

# La conception de méthodes participatives orientées expérience pour la conception et l'évaluation d'une signalétique d'hôpital

## Contexte

Les pratiques de conception de nouveaux espaces des établissements de santé répondent d'abord aux enjeux de programmation architecturale, fruit de négociation entre les décisionnaires et les porteurs de projet, et qui peut être challengé dans la conception des bâtiments. Les futurs usagers et leurs parcours au sein des établissements sanitaires n'ont traditionnellement que peu de place dans les arbitrages et les prises de décisions bâtimentaires. Deux facteurs poussent aujourd'hui à une transformation des stratégies de réponses par le design des futurs milieux de soin : d'une part une évolution sociétale qui prends en main le sujet de la démocratie en santé (Compagnon et Ghadi, 2014, HPST, 2009, loi Kouchner 2002) et d'autre part le vieillissement de la population et l'augmentation des maladies chroniques. Dans ce contexte, les réflexions portées par les designers en santé et les acteurs de la transformation culturelle au sein des établissements de soin s'articulent autour des questions d'hospitalité (27ème région, 2015, Barrère, Groult, 2018, Delanoe-Vieux, Coirié, Figuerola, 2019, Liot et all. 2020), du design du soin et du prendre soin (Dautrey et all, 2018) et de l'orientation dans les milieux de soin (Baur 2008-2009). Tous considèrent que le design est une "résolution stratégique de problème dont la réponse n'est pas simple" (WDO, 2020), et donc que l'approche par le design permet de proposer des interventions justes dans des contextes socio-professionnels en tension (Belorgey, 2010) particulièrement durant une épidémie de coronavirus et la crise sanitaire et économique qui en découle.

Une agence de design d'espace, d'architecture intérieure et de communication, [MOSWO](#), propose d'intégrer deux stagiaires de deuxième année en informatique / interaction – homme machine et en management du design et de l'innovation pour participer à la réflexion sur les méthodes de recueil des expériences patients dans le cadre de la Plateforme Interdisciplinaire d'Innovation [Patient Experience Evaluation Lab](#).

Les objectifs de ce stage de recherche en design au sein d'un programme de recherche interdisciplinaire vise à contribuer à :

- proposer un appareil méthodologique et théorique intégrant les derniers résultats des recherche conduites par des designers en santé (Ruedi et Vera Baur, Marie Coirié, Xavier Figuerola, Denis Pellerin), par des philosophes (Jehanne Dautrey), par des sociologues en santé (Eve Gardien), par des chercheurs en sciences et en technologie de la santé (Matthieu Tixier), par des spécialistes de la conduite de projet culturel en santé (Carine Delanoe-Vieux, Barbara Bay)
- mieux connaître les expériences patients, pouvoir les décrire au moyen d'une grille d'analyse systématique, intégrer les savoirs nés de la fréquentation des établissements sanitaires ou médico-sociaux et des interactions avec leurs salariés .
- chercher à comprendre dans quelles mesures et à quel moment de la conception des espaces de soin et des dispositifs d'orientation l'intervention de la virtualisation permet d'optimiser une stratégie, une piste de solution, un avant-projet sommaire, un avant projet détaillé dans l'objectif d'amélioration des expériences patients.
- déterminer les acteurs décisionnaires ou incontournables de l'organisation qui pourraient participer aux processus de conception à partir de l'utilisation de dispositifs

technologiques et concevoir la méthodes et les outils de co-design pour recueillir leurs souhaits dans le développement des propositions de design d'espace et graphique.

- proposer une méthode d'intégration d'outils d'analyse et d'expérimentation intégrant de façon opportune les dispositifs technologiques
- participer à la mise en place du cahier des charges de la conception informatique de l'expérience virtuelle (design sonore, perception tactile, visuelle et auditive en fonction des typologies des usagers).

Les questions auxquelles le stagiaire répondra formellement :

- Proposer un état de l'art sur les méthodes utilisées aujourd'hui dans le déploiement de nouveaux espaces en santé et de leurs signalétiques
- Déterminer en quoi les outils de virtualisation proposés par l'informatique répondent aux cahiers des charges des processus créatifs de conception
- Déterminer les attendus techniques et formels côté agence de design pour la mise en oeuvre du projet développé par l'étudiant informaticien
- Quels sont les simulations possibles des perceptions sensorielles de patients, caractérisées par leur vulnérabilité, leur état de santé, leur inquiétude ? Est-ce que les simulations d'ambiance, de mobilier, d'architecture intérieure a un impact sur les expériences patients et leurs savoirs expérientiels ?

Les propositions de terrain :

- la signalétique du parcours patient au Centre de Cancérologie de la Sarthe
- la démarche retraite à la Carsat Pays de la Loire
- le parcours patient au CHU de Nantes au service d'imagerie médicale ou accueil central

### **Travail à effectuer**

- Recueillir et analyser des expériences patients dans la recherche de parcours ou d'itinéraire, à l'hôpital
- Animer des ateliers de co-évaluation des propositions de signalétiques réalisées
- Proposer une méthode et des outils de co-design pour concevoir une signalétique à partir des outils de virtualisation qui ont été développé par l'étudiant en sciences informatiques
- Animer, faciliter et orienter des ateliers participatifs avec des patients autour de la signalétique.

**Méthodes:** Veille documentaire et scientifique sur l'état de l'art de la recherche en design d'espace et en design graphique sur l'orientation et les expériences patients, Enquêtes de terrain (Observations participantes, entretiens), conception des outils nécessaires à l'analyse, l'expérimentation et l'évaluation (provotypes, prototypes).

### **Stagiaire**

- M2 en management du design et de l'innovation, affinité pour le design de service en santé et l'innovation sociale par le design
- Capacité de travail en équipe pluridisciplinaire
- Autonome
- Esprit d'initiative

- Goût pour l'enquête de terrain
- Qualité de synthèse

### Encadrement

- Directrice du Care Design Lab de L'École de design Nantes Atlantique : Clémence Montagne
- MOSWO : Jacques Sibille (Directeur Conseil agence Moswo) / Katell Delamarre (Directrice conseil chez MOSWO)

### Conditions

- Employeur: MOSWO
- Rémunération : à discuter
- Lieu du stage : Locaux chez Moswo + Le Mans (voyages payés)

### Candidater

Nous vous prions de transmettre votre CV accompagné de votre portfolio, aux deux adresses ci-dessous :

- [katell.delamarre@moswo.com](mailto:katell.delamarre@moswo.com)
- [c.montagne@lecolededesign.com](mailto:c.montagne@lecolededesign.com)

Votre candidature sera évaluée par Katell Delamarre et Jacques Sibille, de l'Agence Moswo, et Clémence Montagne, co-pilote de la PEEL.

### Bibliographie

Bay, Desflaches, 2018, "Fabriquer l'hospitalité aux hôpitaux universitaires de Strasbourg", , in Dautrey, et all. *Design et Pensée du Care, Pour un design des micro-luttes et des singularités*, Nancy, Les Presses du Réel, p.76-87

Belorgey, 2010, *L'hôpital sous pression Enquête sur le « nouveau management public »*, Paris, La Découverte, p.336

Dautrey, 2018, *Design et Pensée du Care, Pour un design des micro-luttes et des singularités*, Nancy, Les Presses du Réel

[HAS](#), 2016, *Colloque la dynamique patient, innover et mesurer*,

Goffinet, 2018, Les ressorts morphologiques des interactions sociales et leurs conséquences, in Dautrey, et all. *Design et Pensée du Care, Pour un design des micro-luttes et des singularités*, Nancy, Les Presses du Réel, p. 69-76

Lenay, Tixier, Aubert, Garibaldi, 2018, "Technologies du Care et suppléance perceptive", , in Dautrey, et all. *Design et Pensée du Care, Pour un design des micro-luttes et des singularités*, Nancy, Les Presses du Réel, p 76-87

27ème région, 2015, *Chantiers ouverts au public*, ouvrage collectif orchestré par Pauline Scherer, La Documentation française, p.489

Barrère, Groult, 2017, Hospitalité (s), Espace (s) de soin, de tension et de présence, Cahiers thématiques n°18, du [LACTH](#)

Delanoe-Vieux, Coirié, Figuerola, 2019, "L'expérience du patient en design, une ressource pour la conception d'un parcours d'hospitalité dans un hôpital neuf", [Ocula](#), La place de l'utilisateur en santé,

Production en design graphique en hôpital - exemple Suisse : Ruedi Baur.