



Accueillir les familles à l'hôpital

Retour d'expérience sur une démarche centrée-usagers pour la conception d'un salon des familles.

Remerciements à tous ceux qui ont participé à cette réalisation :

Les membres des Comités des Usagers de l'AP-HM

Michel DUGOIS, Dominique DAVID, Françoise CHALLANDE, Catherine CHAPTAL, Jean-Claude LESAGE, Jean ACCIARO, Joseph DOMINICI, Lucien ALLAMAN, Patrick BLIEK, Madeleine CONDAMIN, Claude Andrée COURTOIS, Thierry JANOWSKY, Anne DAMEZ, Laurence NOBILI, Pascale POUILLIN, Valérie HELBOIS, Claude BORRIONE, Cécile DUCH, Katja BINGENHEIMER, Lydia GUILLERME, Stéphanie DOMERGUE, Claudie BOULBES

Les cadres des services hospitaliers

*Sandra FAUSSONE - cadre de santé du service de Chirurgie Thoracique
Elsa DARNAUD - cadre de santé du service de Chirurgie Urologique*

Direction de la Politique Usagers

Christine BARA, Geneviève BOCKEL, Yves ANTONA

L'agence étrangeOrdinaire

Lucas LINARES, Baptiste BONET, Clément BONET

Autres participants

*Les étudiants du Master DIS (*Design Innovation Société) de l'Université de Nîmes
Alain FINDELI - Fondateur du Master DIS* de l'Université de Nîmes
Michela DENI - Responsables pédagogiques Master DIS* de l'Université de Nîmes
Marie COIRIE - Designer en charge du projet pédagogique
Carine DELANOE VIEUX*

Nos remerciements aux partenaires financiers qui ont soutenu la démarche

*La Fondation Roche
La Fondation de France*

PRÉAMBULE

Les attentes des usagers ont considérablement évolué quant à la place des familles à l'hôpital. De nouvelles pratiques et d'autres aspirations sont apparues. L'hôpital n'est plus une parenthèse isolée dans la vie du patient mais souvent un maillon d'une chaîne de soins qui dure parfois tout au long de la vie. Dans cette approche globale, l'entourage du patient, en particulier la famille, est partenaire de soins à part entière. Aussi, l'importance du maintien des liens familiaux et amicaux est désormais admise comme une nécessité par tous et comme un droit fondamental pour l'enfant. C'est pourquoi l'aménagement des espaces hospitaliers doit évoluer profondément et faire toute sa place à la famille et aux accompagnants des patients.

C'est au cours de l'année 2016, de janvier à juillet, qu'une démarche d'innovation centrée-usagers a été mise en place avec les comités des usagers de l'Assistance Publique des Hôpitaux de Marseille et l'agence de design ÉtrangeOrdinaire, afin de co-concevoir une nouvelle approche dans la création de « Salons des familles » au sein de l'hôpital. Cette démarche pilote a été possible grâce au soutien financier de la Fondation Roche et de la Fondation de France.

1

Immersion, analyse du contexte, reformulation de la commande et des enjeux du projet

- Rencontre avec les usagers de l'hôpital
- Observation, entretiens

2

Conception de la méthodologie et lancement de la démarche d'innovation centrée-usagers

- Création des outils et de la méthode

3

Co-conception avec les usagers lors d'un atelier collaboratif

- 20 participants, 3 heures d'atelier, 3 groupes de travail

4

Analyse des données récoltées et création du cahier des charges

- Synthèse des données de l'atelier
- Élaboration du plan d'usage

5

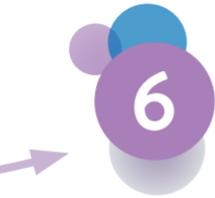
Esquisse, maquettage et design du prototype

- Réalisation d'esquisses
- Soumission de trois gammes d'agencements au groupe élargi de décisionnaires

D'une démarche collaborative à la conception d'un espace d'accueil des familles

Le projet d'agencement d'un salon des familles à l'hôpital Nord est le résultat d'une commande de l'Assistance Publique des Hôpitaux de Marseille (AP-HM) exécutée par l'entreprise ÉtrangeOrdinaire. Cette agence spécialisée dans le design de service et l'innovation sociale a créé un outil méthodologique novateur afin d'accompagner l'AP-HM dans la mise en place d'une démarche de conception centrée-usagers. Cet outil permet de concevoir collectivement un cahier des charges spécifique à des services hospitaliers, en impliquant les principaux concernés : patients, accompagnants, représentants d'usagers et personnels soignants.

Ce document retrace le déroulement et les premiers résultats de la mise en application de cette démarche d'innovation centrée-usagers développée spécifiquement pour le projet et présente le kit méthodologique : l'outil support de la démarche conçu afin d'essaimer son processus à d'autres services et à d'autres hôpitaux.



6

Développement final des plans, fabrication et installation de l'aménagement

- Modélisation finale du projet
- Fabrication avec des artisans locaux

1

Mise en place d'une pour la conception



LES BESOINS POUR METTRE EN PLACE LA DÉMARCHE COLLABORATIVE :

- 1 kit méthodologique
- 1 groupes de 5 personnes minimum
- 4 groupes de 8 personnes maximum
- 1 à 2 animateurs

DONNÉES TECHNIQUES À COMMUNIQUER EN AMONT :

- Le nombre de m² de l'espace à aménager
- Le budget alloué au projet

démarche d'innovation centrée-usagers d'un salon des familles

Suite à un travail d'immersion et d'analyse réalisé au printemps 2015 avec les étudiants du Master Design Innovation Société de l'Université de Nîmes, l'agence ÉtrangeOrdinaire a prototypé un outil méthodologique permettant d'intégrer des usagers de l'hôpital dans la conception d'un salon des familles. La démarche en question a été testée avec un panel d'usagers (accompagnants, usagers et patients, personnels soignants, responsables techniques, personnels administratifs, etc.) lors d'un atelier collaboratif le 30 mars 2016. Elle a eu pour objectif d'intégrer de façon active les usagers dans l'élaboration d'un cahier des charges en termes d'identité esthétique, d'usages et de fonctions. Les résultats de ce travail collectif ont permis aux designers d'intégrer simplement les expériences vécues des usagers dans l'élaboration de solutions d'accueil et d'aménagement de l'espace.

Cette expérimentation grandeur nature de la méthode et de son outil support, a permis de l'améliorer et de créer un kit méthodologique en trois étapes :

Étape 1. Déterminer l'identité du projet

Étape 2. Déterminer les usages, les fonctions et les espaces

Étape 3. Déterminer la composition de l'aménagement

LE KIT MÉTHODOLOGIQUE

Ce kit méthodologique permet de mettre en place une démarche de conception centrée-usagers tout en simplifiant l'appropriation de la méthode. Il a été conçu pour pouvoir être facilement utilisé dans d'autres contextes. Ce kit méthodologique a été pensé comme un "jeu outil" simple d'accès pour faciliter l'appropriation des participants et apporter une dimension ludique dans la construction d'un projet d'aménagement aux contraintes multiples. Bien que cet outil soit simple d'utilisation, il est préférable d'organiser les séances de travail avec un professionnel ayant l'habitude de ce type d'atelier collaboratif (sociologue, facilitateur ou designer).



1

Identité du projet

Usages, fonctions
et espaces

2





Composition de
l'aménagement

3

Étape 1.

Déterminer l'identité de projet

Cette première phase consiste à déterminer de façon collective l'identité du projet c'est-à-dire le ton graphique, esthétique et poétique du futur lieu. Pour cela, les participants doivent individuellement s'exprimer et choisir celle qu'ils pensent la plus adéquate pour le lieu parmi un ensemble de propositions contenu dans le kit. Leur expérience personnelle des lieux hospitaliers et la prise en compte de la spécificité du service dans lequel se trouve l'espace à aménager sont deux notions indispensables pour cette étape comme pour les suivantes.

MATÉRIEL :

→ 15 fiches identités comportant :
une gamme de couleurs, un
champ lexical et des photos.

OBJECTIFS :

→ Définir une identité de projet
→ Déterminer la gamme de couleurs
→ Les matériaux et les formes
→ Le ton esthétique et poétique

DÉROULEMENT DE L'ÉTAPE :

1. Amener les participants à s'exprimer sur les identités et à annoter leurs commentaires négatifs et positifs
2. Voter pour l'identité qui semble la plus pertinente pour le lieu en question (service, hôpital)
3. Montrer l'identité élue par le plus grand nombre



Retour d'expérience

Expérimentation de la méthode lors de l'atelier participatif du 30 mars 2016 :

Des planches comportant des couleurs, des formes, des postures, des textures et des illustrations étaient exposées en vue de susciter le débat et de faire réagir. Puis c'est à l'aide de post-it et de gommettes que les participants devaient exprimer leurs points de vue et voter pour l'identité choisie. Nous avons donc tout d'abord présenté brièvement chacune des trois esthétiques proposées aux participants. Puis nous les avons invités à se lever pour prendre connaissance plus en détails et de plus près des éléments graphiques illustrant les univers. Ils ont pu déambuler d'une affiche à l'autre, discuter entre eux de leurs impressions, mettre des remarques, des annotations positives ou négatives sur celles-ci et nous questionner. Enfin nous les avons invités à voter pour une d'entre elles par des gommettes à poser directement sur la planche de leur choix.

Étape 2.

Déterminer les usages, les fonctions et les espaces

La seconde partie de la démarche a pour objectif de déterminer les fonctions qui semblent nécessaires au salon des familles et à ceux pouvant l'utiliser. À partir de personas*, les participants sont donc invités à s'exprimer sur les profils types qu'ils peuvent côtoyer à l'hôpital ou dans lesquels ils s'identifient. Ces profils orientent les participants vers des fonctions répondant au mieux aux besoins des usagers potentiellement utilisateurs de l'espace à aménager.

MATÉRIEL :	OBJECTIFS :
<ul style="list-style-type: none">→ 16 cartes monsieur et madame→ 20 cartes usages	<ul style="list-style-type: none">→ Sélectionner des usagers types ayant des comportements spécifiques→ Anticiper les usages du futur salon des familles→ Définir les fonctions du salon des familles
DÉROULEMENT DE L'ÉTAPE :	
<ol style="list-style-type: none">1. Amener les participants à choisir les usagers types des salons des familles2. Déterminer un ensemble de fonctions pouvant répondre aux usages des usagers types sélectionnés	

* Un persona est un archétype représentant un groupe de personnes dont les comportements, motivations et buts sont proches.

Expérimentation de la méthode lors de l'atelier participatif du 30 mars 2016 :

Pour cela, les participants avaient à leurs dispositions 16 cartes «Monsieur et Madame». Chaque groupe était amené à sélectionner 8 cartes, permettant ainsi d'avoir une première vision des profils récurrents. Puis, toujours de façon collective, les participants devaient s'interroger sur les actions et les usages que pouvaient avoir chaque M. et Mme sélectionné. Hormis l'intérêt principal de cette étape, qui était de déterminer un ensemble de personas*, ce moment fut aussi un temps d'échange et de convivialité, amorçant le travail de groupe à venir.

Étape 3.

Déterminer la composition de l'aménagement

La troisième et dernière étape de la démarche consiste à placer les participants dans le rôle du concepteur afin de déterminer ce que doit comporter l'espace en termes de mobilier et comment ceux-ci doivent s'organiser. Connaissant le budget réel et de la surface du lieu, les participants doivent pour cette étape faire des choix en prenant notamment en compte ces deux paramètres ainsi que les fonctions déterminées en amont. L'avantage de cette approche est de confronter toutes les parties prenantes à des choix pas toujours évidents et de susciter des débats fertiles et riches pour les designers qui seront en charge de rendre le cahier des charges final.

MATÉRIEL :

- 50 cartes modules
- 4 plateaux d'agencement

OBJECTIFS :

- Définir les modules supports des fonctions
- Anticiper les contraintes liées au budget et à l'espace
- Agencer dans un espace déterminé les différents modules

DÉROULEMENT DE L'ÉTAPE :

1. Choisir les modules suivant les fonctions déterminées en amont
2. Prendre en compte la prise de place des modules ainsi que leur hypothétique coût
3. Agencer sur les plateaux les différents modules sélectionnés
4. Présenter et argumenter son salon des familles (temps collectif d'expression riche en informations)

Expérimentation de la méthode lors de l'atelier participatif du 30 mars 2016 :

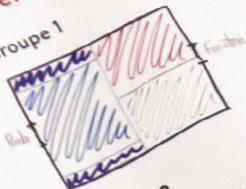
Chaque groupe avait 50 fiches modules classées en 4 catégories : zone de partage, zone de repos, zone d'isolement, zone d'évasion. Ces fiches présentaient des concepts, des assemblages, des objets, qui pouvaient constituer les éléments d'un salon des familles. L'idée étant de définir ce qui doit obligatoirement y figurer mais aussi d'en mesurer l'importance, et d'en écarter les concepts qui ne semblent pas pertinents. Puis, une fois ses modules choisis, il fallait les placer sur le plan de la salle, déterminer l'emplacement de chaque zone et l'organisation de cet espace.

2

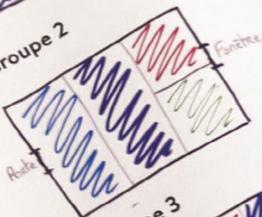
Analyse des résultats de d'un cahier des charges

Agencement des zones & des

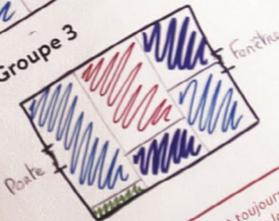
Groupe 1



Groupe 2



Groupe 3



La zone de portage est toujours placée près de l'entrée et dans la zone d'évasion. Alors que la zone d'isolement et de repos sont toutes deux. Les modules de discussion et d'échange sont placés à la frontière de deux zones, le salon proche de la fenêtre, un matériel améliorent la zone d'isolement ou de repos.

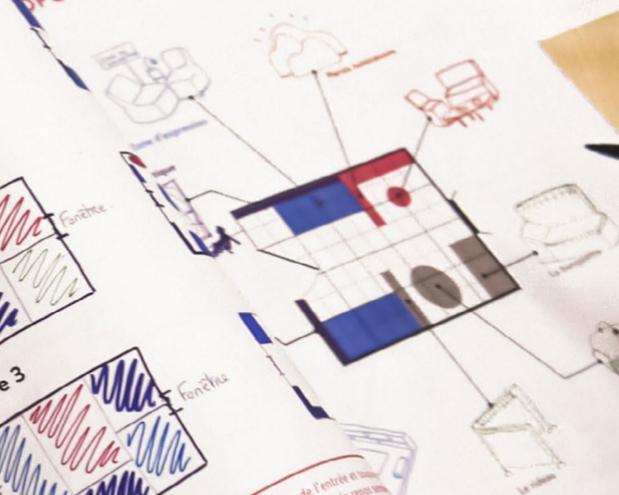


Portage



Evasion

POSITION D'AMÉNAGEMENT GROUPE 1





l'atelier collaboratif : conception et d'un plan d'usages



L'objectif de cette démarche, qui est duplicable et composée d'un outil méthodologique et d'une séance participative, permet de co-concevoir un cahier des charges. La demi-journée de conception collective fait émerger un ensemble de données indispensables à l'élaboration du cahier des charges. Les informations communiquées par chaque participant sont enregistrées (sauvegarde des choix de chacun, des écrits, des dessins et captation des remarques, des débats ou interventions orales) puis traduites sous la forme d'un dossier de synthèse : le cahier des charges. Celui-ci est alors spécifique à un contexte précis et répond grâce à sa co-conception aux attentes poétiques, esthétiques et usuelles des futurs usagers de la salle à aménager.

Actions à mener

- Annoter certaines phrases ou réactions ayant eu lieu durant l'atelier
- Analyser les résultats de l'ensemble des étapes de cette demi-journée
- Construire un cahier des charges synthétisant la donnée récoltée
- Envoyer ce premier résultat aux participants

Les livrables

- Un cahier des charges spécifique à chaque contexte médico-social
- Plusieurs pré-propositions d'aménagements
- Un plan des usages synthétisé à partir des données collectives

3

Intégration du cahier dans la conception de



des charges et du plan des usages l'agencement du salon des familles

L'étape qui suit la restitution du cahier des charges co-conçu avec des usagers des milieux hospitaliers s'apparente à une démarche standard d'agencement d'intérieur. Les créatifs sollicités pour le projet, trame des contraintes en main, peuvent commencer à rendre visible sous différentes formes (esquisses, plans, modélisations 3D, etc.) l'aménagement de la pièce. Les propositions sont par la suite soumises au groupe des commanditaires et des acteurs du projet en vue d'avoir des retours afin de soumettre une dernière fois une proposition d'agencement final.

Actions à mener

- Utiliser le cahier des charges co-conçu lors de l'atelier
- Créer des esquisses et modéliser différentes gammes
- Soumettre trois propositions au groupe élargi de commanditaires
- Intégrer les retours et finaliser les plans

Les livrables

- Plan technique de fabrication
- Rendu 3D de l'espace final



la colonne à étirer et à pousser

Salon ②

Isobanet

maison

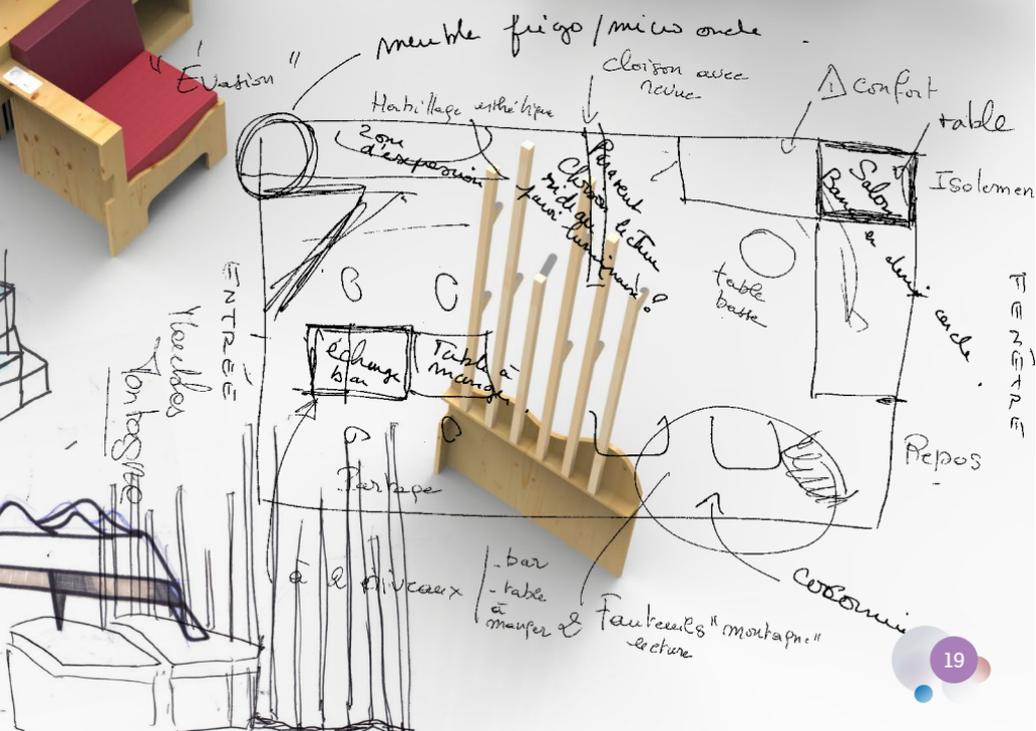
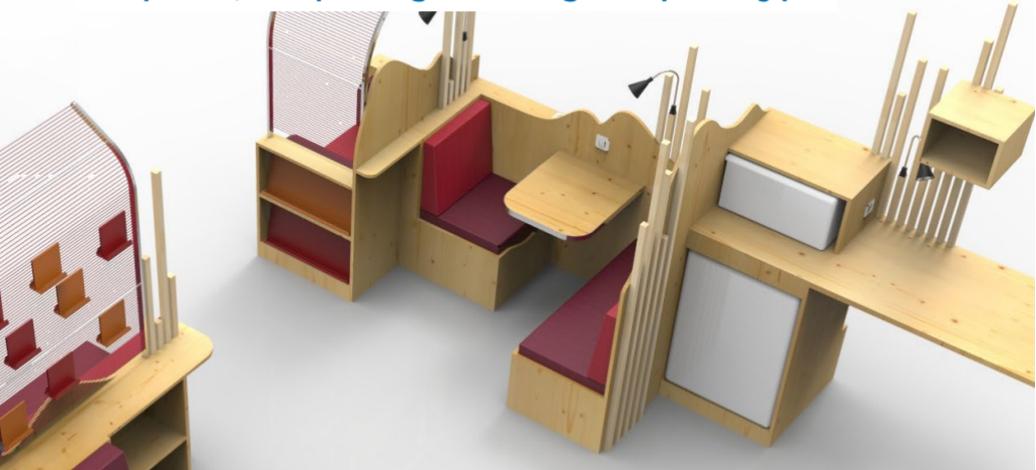
biblio

Banquette ②

③

Faubelle de lecture
Tablette

Esquisse, maquettage et design du prototype



4

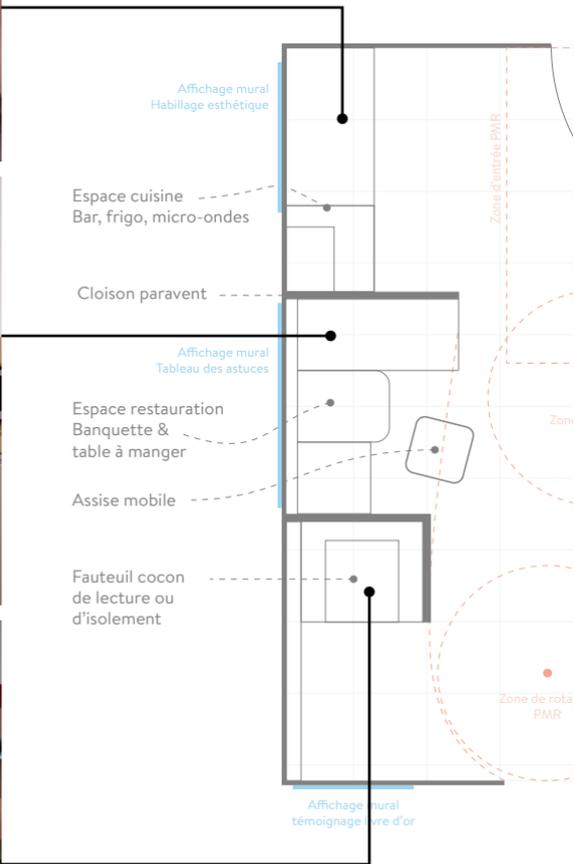
Présentation l'installation

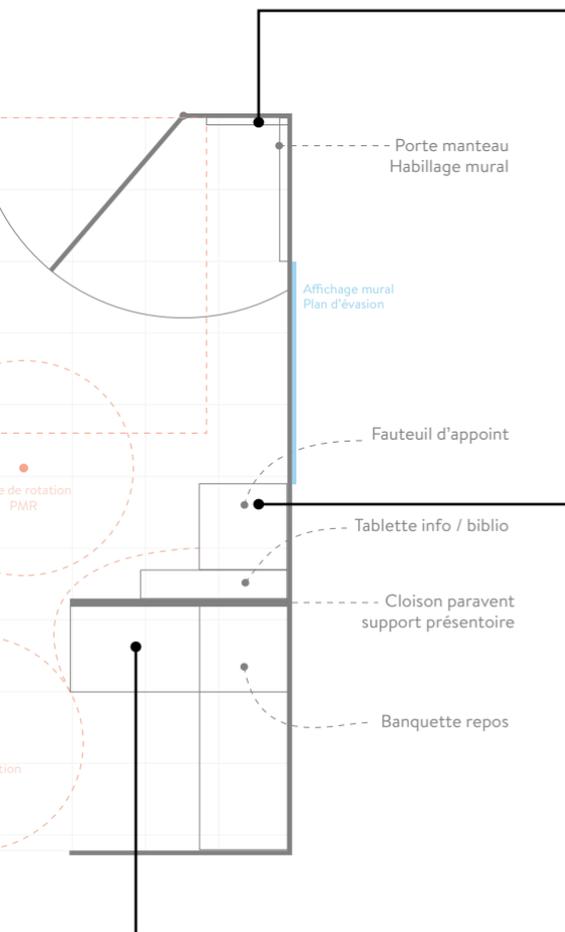


des premiers résultats : du salon des familles

L'agencement du salon des familles installé pour les services de Chirurgie thoracique et maladies de l'œsophage et de Chirurgie Urologique de l'Hôpital Nord vous montre le premier résultat de la mise en application de cette méthode. Suite à la conception collaborative du cahier des charges, les étapes de conception, de fabrication par des artisans locaux et de suivi de projet ont été entièrement prises en charge par l'agence ÉtrangeOrdinaire. La méthode et son kit sont maintenant prêts pour être dupliqué vers d'autres services ou d'autres hôpitaux.

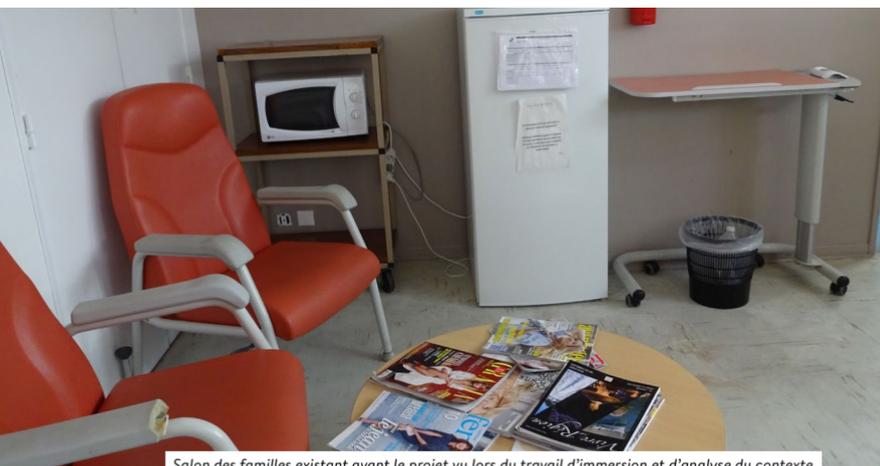






Conclusion au lendemain du projet : perspective d'avenir

À travers ce projet d'aménagement, c'est une réflexion globale sur la question de l'hospitalité à l'hôpital et de la place des accompagnants dans le processus de soin qui s'est déroulée et construite avec les partenaires. Différents travaux connexes ont permis d'alimenter la question de l'accueil plus largement que le prisme de l'aménagement. En effet, l'orientation dans l'espace, l'organisation dans le temps, l'information et la formation ainsi que l'organisation sociale de l'hôpital doivent être pensées dans la globalité pour mieux accueillir les familles. Dans ce contexte, améliorer le service public et innover n'est plus une option mais un service nouveau. Il va falloir essayer ces bonnes pratiques qui portent leurs fruits dans d'autres contextes et explorer de nouveaux sujets.



Salon des familles existant avant le projet vu lors du travail d'immersion et d'analyse du contexte

Contacts

Assistance Publique-Hôpitaux de Marseille

Christine BARA - Directeur de la politique usagers

christine.bara@ap-hm.fr

Geneviève BOCKEL - Responsable des Relations avec les Usagers

genevieve.bockel@ap-hm.fr / 04 91 38 18 47

L'agence étrangeOrdinaire

Lucas LINARES - Designer - Chef de projet

lucaslinares@étrangeOrdinaire.fr - www.etrangeordinaire.fr

Baptiste BODET - Designer

baptistebodet@étrangeOrdinaire.fr



**Assistance Publique
Hôpitaux de Marseille**



**Fondation
Roche**

Lutter contre les inégalités d'accès à la santé

**Fondation
de
France**

étrangeOrdinaire

Design de service & innovation sociale



plus d'information sur :

www.ap-hm.fr/salondesfamilles
www.etrangeordinaire.fr