



l'anap

agence nationale de
la performance sanitaire
et médico-sociale

CONSTRUIRE DES SOLUTIONS AVEC LE PATIENT

POUR AMÉLIORER
SON EXPÉRIENCE



SOMMAIRE

Trouver des solutions	3
FICHE 1 / Le cadre d'une session	3
FICHE 2 / La génération d'idées	5
FICHE 3 / La sélection des solutions	7
Challenger les solutions	9
FICHE 4 / L'atelier de co-construction	9
Rendre les solutions opérationnelles	11
FICHE 5 / Le prototype	11
FICHE 6 / Le test	12
FICHE 7 / L'amélioration	14

L'ESSENTIEL

Explorer des opportunités, prioriser des orientations, affiner des solutions, vérifier que les solutions sont adaptées au terrain : autant d'enjeux autour desquels il est crucial de continuer à impliquer les personnes concernées.

REMERCIEMENTS

Un grand merci à tous les membres du réseau d'experts pour leur contribution. Leur expertise a été déterminante pour la qualité et la pertinence de ce travail.

NOTE DE L'ANAP

Pour simplifier la lecture, nous employons les termes « **d'expérience patient** » dans un sens élargi. L'usage de cette expression couvre l'expérience de toutes les personnes concernées, qu'il s'agisse des patients d'établissement sanitaire ou des personnes prises en charge en structure médico-sociale.

La réutilisation des productions de l'Anap est autorisée, sous réserve que les informations qu'elles contiennent ne soient pas altérées, que leur sens ne soit pas dénaturé et que leurs sources et date de dernière mise à jour soient mentionnées. Toute réutilisation à des fins commerciales doit faire l'objet d'un échange préalable avec l'Anap.

Fiche 1

LE CADRE D'UNE SESSION

La phase de recueil de l'expérience vous a permis de faire émerger des axes d'amélioration sur lesquels travailler, vous allez maintenant choisir un axe prioritaire à traiter et organiser une session d'idéation autour de celui-ci.



NOTRE CONSEIL

Ne vous dispersez pas : une session d'idéation = un axe

① Poser la bonne question

Pour préparer cette session, vous allez formuler à partir de votre axe d'amélioration une question pertinente. Elle va orienter la session d'idéation. Elle peut suivre la structure suivante :

Comment pourrait-on [**objectif**] ?
pour permettre à [**cible**]
de [**bénéfice**] ?

Pour être efficace, cette question doit répondre à deux critères :

→ Se focaliser sur l'objectif et non sur une solution

Gardez en tête l'objectif visé pour ne pas restreindre vos idées à une hypothèse pressentie :

- ✓ *Comment pourrait-on repenser l'accueil pour fluidifier leur parcours d'admission ?*
- ✗ *Comment pourrait-on repenser l'accueil avec une signalétique plus moderne ?*

→ Ne pas dépasser son cadre d'actions possibles

Veillez à bien délimiter votre réflexion sur ce sur quoi vous pouvez agir.

- ✗ *« Comment imaginer un nouveau système numérique national de convocation et d'admission dans les hôpitaux ? » est une question hors de votre champ d'action.*

② Permettre à chacun de s'exprimer

→ Créer un cadre de participation pour les personnes concernées

La participation des personnes concernées :

✓ Permet de recueillir et d'intégrer leurs points de vue.

→ Afin de les intégrer aux réflexions après un travail de synthèse et mise en perspective du contexte et des contraintes.

✗ N'est pas de recueillir des exigences ou de concevoir des solutions.

→ L'objectif n'est pas d'intégrer toutes les envies et idées telles quelles, ni d'attendre une expertise que les personnes concernées n'ont pas pour trouver les solutions finales. C'est votre rôle de prendre les décisions de conception qui s'imposent.

→ Clarifiez les processus de décision et d'exploitation des idées

Décidez en amont comment les décisions sont prises. Cela permet un processus transparent en lequel les usagers et professionnels peuvent avoir confiance pour la suite du projet.

→ Précisez comment les idées recueillies seront exploitées et intégrées au projet.

→ Veillez à ce que tous les participants puissent intervenir de manière égale

Tout monde n'a pas la même habitude à s'exprimer au sein d'un groupe :

• **Attention au jargon** : demandez aux participants de décrypter les termes qui pourraient ne pas être compris.

• **Soyez attentif à ceux qui s'expriment peu** pour les inviter à réagir.

• **Variez les modalités de participation** pour répondre à toutes les personnalités : à l'oral, à l'écrit, sur des supports visuels, en petit groupe, etc.

• **Notez de façon visible ce qui est dit** pour que chacun ait le même référentiel.

→ Encouragez chacun à s'exprimer à partir de son vécu

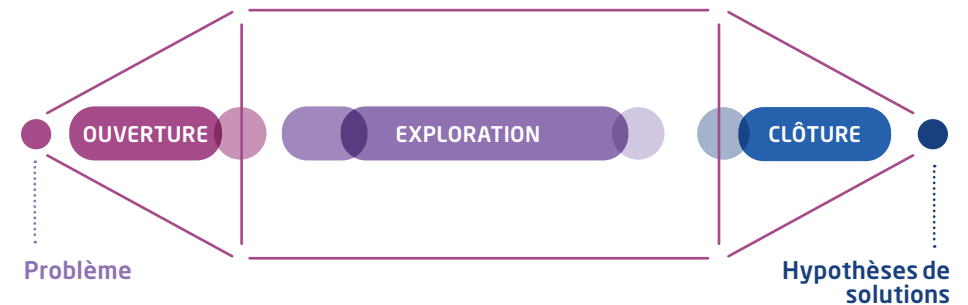
• **Indiquez en début d'atelier que chacun est expert de sa propre situation** et doit s'exprimer par rapport à ce point de vue.

• **Inviter les participants à argumenter à partir de leur expérience personnelle.** Cela évite les jeux de posture ou de représentation et permet de créer une dynamique d'échange.

Fiche 2

LA GÉNÉRATION D'IDÉES

Vous allez réunir des personnes pour explorer des réponses à une problématique identifiée. Voici comment construire ce temps de participation et de collaboration pour en faire un temps productif.



① Temps 1 : ouvrir la session et se familiariser avec la problématique

→ Accueillez et donnez le cadre

Donnez les règles de bonne conduite d'un atelier pour que tout le monde se sente dans un cadre bienveillant.

→ Rappelez le contexte et embarquez les participants

Partagez-leur de façon succincte les enseignements de votre recueil qui ont mené à cet atelier.

→ Mettez tout le monde dans une posture adaptée

Préférez les configurations debout et en mouvement qui favorisent les échanges et évitent l'effet « face à face ». Mettez tout le monde à l'aise en rappelant que leur avis sera essentiel et en les invitant à s'écouter et à ne pas se censurer.

② Temps 2 : explorer les idées

→ Les techniques d'idéation sont très nombreuses, en voici quelques exemples :

Objectif	Technique d'idéation	Description
Identifier les idées intuitives des participants	Brainstorming	Permet de générer une discussion entre les participants et de comprendre les différents points de vue
	Brainwriting	Une réflexion d'abord silencieuse, à l'écrit, qui permet aux participants de structurer leur pensées
	Idées tournantes	Permet de rebondir sur les idées des autres en les étayant de son point de vue
Forcer le changement de postures	Et si...	Permet de tester des voies possibles en levant une contrainte, se projetant dans une autre posture, etc.
	Les chapeaux de Bono	Permet de séquencer la pensée en réfléchissant sous des prismes différents
	Analogies	Permet de s'inspirer d'idées loin du contexte
Explorer le problème sous différents angles	« Scamper »	Permet de rationaliser la réflexion en décomposant une situation et en identifiant ce qu'il faut : substituer, combiner, adapter, magnifier, modifier, produire en plus, éliminer, réarranger

Fiche 3

LA SÉLECTION DES SOLUTIONS

À travers les solutions qu'elles ont proposées, les personnes ont exprimé leurs idées, leurs souhaits, leurs besoins et leurs contraintes. Les impliquer dans la priorisation de ces éléments va permettre de choisir l'axe de travail le plus pertinent à approfondir.



NOTRE CONSEIL

Profitez de la présence des personnes concernées pour prioriser les idées de leur point de vue : les bénéfices pour elles, ce qui leur semble le plus urgent, ce qui changerait le plus leurs vécu, etc. Mais n'attendez pas qu'elles évaluent les aspects qu'elles ne maîtrisent pas, comme la faisabilité ou la complexité technique d'un dispositif.

① Les matrices

En fonction des objectifs de votre question initiale, déterminez les critères à évaluer et placez-les sur les deux axes d'une matrice. Invitez les participants à placer les solutions sur cette matrice.

→ Exemple d'axes : bénéfice vs complexité



② Le vote

Chaque participant dispose de trois gommettes à poser sur ses trois concepts préférés. Les trois concepts les plus plébiscités sont ensuite discutés.

→ Vous pouvez également donner des nuances : gommette coup de cœur, je n'aime pas, etc.



MODÈLES ET OUTILS

→ Pour mettre en œuvre ces ateliers retrouvez nos outils sur
www.anap.fr/s/experience-patient

L'ENRICHISSEMENT

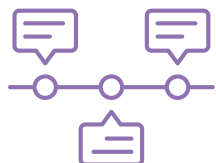
Chaque participant réagit à un concept en commençant sa phrase par :



- « J'apprécie... » : pour souligner un point positif à conserver ;
- « Je me demande si... » : pour soulever une interrogation, ajouter quelque chose ;
- « J'aimerais » : pour apporter une modification.

LA PLANIFICATION POUR PRIORISER DANS LE TEMPS

Dessinez une timeline avec trois colonnes : court terme, moyen terme, long terme.



- Positionnez collectivement les solutions dans ces trois colonnes pour identifier celles à lancer en priorité.



ET APRÈS ?

➔ **Un travail de synthèse et d'interprétation**

Synthétiser toutes les solutions recueillies lors de vos sessions de travail. Un travail d'interprétation et de décision est nécessaire pour en faire une matière actionnable pour le projet.

➔ **Un travail de transmission**

Le traitement et l'utilisation de ces solutions passent également par une transformation : en fonction du projet, de l'équipe, il s'agira de formuler et/ou de formaliser ces propositions dans le cadre du livrable attendu (rédaction d'un rapport, de préconisations pour un programme, de présentation visuelle, etc.).

Fiche 4

L'ATELIER DE CO-CONSTRUCTION

Après avoir identifié un axe de travail, ces ateliers permettent de décrire les concepts et d'en préciser le fonctionnement.

➔ Vous allez inviter les personnes concernées à rentrer plus en détail dans le fonctionnement d'une solution grâce à un support les guidant dans cette réflexion. Cela peut être pour en décrire :

- un parcours et ses modalités,
- des process visibles et invisibles.

→ Dans ce cas, il faudra avoir autour de la table les usagers mais aussi les professionnels impliqués.

➔ Pour travailler ces descriptions, vous devez déterminer si vous êtes dans le cas d'une création de solution ou d'une amélioration.

• **Création**

Prévoyez des canevas vierges que vous afficherez. Il peut s'agir aussi de supports partiellement remplis que les participants complètent.

• **Amélioration**

Formalisez le parcours existant avant l'atelier pour le présenter en base de travail et identifier les frictions sur celui-ci.



NOTRE CONSEIL

Partagez les informations clés issues de la phase de recueil.

Si possible, imprimez ou racontez les informations clés recueillies pendant votre phase de recherche auprès des patients et usagers afin d'éclairer les contributions de chacun.



NOTRE CONSEIL

Faites des allers-retours entre recueil sur le terrain et co-construction.

L'intégration de l'expérience patient est une démarche à caractère inclusif, participatif et itératif. Par exemple, si vous décidez lors d'une session de cocréation de vous concentrer sur l'amélioration d'une étape d'un parcours, allez à nouveau sur le terrain (recueil via des entretiens, des observations...).

Exemple de déroulé selon vos objectifs :**IMAGINER UN NOUVEAU PARCOURS**

Inviter chacun des participants autour du support et partager les étapes par lesquels vous allez passer :

- ① Définir les limites du nouveau parcours : quelle est l'étape initiale et l'action finale ?
- ② Définir les étapes : quelles sont les étapes clés du parcours (avant, pendant, après) qui se déroulent entre ces deux actions ?
- ③ Définir les activités ou les tâches réalisées à chacune de ces étapes.
- ④ Identifier les personnes impliquées pour mener chaque action.
- ⑤ Identifier des artefacts nécessaires à la réalisation de chaque action.

AMÉLIORER UN PARCOURS EXISTANT

- ① Inviter chacun des participants à prendre connaissance du parcours affiché.
- ② Marquer l'arrêt sur chaque étape et s'interroger : manque-t-il une étape ? Est-ce une étape critique sur laquelle se concentrer ? L'enchaînement de ces étapes est-il fluide ?
- ③ Partager ses idées pour répondre à chacun des points relevés ci-dessus : quelles sont les opportunités d'amélioration de ces étapes ? Que peut-on mettre en place ?
- ④ Simuler cette étape pour creuser : si cela se passe comme ça, est-ce qu'il manque quelque chose, est-ce que cela peut fonctionner ?
- ⑤ Capturer tous les nouveaux indices, les nouvelles idées et les nouveaux questionnements que le groupe soulève, en les annotant sur des Post-it.

CO-CONSTRUIRE UN SCÉNARIO

Pour réfléchir à une expérience d'utilisation (un parcours, un logiciel, etc.), il est utile de se représenter visuellement toutes ces étapes.

- ① Identifier une étape de début et de fin (le moment où la personne a atteint son objectif) marquant le moment de l'expérience qui vous intéresse.
- ② Dessiner ou écrire toutes les étapes qui permettent à la personne concernée d'atteindre son objectif final.
- ③ Au fur et à mesure de la réflexion, identifier des points bloquants, des points d'attention, des éléments nécessaires au bon déroulement de l'expérience.



Fiche 4

LE PROTOTYPE

Vous avez imaginé et décrit le fonctionnement d'une solution, vous souhaitez la confronter aux personnes concernées pour la tester. Vous allez donc la prototyper.

Selon vos objectifs vous allez choisir :**LE PÉRIMÈTRE À PROTOTYPER**

- ➔ Vous pouvez prototyper tout ou partie de votre solution en fonction de ce que vous cherchez à vérifier ou à affiner.

LE DEGRÉ DE FIDÉLITÉ

- ➔ Selon vos enjeux et votre avancement, vous pouvez faire un prototype soit très macro pour valider une intention générale, soit très proche de l'ambition pour ajuster certains détails.

LA FORME DE VOTRE PROTOTYPE

- ➔ En fonction de de votre solution, choisissez la forme adaptée à vos questionnements, par exemple :



- Un objet tangible : tester l'ergonomie, la prise en main, la forme, la compréhension, etc.



- Un support de communication : tester l'appétence à une idée, les réactions qu'elle suscite.



- Un récit, un scénario ou une mise en scène : se projeter, comprendre les étapes de fonctionnement, imaginer un vécu, etc.



- La carte d'un espace : imaginer un nouveau lieu, les déplacements, les agencements, etc.



- La maquette d'un espace : tester son appréhension, les déplacements, etc.

**NOTRE CONSEIL**

Lancez-vous, même si vous ne savez pas encore exactement comment vous allez construire le prototype.

Fiche 6

LE TEST

Les tests vont vous permettre de sécuriser votre projet avant de passer à une phase déploiement plus coûteuse.

① Définir les hypothèses de test

Les hypothèses sont les aspects de votre solution que vous supposez répondre à votre problème et qui doivent être vérifiées.

- Listez les hypothèses et les questions à valider sur des Post-it (1 hypothèse par question et par Post-it).
- Tracez une matrice à deux axes : priorité sur l'un et confiance sur l'autre. Placez-y chaque question.
- Concentrez-vous sur les questions qui ont une priorité élevée/confiance faible car vous ne pourrez pas tout tester.
- Pour chacune des questions prioritaires, identifiez comment vous pourriez y répondre, la vérifier et quel test mené.

② Aller sur le terrain pour tester

Il existe deux manières de faire des tests :

- en situation réelle : à privilégier,
- « en chambre ».

Une signalétique sera toujours plus pertinente à tester in vivo. Toutefois, il existe des cas où cela peut être intéressant de tester in vitro.

→ Si le test consiste à valider la formulation des informations, le rendu visuel des supports, un test in vitro sera suffisant. Dans tous les cas, il est toujours possible de tester, même uniquement in vitro.

Deux moyens pour tester une idée rapidement :

LE BOX DESIGN

Vous souhaitez obtenir des réactions spontanées face à une proposition et susciter une discussion :

- Le prototype est présenté par l'équipe et soumis à la critique d'un groupe de participants, qui sont invités à formuler des retours critiques.
- Prenez tous ces retours en note, sans y répondre immédiatement.
- Retravailler les prototypes pour prendre les retours en compte.

La force de cet exercice repose sur la pertinence et l'expertise des personnes choisies pour faire les retours.

LE TEST D'USAGE

Vous mettez les utilisateurs cibles en situation d'usage pour observer les comportements et recueillir les réactions.

- Vous invitez un participant à se projeter dans une situation fictive la plus réaliste possible.
→ Vous avez rendez-vous pour une intervention des dents de sagesse. La convocation indique de vous présenter 1h avant au service des admissions.
- Vous donnez une série de consignes aux testeurs, en les formulant de la façon la plus neutre.
→ Vous avez besoin de vous rendre au service des admissions pour compléter votre dossier, comment feriez-vous ?



NOTRE CONSEIL

Lors du recueil, veillez à capturer les retours des participants en les classant par catégories : « Points positifs », « Points négatifs », « Questions », « Idées complémentaires ». Vous pouvez aussi ajouter « Ce que les participants ont aimé », « Ce qu'ils aimeraient améliorer », « Ce qu'ils aimeraient ajouter ».

Fiche 7

L'AMÉLIORATION

En confrontant votre solution aux personnes concernées, Il est temps de questionner cette solution afin de l'affiner et de passer à son déploiement.

① Tirer des enseignements et les documenter

- ➔ Réunissez les constats, verbatims, retours, réactions que vous avez recueillis de la part de vos usagers et triez-les en fonction de ce que vous devez :
 - **Garder** tel quel dans votre solution,
 - **Améliorer** pour qu'elle réponde mieux aux besoins,
 - **Ajouter** pour qu'elle couvre tous les besoins,
 - **Supprimer** car n'apporte rien à la solution.
- ➔ Priorisez ces informations en fonction de leur impact sur la pertinence de la solution pour les personnes concernées.
- ➔ Déduisez-en les actions prioritaires à mener sur votre solution pour l'améliorer.
- ➔ Synthétisez les grands enseignements qui se dégagent de ces retours sur la pertinence de la solution et ses conditions de succès.



② Impacter ces changements sur votre solution

OPTION 1 : VOTRE SOLUTION EST PERFECTIBLE

Un nouveau travail en équipe est nécessaire pour arriver à une version satisfaisante.

- ➔ **Organisez une session de brainstorming avec votre équipe** et/ou des personnes concernées (voir partie « Trouver des solutions ») afin de déterminer ce que vous allez améliorer concrètement et comment.
- ➔ **Construisez une nouvelle version de ce prototype** afin d'organiser de nouveaux tests s'il reste encore des incertitudes à clarifier et des hypothèses à valider.

OPTION 2 : VOTRE SOLUTION EST SATISFAISANTE

Lorsque les principales hypothèses de votre projet ont été validées, vous pouvez passer à son déploiement. Pour aborder cette nouvelle étape voici quelques conseils :

➔ Mettez tout le monde au même niveau de compréhension

Pour cette nouvelle phase, vous allez probablement mobiliser de nouvelles personnes : pensez à leur transmettre tous les enseignements de la démarche :

- **Pourquoi ce projet** : les enseignements de votre recueil initial.
- **Pourquoi cette solution** : les résultats de vos sessions d'idéation et les enseignements des tests viendront expliquer les choix.

➔ Garder une posture « itérative et apprenante »

Votre projet prend vie dans le quotidien de votre organisation, cela ne s'arrête pas là. L'expérience patient est une démarche d'amélioration continue. Toutes nouvelles solutions mises en place auront leur lot d'ajustements et d'adaptations. Continuez donc à recueillir l'expérience et à étudier ce qui est perfectible.



agence nationale de
la performance sanitaire
et médico-sociale

L'Agence nationale de la performance sanitaire et médico-sociale est une agence publique de conseil et d'expertise qui agit avec et pour les professionnels des établissements sanitaires et médico-sociaux. Depuis 2009, elle a pour mission de soutenir, d'outiller et d'accompagner les établissements dans l'amélioration de leur performance sous toutes ses dimensions. Pour la mener à bien, l'Anap propose une offre d'accompagnement globale : diffusion de contenus opérationnels, organisation et animation de la mise en réseau et intervention sur le terrain.

Pour plus d'information :

www.anap.fr

Anap
23, Avenue d'Italie
75013 Paris
Tél. : 01 57 27 12 00

Retrouvez-nous sur



anap.fr

