

# **Apprendre à maîtriser le co-design dans la conception participative d'un outil de coordination des réseaux de bénévoles et de professionnels.**

CLEMENCE MONTAGNE

chercheur associé à l'Equipe EMAM, UMR Citeres, Université de Tours (Directrice du Care Design Lab, L'École de design Nantes Atlantique, 1 rue Julien Videment, c.montagne@lecolededesign.com)

SIMON BOUSSARD

Designer, Responsable Pédagogique du Care Design Lab, L'École de Design Nantes Atlantique, Université de Nantes

## **TYPE DE SOUMISSION**

Analyse de dispositif

## **RESUME**

Ce papier a pour objectif de décrire et d'expliquer les apports et les productions d'un atelier pédagogique, dont l'objectif est de mettre les étudiants de deuxième année en Master au Care design Lab de L'École de Design Nantes Atlantique dans une situation de professionnalisation. La ligne directrice de cet atelier était de réunir les conditions de conception participative d'un outil numérique pour assurer la coordination des réseaux de bénévoles et des professionnels de l'aide alimentaire en France, tout en faisant la promotion du plan national de santé. Les deux encadrants de l'atelier, l'un formé au design de l'interactivité et l'autre spécialiste de design des politiques publiques, ont ainsi suivi les étudiants durant la préparation de l'atelier, les deux jours d'atelier, et ont ensuite suivi la rédaction des livrables. L'essentiel des apports pédagogiques de cet atelier tiennent aux conditions mettant en situation de coopération les étudiants venant de différentes filières métier (graphisme, produit, interactivité) et de différents Master (information design et innovation sociale et santé). Les huit étudiants ont mis en pratique et ont continué à apprendre en coopérant avec onze participants volontaires.

## **SUMMARY**

This paper aims at studying the education input and output of a pedagogical workshop, aiming at putting the students in second year of master in Design in Care design Lab of L'École de Design Nantes Atlantique in a professional situation, where they have to help the participative conception of digital tool whose purpose is helping the coordination of volunteers, workers and national institution in ensuring balanced nutrition of the food distribution for the poorest. To do such, the lecturer involved in this paper have documented not only the preparation, but also the workshop itself and then paid attention in the continuing work on the deliverable. Keeping in mind that educational benefits of the conditions of the workshop (multidisciplinary teams (Digital Ux / Service, Space and Product designers), different levels of responsibilities of participants, intervention of the commissioner) are based on the cooperation

## **MOTS-CLES (MAXIMUM 5)**

QPES – (Faire) coopérer pour (faire) apprendre

pédagogie par le projet, coopération, co-design, apports pédagogiques

## KEY WORDS (MAXIMUM 5)

Research – project , cooperation, codesign, pedagogical input

# 1. Introduction

A la lecture de l'appel à contribution, il nous a paru crucial de partager une expérience conduite au sein de la formation en Master de Design en Innovation Sociale et Santé du Care design Lab de L'École de design Nantes Atlantique. Le titre de la conférence proposant d'étudier les relations entre la collaboration et l'apprentissage permet non seulement de dépasser le cadre classique de l'apprentissage en face à face pédagogique, mais aussi de proposer de poursuivre la recherche sur différents dispositifs d'enseignements.

Dans ce projet de contribution au colloque sur les questions de pédagogie, il est proposé d'analyser un dispositif mis en place au sein de la formation en cycle master à L'École de design Nantes Atlantique, associée à l'Université de Nantes. Il s'agit de formats pédagogiques de type ateliers de deux jours, c'est-à-dire d'ateliers conduits par les étudiants, encadrés par des designers, disposant d'une expérience en cohérence avec le thème et l'objectif de l'atelier de mise en situation professionnelle et d'apprentissage par projet.

Il est de plus en plus question de la formation aidant à une insertion professionnelle des étudiants. Il a été encouragé dans le dernier colloque QPES de Grenoble en 2017 d'étudier les dispositifs mis en place pour favoriser l'éducation entrepreneuriale par l'analyse des dynamiques d'équipe et de verbalisation des compétences (Le Pontois et Foliard, 2017). L'apprentissage par projet est au cœur de la pédagogie du Master en management du design, spécialité Innovation Sociale et Santé. Elle concourt à la coopération de tous les étudiants sans lien avec leurs affinités personnelles mais en fonction de leurs compétences professionnelles. Le métier de designer est défini comme « *une profession transdisciplinaire qui exploite la créativité pour résoudre les problèmes et co-crée des solutions* », par l'ancien *International Council of Societies of Industrial Design* (2002), devenu le *World Design Organization* en 2015. La définition du design par l'ICSID insiste sur le caractère créatif du design : « *dont le but est de présenter les multiples facettes de la qualité des objets, des procédés, des services et des systèmes dans lesquels ils sont intégrés au cours de leur cycle de vie. C'est pourquoi il constitue le principal facteur d'humanisation innovante des technologies et un moteur essentiel dans les échanges économiques et culturels* ». Il s'agira ici de montrer comment les spécificités du design telles qu'elles sont affirmées par le WDO

nourrissent la conception participative d'un outil de coordination des réseaux de bénévoles et de professionnels de l'aide alimentaire.

Cette contribution participe de la construction d'un cadre théorique et d'outils sur le design de l'action publique innovante. La recherche-projet en design a pour objectif d'éviter la reproduction des mêmes méthodes et des mêmes outils d'organisation des ateliers co-créatifs. Il s'agit de questionner les connaissances pour former les étudiants à exercer une pratique réflexive, nourrie par la remise en cause des méthodes. « *quête systématique et l'acquisition de connaissances relatives aux design et à l'activité de design* » (Findeli, 2004) au sein des workshops enrichissent et favorisent l'innovation pédagogique. Mais ils apportent également leur contribution et questionnent la recherche par le design menée au sein du Design Lab, Cet article s'appuiera sur le compte-rendu d'un cas pratique de ce dispositif pédagogique : la conception participative d'un outil d'intervention à destination des intervenants (salariés et bénévoles) de l'aide alimentaire en France, appartenant aux grands réseaux nationaux associatifs comme le Secours Catholique, le Secours Populaire, la Fédération des Banques Alimentaires, la Croix-Rouge et également à destination des associations à l'échelle locale représentant des épiceries solidaires et des maraîchers de l'agriculture biologique.

Les activités des designers de conception participative ou collective demandent aux acteurs-projet de mieux coopérer et collaborer (Barcellini, Grosse, & Karsenty, 2013). L'objectif est de travailler à améliorer la communication avec les participants en instaurant une relation de confiance. La participation de l'utilisateur est l'une des quatre approches possibles identifiées (Bisgaard et Hogenhaven, 2010). Les intervenants participent à la réflexion créative pour proposer leurs idées. Cette approche valorise leurs connaissances innées, acquises, savoir-faire et expérience.

## 2. Méthodologie

L'objectif méthodologique est de poursuivre un effort de pédagogie réflexive et prospective à L'École de Design de Nantes Atlantique. Ainsi, sous l'égide de Jocelyne Le Bœuf, directrice scientifique des Design Lab<sup>1</sup>, les équipes pédagogiques de l'école travaillent au

---

<sup>1</sup> Le Design Lab Care est un laboratoire de recherche par le design. Les champs de recherche sont ceux de la santé et de la qualité de vie sociale et environnementale. Il associe des acteurs publics et privés et des laboratoires académiques, dans l'objectif de créer, développer et tester des dispositifs innovants, des méthodes et

perfectionnement de l'accompagnement des étudiants. L'enseignement en master a pour objectif de former de futurs professionnels<sup>2</sup>. Il s'agit d'aboutir à de « *véritable propositions innovantes au sein de territoires de pratiques en santé* », *touchant au monde médical et aux institutions, en intégrant les professionnels « en santé et en design* », des experts et des étudiants (Guilloux et Le Boeuf, 2017)<sup>3</sup>. Il est pensé avec le tissu économique industriel du pays Nantais et de la région Pays de la Loire. Les ateliers sont des formats de collaboration caractérisés par leur temps court. Les outils employés pour faire collaborer ces experts non designers sont des versions adaptées et allégées, d'outils issus des méthodes de développement de projet par le design<sup>4</sup>. Ces expérimentations pédagogiques visent à introduire de l'innovation. Il est courant de collaborer avec des partenaires industriels et tertiaires. Il est plus rare de collaborer avec des acteurs publics. Il s'agit ici d'adapter les outils et les méthodes de design de service pour le service public, permettant donc d'améliorer l'apprentissage et les perspectives de développement des activités professionnelles des étudiants, une fois diplômés du master en Management du Design, spécialisés en Innovation sociale et santé et en design de l'information.

---

outils dans le domaine des services, produits et espaces. Il dirige des programmes de cycle master et co-encadre des recherches scientifiques avec des laboratoires académiques.

<sup>2</sup> L'objectif de cet atelier est double. Il s'agit non seulement de former les étudiants à l'animation d'ateliers, à la facilitation graphique, à l'acquisition de compétences nécessaires à la palette d'un designer, mais aussi de former les professionnels de l'aide humanitaire à d'autres méthodes de réflexion et de conception de résolution. Ici, les étudiants doivent accompagner les acteurs à transformer leurs usages et à s'approprier d'autres outils pour, au quotidien, conduire leur action auprès de la santé et du bien-être des bénéficiaires de l'aide sociale.

<sup>3</sup> La formation en master des étudiants en design associe une formation théorique à une très forte application des méthodes, des outils dans le design de produits, des espaces et des services. L'exercice du workshop labo à l'Ecole de Design de Nantes ne se résume pas à la satisfaction d'un cahier des charges établis par l'institution publique

<sup>4</sup> Ces outils se sont aujourd'hui répandus et sont par conséquent employés par un grand nombre de professions (management, marketing notamment) : il est à souligner que l'intervention du designer s'en différencie par la matérialisation en temps réel des solutions évoquées, sa capacité à faciliter le déroulement des réunions, discussions par la matérialisation graphique. Cette matérialisation a la vertu de mettre en relation les différentes problématiques (rôle des acteurs, dimensionnement, coût, ergonomie, etc.) et d'intervenir sur chacune de ces caractéristiques. Au-delà du rôle illustratif, le passage de l'intention à la solution concrète (bien que sommaire) a alors pour rôle d'anticiper et accélérer les premières étapes de développement.

Cet atelier est une mise en situation des étudiants en dernière année de formation en design d'innovation sociale et santé avec des professionnels de terrain. Il résulte d'une commande par des institutionnels, en l'occurrence l'agence gouvernementale responsable de la promotion de la santé à l'échelle nationale. Les étudiants de deuxième année de master en design et innovation sociale et santé ont été chargés de la conduite de deux jours d'atelier entre des professionnels de l'économie sociale et solidaire, des représentants de l'institution de coordination des aides et des subventions publiques et d'anciens bénéficiaires.

L'accent est mis sur l'aspect exploratoire et collaboratif du temps de workshop, permettant de rassembler les savoirs spécifiques et qualitatifs des participants. Cet aspect doit être différencié du temps de développement projet, nécessitant un temps de conception long et de suivi assidu.

La méthodologie d'analyse d cet atelier est qualitative, elle s'appuie sur l'observation participante. Les co-auteurs ont été impliqués dans la rédaction du cahier des charges de cette mission professionnelle confiée aux étudiants en Master d'Innovation sociale et Santé du Design Lab Care (L'Ecole de design Nantes Atlantiques). Les co-auteurs ont estimé la qualité de la restitution attendue par le partenaire et l'ensemble des compétences de gestion de projet, de mise en œuvre et de rédaction attendues du travail des étudiants. Ils ont également suivi et évalué la préparation du conducteur des deux jours d'ateliers. Ils étaient présents durant l'atelier, ont suivi les journées de restitution et ont relu le rapport final. Une série d'activités de co-design avec les participants tous volontaires à l'atelier ont été organisées : « *L'activité de co-design demande une participation active de l'utilisateur et des autres parties prenantes dans le processus* » (Guilloux, Le Bœuf, 2017 :34).

Il s'agit pour cette recherche par le design conduit au sein du Care Design Lab par une enseignante-chercheuse de documenter, analyser et valoriser les ateliers professionnels. Les objectifs de cet atelier sont triples :

1. Etudier les modalités de réponse du design à de nouvelles façons de concevoir l'aide alimentaire, les publics impliqués dans ces processus et les points de blocages,
2. Comprendre les atouts de chaque étudiant et étudier collectivement la meilleure organisation possible des équipes pour atteindre un objectif pédagogique et faire alterner les responsabilités,

3. Atteindre un objectif de réponse aux attentes du commanditaire, portant sur les problèmes et les atouts du secteur de l'aide alimentaire pour l'amélioration de la nutrition des populations les plus précaires.
4. L'évaluation de ce workshop repose sur deux indicateurs (i) la fluidité de l'atelier participatif ce qui signifie que dans les 7 ateliers il a été primordial de favoriser la coopération en créant des situations permettant la prise de parole de tous les participants. Ceci a permis d'assurer la qualité des échanges lors des ateliers créatifs (ii) la prise en main par les étudiants de l'ensemble des deux jours d'ateliers, leur responsabilisation et leur professionnalisme.

### 3. Contexte

Quatre étudiants inscrits en Master de Management du Design, en Innovation Sociale et Santé, au Design Lab Care et quatre spécialisés en Design de l'information, au design lab Human Machine ont choisi le 3 septembre 2018 de s'inscrire à cet atelier. Ils ont eu plusieurs réunions successives, dont une avec les encadrants designers, le 11 novembre pour définir le déroulement de l'atelier pour répondre à la demande, les conducteurs potentiels et les temps de créativité sur les deux jours, les 3 et 4 décembre. Ils ont mis en œuvre les *outils* et les *méthodes* enseignées au sein du séminaire recherche<sup>5</sup> (Guilloux, Le Bœuf, 2017) pour la préparation de l'atelier, par exemple en faisant une veille autour du sujet de l'aide alimentaire. Ils ont eu accès à la liste des participants avant l'atelier, ont pu étudier les résultats de l'enquête par téléphone conduite avec chacun d'eux autour de la problématique de la santé et de la nutrition chez les publics les plus précaires. Ils n'ont pas donc découvert la *problématique sociale posée* et représentée par le panel de participants à l'ouverture de l'atelier<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Le séminaire recherche a pour but aussi d'apprendre aux étudiants la différence entre la recherche de méthodes, d'outils, de connaissance du contexte pour leur projet et la recherche-projet (recherche en design par le design) qui suppose réflexivité et itérations à partir des questions posées par le projet de design. Production de design d'un côté, production de connaissances pour le design de l'autre.

<sup>6</sup> Les méthodes de *Ground Theory* enseignées aux étudiants en première année de Master pour aiguïser leur sens de l'observation ne sont pas mises en application lors de la préparation de workshop labo.

Les étudiants en design ont tour à tour<sup>7</sup> été animateurs de réunion, observateurs designer volant pour s'assurer que les trois groupes étaient aussi efficaces et ont enfin participé à la créativité (création de personnage représentant le profil le plus commun, préparation du parcours des usagers, mise en exergue des points de blocage, préparation des saynettes, élaboration des problématiques d'usage, séance de création et d'idéation, formalisation en ébauche de solutions). Ce protocole de conduite d'atelier a permis ainsi une *co-construction* possible de la commande intégrant les participants non designers à la création de plusieurs solutions possibles en respectant les enjeux pédagogiques de l'exercice.

Ils ont également été « *traducteur* » (Minvielle, 2011) des besoins et des attentes des participants de l'atelier, non seulement à l'aide de ressources graphiques mais aussi grâce à des jeux de rôle (De Bono, E. 2004). Ils ont apporté une démarche collective en rythmant les activités de groupe et les activités rassemblant l'ensemble des participants. Il a été montré notamment que les designers mettent à profit leur capacité à faire des « *propositions pour faciliter les activités collectives de créativité en se positionnant comme traducteur* » (Charrier, 2013 :215).

### **3.1. Jour 1 : ateliers exploratoire visant à partager un diagnostic des difficultés et des problèmes rencontrés de l'aide alimentaire**

Les présentations autour du café permettent de faire un premier état des lieux des expériences présentes pour l'exercice. Le premier atelier est ludique, au moyen d'une ficelle bleue qui devient un placebo permettant de détacher l'attention des personnes. Il s'agit de diriger les participants vers le *jeu* pour entamer une libération de la parole parfois nécessaire. Le deuxième atelier a réparti les participants en 3 groupes, dont l'objectif était de définir trois personnages représentant les bénéficiaires rencontrés les plus souvent dans les bureaux d'aide alimentaire. Ces *personnages*<sup>8</sup> des bénéficiaires permettent de remettre le doigt sur l'importance du service à l'utilisateur final, en même temps qu'ils permettent aux participants une première «purge» de leurs témoignages. Ils isolent certaines problématiques et permettent de se concentrer sur certains aspects de l'outil uniquement. Ceci a permis d'entamer un travail sur les parcours usager. Les parcours usagers sont un outil efficace du design de service, en

---

<sup>7</sup> Ce projet de mise en application des compétences de designer acquise durant les cinq années de formation au sein de L'Ecole de Design Nantes Atlantique a permis de faire tourner les rôles au sein de l'équipe.

<sup>8</sup> Par manque de temps, les personnages représentant les types de bénéficiaires ont été préféré au travail de longue haleine des persona

proposant de décrire les actions des différents Les parcours usagers permettent d’inscrire sur une frise chronologique les actions, les procédures, les délais qui influent sur l’accès à l’aide alimentaire. Ils identifient également les *points de blocage* qui constituent l’ensemble des points d’amélioration possible du vécu par le public. Ces *points de blocage* sont rassemblés, puis sélectionnés selon leur pertinence. Les 4 ateliers organisés durant la première journée ont eu lieu dans une atmosphère coopérative et en confiance. La première journée a été fluide dans le déroulé des jeux et des ateliers. Les étudiants ont affirmé leur prise en main en coopérant sur différents postes, designer volant entre les 3 groupes ou designer responsable de la hiérarchisation et facilitation graphique. La première journée a satisfait les participants.

Photographie : Un étudiant hiérarchise les idées des participants



### **3.2. Jour 2 : phase de collaboration créative pour explorer des solutions et des premiers scénarios de mise en œuvre**

Le deuxième jour, un temps partagé autour d’un café et d’un thé permet de réinstaller un cadre de confiance. L’intégration de nouvelles personnes dans les groupes, apporte un appel d’air et l’introduction d’idées et de points de vue. La phase créative, morceau de bravoure du workshop, est riche et difficile à mener car elle demande aux étudiants d’animer l’avancement

de la problématisation à la concrétisation, et de stimuler les interventions des participants, en insistant sur leur coopération, par la matérialisation de concepts, faisant alors appel à leurs compétences métier.

Certains groupes de participants, plus à l'aise dans l'abstraction holistique ont choisi de résister et de ne pas passer à la concrétisation, forcément inconfortable et incomplète. Ces participants firent remonter un malaise lors des interventions à vocation «*accélératrice*» des intervenants designers. Ce retard dans la mise en forme d'une solution se fait ressentir l'après-midi : le temps de travail sur les scénarios d'usage est réduit, permettant ainsi un temps plus important sur la définition du dispositif lui-même. La coopération ne fut pas facile, mais le cadre imposé, a induit une coopération, dans l'élaboration de réponse aux exercices. Les habitudes de travail ne poussent pas toujours à la coopération avec des spécialistes de la conception créative, et la nouveauté des méthodes et des outils proposés ont suscité une réaction de la part des participants.

L'essentiel des apports pédagogiques de cet atelier tiennent aux dimensions de coopération :

1. Les participants et les étudiants ont dû établir des liens de confiance et de partage autour des apports de leur formation métier (graphisme, produit, interactivité), et de leurs formations en master information design et innovation sociale et santé ;
2. Les participants avec différents niveaux de responsabilités et d'implication dans l'aide alimentaire, qui pour certains se rencontraient pour la première fois, et pour d'autres se retrouvaient;

#### **4. Meilleure adaptation à la nouveauté de l'outil pour les acteurs sociaux**

Il a été très intéressant lors de la première journée de voir à quel point les outils-type, comme les *personnages* ; la *frise chronologique* et les *saynettes* ont su se travestir, muter, s'adapter aux méthodologies des étudiants, aux parcours usagers relatés, et aux dynamiques de groupe (parfois exhaustifs, laconiques, rigoureux, déstructurés).

La préparation et la représentation d'une saynette par les participants à l'atelier a pour intérêt de faire coopérer et donc d'impliquer tous les participants, et de faire travailler puis rendre visible la composante émotionnelle vécue par l'utilisateur à toutes les étapes de son parcours. Le travail de problématisation permet d'apporter l'abstraction nécessaire aux points de blocage

rencontrés, afin de dépasser le cas spécifique du personnage-type, et de lancer la conception d'un outil innovant proposant des solutions souhaitables.

Ce dispositif pédagogique par le projet a aussi mis en avant les capacités de collaboration sur un temps très court, seulement 6 rendez-vous, dont 3 avant l'atelier, 1 à la suite de l'atelier et les deux jours d'atelier pour les étudiants. Ils ont dû savoir reconnaître qui seraient les participants qui allaient bloquer très souvent les phases de créativité, ils ont dû ensuite reconnaître qui parmi eux pourraient faire de la facilitation graphique, lesquels pourraient être « volant ». Il leur a manqué un temps de préparation aux idées qui émergeraient et comment elles pourraient être représentées<sup>9</sup>. Il a été noté par les encadrants que la posture générale des étudiants était très bonne, professionnelle et impliquée. Les retours sur l'implication des étudiants sont positifs de la part des acteurs engagés à l'échelle nationale. L'innovation par le design passe par mettre non seulement au centre du processus, les usagers, mais aussi les problématiques sociales et les systèmes d'acteurs qui sont parties prenantes. Il y avait trois types d'usagers à mettre au centre du processus : (1) les bénéficiaires de l'aide alimentaire, (2) les responsables salariés et bénévoles de l'aide alimentaire, (3) les responsables du plan national de prévention de la santé, et de la nutrition.

## **5. Une collaboration multi-acteurs pour répondre à une problématique sociale**

Certains points ont montré la perfectibilité des étudiants, il aurait fallu faire répéter les étudiants sur la présentation des outils proposés aux participants : les ateliers ont mis en lumière des lacunes sur les compétences didactiques, notamment sur les présentations des participants peu expliquées, sur l'absence de fiche persona à remplir, sur des consignes vagues, trop peu de supports visuels.

Dans une perspective d'amélioration de ce type de format pédagogique et dans la mesure où le Design Lab Care souhaite intervenir de plus en plus dans des collectivités territoriales, chez

---

<sup>9</sup> Afin d'être en mesure lors d'un atelier, de proposer des visualisations rapides, qualitatives et tangibles, des idées abstraites avancées par les participants, nous ajouterons des ateliers de dessin « *rhythmés* » (dessin et idéation « *quick&dirty* »). Il faudrait également créer des outils pour expliquer les points saillants de l'exercice et également la contextualisation des exercices au début et lors des restitutions pour expliquer l'enjeu et les objectifs.

des acteurs du service public et pour des associations caritatives, on peut se demander quelle transparence peut-on apporter sur les temps de «*cuisine interne*» des équipes de design. Les étudiants et les encadrants responsables ont dû arbitrer sur les modalités d'intégration des participants pour leur permettre de s'approprier davantage les ébauches de solution, est-ce qu'il faut communiquer sur les grilles d'évaluations de concepts ou de persona, justifiant que l'on en mélange certains, que l'on en isole d'autres ? Une fois les fonctionnements interpersonnels au sein d'un groupe identifié, comment faut-il agir avec bienveillance ou avec rapidité ? Quand et comment décider de la recomposition d'un groupe ? Cet atelier a également fait émerger des questions sur la préparation en amont : comment être optimal dans le dialogue avec le partenaire, notamment autour de la question du conducteur d'ateliers ? Cette séquence ébauchée, laissée relativement ouverte pour une meilleure appropriation par les étudiants, peut ne pas être acceptée.

L'évolution et l'adaptation des façons d'enseigner passe par un apprentissage par le faire. Les étudiants doivent être prêt à faire. Ils se forment aussi à transmettre et à accompagner, comme d'autres étudiants en master (Le Pontois, Folliard, 2017). Le dispositif des ateliers à L'École de Design Nantes Atlantique fait partie intégrante de la trame pédagogique et correspond à l'aboutissement de 5 années de formation en design<sup>10</sup>.

Les apports de cet atelier sont les suivants :

1. L'appropriation par les étudiants non seulement des méthodes et des outils de conduite d'ateliers mais aussi des compétences requises pour accompagner à la transformation des usages et de définition d'un nouvel outil ;

---

<sup>10</sup> Il ne s'agit pas ici d'évaluer ce dispositif ni d'envisager de dresser des généralités à partir de cet exemple, certes unique, mais toutefois important dans la construction de guide de méthodes, de conducteur d'atelier, de compréhension des postures quand il faut changer de posture et intervenir davantage pour faire avancer la préparation des exercices. Une hypothèse de travail porterait sur la question de la préparation des postures durant les exercices. Durant l'étude de ce cas précis, nous n'avons pas conclu sur la préparation d'exercices optimales serait-ce durant le workshop ou à en amont ? Est-ce une meilleure coopération entre les encadrants et les étudiants ?

2. La mise en pratique d'une réponse qui n'est pas centrée sur une problématique utilisateur, mais sur une problématique sociale, en utilisant les compétences, les atouts, le savoir et le savoir-faire des participants réunis autour de la table<sup>11</sup> ;
3. Le positionnement éthique des designers dans une séance de créativité où le résultat attendu est un « *changement social désirable* » (Manzini, 2011), et donc la place accordée à l'usager dans le co-design est devenue une question importante<sup>12</sup>.

## 6. Conclusion

Dans cette contribution, nous avons étudié les apports du travail collaboratif dans la pédagogie par le projet à l'occasion d'un atelier participatif, en co-design impliquant des bénévoles et des professionnels de l'aide alimentaire en France, des responsables de réseaux et d'anciens bénéficiaires, des coordinateurs à l'échelle nationale et des nouveaux responsables de projets locaux, des étudiants en design, des professionnels du design et deux encadrants, l'un formé au design numérique et l'autre spécialiste du design des politiques publiques. Les étudiants ont été confrontés à une série d'acteurs différents réunis par une même problématique sociale avec lesquels ils ont coopéré et fait coopérer pour permettre la réalisation des exercices.

L'apprentissage du travail en équipe a pu confronter les étudiants aux défis que représentent l'animation et l'acculturation aux publics qui ne sont pas familiers des méthodes de design et des méthodes de co-design. Si la collaboration avec des représentants d'associations impliquées dans l'aide alimentaire a pu être aisée, car ils étaient familiers de ce genre de remue-méninge et de mise à plat des problèmes et de la recherche collective de solution, le travail en équipe avec d'anciens bénéficiaires aujourd'hui porteurs de projets sociaux et solidaires a pu être riche d'enseignement. Les défis que représente la collaboration avec des publics non familiers du design ont pu finalement être dépassés et représenter un réel apport pédagogique pour les étudiants. Les étudiants ont pu expérimenter un « *décentrement de la*

---

<sup>11</sup> Les étudiants ont donc compris l'intérêt du design au service de la santé nutritionnelle des publics les plus précaires, mais surtout ont pu mettre en œuvre le design non seulement pour les utilisateurs finaux mais surtout avec et par les acteurs sociaux et les intervenants de l'aide alimentaire.

<sup>12</sup> Pour ceci, une approche conduite par les méthodes anthropologiques peut permettre de mieux connaître non seulement les trajectoires professionnelles des participants mais aussi la part de l'imagination, de la créativité dans leurs trajectoires personnelles pour mieux préparer les éventuels freins et blocages.

*question de l'approche classique du design centré utilisateur pour s'intéresser à une question davantage sociale et s'intéresser au design centré-humain* » (Tromp, Hekkert, Verbeek, 2011). La coopération fait partie de la pédagogie par le projet, l'intérêt ici est d'avoir amené les étudiants à se confronter à une situation différente. Ce projet est l'une des premières valorisations de l'expérimentation de la mise en situation professionnelle pour les étudiants en innovation sociale et santé chez un acteur public<sup>13</sup>.

## Références bibliographiques

- Barcellini, F., Grosse, C., & Karsenty, L. (2013). Quelle démarche d'accompagnement pour favoriser la construction de relations de confiance dans un projet de conception, in L. Karsenty, *La confiance au travail*, Toulouse, Octarès Editions, 187-207
- Bisgaard, T., & Høgenhaven, C. (2010). *Creating new concepts, products and services with user driven innovation*, Oslo: Nordic Innovation Centre.
- Charrier, M. (2016). *Ergonomie et design dans une démarche de conception de produits centrée sur les besoins des personnes*, Thèse de doctorat, Génie Civil, Université Technologique de Belfort-Montbéliard,
- De Bono, E. (2004). *La boîte à outils de la créativité*, Paris, Eyrolles.
- Findeli, A. (2004). La recherche en design, questions épistémologiques et méthodologiques, communication à la HGK de Bâle et sous les auspices du Swiss Design Network, Bâle, 13-14 mai 2004
- Guilloux, G., Le Bœuf, J. (2017). Design et territoires de pratiques en santé : enjeux pour la recherche et la formation, *Sciences du Design*, 6, 24-37
- Le Pontois et Foliard, S., (2017). Education entrepreneuriale, dynamiques d'équipe et verbalisation des compétences : mieux comprendre les interactions pour consolider nos dispositifs pédagogiques, *Actes du Colloque QPES*, Grenoble, pp 329
- Manzini, E. (2011). *Design, When Everybody Designs. An Introduction to Design for Social Innovation*, Boston, MIT Press,
- Minvielle, N. (2011). *Design en entreprises : les pratiques de gestion du design*, Bruxelles, De Boeck
- Raoul, G. (2017). Faire prendre conscience aux étudiants des apprentissages critiques pour travailler avec « l'autre » : une expérience assise sur des techniques projective, *Actes du Colloque QPES*, Grenoble, pp 443
- Tromp, N, Hekkert, P., Verbeek, P-P. (2011). Design for socially responsible behavior : A classification of influence based on Intended User Experience, *Design Issues*, 27 (3), 3-19

---

<sup>13</sup> Le Design Care Lab travaille suite à cette phase de découverte et de conceptualisation, à une exploration de la matérialisation et de la concrétisation de ce que pourrait être cet outil.