos établissements et ainsi apporter du bien-être à vos résidents et vos soignants.

Au delà des solutions présentées, ce projet a permis de montrer l'impact de l'utilisation du design thinking au sein d'un établissement médico-social. L'approche à la fois inclusive et positive permet de fédérer les équipes autour d'un même objectif. Favoriser au sein des établissements médico-sociaux, une culture basée sur l'empathie, la créativité, l'expérimentation est très probablement une opportunité majeure pour encourager les équipes et leur donner du sens !

