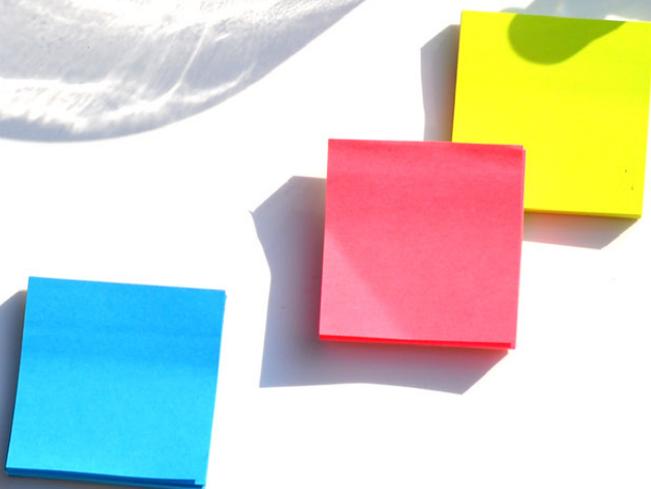




# DESIGN DE SERVICE & GÉRONTOLOGIE

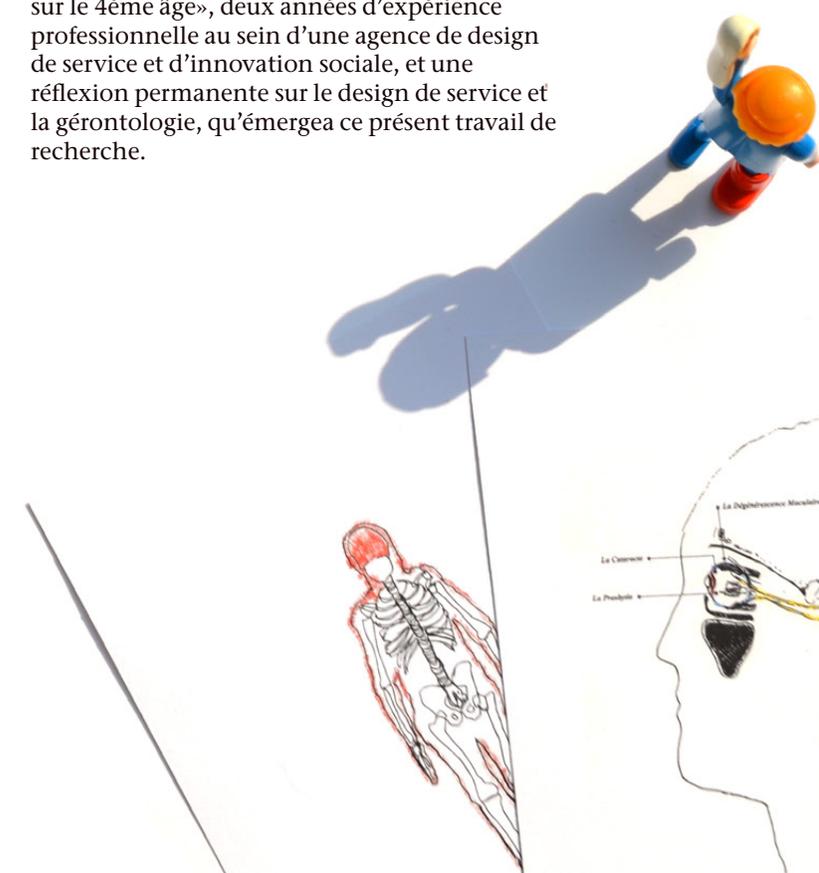
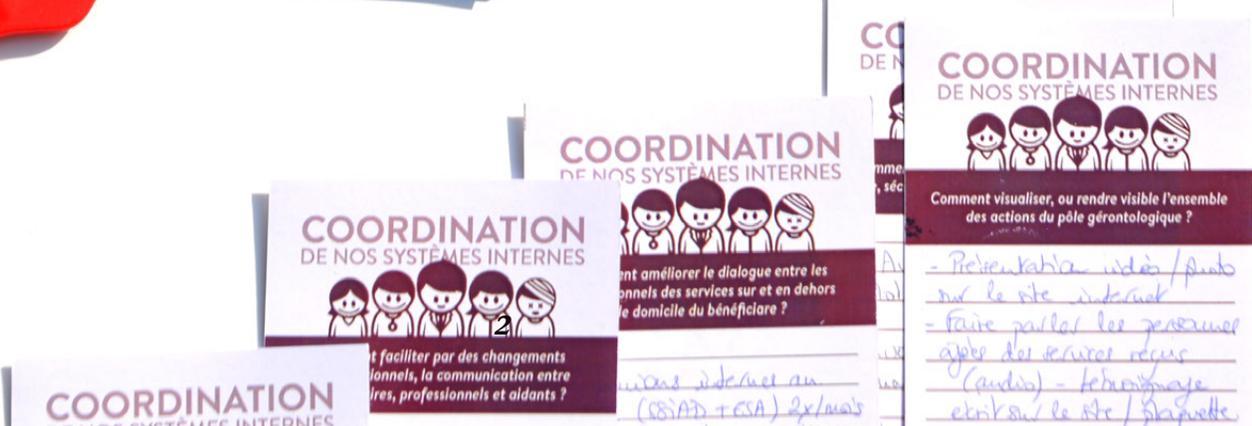
Recherche design sur l'adaptation d'un territoire

à la vieillesse et au vieillissement de ses usagers.



## PRÉFACE

C'est par un travail de master intitulé « Permaculture Sociale / recherche design sur le 4ème âge », deux années d'expérience professionnelle au sein d'une agence de design de service et d'innovation sociale, et une réflexion permanente sur le design de service et la gérontologie, qu'émergea ce présent travail de recherche.

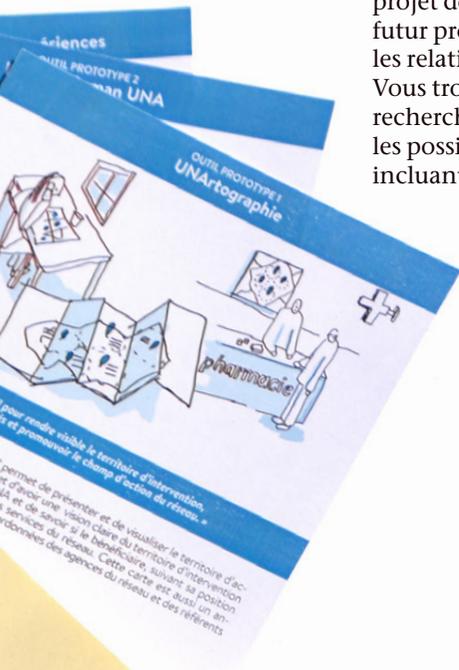


# PRÉSENTATION

Diplômé du master design transdisciplinaire culture et territoire de Toulouse et du DSAA éco-responsable de La Souterraine, je m'immisce dans le monde du travail en intégrant à la suite d'un stage de fin d'étude, l'agence Étrangeordinaire. Fort de ces expériences professionnelles en design de service et en innovation sociale, de ma spécialisation en design de produit, et de ce désir de chercher de nouvelles solutions pour améliorer le bien-être des personnes âgées et vieillissantes, je travaille officieusement sur un projet doctoral. Je vous présente donc dans les pages qui suivent, ce futur projet de recherche, mon expérience professionnelle ainsi que les relations entre cette dernière et ce travail doctoral en devenir. Vous trouverez également mon parcours étudiant et les projets de recherche qui y sont liés. À la fin de ce dossier, un schéma montrant les possibilités organisationnelles de ce projet sera présenté, incluant notamment les acteurs, leurs rôles et leurs interactions.

# SOMMAIRE

<b>1</b> ...	<b>PROJET DE DOCTORAT</b>	<b>p.6-13</b>
A...	RÉSUMÉ DU TRAVAIL EN DEVENIR	p.6-11
B...	BIBLIOGRAPHIE NON EXHAUSTIVE	p.12-13
<b>2</b> ...	<b>EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE</b>	<b>p.14-21</b>
A...	PROJETS EN LIEN AVEC LA GÉRONTOLOGIE ET LA SANTÉ	p.14-19
B...	QUELQUES AUTRES PROJETS EN DESIGN DE SERVICE	p.20-21
<b>3</b> ...	<b>TRAVAUX DE RECHERCHE</b>	<b>p.22-27</b>
A...	TRAVAIL DE MASTER	p.22-23
B...	TRAVAIL DE DSAA	p.24-25
C...	QUELQUES PROJETS DE PRATIQUE DESIGN ET PLASTIQUE	p.26-27
<b>4</b> ...	<b>LES POSSIBILITÉS ORGANISATIONNELLES DE CE PRÉSENT TRAVAIL DOCTORAL</b>	<b>p.28-29</b>



# 1 PROJET DE DOCTORAT

La première partie de ce dossier vous présente, sous un court texte, les grandes lignes du projet de recherche que je compte mener durant les trois années allouées à un doctorat. Vous y trouverez quelques explications sur ce désir d'intervenir dans le « système de gestion de la vieillesse et du vieillissement » par le design de service. Ce résumé est suivi d'une bibliographie non-exhaustive d'ouvrages lus et en relation avec les grandes thématiques de ce présent travail.

## A... RÉSUMÉ DU TRAVAIL EN DEVENIR

### -Introduction-

Le sujet de recherche présenté dans les pages suivantes est la continuité d'un travail de master enrichi par des expériences professionnelles menées au sein d'une agence de design de service. Ce nouveau projet a pour objectif de répondre aux problématiques actuelles de la vieillesse et du vieillissement connues par la population d'un pays d'Europe occidentale comme la France. La thématique de l'action et de l'innovation en faveur du « Bien-vieillir » prend, en période de mutation de la politique vieillesse, un caractère capital. En effet, le système de l'aide à l'autonomie concernant les personnes âgées, leurs proches ainsi que l'ensemble des acteurs du domaine sanitaire et médico-social est un milieu complexe dont de multiples problématiques restent à solutionner. Le 27 septembre 2014<sup>1</sup>, la secrétaire d'état à la famille, aux personnes âgées et à l'autonomie, Laurence Rossignol, a formulé l'objectif de conduire dans ce secteur un ensemble de transformations. Un projet de loi relatif à l'adaptation de la société au vieillissement a été voté de façon définitive par le parlement le 14 décembre 2015, et est entré en vigueur le 1er janvier 2016. La France va donc connaître prochainement de nombreux changements sociétaux avec en perspectives d'adapter le pays aux évolutions démographiques, ainsi qu'aux problèmes d'envergure nationale<sup>2</sup> que cela induit (ex : la diminution des personnes ressources, l'augmentation des personnes en situation de dépendance, la cohabitation de cinq générations et les relations intergénérationnelles difficiles, la crise identitaire, la perte d'une histoire autant collective qu'individuelle, le peur de vieillir et de devoir ralentir, etc.). Les acteurs privés et publics ayant un rapport direct ou indirect avec l'aide à l'autonomie constituent un élément de ce système et doit évoluer pour être en mesure d'insuffler des réponses adéquates aux enjeux instaurés par l'adaptation d'une société occidentale sujette au vieillissement d'une partie de sa population. Via ce contexte, la thématique générale de cette recherche se dessine et s'ancre sur la création, dans un territoire déterminé, d'un système favorisant « le bien vieillir à domicile » en y appliquant la discipline du design de service, ses méthodes ainsi que ses outils de conception.

Ce qui induit de façon générale, les grandes lignes de ce projet et montre les intentions de travailler sur :

- **L'analyse et la compréhension des expériences subjectives du vieillissement perçues par les personnes vieillissantes et âgées;**
- **L'étude des organisations actuelles connues par le secteur professionnel de l'aide et du soin à domicile;**
- **la compréhension de la perception de la vieillesse et du vieillissement par les générations futures;**



- **une réflexion sur les outils, les dispositifs et les pratiques présents dans le secteur de l'aide à la personne ainsi que leurs possibles évolutions;**
- **la théorisation de la discipline et de la méthodologie du design de service, en vue de l'adapter au mieux aux problématiques de la vieillesse et du vieillissement connues par une société occidentale;**
- **la conception d'une ou plusieurs innovations dans le domaine de l'aide à l'autonomie via les méthodes du design de service;**
- **la mise en application et l'étude de ces innovations dans un terrain d'expérimentation déterminé.**

Pour répondre aux axes de réflexion de cette recherche en design, basée sur le système de l'aide à la personne et aux enjeux de la recherche en design, ce travail conjuguera à la fois « recherche-action », « théorie ancrée » et « recherche participative », traduisant une approche de problématiques traitée, entre autres, par les recherches d'Alain Findeli.



-1-

## Le design comme discipline d'analyse participative

Cette recherche commence par une étude du milieu d'intervention. Le design y est employé comme une discipline d'observation et d'empathie. Cette étude analytique consiste à croiser des travaux et des éléments de recherches de professions différentes afin de comprendre dans sa globalité « les problématiques vieillesse » déjà connues par un territoire géographique limité. Les expériences et les ressentis des usagers vieillissants<sup>3</sup> sont aussi des points de départ à l'analyse du contexte. Ils permettent d'identifier les difficultés des personnes âgées à s'intégrer dans une société diamétralement opposée à leur état physique, psychologique et philosophique, ainsi qu'à questionner la perception actuelle sur une période de la vie humaine du corps social des sociétés occidentales ou occidentalisées. Le design de service et ses démarches de conception centrées sur l'homme sont testés comme moyens afin de capter et comprendre les besoins et désirs de l'intégralité des acteurs du système de l'aide à la personne. Cette partie a pour objectif de clarifier les potentiels leviers à exploiter, qu'ils soient sociaux, culturels et techniques, afin d'apporter des solutions à la conception d'un territoire adapté au vieillissement de ses usagers. Un temps d'action se fera avec l'agence Étrangeordinaire. Cette structure co-créée par deux designers, Lucas Linares et Clément Bonet, est une agence de design spécialisée dans l'expérience usager, la conception participative et l'innovation sociale. L'application de leurs méthodes de travail consistant à imaginer, prototyper et concevoir des expériences utilisateurs par les méthodologies du design de service, fait partie intégrante de cette future recherche et se rapproche en de nombreux points aux approches-projets innovantes portées par d'autres établissements ou structures (la 27<sup>ème</sup> région, DTA, Ideo, User Studio, plausible possible). Les premières applications de ces méthodes découlant des travaux menés au sein de l'entreprise, notamment dans le domaine de l'aide à l'autonomie, représentent une véritable aubaine pour la présente recherche (ex : aide à la coordination des services pour le gérontopôle d'Avignon, projet de valorisation du travail d'aide à domicile pour le Réseau UNA, voir les autres projets dans le dossier de travaux joint). Ils permettent de commencer à comprendre et à répondre par le design à une partie des problématiques connues par les acteurs et les dispositifs du service à la personne. Cette phase de « recherche action » centrée sur la captation des besoins et des désirs, complète la phase d'étude et de « théorie ancrée » concernant l'adaptation d'une société aux besoins des personnes âgées dans un territoire donné afin d'amorcer la suite du présent projet de recherche.

3 - BONNET, M. (2001).  
Vivre âgé à domicile  
: Entre autonomie et  
dépendance. Condé-sur-  
Noireau : L'harmattan.  
139p

-2-

## Le design au service de l'innovation dans le système de l'aide à l'autonomie

Cette deuxième partie traite des actions ou dispositifs générés par la discipline du design, « objet » à mettre en place pour rendre le territoire choisi favorable au « bien vieillir ». L'ensemble des problématiques du système actuel de l'aide à l'autonomie et des leviers d'intervention relevé antérieurement y est questionné et exploité. L'objectif est de sonder ce que pourrait être des futurs scénarii de projets prenant la forme de services, d'objets ou d'espaces à imaginer pour transformer le territoire et son système d'aide à la personne existants en une entité adaptable et adaptée aux besoins sociétaux actuels. Le travail de recherche-action initié par la FING en juin 2008 en partenariat avec l'Institut Silver Life, Seniorscopie.com, Seniosphère, Distance Expert, Accordages et le Centre culturel international de Cerisy sur le « bien vieillir » grâce au numérique, montre un exemple des possibilités que pourraient représenter ce projet autant sur la méthode de recherche employée que sur les résultats. Cinq scénarii prospectifs, narrés sous la forme de courtes vidéos ont émergé, proposant des solutions innovantes de l'aide à l'autonomie tel que le magasin. Ce projet, bien que non réalisé, visait à proposer une nouvelle façon de concevoir le commerce de proximité en l'adaptant, par le biais d'un panel de services, aux besoins des personnes âgées.

En questionnant avec un regard novateur les acquis et les points déjà définis, le design permet de repositionner ce que sont :

- **une aide adaptée au bénéficiaire en situation complexe et évolutive;**
- **une nouvelle façon d'envisager la prise en charge à domicile;**
- **une innovation générée par les services et les technologies de l'aide à l'autonomie;**
- **un service générique prenant en compte l'identité et les particularités des patients autant au niveau mental que physique.**

Ces derniers points permettront d'améliorer les expériences du quotidien que ce soit pour le bénéficiaire (personne prise en charge), ses aidants (familles et proches) et le personnel d'aide à la personne (ensemble de structures et d'acteurs ayant un contact direct avec le bénéficiaire et ses aidants). La méthodologie exploitée ainsi que les productions résultant de cette recherche-projet répondent à deux objectifs. Le premier est de viser les problèmes connus dans le système de l'aide à l'autonomie en vue d'améliorer l'habitabilité du monde et le deuxième, à faire évoluer la discipline du design sur les enjeux instaurés par la vieillesse et le vieillissement. Derrière cette phase se profile une réflexion en design liée aux enjeux de la vieillesse autant au niveau anthropologique et ontologique (ex : l'expérience sensible et intime du vieillir, le sens que les personnes âgées donnent à leur vie, leurs efforts face aux épreuves de l'avancée en âge, la subjectivité de leur être dans leur processus de vieillissement, la reconstruction de leur identité dans l'adversité de la vieillesse, leur image de soi, leurs liens sociaux par rapport au vieillissement, etc.) que technique et systémique (ex : l'organisation des structures et acteurs de l'aide à la personne, les interactions et les relations de ces différents agents, les dispositifs ou outils d'aide à leurs pratiques, les dispositifs de communication et d'interaction, les relations entre ces acteurs, les bénéficiaires et leurs aidants, l'intercommunication, etc.).



## -Conclusion-

Ce présent travail se prédestine à l'amélioration du système de l'aide à la personne par le design de service et les innovations générées par ses outils et méthodes. Il a pour objectif de concevoir des dispositifs et des services intégrables au système de l'aide à la personne en alliant les différents intervenants professionnels, aidants, bénéficiaires et les outils techniques pour favoriser l'aide aux personnes vieillissantes. Les outils technologiques ainsi que les nouvelles évolutions sociales, économiques et environnementales, sont à la fois des contraintes et des piliers de réflexion. Il est question de proposer des réponses innovantes aux problématiques formulées et ressenties par les acteurs cités. En résumé cette recherche vise à aider un territoire, qu'il s'agisse d'une région, d'un département ou encore d'une ville, à s'adapter à l'ensemble des problèmes rencontrés par ses usagers âgés et vieillissant.



## B... BIBLIOGRAPHIE NON EXHAUSTIVE

### 1/ Ouvrage

- ARBUZ, G. (2015). L'avancée en âge au XXIe siècle: Approche anthropologique. Paris: L'Harmattan. 394 p.
- BILLÉ, M. (2004). La chance de vieillir. Essai de gérontologie sociale. Paris: L'Harmattan. 252 p.
- BONNET, M. (2001). Vivre âgé à domicile: Entre autonomie et dépendance. Paris: L'Harmattan. 139 p.
- BOUISSON, J. (2005). Psychologie du vieillissement et vie quotidienne. Marseille: Solal. 144 p.
- BROUSSY, L. (2014). Dix mesures pour adapter la société française au vieillissement. Paris: Dunod. 228 p.
- CARADEC, V. (2012). Sociologie de la vieillesse et du vieillissement. Paris: Armand colin. 128 p.
- DOUGIER, H. (2012). La vieillesse, à inventer!. Paris: Éditions Autrement. p 95.
- HONORÉ, C. (2013). Eloge de la lenteur. Paris: Marabout. 288 p.
- LEVET, M. (2002). Les valeurs de l'âge. Toulouse: Erès. 116 p.
- VEYSSET, B. (2000). Dépendance et vieillissement. Paris: L'Harmattan. 171 p.

### 2/ Ouvrage collectif

- CALLIGARO, V., CARAËS, M-H., ECHENSCHWILLER, A. (2014) À la recherche d'un monde partagé/Accessibilité et design pour tous. Saint-Étienne: Coédition EHESP. 205 p.
- GINESTE, Y., PELLISSIER, J. (2007). Humanitude. Paris: Armand Colin. 319p
- MARTY, C., BLOCH-LONDON, C., GIBELIN, J-L., GOURGUECHON, G., KHALFA, P. (2011). Dépendance, perte d'autonomie: affaire privée ou sécurité sociale. Paris: Sylleps. 50 p.
- PAVIE, X., JOUANNY, C. VEREZ, F., CARTHY, D. (2015). Le design thinking au service de l'innovation responsable. Paris: Maxima. 110 p.
- PEYRICOT, O. (2015). Quand le design ... conçoit pour tous, When design ... makes for all. Saint-Étienne: Cité du design IRDD. 168 p.
- PLOTON, L., CYRULNIK, B. (2014). Résilience et Personnes Âgées. Paris: Odile Jacob. 295p.

### 3/ Mémoire ou Thèse

- CAZAUX, P-J. (2013). Design Thinking Without Designers?. Mémoire Master Recherche: Innovation by Design. Paris: Ensci - Les Ateliers. 116 p.
- COMMENT, M. (2010). Représentations sociales de la vieillesse et accompagnement des résidents. Mémoire Master Recherche: Gérontologie Sociale. Lyon: Université Lumière Lyon 2. 42 p.
- LEMARCHAND, C. (2010). vous avez dit " recherche en design "? Mémoire Master Recherche: Design. Paris: Ensci - Les Ateliers. 91 p.
- SAUVEUR, Y. (2011). Les représentations médiatiques de la vieillesse dans la société française contemporaine. Thèse: Science de l'Information et de la Communication. Dijon: Université de Bourgogne. 341 p.

### 4/ Article en ligne

- LA FING. (2014). Journée d'échange « innover pour bien vieillir dans les territoires ». LA FING [ enligne ], (page consultée le 08/10/2015). <http://www.fing.org/?Journee-d-echange-Innover-pour>
- LA FING. (2014). Plus longue la vie, toujours et encore. LA FING [ enligne ], (page consultée le 09/07/2016). <http://fing.org/?Plus-longue-la-vie-toujours-et>
- L'OBS et AFP. (2014). Dépendance: ce que contient le projet de loi. L'OBS [ enligne ], (page consultée le 06/10/2015). <http://tempsreel.nouvelobs.com/politique/20140909.OBS8561/dependance-ce-que-contient-le-projet-de-loi.html>

### 5/ Article

- FINDELY, A. (2005). La recherche-projet: une méthode pour la recherche en design. Texte de la communication présentée au premier Symposium de recherche sur le design tenu à la HGK de Bâle sous les auspices du Swiss Design Network les 13-14 mai 2004 et publiée en allemand dans Michel, R. (dir.), Erstes Designforschungssymposium, Zurich, SwissDesignNetwork. p 40-51.
- PIHER, C. (2006). Du vieillissement dans les villes à des villes pour le vieillissement? Réflexions sur quelques exemples français. Annales de la Recherche Urbaine, Ministère de l'équipement. Plan urbanisme construction architecture. p 15-22.
- DENI, M. (2014). Le design de services: projeter le bien-être. Communication et organisation, 2/2014 (n°46). p 129-142.

### 6/ Cédérom, DVD ou Émission de radio

- DE LATOUR, E. (2008). Hors. [Vidéo]. Paris: L'harmattan DVD. 204Mn.
- MOREAU, L. (2007) Qu'allons-nous faire de nos parents. [Vidéo]. Paris: Coproduction Les Poissons Volants - Canal +. 90 Mn.
- GARRIGOU-LAGRANGE, M. (2014). Émission modes de vie mode d'emploi: Les aînés dans la ville. [émission de radio]. Paris: France-culture. 50 Mn.



## 2 EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

*Mes pratiques du design de service en tant que professionnel sont autant de temps d'analyse de la discipline que de travail, de par les projets réalisés, sur les problématiques perçues par ceux concernés par la vieillesse et le vieillissement, qu'ils soient âgés, aidants ou acteurs du secteur médico-social.*

### A... PROJETS EN LIEN AVEC LA GÉRONTOLOGIE ET LA SANTÉ

#### -UNACTION-

**Améliorer les interactions entre le personnel du service d'aide à domicile, les bénéficiaires et les aidants (SAAD).**

**Lieu :** Avignon

**Dates :** de janvier à mars 2016

**Clients :** Pôle Service à la Personne (PSP), Union Nationale de l'Aide (UNA)

**Résumé :** Composé en deux temps, ce projet nous a permis de co-imaginer des dispositifs lors d'un premier atelier avec des responsables de secteurs, des hôtesse d'accueil, des aides à domicile, le directeur et des responsables des ressources humaines. Les concepts d'artefacts principalement orientés vers de nouvelles façons d'évaluer et de comprendre les besoins des bénéficiaires ont été prototypés. Nous avons par la suite mené différents tests chez des bénéficiaires en accompagnant notamment trois aides à domicile dans leur quotidien. Ce travail donna lieu à la production d'une liste de préconisations et à une synthèse présentant un ensemble de livrables tels que le parcours usager type, les textes de communication orientés aidants ou bénéficiaires, ainsi que les prototypes d'outils tels que l'aide mémoire et l'auto-évaluation.

**Détails et relations entre ce travail et mon projet de recherche :**

#### 1- Veille, problématisation et construction des ateliers

Nous avons, via un travail de veille sur des problématiques concernant les SAAD spécifiques au Réseau UNA et d'autres plus généralistes, construit les outils nécessaires à l'atelier de co-conception.

#### 2- Ateliers de co-conception

Cet atelier d'une journée permit de comprendre et de lister l'ensemble des interactions entre le service d'aide à domicile et le bénéficiaire, et d'imaginer collectivement des solutions pour favoriser la compréhension des besoins des bénéficiaires et des aidants.

#### 3- Immersion et test des prototypes

Certains concepts imaginés ont été fabriqués sous forme de prototypes et testés lors de différentes immersions chez des bénéficiaires du service d'aide à domicile du réseau UNA.

#### 4- Impact de l'intervention

Ce travail fut un moyen de bousculer certaines pratiques existant au sein des structures formant le Réseau UNA en région PACA et de proposer de nouvelles façons de faire en ce qui concerne notamment l'évaluation des besoins du bénéficiaire. Un nouvel outil favorisant la compréhension de ce que peut faire et ne pas faire le personnel du SAAD pour le bénéficiaire a été aussi prototypé.



#### 5- Analyse et critique du projet

Ce travail bien qu'intéressant et fort stimulant, s'inscrivait néanmoins dans un contexte d'entreprise complexe partagé entre les difficultés financières connues par le secteur d'aide à domicile et la fragilité organisationnelle du Réseau UNA en PACA, liée notamment à sa récente construction. Ceci constitua quelques barrières à la pleine adhésion du projet par le personnel. Cependant, les prototypes-outils testés ont suscité l'intérêt des aidants et des bénéficiaires et ont montré un besoin d'innover dans l'évaluation des besoins des bénéficiaires, en laissant notamment à ce dernier plus de temps pour s'exprimer sur ce qu'il désirait avoir comme aide.

#### 6- Intérêt de ce travail pour mon projet de recherche

Ce travail m'a permis de renforcer ma compréhension des problématiques connues par des structures travaillant dans le secteur des services à la personne ; de comprendre toutes les interactions entre le bénéficiaire, ses aidants et les entreprises prestataires de service et leur personnel ; de me confronter à des situations particulières concernant à la fois les bénéficiaires, les aidants et le personnel d'aide à domicile ; et de me rendre compte de la plasticité dont doit faire preuve les membres du personnel d'aide à domicile de par la pluralité des situations à laquelle ils sont confrontés lors d'une journée de travail.



## -PÔLE GÉRONTOLOGIQUE-

Aider à la coordination des services de l'aide et du soin à domicile pour un gérontopôle

**Lieu :** Avignon

**Dates :** de octobre à décembre 2015

**Clients :** Pôle Service à la Personne (PSP), Union des Mutuelles du Vaucluse (UMV)

**Résumé :** Notre action menée avec et pour le Pôle Gérontologique d'Avignon avait pour objectif d'améliorer la coordination des services et de renforcer la communication externe de cette structure nouvellement créée. Pour cela, nous avons sur une période d'environ un mois, préparé et mis en place deux ateliers de co-conception mélangeant du personnel du SAAD, de l'ESA, du SSIAD, les chefs de services et la directrice. Ces ateliers ont permis de visualiser les champs d'actions ainsi que les compétences de chaque service, de créer des dispositifs internes favorisant la coordination et la collaboration entre les différents services en question, de montrer pour les bénéficiaires et les aidants les valeurs ajoutées de cette nouvelle coordination, d'imaginer de nouveaux packages d'offres de service, de mapper les différentes interactions et relations avec le bénéficiaire, le pôle gérontologique et le réseau des professionnels.

**Détails et relations entre ce travail et mon projet de recherche :**

### 1- Veille, problématisation et construction des ateliers

Afin de préparer les différents ateliers, nous avons travaillé sur des problématiques pouvant être rencontrées dans d'autres Gérontopôles et par les services les constituant. Nous avons par la suite trouvé une vingtaine de problématiques et construit les outils devant nous permettre d'y répondre collectivement.

### 2- Ateliers de co-conception

Les deux ateliers mis en place pour le Gérontopôle d'Avignon nous ont permis de trouver des réponses sur des problématiques touchant la communication inter-services et la communication envers les bénéficiaires et les aidants.

### 3-Livrables et résultats

Ce travail collaboratif a abouti à : la production de fiches idées présentant des pistes de nouveaux principes et dispositifs de coordination, la fabrication d'un panneau organisationnel du pôle gérontologique exposant tous ses services, ses personnes référentes et les partenaires médico-sociaux, la conception d'un nuancier de services c'est-à-dire un support destiné aux salariés du pôle permettant de présenter le Gérontopôle dans sa globalité (équipes, services et activités), la création d'une brochure et de son contenu ainsi qu'une présentation du pôle gérontologique sous un court format vidéo.

### 4- Impact de l'intervention

Ce travail pouvait s'apparenter à un court projet de R&D pour cette entreprise du secteur médico-social. Son but était de montrer qu'il était possible de trouver ensemble de nouvelles façons de faire et de co-construire des supports permettant d'amorcer ces mutations. Le contenu des brochures ainsi que le panneau exposant l'organisation du Gérontopôle et les relations de ce dernier avec d'autres acteurs furent directement utilisés.



### 5- Analyse et critique du projet

Ce projet eu des résultats concrets et rapides malgré sa courte durée, et permis aussi de faire émerger des pistes à explorer en ce qui concerne notamment de nouvelles façons de communiquer. Nos principaux problèmes ont été amenés par une partie de la hiérarchie du gérontopôle pouvant être réticente à cette méthode d'innovation basée sur le co-design.

### 6- Intérêt de ce travail pour mon projet de recherche

Ce projet s'inscrit dans le cadre ce travail de recherche comme un temps d'analyse des problématiques organisationnelles connues par ce genre de structure. La compréhension des rôles des services et de leurs relations ainsi que des autres acteurs fut bénéfique et me permit de croiser des données généralistes avec des données spécifiques à une structure et à un territoire. Ces ateliers furent aussi un moyen de rencontrer et de questionner des professionnels sur leurs interactions avec les bénéficiaires et les aidants.



## -HÔPITAL FAMILIER -

Co-conception d'un prototype de salon des familles pour l'Hôpital Nord

**Lieu :** Marseille

**Dates :** de janvier à août 2016

**Clients :** Assistance Publique des Hôpitaux de Marseille (APHM),  
Fondation de France, Fondation Roche

**Résumé :** Nous avons été sollicités par l'APHM pour co-travailler sur le prototypage d'un salon des familles à l'hôpital Nord. Nous avons donc mis en place un atelier de co-design qui s'est déroulé le mercredi 30 mars 2016 avec 13 participants issus du comité d'usagers. L'atelier a permis de libérer la parole et d'échanger sans frein autour de la définition du salon des familles. Chacun a pu s'exprimer librement sur ses envies, ses questions et ses doutes. Dans un premier temps, nous avons déterminé quelle esthétique était à leurs yeux la plus juste au sein de l'hôpital et pour les usagers. Un concept dominant en est ressorti. Puis dans un deuxième temps, nous nous sommes recentrés sur les futurs utilisateurs du salon des familles et leurs différentes caractéristiques en vue d'intégrer au mieux leurs besoins et désirs. Enfin, la dernière étape a servi à déterminer des pistes d'agencements éventuels à partir de l'espace de 20 m<sup>2</sup> qu'il nous était proposé. Ce moment de partage nous a permis de récupérer un ensemble de données que nous avons réinjecté dans une phase de conception type (planches de dessins, maquettes, 3D, plans techniques...) aboutissant à la fabrication et à l'installation d'un prototype du salon des familles à l'hôpital Nord. Cet atelier nous a aussi permis de valider, comme d'invalidier, certains points de notre méthodologie de travail spécialement créée pour le projet, méthodologie que l'on espère pouvoir par la suite tester dans d'autres services souhaitant un salon des familles sur mesure.

**Détails et relations entre ce travail et mon projet de recherche :**

### 1- Veille, problématisation et construction des ateliers

Ce projet s'inscrivait dans la continuité d'un projet déjà mené en amont avec les élèves du master DIS de Nîmes. Un travail de problématisation et de conception de service avait été fait. Nous avons donc repris ce précédent travail d'analyse et l'avons complété en vue de construire les outils et les problématiques de travail pour l'atelier de co-conception.

### 2- Ateliers de co-conception

Ce temps nous a permis avec une vingtaine de participants de récupérer des informations nécessaires pour la constitution d'un cahier des charges co-conçu.

### 3- Synthèse

La synthèse de cet atelier s'apparentait à l'analyse de la donnée récupérée dans l'atelier et à la construction du cahier des charges indispensable à la conception du futur salon des familles

### 4- Conception du salon des familles et installation

Ce travail a été une démarche de conception d'espace durant lequel nous avons produit des recherches graphiques, des maquettes volumiques, des plans et des modélisations 3D.

### 5- Impact de l'intervention

Ce travail a débuté par une démarche de co-design et a abouti à la réalisation d'un prototype fini qui est actuellement en test à l'Hôpital Nord.



### 6- Analyse et critique du projet

Ce projet d'innovation dans un lieu médical exposa les avantages d'une démarche de co-design concernant la captation des besoins de ceux qui ont une réelle expertise des lieux hospitaliers et l'adhésion du personnel au projet. Cependant, un manque de communication et d'intégration de certains acteurs clés (chefs des services) généra un problème et une réticence passagère à ce dernier.

### 7- Intérêt de ce travail pour mon projet de recherche

Ce projet d'innovation dans un lieu hospitalier et spécifique à la notion d'accueil des aidants fut un moyen de me confronter aux problématiques concernant le vivre à l'hôpital. Problématiques de travail qui pour certaines pouvaient se croiser avec celles que j'avais pu rencontrer lors d'un projet de recherche orienté sur la vie en EHPAD.



## B... QUELQUES AUTRES PROJETS EN DESIGN DE SERVICE

### -MR COMPOSTEUR-

Mise en place d'une filière citoyenne de gestion des biodéchets

**Lieu :** Montpellier, quartier Petit Bard

**Dates :** de janvier à juin 2016

**Clients :** ADEME, Région Occitanie, Ville de Montpellier, Montpellier Métropole

**Résumé :** Ce projet expérimental sur la création d'une filière locale de recyclage de biodéchets devait permettre de valider ou d'invalider sur une période déterminée la viabilité d'une telle initiative. C'est par un travail en amont, autant sur la construction d'actions impliquant les habitants au projet (ex : Rando-Compost, Pèse tes déchets, Régime de Mr Composteur) que sur la conception des objets supports à la mise en place de ce projet (ex : composteur de quartier, bio-relais, la mascotte de Mr composteur, le sac de la Rando-compost, le pèse déchet, etc.), que nous avons préparé ce travail de recherche. L'expérimentation commença le 11 mars 2016 dans le quartier du Petit Bard avec l'arrivée de Mr composteur et la mise en place d'un service de collecte des biodéchets, comportant l'installation dans tout le quartier de dépôts-relais ainsi que la mise en place d'un service à vélo de relève. L'engouement de la population locale dépassa très largement les prévisions de cette expérimentation, et le résultat de nos quatre jours d'intervention se solda par un compostage d'environ 540 kilogrammes. Cette expérimentation a continué jusqu'en juin et s'est terminée par la distribution du compost dans l'ensemble des jardins partagés du Petit Bard. Cette étude subventionnée par la Métropole de Montpellier, la région Occitanie et l'ADEME fut fertile et annonce des duplicatas du projet dans d'autres quartiers et villes.



### -CARTE DE L'ESS-

Panorama des outils de financement de l'économie sociale et solidaire

**Lieu :** Lyon

**Dates :** de janvier à avril 2016

**Clients :** Caisse des dépôts de Lyon

**Résumé :** L'objectif de ce projet était de créer un outil permettant de présenter une vision globale des différentes solutions de financement de l'Économie Sociale et Solidaire. Nous avons donc appliqué au projet notre méthode d'implication des usagers dans le processus de création en les conviant à venir tester des prototypes martyrs (outils qui sont destinés à être questionnés) lors d'un atelier de co-conception. De cette demi-journée, nous avons tiré des enseignements (usage de l'outil, lecture du contenu, situation d'application, etc.) qui nous ont dirigés vers la création d'un outil type carte. Cette carte s'adresse aux entreprises de l'ESS : les organismes appartenant statutairement à l'économie sociale (coopératives, mutuelles, associations et fondations ayant une activité économique), les sociétés commerciales (ex : SARL, SAS ou SA). Elle leur permet de savoir rapidement, suivant leurs souhaits et leurs projets, quels financements ils peuvent solliciter.



# 3... TRAVAUX DE RECHERCHE

Cette troisième partie vous présente deux travaux de recherche en design comportant une partie théorique, le mémoire, et une partie pratique qui est le projet. Le premier a été fait à Toulouse dans la cadre du master design transdisciplinaire : culture et territoire. Le second a été fait à La Souterraine dans le cadre du DSAA (Diplôme des Arts Appliqués) éco-responsable. Vous trouverez également une présentation de quelques projets de pratique design et plastique résultant de mon passé d'étudiant.

## A... TRAVAIL DE MASTER

### -PERMACULTURE SOCIALE- Mémoire de recherche design sur le quatrième âge

Lieu : Toulouse

Dates : de janvier à juillet 2015

Acteurs : Severine Rouillan (tutrice de Mémoire partie littérature et design) & Emilie Cazin (tutrice de Mémoire partie design), EHPAD sainte Monique, Dr Guillomaut (géronto-psychiatre), Clément Dabin (kiné), Corentin Gault (ingénieur en agronomie)

**Résumé :** En 2050, 34 % des français auront plus de 60 ans. Accentué par des conditions de vie favorables à l'allongement de la vie, ce vieillissement de la population laisse aussi apparaître une nouvelle catégorie de personnes âgées dites du 4<sup>ème</sup> âge. Cette nouvelle génération de très vieux soulève un ensemble de problématiques sociales concernant notamment la place que notre société leur laisse. C'est sur ces enjeux et sur cette catégorie d'âgés que ce travail de recherche se penche. Le choix d'explorer le quotidien de ceux que l'on classe dans le 4<sup>ème</sup> âge, a orienté ce travail vers les EHPAD. Il s'agissait dans un premier temps d'identifier certains traumatismes engendrés par la vieillesse, la perte d'autonomie et l'entrée en maison de retraite. Cette recherche montre un piste de solutions s'appuyant sur l'impact d'un environnement social élargi : environnement de résilience adéquat pour le bien-être de la personne âgée entrant en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes. C'est sur la question de la cohésion sociale, de la vie collective en maison EHPAD et sur l'ouverture du lieu sur l'extérieur que ce travail a donc été orienté. Il nous a permis d'amorcer une réponse à la problématique de départ (Comment le design peut-il aider à la cohésion sociale au sein de l'EHPAD et amener de nouvelles liaisons entre l'EHPAD et l'environnement extérieur?).



### -LES GRAINES DE SIMONE-

Projet de recherche design sur l'implantation d'une pépinière dans un EHPAD

Lieu : Toulouse

Dates : de janvier à juillet 2015

Acteurs : Severine Rouillan (tutrice de Mémoire partie littérature et design) & Emilie Cazin (tutrice de Mémoire partie design), EHPAD sainte Monique, Dr Guillomaut (géronto-psychiatre), Clément Dabin (kiné), Corentin Gault (ingénieur en agronomie)

**Résumé :** Le projet mené au cours de cette recherche, propose une réponse globale aux problématiques de l'exclusion sociale des personnes âgées en EHPAD. Il prend corps dans la notion de repli personnel mais aussi dans la notion d'écartement induit par la société, voyant dans la vieillesse et le vieillissement qu'une déficience. La mutation du système de l'EHPAD fut amenée par la construction et l'utilisation d'une nouvelle méthodologie design : la permaculture sociale. Cette dernière est simplement la transposition de la méthode permaculturelle vers d'autres domaines que le milieu agricole. La réponse en émanant correspond à la création d'une unité de production grainière au sein de l'EHPAD. Cette implantation doit permettre de redonner un statut et des fonctions aux âgés tout en mettant en avant les valeurs qu'ils véhiculent et en questionnant l'usage de l'hortithérapie pour des personnes dites de grande vieillesse. Cette activité permanente doit entraîner des interactions entre patients mais aussi avec le personnel soignant ; il sera une solution d'aide à la cohésion au sein de l'EHPAD. La deuxième intervention touche la place de L'EHPAD dans son quartier. Les produits récoltés par les patients sont distribués ou donnés à des écoles, institutions ou encore à des infrastructures associatives tels que les jardins communautaires. Le quartier a alors sa production grainière grâce à son EHPAD où les habitants sont amenés à venir chercher, par exemple, les « graines de carottes de Simone ».





### -LA CINQUIÈME PATTE-

Mémoire de recherche design sur la valorisation du patrimoine local

**Lieu :** Limousin

**Dates :** de septembre 2012 à juin 2014

**Acteurs :** Julien Borie (tuteur de Mémoire partie design) & Sophie Devaud-Judas (tutrice de Mémoire partie littérature), Atelier Laine d'Europe, laine locale réseau Limousin, LAINAMAC

**Résumé :** Le modèle de notre société post-moderne est affecté par les crises et une mondialisation de plus en plus accaparante, modifications auxquelles succèdent uniformisation, lissage culturel, et altération de l'identité de l'individu au profit de la masse. Face à ces modifications sociétales, de nouveaux modèles ou schémas apparaissent, tentant de rénover ou créer des économies locales inexistantes ou oubliées. La laine, ce matériau si important pour de nombreuses régions de France n'a pas pu suivre le train de la modernité. La concurrence à la fois synthétique et mondiale touche de plein fouet cette filière. Pourtant, les empreintes de son passé persistent et provoquent nostalgie ou curiosité pour certains, ignorance pour d'autres, ce qui soulève la volonté d'impulser un renouveau de l'exploitation de la laine de façon locale. Ainsi, des plans de valorisation sont déjà mis en place mais leur portée reste limitée. Le design, exhausteur de matière car indissociable du matériau qu'il choisit d'employer, peut donc propulser la laine vers de plus larges horizons.

### -LOCAWOOL-

Projet de recherche en design sur la valorisation de la filière laine au sein d'un territoire

**Lieu :** Limousin

**Dates :** de septembre 2012 à juin 2014

**Acteurs :** Julien Borie (tuteur de Mémoire partie design) & Sophie Devaud-Judas (tutrice de Mémoire partie littérature), Atelier Laine d'Europe, laine locale réseau Limousin, LAINAMAC

**Résumé :** Redonner vie aux filières lainières régionales, voici l'objectif du programme Locawool. La laine est un matériau séculaire aux propriétés techniques variées et performantes (thermiques, phoniques, etc.) mais dont la nature éloignée des principes de calibrage et de standardisation a souffert face à la modernisation occidentale et la mondialisation. La filière laine en Limousin n'échappe pas à cette situation implacable. Les problèmes liés à la fermeture des unités de lavage, la diversité des races présentes et leur rusticité n'ont pas participé à enrayer son image anachronique, désuète et en ont fait une matière agricole déclassée si ce n'est pas purement considérée et traitée comme un déchet. C'est dans ce contexte que Locawool, unité de collecte, de lavage, de création et de diffusion, s'est donné pour objectif de générer des objets alliant laine et technologies industrielles. Ici les productions (une cloche de conservation, une horloge comtoise et une bouillote/chauffeuse) émergent de la création de nouveaux matériaux composites à base de laine et de bioplastique, puis de laine et résines polymères bio-sourcées (de 50 à 75% de composants d'origine biologique). Locawool est un projet de design global et engagé dans une économie circulaire ainsi que dans un processus de valorisation des ressources locales et du patrimoine culturel régional.

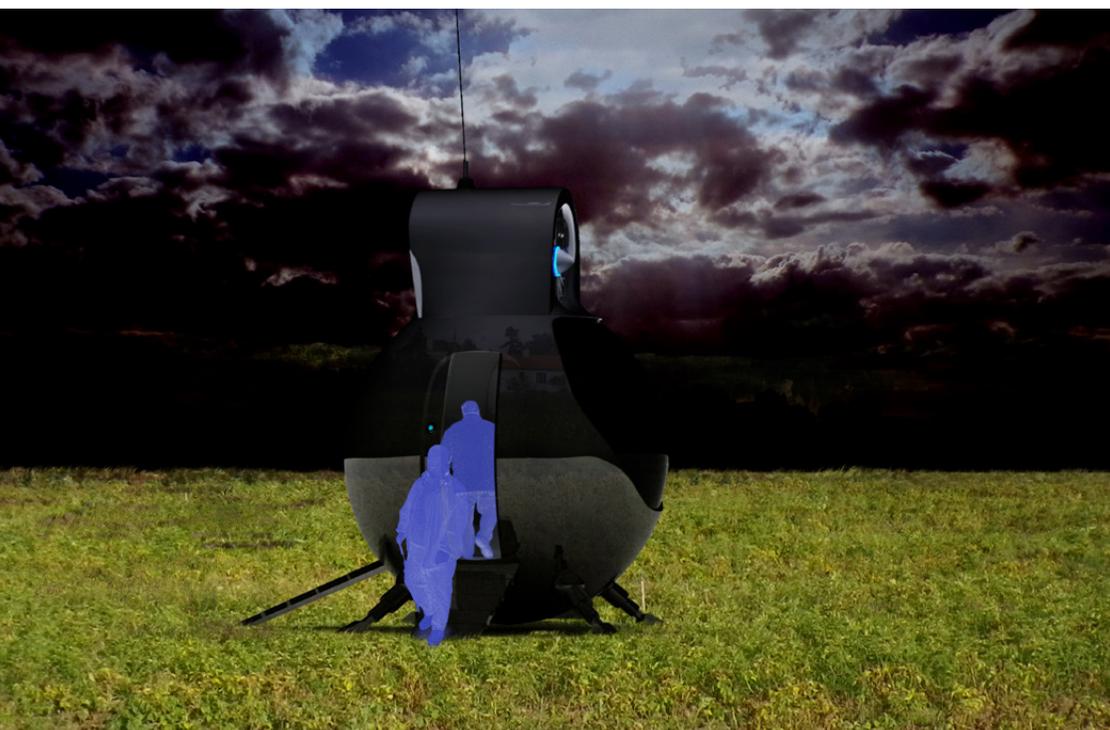


## C... QUELQUES PROJETS DE PRATIQUE DESIGN ET PLASTIQUE

### -ECHIUME-

Projet prospectif sur la notion de transmission des entreprises maraîchères

**Résumé :** Echiume répond à un problème sociétal qui est la disparition des petites entreprises agricoles ayant le plus de savoir-faire, en l'occurrence le secteur de l'agriculture biologique. Il s'agit de proposer un support d'aide à la transmission des entreprises maraîchères à travers un dispositif qui utilise les nouvelles technologies. Ce projet prospectif associe deux milieux qui ont souvent été opposés : le monde maraîcher, connoté comme authentique, et la haute-technologie incarnant la modernité.



### -DAME EBOSHI-

Projet Workshop sur la cire sous la direction du designer Antonio Cos

**Résumé :** Dans une société où le progrès signifie bien-être, on ne remet pas assez en question la vitesse et l'intensité constantes qu'il induit; ces dernières pouvant être synonymes de catastrophes et d'accidents. Ce projet est un objet manifeste poussant la réflexion sur les méfaits du progrès dont on a trop peu conscience. Le feu agresse la cire, support de la nature.



### -PIROULE LEFOUX-

Projet Pratique Plastique et Médiation

**Résumé :** Notre sujet annonçait un travail sous différentes contraintes. J'ai donc questionné une nouvelle façon de créer pour me dégager de toute règle. J'ai d'abord travaillé sur des machines exerçant des actions seules, puis pour différentes raisons, j'ai décidé d'effacer l'automate pour me tourner vers le participatif et le ludique. Ces aspects se sont résumés dans mes toupies. Ainsi j'ai conçu de nouveaux outils-jouets permettant de créer un travail graphique, pouvant ensuite être réinjecté dans une démarche de design.



### -COCOONIE-

Projet de revalorisation de la tapisserie d'Aubusson

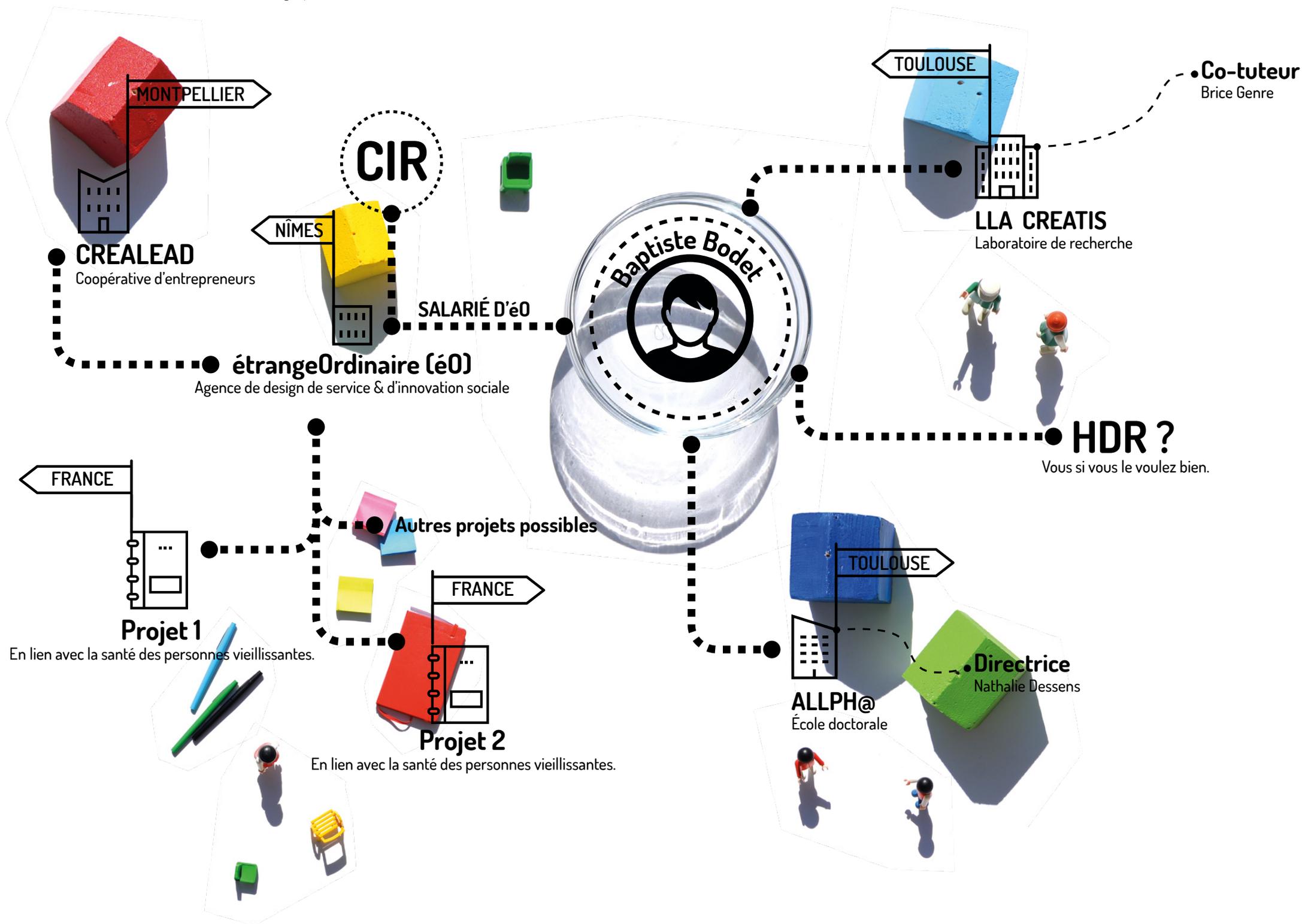
**Résumé :** Cocoonie sort la tapisserie d'Aubusson de ses paradigmes habituels. Trois mots ont régi ma démarche : cocon, cocooning et coconnage. Ce projet transforme l'objet distant qu'est la tapisserie d'Aubusson en objet de proximité. Cette dernière est mise en volume et prend donc un tout autre sens : sous forme d'une micro-architecture, elle devient un projet de médiation du savoir-faire des lissiers auprès d'un plus large public, et montre ainsi la finesse de cette tapisserie qui apparaît sous un jour nouveau.



# 4 LES POSSIBILITÉS ORGANISATIONNELLES

... DE CE PRÉSENT TRAVAIL DOCTORAL

*Désirant faire ce travail de recherche en relation avec une pratique terrain au sein de l'agence ÉtrangeOrdinaire et diverses structures de recherche partagées entre Toulouse et Nîmes, je vous propose une première visualisation de ce que pourrait être, dans l'idéal, l'organisation de ce projet.*



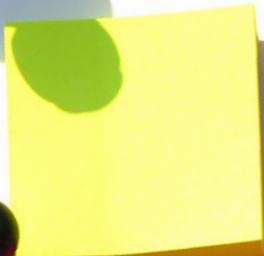


**Merci  
pour votre  
attention.**

Baptiste Bodet  
16 Rue Colbert 30 000 Nîmes  
baptistebodet@etrangeordinaire.fr

**UNATI**  
 SYSTEMES INTERNE  
 Comment visualiser, ou rendre visible l'empreinte  
 des actions du pôle gérontologique ?

- Présenter l'histoire - idées / plans  
 - Faire passer les personnes  
 (audits) - techniques  
 - Faire passer les personnes  
 - Faire passer les personnes



« L'« ma cartographie UNA » permet de présenter et de visualiser le territoire  
 du réseau UNA. Cela permet d'avoir une vision claire du territoire d'intervention  
 des partenaires du Réseau UNA et de savoir si le bénéficiaire, suivi  
 par le réseau, peut bénéficier des services du réseau. Cette cartographie  
 graphique, peut être révisée et mise à jour. Elle est accessible en ligne et  
 peut être revisitée puisqu'elle porte les coordonnées des agences d'urgence  
 de ces-elles-ci.

