

# “ Une réflexion globale sur l'organisation et le design de service ”

## Le témoignage d'un porteur de projet

Groupe associatif fondé en 1962 par l'écrivain, diplomate et résistant Stéphane Hessel, Coallia concentre son activité sur l'accueil et l'hébergement de personnes en situation de vulnérabilité. Dirigé par Franck Caldérini depuis 2014, Coallia gère aujourd'hui 52 établissements d'accueil de personnes âgées et de personnes en situation de handicap. C'est en répondant, en 2011, à l'appel à projet de la Ville de Saint-Etienne pour la construction d'un EHPAD que Coallia a initié sa collaboration avec la Cité du design dans le cadre d'un LUPI® (Laboratoire des Usages et des Pratiques Innovantes).

Retour sur cette collaboration avec Paul Le Cam, directeur opérationnel adjoint du secteur Médico social de Coallia, accompagné de Benoît Narcy, responsable de programme.

### La « zone de chevet » objet de toutes les attentions

« Nous avons sollicité la Cité du design à travers ce LUPI® avec pour objectif de revisiter la conception de la zone de chevet des résidents hébergés dans nos établissements. L'aménagement du lieu de vie des résidents séniors doit répondre à un ensemble de contraintes fortes et parfois contradictoires. Pour des résidents âgés, très dépendants, invalides ou grabataires, la zone de chevet est un point névralgique qui concentre de multiples fonctionnalités : accessibilité aux effets personnels, télécommandes diverses et téléphone, éclairage d'appoint et d'intervention, rail de levage, adéquation au lit médicalisé, etc.

### Bien-traitance

Cette zone de chevet s'inscrit dans un espace de vie qui doit accueillir la visite des proches. Elle n'est pas un espace de soin mais doit pouvoir le devenir rapidement pour faciliter le travail des différents personnels

de soin. Elle doit exprimer une qualité de l'espace qui doit devenir autre chose qu'un lieu médicalisé et neutre pour le résident. Nous souhaitons ainsi explorer comment, avec le regard des trois designers mis à notre disposition par la Cité du design, aménager cette zone de chevet pour améliorer la bien-traitance du résident.

### Réinventer l'EHPAD

Ce LUPI® a provoqué une mobilisation générale de nos équipes, aussi bien au sein de l'EHPAD de Saint-Etienne

qu'au siège de Coallia. Ce grand brainstorming a permis une réflexion sur l'organisation et le design de service, dans la perspective

de réinventer l'EHPAD, en quelque sorte. Et, dans la mesure où chacun des trois designers avec lesquels nous avons collaboré avait sa propre sensibilité, sa propre approche, c'est finalement une réflexion globale sur l'accueil des résidents en EHPAD que nous avons menée. Au total, 11 scénarios ont été élaborés au terme du LUPI®. Ce sont nos futurs EHPAD qui en profiteront, une fois que la Cité du design aura commencé à faire produire ce chevet nouvelle génération, évolutif, souple et au coût maîtrisé. »



Paul Le Cam, directeur opérationnel adjoint du secteur Médico-social de Coallia

Coallia a autofinancé sa collaboration avec la Cité du design, le LUPI® n'étant plus un dispositif subventionné par l'Etat ou par les régions depuis 2014. Le coût du LUPI® s'est élevé à environ 20 000 euros. Coallia a réalisé au terme de son dernier exercice un chiffre d'affaires de 250 M€ et compte quelque 3 000 personnes dans ses effectifs.

**coallia**  
pour l'insertion, vers l'autonomie



©C. Pierot

## L'innovation par les usages vue par le LUPI® : les 4 points clés

### ● Cadrage de la problématique

Echange sur le fond, définition de la problématique, présentation du processus d'investigation, identification des typologies d'usagers à rencontrer... Il s'agit, au cours de cette première phase du LUPI®, de réunir l'ensemble des intervenants durant une journée pour entrer dans le vif du sujet, reposer les bonnes questions, comprendre les enjeux, identifier l'écosystème de l'entreprise et l'ensemble de ses utilisateurs.

### ● Observations *In situ*

Détection des profils, architecture d'une rencontre et définition des supports de captations terrain, validation des outils et transmission au groupe projet et *in fine*, organisation d'une expérience utilisateur pour chaque participant au LUPI®... Au cours de cette deuxième phase, l'ensemble des intervenants part sur le terrain afin de rencontrer les usagers dans leur contexte, entrer en empathie avec eux, comprendre leurs motivations, identifier les signaux faibles ou les pépites, c'est-à-dire les actes ou les postures que les utilisateurs ne savent pas toujours eux-mêmes formaliser.

### ● Workshop de Restitution

Le groupe de travail se réunit une troisième et dernière fois. Au cours de cet atelier collectif, chaque participant rend compte de son rapport d'étonnement sur sa rencontre usager. S'ensuit une séance de réflexion sur les innovations potentielles que pourrait permettre chacun des scénarii élaborés.

Ainsi se clôt un processus qui dure environ trois mois.

### ● Au tour du service marketing

Le LUPI® s'apparente à un dispositif qui vient au service du département marketing / Innovation / développement. A l'issue du laboratoire, ces acteurs prennent le relais. Les différentes propositions sont présentées sous forme de scénarios d'usage, ou *storytelling*. Les scénarios sont alors comparés et rapprochés. Les modèles économiques sont définis. On peut alors adresser le marché.

## Comment la Cité du design a accompagné l'entreprise ?

La Cité du design collabore à travers un LUPI depuis la Biennale Internationale design Saint-Étienne 2015 avec COALLIA, qui gère de nombreux EHPAD dans toute la France. Ce LUPI® sur la thématique « bienveillance et design de services » autour de la zone de chevet des résidents, doit permettre, après l'étude des différents scénarios remis par la Cité du design, de concevoir des nouveaux équipements adaptés aux besoins des publics fragilisés : éclairages, position du lit, équipements thérapeutiques, service à la personne, aux résidents, soignants etc. Le travail de la Cité du design est de co-construire des scénarios d'usage en vue d'un développement rapide d'un produit ou d'un service. Pour arriver à ce résultat, ils se doivent de participer à des ateliers et d'observer/enquêter sur les usages des résidents grâce au recrutement d'une équipe pluridisciplinaire. Trois designers ont été recrutés et mis à disposition dans le cadre de ce LUPI®, initié courant 2014.



©C. Pierot

### ▶ Cité du design

3 rue Javelin-Pagnon  
42000 Saint-Étienne

T. +33 (0)4 77 49 74 70

[alexandre.pennaneach@citedudesign.com](mailto:alexandre.pennaneach@citedudesign.com)

Cité  
du  
design

