

**Atelier participatif**  
**Proposition de valeur**  
**28 avril 2026**  
Restitution

**Déroulement**

# La proposition de valeur selon Osterwalder & Pigneur



# Business model canvas

Repenser nos services à partir de la valeur créée pour les habitant.e.s

## Objectifs :

Identifier ce qui fait réellement la différence pour les habitants.e.s et repenser nos services pour maximiser leur impact.

- Comprendre les besoins, attentes et problèmes de les habitant.e.s
- Clarifier ce qui crée de la valeur pour eux
- Imaginer des évolutions concrètes de nos services
- Co-construire une proposition de valeur

## Déroulement



4 équipes :

- 2 équipes travaillent sur le segment « habitant.e.s »
- 2 équipes travaillent sur le segment « familles & proches »



30 minutes de travail sur les besoins

30 minutes de restitution

→ 5' de présentation pour chacune des équipes

30 minutes de travail sur les services

30 minutes de restitution

→ 5' de présentation pour chacune des équipes + votes pour les meilleures solutions / créateurs de bénéfices

**Restitution vision habitant.e.s,  
familles & proches**

# Restitution «habitant.e.s» (1/3)

## Aspirations

- Maintien de mon autonomie
- Faire des activités
- Pouvoir choisir
- Partir vacances
- Se sentir utile
- **Respecter mon rythme**
- Se sentir écouté.e
- Vivre des petits plaisirs simples (manger, se promener)
- Rendre le quotidien plus doux
- Vivre des relations internes / externes

## Problèmes

- Avoir trop de changements au sein du personnel
- Manque de repères
- Manque d'écoute / temps
- Bruits
- Manque d'information
- Manque de personnel
- **Imposition d'horaire**
- L'ennui
- Intégration imposé
- Vulnérabilité / trouble cognitifs
- Arrivée tardive en EMS (problème d'intégration)
- Deuil de la vie d'avant

## Bénéfices

- Se sentir en sécurité
- Se sentir valorisé.e
- Rester actif.ve
- **Se sentir compris.e**
- Être écouté.e et entendu.e
- Avoir quelqu'un de présent
- Être libre
- Être respecté.e
- Avoir de l'attention
- **Ressentir de la joie de vivre / favoriser le bien-être**
- Agrandir les horaires d'accueil (restaurant pour les famille)
- Personnaliser son lieu de vie
- Repenser les lieux de vies (avec l'expérience digitale)
- Garder le lien

# Restitution «habitant.e.s» (2/3)

## Aspirations

- Liberté des horaires (repas par exemple) / Elargissement des horaires d'ouverture (week-ends, fériés, etc.)
- Respect du rythme (repos, nuits calmes, repas) et des habitudes de vie
- Plus de présence, 1 personne en permanence
- Plus d'accompagnement dans leur journée
- Adaptation de notre emploi du temps à leur rythme
- Plus d'informations pour les familles, meilleure communication
- Priorisation des besoins (hygiène, animation, alimentation)

## Problèmes

- Respect des rythmes personnels (soins rapides, coucher tôt, traitements trop tôt)
- Manque de calme (surtout la nuit, insonorisation des chambres)
- Repas du dimanche soir
- Manque de présence (absence du soignant)
- Manque de repères au sein de la structure, difficulté à s'orienter
- Manque de transmission, manque d'information
- Horaires «restrictifs», contraintes horaires (repas). Certain.e.s ont besoin de plus de cadre, d'autres préfèrent davantage de liberté
- Ne pas être au centre de l'attention (besoin d'écoute)
- Temps d'écoute (relation d'aide)

## Bénéfices

- Sécurité
- Rassurant d'avoir une personne de référence
- Accompagnement personnalisé
- Valorisation des ressources de la personne
- Respect de leur autonomie
- Gentillesse, écoute

# Restitution «habitant.e.s» (3/3)

## Aspirations

- Respect des choix / autodétermination
- Du lien ou le souhait de rester seul
- Participation aux activités quotidiennes de l'EMS (cuisine, jardinage, etc.)
- Se sentir chez lui
- Bienveillance en toute situation
- Ne pas être surchargé de médicaments

## Problèmes

- Trop de procédures, règles et pas forcément adaptées à chacun.e
- Délai de réponse aux sonnettes
- Perception personnelle du temps (ex : sonnette)
- Cohabitation
- Infantilisation (par exemple dans le langage (ex : argent de poche))
- Manque d'activités, de stimulation (journées vides de sens et de relation, notamment le week-end)
- Conserver des moments plus calmes
- Peur de «perdre» en cas de changements

## Bénéfices

- Repas variés
- Stimulations, animations variées
- Amour, relation
- Conserver et entretenir le lien familial
- Cohabitation
- Spiritualité

# Restitution «familles & proches» (1/3)

## Aspirations

- Savoir leur proche en sécurité
- Être en confiance avec l'EMS
- Être partie prenante
- Se sentir accueilli.e (ce n'est pas un colis)
- Avoir du plaisir à venir à la Maison
- Ressentir le bien-être et le plaisir de l'habitant.e
- Conserver la détermination de mon proche
- Respecter l'auto-détermination de l'habitant.e
- Se sentir écouté.e
- Être informé.e
- S'assurer que suffisamment de temps soit accordé au proche

## Problèmes

- Culpabilité d'avoir placé le parent
- Manque de personnel présent
- Turn-over du personnel
- Manque d'information sur la vie de mon parents
- Problème financier
- Manque de temps
- Flexibilité dans l'organisation (par ex. visite pendant un colloque)

## Bénéfices

- Maintenir son rôle de proche
- Bonne qualité de vie du résident.e
- Accompagnement individualisé
- Être serein /Prise en charge par des professionnelle
- Cadre sécurisant
- Communication proactive
- Re-sociabilisation de mon parent

# Restitution «familles & proches» (2/3)

## Aspirations

- Venir en EMS n'est pas une fin, mais la continuité de la vie
- Plus de temps qui leur soit accordé
- Plus de transparence, sincérité, transparence, confiance, disponibilité
- Plus de communication, adaptée(déjà de la communication, mais pas forcément le bon moyen de communiquer)
- Plus d'informations sur les habitants de BC pour mieux communiquer aux proches
- Homogénéisation des prestations
- Projet de vie
- Ecoute vraie, attentive et sincère / bienveillance / échange

## Problèmes

- Perte de repères
- Organisation de services
- Adaptabilité
- Maintien de l'hygiène
- Turnover
- Identification du personnel
- Disponibilité des équipes
- Manque d'infos et de transparence
- Maintien des acquis
- Absence de communication
- A qui s'adresser ?

## Bénéfices

- Prise en charge de qualité
- Qualité du soin hospitalier
- Accès facilité
- Plus d'invitations à des manifestations institutionnelles
- Utilisation des nouvelles technologies pour communiquer
- Flexibilité des services (soirs, week-end, repas, cafétéria)
- Etendre l'amplitude des horaires
- Réception le week-end
- Voir son proche serein, pas isolé dans un coin

# Restitution «familles & proches» (3/3)

## Aspirations

- Équité de traitement (tout le monde ne semble pas être traité de la même manière selon les lieux)
- Qualité de l'écoute
- Plus de sur-mesure (animations)
- Environnement sécurisé
- Chambre personnalisée (photos, mobilier)
- Respect du rythme de vie
- Reconnu dans son intégralité
- Lieux avenant (lumineux, décoré, propre)
- Joie, bonne humeur, convivialité
- Poursuivre ses passions
- Suivi des demandes
- Présence continue
- Pouvoir sortir de l'EMS

## Problèmes

- Absence de communication
- Présence, point de contact
- Embarquer les proches dès le début
- Déconstruire les croyances, adresser les peurs

## Bénéfices

- Relation patient/soignant, communication
- Bonne présentation
- Feuille dorée
- Lieu accueillant
- Mise à disposition des communications
- Visites régulières
- Voir les progrès
- Voir leurs proches plus participatifs
- Lieux sécurisés (jardins par exemple)

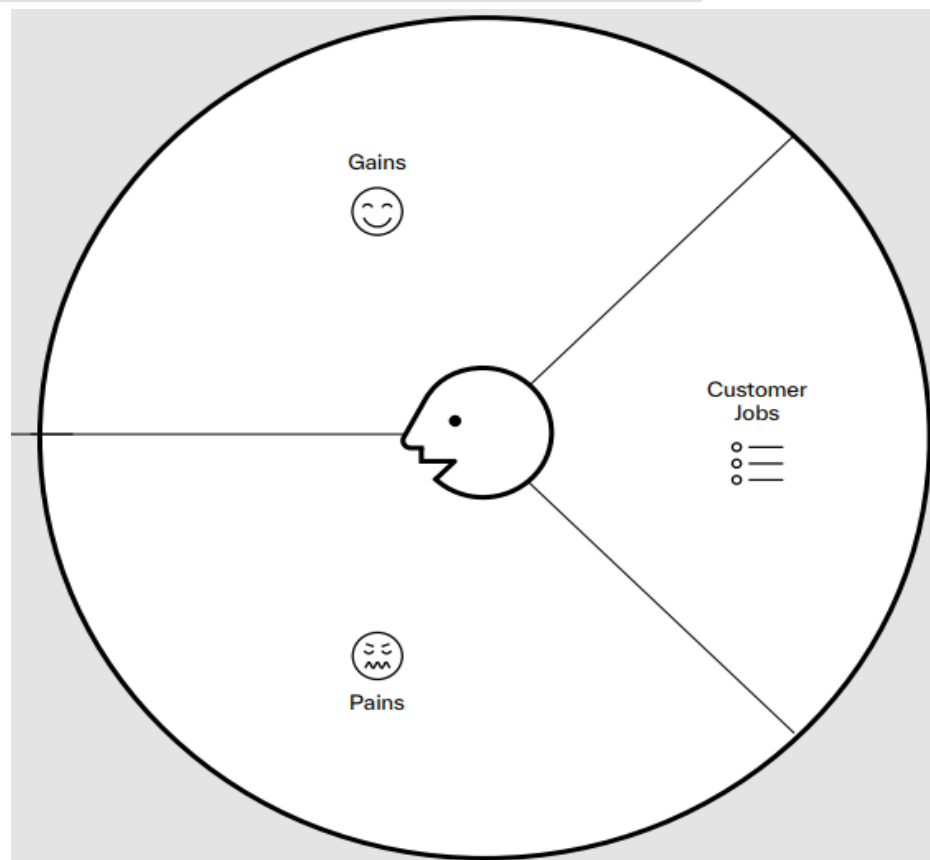
# Éléments clés vision «habitant.e.s»

## Bénéfices recherchés

1. Se sentir en **sécurité** (physique et émotionnelle) : sécurité globale, importance d'une présence rassurante
2. Être reconnu.e, respecté.e et valorisé.e : **respect, attention, valorisation**
3. Être écouté.e et compris.e, **écoute réelle**, reconnaissance des besoins
4. Bien-être et qualité de vie au quotidien « **joie de vivre** », environnement personnalisé
5. Maintenir son **autonomie** et son lien avec l'extérieur, rester actif.ve, garder le **lien** avec les proches

## Problèmes

1. **Manque de présence** / manque de temps : "manque d'écoute/temps", difficulté à être disponible, surtout à certains moments (soir).
2. **Manque d'information**, de transmissions et de coordination : "manque d'information", "manque de transmissions", difficulté à comprendre ce qui se passe.
3. **Non-respect des rythmes** (horaires, soins) horaires imposés, repas trop tôt, soins pas adaptés aux temps de repos.
4. **Manque de calme**, surtout la nuit, bruits, insonorisation insuffisante.
5. **Manque de repères et intégration difficile** : "deuil de la vie d'avant" "manque de repères" (troubles cognitifs), "intégration imposée", "arrivée tardive en EMS (problème d'intégration)".



## Aspirations

1. Maintenir son **autonomie et son autodétermination** : "maintien de mon autonomie", "pouvoir choisir", "être libre".
2. Respecter son **rythme de vie** : "respecter mon rythme", souhait d'adapter le quotidien aux rythmes (repos/nuit, repas).
3. Rester actif.ve et faire des **activités** : "faire des activités", "rester actif.ve", activités/stimulation (jeux, gym, sorties), « participation aux tâches quotidiennes (cuisine, jardinage, etc.).
4. Avoir une vie "simple et douce" au quotidien : "**vivre des petits plaisirs** simples (manger, se promener)", "rendre le quotidien plus doux", « se sentir chez lui ».
5. Vivre des relations et **garder le lien** (interne/externe) : "vivre des relations internes/externes", "garder le lien", proximité avec l'extérieur.

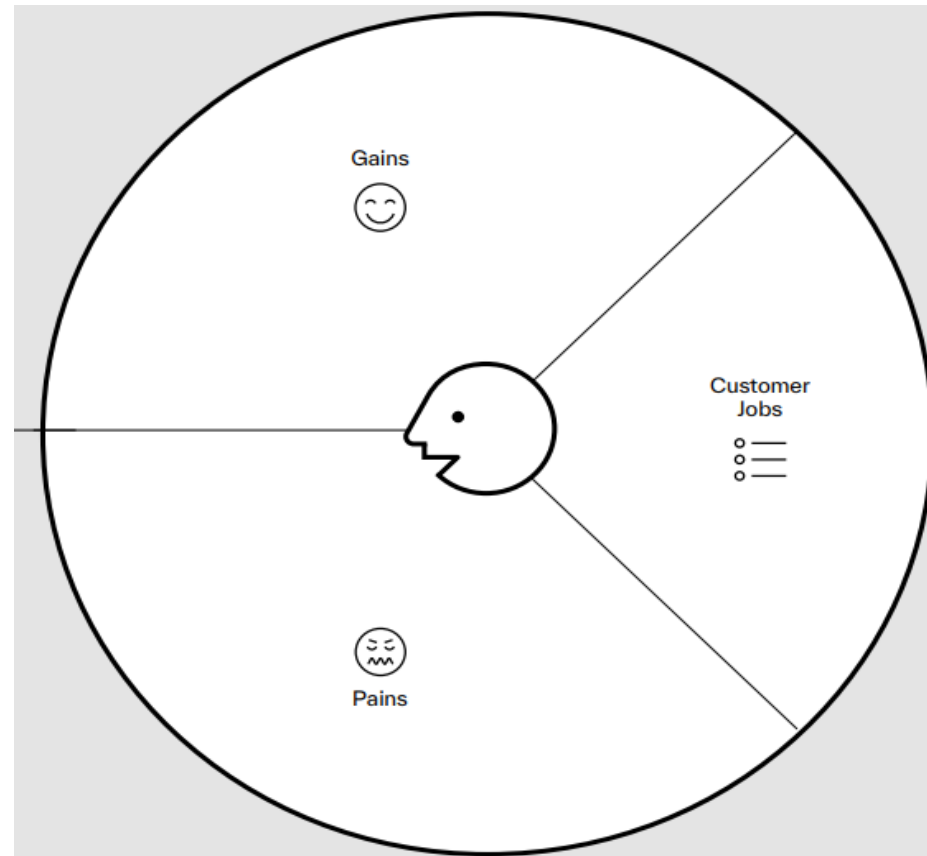
# Éléments clés vision «familles & proches»

## Bénéfices recherchés

1. **Être serein** grâce à une prise en charge de qualité : cadre sécurisant, confiance dans les professionnels
2. Garantir une bonne **qualité de vie** pour le résident : critère central de satisfaction
3. Avoir une **communication proactive et claire** : information régulière, meilleure coordination
4. **Maintenir son rôle et le lien** avec son proche : rester impliqué, favoriser le lien familial
5. **Accompagnement individualisé et humain** : prise en charge adaptée, relation de qualité

## Problèmes

1. Absentéisme et forte rotation (turn-over) : impact négatif direct sur **qualité et continuité**.
2. **Manque d'information** et de transparence : difficulté à comprendre la situation.
3. Manque de temps et de **disponibilité** : difficile d'échanger avec les équipes + organisation peu flexible.
4. Variabilité de la **qualité et de la relation** : dépend de la personne présente + posture parfois fermée / défensive.
5. **Charge émotionnelle et contraintes personnelles** : culpabilité d'avoir placé le parent + contraintes financières et temporelles.



## Aspirations

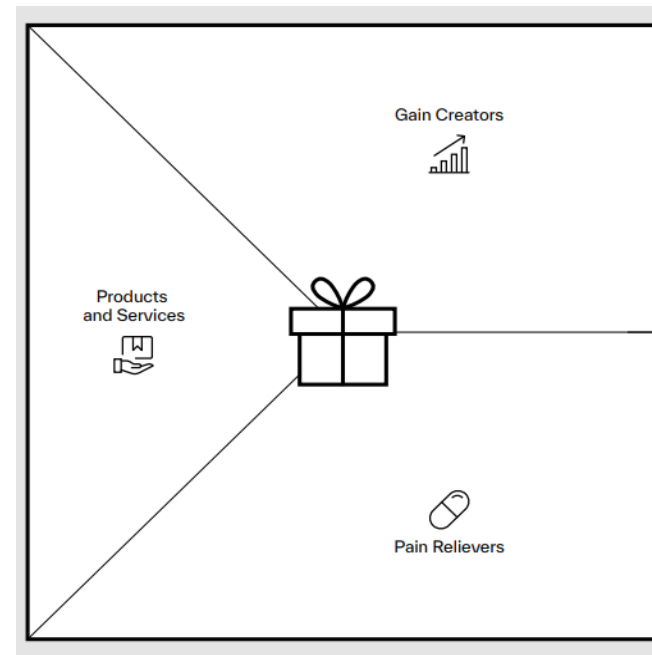
1. Être en **confiance** et savoir son proche en **sécurité** : confiance dans l'EMS+ sécurité comme base.
2. Être impliqué.e et reconnu.e comme proche, « **être partie prenante** » : maintenir son rôle.
3. Être bien accueilli.e et avoir du plaisir à venir « ce n'est pas un colis » : **qualité d'accueil**, lien émotionnel.
4. **Être informé.e** et bien communiquer avec l'établissement : besoin de transparence, clarté + bon canal de communication.
5. Respecter l'**autodétermination** du proche : respect de ses choix + continuité de la personne.

**Restitution vision «service»**

# Éléments clés vision service «habitant.e.s»

## PROPOSITIONS de produits et services

1. **Référent.e de proximité + équipe stable autour de l'habitant**
  - 1-2 personnes identifiées + petit noyau stable
  - Présentées clairement (trombinoscope, chambre, digital)
  - Responsabilité relation + coordination
2. **Dispositif de repères et d'orientation**
  - Signalétique claire (espaces, horaires, visuels)
  - Repères visuels simples (couleurs, objets, pictos)
  - Repères humains (personnes identifiables)
3. **Parcours d'entrée personnalisé (avant et après admission)**
  - Visite avant entrée
  - Référent : suivi intensif le 1<sup>er</sup> mois
  - Préparation émotionnelle et pratique (soutien psychologique)
4. **Dispositif de présence renforcée (visible et continue)**
  - Plages critiques couvertes (soir, week-end)
  - Rôle "accueil / présence" identifié
  - Suivi des zones "vides"
5. **Offre de restauration flexible et qualitative**
  - Choix des horaires
  - Options repas variées
  - Accès à la cafétéria en soirée pour les proches
6. **Personnalisation poussée du lieu de vie**
  - Déco avec proches : objets significatifs
  - Ambiance rassurante
  - Proposer nettoyage énergétique
7. **Programme de vie sociale créateur de sens**
  - activités variées + participation (cuisine, jardin, etc.)
  - rôle possible (habitant acteur)
  - lien intergénérationnel / bénévolat
8. **Charte relationnelle vivante + formation continue**
  - formation posture (écoute, conflit, vulnérabilité)
  - cadre clair commun (code de déontologie)
  - feedback habitants/proches intégré



## Créateurs de bénéfices (les plus votés) :

1. Travailler dans le respect, la confiance et la bienveillance
2. Plus de présence
3. Sourire
4. Variété des repas
5. Accompagnement personnalisé et prise en charge équitable

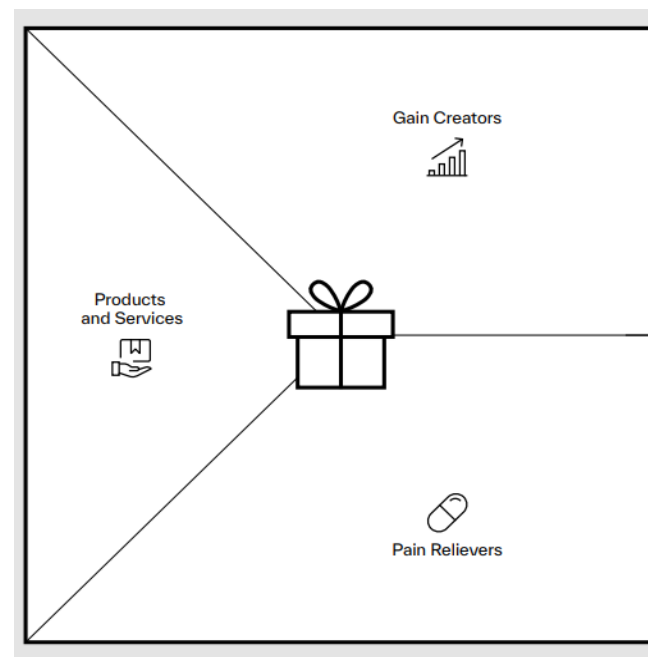
## Solutions (les plus votées) :

1. Qualité des soins et d'accompagnement
2. Entraide interdisciplinaire / entre corps de métiers
3. Avoir des visages connus (confiance, stabilité dans les équipes)
4. Bienveillance au cœur de l'institution
5. Plus de personnel / plus de présence

# Éléments clés vision service «familles & proches»

## PROPOSITIONS de produits et services

- Suivi digital personnalisé du/de la résident.e**
  - planning du/de la résident.e (visites, soins, activités)
  - infos clés mises à jour automatiquement
  - notifications importantes
- Référent.e identifié.e + trombinoscope clair**
  - affichage + version digitale
  - Référent.e clairement identifié.e
  - rôle de chaque personne explicite
- Parcours d'accueil et d'intégration des proches**
  - visite à domicile + visite EMS
  - rencontre référent / équipe
  - explication claire du fonctionnement
- Communication proactive et systématique**
  - points réguliers (formalisés)
  - info systématique en cas de changement
  - messages proactifs (pas uniquement en réaction)
- Accessibilité élargie (horaires & présence)**
  - réception accessible le week-end
  - cafétéria / espaces le soir
  - souplesse visites
- Dispositif d'implication des proches**
  - comité familles
  - rôle actif possible (animations, décisions légères)
  - espaces de dialogue facilité
- Soutien psychologique et émotionnel**
  - Accès à un.e psychologue
  - Groupes de parole
  - Accompagnement dans les moments clés
- Transparence et compréhension de l'organisation**
  - Présentation simple de l'organisation
  - Visite des coulisses
  - Explication des décisions et pratiques



## Créateurs de bénéfices (les plus votés) :

1. Espace d'information personnelle en ligne (planning du/de la résident.e)
2. Plus de rôles pour tous
3. Restaurants et cafétéria ouverts le soir
4. Étendre les horaires
5. Ouverture de la réception le week-end
6. Agenda dans la chambre
7. Demandes/besoins toujours respectés

## Solutions

1. Trombinoscope / organigramme
2. Plus de personnel / plus de présence
3. Visite à domicile avant l'entrée avec les référent.e.s
4. Réseau social pour partager des informations
5. Pool de "connu.e.s" (personnels)
6. Être transparent dans tous les domaines (visite des sous-sols, information)

# Proposition de valeur résumée

## Segment familles & proches [proposition]

“Permettre aux familles & proches d’être sereins et confiants, en rendant l’accompagnement de l’habitant.e visible, compréhensible et ouvert, tout en leur donnant une place active dans la vie de la Maison.”

## Segment habitant.e.s [proposition]

“Permettre à chaque habitant.e de vivre ici ‘comme chez soi’, en étant libre de ses choix, entouré.e de relations humaines de qualité et accompagné.e au quotidien dans ce qui fait sens et bien-être pour lui.elle.”

**Qu’est-ce qu’on garde ?**

**Qu’est-ce qu’on ajuste ?**

→ A affiner puis valider au bon niveau

# 4 axes pour augmenter la valeur créée pour les habitant.e.s, les familles & proches

## 1. Présence & qualité relationnelle

Habitant.e.s

- Référent.e de proximité + équipe stable autour de l'habitant.e
- Dispositif de présence renforcée (visible et continue)
- Charte relationnelle vivante + formation continue

Familles & Proches

- Référent.e identifié.e + trombinoscope clair
- Communication proactive et systématique

## 2. Autonomie & personnalisation du quotidien

Habitant.e.s

- Offre de restauration flexible et qualitative
- Personnalisation poussée du lieu de vie

Familles & Proches

- Accessibilité élargie (horaires & présence)

## 3. Transparence & lien avec les proches

Familles & Proches

- Suivi digital personnalisé du/de la résident.e
- Dispositif d'implication des proches
- Transparence et compréhension de l'organisation

## 4. Qualité de vie & parcours de vie

Habitant.e.s

- Programme de vie sociale créateur de sens
- Parcours d'entrée personnalisé (avant et après admission)

Familles & Proches

- Parcours d'accueil et d'intégration des proches
- Soutien psychologique et émotionnel

**Prochaines étapes**

# Prochaines étapes – finalisation stratégie

Comité de pilotage -19 mai	Comité de pilotage - 2 juin	Ateliers collaborateur.trice.s - Dates à définir
<p><b>Analyse différentielle entre proposition de valeur actuelle et proposition de valeur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Quels services proposons-nous déjà ?</li> <li>→ Quels services doit-on faire évoluer ?</li> <li>→ Quels services issus de l'atelier ne souhaitons-nous pas proposer ?</li> <li>→ Quels services aimerions-nous ajouter ?</li> </ul>	<p><b>Analyse SWOT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Quels facteurs exogènes menacent la réalisation de notre vision?</li> <li>→ Quelles opportunités peuvent contribuer à la réalisation de notre vision?</li> <li>→ Quelles faiblesses peuvent freiner la réalisation de notre vision?</li> <li>→ Quelles forces peuvent soutenir la réalisation de notre vision?</li> </ul>	<p>Présentation des réflexions et des différents projets et <b>soumission au vote des collaborateur-ice-s.</b></p>
<p><b>Définition de la vision et de la mission</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Comment voyez-vous votre organisation dans le futur ?</li> <li>→ Pourquoi l'organisation existe-t-elle ?</li> </ul>	<p><b>Définition des objectifs stratégiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Quels objectifs pour saisir les opportunités et se protéger des menaces?</li> <li>→ Quels objectifs pour profiter de nos forces et se départir de nos faiblesses?</li> </ul> <p><b>Priorisation de l'évolution des services / projets</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Quel est le niveau d'investissement et d'impact de chaque projet ?</li> </ul>	<p>Création de <b>groupes de travail mixtes (collaborateur.trice.s, habitant.e.s, familles &amp; proches) sur base volontaire</b> pour les projets plébiscités.</p>



**Merci de votre attention !**