N°3
FEV
2019

Vulgaire

ÉDITO

Vous prenez place à bord du vol 003 à destination de l'archipel des méta-organisations : bienvenue à vous !
Dans ce numéro, vous comprendrez notre vision du design, une discipline riche et complexe, où l'observation et la cohérence sont deux notions centrales. Utile dans le cadre d'une recherche sur les méta-organisations, n'est-ce pas ? Le design souffre de s'appeler design. Fabricant.e.s de chaise, de post-it, ou de presse-agrume, autant d'images qui convoquent la discipline, on en oublierait presque sa force : inclure l'usager.e ! Et comme à la FTI notre objectif est de faire avancer la recherche grâce aux forces vives du terrain - les gens ! - nous adorons mobiliser les outils de design qui permettent à la fois de récolter des données qualitatives et d'émanciper la pensée de chacun et chacune.

Néanmoins, toute recherche s'inscrit dans un cadre précis avec des contraintes formelles : le design permet alors de concevoir un cadre partagé au sein duquel sont élaborés de manière collaborative des objectifs communs. Nous cherchons sans cesse à adapter nos méthodes à un monde complexe : le design est un réel terrain de jeu ! Ne paniquez pas, l'atterrissage se fera en douceur, on vous explique tout !

SOMMAIRE

- Comment impliquer les équipes dans un travail de diagnostic ?
- L'interview en 3 tweets de Jean-Luc Delpeuch, Président d'HESAM Université et président de la Communauté de communes du clunisois
- « Les patient.e.s font partie intégrante de l'équipe de conception de l'expérimentation » Entretien avec Barbara Bay de la Fabrique de l'Hospitalité
- Le design au service de l'inclusion et de l'interdisciplinarité à la FTI
- Les cultural probes Quand le design nourrit la démarche ethnographique

LES VULGARISATORS

COMMENT IMPLIQUER LES ÉQUIPES DANS UN TRAVAIL DE DIAGNOSTIC ?

**Pour celles et ceux qui ne le savent pas encore, avec nos partenaires de recherche, nous pratiquons ce que nous appelons la recherche action inclusive, « Rai » pour les intimes. Cela veut dire concrètement que ce ne sont pas **
des chercheu.r.se.s officiel.le.s qui vont récolter des informations, des données et des informations : pas de diplôme requis ! Mais alors... comment devient-on chercheu.r.se le temps d'un projet ?

Nous ne décidons pas seuls du sujet de la recherche que nous allons mener. Ce travail se fait en équipe avec des volontaires, qu'on appelle des relais, qui vont constituer une interface entre la démarche et le terrain. Mais cette méthode n'est pas uniquement une méthode d'investigation, c'est un mode d'analyse partagée qui permet de faire des diagnostics de façon participative, mais aussi de façon plus sensible et objective que si cela avait été délégué à une personne extérieure. En effet, elle aussi possède sa subjectivité et manque tout un ensemble de dimensions parce qu'elle est contrainte par ses moyens et ressources propres.

Nous conseillons cette démarche de recherche inclusive à nos client.e.s, y compris sans enjeu de recherche, car elle peut faciliter leurs travaux collaboratifs : se projeter sur ce qui nous est étranger, forcer à regarder et comprendre l'autre, une empathie nécessaire pour collaborer.

JEAN-LUC DELPEUCH

L'interview en 3 tweets

Président d'HESAM Université et président de la Communauté de communes du clunisois
HESAM Université
www.1000doctorants.hesam.eu

HESAM Université parle « d'innovation interdisciplinaire », qu'est-ce qui fait de vous une méta-organisation ?
HESAM est un nouveau type d'université fédérale, qui conjugue les compétences de ses membres en création, design, architecture, ingénierie, sciences humaines, arts et numérique, pour créer des formations et recherches répondant aux enjeux des transformations en cours.

Présentez-nous le projet « 1000 doctorants pour les territoires »...
Les territoires sont confrontés à des mutations. La recherche peut y apporter des réponses. « 1000 doctorants pour les territoires » est un programme de sensibilisation et de mise en relation pour inciter les collectivités ou les associations à l'embauche subventionnée de doctorant.e.s.

En quoi est-ce un outil de collaboration / coopération ?
La plateforme 1000 doctorants est là pour aider futurs doctorant.e.s, responsables des territoires et directeur.rice.s de thèses à se mettre en relation, pour coconstruire des projets de thèse. La plateforme web est donc une sorte de site de rencontres pour la recherche dans les territoires.

« LES PATIENT.E.S FONT PARTIE INTÉGRANTE DE L'ÉQUIPE DE CONCEPTION DE L'EXPÉRIMENTATION »

ENTRETIEN AVEC BARBARA BAY DE LA FABRIQUE DE L'HOSPITALITÉ

Barbara Bay et Christelle Carrier sont les deux co-responsables de La Fabrique de l'Hospitalité, le laboratoire d'innovation interne du CHRU de Strasbourg. De manière récurrente, elles allient leurs compétences en gestion, sciences humaines à celles de deux designers externes, Anne-Laure Desflaches et Anne Régnault, pour accompagner l'ensemble des usager.e.s de l'hôpital dans la conception des services et de la relation de soin de demain.

La Fabrique de l'Hospitalité est le laboratoire d'innovation des Hôpitaux universitaires de Strasbourg. Elle a pour objet de favoriser la co-création des agent.e.s hospitalier.e.s et des usager.e.s afin d'améliorer les conditions de travail des hospitalier.e.s et la prise en soin des patient.e.s et de leurs proches.

Quels sont les parties prenantes avec lesquelles vous travaillez ?
Barbara Bay : Nous travaillons avec trois types de parties prenantes : les patient.e.s et leurs accompagnant.e.s, le personnel hospitalier (médical, soignant, administratif et technique), et des intervenant.e.s et partenaires extérieur.e.s. La commission des usager.e.s est par ailleurs informée des projets menés. Plus globalement, nous cherchons toujours à ouvrir les dispositifs, j'ai toujours en tête l'histoire de la fée qui n'a pas été invitée au baptême de la Belle au Bois dormant, il faut toujours penser à inviter au maximum les partenaires !
Les projets étaient généralement des services hospitaliers ; si l'opportunité est validée avec la direction générale, le travail commence. Nous travaillons toujours in situ, dans les services concernés, pour permettre au personnel de contribuer au mieux malgré leurs emplois du temps chargés. Les patient.e.s et leurs proches sont mobilisé.e.s principalement en phases d'observation puis de test des solutions ; certains patient.e.s récurrent.e.s, par exemple sur le projet en cours de Maison de l'éducation thérapeutique, font partie intégrante de l'équipe de conception de l'expérimentation.
Notre démarche projet vise avant tout à créer du commun ; l'observation fait souvent ressortir des « dissonances cognitives », c'est-à-dire des décalages entre le déclaratif des personnes et les faits, que nous cherchons à dépasser par l'expérimentation.

Auriez-vous un exemple de projet ?
Nous avons accompagné la réorganisation de services de pédiatrie. L'optimisation de l'occupation des lits a amené deux spécialités, la traumatologie et la chirurgie viscérale, à cohabiter dans les mêmes espaces. Pour permettre de créer du « commun » entre les deux équipes et faciliter la compréhension des parents, nous avons mis en place dans la salle de soin des dispositifs de représentation des différents métiers, et usages des espaces, et travaillé sur la compréhension par les familles du travail posté et des moments de transmission entre professionnel.le.s. Les dispositifs ont ensuite essaimé dans d'autres services.

La Fabrique de l'Hospitalité fête ses 10 ans d'expérimentation. Quelles évolutions avez-vous observées et quels souhaits formulez-vous pour le futur ?
Quand nous avons lancé le projet, à l'époque des lois Kouchner sur les droits des patient.e.s en 2002, la prise en compte de l'expérience, voire l'expertise, des patient.e.s était très peu audible. Aujourd'hui, celle-ci est reconnue, et l'enjeu actuel est d'y intégrer la réflexion sur les conditions de travail et d'organisation du personnel hospitalier. La Fabrique de l'Hospitalité a permis, d'une part, d'ouvrir la communauté hospitalière du CHRU à des contribut.eur.rice.s d'autres horizons (designers, artistes, sociologues, économistes, marketeurs, etc.) et, d'autre part, d'amorcer une culture de gestion de projet transversal entre les services. Le travail sur les « communs » permet aussi d'apporter de la bienveillance et de la confiance dans un contexte où les agent.e.s se sentent parfois agressé.e.s, et où chacun.e devient miroir de la défiance de l'autre. La question du processus de création de communs, au-delà d'une agrégation de solutions individuelles ou de la quête absolue de résultats, est fondamentale, et malheureusement encore trop souvent sous-valorisée...

Pour en savoir plus : « La Fabrique de l'hospitalité, un espace pour expérimenter de nouveaux modèles de conception de projet – 10 ans d'expérimentations » (2018) : https://gpo.gl/L8yMfq

LE DESIGN AU SERVICE DE L'INCLUSION ET DE L'INTERDISCIPLINARITÉ À LA FTI

Ce numéro consacré au diagnostic et à la participation des parties prenantes nous paraît idéal pour vous parler un peu de notre vision du design. Pourtant, nous ne parlons ni de chaise, ni de tutoriel pour vous faire repeindre votre salon en taupe et rose framboise et à peine de post-it !... Mais alors de quoi parlons-nous ?

Le design est une discipline qui s'inscrit dans le champ des arts appliqués et de la création. Mais contrairement aux arts, son articulation s'opère principalement autour de la fonction et des usages des objets - qu'ils soient matériels ou de pensée - afin d'améliorer l'utilisation des outils et des services en cherchant à travailler leur esthétique. Comment faire utile, mieux et beau.

Porter une démarche inclusive
Comme toute discipline, le design s'appuie sur des grands principes, des réflexes, des méthodes qui lui donnent de la légitimité. Si le design est reconnu, il est également jalousé car, ou fur et à mesure de son émergence dans le théâtre du quotidien, le design thinking – qui est la dimension méthodologique de la pensée design – pénètre chaque jour un peu plus le monde de l'entreprise. Par exemple, dans la gestion de projet, pour dépoussiérer le diagramme de Gantt (principe du planning des actions d'un projet).
À la FTI, nous avons fait le choix de mettre le design au cœur de nos projets, afin de servir au mieux notre objectif d'inclusion de toutes les parties prenantes. Centré sur l'humain, son expérience, sa relation aux autres et à son environnement, le design est pour nous, consultant.e.s ou chercheu.r.s, l'occasion d'aller à la rencontre de nos client.e.s et partenaires dans une démarche collaborative. Nous « faisons projet » avec vous, grâce au design.

Accompagner la recherche dans l'action
Dans notre démarche de recherche, nous mobilisons le design à chaque étape. Si la question du mariage du design et de la recherche agite aujourd'hui le monde académique, avec des débats autour des notions de recherche « sur » le design, ou « par » le design, ou « en » design, nous avons choisi d'y répondre en adoptant une démarche de recherche-action qui n'est pas sans rappeler la pensée design. Pourquoi ? Parce que le processus de création du design s'appuie sur une alternance entre analyse et action. Les designers conçoivent, prototypent, testent et corrigent, au plus près des attentes des futur.e.s utilisat.eur.rice.s. Et en recherche, comme en conseil, le design par son langage universel est à même de créer un cadre sécure et partagé par toutes les parties prenantes.

Concevoir des ateliers utiles et beaux
Le design permet de déployer des ateliers sur-mesure, que ce soit à des fins de recherche ou d'accompagnement. Les plus sceptiques d'entre-vous nous imaginent déjà débarquant avec une brouette de post-it ?... Eh bien non, pas tout à fait ! Le post-it n'est rien sans l'intelligence qui est derrière : celle du designer, qui conçoit des ateliers adaptés à la situation de travail, aux contraintes, et aux participant.e.s, pour qu'ils soient réellement mobilisateurs ; et celle des participant.e.s, qui est garante d'une démarche ancrée dans la réalité de leurs besoins. Nous retrouvons alors les bases historiques du design, l'utile (travailler ensemble), le mieux (dans une démarche novatrice) et le beau (que cela soit une expérience agréable), car nous travaillons tous et toutes mieux dans un environnement ou avec des outils bien conçus.

LES CULTURAL PROBES

QUAND LE DESIGN NOURRIT LA DÉMARCHE ÉTHNOGRAPHIQUE

La question de la neutralité et de l'objectivité des chercheur.euse.s traverse les sciences sociales depuis leur origine : en gros, dès que vous mettez votre nez dans un terrain de recherche, vous avez une influence sur lui et votre analyse s'en trouve modifiée. Les sciences sociales sont donc en quête de méthodologies qui permettent d'avoir des données les plus neutres possibles.
Le design offre une piste intéressante : les cultural probes. L'idée de ces « sondes culturelles » est simple : demander aux personnes concernées par l'étude de réaliser elles-mêmes la collecte des données.
L'outil a été créé en 1999 par William Gaver dans l'objectif de nourrir et d'inspirer le travail des designers. L'équipe de recherche donne aux personnes concernées une boîte avec par exemple :

- Des cartes postales pour inviter les participant.e.s à répondre à certaines questions
- Des plans vierge pour y dessiner la répartition spatiale des activités
- Un appareil photo jetable et/ou un appareil d'enregistrement audio
- Un album à remplir avec des photos ou tout autre type de documents
- Un carnet de notes pour prendre des notes sur toutes les observations
- Des enveloppes, boîtes, crayons, marqueurs, gommettes, jeux, etc.

Ce matériel peut également être numérique (clefs USB, dispositifs en ligne, etc.) et modifié en fonction des besoins et des envies de chacun.e avec en permanence l'enjeu de s'adapter au terrain.

Les cultural probes permettent ainsi l'implication et l'engagement des acteur.trice.s qui vont à travers le dispositif observer, analyser, discuter, se forger une opinion, ce qui est la base de tout travail collectif.
Elles aident aussi à s'émanciper : mener une réflexion sur sa situation, son écosystème et se structurer permet de prendre du recul et de faciliter l'action.

Merci à notre partenaire financier
mgen
ensemble rien de plus

Ont participé à ce numéro de Vulgâre très « dizain »
Anne Jacquelin, directrice de la publication
Charlotte Poupon, pilotage et coordination
Alice Dubollet, Anne Jacquelin, Marie-Hélène Vial, Laura Collegori, François Bottollier-Depois, Charlotte Poupon, rédaction
Ivan Lechat, création graphique, illustrations et mise en page

Avec nos remerciements à Jean-Luc Delpeuch et Barbara Bay pour leurs contributions respectives

Infos et correspondances : contact@fti-fti.org
ISSN : 2649-7204