

# PANORAMA

*Recueillir l'expérience des usagers vulnérables pour  
dessiner les coopérations de vos projets*



SENSIPODE

# PANORAMA, c'est quoi ?

**Vous êtes designer ou professionnel de l'innovation au sein d'organisations complexes** (administrations publiques, collectivités territoriales, établissements hospitaliers...),

**et vous souhaitez mettre en place des projets pour, avec et par vos usagers :**

- Panorama vous aide à définir la méthodologie qui vous permettra de comprendre réellement leurs besoins et de les impliquer dans vos transformations. ➤

*\* Nous entendons par «usagers vulnérables» tous les usagers en situation de précarité (sanitaire, économique, sociale, culturelle), d'éloignement des services de première nécessité (isolement géographique, mobilité entravée, illettrisme) ou des outils de la citoyenneté (situations de handicap sensoriel, moteur, mental, psychique, cognitif).*



## UNE FORMATION EN 2 JOURS

**pour comprendre :**

- les fondamentaux théoriques de l'expérience usager et les vulnérabilités \*,
- les paramètres à prendre en compte pour son recueil efficace.

## UNE EXPÉRIENCE LUDIQUE,

**qui emploie un jeu sérieux unique, Panorama :**

- un outil pédagogique pour mettre en pratique les apports théoriques,
- un outil à mettre à disposition des apprenant.es pour le réutiliser dans leurs entreprises.



# Notre expertise

Cette formation s'appuie sur l'expérience de Sensipode dans la gestion de projets complexes, sur l'engagement de son équipe dans la collaboration avec les usagers depuis 20 ans.

L'outil pédagogique s'est fondé sur la thèse CIFRE de Loélia Rapin, développée au sein de l'agence entre 2020 et 2024, qui a matérialisé les paramètres d'un recueil efficace des expériences des usagers - plus spécifiquement des patients dans l'univers hospitalier.

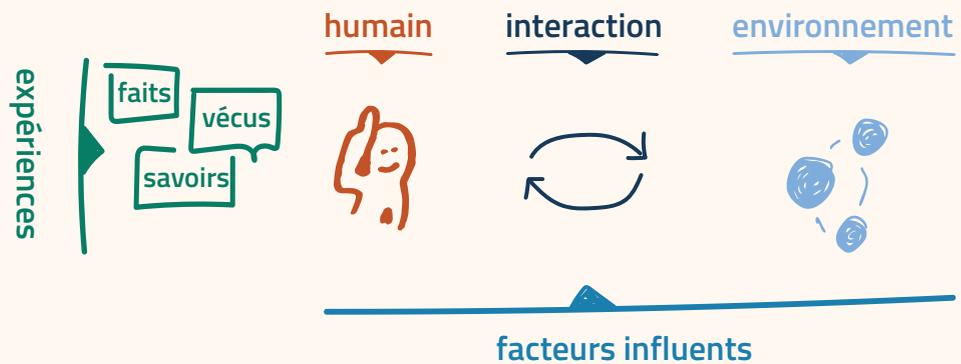


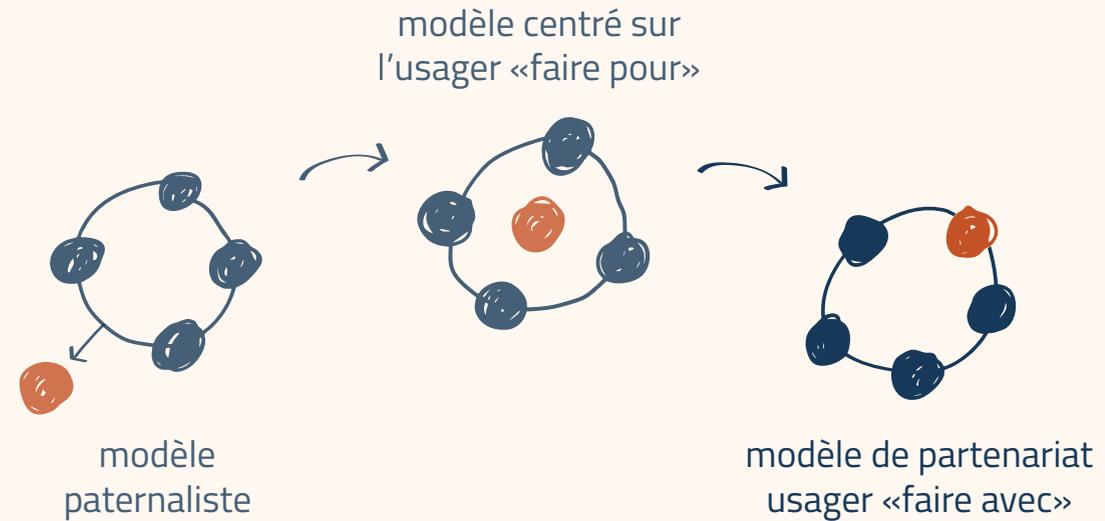
Schéma de l'expérience humaine, ce que la thèse clarifie.

Elle se définit par l'interaction entre un humain et un environnement complexe, et s'analyse selon différents prismes : les faits, les vécus, les savoirs.



# Pourquoi impliquer les usagers dans les démarches d'innovation ?

**Le processus d'innovation par le co-design** est une approche de conception qui place l'expérience de l'utilisateur au cœur de son développement. Cette philosophie de conception s'appuie sur une analyse et une compréhension approfondie des utilisateurs incluant leurs limites, leurs habitudes et leur contexte d'utilisation.



1

## UNE MEILLEURE COMPRÉHENSION DES BESOINS EXISTANTS

En impliquant les utilisateurs dès le début du processus d'innovation, vous identifiez et comprenez mieux leurs besoins et attentes. Cela permet de développer des solutions qui répondent réellement aux problématiques initiales.

2

## UNE RÉDUCTION DES RISQUES

En impliquant les utilisateurs tout au long de la démarche, en imaginant, testant, ajustant et validant les solutions mises en place sur le terrain avec eux, vous limitez les risques et facilitez l'adhésion et l'accessibilité de vos projets pour votre public cible.

3

## UN ENGAGEMENT DURABLE

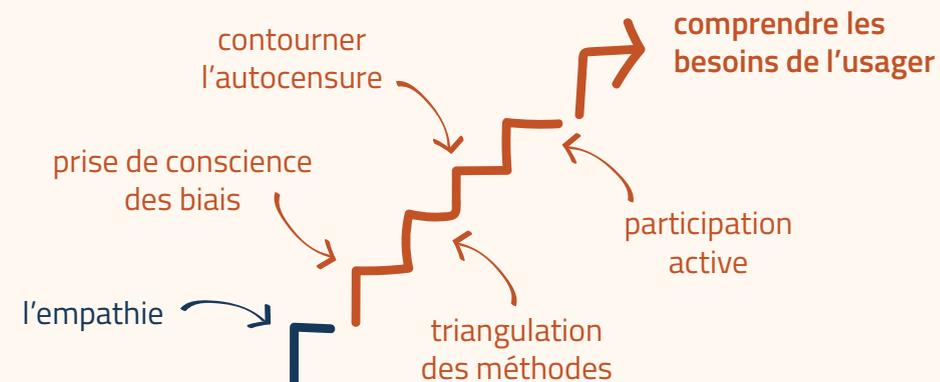
Les utilisateurs impliqués dans le processus d'innovation se sentent valorisés et écoutés, ils deviennent acteurs. Cette mobilisation favorise une appropriation durable des solutions et nourrit le projet d'une source continue d'idées et d'améliorations.



## Ce que PANORAMA vous aide à recueillir

Évitez de tout faire reposer sur l'empathie des équipes !

Il est important de limiter les biais d'interprétation, et de ne pas avoir à "penser pour les autres". Croisez les meilleures méthodes de recueil adaptées à vos usagers, encouragez les démarches provoquant une posture active des usagers dans les projets !



**Vérifier la pluralité des regards :** recueillir auprès des usager·es mais aussi des autres parties prenantes impliquées (proches, aidant·es, professionnel·les, partenaires).



**Observer la majorité autant que la singularité :** inciter à aller chercher des usagers qui sortent de l'ordinaire.



**Agencer ses outils pour recueillir des données complètes :** Aller au delà d'un questionnaire de satisfaction pour recueillir des données venant du déclaratif, de l'observation, du quantitatif ou du qualitatif.



# Les modalités de la formation

## Un format intra-entreprise

**2 jours de formation** : une première journée qui pose des bases théoriques et éclairantes, une seconde permettant d'aborder des cas pratiques et de fournir des clés de transformation des pratiques.

Un exemplaire **PANORAMA** sera fourni à l'équipe projet.

**4000 € pour 5 à 10 participants**

## Un format inter-entreprise

**2 jours de formation** : une première journée qui pose des bases théoriques et éclairantes, une seconde permettant d'aborder des cas pratiques et de fournir des clés de transformation des pratiques.

Un exemplaire **PANORAMA** sera fourni à chaque participant.

**1200 € par participant, pour 4 à 6 participants**



# Le programme de la formation

## Jour 1

### LA THÉORIE DE L'EXPÉRIENCE USAGER

#### ▪ **MATIN : L'EXPÉRIENCE DES USAGERS VULNÉRABLES DANS LES PROJETS COMPLEXES**

*comprendre les enjeux généraux et le socle théorique*

- Les **singularités** de l'expérience des usagers en situation de vulnérabilité;
- Les **bénéfices** de l'expérience patient dans le processus de création;
- Les **artefacts** que l'expérience patient permet de transformer;
- Les **organisations** que l'expérience patient permet de transformer;
- Les **freins** à une bonne compréhension de l'expérience patient.

#### ▪ **APRÈS-MIDI : LES INDICATEURS D'UNE COLLABORATION EFFICACES AVEC DES USAGERS**

*déterminer les objectifs du cas pratique pour la Journée 2*

- intégrer les **différentes familles d'usagers** : pourquoi, comment ?
- comprendre les **paramètres de l'expérience** usager à observer;
- ajuster les **dispositifs méthodologiques** à déployer.

## Jour 2

### MISE EN PRATIQUE : MODÉLISATION DE DISPOSITIFS DE RECUEILS D'EXPÉRIENCE

#### ▪ **MATIN : CAS PRATIQUE TRAVAILLÉ EN COLLECTIF**

*dans le cas d'une formation intra-entreprise, cet exercice sera préparé en amont avec l'entreprise*

- **Présentation collective de la méthode Panorama**, appliquée à un projet réel;
- **Modéliser et ajuster** un dispositif méthodologique général;
- **Évaluer** un dispositif méthodologique;
- **Préfigurer des outils de recueil d'expérience** à partir du dispositif méthodologique.

#### ▪ **APRÈS-MIDI : CAS PRATIQUES EN SOUS-GROUPE**

*s'approprier les enseignements par un exercice plus autonome*

- **Création et évaluation** de nouveaux dispositifs de recueil en sous-groupes (2 personnes);
- **Production d'outils de co-design** (comprendre, analyser, créer, développer avec les usagers);
- **Ouverture** : quels enseignements sur la pratique de l'innovation et du design;
- **Temps d'échanges** et de questions;
- **Évaluation** de la formation par les apprenant-es;
- Délivrance du certificat de compétences et du jeu sérieux Panorama.





3 plateaux usagers, méthodes et expériences

# La composition du jeu



**LES USAGERS**  
UNE CRÉATION SENSIOPOD

LES PATIENTES | LES PROFESSIONNELLES | LES PROCHES | SPÉCIFICITÉS

L'échelle d'engagement

- décide
- réalise
- teste
- crée
- imagine
- conseille
- est consulté
- informe
- est écouté
- est informé
- est observé

cartes méthodes

LES FAMILLES DE MÉTHODES

**ATELIERS**  
Un atelier est une méthode de collaboration créative basée sur des ateliers organisés autour d'objets intermédiaires partagés et qui se réalisent collectivement.

**LES FAMILLES DE MÉTHODES**

cartes spécificités méthodes

objets intermédiaires  
**PARCOURS**

méthode  
**OBJETS INTERMÉDIAIRES**

**LES MÉTHODES**  
UNE CRÉATION SENSIOPOD

Le point de vue: objectif / subjectif

La nature des données: qualitatif / quantitatif / mixte

Les échantillons: 1 à 9 pers., 10 à 19 pers., 20 à 34 pers., 35 à 50 pers., + 50 pers.

LES FAMILLES DE MÉTHODES

OBJETS INTERMÉDIAIRES | SIMULATION DES ATELIERS | CARTELIERS SPÉCIFIQUES

SYMBOLES TEMPORIELLES | INSTITUTION DES DONNÉES | SPÉCIFICITÉS THÉMATIQUES

**LES EXPÉRIENCES**  
UNE CRÉATION SENSIOPOD

Le parcours usager

LES PATIENTES | LES PROFESSIONNELLES | LES PROCHES

Les temporalités de l'expérience

Anticipée: Avant que l'expérience ait lieu

Momentanée: Pendant que l'expérience a lieu

Épisodique: Après que l'expérience ait eu lieu

Cumulative: Après des épisodes d'expériences

Les matériaux expérientiels

Faits: Situation que se produit ou qui est constatée par quelqu'un. Elle peut être vérifiée de manière concrète, indépendamment de toute interprétation subjective.

Vécus: Savoirs acquis par les usagers, par leurs corps, leurs problématiques et les expériences au cours de leurs interactions réciproques. Savoirs prêts à être mis en pratique.

Savoirs: Savoirs acquis par les usagers, par leurs corps, leurs problématiques et les expériences au cours de leurs interactions réciproques. Savoirs prêts à être mis en pratique.

Les méthodes dans le processus projet

Pour apprendre | Pour analyser | Pour imaginer | Pour tester

cartes usagers

LES USAGERS

**LES PATIENTES**

LES PROFESSIONNELLES  
**PERSONNEL PARAMÉDICAL**  
Les professionnels paramédicaux impliquent des processus de soins qui travaillent en collaboration avec les médecins professionnels de la santé pour améliorer aux patients de la santé.

LES PROCHES

LES PROFESSIONNELLES  
**EXPÉRIENCES SANTÉ**

cartes spécificités usagers

usagers  
**SPÉCIFICITÉS**

spécificités  
**TROUBLE NEURO-ÉVOLUTIF**

fiche évaluation

**FICHE ÉVALUATION**  
UNE CRÉATION SENSIOPOD

page de synthèse

Expériences

Méthodes

Objets

Diagramme circulaire montrant la relation entre expériences, méthodes et objets.

bloc note mémo et fiche synthèse

**FICHE SYNTHÈSE**

Nom de la méthode: \_\_\_\_\_

Famille de méthode: \_\_\_\_\_

Spécificités thématiques: \_\_\_\_\_

Langage consacré: \_\_\_\_\_

Engagement des usagers: \_\_\_\_\_

Temps de processus usager: \_\_\_\_\_

Matériau expérientiel: \_\_\_\_\_

Temps dans le processus projet: \_\_\_\_\_



# Comment mettre en place une session de jeu Panorama ?

Panorama se joue préférablement à plusieurs, en réunissant différent·es acteur·ices d'un projet de transformation. Provoquer la participation de prismes différents (designer, chargé·e de projet, direction, équipe de terrain) permettra d'obtenir un résultat partagé plus fédérateur et robuste dans le temps.



2-6 joueurs



60-120 min

## Mode de jeu 1

### CHALLENGEZ VOS PREMIÈRES IDÉES DE DISPOSITIFS DE RECUEIL

Difficulté : ★☆☆

Ce mode de jeu vous permettra d'obtenir une vision complète sur un dispositif que vous avez déjà préparé pour un projet, pour en comprendre les biais, puis de le modifier pour le renforcer.

## Mode de jeu 2

### IMAGINEZ DE NOUVEAUX DISPOSITIFS DE RECUEIL POUR UN FUTUR PROJET

Difficulté : ★★★

Ce mode de jeu vous aidera à concevoir de A à Z une solution adaptée aux spécificités de votre projet, en intégrant les caractéristiques essentielles : dynamiques d'engagement, méthodes de collecte des expériences et mise en place du dispositif.

## Mode de jeu 3

### ANALYSEZ VOTRE PRATIQUE À TRAVERS VOS DIFFÉRENTS PROJETS

Difficulté : ★★★

Ce mode de jeu est à utiliser lors des temps d'analyse réflexive : Il permet une auto-évaluation de votre pratique, à l'échelle de différents projets réalisés, pour mettre en lumière vos bonnes pratiques et les pratiques restant à explorer.



# Comment se déroule une session de jeu Panorama ?

1

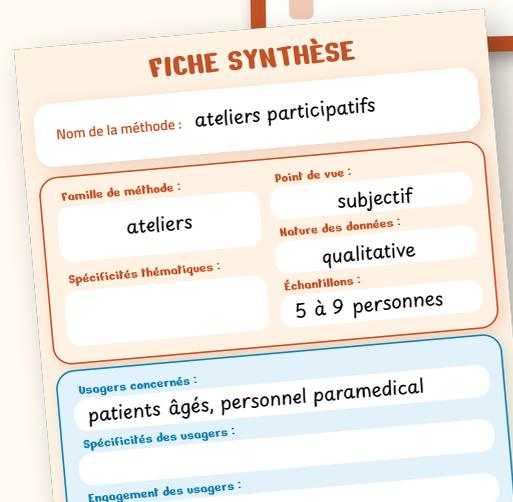
Sélectionnez les usagers que vous souhaitez impliquer dans votre démarche d'innovation.

2

Choisissez des méthodes qui permettent de recueillir leurs besoins et leurs attentes efficacement.

3

Évaluez la pertinence des méthodes de recueil d'expériences de vos usagers et ajustez les, pour vous assurer de les impliquer de la meilleure des manières.



## Contactez-nous !

[vincent@sensipode.com](mailto:vincent@sensipode.com)

[simon@sensipode.com](mailto:simon@sensipode.com)

[contact@sensipode.com](mailto:contact@sensipode.com)



SENSIPODE

# PANORAMA

*Recueillir l'expérience des usagers vulnérables pour  
dessiner les coopérations de vos projets*



SENSIPODE