

Réf. Dossier : 00000350

Date de notification :

**CONVENTION**  
**AU TITRE DE LA SECTION V DU BUDGET DE LA CNSA**  
**APPEL A PROJETS THEMATIQUE 2018**

**ENTRE**

d'une part,

La **Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie**,

dont le siège social est situé 66, avenue du Maine - 75382 Paris cedex 14,  
représentée par sa directrice, **Madame Anne BURSTIN**

N° de SIRET : **180 092 561 00026**, APE : **8430 C**

STATUT JURIDIQUE : Établissement Public à Caractère Administratif

Ci-après désignée « la **CNSA** »

**ET**

d'autre part,

Le DÉPARTEMENT DU HAUT-RHIN

dont le siège social est situé 100 avenue d'Alsace

BP20351

68006 COLMAR

Représenté par sa Présidente, Madame Brigitte KLINKERT, dûment habilitée par une  
délibération de la Commission permanente du Conseil départemental du 2019

N° SIRET : 226800019 00227, NAF : 84.11Z - Administration publique générale

STATUT JURIDIQUE : Collectivité territoriale

Ci-après désigné «le porteur de projet »

**Vu** l'article L. 14-10-5 V du code de l'action sociale et des familles ;

**Vu** l'appel à projets thématique du 22 juin 2018 intitulé « Handicap et perte d'autonomie :  
innovation sociale par le design » ;

**Vu** l'avis favorable rendu par le comité des subventions section V - Appel à projets thématique  
2018 de la CNSA en date du 29 novembre 2018.

**Vu** la décision attributive de subvention suite au comité du 29 novembre 2018 section V – Appel à  
projets thématique 2018 n°18-120 du 13 décembre 2018.

**IL EST CONVENU CE QUI SUIT :**

## **PRÉAMBULE**

La CNSA a lancé le 22 juin 2018 un appel à projets thématique visant à encourager des collaborations entre acteurs du champ du handicap et de la perte d'autonomie et designers intitulé : « Handicap et perte d'autonomie : innovation sociale par le design ».

En réponse à cet appel à projets le DÉPARTEMENT DU HAUT-RHIN a déposé un projet intitulé « Le design social au service de la transformation de l'offre dans le champ du handicap ».

La CNSA, constatant l'intérêt qu'il y a à la réalisation de ce projet, initié et conçu par le DÉPARTEMENT DU HAUT-RHIN, dont l'objet correspond aux priorités d'utilisation des crédits de la section V de son budget et répond aux exigences de l'appel à projets thématique 2018, a décidé de participer à son financement.

### **ARTICLE 1. OBJET DE LA CONVENTION**

La présente convention a pour objet de préciser les modalités de la contribution financière de la CNSA au projet intitulé « Le design social au service de la transformation de l'offre dans le champ du handicap », conduit par le porteur de projet et décrit dans l'annexe technique jointe à la présente convention (cf. annexe 1).

### **ARTICLE 2. DURÉE**

La présente convention est conclue pour une durée de 24 mois à compter de sa date de signature par le dernier des deux contractants.

### **ARTICLE 3. ENGAGEMENT DE LA CNSA**

La CNSA s'engage à verser au porteur de projet une subvention représentant un pourcentage fixé à 79,94 % du montant total réel du projet, et ce dans la limite de 64 050 euros. Le pourcentage de concours de la CNSA et le montant plafond sont établis sur la base du budget prévisionnel figurant à l'annexe 2 de la présente convention.

Le pourcentage de 79,94 % est par principe non révisable, excepté dans les deux cas suivants :

- Lorsque les dépenses réelles subventionnables s'avèrent inférieures aux dépenses prévisionnelles ou lorsque l'ensemble des financements excède les dépenses subventionnables. La CNSA réajuste alors son taux de participation à la baisse en vue de supprimer l'excédent de financement. Ce nouveau taux s'applique aux dépenses réelles subventionnables.
- Lorsqu'un ou plusieurs financeurs du projet s'avèrent défaillants pour tout ou partie de leur contribution. La CNSA peut alors réviser son taux de participation dans la limite de 80 % du montant réel du projet. L'application du nouveau taux aux dépenses réelles subventionnables ne peut se traduire par un versement supérieur à 64 050 euros.

Le porteur de projet doit aviser la CNSA de toute modification du budget du projet (en recettes ou en dépenses).

### **ARTICLE 4. ENGAGEMENT DU PORTEUR DE PROJET**

Le porteur du projet s'engage, sous sa responsabilité à mettre en œuvre le projet, défini dans l'annexe 1 jointe à la présente convention.

Il s'engage également à :

- convier la CNSA au comité de pilotage de ce projet et lui transmettre les comptes -rendus des réunions ;
- remettre à la CNSA à l'issue de la phase d'observation et au plus tard le 30 juin 2019 un exemplaire du rapport intermédiaire, selon le plan type décrit à l'annexe 5 de la présente convention ;
- remettre à la CNSA, au plus tard 12 mois après le début de la convention, un exemplaire du rapport final selon le plan type décrit à l'annexe 5 de la présente convention accompagné d'un résumé en format poster dont le gabarit sera fourni par la CNSA ;
- remettre, s'il le souhaite, un projet de rapport final pour avis à la CNSA avant ce délai ;
- remettre à la CNSA, au plus tard 12 mois après le début de la convention, les livrables fournis par le prestataire désigné décrits dans l'annexe technique (annexe 1) jointe à la présente convention et comprenant à minima un livrable en format libre facilement diffusable présentant sa démarche et les solutions proposées, ainsi qu'un guide de déploiement et de reproduction des solutions respectant les recommandations prévues à l'annexe 5 ;
- venir présenter les résultats du projet à la CNSA, à sa demande, et notamment lors d'une journée de restitution qui aura lieu en 2020 ;
- informer de façon expresse la CNSA de tout retard pris dans l'exécution du projet ;
- informer au préalable la CNSA, qui pourra s'y opposer, des modifications intervenant dans les conditions (techniques et financières) de la réalisation du projet ;
- faciliter, à tout moment, le contrôle par la CNSA, ainsi que par toute personne mandatée par elle, de la réalisation du projet, par lui-même ou son/ses prestataire(s) notamment par l'accès à toutes les pièces justificatives de dépenses effectuées relatives au projet faisant l'objet de la présente convention ;
- remettre à la CNSA, à la fin de la durée de la convention un compte rendu financier définitif, daté et signé, retraçant les ressources et les recettes effectivement affectées au projet (document type à l'annexe 3) ;
- ne pas redistribuer sous forme de subvention à des tiers la subvention versée par la CNSA, sauf autorisation expresse et préalable de la caisse visée par son contrôleur budgétaire.

Les rapports et le compte-rendu financier devront être envoyés en format papier et électronique à la direction scientifique de la CNSA à l'adresse suivante : [innovation2018@cnsa.fr](mailto:innovation2018@cnsa.fr)

Si les délais impératifs d'envoi de ces documents ne sont pas respectés, le porteur de projet doit justifier le retard par écrit.

## **ARTICLE 5. DÉMARRAGE DU PROJET**

Le porteur du projet s'engage à apporter à la CNSA, à sa demande, toutes les preuves justifiant du démarrage du projet dans les 3 mois à compter de la date de signature de la convention.

À défaut, la CNSA pourra demander la résiliation de la convention et le remboursement du versement déjà effectué conformément à l'article 12 ci-dessous.

## **ARTICLE 6. MODALITÉS DE PAIEMENT**

Le versement de la subvention de la CNSA au porteur de projet sera effectué comme suit :

- un premier versement, à hauteur de 70% du montant prévisionnel de la subvention, soit 44 835 euros sera versé dans un délai maximum d'un mois à compter de la date de notification de la présente convention ;

- un deuxième versement, correspondant au solde, à hauteur maximum de 19 215 euros, sera versé après réception et validation par la CNSA du compte rendu financier définitif et du rapport final détaillé prévu à l'article 4 de la présente convention au regard du projet présenté à l'annexe 1.

Les versements seront effectués par virement au compte bancaire du porteur de projet dont le RIB est fourni en annexe 4.

La participation financière de la CNSA vise à couvrir partiellement le besoin de financement du dispositif et ne peut permettre de dégager un excédent.

La subvention octroyée par la CNSA est donc susceptible d'être réduite par application du taux de subvention visé à l'article 3 de la convention, ou de faire l'objet d'une demande de remboursement, après prise en compte des dépenses subventionnables effectives de l'action menée et du montant des ressources constatées telles que résultant du compte rendu financier, ainsi qu'en cas d'utilisation de la subvention à d'autres fins que celles prévues initialement et inscrites à la présente convention.

Le porteur du projet assume l'entière responsabilité juridique et financière de l'utilisation de ces fonds. Il s'engage à fournir à la CNSA, à sa demande, toutes pièces justificatives des dépenses réalisées dans le cadre de la présente convention.

L'ordonnateur de la dépense est la Directrice de la CNSA.  
Le comptable assignataire de la dépense est l'Agent comptable de la CNSA.

#### **ARTICLE 7. MENTION DU SOUTIEN DE LA CNSA**

Le porteur de projet s'engage à faire mention de la participation de la CNSA sur tout support de communication et dans ses relations avec les tiers relatives à l'objet de la présente convention.

Toutefois, cette mention de la participation de la caisse n'implique pas automatiquement l'utilisation du logo de la CNSA. En effet, l'utilisation du logo de la CNSA sur les documents liés au projet n'est possible qu'après validation formelle par la CNSA du contenu dudit document.

La CNSA se réserve le droit de refuser que son logo soit utilisé ou que la mention de sa participation soit citée.

Si la mention du logo de la CNSA est acceptée, le logo sera fourni par la direction de la communication qui validera sa bonne utilisation avant impression.

#### **ARTICLE 8. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Le porteur de projet détient la propriété intellectuelle des travaux mentionnés à l'article 4 de la présente convention. Il autorise la CNSA à diffuser en accès ouvert le guide de déploiement et de reproduction des solutions ainsi que le résumé en format poster sur son site internet et sur l'extranet réservé aux membres de son conseil scientifique.

#### **ARTICLE 9. SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES**

Si le projet conduit à mettre en œuvre un ou des traitements de données à caractère personnel, le porteur du projet, responsable du/des traitements s'engage à faire respecter les obligations de sécurité et de confidentialité des données par toute personne intervenant dans le recueil ou le traitement de l'information conformément aux articles 32 à 35 du règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016, et à ne traiter des données personnelles qu'avec le consentement par acte volontaire des personnes concernées.

Le porteur du projet doit tenir un registre qui détaille les traitements réalisés dans la gestion des droits des personnes : effacement, rectification, portabilité. Il est dans l'obligation de démontrer le respect du RGPD dans le cadre de sa prestation en produisant ce registre tenu à jour.

Le porteur s'engage également à demander le cas échéant l'autorisation de la CNIL pour le traitement des données indirectement nominatives relatives à l'état de santé, et à solliciter en amont, si le projet le justifie l'avis du Comité d'expertise pour les recherches, les études et les évaluations dans le domaine de la santé (CEREES).

#### **ARTICLE 10. RESPONSABILITÉ TECHNIQUE**

Le travail du porteur de projet est réalisé sous la responsabilité de Madame Dorothee MARTIN, Directrice Générale Adjointe Développement Humain et Solidarité et Monsieur Christian FISCHER, Directeur de l'Autonomie.

Au sein de la CNSA, le projet est suivi par la Direction de la Compensation.

#### **ARTICLE 11. MODIFICATION DE LA CONVENTION**

Toute modification des conditions ou modalités d'exécution de la présente convention, définies d'un commun accord entre les parties, fera l'objet d'un avenant. Toutefois, le report des délais de transmission des documents mentionnés à l'article 4 peut faire l'objet d'une décision de la CNSA en réponse à une demande faite par le porteur.

L'avenant, ainsi que la demande de modification des délais de transmission, devront impérativement intervenir avant la fin de la présente convention.

#### **ARTICLE 12. SANCTION ET RÉSILIATION DE LA CONVENTION**

En cas de non-respect par l'une des parties de l'une de ses obligations résultant de la présente convention, celle-ci pourra être résiliée de plein droit par l'autre partie, à l'expiration d'un délai de deux mois suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure de se conformer aux obligations contractuelles et restée infructueuse.

En cas d'inexécution totale ou partielle, de modification substantielle ou de retard significatif dans l'exécution du projet n'ayant pas obtenu l'accord de la CNSA, celle-ci peut ordonner le reversement de tout ou partie des sommes déjà versées, ou la diminution de sa subvention, après examen des justificatifs présentés par l'organisme et après avoir entendu ses représentants.

La non production de documents et fichiers mentionnées à l'article 4 de la convention, le refus de communication ou la communication tardive du compte rendu financier justifiera la suppression de la subvention et la restitution par le porteur de projet de tout ou partie de la subvention versée.

La CNSA informe le porteur de ces décisions par lettre recommandée avec accusé réception.

#### **ARTICLE 13. LITIGES**

Les litiges survenant du fait de l'exécution de la présente convention, à défaut d'accord amiable intervenu entre les parties, seront portés devant le Tribunal Administratif de Paris.

#### **ARTICLE 14. ANNEXES**

Les annexes font partie intégrante de la convention.

Annexe 1 : Annexe technique décrivant le projet subventionné.

Annexe 2 : Budget prévisionnel de l'ensemble du projet.

- Annexe 3 : Modèle de compte rendu financier définitif  
Annexe 4 : Relevé d'identité bancaire ou postal (original).  
Annexe 5 : Recommandations et plans types pour les rapports et livrables

**Fait en deux exemplaires originaux à Paris, le**

*Pour la CNSA :  
la Directrice,*

*Pour le DÉPARTEMENT DU HAUT-RHIN :  
La Présidente,*

*Anne BURSTIN*

*Brigitte KLINKERT*

**Annexe 1**  
**Annexe technique décrivant le projet**

Cette annexe est transmise par le porteur de projet dans sa demande de subvention.

# DESIGN SOCIAL AU SERVICE DE LA TRANSFORMATION DE L'OFFRE DANS LE CHAMP DU HANDICAP

## *Résumé du projet*

Le projet proposé par le Département (CD68), en binôme avec un consortium de designers mené par le cabinet DETEA, porte sur l'accompagnement de la transformation de l'offre dans le champ du handicap. Il s'agit de repenser et reconcevoir l'accueil et l'accompagnement des usagers dans une logique de parcours et de guichet intégré pour améliorer la performance de l'accueil et de la prise en charge des usagers.

La méthodologie du design social et l'objet de la mission s'inscrivent pleinement dans les orientations du schéma de l'autonomie (adoption l'automne) : fluidifier les parcours, améliorer l'accueil et l'orientation, faire évoluer l'offre pour mieux prendre en compte les attentes des usagers et l'évolution des profils...

Le terrain d'expérimentation retenu porte plus spécifiquement sur la fonction accueil en MDPH.

Il s'agit de repenser l'accueil dans sa composante plurielle : process humain, facteur informatique/numérique, outils de communication, organisation de l'espace sur le site de Mulhouse.

La mission s'articulera en 4 temps (méthode en diamant) : immersion, conception/prototypage, test/évaluation, déploiement. Ce process de création et d'expérimentation collective, avec et pour les usagers, permettra d'imaginer ensemble les futurs possibles, souhaitables et souhaités. Cela permettra également d'acculturer d'autres services de la collectivité avec une nouvelle façon d'élaborer les politiques publiques.

## **1. Présentation du porteur**

Le projet porté par le Département du Haut-Rhin (CD68) est piloté par la Direction de l'Autonomie (Christian FISCHER, Directeur et Carole MOCHEL-WIRTH, cheffe d'unité prévention/innovation) et placé sous la responsabilité de la Directrice Générale Adjointe Développement Humain et Solidarité (Dorothee MARTIN).

Chef de file de l'action sociale, le CD68 a pour mission de déployer et d'organiser l'offre en établissement et en service sur son territoire, dans le champ du vieillissement et du handicap. Grâce à l'élaboration de son schéma de l'autonomie 2018-2023, adopté le 7 décembre 2018 par l'Assemblée départementale, le CD68 :

- a pris conscience de la nécessité absolue de passer d'une vision « patient/usager/bénéficiaire en demande de prise en charge » à une vision « personne disposant de ressources et de capacités, actrice de son projet »,
- considère que le principal enjeu dans le champ du handicap est de transformer l'offre existante, pas uniquement en créant des réponses nouvelles comme l'habitat inclusif mais en accompagnant l'offre existante à repenser leurs réponses,
- estime avoir une responsabilité forte et partagée avec l'Agence Régionale de Santé Grand Est pour faciliter les parcours et que le CD68 a de par ses missions la responsabilité de mieux organiser la 1<sup>ère</sup> étape du parcours : accueil, écoute, information, primo-orientation et évaluation.

Le Département est fortement impliqué dans l'amélioration de l'accessibilité à l'offre et du parcours de la personne. Cela se traduit par des actions de coordination entre les différents acteurs afin de faciliter la résolution et la prise en charge des situations. Des actions transversales impliquant d'autres politiques publiques menées par la collectivité sont également mises en œuvre, par exemple dans les champs de la culture, du numérique ou encore du logement.

Les actions et initiatives développées dans le champ de l'autonomie s'inscrivent en partenariat et en lien avec d'autres acteurs institutionnels notamment l'ARS, mais aussi avec les établissements et services du territoire ainsi que de nombreux acteurs associatifs.

Dans le champ de l'autonomie, le CD68 a été précurseur dans la mise en place des différents dispositifs et outils destinés à modifier en profondeur l'approche de l'organisation médico-sociale, dans le sens d'une réelle prise en compte des attentes des personnes :

- L'expérimentation de la Méthode d'Action pour l'Intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'Autonomie (MAIA), dès 2009 dans le champ personnes âgées, pour simplifier le parcours, faciliter les mises en relation avec les professionnels pertinents et améliorer globalement le service proposé.

- Le développement de différents outils : Via Trajectoire Personnes Agées (pour faciliter l'inscription en ligne en EHPAD), Via Trajectoire Personnes Handicapées (pour un meilleur suivi de l'effectivité des orientations) ou encore un outil TIC d'information et de coordination entre les différents intervenants au domicile de personnes dépendantes, baptisé SICODOM.
- L'expérimentation « Réponse Accompagnée Pour Tous » (RAPT) dès 2016, suite aux orientations du rapport PIVETEAU « 0 sans solution ». Ce dispositif doit permettre de faciliter la prise en charge de personnes en situation de handicap exposées à un risque de rupture de parcours en particulier pour celles ayant des besoins complexes et évolutifs et qui peuvent être confrontées à une absence totale de prise en charge à la suite de refus d'admission en établissement ou service médico-social.

En 2015, le CD68 a candidaté pour expérimenter la méthode RAPT, qui s'inscrivait en pleine cohérence avec le fonctionnement et les priorités identifiées (MDPH inscrite dans le partenariat local comme tête de réseau, une CDAPH engagée depuis 2006 dans une démarche d'accompagnement des publics dans l'esprit décrit par M. PIVETEAU, un partenariat associatif dense et créatif, une politique volontariste en matière de handicap développée depuis plusieurs années par le Département, une ARS dynamique et porteuse de nombreux projets...).

Cette expérimentation s'inscrivait dans la poursuite de plusieurs initiatives illustrant le dynamisme du contexte local : gestion électronique des listes d'attente en établissement « via trajectoire », convention pour l'accueil en urgence des personnes handicapées du département, projets innovants de PCH mutualisée...

De plus, par sa situation frontalière, le CD68 est naturellement tourné vers l'Europe. Depuis 2016, le CD68, avec ses homologues du Bas-Rhin et de la Moselle, sont labellisés site de référence dans le cadre du Partenariat Européen pour l'Innovation sur le Vieillessement Actif et en bonne santé (PEI - forme de coopération lancée par la Commission européenne associant des acteurs d'horizons socio-professionnels différents de niveaux local, national et européen, pour promouvoir le développement et le déploiement plus rapide et efficace de solutions innovantes). Il suit également les travaux d'un groupe d'experts tri-national (franco-germano-suisse) sur la promotion de la santé. Enfin, le Département a répondu à l'appel à projet « Innovation 2017 – Et nos voisins européens, comment font-ils ? » et a été retenu pour mener une mission d'étude au Pays Basque espagnol et au Danemark.

## **2. La présentation du partenaire designer**

Le partenaire designer est un consortium de consultants constitué autour du cabinet DETEA (entreprises privées à but lucratif). Le choix a été fait de rassembler différentes expertises complémentaires pour mettre en œuvre cette mission :

- Une compétence spécifique en design social, apportée par DETEA, en les personnes de Gwenaëlle LELEU, Camille CHARMEY et Damien ROFFAT
- Une compétence en psychosociologie, avec Perrine LEBOURDAIS, intervenant en thérapie sociale,
- Une architecte designeuse pour la réalisation des prototypes, Elodie CHARRIER.

Cette équipe pluridisciplinaire en design et en sciences sociales coopère régulièrement dans le cadre de projets, en particulier avec des collectivités territoriales afin de les accompagner dans la mise en place de démarches d'innovation centrées usager et de design de service. Les projets menés en collaboration ont porté tant sur des enjeux organisationnels que sur des services. Les différents consultants du consortium disposent d'une solide expérience et connaissance du secteur public.

Grâce à une collaboration effective depuis plusieurs années, les différents intervenants ont développé de vraies habitudes de travail, ce qui permet la mise en commun des outils, des grilles de lecture pour les rendre plus pointues, pertinentes et globales.

Les méthodologies utilisées s'appuient sur une ingénierie participative centrée sur le point de vue usagers-citoyens permettant de l'intégrer dans les projets de conception.

Un portfolio détaillé de projets précédemment menés est joint à la présente note.

Les consultants membres du consortium :



**Camille Charmey**

*Designer de services - Espace*

Camille Charmey a développé des compétences de design de service, plus spécifiquement sur le volet graphisme et aménagement d'espaces, au cours de diverses démarches de co-conception qu'elle a eu l'occasion de conduire avec les agences Détéa, Indivisibles et EtrangeOrdinaire.

Durant toutes les étapes d'un projet, elle sait traduire graphiquement les besoins afin de faciliter la transmission auprès des divers profils d'utilisateurs. Elle sait repartir des expressions et idées formulées par les utilisateurs et les agents pour produire une ou des visions concrètes et illustrées à travers des parcours d'usage, des plans simplifiés, des cartes heuristiques etc. Elle a étudié à l'école de design de Nantes et en Chine pour passer son master Design Transculturalité au China Studio à Shanghai.



**Damien ROFFAT**

*Designer de services - consultant*

Damien Roffat a co-fondé Détéa, cabinet pionnier en la matière, avec Adrien Demay et Romain Thévenet. Depuis 2009, il met ses compétences aux services des acteurs publics, à différentes échelles et sur l'ensemble du territoire Français. Il a eu l'occasion de piloter et participer à un ensemble de démarches portant sur des thématiques variées, au sein d'équipes pluridisciplinaires, son expertise reposant davantage sur les méthodes mises en oeuvre pour conduire le changement que sur une thématique précise. Le fil rouge de sa démarche étant l'exigence d'innovation, c'est-à-dire la capacité à générer de nouveaux usages d'une part, et de nouvelles façons de travailler d'autre part. Pragmatique, il tient à toujours à formuler des propositions concrètes : la pratique et la théorie se croisant sans cesse pour s'enrichir réciproquement. Pour intégrer le débat public et devenir un élément moteur, les politiques publiques doivent se traduire en usages. C'est dans cette optique qu'il envisage le design comme une boîte à outils au service des territoires.

-> HANDICAP ET PERTE D'AUTONOMIE  
INNOVATION PAR LE DESIGN  
PROPOSITION D'ACCOMPAGNEMENT



**Gwenaëlle LELEU**

*Designer - graphiste,*

Gwenaëlle collabore pleinement avec le collectif Détéa dans la conception de nouveaux services centrés usagers dans les domaines de l'action publique au travers de démarches immersives et participatives. Son approche graphique, d'une part, lui permet - pour impliquer les parties prenantes dans le processus de création - d'imaginer des supports / outils d'ateliers collectifs qui favorisent la prise de parole, l'autonomie, l'émergence d'un dialogue et la production de nouvelles idées. D'autre part, elle hiérarchise, illustre, schématise la matière récoltée afin de communiquer avec clarté et sensibilité les enjeux des propositions qui émanent de ces travaux. Ceci peut se traduire sous forme de livrables formels variés tels que des plans des usages, scénarios illustrés ... Gwenaëlle a rejoint le collectif Détéa en Janvier 2017 et est depuis mars 2018 salariée entrepreneure dans la coopérative Oxalls.



## ✕ Perrine Lebourdais

Psychosociologue

Après une formation de Psychosociologue, Perrine a exercé plus de 10 ans comme Consultante et Formatrice dans les secteurs de la Santé Publique et du Médico-social.

Ses missions consistaient à créer les conditions de travail ensemble entre les acteurs de divers champs.

Qu'il s'agisse des accompagnements qu'elle a conduits ou des formations qu'elle a élaborées et animées, toutes ces expériences lui ont montrées en quoi la coopération était :

- l'outil clé pour que les structures et les équipes puissent s'adapter au contexte mouvant,
- mais aussi un véritable ressort à l'innovation.

Ces expériences lui ont également permis de toucher du doigt les freins à la coopération.

C'est pourquoi, pendant 3 années, elle s'est formée à la Thérapie sociale et est actuellement supervisée par l'Institut Charles ROJZMAN ([www.institut-charlesrojzman.com](http://www.institut-charlesrojzman.com)).

Son parcours et son expérience avec les groupes expliquent pourquoi aujourd'hui elle souhaite accompagner des équipes et des structures à développer leur intelligence collective.

-> HANDICAP ET PERTE D'AUTONOMIE  
INNOVATION PAR LE DESIGN  
PROPOSITION D'ACCOMPAGNEMENT



## ✕ Élodie Charrier

Conceptrice d'espace

Élodie a créé sa structure après 2 ans de design industriel. Elle travaille pour des particuliers, des professionnels ou des acteurs publics, sa méthode de travail commence par une rencontre, une discussion sur les attentes. Puis grâce à sa rigueur, elle recherche et trouve des solutions à la problématique spatiale, tout en insérant les normes réglementaires. La recherche d'identité et d'ambiance pour un espace, tout en intégrant les contraintes fonctionnelles, est le fil rouge de sa démarche. Intéressée par la question du handicap et de l'accessibilité, Élodie a participé à la formation *Concevoir, étudier ou diagnostiquer l'accessibilité des bâtiments aux personnes handicapées* animée par Thierry LIÉS, consultant formateur et Assistant à maître d'ouvrage.

La jeunesse et la volonté d'Élodie sont des moteurs pour la recherche d'une réponse la plus adaptée au service proposé.

### 3. Description des enjeux du projet

*Intérêt de la problématique et constats de terrain justifiant le choix*

Ayant eu l'opportunité de participer à une session de formation proposée par la 27<sup>ème</sup> Région, de prendre connaissance d'initiatives pilotes menées par des acteurs publics (Départements du Val d'Oise et de Loire Atlantique), mais aussi d'échanger avec des territoires (Département du Gard) et des structures telle que la Fabrique de l'Hospitalité des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg, la Direction de la Solidarité est convaincue de l'intérêt et la pertinence de la démarche de design social pour faire évoluer les pratiques professionnelles et répondre aux enjeux qui se posent dans le champ de l'action sociale et médico-sociale.

Cette approche donne un cadre qui rend possible un travail réflexif, l'avancée « à tâtons » et la pratique/le droit à l'essai-erreur, dans une logique d'innovation sociale. Elle permet de se concentrer sur l'usager et son parcours, de construire pour et avec lui.

Depuis de nombreuses années, dans le champ de l'autonomie, le CD68 met l'accent sur l'innovation et les possibilités d'expérimentation. Cette orientation est un axe fort du nouveau schéma de l'autonomie.

Le CD68 souhaite proposer d'appliquer la démarche de design social dans le champ du handicap, pour accompagner le mouvement de transformation de l'offre et améliorer l'accueil et l'orientation dans une logique de guichet intégré.

Ce projet s'inscrit pleinement en cohérence avec plusieurs orientations principales du schéma de l'autonomie 2018-2023 :

- ➔ la logique de parcours et le développement du guichet intégré pour améliorer l'accueil, l'information et la bonne orientation.

L'enjeu primordial est d'éviter les ruptures de parcours et les non réponses ou réponses mal adaptées à un besoin, et ainsi de fluidifier les parcours.

Développer davantage le travail partenarial, le dialogue et l'interconnaissance entre les différents professionnels, les acteurs sanitaires et médico-sociaux est essentiel pour forger une solide connaissance et culture partagée commune, faciliter l'accueil/l'orientation des usagers et l'articulation des différents dispositifs.

Le développement de la logique de parcours suppose non seulement de placer l'utilisateur au centre du dispositif, mais aussi de le considérer comme un acteur et une ressource. Il ne s'agit plus de travailler « pour » mais de travailler « avec », ce qui correspond pleinement à la philosophie du design social.

Dès 2016, dans le champ du handicap, le CD68 a souhaité expérimenter le dispositif RAPT, pour permettre « un parcours de vie sans rupture pour les personnes en situation de handicap et leurs proches ».

La MDPH est un acteur clé du 1er accueil, de la primo-orientation et de l'évaluation des besoins, qui sont les premières étapes du parcours. La fonction d'accueil, d'information et d'orientation, qu'elle soit physique ou téléphonique est essentielle, puisqu'il s'agit du 1er contact avec l'utilisateur. Celle-ci évolue également pour intégrer les outils numériques actuellement développés.

L'objectif est d'améliorer l'accès aux droits ainsi que la bonne orientation des usagers et ainsi la performance et la qualité de l'accueil proposé aux usagers.

Il s'agit de :

- ❖ garantir un accueil de qualité dans le respect des principes de proximité, réactivité, adaptation aux spécificités du public,
- ❖ favoriser une orientation responsable dans une logique de guichet intégré (montée en compétence des personnels de 1er accueil),
- ❖ développer des dispositifs d'accompagnement des publics en difficultés face au déploiement global de l'e-administration.

C'est pourquoi la fonction accueil sera globalement interrogée sur les 2 sites de notre MDPH, à Mulhouse et à Colmar.

- ➔ La logique d'expérimentation et d'innovation

Dans le cadre du schéma 2018-2023, le CD68 souhaite laisser une place importante à l'innovation et à l'expérimentation. L'enjeu est de pouvoir tenter de transférer sur le territoire haut-rhinois (ou sur un territoire infra-départemental) des bonnes pratiques innovantes et inspirantes, identifiées dans d'autres territoires (comme lors des missions d'étude soutenues par la CNSA au titre de l'AAP innovation 2017, chez nos partenaires allemands et suisses, ou encore dans d'autres départements).

De telles expérimentations seront travaillées en proximité et partenariat avec les acteurs de terrain pour s'assurer de leur adhésion, en tenant compte des expertises/ressources disponibles.

En résumé, le but de notre projet de design social est de proposer d'interroger la fonction accueil en MDPH, pour le cas échéant « re-concevoir » les services proposés avec un triple objectif :

- D'amélioration de la performance et de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des usagers,
- D'amélioration des conditions de travail des professionnels,
- D'optimisation des ressources.

#### **4. Description du terrain retenu pour l'étude**

Pour ce projet, le Département a fait le choix de travailler de manière globale sur la fonction accueil en MDPH.

Le rapport d'activité 2017 de la MDPH, joint en annexe permet d'avoir une vision précise de ses usagers ainsi que de son organisation.

Le périmètre d'étude porte sur l'accueil dans ses composantes plurielles : process humain (type de questions posées, protocole d'accueil...), facteur informatique, facteur outillage (documentation...). La mission portera sur les 2 sites d'implantation, à Colmar (125B Avenue d'Alsace, 68000 COLMAR) et Mulhouse (51 A rue d'Agen, 68100 MULHOUSE). La question de l'espace et son organisation ne sera abordée que pour le site mulhousien.

Au 31 décembre 2017, 62 982 personnes ont un droit actif auprès de la MDPH, soit une augmentation régulière de +5 % sur l'année 2017 (+8% en 2015 et +5% en 2016).

Ces 2 sites accueillent physiquement 18 098 personnes. Sur 22 actes identifiés (étude 4<sup>ème</sup> trimestre 2017), 3 sont largement prioritaires : retraits de formulaires, dépôts de dossier et accueils pour les rendez-vous fixés avec les professionnels de la MDPH.

L'accueil de la MDPH repose sur 6 équivalents temps plein (ETP) par demi-journée d'ouverture.

#### L'accueil physique :

- augmentation de l'accueil physique de 2,8% par rapport à 2016 ;
- fréquentation supérieure de 8,4% sur le site mulhousien en sachant que le temps d'accueil est plus conséquent à Mulhouse qu'à Colmar ;
- les personnes se déplacent plus le matin que l'après-midi (différentiel moyen de 38%) ;

#### L'accueil téléphonique :

Depuis début 2016, la MDPH est dotée d'un dispositif de plateforme téléphonique interne, lui permettant d'analyser son activité, les plages de fréquentation et ainsi pouvoir ajuster les moyens alloués. L'item de demande le plus récurrent porte sur le circuit de traitement des demandes. Seuls 9 % des demandes sont réorientées vers un instructeur, la réponse pouvant être apportée par le conseiller accueil.

Parmi les chantiers les plus récents et ceux en cours, impactant directement l'accueil et l'information, on peut notamment citer : la mise en place du système d'information commun des MDPH, qui va impacter les méthodes de travail, le changement de formulaire de demande à venir qui aura un fort impact pour les équipes d'accueil et d'instruction, la refonte et la mise à jour du site internet et la mise en place d'une page facebook (suivie par près de 200 personnes).

### **5. Attentes à l'égard du partenaire designer**

Le CD68 attend du partenaire designer qu'il propose et orchestre un véritable processus de re-conception de services avec et pour les usagers, pour répondre à l'enjeu de transformation de l'offre dans le champ du handicap et améliorer la performance et la qualité de la réponse apportée aux usagers.

L'objectif est d'améliorer l'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

La démarche de design portera sur l'accueil global pour améliorer la performance et la réponse apportée aux usagers. Celui-ci sera entendu dans ses composantes plurielles : process humain (type de questions posées, protocole d'accueil...), facteur informatique, facteur outillage (documentation...).

L'accueil, tant en tant que lieu et que fonction, est la 1<sup>ère</sup> zone de contact entre l'utilisateur/citoyen et l'administration/le service public. C'est à la fois un espace de passage, d'attente, mais aussi d'orientation.

Il s'agit d'un « espace » (matériel au sens du lieu et immatériel au sens de la fonction) prioritaire, dont la qualité et la clarté conditionnent la relation qui s'établit entre l'utilisateur et les agents du service public.

La mission portera sur les 2 sites d'implantation, Colmar et Mulhouse.

Pour ce second site, la mission portera également sur la question de l'espace et son organisation. En effet, plusieurs facteurs « matériels » posent difficulté sur le site de Mulhouse. Il s'agit d'un grand plateau ouvert, avec 2 guichets d'accueil dont un trop haut pour accueillir les personnes en fauteuil roulant par

exemple, mais il n'existe aucun espace de confidentialité. Ce manque d'espace individuel peut parfois contribuer à générer le malaise, voire des réactions plus ou moins violentes chez le public. Ce site dispose également d'un espace ressource où de la documentation est disponible pour le public. Mais mal située, peu visible et mal indiquée, cette zone n'est pas investie par les usagers.

Les enjeux ciblés par la prestation de design porteront sur :

- L'évolution liée à la dématérialisation et la numérisation des procédures, tant en pour les agents que pour les usagers/citoyens, dans la volonté de lutte contre le non recours au service et l'accompagnement au changement afin de ne pas en faire un facteur de « fracture » (éviter le risque de « perdus de vue »),
- L'évolution de la posture d'accueil (et l'aspect pédagogie/formation qui en découle) et des outils/référentiels/procédures (ex : grille questionnement types...),
- Les outils d'information et de communication (format, contenu),
- Pour le site mulhousien : proposer une nouvelle configuration des locaux pour améliorer l'environnement global d'accueil (optimiser la répartition des espaces en fonction de leur utilisation dédiée, assurer la confidentialité, garantir la sécurité, favoriser l'appropriation des lieux...)

## **6. Description de la méthodologie**

### *Présentation détaillée du protocole d'intervention*

La proposition d'accompagnement détaillée faite par les designers est jointe en annexe. Elle repose sur une méthode « en diamant », autour de 4 phases : initier, créer, tester, définir.

Les missions s'articulent autour de 4 temps :

- ❖ L'immersion de terrain pour comprendre et concevoir en permettant la participation et l'expression du plus grand nombre : il s'agit de dresser un état de l'art, de poser les observations, de mener des entretiens pour recueillir les connaissances, le savoir expérientiel, les expressions et vécus pour en proposer une synthèse. Ces enseignements et idées seront le point de départ d'un ou plusieurs ateliers créatifs.
- ❖ La conception et le prototypage : tester rapidement une idée pour en vérifier la pertinence. A partir de la matière brute collectée, il s'agira d'objectiver les parcours en les matérialisant pour permettre de tester les hypothèses, de repérer et comprendre les points de jonction ou au contraire de difficultés. Ceci pourra passer par la manipulation d'objets, de documents, maquettes, voire la mise en place de jeux de rôle pour permettre d'imaginer différents scénarii prenant en compte les parcours, les besoins et les contraintes de l'ensemble usagers afin d'avoir une vision globale. La phase de test permet ensuite de confirmer ou d'infirmer la validité et la pertinence avant mise en œuvre.
- ❖ Du prototypage à la pérennisation pour déployer : il s'agit véritablement de permettre d'aboutir à un passage à l'échelle, c'est-à-dire une pérennisation des pistes ayant émergées. L'une des clés pour réussir cette transition entre la partie "conception créative" et la partie "développement de projet" est de travailler dès le démarrage avec les agents et les décideurs qui développeront le projet, une fois l'étude design terminée.

## **1. COMPRENDRE**

- ❖ Mise en place des deux instances de suivi du projet :
  - le comité de pilotage : la 1<sup>ère</sup> réunion permettra de bien cerner les attentes de l'ensemble des participants et les possibilités de chacune des structures. Il rassemblera notamment la Directrice de la Solidarité, la Directrice déléguée de la MDPH, le Directeur de l'Autonomie, la responsable du pôle accueil ainsi que des agents de la MDPH du service accueil et information, un/des représentant(s) de la CDAPH ou de la COMEX, du CDCA, la Directrice de l'immobilier et de la logistique, de partenaires locaux le cas échéant...
  - le groupe projet : l'identification des membres (des agents de la MPDH essentiellement + représentants du Département) se fera avec le comité de pilotage. Pourraient par exemple y participer, des représentants des 2 sites concernés, des agents qui interviennent à différents moments ou selon différentes modalités d'accueil... Ils auront pour mission de

communiquer sur la démarche en interne, de mobiliser leurs collègues, et seront également de véritables personnes ressources pour l'équipe de designers qui co-construira avec eux les façons d'intervenir, les outils les plus adéquats, les animations à envisager lors des rencontres ...

- ❖ L'étape d'immersion : deux jours d'affilé sur place, de manière embarquée dans chaque site de la MDPH., afin notamment de réaliser des enquêtes auprès des usagers et des agents de la MDPH pour recueillir leurs expériences de l'accueil :
    - ✓ Qu'est-ce que le protocole d'accueil leur évoque ?
    - ✓ Les sensations que l'accueil provoque chez eux ?
    - ✓ Ce qui permet aux usagers de s'y sentir réellement accueillis, réellement considérés, de s'y orienter facilement ou au contraire, ce qui leur manque pour bien comprendre le fonctionnement de la MDPH et leur parcours en son sein ?
    - ✓ Les contraintes ?
    - ✓ Les stratégies ?
    - ✓ Le fonctionnement et ses outils ? ...
  - ❖ La proposition d'hypothèses d'évolution, en faisant en sorte que les usagers et les agents puissent chercher et proposer de nouvelles idées, dessiner des propositions sur le vif, soumettre des possibilités d'évolution et construire les conditions pour en débattre avec les différents acteurs concernés.
- ➔ Méthodes mobilisables : entretiens individuels et collectifs, observation d'usage, visite des alentours et micro-entretiens, carnet des idées récoltées, affichage, jeux de rôle pour simuler des situations d'accueil alternatives pour pousser les agents à prendre du recul par rapport à leur posture...

➔ Organisation :

L'équipe de prestataires préparera les supports d'enquête et les supports créatifs utilisés lors de l'immersion. Elle les proposera aux membres du groupe projet pour voir s'ils sont adaptés aux habitudes, pratiques et possibilités du public reçu et travaillant à la MDPH. Les membres du groupe projet seront amenés à s'occuper des aspects logistiques, organisationnels, à communiquer à l'ensemble des autres agents l'état d'avancement de la démarche et les changements qu'ils seront amenés à rencontrer au fur et à mesure de l'immersion et de l'expérimentation.

Après le travail d'immersion, les designers produiront des supports de restitution pour rendre compte de leur compréhension des enjeux, hypothèses et perspectives d'évolution. Ceci se fera à partir de l'image (croquis, photos, photomontages ou scénarios illustrés), ce qui permet à chacun de se positionner plus facilement et critiquer (dans le bon sens du terme) les propositions faites. Ces supports visuels seront ensuite présentés aux membres du comité de pilotage (2<sup>ème</sup> réunion) et soumis à leurs remarques. Enfin, ils seront présentés aux agents des 2 sites de la MDPH lors d'une même réunion, voire à leurs usagers lors d'une rencontre, de façon à partager les impressions, pouvoir dresser le parcours des usages propres à chaque site, avoir des regards un peu plus distanciés parfois et enrichir les propositions d'évolution qui auront émergé. Ces supports de restitution pourront également être exposés (en fonction de la forme qu'ils prendront) dans chaque site, pour rendre compte aux usagers.

## 2. CONCEVOIR

- ❖ Réalisation du parcours/plans des usages de chacun des sites pour raconter et illustrer de façon linéaire et chronologique l'ensemble des étapes qui jalonnent le parcours d'un usager au sein d'un service ou dispositif (description des "points de contacts", des points faibles et des points forts, des idées d'évolution pour les différentes étapes). Il permet aussi de situer les différents acteurs du parcours, de faire des ponts entre eux en soulignant les interactions entre ces derniers et l'utilisateur.

L'analyse de ces interactions aide à délimiter les interventions de chacune des parties prenantes afin de penser plus globalement leur synergie. Leur analyse est essentielle à la (co)conception de nouveaux parcours usagers, plus simples et plus efficaces. Cette approche séquentielle est importante car elle permet d'imaginer les services comme des ensembles cohérents et de constituer des enchaînements de procédures les plus fluides possibles du point de vue de l'utilisateur.

- ❖ Animation d'une rencontre pour chaque site pour présenter ces parcours aux agents et les faire réagir, compléter, affiner... Cette étape est essentielle car elle permet des prises de conscience à travers l'outil visuel. C'est donc à partir de là, que les agents, voire les usagers, de chaque site identifieront les pistes d'expérimentations à développer dans l'étape suivante.
- ❖ Remise d'un 1<sup>er</sup> rapport : mise à plat des 1<sup>ères</sup> impressions, hypothèses et perspectives d'évolution.

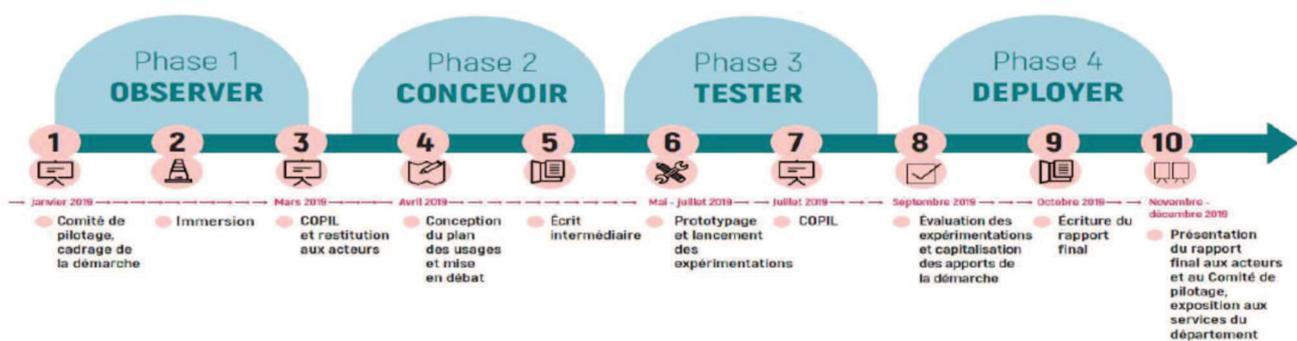
### 3. TESTER

- ❖ Prototypage des expérimentations : retour des designers sur chaque site pendant 2 jours d'affilé, pour dessiner/prototyper, maquetter en direct, devant les agents et les usagers, les changements à tester. A partir du travail de construction en direct, les personnes présentes seront amenées à réagir, à donner leurs impressions sur ces changements, à poser les questions sur leurs impacts, à enrichir ces expérimentations par d'autres idées...
- ❖ Pour cette étape, notamment pour le site de Mulhouse, il est envisagé de mobiliser un groupe d'étudiants en formation dans l'INSITU LAB du lycée Le Corbusier d'Illkirch. L'INSITU LAB est le nom du Diplôme Supérieur d'Arts Appliqués (DSAA) de l'Académie de Strasbourg (<http://www.lyceelecorbusier.eu/dsaa/>). Cela pourrait permettre de contribuer au développement des ressources et des compétences dans le domaine du Design de services et d'élargir les compétences, idées créatives et moyens humains pour cette intervention, tout en s'appuyant sur les ressources locales. Des contacts ont également été pris avec la Haute Ecole des Arts du Rhin – il pourrait être proposé d'associer un professeur / un groupe d'élève au suivi de cette démarche.
- ❖ Installation/mise en œuvre des prototypes conçus sur chaque site de la MDPH et recueil des réactions, questions des usagers et des agents.
- ❖ Rencontre d'une demi-journée avec les agents de chaque site afin d'élaborer les items à observer, évaluer, pendant l'expérimentation. Construction d'une grille d'observation, d'un rapide questionnaire, d'un petit guide d'entretien, ... différents outils qui permettront d'évaluer les effets des changements expérimentés. A titre d'exemple, des items tels que l'orientation dans l'espace, la signalétique, le mobilier d'accueil, l'utilisation de l'espace documentation, l'utilité des écrans ; pourraient être élaborés... La durée d'expérimentation sera également définie.
- ❖ 3<sup>ème</sup> réunion du comité de pilotage pour présenter les expérimentations et outils d'évaluation.

### 4. DEPLOYER

- ❖ Organisation d'une rencontre d'une journée sur chaque site pour recueillir les retours de l'expérimentation, pour évaluer notamment l'efficacité et les impacts des changements mais aussi d'éléments plus liés aux vécus, aux pratiques pour évaluer l'appropriation de ces changements et leurs impacts. Un travail sous forme de petits ateliers sera privilégié pour faciliter l'expression. Une phase complémentaire de rencontre et d'observation sur site pourra être envisagée pour observer l'usage fait des éléments expérimentés, interroger sur les changements...
- ❖ Identification des limites ou effets pervers provoqués pour affiner les tests, les faire évoluer afin de les potentialiser et d'en limiter les aspects néfastes. Ainsi, à la fin de cette évaluation, l'équipe disposera de nouvelles pistes à intégrer dans les changements afin de proposer leur pérennisation ou leur abandon et identifiera les éléments nécessaires au déploiement.

- ❖ Rédaction d'un rapport final pour synthétiser toutes les expérimentations conduites, leurs évaluations et les évolutions à prendre en compte afin de faciliter leur pérennisation. Ce rapport sera également soumis au groupe projet afin qu'il puisse également servir de guide méthodologique en cas de déploiement de la démarche d'innovation par le design auprès d'autres services ou direction de la collectivité.
- ❖ Organisation d'une dernière rencontre des équipes des 2 sites (voire avec des usagers) afin de présenter les éléments du rapport final, de permettre à chaque site de partager son expérience, de faire naître de nouvelles idées pour chaque accueil
- ❖ Organisation du 4ème comité de pilotage pour faire état des résultats des expérimentations et des propositions de pérennisation faites pour chaque site.
- ❖ Organisation d'un temps de retour pour les autres directions de la collectivité (ex : journée portes ouvertes appuyée d'une exposition en présence des designers pour expliquer, commenter...).



✓ *Calendrier d'intervention présentant les différentes étapes*

Voir ci-dessous.

COORDINATION STRATEGIQUE ET OPERATIONNELLE DE LA DEMARCHE D'INNOVATION CONDUITE AVEC LES MDPH DU HAUT-RHIN		DETEA Camille Charmey, Designer de services Guineëlle Lefeu, Designer graphique et facilitatrice Damien Roffat, Designer de services	INTERVENANTS Ferrine Labourdais, Psychologue et intervenante en thérapie sociale Elodie Charrier, Architecte - Conceptrice d'espace	
<b>PHASE 1 : OBSERVER</b>				
Entre le 6 et le 26 février 2019	PREPARATION DE LA MISSION			
Entre le 11 et le 22 février 2019	COMITE DE PILOTAGE MDPH			
Entre le 26 février et le 8 mars 2019	IMMERSION (MDPH Colmar)			
Entre le 26 février et le 8 mars 2019	IMMERSION (MDPH Mulhouse)			
Entre le 11 et le 22 mars 2019	REUNION DE COORDINATION INTERNE (DEBRIEF IMMERSION)			
Entre le 26 mars et le 12 avril 2019	CREATION DE SUPPORTS VISUELS DE RESTITUTION DE L'IMMERSION			
Entre le 15 et le 26 avril 2019	RESTITUTION DE L'IMMERSION AU COPIL MDPH			
Entre le 15 et le 26 avril 2019	RESTITUTION DE L'IMMERSION AUX ACTEURS (MDPH Colmar et Mulhouse)			
<b>PHASE 2 : CONCEVOIR</b>				
Entre le 9 et le 17 mai 2019	CONSTRUCTION PLAN DES USAGES (MDPH Colmar)			
Entre le 9 et le 17 mai 2019	CONSTRUCTION PLAN DES USAGES (MDPH Mulhouse)			
Entre le 27 mai et le 7 juin 2019	PRESENTATION DU PLAN DES USAGES ET RECUEIL DES REACTIONS (MDPH Colmar)			
Entre le 27 mai et le 7 juin 2019	PRESENTATION DU PLAN DES USAGES ET RECUEIL DES REACTIONS (MDPH Mulhouse)			
Entre le 27 mai et le 7 juin 2019	PREPARATION DE LA SUITE AVEC LE GROUPE PROJET			
Entre le 10 et le 16 juin 2019	FOYER INTERMEDIARE (MDPH)			
<b>PHASE 3 : TESTER</b>				
tenance du 17 juin 2019	REUNION DE COORDINATION INTERNE (PREPA RPE)			
tenance du 24 juin au 5 juillet 2019	PROTOTYPAGE EN DIRECT ET RECUEIL DES REACTIONS (MDPH Colmar)			
tenance du 24 juin au 5 juillet 2019	PROTOTYPAGE EN DIRECT ET RECUEIL DES REACTIONS (MDPH Mulhouse)			
tenance du 24 juin au 5 juillet 2019	REUNION DE COORDINATION INTERNE (DEBRIEF ATELIERS DE CO-CONSTRUCTION)			
juillet - août 2019	CONCEPTION DES PROTOTYPES (Temps de travail de l'animateur)			
juillet - août 2019	PRODUCTION DES PROTOTYPES (Matat matériel, construction...)			
Entre le 9 et le 30 septembre 2019	PREPARATION AVEC LE GROUPE PROJET			
Entre le 9 et le 30 septembre 2019	INSTALLATION ET LANCMENT DES EXPERIMENTATIONS AVEC LES ACTEURS (MDPH Colmar)			
Entre le 9 et le 30 septembre 2019	INSTALLATION ET LANCMENT DES EXPERIMENTATIONS AVEC LES ACTEURS (MDPH Mulhouse)			
Entre le 28 sept et le 6 oct 2019	COPIL MDPH			
<b>PHASE 4 : DEPENDRE</b>				
Entre le 7 et le 28 octobre 2019	EVALUATION DES EXPERIMENTATIONS AVEC LES ACTEURS (MDPH Colmar)			
Entre le 7 et le 28 octobre 2019	EVALUATION DES EXPERIMENTATIONS AVEC LES ACTEURS (MDPH Mulhouse)			
Du 14 au 26 octobre 2019	CAPITALISATION (travail sur conditions de déploiement avec le groupe projet)			
Du 25 octobre au 9 novembre 2019	EVOLUTION DES EXPERIMENTATIONS ET PREPA DU RAPPORT (TRAVAIL DE COORDINATION INTERNE)			
Decembre 2019	PRESENTATION RAPPORT FINAL AUX ACTEURS ET CONDITIONS DE PERMANENCE (see 3 MDPH)			
Decembre 2019	PRESENTATION RAPPORT FINAL AU COPIL ET CONDITIONS DE PERMANENCE (MDPH)			
Decembre 2019	PRESENTATION DE LA DEMARCHE AUX AUTRES SERVICES DU CONSEIL DEPARTEMENTAL (journaliste, présentation orale...)			

### ✓ *Evaluation de la prestation*

La proposition d'accompagnement et le périmètre de la mission ont fait l'objet de nombreux échanges entre la Direction de l'Autonomie et les designers. Un véritable dialogue s'est instauré pour permettre de répondre au mieux aux attentes du CD68 et aux enjeux spécifiques du terrain d'étude.

L'expertise des différents intervenants, la complémentarité des compétences mobilisées et les antécédents de collaboration entre les designers constituent de réels atouts pour la mise en œuvre de cette mission et se traduisent par la qualité technique de la note méthodologique soumise.

L'évaluation de la prestation se fera également in itinere, tout au long de l'année de mise en œuvre dans le cadre des comités de pilotage. Elle portera notamment sur :

- Le respect du calendrier,
- La production des différents livrables (parcours d'usagers, rapports intermédiaires, prototypes...),
- La mobilisation des acteurs : capacité à mobiliser l'ensemble des parties prenantes, consultation d'acteurs variés aux différentes étapes du projet (usagers, professionnels, partenaires, élus...),
- Le niveau d'implication des acteurs, de la simple consultation à la co-construction : à impliquer les acteurs dans un processus de co-construction des innovations, - Les enseignements tirés : retour des prototypages et des changements induits, capitalisation des bénéfices de la démarche,
- L'acculturation d'autres services du CD68 : transmission de la démarche et accompagnement au changement, diffusion de la méthode aux autres directions (participation d'autres directions au comité de pilotage), participation, échanges, afin de les amener à s'appuyer sur le design social pour repenser leur action et améliorer la performance et la qualité des services proposés aux usagers.

En résumé, à l'issue de la prestation il est attendu :

- La mise en place effective d'actions innovantes suite aux résultats des tests de prototype (plans, mobilier ou descriptif de création de meubles, dossier graphique/animation 3D, cahier des charges pour projet architectural) et un véritable déploiement,
- La modification de la manière de travailler ensemble. L'ensemble des professionnels et partenaires ayant pris part à la démarche seront invités à remplir une enquête visant à qualifier les changements (immédiats et à terme),
- L'amélioration de la prise en charge des usagers via une enquête de satisfaction auprès des usagers et des personnels d'accueil.

### **5. Les livrables**

- ✓ Un / des parcours d'utilisateur(s) type(s) pour illustrer l'utilisation du service, cibler les points forts et les problématiques existantes.
- ✓ Un rapport intermédiaire après réalisation des parcours d'usages, pour faire état de la compréhension des enjeux, des hypothèses de travail, des parcours d'usages élaborés et des expérimentations à lancer.
- ✓ Un poster de point d'étonnements, résumant la matière brute recueillie et pointant les enjeux identifiés pour orienter les pistes de travail.
- ✓ Des propositions de nouveaux supports d'information/communication
- ✓ Des propositions autour du concept de médiation numérique
- ✓ Des outils pédagogiques/boîte à outils à destination des personnes en charge de l'accueil pour faciliter l'appropriation et l'utilisation des nouveaux protocoles d'accueil (et outils correspondant), pour accompagner le changement
- ✓ Un plan des usages pour les deux MDPH, c'est-à-dire un plan d'intentions illustrant les usages identifiés et déployant des grands principes de propositions d'évolution de l'accueil (protocole pour les 2 sites et aménagement pour Mulhouse).
- ✓ Pour le site mulhousien, des photomontages qui auront pour but de donner à voir et à comprendre le nouvel aménagement et les outils développés ainsi qu'un dossier graphique et / ou une animation 3D qui prendra en compte le rapport du travail d'analyse et qui regroupera l'ensemble des documents définissant les aménagements : soit des plans, des coupes, des

images de mise en situation 3D, ainsi qu'une liste pour l'achat du mobilier et / ou un descriptif pour la création de meubles sur mesures.

**Annexe 2 :  
Budget prévisionnel de l'ensemble du projet**

<b>DEPENSES</b>		<b>RECETTES</b>	
<b>Postes</b>	<b>Montants en € (TTC)</b>	<b>Postes</b>	<b>Montants en € (TTC)</b>
<u>Charges de personnel affectées au projet</u>	12 275 €	<u>Recettes hors subventions</u>	16 070,46 €
Charges de personnel permanent.....	12 275 €	Ressources propres.....	11 444,46 €
Charges de personnel temporaire.....	0,00 €	Autres recettes - Ligne 1.....	4 626,00 €
<u>Achat de prestations (détailler)</u>	62 049 €	Autres recettes - Ligne 2.....	0 €
Achat de prestation 1: prestataire Designer.....	60 995 €	<u>Subventions acquises</u>	
Achat de prestations 2.....	1 054 €	Subventions acquises - Organisme 1.....	0,00 €
Achat de prestations 3.....	0,00 €	Subventions acquises - Organisme 2.....	0,00 €
<u>Dépenses annexes</u>	5 796,46 €	Subventions acquises - Organisme 3.....	0,00 €
Achats (matières et fournitures).....	0,00 €	Subventions acquises - Organisme 4.....	0,00 €
Publicité - Publications.....	1 000 €	Subventions acquises - Organisme 5.....	0,00 €
Frais de mission, déplacements.....	2 462,85 €	Subventions acquises - Organisme 6.....	0,00 €
Matériel dédié au projet.....	0,00 €	Subventions acquises - Organisme 7.....	0,00 €
Forfait de gestion administrative.....	2 333,61 €	<u>Subventions en cours de demande</u>	64 050 €
<u>Autres dépenses liées au projet</u>		Subventions en cours de demande - CNSA.....	64050 €
Autres dépenses 1.....	0,00 €	Subventions en cours de demande 1.....	0,00 €
Autres dépenses 2.....	0,00 €	Subventions en cours de demande 2.....	0,00 €
Autres dépenses 3.....	0,00 €		
<b>TOTAL des dépenses</b>	<b>80 120,46 €</b>	<b>TOTAL des recettes</b>	<b>80 120,46 €</b>

### Annexe 3 Modèle de compte rendu financier définitif

Le compte rendu financier doit pouvoir permettre de retracer d'une part les ressources effectivement affectées au projet conduit, objet de la présente convention, et d'autre part les dépenses effectuées pour la réalisation du projet. Il doit être assorti d'une description détaillée des dépenses réalisées et accompagné des pièces justificatives nécessaires, le porteur doit fournir les explications des écarts entre le compte-rendu financier et le budget prévisionnel.

DEPENSES		RECETTES	
Postes	Montants en € (TTC)	Postes	Montants en € (TTC)
<u>Charges de personnel affectées au projet</u>		<u>Recettes hors subventions</u>	
Charges de personnel permanent .....		Ressources propres .....	
Charges de personnel temporaire .....		Autres recettes - Ligne 1 .....	
<u>Achat de prestations (détailler)</u>		Autres recettes - Ligne 2 .....	
Achat de prestation 1: prestataire Designer .....		<u>Subventions acquises</u>	
Achat de prestations 2 .....		Subventions acquises - Organisme 1 .....	
Achat de prestations 3 .....		Subventions acquises - Organisme 2 .....	
<u>Dépenses annexes</u>		Subventions acquises - Organisme 3 .....	
Achats (matières et fournitures) .....		Subventions acquises - Organisme 4 .....	
Publicité - Publications .....		Subventions acquises - Organisme 5 .....	
Frais de mission, déplacements .....		Subventions acquises - Organisme 6 .....	
Matériel dédié au projet .....		Subventions acquises - Organisme 7 .....	
Forfait de gestion administrative .....		<u>Subventions en cours de demande</u>	
<u>Autres dépenses liées au projet</u>		Subventions en cours de demande - CNSA .....	
Autres dépenses 1 .....		Subventions en cours de demande 1 .....	
Autres dépenses 2 .....		Subventions en cours de demande 2 .....	
Autres dépenses 3 .....		Subventions en cours de demande 3 .....	
<b>TOTAL des dépenses</b>		<b>TOTAL des recettes</b>	

**Annexe 4**  
**Relevé d'identité bancaire ou postal (*original*)**

 <b>BANQUE DE FRANCE</b>		RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE	
<b>DOMICILIATION</b> Banque de France 30, route de Bâle 68027 COLMAR CEDEX		<b>TITULAIRE</b> Paierie départementale du Ht-Rhin CITE ADMINISTRATIVE - BATIMENT J 3, RUE FLEISCHHAUER - 68026 COLMAR	
<b>IDENTIFICATION NATIONALE (RIB)</b>			
BANQUE	GUICHET	COMPTE	CLE
30001	00307	C 6 830 000 000	86
<b>IDENTIFICATION INTERNATIONALE</b>			
IBAN	FR 433 000 100 307 C 683 0000000 86		
SWIFT	BDFEFRPPCCT		

## **Annexe 5**

### **Recommandations et plans types pour les rapports et livrables**

#### **RAPPORT INTERMEDIAIRE**

Il a pour objectif de rendre compte à la CNSA de l'avancée du projet à l'issue de la phase d'immersion du partenaire Designer et de préciser les orientations prises pour la suite du projet Ce rapport, de 10 à 15 pages hors annexes, devra, au minimum, comprendre les éléments suivants :

##### **Page de garde :**

- Nom de l'organisme porteur du projet
- Titre du projet
- Date du rapport intermédiaire

##### **Objectifs et enjeux du projet**

- Rappel de la problématique initialement posée et des enjeux
- Description des terrains d'études

##### **Bilan de la phase d'immersion :**

- Description de la phase d'immersion (calendrier, phases d'observation, entretiens avec les différents acteurs...)
- Résultats de cette première phase en ce qui concerne l'identification des points de rupture/d'amélioration et la redéfinition de la problématique
- Description des premières pistes d'amélioration envisagées à l'issue de la phase d'immersion
- Premiers éléments d'analyse critique sur la pertinence des constats posés par le partenaire Designer

##### **Etapes suivantes:**

- Calendrier des prochaines étapes du projet
- Description des méthodes prévues par le partenaire Designer pour les phases de co-conception, de tests et de prototypages à l'aune des constats faits lors de la phase d'immersion
- Point sur les facteurs de succès et de risques quant à l'aboutissement du projet.

#### **RAPPORT FINAL DU PORTEUR**

Le rapport final de bilan et de recommandations a pour finalité de tirer un bilan de l'expérience de design en ce qui concerne :

- La pertinence des approches du design par rapport à la problématique posée
- Les apports et les limites de l'approche, et notamment sa capacité à faire émerger des solutions innovantes et soutenables
- L'appropriation de la démarche par le porteur de projet
- Les suites qui seront données au projet.

Ce rapport, d'une trentaine de pages, devra, au minimum, comprendre les éléments suivants :

Page de garde

0. Note de synthèse
1. Présentation du projet
2. Description de la démarche
3. Résultats de la démarche et perspectives
4. Bilan critique de l'expérience de Design
5. Conclusion

Et respecter les indications de contenu suivantes pour chaque partie :

##### **Page de garde :**

- Nom de l'organisme porteur du projet
- Titre du projet
- Date du rapport final

##### **0. Note de synthèse (2 pages maximum)**

- Bref rappel de la problématique et du contexte
- Brève description de la démarche mise en œuvre par le partenaire Designer

- Solutions proposées par le partenaire Designer
- Perspectives de déploiement et de reproductibilité des solutions
- Enseignements tirés par le porteur de la démarche et impact sur ses pratiques

#### **1. Présentation du projet (5 pages maximum)**

- Brève présentation du porteur de projet et du partenaire designer
- Description des constats du terrain ayant conduit à s'engager dans une démarche Design
- Objectifs et enjeux de la démarche
- Terrains d'études

#### **2. Description de la démarche Design (8 à 10 pages)**

- Présentation sous forme de schéma des différentes étapes et de leur durée
- Description de chaque étape en précisant pour chacune d'entre-elle la méthodologie utilisée et l'implication des différentes parties prenantes.

#### **3. Résultats de la démarche et perspectives (8 à 10 pages)**

- Description des solutions proposées par le partenaire designer
- Evaluation des solutions proposées en termes d'amélioration de la qualité de vie de la population cible
- Perspective de déploiement et de reproductibilité des solutions

#### **4. Bilan critique de l'expérience de Design (8 à 10 pages)**

- a) Evaluation de la démarche quant à sa capacité à répondre à la problématique posée :
  - Capacité des designers à comprendre les besoins et à faire émerger les principaux points d'amélioration
  - Capacité et limites de la démarche pour faire émerger des solutions pertinentes et déployables
- b) Rapport coût bénéfice de la prestation
- c) Appropriation de la démarche de Design par les parties prenantes :
  - Compréhension de la démarche par les parties prenantes
  - Conséquences de la prestation sur les pratiques du porteur notamment dans sa démarche d'amélioration de l'accompagnement des personnes
- d) Capacité de la démarche Design à faire émerger des solutions pérennes et reproductibles

#### **5. Conclusion**

### **LIVRABLES FOURNIS A LA CNSA PAR LE PORTEUR POUR LA DIFFUSION DES SOLUTIONS**

Les livrables ci-après seront joints au rapport final remis par le porteur.

#### **1. Présentation de la démarche et des solutions proposées**

- Document sous format libre, aisément diffusable et pouvant être mis en ligne sur le site de la CNSA comportant à minima les éléments suivants :
- Présentation de la problématique et du terrain d'étude
- Présentation des solutions

#### **2. Kit de déploiement et de reproductibilité des solutions proposées**

Ce document a pour objectif de présenter les conditions de déploiement des solutions envisagées pour le porteur de projet mais également de fournir des indications permettant de reproduire tout ou partie des solutions proposées sur un terrain similaire. Le format de ce guide est libre. Il doit néanmoins préciser les éléments suivants :

- Description de ce qui peut être reproduit ailleurs et de ce qui relève d'une solution spécifique au terrain d'étude
- Conditions de succès d'implantation des solutions proposées
- Estimation du coût du déploiement de la solution