



HAL
open science

Design social. Eléments constitutifs d'un projet sur le maintien à domicile des personnes âgées et en situation de handicap

Marine Royer

► To cite this version:

Marine Royer. Design social. Eléments constitutifs d'un projet sur le maintien à domicile des personnes âgées et en situation de handicap. *Ocula : occhio semiotico sui media*, 2020, *Quando è design / When is design / Quand c'est du design*, 21 (24), 10.12977/ocula2020-46 . hal-03024901

HAL Id: hal-03024901

<https://hal.science/hal-03024901>

Submitted on 21 May 2024

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

Quando è design When is Design Quand c'est du design

a cura di Michela Deni e Dario Mangano

Design social**Éléments constitutifs d'un projet sur le maintien à domicile des personnes âgées et en situation de handicap***Marine Royer*

PROJEKT (EA 7447) Université de Nîmes, FR

Abstract

Social design, as an expanding business line, covers a variety of approaches, methods and actors. This article attempts to develop the conditions and stages of its deployment, by listing the necessary elements for its elaboration on the one hand and by considering more precisely both ends and means on the other hand. These contextual elements useful for its production are exemplified by a project on home care for the elderly and disabled, called the Resource of Autonomy.

Keywords

Social design; Participation; Methodology; Elderly; Home.

Contents

- 0. Introduction
- 1. Éléments contextuels
- 2. Éléments méthodologiques
- 3. Conclusion
- Bibliographie

o. Introduction

Le mot « design » a la particularité de ne pas avoir de traduction en français. Dans son acception anglaise, *design* signifie conception. Il s'accompagne ainsi toujours d'un autre terme qui le caractérise : *product design*, *space design*, *service design*, *urban design*, *graphic design*, *fashion design*. S'il signifie d'abord le fait de concevoir, « Design » tout court a donc fondamentalement une signification très floue, et renvoie à une large interprétation. Alors que le mot design résiste à toute définition, il semble que ses liens avec des thématiques sociales ne soient pas évidents, en raison notamment de deux arguments aussi recevables qu'opposés. D'un côté, la spécification du terme « social » serait inutile puisque le design serait nécessairement social dans la mesure où il a pour mission d'améliorer le quotidien de tous en créant des produits ou des services. L'emploi de ce terme serait au mieux tautologique. De l'autre côté, si l'on considère que le « social » est ce que le design peut concevoir (au même titre que le design produit conçoit des « produits »), cela devient problématique, voire absurde, puisque la création de communs ne peut incomber à un designer, qui construirait et contrôlerait de l'extérieur les conditions du vivre-ensemble (Duhem 2018). Alors, de quoi le « design social » serait-il le nom ?¹

S'il s'inscrit dans une pensée critique *du* et *dans* le design qui trouve ses racines dans les ouvrages de Buckminster Fuller (2009 ; 2012), Victor Papanek (1971), ou plus récemment Ezio Manzini (2014), cette question reste accrue car l'on parle de design social pour définir une constellation de pratiques hétérogènes qui fleurissent depuis quelques années en France et un peu partout dans le monde. Afin d'introduire les premiers éléments de compréhension, il convient dans un premier temps de faire deux pas de côté.

Tout d'abord, il est nécessaire de commencer par le lien qui existe entre design et service. Le design de service a émergé au passage d'une société manufacturière à une économie basée sur l'information et les services. Cette approche se fonde sur l'idée que tout design doit être centré sur la relation entre les êtres humains. Elle réside dans l'étude de la fonctionnalité et la forme de certains services en se plaçant du point de vue des clients et des fournisseurs, avec comme objectifs de s'assurer que les interfaces des services soient utiles, fonctionnelles et attrayantes pour tous. Le designer de service met en oeuvre un ensemble de méthodologies lui permettant de comprendre le contexte, les personnes, de positionner le projet et d'en explorer les concepts, de sélectionner les solutions appropriées, puis de les mettre en oeuvre². Si le design de service est une adaptation du design à l'ère servicielle et des activités tertiaires et qu'il mobilise des méthodologies relativement proches du design

1 Pour paraphraser la troublante interrogation « de quoi le design serait-il le nom ? » de Pierre-Damien Huyghe (2014) faisant l'écho du paradoxe existant entre la forte médiatisation du design et la dissolution concomitante de sa définition.

2 Voir à ce sujet, la définition détaillée proposée par le Service Design Network (SDN), réseau du design de services : <<https://www.service-design-network.org/>>.

social, il ne s'intéresse pas directement à la responsabilité ou à l'éthique des projets. C'est ici le deuxième pas qui doit être fait pour comprendre cette association.

Face à l'urgence qui existe aujourd'hui de penser et de construire les conditions du vivre-ensemble, le design peut être un véritable catalyseur pour repenser les usages, rendre accessibles et permettre des communs (Thackara 2006). À ce titre, il peut être considéré comme un vecteur de transformation sociale, écologique et culturelle. On parle ici de design social ayant pour finalité l'intérêt général. Les dispositifs mis en place par ses designers permettent aux personnes de prendre part à la fabrication de la société et de leur environnement direct. En ce sens, ce sont des espaces critiques concrets (Maldonado 1972) où le designer doit permettre de repenser la transformation des espaces et des services eux-mêmes et les usages afférents. Le mot « social » doit cependant être appréhendé dans son acception anglaise, comme relatif à ce qui fait société et non aux pratiques dirigées exclusivement vers les personnes précaires.

Si le design social recouvre une pluralité de démarches, de méthodes et d'acteurs, il constitue cependant un secteur d'activité en pleine expansion. Le département du Gard en France peut se prévaloir de participer au développement de ce secteur depuis plusieurs années, mais également d'avoir intégré, depuis 2016, deux designers dits « sociaux » au sein du Conseil départemental. La création en 2011 du Master Design Innovation Société et en 2016, du laboratoire PROJEKT (EA 7447) à l'Université de Nîmes s'inscrit dans cette perspective. À l'échelle nationale, et internationale, on dénombre aussi une multitude de projets revendiquant le design social comme cadres pratique, méthodologique et éthique. En tant qu'acteurs de ce secteur, nous sommes souvent sollicités par des acteurs publics qui souhaitent mobiliser ses compétences, mais qui ont une vision assez confuse, souvent partielle, de ce que ses projets impliquent. Cet article présente brièvement les conditions et les étapes d'une recherche portée par le design social. Il s'agit d'une part, d'énumérer les éléments nécessaires à son élaboration et d'autre part, d'éviter les écueils courants, en revenant concrètement sur les fins comme sur les moyens. Nous proposons ici d'apporter des éléments de contexte utiles à sa fabrication en relatant précisément ce qui a pu (ou non) être fait lors d'une recherche-projet³ (Findeli et Coste 2007) intitulée la Ressource de l'autonomie⁴ donnée comme exemple.

3 PROJEKT développe des programmes de recherche-projet en design. Par « projet », on entend la conception – le design – d'un service, d'un espace, d'un dispositif et par « recherche-projet », on entend une conduite de projets de recherche s'appuyant sur ses projets de design. Il s'agit d'une recherche-action par le design qui poursuit deux objectifs : d'une part, faire progresser la connaissance dans le domaine du design et du design social ; d'autre part, transformer les réalités sociales par des projets de design.

4 Site internet : <<http://ressource-autonomie.fr/>>.

1. Éléments contextuels

La première partie de cet article revient sur les éléments contextuels qui ont été nécessaires à la conduite de la Ressource de l'autonomie, en tant que projet en design social. Loin d'être exhaustifs, ces éléments permettent, *a minima*, de façonner l'ambition du projet, de le structurer autour de partenaires adéquats et d'en stabiliser les objectifs afin qu'il puisse aboutir à moyen terme à la conception de solutions ou de préconisations, et à long terme à une vision collective entre les différents partenaires.

1.1 Un enjeu sociétal majeur

Répondre à des besoins sociaux est le point d'entrée du design social. Ainsi, il souhaite avoir un impact et propose selon son sujet une réponse à un nouveau besoin social ou une nouvelle réponse à un besoin social non ou mal satisfait dans les conditions actuelles par l'état (et les collectivités territoriales) ou par le marché. Il a également une ambition de transformation de l'économie et de la société – à l'échelle de l'activité ou du service – en lien direct avec l'aspiration sociale des parties prenantes (en cela il constitue une opportunité d'expérimentation de l'innovation sociale telle que définie par le CRESS PACA 2015). Si cela peut sembler *aller de soi*, la motivation première des designers devant répondre à des besoins réels fait l'objet, depuis longtemps déjà, de débats.⁵

Le point de départ de la Ressource de l'autonomie est l'allongement de la durée de vie qui constitue une évolution majeure de la société pour les décennies à venir. Elle devrait notamment se traduire par une forte augmentation du nombre des plus âgés (il y aura en 2060, près de 12 millions de plus de 75 ans), et une croissance relative des personnes en perte d'autonomie.⁶ Contrairement à ce que nous avons connu dans la deuxième moitié du 20^e siècle, la pauvreté risque de se développer à nouveau parmi les personnes âgées. Les perspectives de niveau de retraite sont nettement moins favorables et, si elles sont aujourd'hui proportionnellement moins pauvres que la moyenne de la population, on enregistre déjà une évolution significative qui concerne particulièrement les femmes, les travailleurs immigrés et les personnes vivant en milieu rural. L'isolement accompagne souvent le vieillissement et la pauvreté. Ces évolutions ont un impact important sur les besoins d'habitat. Or, l'habitat peut accroître la dépendance et l'isolement, ou il peut, au contraire, en être le premier facteur de prévention. C'est pourquoi l'habitat des personnes âgées constitue un enjeu qui dépasse le simple cadre des politiques du logement : il représente un enjeu sociétal majeur (HCLPD

5 Victor Papanek prend à ce sujet position par rapport aux conséquences et aux impacts liés aux systèmes de production, et dénonce la surproduction d'objets inutiles et le fossé créé entre des besoins artificiels factices et les besoins réels (Papanek 1971).

6 Source : <<http://www.gouvernement.fr/action/l-adaptation-de-la-societe-au-veillissement/>>.

2012). Pour les personnes en perte d'autonomie, le maintien à domicile n'est possible que si elles bénéficient de solidarités et de services, mais il suppose aussi que le logement et, plus largement, l'habitat s'adaptent aux contraintes des personnes âgées (travaux d'aménagement, intégration d'aides techniques, amélioration des performances énergétiques, remise en état). Leur maintien à domicile met en jeu non seulement les interventions dans les logements, mais également celles qui portent sur la santé et sur l'action sociale.

1.2 Des problèmes mal définis et des objectifs multiples

Le design social souhaite résoudre des problèmes ayant du mal à être définis, pour lesquels les informations existantes sont confuses, où se trouvent de nombreux acteurs antagonistes et preneurs de décisions avec des valeurs ou des objectifs conflictuels, ou encore pour lesquels les liens avec les systèmes et les réseaux en place sont peu clairs. Selon Herbert Simon (1969), le travail des designers est d'abord un travail abstrait, une activité qui permet de résoudre des problèmes qu'il nomme épineux ou vicieux (« wicked problem », terme emprunté aux théoriciens Rittel & Webber [1973]). Ces problèmes résident sans solutions et semblent difficiles à résoudre parce qu'incomplets, contradictoires, ou avec des besoins changeants qui sont compliqués à identifier. De manière générale, ces types de problèmes apparaissent dans tous les systèmes socio-organisationnels et environnements complexes où le contexte fait face à de l'incertitude, de la complexité et de l'ambiguïté (Buchanan 1992). Le design social invite notamment à considérer les situations problématiques non pas comme des obstacles mais comme des leviers d'opportunités. Il s'agit de penser d'autres agencements, de trouver des résolutions possibles de problèmes dans les conditions du problème lui-même (Manzini 2015).

La Ressource de l'autonomie est pensée sous la forme d'un écosystème embrassant largement la question de l'accès aux aides techniques pour les personnes âgées et en situation de handicap. Elle est fondée sur une dynamique d'économie circulaire, comprenant trois grandes actions sous la forme d'une boucle (Image 1). Son objectif principal est d'améliorer l'accompagnement des personnes âgées en perte d'autonomie, en optimisant l'accès, la qualité et l'efficacité des dispositifs dans le champ des aides techniques. Sans entrer ici dans les détails de l'étude (Royer, Chirossel 2019), elle a émergé d'une série de constats faits par différentes structures souhaitant coordonner leurs efforts afin de solutionner des problèmes régulièrement rencontrés et entravant une partie de leurs missions. Il s'agissait tout d'abord de travailler au repérage des personnes en perte d'autonomie et à l'évaluation de leurs besoins à domicile. Dans ce domaine, il a été observé un manque de structuration de l'offre de services, un morcellement et un éclatement des structures d'aide à domicile ayant chacune leurs propres circuits, outils, mode d'évaluation, rendant l'offre confuse, perçue comme une source d'iniquité. Il était ensuite question de travailler à la préconisation d'aides techniques et à l'accompagnement des personnes à toutes les étapes de l'aménagement de leurs domiciles. Il s'agissait enfin de travailler au recyclage et à la redistribution des aides techniques, afin

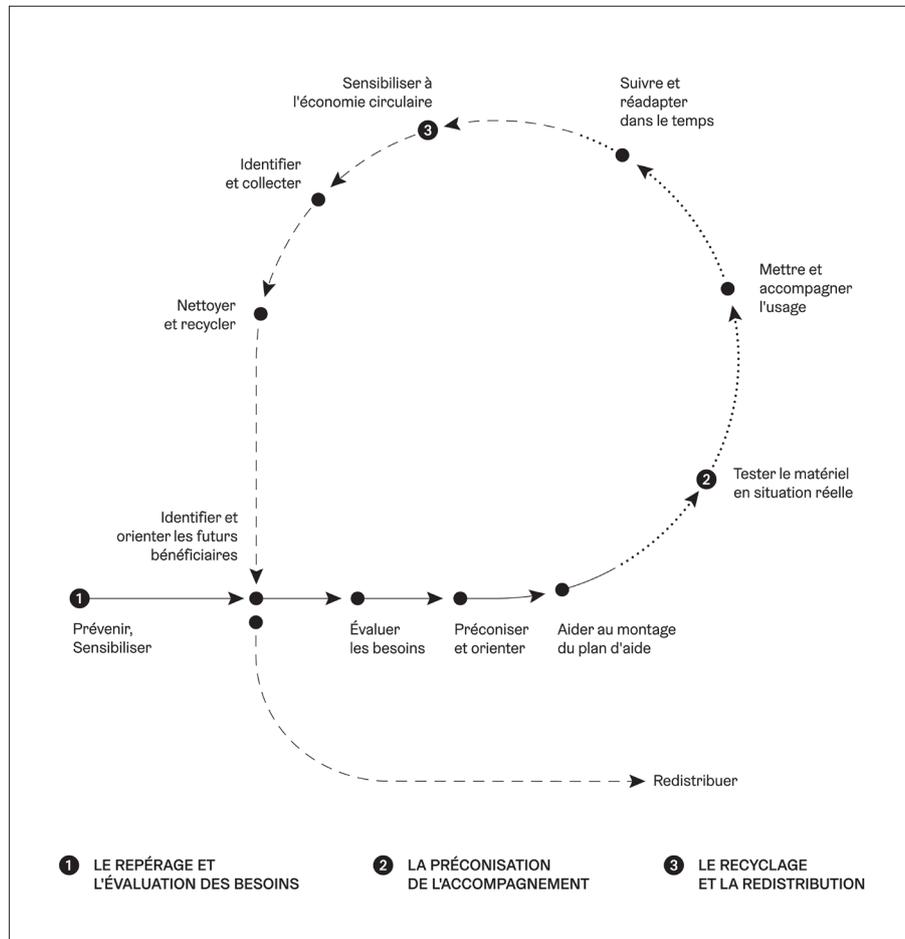


Image 1. Boucle de la préfiguration des trois grandes actions du service de la Ressource de l'autonomie.

de pallier le coût rédhibitoire de certaines aides techniques pour les foyers les plus modestes et la mise au rebut d'aides en état de marche.

1.3 Une équipe pluriprofessionnelle et des bénéficiaires hétérogènes

Constituer une équipe pluridisciplinaire pour mener un tel projet est fondamental. La méthodologie a été éprouvée : une équipe composée de créatifs (designers, architectes et/ou artistes), de professionnels des sciences humaines et sociales (sociologues, anthropologues, etc.), de membres d'administrations publiques et d'organisations privées locales opérant dans le secteur. Cette pluralité a été essentielle, vitale et manifeste à différents niveaux dans le projet de la Ressource.

Tout d'abord, parce qu'elle a permis de fédérer, dès le montage du projet, une grande partie des personnes physiques ou morales concernées par l'application des politiques de prévention de la perte d'autonomie ou du vieillissement (conseil départemental, chantier d'insertion, centre hospitalier, service d'aide

à la personne, caisse d'assurance retraite, etc.). Ensuite, parce qu'elle a rendu possible la définition d'objectifs généraux communs, de stratégies à adopter pour y parvenir, et de critères d'évaluation. Cette pluralité est importante, d'autre part, parce qu'elle a été garante d'un engagement pratique et direct des personnes. Enfin, parce qu'elle a fourni la masse critique nécessaire pour mener ce type de travaux complexes et qu'elle a permis de localiser la recherche à la fois dans le temps et dans un contexte culturel, social et économique, afin de garantir un résultat adéquat et une viabilité à long terme. Réunir au sein de l'équipe les parties prenantes du secteur et les mettre en situation de concevoir collectivement des solutions peut conduire les acteurs de l'écosystème du problème – pouvant avoir, une pluralité de points de vue, des rapports de force et même des valeurs divergentes –, à trouver des points de convergence et des façons d'avancer entre approches politiques, intérêts personnels et nécessité de collaborer. Cependant, cela demande de nombreux efforts, du temps et des ressources. C'est pourquoi il est indispensable d'envisager les projets de design social sur une temporalité longue.⁷

1.4 Des usages et des bénéficiaires hétérogènes

L'utilisateur, le bénéficiaire, la partie prenante, ou quelle que soit la façon dont on le nomme, est central dans l'identification du besoin et de sa résolution. La conception du service, puis le service rendu croisent plusieurs types d'utilisateurs. Les bénéficiaires, mais aussi les professionnels, les partenaires, les financeurs, tous et toutes doivent être considérés comme les utilisateurs des futures solutions proposées et être inclus dans leur conception globale, dans leur mise en œuvre, voire dans la gouvernance de l'activité qui en résulte. De plus, la pertinence et l'amélioration du service passent par l'implication de toutes les parties prenantes.

Dans le projet, le service concerne, en premier lieu, les personnes âgées en perte d'autonomie (ou souhaitant l'anticiper) et/ou en situation de handicap, ainsi que leurs aidants. En second lieu, les professionnels, toutes structures confondues, relevant de l'évaluation et de l'accompagnement des politiques de l'autonomie dans le département. Également, les partenaires porteurs du projet de mise en œuvre, pouvant être mobilisés dans l'articulation entre la conception et la mise en place de ce nouvel écosystème. Enfin, et plus généralement, tous les habitants sur le département du Gard souhaitant s'informer sur le maintien à domicile.

1.5 Un territoire-écosystème

Le design social porte moins sur la figure du designer, que sur celle de l'organisation et des parties prenantes impliquées localement, relevant du

⁷ Il faut néanmoins ajouter que les décisions prises durant le projet peuvent faire aussi partie du problème et, dans une certaine mesure, contribuer à réveiller, entre les différents partenaires, le dragon qui dort (ou pour donner une autre image, ouvrir la boîte de Pandore) pour le meilleur ou pour le pire.

territoire d'action ou de projet. Autrement dit, elle privilégie les mutualisations et les coopérations territorialisées. La question de l'implication et de la contribution des différents acteurs du territoire – habitants, institutions, entreprises – irrigue l'ensemble des dimensions qui caractérisent le projet en design social. Il s'agit de travailler à l'identification de nouveaux types d'interaction entre les acteurs ; de nouvelles manières d'agencer des compétences, des savoir-faire, des ressources entre elles ; et ce, sur un territoire spécifique source d'opportunités et de contraintes. Les échelles de ces projets évoluent, dans une réduction de taille concomitante à la capacité à absorber la complexité (Manzini 2015). Le territoire-écosystème, considéré comme une micro-organisation, est en effet plus à même de prendre le pouls d'un milieu complexe et des situations qu'il traite.

S'agissant d'un projet prospectif devant s'appuyer sur des réseaux déjà constitués en matière d'opérateurs de services, d'entreprises spécialisées dans les aides techniques, de professionnels de l'intervention à domicile, etc., le territoire du projet correspondait à l'actuel périmètre d'intervention de l'Unité Territoriale d'Action Sociale et d'Insertion (UTASI) du Grand Nîmes. Toutefois, et afin de garantir une équité de traitement aux habitants du département, les ateliers ont été effectués avec des personnes vivant et travaillant sur l'ensemble du territoire.

2. Éléments méthodologiques

Faire une recherche-projet en design n'est pas une démarche de projet classique : il n'y a pas de cahier des charges préétabli et il ne suffit pas de résoudre le problème initialement posé, mais de chercher en premier lieu à l'interroger. Elle contribue à faciliter l'identification de problèmes ou l'émergence de questions saillantes et la résolution de ceux-ci par la mise en place de stratégies visant à l'amélioration de situations insatisfaisantes pour les personnes sur le terrain. Elle fonctionne sur le principe de l'immersion, de l'imprégnation en profondeur de l'équipe au contact du milieu spécifique dans lequel elle se trouve pour en faire émerger, de manière participative, différents éléments : une vision collective à long terme, des préconisations de projets à moyen terme, des prototypes de projets permettant d'enclencher de nouveau processus, et des enseignements globaux pour les partenaires. Cette partie présente les ingrédients nécessaires à la constitution d'un tel projet.

2.1 Une immersion en sillons

Le terme « sillonner » est intéressant, puisqu'il désigne à la fois le fait de travailler le terrain (comme on laboure la terre) et de laisser une trace, un sillon en passant. Or, le design social, qui fait la part belle à l'immersion, engage les deux sens du terme : il travaille le terrain en tant qu'il l'observe, l'analyse, l'étudie, et au sens où le fait d'être, sur un temps long *in situ*, au plus près des personnes, laisse une trace de l'immersion, creuse un sillon. Cette pratique *en situation et faisant situation* (Duhem 2018) s'appuie sur des rencontres

et des observations participantes sur le terrain, complétées par des entretiens exploratoires. Elle mobilise des outils spécifiques, créés sur mesure pour aider à la discussion et concevoir des solutions.

Le travail sur le terrain a permis, tout d'abord, d'analyser les modèles existants, à l'échelle nationale et locale ; ensuite, de comprendre en situation les usagers du futur service (travailleurs sociaux, personnes âgées et/ou en situation de handicap, aidants, professionnels de santé [médecins, kinésithérapeutes, infirmiers, aides-soignants, ergothérapeutes, fournisseurs, entreprises, etc.]), ainsi que leurs pratiques, leurs besoins et leurs attentes. Des visites ont été effectuées en France au sein de structures équivalentes. L'étude de leur contexte, leur modèle économique et leur spécificité permet de positionner la Ressource de l'autonomie en fonction de l'existant à l'échelle nationale. Parallèlement à ces études, l'enquête s'est concentrée dans le département, sous la forme de rencontres et d'observations, afin de voir la majeure partie des acteurs et actrices favorisant le maintien à domicile dans le Gard, et un grand nombre de personnes âgées et/ou en situation de handicap du territoire, ainsi que leurs aidants (Images 2-4).

2.2 Une approche participative

Participation habitante, participation publique, démocratie sanitaire. La participation s'est inscrite dans le vocabulaire et les pratiques d'un nombre considérable d'acteurs, souvent antagonistes, qui s'en disputent le sens, le but et l'utilité. Il est donc important de revenir précisément sur les dispositifs participatifs mis en place par le design social. Il s'inscrit dans la dynamique suivante : non pas seulement « faire participer » les usagers, mais participer soi-même au processus de conception, avec ses savoirs et ses spécificités. L'approche participative recouvre ici les deux faces d'une même pièce.

D'un côté, elle suppose que tous les acteurs soient activement impliqués en tant qu'usagers-experts et cela dans toutes les phases du projet, même s'il s'agit, dans le cas du secteur médico-social, d'une activité inhabituelle pour les bénéficiaires qui disposent souvent passivement des services, et pour les professionnels qui sont asphyxiés par leurs tâches dans des prises en charge de plus en plus complexes. L'approche participative tente également de désinstitutionnaliser les relations, en restaurant le pouvoir et la parole aux uns et aux autres. L'un des dispositifs phares de la participation en design social est l'atelier de co-conception.⁸ Il permet de faire collaborer des expertises différentes en associant des bénéficiaires, des professionnels du secteur, des politiques et des experts, afin de faire exister les points de vue pour obtenir plus de richesse et de transversalité dans les solutions. Un

8 Treize ateliers de co-conception ont permis de valider ou d'invalidier certaines hypothèses tout au long du développement de la Ressource de l'autonomie : en les soumettant, d'une part, à la discussion ; en imaginant, d'autre part, les conditions de leur déploiement sur le territoire gardois ; enfin, en hiérarchisant les thématiques selon l'expérience et le vécu de différentes parties prenantes au regard de l'urgence, des potentialités de déclinaison, de leur mise en œuvre, etc.



Images 2-4. Rencontres et d'observations de personnes âgées et/ou en situation de handicap à domicile. ©Romain Rabier, 2019.

atelier regroupe donc une équipe pluridisciplinaire et est encadré par un ou des designers/modérateurs qui installent les participants dans une démarche active et participative. Ce processus permet de stimuler la créativité et vise à faire émerger des idées en réponse à une ou plusieurs questions posées. Le design social est donc alimenté par une compréhension approfondie de ce que les personnes veulent et ont besoin dans leur vie.

De l'autre côté, cette dynamique participative est à l'œuvre pour les designers eux-mêmes, dès l'immersion. Il s'agit pour eux de s'immerger pleinement dans la vie sociale où ils prennent un rôle réel, participent aux tâches et aux missions. Cette attitude vise à atteindre la compréhension de l'autre dans le partage d'une condition commune tout en oeuvrant contre « l'impératif participatif » descendant (Blondiaux 2008) afin de repenser la place des usagers (bénéficiaires, professionnels, etc.) dans la participation et la « repolitiser ». Dans le secteur médico-social et plus particulièrement celui du vieillissement, l'approche participative est une obligation. Les professionnels, face à la complexité de leurs tâches toujours plus accrue et le manque de temps, en viennent parfois à ne voir qu'un travail supplémentaire dans la proposition qui leur est faite de participer à la conception de solutions tentant de simplifier leur quotidien. Pour éviter cet écueil, les personnes doivent être mises en situation de bénéficier de temps et de ressources économiques afin de participer et de contribuer au projet. Participer à leurs tâches professionnelles, les aider quotidiennement quitte à prendre du temps pour faire toute autre chose que le projet, permet de s'assurer, à chacune des étapes, de pouvoir compter sur un consensus large, et sur les solides relations conçues pour soutenir les expérimentations – et à plus long terme – les solutions créées.

2.3 Des espaces de communication et de diffusion ouverts

Dans une démarche tant collective qu'exploratoire, il est déterminant de pouvoir retracer fidèlement et de restituer de manière attractive l'ensemble des expériences menées durant le projet. *In fine*, les étapes de ce travail apparaissent aussi importantes que les résultats qu'elles produisent. Il est donc indispensable de documenter ces projets de design social, en accord avec des valeurs d'ouverture et de libre partage des savoirs. Différents formats de restitution peuvent être pensés avec pour ligne éditoriale l'expérience de terrain. Ces formats hétérogènes de restitutions sont l'occasion de diffuser et de partager le travail des designers, tout en les invitant à s'arrêter un instant sur ce qu'ils produisent et comment ils le produisent.

Dans le cadre de la Ressource de l'autonomie, un site internet dédié au projet a été conçu permettant d'explicitier le cadre de la recherche et de tenir un journal de bord des différentes avancées (Image 5) ; deux rapports d'activité ont été délivrés ainsi qu'un livrable de communication du projet ; une vidéo explicitant les méthodes utilisées a également été produite (Image 6) ; une web série de 3 épisodes, retraçant les grandes étapes (à savoir : l'immersion, les ateliers de co-conception et les expérimentations) a été réalisée (Image 7), afin de documenter, de valoriser la démarche et de communiquer sur le projet



Image 5. Capture d'écran du portail web; <<http://ressource-autonomie.fr/>>.

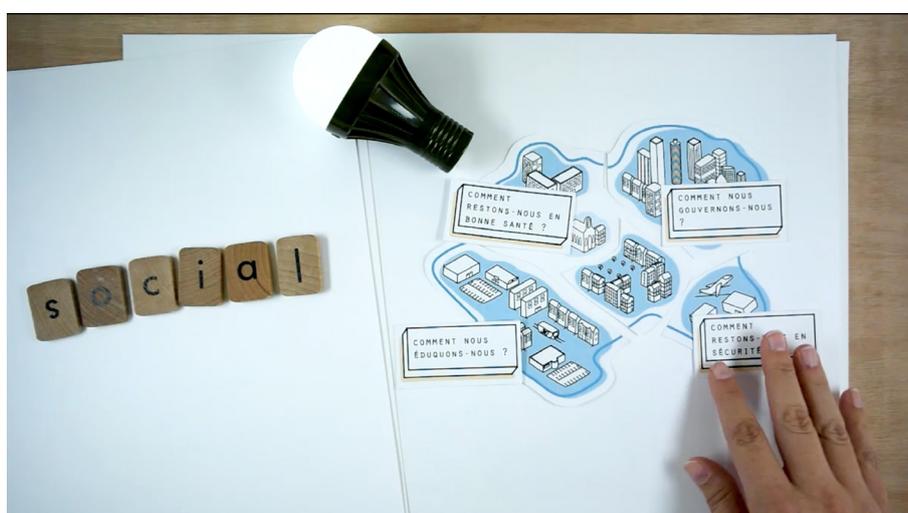


Image 6. Capture d'écran de la vidéo explicative sur les méthodologies du design social.

au plus grand nombre ; enfin, différentes communications et présentations du projet ont été effectuées.

2.4 Des expérimentations et des formes frugales

Le design social défend l'importance du processus dans la mise en place d'un service ou d'un artefact et fonde sa démarche sur les principes de tests et d'expérimentations. L'expérimentation repose sur la réversibilité des phénomènes, elle est éphémère, modeste, jamais figée et s'ancre dans une



Image 7. Capture d'écran de la web série de *La Ressource de l'Autonomie* - Épisode 2 / Les ateliers de co-conception.

dynamique tant itérative qu'incrémentale. Elle a plusieurs vertus. D'une part, elle permet d'ancrer dans les pratiques l'idée selon laquelle il est possible de se tromper (on parle alors de « droit à l'erreur »). D'autre part, elle montre qu'il est souhaitable de prendre son temps en testant à petite échelle lors d'une première étape pour ensuite généraliser les dispositifs à plus grande échelle. Lorsque les actions concernent les politiques publiques et engagent les générations futures, ce temps pris ne semble pas superflu. L'expérimentation devient, ensuite, un outil utile, pour réduire l'incertitude et mesurer l'efficacité et les conséquences des actions développées. Avoir le droit à l'erreur, procéder par itération pour concevoir des solutions tant frugales que durables (Manzini et Jégou 2006), sur un temps long, dans une logique d'amélioration continue et de petits pas, voici ce qui structure la démarche du design social. Si l'étape d'expérimentations est utile pour ces projets, et plus largement pour l'action publique, il est toutefois important de ne pas en faire une solution miracle parée de toutes les qualités. Elle se heurte notamment à une limite concernant le passage à l'échelle. La montée en généralité doit en effet intégrer différents paramètres économiques, sociaux, politiques, environnementaux, qui souvent contrarient le déploiement des expérimentations dans d'autres lieux et à d'autres échelles.

Dans la Ressource de l'autonomie, les expérimentations se sont structurées autour de cinq grandes thématiques de travail. Elles accompagnent la manifestation d'un souci pour l'existant et même pour l'ordinaire, réévaluant l'idée que l'expérimentation doit générer des formes d'innovations en permanence. En quête de frugalité et d'économie de moyens, ces expérimentations tendent à développer des projets de conception portés sur la mise en réseau de l'existant plutôt que de productions de nouveautés.

Le service. Il s'est agi de développer des expérimentations soutenant le développement du service sur le territoire, en expérimentant, tout d'abord, une partie de la boucle, de la collecte au recyclage, sur un territoire restreint.

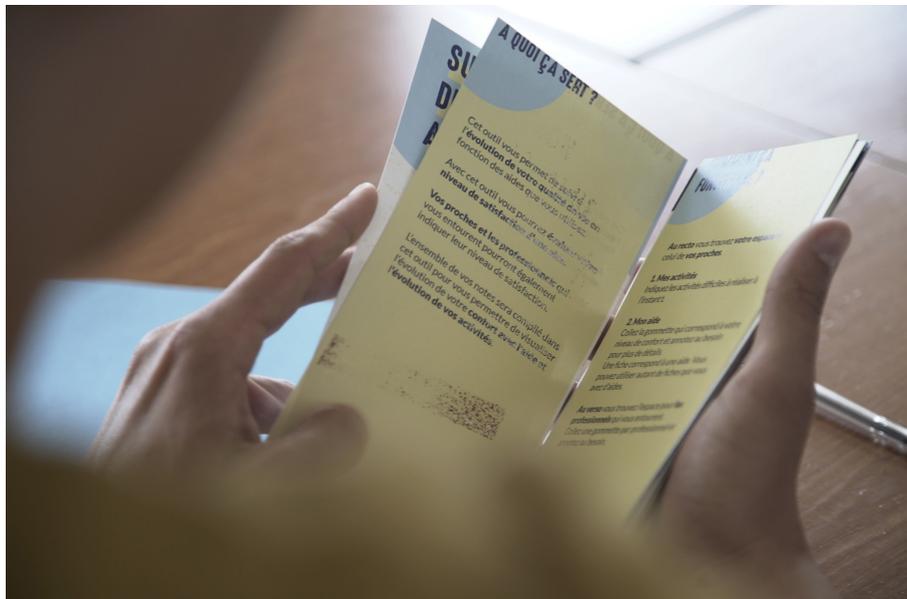


Image 8. Prototypage d'outils d'évaluation des bénéfices suite à l'installation d'aides techniques. ©Solène Chirossel, 2019.



Image 9. Préfiguration du bus de l'autonomie sur un marché en Cévennes en compagnie d'ergothérapeutes. ©Romain Rabier, 2019.

La coordination pour les professionnels. Deux outils de coordination ont été expérimentés afin d'outiller les professionnels intervenant au domicile et d'améliorer les pratiques d'évaluation des bénéfices suite à l'installation d'aides techniques (Image 8).

La coordination pour les bénéficiaires et les proches. Il a été ici question de tester un répertoire des intervenants afin de donner, une vision d'ensemble de

l'écosystème des personnes au domicile et donc, de créer un environnement plus sécurisant. Un outil d'aide à la discussion pour le choix d'aides techniques a été également expérimenté.

Le repérage, la prévention et la sensibilisation. Deux idées ont été ici expérimentées pour soutenir les missions initiales du service : des dispositifs de sensibilisation itinérants et un bus se déplaçant de commune en commune à la rencontre de tous les habitants (Image 9).

L'information et la communication. Les deux dernières expérimentations testées ont été des outils de présentation du parcours global d'accès aux ressources, aux professionnels et aux structures du territoire, ainsi que des dispositifs de médiation pour soutenir les réunions d'information dédiées à l'aménagement du domicile et aux aides techniques.

3. Conclusion

Suite aux deux années de recherche-projet, une association ayant pour objectif le déploiement du service pour les personnes âgées et/ou en situation de handicap a été créée dans le département. Cette association, par sa forme juridique et le projet qu'elle porte, incarne des principes et des valeurs : la capacité d'action donnée à chacun, l'autonomie et la liberté d'adhésion, la mutualisation entre les adhérents, la priorité donnée au projet plutôt qu'au profit de court terme, l'action collective au profit d'un territoire. Les partenaires se sont accordés pour assumer les ambitions fondatrices d'émancipation, individuelle et collective, du projet de design social, pour les mettre en œuvre dans la capacité d'agir collectivement.

Voie de transformation sociale vers une société plus équitable, plus durable, les ambitions du design social apparaissent comme nécessaires. Les éléments contextuels et méthodologiques qui le structurent semblent de surcroît être des signaux faibles de transformations profondes, plus larges, de la profession de designer elle-même. Nous souhaitons, pour conclure et poursuivre la réflexion, nous attacher à extraire deux de ces transformations que génèrent ces façons de faire : le rapport à l'autorité et la production de formes ouvertes.

Le design social est une pratique réformatrice dans le sens où elle redistribue les rôles au sein des projets. Les projets ont la caractéristique commune de travailler à partir d'une forme diffuse du design, dans ses moyens, dans ses fins et dans ses acteurs, comme le préconisait Papanek (1971). Si, comme nous l'avons vu, la participation est double (participation des usagers à la conception des projets et des designers à la vie sociale du territoire-écosystème), les projets s'emploient à faire du design, des pratiques ouvertes et démocratiques. Dans des systèmes socio-organisationnels complexes actuels qui nous obligent, toutes et tous, à faire preuve d'ingéniosité au quotidien, les designers « experts » comme Manzini (2015) les appelle (à savoir ceux qui ont reçu un enseignement spécifique), doivent participer activement à la redécouverte de ce monde en pleine mutation, en aidant les autres à « mieux designer » (p. 2) afin que les projets deviennent plus « efficaces, accessibles, et potentiellement reproductibles » (p. 70). Établir un projet de design social

serait alors travailler, avant tout, aux conditions d'émergence de création collective, déployant là une discipline spécifique.⁹ Dans cette perspective, le designer, n'est plus le garant de la forme finale de l'artefact, mais le garant des conditions d'émergence de ces créations collectives. Toutefois, que penser d'un designer qui conçoit de l'appropriable ? Comment définir la création de ces canevas à trous, permettant à l'autre de remplir les creux, de modifier les formes, pour faire advenir des artefacts qui ne seraient plus tout à fait ceux du designer ? Comment nommer ce jeu compositionnel (Latour 2015) qui tend à déposséder le designer de sa création ?

Nous pouvons affirmer, au regard de l'expérience de la Ressource de l'autonomie, que cela nécessite un climat de confiance entre les personnes engagées dans le projet, mais également, pour le designer, une attitude visant à *se déprendre* (Hallauer 2017) de ses créations. Il ne s'agit cependant pas de nier qu'il existe une proposition conceptuelle et formelle initiée par une figure, celle du concepteur, mais celle-ci est alimentée par un dialogue constant. Tout le travail du designer est alors de créer d'une trame ouverte, suffisamment agile et élastique, pour pouvoir accueillir les variations des autres. C'est là, tout l'enjeu des projets. Ces efforts envers la trame plutôt qu'envers la forme finie, dans une dynamique itérative et incrémentale, qui génère des formes en mouvements méritent, à notre avis, une attention particulière, liée à l'essor actuel et à venir du design social. L'hypothèse peut être faite qu'il n'y a pas de renoncement aux questions esthétiques de la part de ces designers. En laissant la part belle aux usages et aux usagers, il y aurait plutôt une affirmation, par ce rejet de l'unicité et dans ces attirances pour le complexe, d'une esthétique de la tentative, libérant, par la même occasion, le designer de ses carcans formels. Le sens du « social » pour le design acquiert plus que jamais une puissance mobilisatrice active, pour les autres et pour lui-même.

Bibliographie

CRESS PACA/LEST-CNRS AMU

2015 *Guide Innovation Sociale*, Observatoire Régional ESS.

Blondiaux, Loïc

2008 *Le nouvel esprit de la démocratie : actualité de la démocratie participative*, Paris, Seuil.

Buchanan, Richard

1992 « Wicked Problems in Design Thinking », *Design Issues*, Vol. 8, No. 2, pp. 5-21.

Buckminster Fuller, Richard

2009 *Manuel d'instruction pour le vaisseau spatial « Terre »*, Zürich, Lars Müller Publishers.

2012 *Energy, earth and everyone. Une stratégie énergétique globale pour le vaisseau spatial Terre?*, Paris, B2.

9 Faisant écho à la célèbre phrase de Thackara « Nous sommes tous designers à présent » (op. cit., p. 186).

Duhem, Ludovic ; Rabin, Kenneth (dir.)

2018 *Design écosocial : convivialités, pratiques situées & nouveaux communs*, Faucogney-et-la-Mer, it: éditions.

Findeli, Alain ; Coste, Anne

2007 « De la recherche-crédation à la recherche-projet : un cadre théorique et méthodologique pour la recherche architecturale », *Lieux Communs*, No. 10, pp. 139-161.

Hallauer, Edith

2017 *Edith Hallauer. Du vernaculaire à la déprise d'œuvre : Urbanisme, architecture, design*, thèse de doctorat en Aménagement de l'espace, Urbanisme, Université Paris-Est.

Haut Comité pour le Logement des Personnes Défavorisées (HCLPD)

2012 *Habitat et vieillissement : vivre chez soi, mais vivre parmi les autres !* 17e rapport du Haut comité pour le logement des personnes défavorisées.

Huyghe, Pierre-Damien

2014 *À quoi tient le design*, Saint-Vincent de Mercuze, De l'incidence éditeur.

Latour, Bruno

2015 *Face à Gaïa : huit conférences sur le nouveau régime climatique*, Paris , La Découverte.

Maldonado, Tomás

1972 *Design, Nature, and Revolution. Toward a Critical Ecology*, New York , Harper and Row.

Manzini, Ezio

2014 « Making Things Happen: Social Innovation and Design », *Design Issues*, Vol. 30, 1, pp. 57-66.

2015 *Design, When Everybody Designs. An Introduction to Design for Social Innovation*, Cambridge , MIT Press.

Manzini, Ezio ; Jégou, François

2006 « Au-delà de l'hyperconsommation. Scénarios pour des formes de vie fluides et durables », in *L'individu hypermoderne*, Toulouse , ERES, pp. 215-226.

Papanek, Victor

1971 *Design for the Real World, Human Ecology and Social Change*, New York , Pantheon Books.

Rittel, Horst W. J. ; Webber, Melvin M.

1973 « Dilemmas in a General Theory of Planning », *Policy Sciences*, Vol. 4, No. 2, pp. 155-169.

Royer, Marine ; Chirossel, Solène

2019 *La Ressource de l'autonomie. Pour une version améliorée de l'accès aux équipements et aux aides techniques pour les personnes âgées du Gard*, rapport scientifique.

Simon, Herbert A.
1969 *The science of the artificial*, Cambridge, MIT Press.

Thackara, John
2006 *In the bubble. Designing in a Complex World*, Cambridge, MIT Press.

Marine Royer. Designer et docteure en anthropologie (EHESS Paris & ENSCI-Les Ateliers), elle est maîtresse de conférences en design et sciences sociales et directrice adjointe de l'équipe PROJEKT à l'Université de Nîmes. Elle travaille à l'intersection des *Science and Technology Studies* (STS), de l'anthropologie de la santé et de la recherche en design. Ses recherches visent à souligner l'épaisseur pratique et politique des innovations sociales et biotechnologiques qui engendrent des évolutions fondamentales dans le secteur médico-social. Elles s'intéressent également aux questions de l'attention et des soins portés à autrui (care). Ses travaux sont développés au sein de recherches-projets dans le domaine de l'innovation sociale par le design. Ils concernent les supports techniques, les liens sociaux et les technologies/dispositifs qui supportent le soin à autrui dans la santé, l'action civique et le vieillissement.