

OBSERVONS LES BESOINS

1



| LANCER LA RÉUNION |

Lancez votre **réunion hebdomadaire** avec l'équipe projet.

Exemple : les mardis de 12h à 12h45

2



| VISIONNER LA VIDÉO |

Utilisez ce flashcode pour découvrir la **vidéo** de cette étape.



3



| DIFFUSER L'AFFICHE |

Utilisez ce flashcode pour **imprimer l'affiche** à diffuser ces prochains jours.



4



| EXPLORER LES FICHES |

Prenez le temps de **parcourir les fiches** avec l'équipe du projet.

5



| PRIORISER LES OUTILS |

- Reportez-vous aux **fiches 14 à 19**.
- **Répartissez-vous les tâches** pour tester ces outils en priorité.
- Ajoutez d'autres outils à tester selon vos envies.

6



| CLÔRE LA RÉUNION |

- Conclure par **vos actions concrètes** pour tester les outils cette semaine dans l'établissement.
- Donnez-vous rendez-vous la semaine suivante pour découvrir la prochaine étape !

7



| TESTER LES OUTILS |

- Utilisez les outils dès cette semaine dans l'établissement.
- **Imprimez les outils** en plusieurs exemplaires si besoin en accédant au kit numérique.



EN PRATIQUE

LA PHASE D'OBSERVATION

C'EST

La phase d'observation permet de croiser différents points de vue pour collecter les besoins principaux des personnes concernées.

CE N'EST PAS

La phase d'observation ne consiste pas à recueillir de manière exhaustive tous les besoins de chaque personne.

ALLER À L'ESSENTIEL

Concentrez-vous sur l'essentiel : commencez par les outils des **fiches 14 à 19**. Si le temps et les ressources le permettent, explorez ensuite les autres fiches.



OBSERVONS LES BESOINS

Commençons la première étape de diagnostic ! L'objectif est d'observer, comprendre et analyser les principaux besoins des usagers de l'établissement.

Observons les besoins : introduction à la première étape de diagnostic.

FICHE 7 (LANCEMENT)

Cartographier des besoins prioritaires : identification collective des sujets clés à améliorer dans la vie quotidienne de l'établissement.

FICHE ESSENTIELLE

FICHES 18-19 (OUTIL À TESTER)

Décidons, avant l'entrée en Ehpad : un parcours illustrant les étapes du vieillissement pour mieux comprendre notre pouvoir d'agir sur celui-ci.

FICHES 8-9 (APPRENTISSAGE)

Animer un groupe de discussion : guide pratique pour organiser des échanges structurés et collecter les besoins.

FICHES 20-21 (OUTIL À TESTER)

Comprenons le pouvoir d'agir : un lexique défini par des experts autour du « pouvoir d'agir » et de la participation active pour mieux comprendre les modalités de prises de décisions.

FICHES 10-11 (APPRENTISSAGE)

Parcours journée type : visualisation des moments clés dans la journée des habitants pour repérer les zones de tension ou de satisfaction.

FICHES 22-23 (OUTIL À TESTER)

Choisissons nos modèles de participation : un panorama des formes possibles, de l'information à la prise de décision autonome.

FICHES 12-13 (APPRENTISSAGE)

Appuyons-nous sur les recherches d'experts : quelques références et recommandations d'experts pour nourrir notre réflexion.

FICHES 26-27 (APPRENTISSAGE)

Mener des entretiens et immersions : une liste de formats adaptés pour observer, sonder et collecter les besoins selon les personnes.

FICHE ESSENTIELLE

FICHES 14-15 (OUTIL À TESTER)

Ce qu'il faut retenir : les points clés de chaque fiche, les retours d'expériences importants et les astuces pour mener à bien cette phase.

FICHE 28 (APPRENTISSAGE)

Évaluer le niveau de participation : un baromètre de participation aux décisions, de l'information à la prise de décision, sur l'ensemble des activités quotidiennes.

FICHE ESSENTIELLE

FICHES 16-17 (OUTIL À TESTER)

EN PRATIQUE

LES FICHES LANCEMENTS

expliquent de manière claire et détaillée chaque étape à réaliser, afin de guider l'établissement dans la mise en œuvre du projet.

LES FICHES APPRENTISSAGES

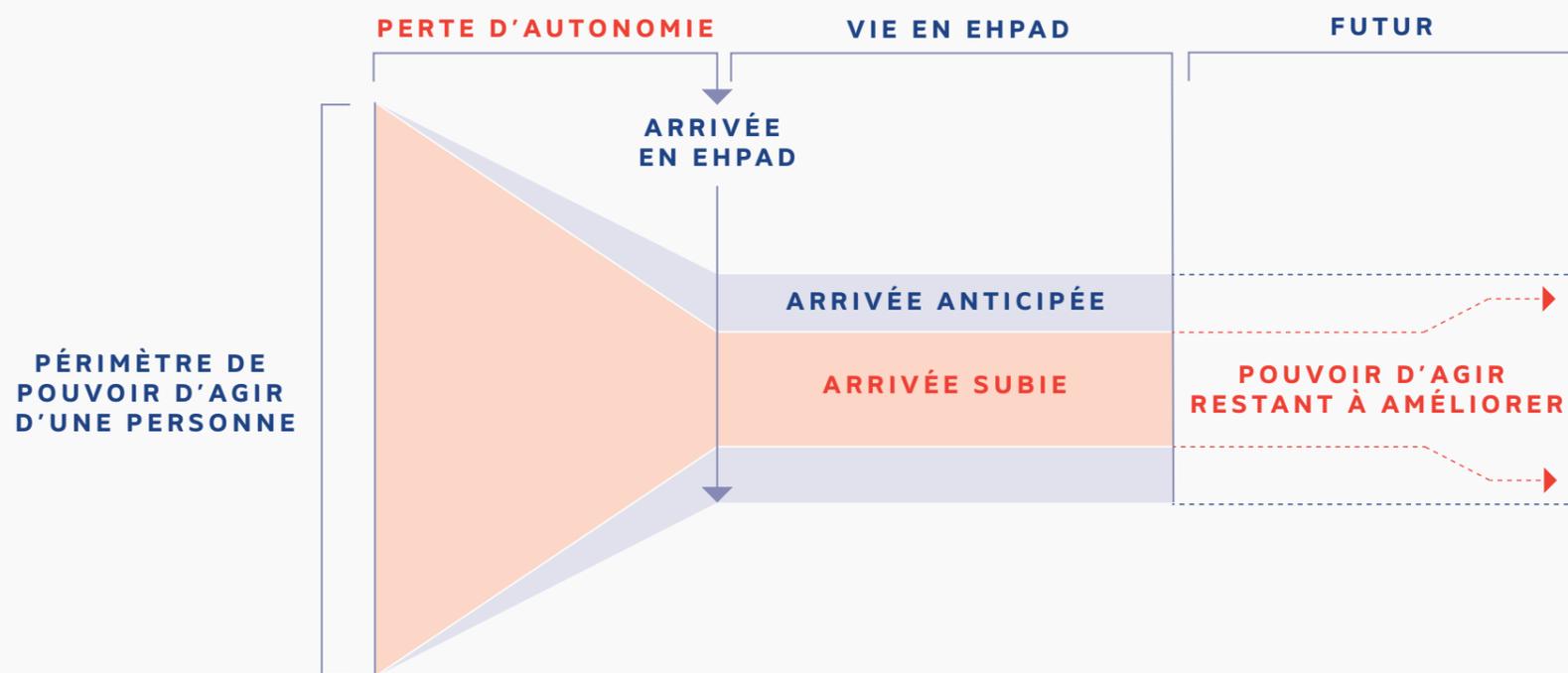
partagent des éclairages, des connaissances théoriques et des retours d'expériences, permettant de mieux comprendre les enjeux et les objectifs de chaque étape.

LES FICHES OUTILS

proposent des supports pratiques à tester pendant la semaine dédiée à chaque étape, afin de mettre en action les éléments précédemment abordés.



DÉCIDONS, AVANT L'ENTRÉE EN EHPAD



EN PRATIQUE

CONSTAT EN PHASE D'EXPÉRIMENTATION

Le moment clé pour décider de sa fin de vie se situe avant l'entrée en Ehpad.

Anticiper cette décision permet à la personne concernée de conserver son pouvoir d'agir, malgré les limitations liées à l'âge. À l'inverse, une entrée imposée ou sans consentement, réduit considérablement ce pouvoir.

Lorsque l'entrée en Ehpad est subie, il devient difficile, et très limité, de restaurer ou d'améliorer ce pouvoir d'agir. Il est donc essentiel de le considérer en amont, lors de la décision et des modalités d'entrée en établissement.

TÉMOIGNAGES

| ARRIVÉE ANTICIPÉE |

Je m'informe et je partage les options de parcours de vieillissement souhaité.

« J'oublie tout, alors j'ai décidé de venir ici, je ne sais plus quand exactement, mais c'est moi qui voulais. »

« J'ai voulu venir ici parce que j'ai une bonne amie qui y était déjà. »

Habitant.e.s

| ARRIVÉE SUBIE |

Mes proches aidants décident dans l'urgence de ma vie sans me laisser le choix entre plusieurs options possibles.

« J'ai été placée ici vous savez... Je n'ai pas le choix. »

« Avant, j'étais à la campagne, c'était différent. C'est mon fils qui habite proche. Alors on m'a mis ici. »

« Non, non, je n'habite pas ici pour de vrai. »

« Je ne suis plus rien. »

Habitant.e.s

| PROFESSIONNELS & FAMILLES |

« Beaucoup viennent ici dans l'urgence, sans savoir qu'il existe d'autres solutions qui leurs correspondraient bien mieux. »

Professionnelle

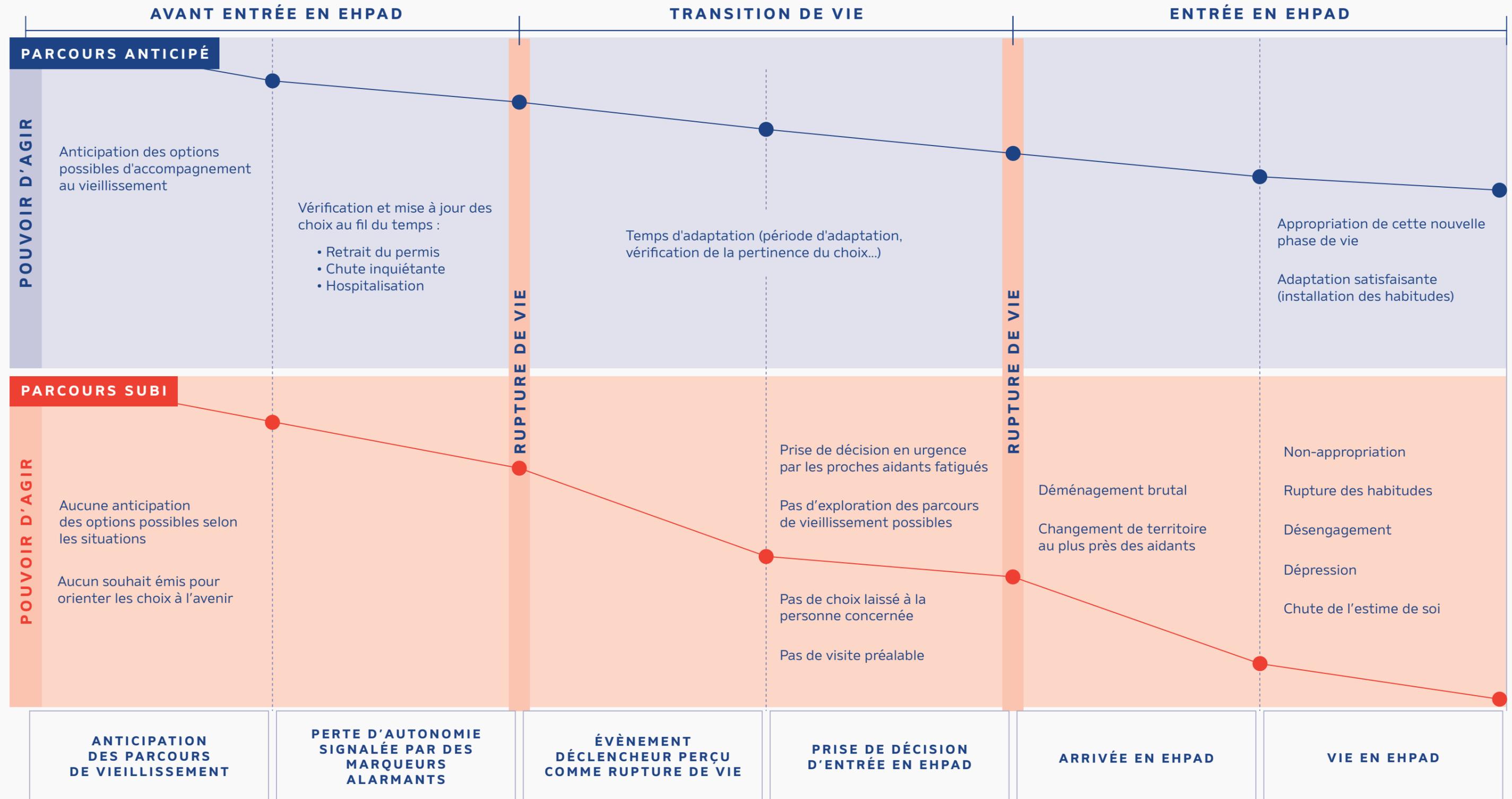
« On était sur liste d'attente, dès qu'on a eu une place on l'a déménagé dans la semaine. J'étais épuisée, je ne pouvais plus m'en occuper toute seule. »

Famille



DÉCIDONS, AVANT L'ENTRÉE EN EHPAD

Un parcours d'entrée en Ehpad : anticipé vs. subi



COMPRENONS LE POUVOIR D'AGIR



QUELQUES FACTEURS DU POUVOIR D'AGIR

| L'ACCÈS |

▶ Accessibilité sans obstacle

La participation aux décisions est ouverte à toutes et tous, à tout moment, sans barrière.
Par exemple, je suis libre de prendre l'air sans être découragé par un code de sortie.

▶ Facilitation

Ma participation dans les décisions est non seulement possible, mais également facilitée et encouragée.
Par exemple, les professionnels ne sont pas décisionnaires à ma place mais facilitateurs dans ma prise de décision. Ils et elles m'invitent régulièrement à participer aux choix de ma vie quotidienne via des sondages, des ateliers ou des outils adaptés.

▶ Culture participative continue

L'établissement s'engage dans une amélioration constante en matière de participation et de pouvoir d'agir.
Par exemple, la démarche participative ne se limite pas à un essai ponctuel mais évolue progressivement, avec de plus en plus d'initiatives collectives.

QUELQUES FACTEURS DE L'AUTODÉTERMINATION

| LA LIBERTÉ DÉCISIONNELLE |

▶ Prise de risque perçue

La peur de me tromper, l'influence du regard des autres, les risques juridiques ou sociétaux sont pris en compte dans ma décision.
Par exemple, je minimise mon besoin de manger à des horaires décalés par peur d'être exclus par les autres habitants et rejetés par les professionnels.

▶ Auto réalisation

Je suis en mesure de prendre connaissance de moi-même, de connaître mes limites dans les décisions, les limites du contexte et les ressources sur lesquelles m'appuyer.
Par exemple, je ne me souviens pas de mon dernier repas pour donner mon avis mais je sais que mes voisins de table s'en souviendront peut-être.

▶ Expérience décisionnelle

J'ai ou j'ai eu l'habitude de prendre des décisions dans ma vie.
Par exemple, une personne ayant déjà pris des décisions dans son parcours de vie ou ayant été engagée, aura probablement plus d'outils que d'autres pour comprendre et utiliser le pouvoir d'agir.

| LE RÔLE DÉCISIONNEL |

▶ Droit

J'ai légalement le droit de décider sur cet aspect de ma vie.
Par exemple, bien que sous curatelle, je suis légalement habilité à gérer moi-même mes finances.

▶ Reconnaissance par les autres

Les professionnels reconnaissent que j'ai le droit et la légitimité de faire ce choix.
Par exemple, je suis régulièrement invité par les professionnels à donner mon avis sur le soin que j'ai reçu.

▶ Appropriation psychologique

Je me sens pleinement capable et légitime de décider pour moi-même dans la poursuite d'un but qui m'est important.
Par exemple, je ressens que la décision est à ma portée, avec éventuellement l'aide d'un accompagnateur. Je ressens que mon choix est pris en compte et a de l'influence sur des aspects de ma vie qui ont de l'importance pour moi.

EN PRATIQUE

OBJECTIF

Avant de mettre en pratique des outils de participation, il est important de comprendre, dans un premier temps, les influences entre participation, auto-détermination et pouvoir d'agir.

La participation est un processus flexible, qui peut prendre différentes formes, niveaux et modalités. Voir les fiches ▶12 et ▶13.

Le pouvoir d'agir intègre les principes d'autodétermination et de participation tout en tenant compte des opportunités offertes par le contexte. Même avec un haut degré d'autodétermination et un modèle participatif optimal, un environnement défavorable ou contraignant peut considérablement limiter ce pouvoir.

La posture du professionnel

Le professionnel est un facilitateur du processus décisionnel et non une personne qui prend une décision à la place de quelqu'un ou qui fait pour quelqu'un. Un équilibre s'opère alors : plus les habitants voient leur pouvoir d'agir augmenter, moins les professionnels le centralisent.



COMPRENONS LE POUVOIR D'AGIR

LE POUVOIR ÉMOTIONNEL

- Le « pouvoir de réagir » constitue le curseur minimal du pouvoir d'agir. Il est essentiel de respecter les réactions émotionnelles et sensorielles face à une interaction ou un stimulus. Par exemple, si une personne grogne pendant qu'elle est alimentée ou lavée, adapter l'aide devient une nécessité.
- Ce « pouvoir émotionnel » est parfois le dernier pouvoir qu'une personne en perte d'autonomie peut exercer. Ce pouvoir minimal est essentiel à respecter. Par exemple, même si une personne ne peut plus se mouvoir ou s'exprimer verbalement, elle conserve souvent la capacité de manifester son pouvoir émotionnel à travers ses réactions vécues.

LE POUVOIR DE CONTRIBUTION

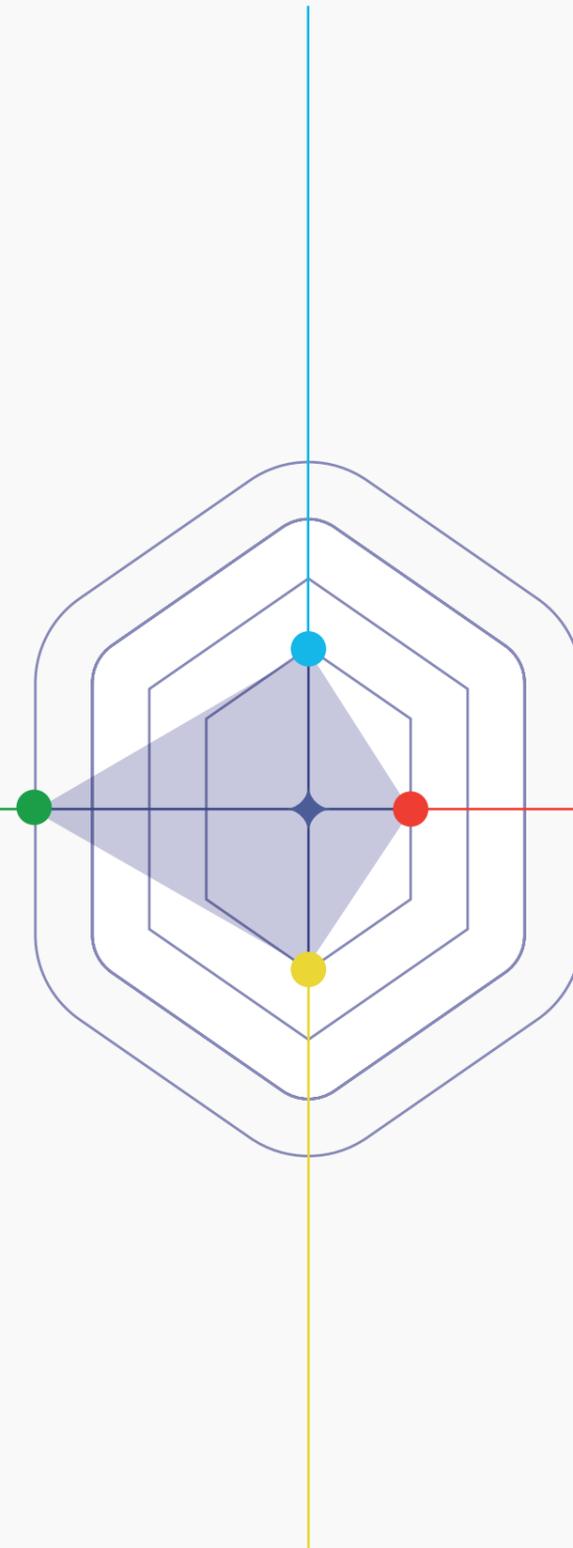
- L'aide est une interaction réciproque, pas seulement unilatérale. Inviter la personne aidée à contribuer à sa manière, renforce son pouvoir d'agir et son estime de soi. Par exemple, être invité à participer lors de sa toilette accroît son contrôle sur son propre corps.
- Contribuer au quotidien, auprès des personnes et au sein de l'espace renforce mon pouvoir d'agir. Par exemple, lorsque je contribue aux repas, je me sens utile et j'exerce une influence sur mon quotidien et mon environnement.

LE POUVOIR D'EXPRESSION

- J'ai accès à des moyens simples pour exprimer et transmettre mon avis, que ce soit verbalement ou par d'autres moyens. Par exemple, si j'ai des difficultés à m'exprimer avec des mots, des images peuvent m'être proposées pour faciliter la communication.
- Mon avis est écouté et a un impact sur ma situation. Par exemple, si j'exprime un désaccord, mon refus est pris en compte et respecté.

LE POUVOIR OCCUPATIONNEL

- Plus j'ai accès à des espaces de manière libre, plus je suis en mesure d'agir sur mon environnement. Par exemple, si je suis limité à ma chambre ou à une unité fermée de l'établissement, mon influence sur le contexte qui m'entoure sera réduite.
- Moins mes déplacements sont contraints par des obstacles ou des restrictions, plus je peux exercer mon pouvoir facilement. Par exemple, si quelqu'un déplace mon fauteuil roulant sans me prévenir ni me demander, cela réduit mon autonomie, mon estime et affaiblit mon pouvoir d'agir.



EN PRATIQUE

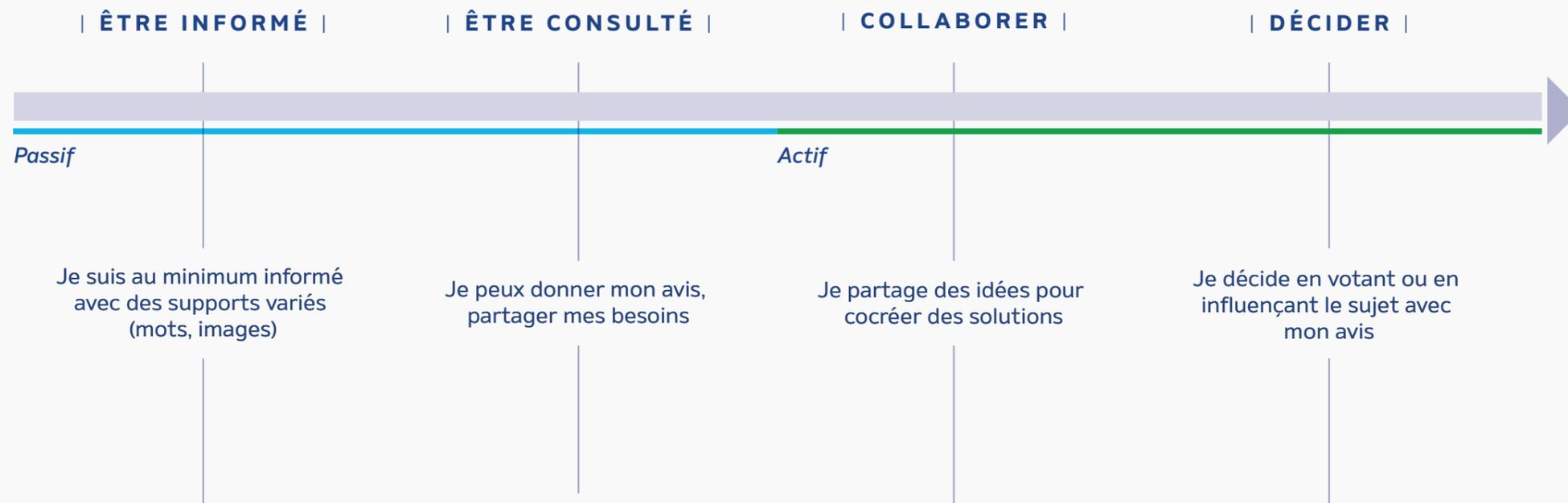
Le pouvoir d'expression est souvent malheureusement le seul pouvoir véritablement pris en compte. Les personnes qui expriment leur mécontentement avec force ou qui ont une aisance à communiquer leurs besoins et avis sont généralement les plus écoutées.

Il est essentiel de reconnaître et de valoriser d'autres formes de pouvoir pour permettre à chacun de trouver sa place et de renforcer son influence selon ses capacités et ses facilités.

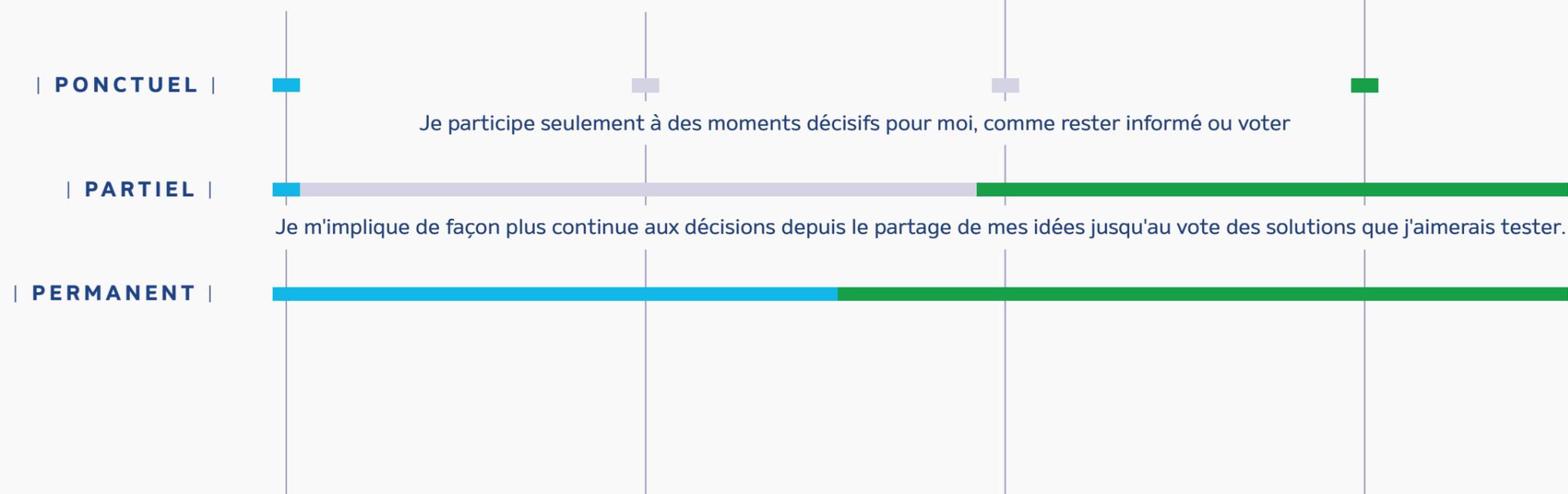


CHOISSISSONS NOS MODÈLES DE PARTICIPATION

NIVEAUX DE PARTICIPATION



INVESTISSEMENT DANS LA PARTICIPATION



EN PRATIQUE

LE NIVEAU DE PARTICIPATION

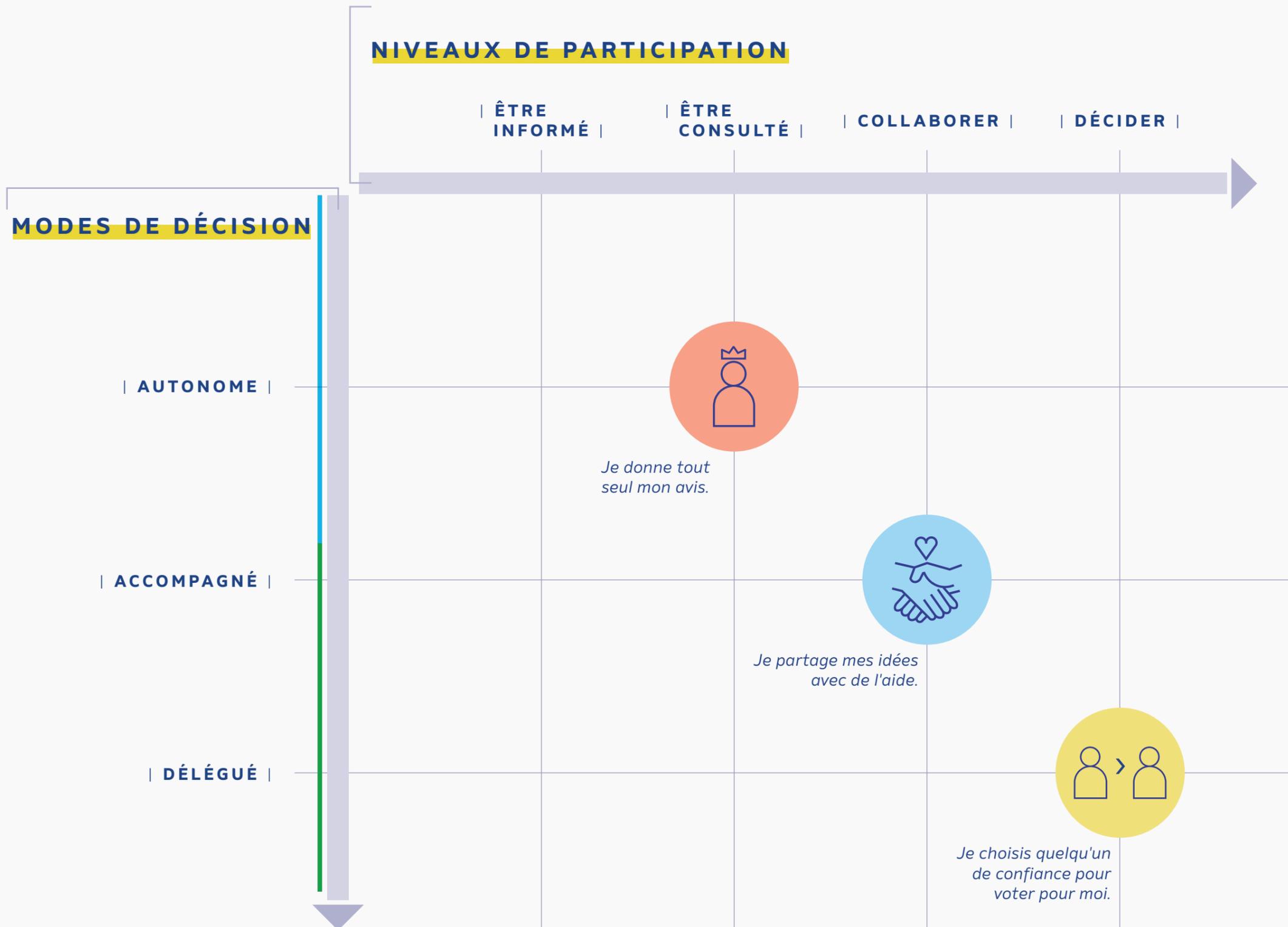
La première condition pour pouvoir décider est d'être informé de manière claire et transparente. Par exemple, demander à une personne de voter pour un délégué sans lui avoir expliqué les options disponibles et les objectifs du vote ne permet pas une participation éclairée et complète.

L'INVESTISSEMENT DANS LA PARTICIPATION

Participer à une décision ne signifie pas nécessairement être impliqué en permanence et sur tous les sujets. Il est crucial de s'investir dans les décisions qui ont un impact significatif sur nos vies, celles sur lesquelles nous souhaitons exercer une influence. Ces moments varient d'une personne à l'autre.



CHOISSISSONS NOS MODÈLES DE PARTICIPATION



EN PRATIQUE

LES MODES DE DÉCISIONS

Prendre une décision ne signifie pas agir nécessairement seul. Il peut être tout aussi pertinent de s'appuyer sur l'expertise d'autres personnes ou de faire confiance à certaines d'entre elles pour des sujets spécifiques, selon leurs compétences ou connaissances.

DIVERSIFIER LES TYPES DE PARTICIPATION

Il est important d'impliquer les personnes concernées dans les décisions de leur vie de différentes manières.

Cela peut inclure :

- D'être à minima informé d'une absence de professionnel
- D'être consulté pour un recrutement
- De m'appuyer sur les choix du délégué élu sur le budget
- De faire une réclamation sur la qualité des repas avec l'aide d'un proche
- De décider de son horaire et des modalités de son réveil parmi des options accessibles à tous.



MENER DES ENTRETIENS ET IMMERSIONS

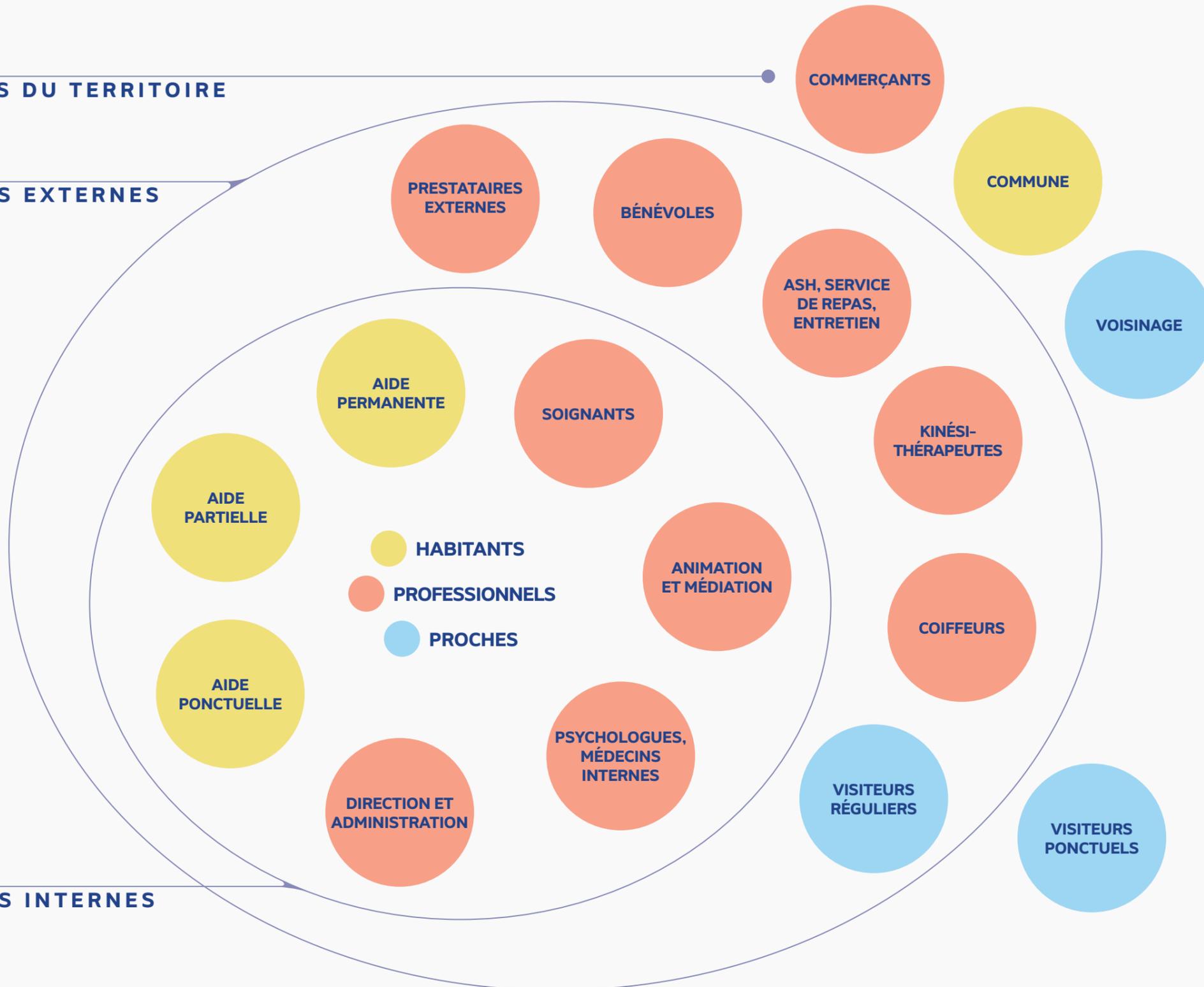
Diversifier les usagers

FICHE ESSENTIELLE

ACTEURS DU TERRITOIRE

USAGERS EXTERNES

USAGERS INTERNES



EN PRATIQUE

IDENTIFIER LES PRINCIPAUX USAGERS

Au-delà des habitants les plus actifs et des professionnels les plus impliqués, il est essentiel de considérer toutes les personnes qui contribuent à la vie de l'établissement, même si elles n'y participent pas encore activement. Cela inclut les habitants les plus fragiles, les prestataires externes et les acteurs du voisinage.

DIVERSIFIER LES USAGERS

Interroger et observer une variété de profils est essentiel pour croiser les regards et recueillir les besoins spécifiques ou communs de l'ensemble des usagers de l'établissement.

UTILISER LES SUPPORTS VISUELS

Imprimer les visuels des fiches 34 à 63 pour favoriser les échanges et la collecte des besoins auprès des habitants. Ajoutez-en pour évoquer d'autres aspects importants liés à votre établissement.



MENER DES ENTRETIENS ET IMMERSIONS

Diversifier les points de collecte

COMMENT 	QUAND 	OÙ 
<p>Variez vos méthodes pour révéler des besoins variés et éviter les biais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observation et immersion in situ (ciblée ou aléatoire) • Groupes de discussion • Entretiens bilatéraux planifiés • Échanges spontanés et aléatoires 	<p>Adaptez vos moments d'observation pour capturer des besoins vécus en temps réel, au-delà des discours</p> <ul style="list-style-type: none"> • Repas • Activités • Soins • Visites • Sorties • Réveil • Jour / Nuit • Week-end 	<p>Explorez différents lieux pour comprendre les besoins liés à chaque espace</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unités protégées : UPG, UVP • Espaces privés : chambre, salle de bain • Espaces communs : accueils, salons • Extérieurs : jardin, quartier, ville

Collecter les besoins des personnes qui ne s'expriment pas verbalement

COMMENT 	QUAND 	OÙ 
<p>Proposez des moyens de communication adaptés</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Communication Alternative et Améliorée (CAA) • Le Facile à Lire et à Comprendre (FALC) <p>Invitez les participants à adopter d'autres perspectives</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exercez l'empathie en vous mettant à la place des plus fragiles lorsque vous interrogez vos interlocuteurs. • Encouragez l'observation collaborative pour inclure toutes les voix. 	<p>Partagez les moments du quotidien</p> <p>Vivez plusieurs fois les mêmes repas ou autres activités sans interroger directement, pour expérimenter les mêmes réalités.</p> <p>Multipliez les visites informelles</p> <p>Rendez-vous dans les couloirs ou les unités sans planification particulière pour observer la réalité quotidienne.</p>	<p>Visitez les chambres ou logements pour des échanges plus intimes (avec accord préalable).</p> <p>Incluez équitablement les unités protégées et classiques.</p> <p>Passez du temps dans les espaces peu utilisés pour comprendre les besoins non exprimés et les raisons de ces absences.</p>

EN PRATIQUE

ALLER CONTINUELLEMENT VERS LES PARTICIPANTS

En début de projet surtout, sollicitez activement les habitants et les professionnels, sans attendre une participation spontanée.

UTILISER DES IMAGES

Servez-vous de visuels pour faciliter la compréhension et révéler des besoins inattendus.

NE PAS SE LIMITER

Ne limitez pas vos échanges aux personnes les plus expressives ou à une seule expérience partagée, comme un unique repas. Multipliez les interactions pour mieux cerner les besoins authentiques et réels.

IMPLIQUER LES PERSONNES PEU COMMUNICATIVES

Partagez un moment de leur quotidien ou stimulez leurs réactions avec des gestes ou des images pour identifier leurs besoins autrement.

COLLECTER LES RETOURS SUR LE FORMAT QUE VOUS PREFEREZ

Vous pouvez recueillir les retours par écrit, que ce soit à la main, sur ordinateur, dans un tableau numérique ou sur un tableau affiché au mur. Le format est libre, l'essentiel étant de poser clairement les besoins exprimés par les participants.



ÉVALUER LE NIVEAU DE PARTICIPATION

FICHE ESSENTIELLE

À CHAQUE NIVEAU DE PARTICIPATION

ÊTRE INFORMÉ

Les habitants sont clairement informés de l'activité, du moment, de la manière dont elle se déroule et des personnes présentes.

ÊTRE CONSULTÉ

Les habitants expriment leurs avis verbalement ou par leurs réactions et influencent directement le moment en fonction de leurs besoins et préférences.

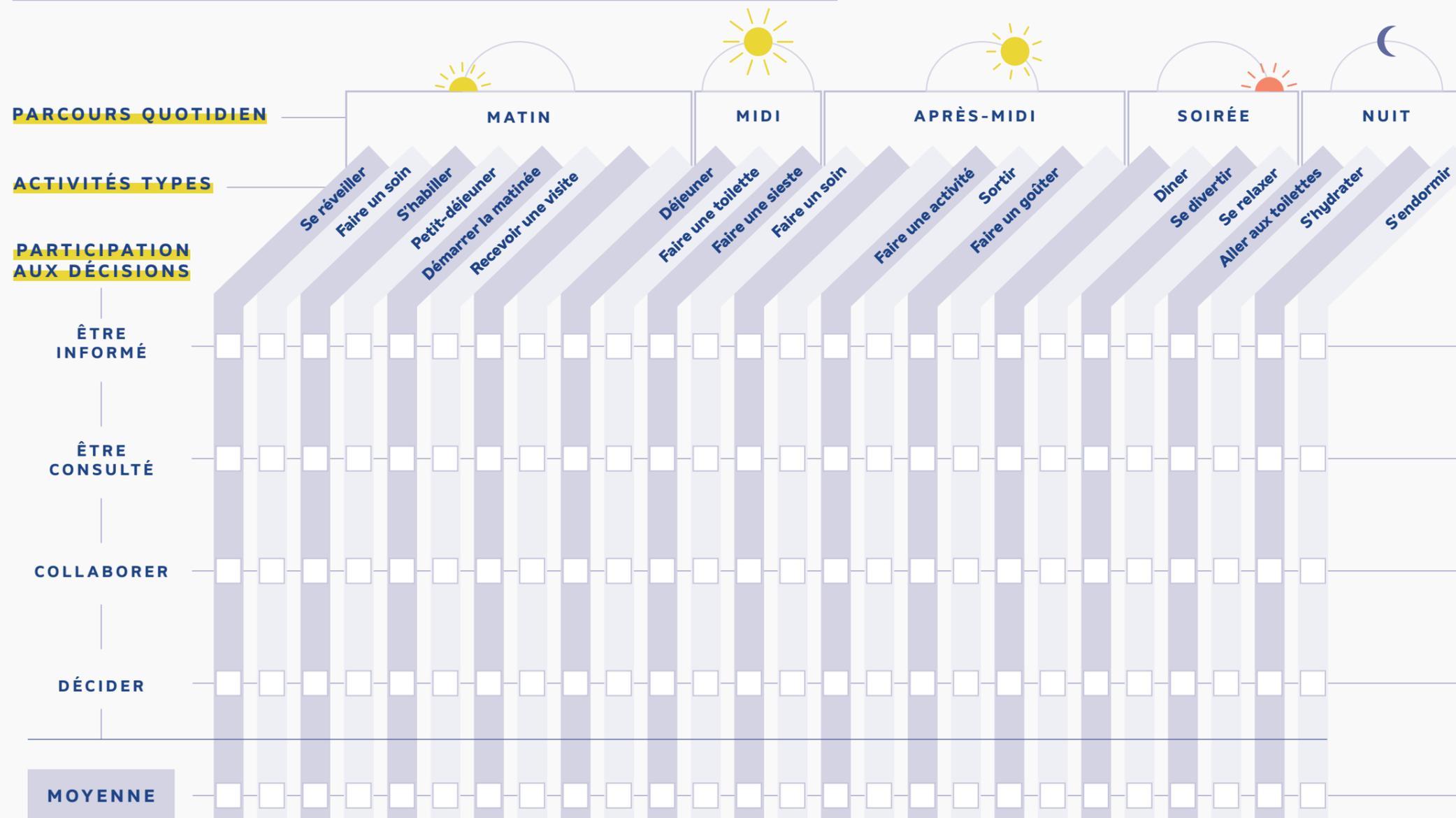
COLLABORER

Les habitants participent activement, en choisissant ou en agissant à leur manière durant le moment vécu.

DÉCIDER

Les habitants prennent directement les décisions concernant l'activité, le moment, son déroulement et la personne qui les accompagne.

ÉVALUEZ LA SITUATION DE VOTRE ÉTABLISSEMENT EN SURLIGNANT



EN PRATIQUE

OBJECTIF

Ce baromètre peut être complété à la fois par l'équipe porteuse du projet en réunion de travail et par les habitants, les professionnels ainsi que les proches sondés au fil des jours.

ADAPTATION

Ce parcours type du quotidien peut être adapté, modifié ou complété selon les activités spécifiques à chaque établissement.

EXEMPLE : RÉVEIL

Certains habitants connaissent leur horaire de réveil grâce à une horloge, mais l'information n'est donnée qu'au moment du réveil, pas à l'avance.

Les habitants les plus autonomes indiquent ou réclament leurs préférences de réveil (horaires, modalités) dès leur arrivée en établissement ou au fil des jours.

Certaines familles aident à la personnalisation du réveil de leur proche, mais l'habitant ne choisit pas directement ses habitudes de réveil auprès des professionnels.

Seuls les habitants les plus autonomes pour se réveiller choisissent l'heure et la manière de se réveiller.

La moyenne basse reflète une faible participation des habitants dans la gestion de leurs conditions de réveil.

ÉVALUER LE NIVEAU DE PARTICIPATION

À CHAQUE NIVEAU DE PARTICIPATION

ÊTRE INFORMÉ

Les habitants sont clairement informés de l'activité, du moment, de la manière dont elle se déroule et des personnes présentes.

ÊTRE CONSULTÉ

Les habitants expriment leurs avis verbalement ou par leurs réactions et influencent directement le moment en fonction de leurs besoins et préférences.

COLLABORER

Les habitants participent activement, en choisissant ou en agissant à leur manière durant le moment vécu.

DÉCIDER

Les habitants prennent directement les décisions concernant l'activité, le moment, son déroulement et la personne qui les accompagne.

FICHE ESSENTIELLE

EN PRATIQUE

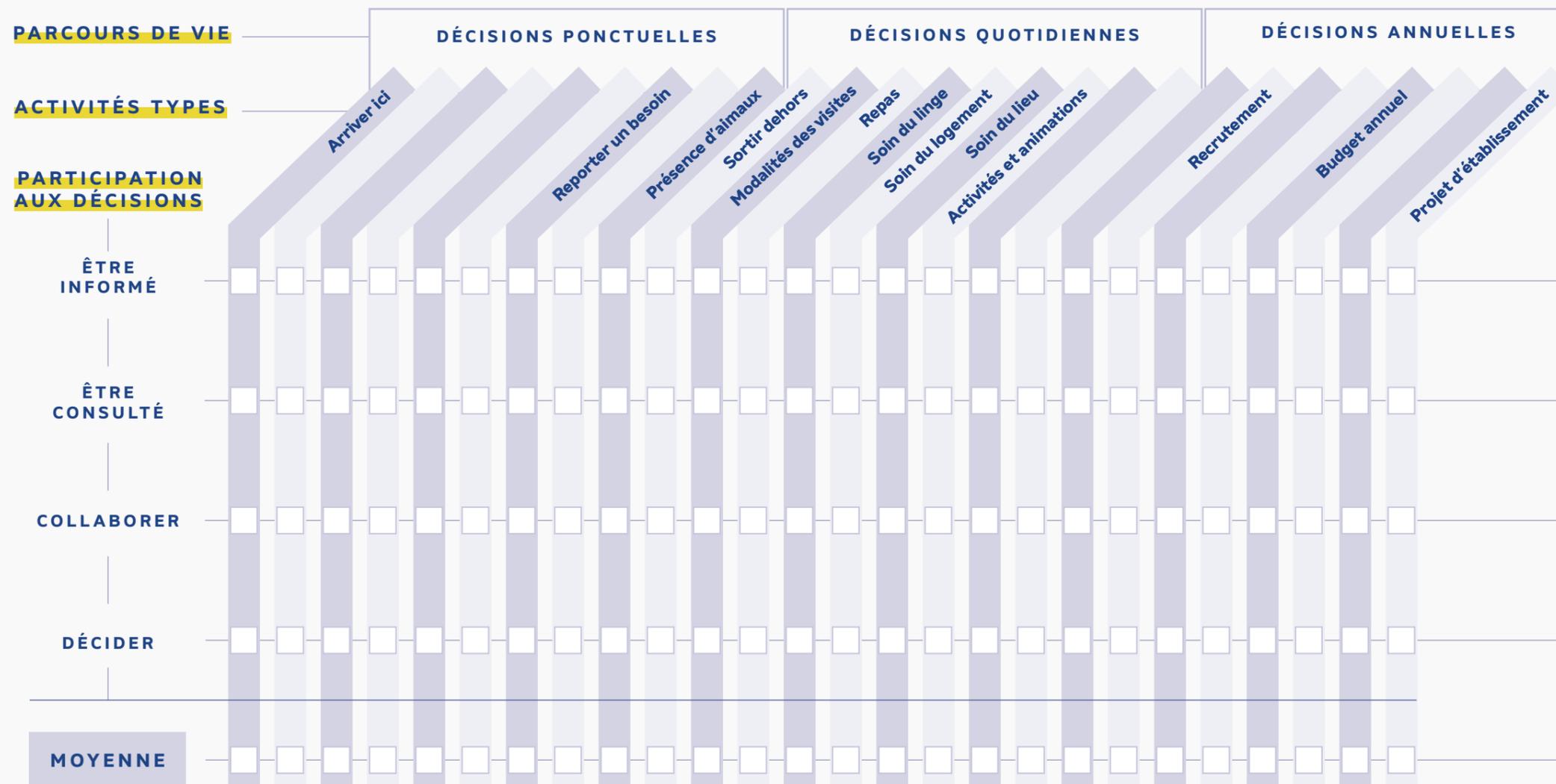
OBJECTIF

Ce baromètre peut être complété à la fois par l'équipe porteuse du projet en réunion de travail et par les habitants, les professionnels ainsi que les proches sondés au fil des jours.

ADAPTATION

Ce parcours type du quotidien peut être adapté, modifié ou complété selon les activités spécifiques à chaque établissement.

ÉVALUEZ LA SITUATION DE VOTRE ÉTABLISSEMENT EN SURLIGNANT



EXEMPLE : ARRIVER ICI

Avant même leur arrivée, les nouveaux habitants sont informés via une matinée d'accueil, un livret et l'accompagnement d'un référent professionnel et d'un référent habitant.

À leur arrivée, les habitants communiquent leurs habitudes, préférences et histoires de vie, pour adapter leur quotidien. Ces informations sont partagées avec les professionnels et affichées en rappel dans leur logement.

Certains habitants choisissent les conditions de confort de leur arrivée, comme la rencontre avec les voisins de l'étage, la présentation des professionnels, la décoration du lieu, le choix d'un rôle pour contribuer, etc.

Aucun habitant n'est invité à décider intégralement de ses modalités d'arrivée.

La moyenne basse indique un début de participation des habitants dans la gestion de leurs conditions d'arrivée en établissement, mais cela pourrait être renforcé par des décisions plus directes.

CARTOGRAPHIER LES BESOINS PRIORITAIRES

Six besoins prioritaires



Un manque de ressources et de professionnels, qui révèle des besoins cachés.

| LA COMMUNICATION |



- La clarté des informations
- La diffusion des informations
- Le signalement des imprévus
- L'échange sur les problèmes et les besoins
- Les relations avec les habitants
- Les relations avec les professionnels
- Les relations avec les proches
- Les relations avec l'établissement
- Les relations avec la commune

| LA GESTION DU TEMPS |



- Les horaires
- La planification
- Les imprévus
- L'ennui
- L'attente
- La précipitation

| LE PLAISIR SENSORIEL |



- Les repas
- Le repos
- Le week-end
- Les soins
- Les activités
- Le réveil
- Le coucher
- S'aérer

| LE LIEN SOCIAL |



- Mieux se connaître
- Décloisonner, se mélanger
- Les moments conviviaux
- Les moments intimes
- Être reconnu, valorisé
- L'entraide, l'attention
- Le sentiment d'appartenance
- La cohésion sociale

| L'OCCUPATION DE L'ESPACE |



- Les espaces de vie
- Les espaces de repos
- Se sentir en sécurité
- Le partage de l'espace
- Les espaces privatifs
- L'aménagement
- L'accès à l'extérieur
- Les espaces isolés

| LA CONTRIBUTION AU QUOTIDIEN |



- Aider les autres
- Participer lorsqu'on m'aide
- Aider aux repas
- Animer une activité
- Plier le linge
- Arroser les plantes
- Décorer le lieu
- Organiser un évènement
- Accueillir les nouveaux arrivants

EN PRATIQUE

DES BESOINS À CREUSER

Au-delà des besoins évidents en ressources et en personnel, souvent exprimés en priorité, se cachent des besoins plus subtils qui méritent d'être explorés. Approfondir l'analyse des besoins recueillis permet d'identifier et de comprendre les besoins réels.

UNE CARTOGRAPHIE DE 50 BESOINS DÉTAILLÉS

Découvrez les besoins cachés à travers les témoignages d'habitants, de professionnels et de proches.



Imprimez cette affiche de 1m x 1m chez un imprimeur pour l'utiliser comme outil de diagnostic lors de vos réunions de travail ou dans l'élaboration de votre projet d'établissement.



CARTOGRAPHIER LES BESOINS PRIORITAIRES

FICHE ESSENTIELLE

Six tensions clés

| LA COMMUNICATION |

Une bonne information est essentielle pour la compréhension et la prise de décision. Si la diffusion est inégale, incomplète ou si les échanges sont tendus ou insuffisants, le pouvoir d'agir des usagers sera restreint.

« Il y a tellement d'affiches on ne lit plus rien. » - **Un proche**

| LE GESTION DU TEMPS |

Le temps est souvent perçu comme une tension entre attentes et précipitations par les habitants et les professionnels. Repenser sa structuration et sa valeur a un impact profond sur leur quotidien.

« Je passe mon temps à attendre... d'être précipité ! » - **Un habitant**

| LE PLAISIR SENSORIEL |

Les activités quotidiennes se limitent souvent au minimum fonctionnel : manger pour se nourrir, prendre une douche pour être propre. Il peut manquer un engagement sensoriel, comme manger pour le plaisir et la convivialité ou prendre une douche pour se détendre.

« Les repas sont mauvais, je n'ai plus d'appétit, je rêve d'aller au restaurant. » - **Une habitante**

| LE LIEN SOCIAL |

Les liens de proximité sont souvent forts entre professionnels d'un même secteur ou habitants d'un même palier. Toutefois, la cohésion sociale est essentielle pour créer des liens solides à travers l'ensemble de l'établissement, entre tous ses membres, autour d'un objectif commun.

« On n'est pas bien soudé tous ensemble, juste quelques-uns. » - **Une professionnelle**

| L'OCCUPATION DE L'ESPACE |

L'occupation de l'espace reflète le pouvoir d'agir des individus. Plus une personne est confinée à une zone (chambre, unité protégée), moins elle influence son environnement quotidien. Améliorer l'aménagement des espaces est crucial pour favoriser leur usage au quotidien.

« L'accueil c'est la place du village. Autrement, je ne me sens pas vraiment chez moi ici. » - **Une habitante**

| LA CONTRIBUTION AU QUOTIDIEN |

Être aidé de manière unidirectionnelle, sans possibilité de contribuer à sa façon ou se limiter à des activités de loisirs déconnectées du quotidien, ne favorise pas l'engagement dans son corps ni dans sa vie quotidienne. Contribuer au quotidien renforce l'estime de soi et l'influence portée sur son environnement.

« Chez moi, j'épicaçais les plats, j'arrosais les plantes. Là, on fait des quizz et on me savonne à la toilette sans me laisser le temps d'essayer moi-même. » - **Une habitante**

EN PRATIQUE

MUTUALISER LES BESOINS

Les besoins partagés concernent à la fois les habitants et les professionnels. En décroissant ces besoins, il est possible de trouver des solutions communes, sans distinction ni inégalité.

LE CONSTAT D'UNE PERTE DE SENS

L'expérimentation a révélé une perte de sens sous trois formes :

- Incompréhension du quotidien : manque d'informations, contradictions, situations absurdes.
- Disparition des sensations agréables : réduction des besoins aux éléments essentiels, appauvrissement sensoriel.
- Manque de direction : participation à des activités déconnectées, être servi sans pouvoir contribuer activement à sa propre vie.

LE CONSTAT D'UN DÉSENGAGEMENT

Deux formes de désengagement critiques ont été identifiées :

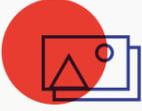
- Le désengagement sensoriel du corps
- Le désengagement du quotidien

Malgré les limitations, il est important de permettre à une personne de ressentir régulièrement des sensations agréables et de s'impliquer à sa manière dans des activités liées à son quotidien.



ANIMER UN GROUPE DE DISCUSSION

Avant d'animer les groupes de discussion

<p>1</p>  <p> IDENTIFIER LES RÔLES </p> <p>Animateur/animateur Choisir un ou une animatrice pour chaque groupe. Cela peut être un(e) professionnel(le) interne ou une médiatrice externe.</p> <p>Participants dynamiques Pré-sélectionner si besoin quelques participants pour garantir une discussion dynamique et créer une ambiance bienveillante (personnes motivées, communicatives et empathiques).</p> <p>Ambassadeurs Désigner des membres de l'équipe projet, le personnel d'accueil ou des participants pour diffuser l'information avant, pendant et après les discussions.</p>	<p>2</p>  <p> ORGANISER LES GROUPES </p> <p>Horaires Prévoir des sessions de 1h à 1h30, adaptées aux horaires des professionnels (en fonction des roulements), des proches, et des habitants (en milieu d'après-midi, hors repas et siestes).</p>	<p>3</p>  <p> INFORMER </p> <p>Affichage Diffuser une affiche d'invitation pour chaque groupe de discussion.</p>  <p>Information en direct Rappelez régulièrement l'information, auprès des habitants et professionnels, lors des transmissions, des repas, des activités par exemple.</p> <p>Envois mails et appels téléphoniques Informez les proches et professionnels en parallèle par mail, voire par téléphone pour certains participants clés (membres du CVS, délégués, etc.)</p>
<p>4</p>  <p> FORMER LES GROUPES </p> <p>Créer des groupes de 4 à 8 participants pour les proches et les professionnels (en mixant les profils et métiers). Pour les habitants, privilégier des groupes de 2 à 5 personnes, en tenant compte de leurs profils, besoins et modes de vie.</p> <p>Assurer une mixité pour favoriser les échanges.</p>	<p>5</p>  <p> CONFIRMER AUPRÈS DES PARTICIPANTS </p> <ul style="list-style-type: none"> • Confirmer la participation des inscrits, en rappelant les horaires et l'objectif du groupe de discussion. • Afficher un rappel des horaires et des informations clés pour chaque groupe. 	<p>6</p>  <p> PRÉPARER DES VISUELS </p> <ul style="list-style-type: none"> • Imprimez des visuels parlants pour évoquer des éléments de contexte de l'établissement ou des moments de la journée. • Des exemples de visuels sont accessibles ici. 

EN PRATIQUE

Mutipliez les séances, si vous remarquez beaucoup d'inscriptions ou si vos premières séances ne vous semblent pas assez fournies.

Les séances planifiées à l'avance seront toujours plus abouties, mais n'hésitez pas à tenter des séances improvisées en fonction de vos contraintes, quitte à les réitérer pour les parfaire.

ANIMER UN GROUPE DE DISCUSSION

Pendant le groupe de discussion

<p>1</p> <p> ACCUEIL (10 MINUTES) </p>	<p>2</p> <p> LISTER LES BESOINS (45 MINUTES) </p>	<p>3</p> <p> COLLECTER DES RÉACTIONS AUX IMAGES (20 MINUTES) </p>
<p>Rappels :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Refaites une annonce le jour même de la séance. • Anticipez et allez chercher les participants (habitants, professionnels internes) quelques minutes avant le début. <p>Confort :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Préparez de l'eau et des snacks sur la table pour créer un environnement agréable. • Rassurez sur le fait que les pauses au cours de la séance sont permises selon les besoins de chacun. • Présentez quelques règles simples : respecter le temps de parole de chacun, accepter de passer à un autre sujet lorsque le temps est écoulé, etc. <p>Rappel du sujet :</p> <p>Soulignez l'objectif du projet et précisez que l'objectif de la séance est de recueillir les besoins de tous, sans jugement.</p>	<p>Points positifs</p> <p>Commencez par lister, sur une affiche ou des feuilles, les éléments appréciés de l'établissement (cadre, personnes, propreté, etc.). Par exemple, complétez ensemble la phrase : "Ici, nous aimons..."</p> <p>Points négatifs</p> <p>Listez les besoins d'amélioration au quotidien pour soi-même et en se mettant aussi à la place des autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour les habitants • Pour les professionnels • Pour les proches <p>Par exemple, "Ici, nous n'aimons pas...", "Les habitants n'aiment pas...", "Les professionnels ont besoin de..." etc.</p> <p>Points à améliorer</p> <p>Demandez les suggestions d'amélioration. Complétez la phrase : "Ici, nous aimerions davantage..."</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Présenter les images : montrez des images représentant des moments de la journée (réveil, petit-déjeuner, coucher, nuit). • Réactions et nouveaux besoins : encouragez les participants à ajouter de nouveaux besoins non mentionnés et à partager leurs réactions et envies par rapport à ces images.
<p>4</p> <p> CONCLURE (5 MINUTES) </p> <ul style="list-style-type: none"> • Récapitulatif : résumez les besoins collectés pendant la séance. • Rappel de l'objectif : réaffirmez l'objectif du projet et l'importance de cette séance dans le cadre du projet global. • Prochaines étapes : expliquez les prochaines étapes du projet et les actions à venir. • Mobiliser des participants : identifiez des volontaires pour continuer à participer activement tout au long du projet et diffuser les informations auprès des autres. 		

EN PRATIQUE

Un guide de discussion modifiable et destiné aux proches est accessible en exemple ici :



Récapitulez régulièrement les réponses collectées pour éviter des redites et clore les sujets. L'objectif n'est pas de s'éterniser sur un besoin mais de collecter l'ensemble des principaux besoins.



PARCOURS JOURNÉE TYPE



HABITANTS

PARCOURS ÉMOTIONNEL

QUI ? | JOURNÉE TYPE |

JE SUIS EN UNITE DE VIE PROTÉGÉE



JOUR DE CHAMBRE

Les personnes alitées, difficiles à déplacer ou qui préfèrent rester dans leur chambre



Je choisis parmi des possibilités restreintes, à vivre individuellement (repas, échanges)



JOUR DE COMMUNS

Les personnes alitées déplacées par les professionnels, regroupées dans les salles communes ou dans leur chambre



Je choisis parmi des propositions un peu plus variées mais à vivre en collectif (animations, repas, télévisions)

J'AI LA MALADIE D'ALZHEIMER ET JE ME DÉPLACE SEULE



JOUR DE DÉAMBULATION

Les personnes plutôt mobiles qui aiment se déplacer dans différents espaces pour observer la vie qui passe



Je choisis selon ma propre envie d'aller et venir, entre collectif, semi-collectif et individuel

J'AI UN AIDANT TRÈS PRÉSENT

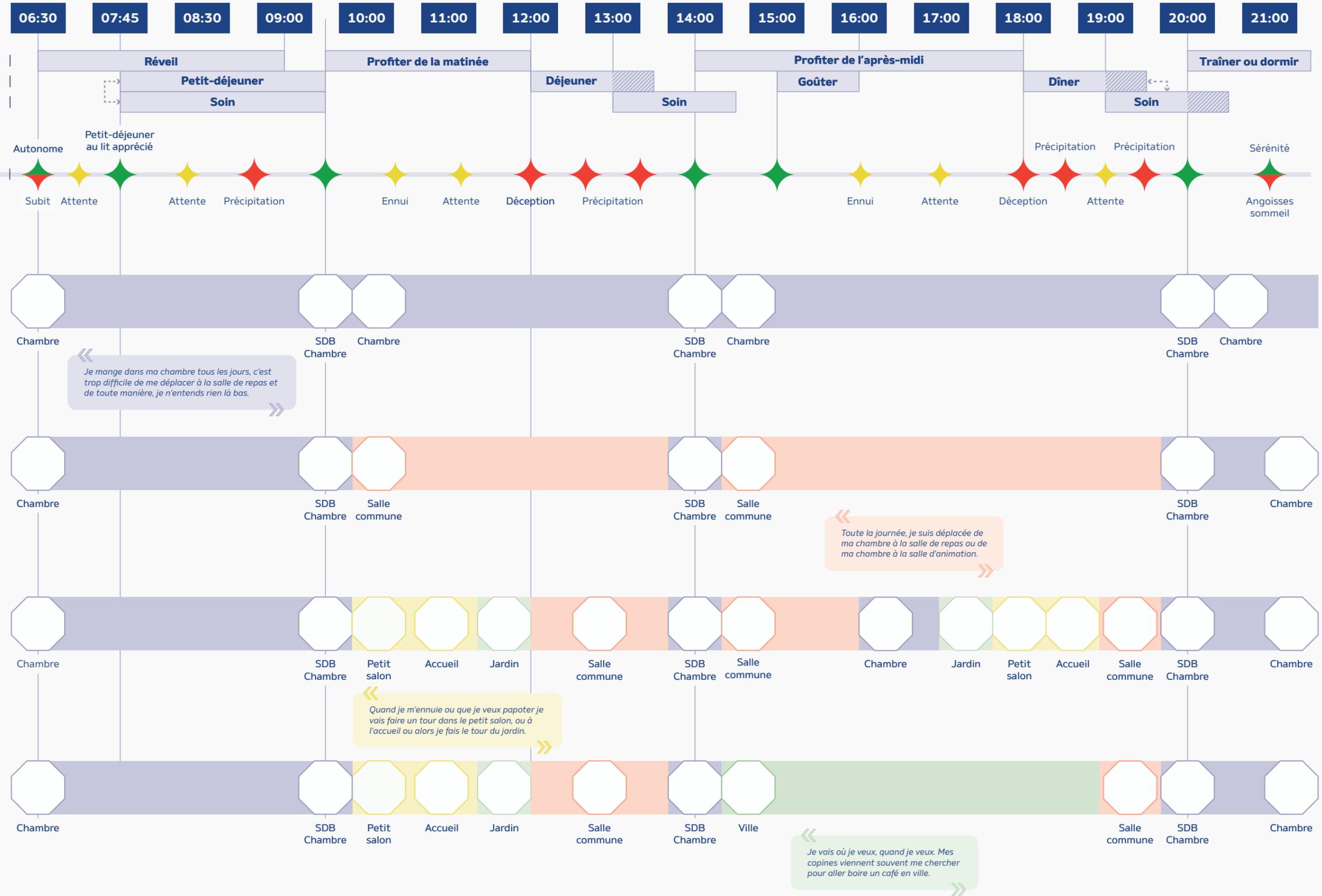


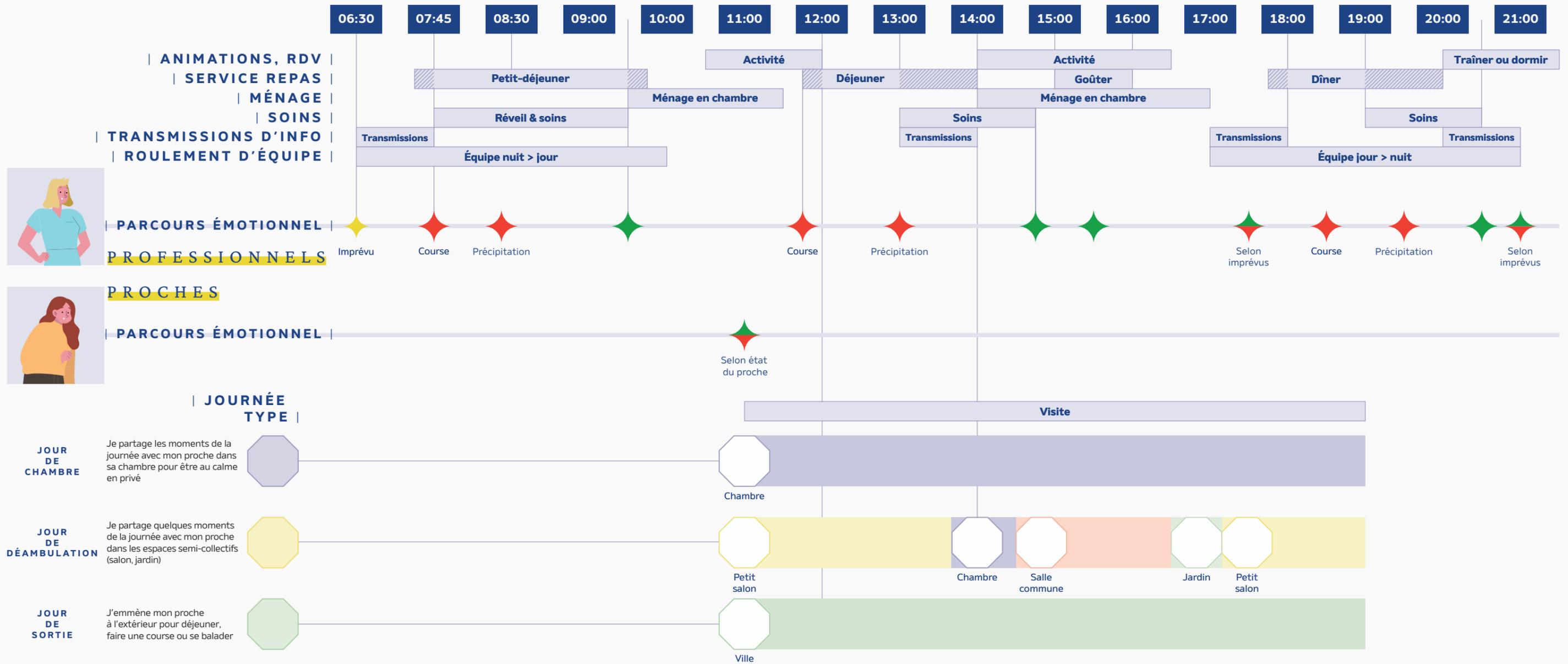
JOUR DE SORTIE

Les personnes plutôt mobiles qui sortent seules ou qui ont souvent de la visite pour sortir fréquemment



Je choisis selon ma propre envie d'aller et venir, entre collectif, semi-collectif, individuel, intérieur et extérieur





PLUSIEURS CONSTATS

DES TENSIONS PARTAGÉES ENTRE HABITANTS ET PROFESSIONNELS

Bien que leurs raisons puissent différer, les moments de frustration se manifestent souvent simultanément chez les habitants et les professionnels. Une interaction se crée alors entre les expériences vécues par ces deux groupes au sein de l'établissement. Identifier et améliorer ces situations peut s'avérer bénéfique pour tous.

UNE JOURNÉE STRUCTURÉE AUTOUR DES REPAS

Les repas structurent la journée et sont des points de repères autour desquels s'articulent les soins. Ces moments clés, sont chargés d'attentes fréquentes, bien que les enjeux qui y sont associés puissent différer d'une personne à l'autre.

« Des fois, on me pose dans la salle de repas à 11h, et j'attends. J'attends le repas puis le prochain. »

Une habitante

UN POUVOIR D'AGIR INFLUENCÉ PAR L'ESPACE ET LE TEMPS

Le pouvoir d'agir d'une personne est souvent lié à la manière dont elle occupe l'espace et le temps. Plus une personne investit différents espaces, plus elle rencontre d'opportunités pour participer aux décisions.

À l'inverse, ce pouvoir d'agir se réduit :

- Lorsque l'accès aux espaces est restreint ;
- Ou lorsque les activités et les journées manquent de diversité.

EN PRATIQUE

OBJECTIF

Visualiser les étapes clés de la journée vécues par les habitants, les professionnels et les proches afin d'identifier les moments de tension ou de creux.

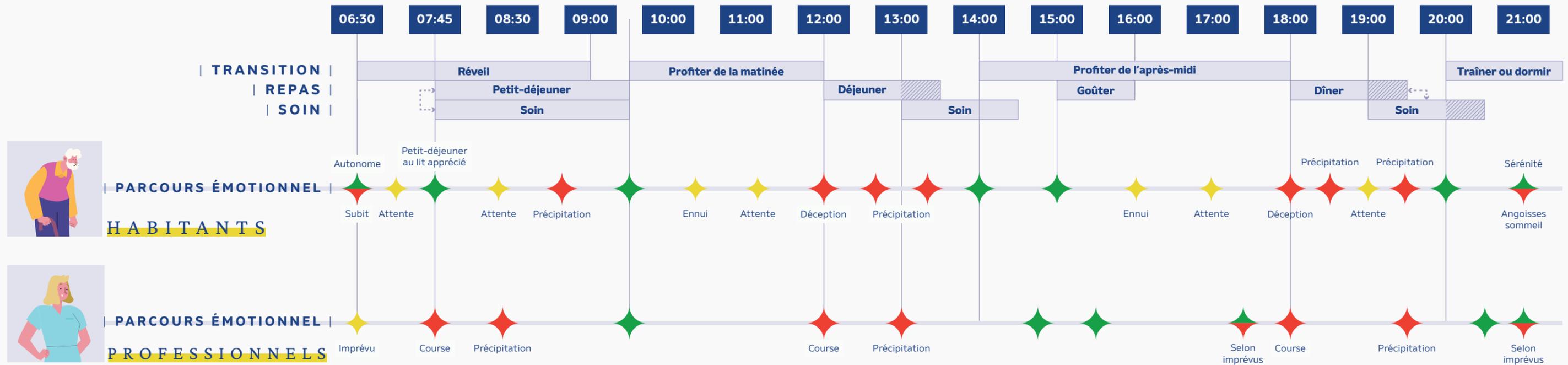
CONCEVOIR UN PARCOURS UTILISATEUR

Idéalement réalisé avec un designer, ce parcours peut néanmoins être esquissé par les équipes de l'établissement. Il suffit de lister les différentes étapes de la journée, puis d'associer à chacune les émotions généralement ressenties par les habitants et les professionnels.

ADAPTABILITÉ

Ce parcours a été élaboré par un EHPAD spécifique, mais il est facilement transposable à d'autres établissements. Il peut être imprimé, annoté, découpé, collé ou modifié à l'aide de caches et d'ajouts pour répondre aux besoins locaux.

PARCOURS JOURNÉE TYPE



PLUSIEURS CONSTATS

UNE JOURNÉE RYTHMÉE PAR DES VARIATIONS D'INTENSITÉ

La journée est marquée par une alternance de moments d'agitation et de calme, d'attente et de précipitation. Ces fluctuations, entre phases de "pression" et de "relâchement", s'articulent autour des activités clés qui structurent le quotidien.

« Je passe ma journée à attendre d'être précipité. » - Un habitant

DES ÉVÈNEMENTS AUX FRÉQUENCES PARTICULIÈRES

Certains événements se produisent fréquemment, tels que les transmissions professionnelles, les deuils, les départs, les arrivées de nouveaux habitants ou les anniversaires. D'autres, en revanche, sont beaucoup plus rares comparés aux habitudes de vie antérieures, comme les douches, les sorties ou les petits réaménagements de l'espace personnel. Identifier ces fréquences permet de mieux comprendre et analyser les dynamiques de la vie quotidienne en établissement.

UN PROCESSUS DE DÉSENGAGEMENT PROGRESSIF PEUT ÊTRE OBSERVÉ, SE TRADUISANT PAR :

- Un désengagement du quotidien, avec une moindre participation aux activités essentielles et structurantes telles que les repas ou les soins.
- Un désengagement sensoriel, marqué par une perte du plaisir au-delà de la satisfaction des besoins primaires comme manger, dormir ou maintenir une hygiène.

« Je ne prends plus ma douche pour me réveiller tranquillement ou pour me relaxer. C'est la machine à laver. »

Une habitante

EN PRATIQUE

OBJECTIF

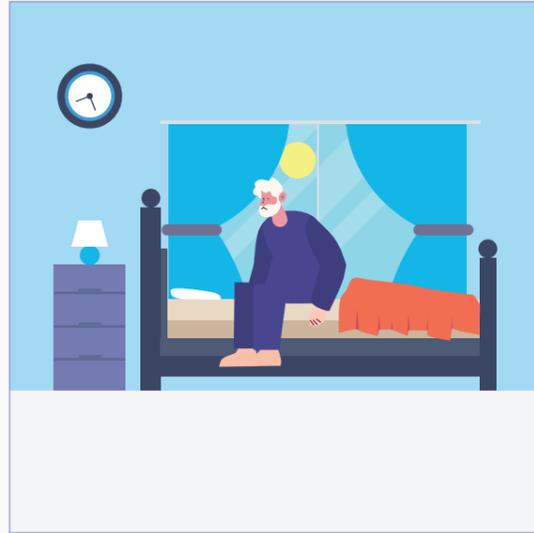
Visualiser les étapes clés de la journée vécues par les habitants, les professionnels et les proches afin d'identifier les moments de tension ou de creux.

CONCEVOIR UN PARCOURS UTILISATEUR

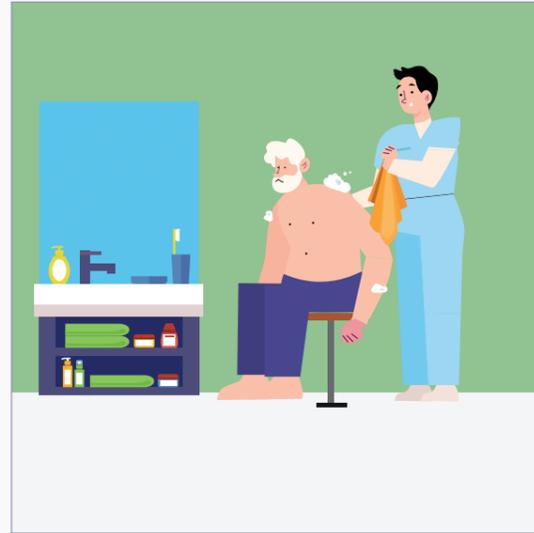
Idéalement réalisé avec un designer, ce parcours peut néanmoins être esquissé par les équipes de l'établissement. Il suffit de lister les différentes étapes de la journée, puis d'associer à chacune les émotions généralement ressenties par les habitants et les professionnels.

ADAPTABILITÉ

Ce parcours a été élaboré par un EHPAD spécifique, mais il est facilement transposable à d'autres établissements. Il peut être imprimé, annoté, découpé, collé ou modifié à l'aide de caches et d'ajouts pour répondre aux besoins locaux.



RÉVEIL



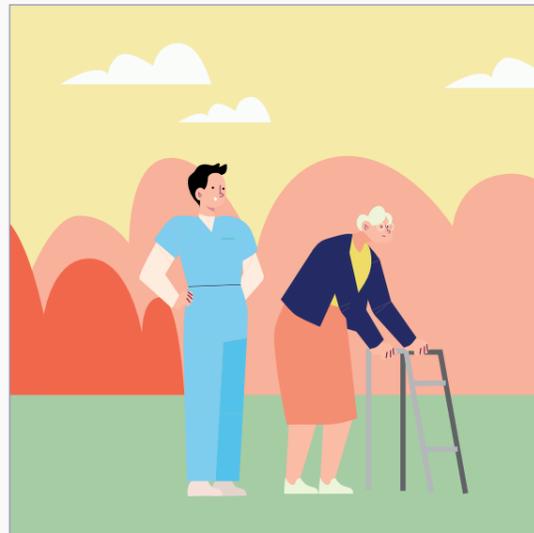
SOINS



REPAS



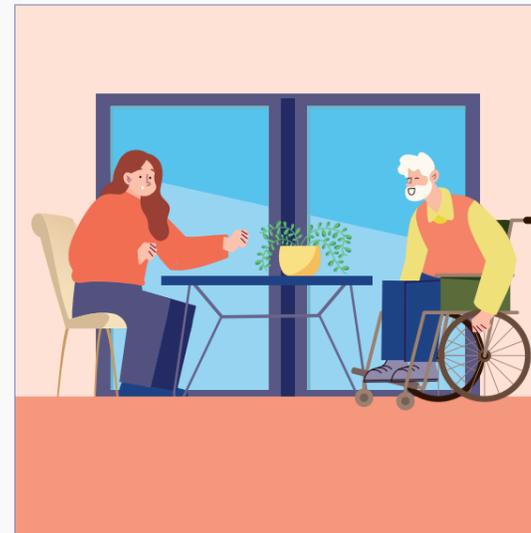
ACTIVITÉS



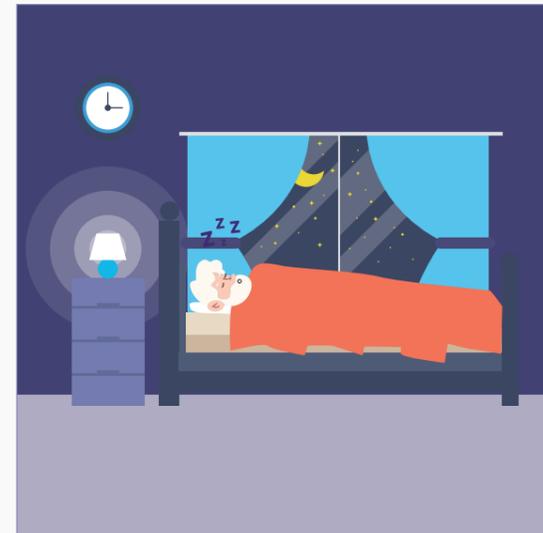
SORTIES



ÉVÈNEMENTS



VISITES



COUCHER

APPUYONS-NOUS SUR LES RECHERCHES D'EXPERTS



Yann Le Bossé

Chercheur sur le Développement
du Pouvoir d'Agir (DPA)



Laelia Benoît

Pédopsychiatre
du phénomène d'infantilisation



Isabelle Mallon

Sociologue du vieillissement



Kévin Charras

Directeur Living Lab
Vieillesse et Vulnérabilités



Anissa Pomiès

Sociologue
en étude sur le milieu carcéral



Damien Rondepierre

Sociologue
de l'habitat partagé

EN PRATIQUE

OBJECTIF

S'appuyer sur l'expertise de chercheurs et praticiens permet de gagner en temps et en connaissances.

Parallèlement à l'expérimentation de cette démarche participative, nous avons consulté des experts dans différents domaines.

Les sujets d'ici, directement liés à notre thématique :

- #Participation
- #Vieillesse

Des experts directement liés à notre thématique :

- Sociologues du vieillissement
- Gériatres
- Experts du pouvoir d'agir

Les sujets d'ailleurs, qui font écho à notre thématique :

- #International
- #Habitat partagé
- #Petite enfance
- #Milieu carcéral

Des experts dans des domaines similaires :

- Pouvoir d'agir limité
- Participation optimisée

APPUYONS-NOUS SUR LES RECHERCHES D'EXPERTS

Quelques citations issues de nos entretiens

« Le pouvoir d'agir c'est le pouvoir d'influencer ce qui est important pour moi. »

Yann Le Bossé

« L'endroit pourrait être pensé comme un grand habitat partagé dans lequel des professionnels interviennent plutôt qu'un lieu de travail médicalisé dans lequel des personnes résident. Le matin, je vais certes au travail, mais je vais d'abord chez quelqu'un. »

Damien Rondepierre

« Les risques sont ceux de l'institution totale, au sens d'Ervin Goffman, à savoir, la perte d'identité individuelle face à la standardisation du collectif, l'infantilisation, l'isolement de l'extérieur, une hiérarchie entre les "gardiens" et les "isolés", une uniformisation et bureaucratisation des soins. »

Damien Rondepierre

« L'esthétisation de son environnement, de ses affaires, de son repas, est une manière de se l'approprier. Recevoir un repas tout prêt limite l'implication personnelle et l'épanouissement par l'imaginaire. »

Anissa Pomiès

« L'infantilisation est le fait de ne pas prendre au sérieux une personne en raison de son âge. Ce phénomène touche souvent les enfants, les adolescents et les personnes âgées, dont les ressentis et les paroles sont minimisés ou ignorés. »

Laelia Benoît

« Il y a une forme d'impuissance acquise au fil du temps, à force de ne pas avoir le choix, la résignation. Pourtant, certaines libertés sont fondamentales : pouvoir aller et venir librement, décider du cours de sa journée. »

Kévin Charras

« Plutôt que de fermer la porte pour empêcher de sortir, ne vaudrait-il pas mieux laisser la porte ouverte et donner véritablement envie de rester ? »

Yann Le Bossé

« Les professionnels sont en injonctions contradictoires, entre des listes de tâches de soins et les réels besoins humains. Il est de plus en plus difficile de recruter des "machines à laver" lorsque nous avons besoin de personnes avec de véritables compétences humaines. »

Isabelle Mallon

EN PRATIQUE

OBJECTIF

S'appuyer sur l'expertise de chercheurs et praticiens permet de gagner en temps et en connaissances.

Parallèlement à l'expérimentation de cette démarche participative, nous avons consulté des experts dans différents domaines.

Les sujets d'ici, directement liés à notre thématique :

- #Participation
- #Vieillesse

Des experts directement liés à notre thématique :

- Sociologues du vieillissement
- Gériatres
- Experts du pouvoir d'agir

Les sujets d'ailleurs, qui font écho à notre thématique :

- #International
- #Habitat partagé
- #Petite enfance
- #Milieu carcéral

Des experts dans des domaines similaires :

- Pouvoir d'agir limité
- Participation optimisée

| QUELQUES RESSOURCES PARTAGÉES |

- Asiles, de **Ervin Goffman**
- Les podcasts « Occupes Ton Ehpad » du collectif **Occupes Ton Ergo**
- Les podcasts de **Fabrice Gzil**
- La Chaire de Philosophie à l'Hôpital de **Cynthia Fleury et Antoine Fenoglio**



CE QU'IL FAUT RETENIR

FICHES 8 - 9

DÉCIDONS, AVANT L'ENTRÉE EN EHPAD

Anticiper son parcours de vieillissement permet de mieux préserver son pouvoir d'agir et de décision sur sa propre vie malgré une perte d'autonomie.

FICHES 10 - 11

COMPRENONS LE POUVOIR D'AGIR

Le pouvoir d'agir d'une personne dépend de son environnement : les personnes qui l'entourent, les ressources dont elle dispose, la facilité à trouver des opportunités de décider pour elle-même.

FICHES 12 - 13

CHOISSONS NOS MODÈLES DE PARTICIPATIONS

Participer à une décision ne signifie pas être impliqué en permanence ni sur tous les sujets. Différentes formes de participation existent et se complètent : informer, consulter, collaborer, déléguer, etc.

FICHES 14 - 15

MENER DES ENTRETIENS ET IMMERSIONS

Multiplier les interlocuteurs et diversifier les modes d'observation permettent de mieux comprendre la diversité des besoins des parties prenantes de l'établissement et d'éviter de s'adresser toujours aux mêmes personnes.

FICHES 16 - 17

ÉVALUER LE NIVEAU DE PARTICIPATION

Mesurer la participation tout au long de la journée permet d'identifier les moments où des opportunités existent déjà et ceux qui nécessitent davantage d'initiatives pour renforcer la participation.

FICHES 18 - 19

CARTOGRAPHIER LES BESOINS PRIORITAIRES

Six axes d'amélioration au quotidien peuvent être questionnés de manière transverse au sein des établissements :
la communication, la gestion du temps, le lien social, l'occupation de l'espace, le plaisir sensoriel et la contribution au quotidien. Deux établissements distincts prioriseront différemment l'un de ces besoins par rapport aux autres selon leurs contextes.

FICHES 20 - 21

ANIMER UN GROUPE DE DISCUSSION

Diversifier les participants permet de recueillir une plus grande variété de besoins. Encourager les échanges en groupe favorise le développement d'une culture participative dynamique.

FICHES 22 - 23

PARCOURS JOURNÉE TYPE

Un parcours d'usage retraçant une journée type des habitants et des professionnels aide à repérer les moments de tension ainsi que ceux qui structurent la participation au quotidien.

FICHES 26 - 27

APPUYONS-NOUS SUR LES RECHERCHES D'EXPERTS

De nombreuses études (livres, articles, podcasts, interviews) traitent du sujet de la participation. Ces ressources, issues d'années de recherche, sont précieuses pour gagner du temps et obtenir des clés d'action pertinentes pour votre établissement.



LES POINTS CLÉS DE LA PHASE DE DIAGNOSTIC

| DIVERSIFIER
LES OBSERVATIONS |

- Les personnes interrogées ou observées
- Les lieux d'observations
- Les modes d'observation (verbale, non verbale, immersions, etc.)

| VISUALISER TOUS LES
BESOINS COLLECTÉS |

- Retranscrire l'ensemble des besoins collectés sans exception
- Regrouper les besoins détaillés sous des thèmes généraux
- Cartographier ou structurer clairement les thématiques et leurs besoins associés afin de visualiser un diagnostic précis

