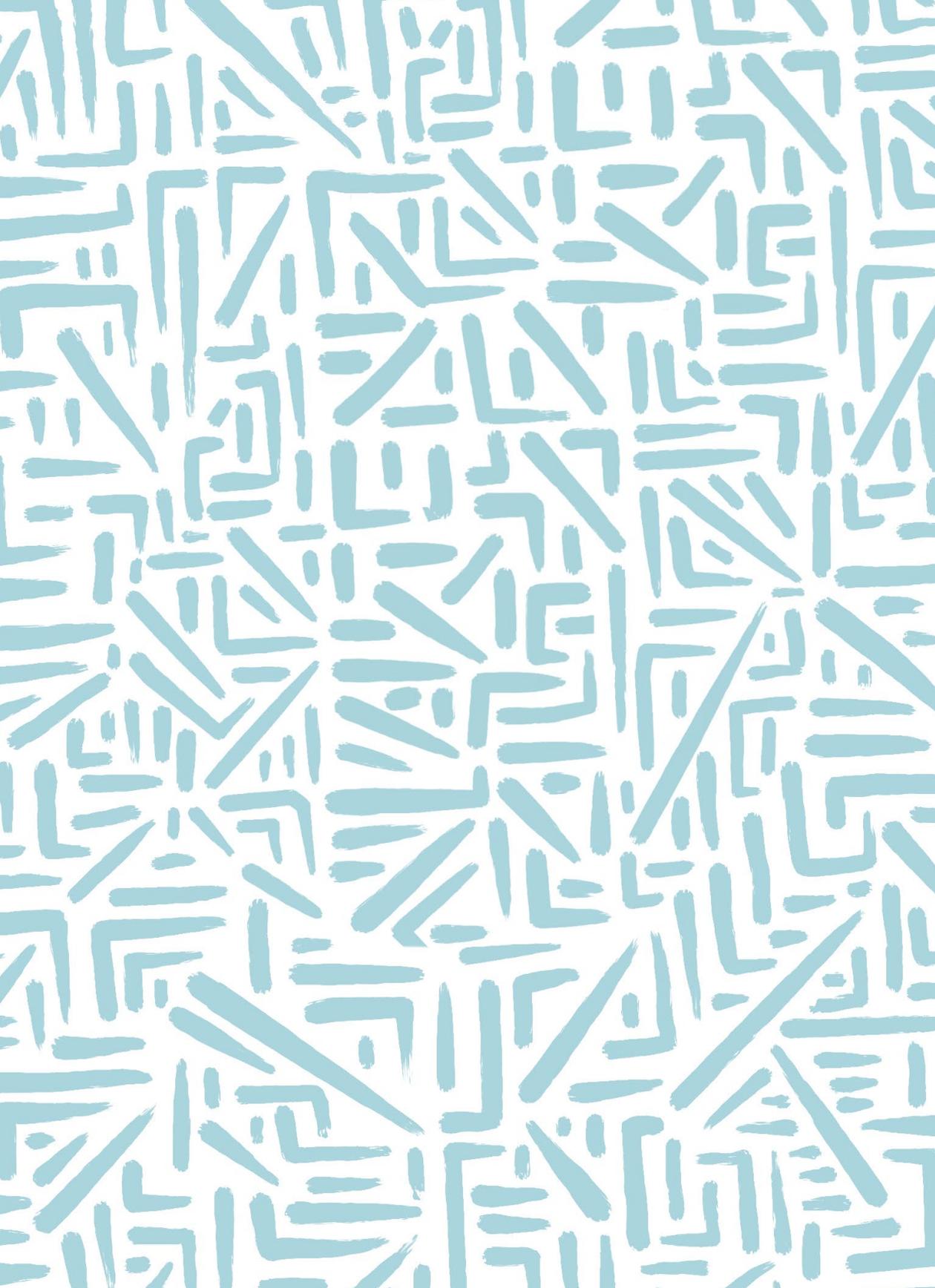


# **Design graphique et inclusion**

Mémoire · 2019-2020 · Supcréa



# **Le rôle du design graphique dans la recherche du bien-être et de l'inclusion.**

# Remerciements

Mon année d'études s'achève et j'aimerais remercier mes parents, ma famille et mes amis pour m'avoir soutenu, encouragé et sensibilisé au sujet de l'accessibilité et de l'inclusion.

Ce mémoire est dédié à Jimmy Burbure, pour sa patience et son aide. Mille mercis pour m'avoir introduit au monde du design graphique et ton soutien au quotidien. Tout ceci n'existerait pas sans toi.

Merci à mes tuteurs, de m'avoir épaulé et orienté pour la rédaction et la réalisation de ce mémoire.

Merci à Jean-Marie, Sophie et Gwenaëlle pour m'avoir accueilli et accompagné tout au long de ma formation à Supcréa.

# Sommaire

|   |    |   |
|---|----|---|
| 👁 | 12 | INTRODUCTION  |
| 👁 | 16 | <b>PARTIE 1</b><br><b>« Concevoir pour notre futur soi ».</b> |
|   | 17 | Éduquer la compréhension de la fragilité.                     |
|   | 23 | Initiation aux mécanismes créatifs inclusifs.                 |
| 👁 | 34 | <b>PARTIE 2</b><br><b>Le designer et l'usager.</b>            |
|   | 35 | La contribution du design au sein du domaine de la santé.     |
|   | 41 | Prendre soin : Construction de l'espace de soin.              |
|   | 45 | Lancement et collaboration d'un projet inclusif.              |
| 👁 | 54 | <b>PARTIE 3</b><br><b>L'innovation, cœur de l'inclusion.</b>  |
|   | 55 | L'innovation favorise le bien-être et l'inclusion sociale.    |
|   | 67 | La notion de transfert peut-elle contribuer à l'inclusion ?   |
| 👁 | 78 | CONCLUSION  |
| 👁 | 82 | <b>OUVERTURE</b><br><b>Projet personnel de recherche.</b>     |
| 👁 | 86 | BIBLIOGRAPHIE   |

*« Accessibility is not a constraint : It is a design philosophy that encourages you to make better choices for your users, and helps you focus on what really matters. »<sup>0</sup>*

<sup>0</sup> **Hubert Florin**  
Digital product designer chez  
l'entreprise Slack.

# Introduction

**L'accessibilité se définit par le fait de donner à une personne accès à un besoin, une attention, un lieu. C'est ainsi que je perçois le design, comme un outil pour créer un pont entre une personne et son but. Certains définissent même le design comme un traducteur pour créer une vie collective.**

Je porte un intérêt grandissant pour la question de l'accessibilité au sein de notre métier, à la capacité qu'a le design de participer au soin. Je désire créer et innover tout en ayant conscience de la cible à atteindre. Je souhaite communiquer avec elle au mieux.

En abordant le thème de l'accessibilité, je me suis rendue compte que les usagers dits vulnérables (comme les enfants ; les personnes souffrant de maladie ; les personnes en situation de handicap ou encore dites en vieillissement) n'étaient pas assez pris en compte dans la conception du design.

Nous créons, pensant connaître leurs besoins à travers nos yeux, sans expérience concrète au sein de leurs quotidiens. L'accessibilité se heurte à de nombreuses réticences, faute de sensibilisation appropriée. Il est alors difficile de convaincre ses employeurs, ses collègues ou encore ses clients à agir en faveur des personnes vulnérables.

Aujourd'hui, 12 millions de personnes souffrent d'un handicap en France. Ce chiffre peut surprendre au premier abord. C'est légitime, dans 80 % de ces cas, le handicap n'est pas visible. Le designer doit s'armer de beaucoup de compréhension, d'écoute et d'imagination pour diminuer les non-dits et les frontières.

L'accessibilité et le soin font partie de ces enjeux principaux. Il faut prendre conscience qu'il existe un design global au sein de

notre quotidien qui aujourd'hui ne comprend pas la totalité des usagers et leurs caractéristiques propres. Il est nécessaire alors de s'attarder sur les expériences individuelles.

Aujourd'hui, plusieurs événements tentent de promouvoir l'individualité et cette notion d'inclusion. Comme le fait que l'Union Européenne développe une stratégie depuis 2010 en faveur des personnes souffrant d'un handicap.

Au niveau du design graphique, plusieurs événements ont eu lieu en faveur du design et de la santé. Comme l'exposition ayant eu lieu en 2015 à Londres « Can graphic design saves your life ? »<sup>1</sup> explorant les liens entre la médecine, la vie et l'art. Ou encore « Reciprocity »<sup>2</sup> la triennale du design se déroulant à Liège depuis 2012. Cet événement aborde les thèmes de la santé, de la qualité de vie environnementale et sociale par le design et les innovations sociales. Les difficultés et contraintes de ces déficiences doivent se faire connaître afin de répondre aux problématiques qui les entourent.

Les enjeux au sein de ce mémoire, sont de découvrir si le design peut apporter sa contribution à l'inclusion sociale. En outre, comment le design peut-il interagir avec les utilisateurs et les différents corps de métier. Enfin, il serait intéressant d'approfondir la notion d'innovation au sein du design de la santé.

***De quelle manière le design graphique peut-il contribuer au bien-être et à l'inclusion des usagers vulnérables ?***

<sup>1</sup> **Can graphic saves your life ?**  
fut retranscrit en livre, traitant du rôle essentiel que peut jouer la conception graphique en terme de vie ou de mort.

<sup>2</sup> **La triennale Reciprocity**  
laisse en libre accès les catalogues numériques des années précédentes sur le site : [www.reciprocityliege.be/](http://www.reciprocityliege.be/)

## **PARTIE 1**

# **Concevoir pour notre futur soi.**

1. Éduquer la compréhension de la fragilité.
2. Initiation aux mécanismes créatifs inclusifs.

# 1. Éduquer la compréhension de la fragilité.

**Comment pouvons-nous éduquer la compréhension de la fragilité ? La société se compose d'individus à part entière, ayant la capacité de penser de façon individuelle mais aussi collective. Se créez alors des idées communes que l'on nommera préjugé.**

« La fragilité est ainsi la condition de l'existence : nous ne sommes pas convoqués au lien, ni avec les autres ni avec l'environnement, nous sommes liés, ontologiquement liés. La fragilité, condition même de l'existence, est ce qui nous rappelle ces liens, avec le tout substantiel, dont nous sommes porteurs, mais aussi avec, ce que notre époque oublie, la longue durée des phénomènes sociaux. Assumer cette fragilité est le défi de tout un chacun », nous explique Miguel Benasayag, philosophe et psychanalyste.

Avec l'avancée des technologies et l'évolution des pensées, l'être est poussé à aller vers l'indépendance aux autres. Pourtant, dans cette indépendance réside de nombreuses difficultés que seule la société est capable de pallier. Comme par exemple, la mise en place d'espaces ou d'outils réfléchis destinés à tous.

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) définit le handicap comme « un phénomène complexe, reflétant l'interaction entre les caractéristiques du corps d'une personne et les caractéristiques de la société dans laquelle il ou elle vit ». Cette définition me paraît intéressante à mentionner car elle aborde le

concept d'interaction, d'échange qui donne lieu à une réaction. Avant de se questionner sur la façon dont un designer peut intervenir au sein de l'inclusion sociale, je souhaitais faire un état de la situation actuelle sur comment est perçue la notion d'accessibilité au sein de la société ?

## Lois et inclusion

Au niveau national, des lois ont été promulguées en faveur des usagers vulnérables. L'une des plus fondamentales aujourd'hui est la loi de 2005. Cette dernière prône l'égalité des chances, des droits et la participation à la citoyenneté des personnes handicapées. La loi souhaitait intervenir sur les domaines de l'accueil des personnes handicapées, le droit à compensation, les ressources, la scolarité, l'emploi, l'accessibilité, la citoyenneté et la participation à la vie sociale.

D'autre part, depuis le 10 juillet 1987, les employeurs à caractère industriel et commercial occupant 20 salariés ou plus, doivent employer, dans une proportion minimum de 6 % de son effectif salarial, des travailleurs handicapés. Cette loi a pour intention de garantir le principe d'égalité de traitement à l'égard des travailleurs handicapés. En outre les employeurs doivent permettre aux travailleurs handicapés : d'accéder à un emploi ou de conserver un emploi correspondant à leur qualification, de l'exercer ou d'y progresser ; de se voir dispenser une formation adaptée à leurs besoins.

En terme de webdesign, les sites web publics ont l'obligation d'être accessibles. Avec l'article 106 de la loi d'octobre 2016, celle-ci prévoit d'étendre cette obligation aux sites délégataires d'une mission de service public, ainsi qu'aux sites d'entreprises privées. Progressivement, l'accessibilité devient obligatoire, de même, les designers viennent à établir des normes d'accessibilité. J'ai souhaité mentionner ces lois car elles structurent les questionnements de mon travail. Comment les personnes souffrant de ces inégalités arrivent-elles à interagir au sein de la société ? Participer à la vie commune de façon active ?

## Définitions et sens

Ces lois sont censées contribuer à l'inclusion, mais en réalité il faudrait parler d'intégration. La différence entre inclusion et intégration est très fine mais non négligeable. L'inclusion est un concept lié aux mouvements des droits humains. Ce concept met en lumière la place de « plein droit » de toutes les personnes dans la société, quelles que soient leurs caractéristiques et différences.

L'intégration est, quant à elle, un terme générique majoritairement utilisé dans le domaine du handicap. Cela signifie dans le langage commun, l'adaptation d'individus « différents » à un système dit normal. En politique, on prête attention à employer les bons termes, et parler d'inclusion. Mais dans la réalité, ce terme n'est pas facilement applicable et nous parlons d'intégration.

Les usagers souffrant de fragilités doivent faire face aux autres, à leurs préjugés qui donnent lieu à des jugements de valeur ou des idées préconçues à leur rencontre. Ce comportement non fondé sur la réalité est très problématique, et est inculqué par notre environnement social. Pour s'en défaire, cela demande une prise de conscience. Pour éduquer la fragilité, il faut exercer un travail de déconstruction des stéréotypes tout en faisant preuve d'empathie, et pour cela, rien de mieux que le partage.

## Expériences et témoignages

Au sein du design, des personnes sont réfractaires à l'inclusion des usagers considérant que ces usagers vulnérables représentent un faible pourcentage par rapport aux personnes valides. Ce genre de réaction est une discrimination, on ne peut juger sans avoir rencontré les personnes, sans avoir expérimenté, échangé et évolué ensemble. Il est nécessaire d'éduquer les pensées, de réussir à faire prendre conscience des contraintes que la société impose aux dits usagers vulnérables. En terme d'exemples concrets, j'ai pu lire de multiples témoignages, l'un d'eux est celui d'un designer qui ne prêtait pas attention aux usagers. Un jour, il préparait les maquettes pour un site qui vendait du matériel

de sport. En webdesign, des normes ont été créées en faveur de l'accessibilité. Le designer refusait d'appliquer ces dernières puisque de son point de vue, les malvoyants ne pratiquaient pas de sport.

Une connaissance m'a aussi témoigné comment s'est déroulé son stage dans une entreprise pour conclure son BTS. Cette dernière s'est faite renvoyer au bout de 10 jours car elle souffrait de dyslexie et l'entreprise s'est dit ne pas avoir signé pour ça. Les employeurs ont profité du fait qu'elle soit en période d'essai pour la renvoyer. Ce genre d'action se révèle discriminatoire. Ils n'avaient aucun argument prouvant son incapacité à être en position d'apprentissage, car on ne s'invente pas médecin. Pour agir dans les règles, ils auraient dû demander au médecin du travail d'évaluer les capacités de la jeune fille pour savoir si oui ou non elle pouvait exercer. Ainsi, les charges n'auraient pas été discriminatoires mais bel et bien justifiées.

Il existe des lois en faveur des personnes souffrant d'un handicap, mais elles sont difficilement respectées et appliquées comme peut le démontrer les témoignages.

***Les fragilités surviennent dans des circonstances courantes comme la vieillesse mais aussi par des circonstances dramatiques, personnelles et publiques comme un accident dans la rue.***

## Initier des pratiques de soin

La société doit prendre soin, il est nécessaire d'éduquer et de transmettre des bonnes pratiques aux jeunes citoyens et de démontrer que le soin n'est pas forcément lié à la médecine. Les designers ont les capacités d'intervenir sur l'aspect social de notre société, par l'architecture, le design d'objet, et la quantité de visuels que nous développons. Puisque les étudiants en design ne sont pas confrontés aux notions d'accessibilité et d'inclusion lors de leur apprentissage, la meilleure chose à faire est de se mettre à la place de l'autre, de se projeter et de concevoir pour notre futur soi.

*« Si nous utilisons nos propres capacités comme ligne de base, nous entreprenons des choses simples pour un certain nombre de personnes, mais difficile pour toutes les autres personnes qui restent ».*

Inclusive Microsoft Design.

## 2. Initiation aux mécanismes créatifs inclusifs.

**Au cours de mes recherches, je souhaitais me composer une liste de mécanismes à apprendre pour pouvoir concevoir des projets accessibles. Me permettant de prendre conscience de mes bonnes ou mauvaises pratiques que je pouvais avoir.**

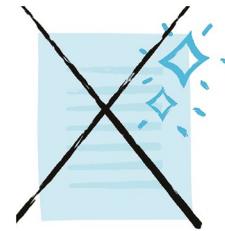
### Parti pris impression

En terme de design graphique, de nombreux détails peuvent faciliter la lecture. Cela passe par le choix du papier : un papier mat ou non couché sera plus lisible qu'un papier brillant. Les papiers d'un blanc trop éclatant seront tout aussi gênants pour les lecteurs, quelle que soit leur sensibilité.

Vient ensuite la question de la hiérarchisation : à savoir que présenter les différents éléments graphiques dans un ordre logique sera utile pour tous les lecteurs. Pour la constitution d'un texte long sans de retour à la ligne, il est plus facile à lire quand le texte est aligné sur la gauche plutôt que de justifier. Il faut aussi être attentif à ne pas choisir des caractères trop étendus ou trop condensés, qui contrarieraient la fluidité de la lecture. On estime de manière générale que l'interlignage idéal correspond à 120 % de la taille des caractères... mais cela peut être adapté selon le public que l'on souhaite alors cibler.

Pour les couleurs, il faut compter une différence de luminosité d'au moins 70 % entre la teinte de l'arrière-plan et celle du texte.

Pour le vérifier rapidement, il suffit de visualiser son document en noir et blanc : si les différentes couches se mélangent, c'est que le contraste n'est pas assez important. Il est important de prendre conscience que le graphisme n'est pas limité par la volonté de créer un design accessible. Ce sont les hommes qui complexifient les mises en pages.



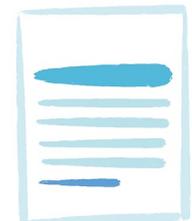
*Éviter le papier brillant ou satiné.*



*Privilégier le papier mat.*



*Utiliser des couleurs simples et contrastées.*



*Organiser sa mise en page en hiérarchisant les éléments importants.*



*Prêter attention à la taille du texte. Pour un texte courant la taille minimale est de 8 points.*



*Organiser sa mise en page en hiérarchisant les éléments importants.*

## Parti pris numérique

Concernant l'accessibilité numérique, les possibilités de création sont toutes aussi infinies. Aujourd'hui, accéder aux contenus numériques peut d'ailleurs se faire de multiples façons. Les plus connues sont le clavier et la souris mais il existe également des technologies d'assistance qui aident à pallier une déficience, comme les lecteurs d'écran, les loupes ou encore les claviers adaptés. Par exemple, une personne qui ne peut pas bouger ses bras peut utiliser un pointeur piloté du regard et saisir ses actions sur un clavier virtuel.

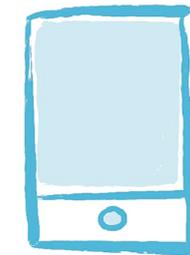
En terme de pratique web, les outils et mise en pratique se rapprochent de celle du print concernant la mise en page. En revanche, il existe des normes d'accessibilité, qui sont décomposées en trois niveaux, avec une échelle croissante notée de A à AAA. AAA étant un niveau extrêmement difficile à atteindre au vu de toutes les règles strictes et rigoureuses à respecter.

Les spécialistes se sont accordés à dire que les sites devraient au moins atteindre le niveau AA. Pour des vidéos par exemple, le niveau A exige des sous-titres si la vidéo est enregistrée. Pour le niveau AA il existe des sous-titres même si la vidéo est en direct. Pour le niveau AAA, en plus des sous-titres, une traduction en langue des signes est disponible. Généralement, les sites suivant le niveau le plus haut dépendent du gouvernement et se doivent d'être conforme à la loi. Aujourd'hui, les sites à forts impacts peuvent être sanctionnés par l'État s'ils ne sont pas accessibles.

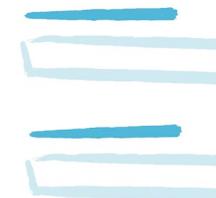
Le designer peut éduquer sa compréhension de la fragilité par l'empathie, mais aussi par la création de personas, des utilisateurs fictifs utilisés lors des phases de conception. Mais aussi par l'organisation de tests utilisateurs pour comprendre le processus de design exact à entreprendre.



*Concevoir un site pour des utilisateurs qui naviguent au clavier ou à la voix*



*Penser aux responsives sur téléphones et autres écrans tactiles lors de la création des maquettes*



*Donner de l'espace entre chaque formulaire.*



*La taille d'un texte sur une maquette web est de minimum 14 px.*



*Penser aux ratios des contrastes entre le fond et le texte. Pour un titre le ratio est de 3 minimum, pour du texte courant, le ratio est de 4.5 minimum.*



*Ajouter un texte de remplacement aux images, de sorte à décrire ce que l'on voit sémantiquement.*

*Joindre un fichier*

*Réaliser des boutons descriptifs clairs.*

## Créations d'outils

Pour contribuer au processus d'inclusion, des artistes vont jusqu'à mettre en oeuvre des objets ou alors des outils aidant à la compréhension de la fragilité. Permettant de se projeter, le docteur Sam Waller <sup>3</sup> créa un kit d'accessibilité. Par cette boîte à outils inclusive, le designer peut expérimenter les difficultés auxquelles fait face un utilisateur vulnérable.

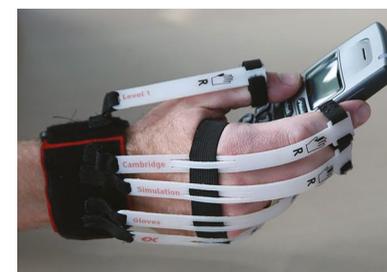
Ce kit comprend des lunettes et des gants de simulation afin de tester les produits que l'on crée, mais aussi une application pour la vue à distance ainsi qu'une check-list. Les gants simulent l'arthrite, limitant l'amplitude des mouvements et la force des doigts, tandis que les lunettes réduisent progressivement la vision; en outre, plus on empile les paires de lunettes plus la visibilité se réduit. Cette boîte à outils me paraît très utile, car elle permet aux entreprises lors de la conception d'une maquette de mettre en lumière les difficultés que leur cible rencontre. Malgré que le prix soit assez cher (200 euros le kit complet) on peut espérer que ce dernier soit commercialisé à grande échelle.

### <sup>3</sup> Sam Waller

travaille en tant que chercheur en design dans le département Engineering Design Center de l'Université de Cambridge.



1. Sam Waller présentant les gants et les lunettes inclusives.



2. Zoom sur le gants simulant l'arthrite.



3. Lunettes simulant les troubles de la vue.

**À savoir que les simulations excluent quasi systématiquement certains handicaps, comme les handicaps mentaux, cognitifs ou psychiques.**

Par la suite, j'ai découvert les fiches d'aides de la designer Karwai Pun<sup>4</sup>. Son but est de créer des outils pour favoriser l'accessibilité à tous. Souhaitant nous aider dans notre compréhension de l'accessibilité, Karwai Pun met en avant que nous pouvons construire des services qui fonctionnent pour tous, mais il faut faire preuve de pratique. Grâce à ses tableaux, le designer est guidé dans la conception des maquettes et de développement en webdesign. Voici un extrait des 6 tableaux créés par Karwai Pun.



4. Couverture des tableaux traitant de l'accessibilité.

<sup>4</sup> Karwai Pun est designer d'interaction senior au bureau de l'intérieur du gouvernement britannique.

### Concevoir pour les utilisateurs dyslexiques

| Faire...   | Ne pas faire...  |
|--|--|
| utiliser des images et des graphiques pour illustrer vos textes                          | utiliser des textes très longs sur des colonnes très larges  |
| aligner vos textes à gauche et garder des mises en page homogènes                        | souligner les mots, utiliser de l'italique ou écrire en capitales                                  |
| envisager de produire des contenus dans différents formats (par exemple, audio ou vidéo) | forcer les utilisateurs à mémoriser l'information d'une page à l'autre - faites plutôt des rappels |
| garder vos contenus concis, clairs et simples  | s'attendre à une orthographe parfaite - proposer plutôt de l'auto-correction ou des suggestions    |
| permettre les changements de contrastes entre arrière-plans et textes                    | mettre trop d'informations au même endroit   |

### Concevoir pour les utilisateurs de lecteurs d'écrans

| Faire...  | Ne pas faire...  |
|---|--|
| décrire les images et fournir des transcriptions pour les vidéos                | n'afficher l'information que dans une image ou une vidéo       |
| établir une mise en page linéaire et logique                                    | répartir le contenu sur toute la page                          |
| structurer les contenus en utilisant HTML5                                      | structurer en s'appuyant sur la taille et la position du texte |
| concevoir pour les utilisateurs qui naviguent au clavier ou à la voix seulement | forcer l'utilisation de la souris ou de l'écran                |
| rédigé des liens et des titres descriptifs                                      | rédigé des liens et des titres sans valeur ajoutée             |

### Concevoir pour les utilisateurs sourds ou malentendants

| Faire...   | Ne pas faire...  |
|--|--|
| écrire en français courant   | utiliser des mots compliqués ou des figures de style                   |
| utiliser des sous-titres ou fournir des transcriptions pour les vidéos           | mettre du contenu audio ou vidéo uniquement                            |
| utiliser une mise en page linéaire et logique                                    | faire des mises en pages ou des menus complexes                        |
| segmenter le contenu avec des sous-titres, des images et des vidéos              | forcer les utilisateurs à lire des textes très longs                   |
| laisser le choix aux utilisateurs de choisir leur moyen de communication préféré | imposer le téléphone comme seul moyen de contact pour vos utilisateurs |

### Concevoir pour les utilisateurs malvoyants

| Faire...   | Ne pas faire...  |
|--|--|
| utiliser de bons contrastes de couleurs et une taille de texte lisible | utiliser des contrastes de couleurs faibles et des textes de petites tailles |
| publier toutes les informations dans la page web                       | déporter les informations dans des fichiers à télécharger                    |
| utiliser une combinaison de couleurs, de formes et de textes           | n'utiliser que la couleur pour transmettre l'information                     |
| établir une mise en page linéaire et logique                           | répartir le contenu sur toute la page  |
| mettre les boutons et les notifications en contexte                    | séparer les actions de leurs contextes                                       |

Aujourd'hui, s'occuper des usagers vulnérables ne consistent plus à seulement les soigner mais à prendre soin. Nous ne sommes plus dans le cure mais dans le care. L'OMS définit le bien-être comme étant « un état de complet, il y a le bien-être physique, mental et social, et (qui) ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ». Le bien-être doit être inclusif, collectif et à grande échelle pour être bien perçu. Le design à plusieurs territoires d'interventions possibles. Dans un premier temps il peut intervenir dans les actes habituels, dans les pratiques. Dans un second temps dans les actes essentiels comme s'habiller ou se faire aider. Et enfin sur les actes de base fondamentale du patient comme ses goûts et ses valeurs d'usage. Autrement dit, il peut intervenir au sein de déficiences soit permanentes, soit temporaires soit contextuelles.

Le designer peut donc contribuer à l'inclusion et au bien-être des usagers. Seulement, de quelle manière peut-il intervenir ? Au cours des dernières années, les designers ont développé des méthodes et des courants afin de prendre part à des projets plus inclusifs.

**En résumé, de plus en plus d'outils et de lois sont créés en faveur des usagers souffrant de fragilités. Pourtant, la méconnaissance de ces fragilités reste importante et il est primordial d'y remédier par l'éducation et la mise en pratique d'habitudes inclusives. Faisant alors preuve d'un niveau important d'empathie et d'écoute, élément central du travail d'un designer.**

*Pouvoir poser des questions à des personnes handicapées et les laisser y répondre spontanément est ce qu'il y a de plus efficace en matière de sensibilisation à l'accessibilité.*

## **PARTIE 2**

# **Le designer et l'utilisateur.**

1. La contribution du design au sein de la santé.
2. Construction de l'espace de soin.
3. Lancement d'un projet inclusif.

# 1. La contribution du design au sein de la santé.

**En choisissant d'offrir ses compétences au service de l'inclusion des usagers vulnérables, le designer doit faire face au fait qu'il va rencontrer beaucoup plus de personnes qu'un simple client. En effet, il peut se retrouver à présenter son métier à des investisseurs, à partager avec des médecins, des ingénieurs et le plus important l'utilisateur lui-même. Cette médiation se doit alors de se dérouler dans le meilleur des cadres pour une coopération performante.**

En souhaitant intervenir au sein du milieu de la santé, le designer doit se prémunir d'acquérir des connaissances du lieu qu'il va aborder. De même, afin d'agir de façon à obtenir le plus d'informations possible, des designers vont jusqu'à créer des méthodes, des concepts précis afin d'agir de la manière la plus consciencieuse possible avec les usagers.

## Des concepts de design inclusifs

L'un des premiers concepts à se tourner vers l'inclusion est le design universel. Celui-ci décrit un ensemble de considérations prises pour s'assurer qu'un produit, un service et/ou un environnement est utilisable par tout le monde, dans toute la mesure du possible, sans nécessiter d'adaptation ou de conception spécialisée. Le design universel vise donc à étendre les principes de design standard pour inclure les personnes de tous âges et capacités, mais l'aspect négatif de ce concept est

que cela reste au niveau de la généralité, de sorte qu'il ne répond pas à tous les besoins spécifiques d'un handicap particulier. Ce concept n'est donc pas le plus approprié à suivre pour concevoir un projet inclusif.

Par la suite, j'ai découvert le « design accessible » qui inclut les besoins des personnes dont les conditions physiques, mentales ou environnementales limitent leur performance. Mais l'accessible design est plutôt un attribut d'un produit concentré autour des handicaps plutôt qu'un concept avec des pratiques normées.

Le co-design est un facilitateur, un créateur isolé dans le développement des projets. Avec la notion d'attachement au lieu et d'intelligence collective, le co-design recentre ses pratiques autour de l'utilisateur et de son expérience. Dans les années 2000 il y a un réel engouement pour le co-design. Pouvoir créer une médiation entre les réalités observées, les plans futurs à construire, tout en renseignant les publics et les enjeux ; Explorer des lieux et des événements ambigus mais il y a cette différence entre l'amélioration et l'innovation que le co-design ne traite pas.

## La méthode inclusive design

L'inclusive design, n'est pas pour sa part un concept mais une méthode de design qui considère les différentes déficiences comme source d'inspiration et d'amélioration. L'inclusive design ne signifie pas de faire un design universel, mais plutôt d'apprendre des différents handicaps pour améliorer ses interfaces et inclure le maximum de personnes.

Les dix principes de l'inclusive design sont d'être équitable et essayer de ne pas discriminer les gens dans les designs, d'être flexible et proposer plusieurs options d'utilisation.

D'être aussi direct et non ambigu, amenant de la valeur et non de la complexité. D'être simple et clair, avoir une structure et un contenu qui a du sens. D'être informatif et s'assurer que les utilisateurs trouvent ce qu'ils cherchent. D'être préventif et guider l'utilisateur tout au long de son parcours et de ses recherches : la

différentes utilisations. D'être tolérant et indiquer précisément le pourquoi du comment des erreurs. D'être sans effort et éviter les restrictions. D'être accommodant, épuré et discret. Et enfin, d'être cohérent en suivant des standards, des guidelines et des bonnes pratiques.

L'inclusive design est réellement une méthode. Je réalise que cette dernière se rapproche davantage des outils et du kit d'accessibilité de Karwai Pun et de Sam Waller. Ressemblant à une check-list pour les designers.

Le concept idéal pour mener un projet au sein du domaine de la santé pour les patients, serait un concept avec des pratiques précises, un travail rigoureux sur le processus de création. Où il y a un travail d'échanges entre le patient et les différents corps de métier sur une problématique. Et que la solution amenée par le designer se révèle utile, et innovant pour l'utilisateur.

### Le design care, une individualité prise en compte

C'est alors que je découvre le design care. Le but est de pouvoir communiquer au plus grand nombre tout en prenant en compte la notion d'identité individuelle. De favoriser la solidarité et l'empathie, de faire appel aux émotions.

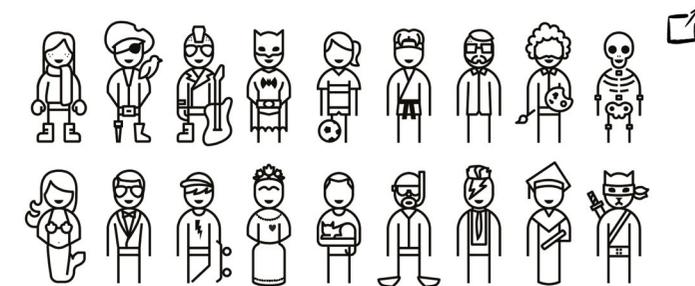
Le design care peut agir de trois façons différentes, au niveau de la santé, concernant les actions de prévention et de soin ainsi que le parcours et expérience utilisateur (patients, professionnels de santé et accompagnants). Cela concerne aussi le bien-être par rapport au rythme de vie, éthique, autonomie, longévité, gestion des contraintes, épanouissement ; et enfin le développement responsable pour les énergies.

Le Care Design Lab est un laboratoire de recherche suivant cette tendance. Ce dernier aborde les thèmes de la santé et de la qualité de vie environnementale et sociale. Il associe des acteurs publics et privés, organisations, entreprises, associations et acteurs individuels, dans l'objectif de créer, de développer et de tester « grandeur nature ». Trois postures sous-tendent ces

recherches : la protection, par rapport à la gestion du risque environnemental, sanitaire, social, et sociétal. L'optimisation : innover par la performance environnementale, sanitaire et sociétale. Et enfin la narration : donner un sens.

Le design contribue dans un premier temps, au bon développement du domaine de la santé par ses pratiques de travail. Les designers offrent une nouvelle perspective sociale sur la santé. Ils possèdent une organisation d'accueil et reviennent constamment à interroger le système de soins à l'échelle locale. Le design souligne même le lien important entre l'interdépendance et l'autonomie. Puisque l'utilisateur souhaite tendre vers l'autonomie dans ce qu'il souhaite entreprendre, il est important de construire un espace propice à l'autonomie de chacun.

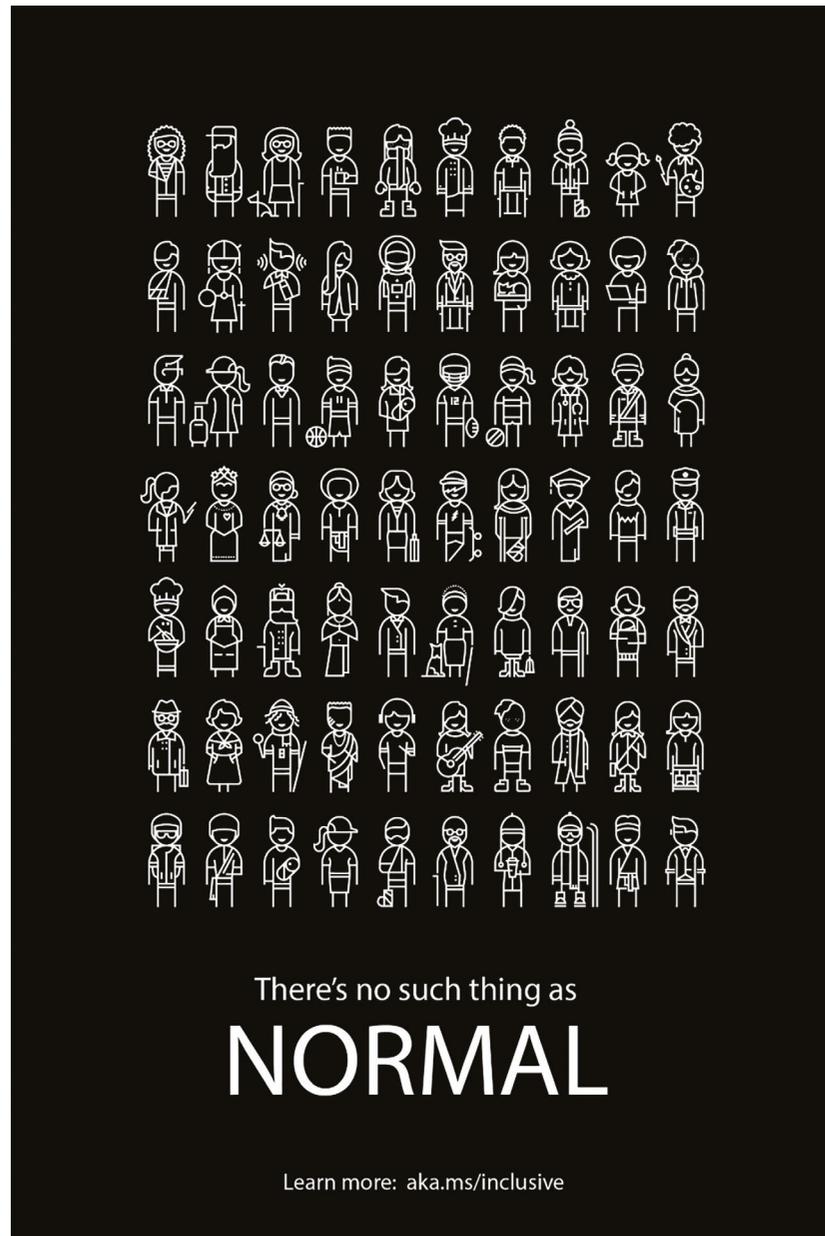
L'équipe de conception inclusive de Microsoft souhaitait concevoir une boîte à outils pour contribuer à l'inclusion de tous, multiplier les expériences et refléter la façon dont les personnes s'adaptent au monde qui les entoure. Pour cela ils créèrent des manuels libres d'accès disponibles sur leur site<sup>5</sup>. Dans le cadre de cette conception, Microsoft lança une campagne d'affiches avec le travail de la designer Marianne Gieseemann.



5. Extrait du travail d'illustration de la designer Marianne Gieseemann.

#### <sup>5</sup> Microsoft inclusive design

Ces manuels sous forme de PDF sont une introduction au monde de l'inclusion et de la tolérance. [www.microsoft.com/design/inclusive/](http://www.microsoft.com/design/inclusive/).



6. Campagne Microsoft, travail de la designer Marianne Giesemann.



En parallèle de la campagne publicitaire, Marianne Giesemann<sup>6</sup> développa une autre proposition pour la boîte à outils de Microsoft : un ensemble de dés. Chaque côté des dés aurait une contrainte, qu'elle soit physique, temporelle, d'emplacement, etc. Lorsque l'on crée un produit, on commence par utiliser les dés pour tester le produit et s'assurer qu'il est utilisable par un ensemble plus large d'utilisateurs.



7. Développement d'un jeu de dés par la designer Marianne Giesemann.

<sup>6</sup> **Marianne Giesemann**

est designer UX et illustratrice. Elle travaille en tant que Designer produit chez Facebook.

## 2. Prendre soin : Construction de l'espace de soin.

**Les premiers fournisseurs de soin ne sont pas les médecins et les hôpitaux mais ce sont la famille et la communauté. Tout relève d'une co-construction. Aucun de nous ne sait ce qui nous attend et pour faire face au handicap, à la maladie et à la vieillesse, il est important de conserver les joies et les droits de la vie afin d'accéder à une forme de bien-être.**

Comme nous l'avons vu précédemment, la médecine n'est pas le seul outil performatif. Les soins médicaux donnent une vision du soin orientée vers la prouesse et l'efficacité. Mais la santé n'est pas un objectif. Avant la création de tous ces vaccins, le milieu hospitalier avait pour but de soulager les patients de leur mal. Les médecins étaient à l'écoute et prenaient le temps de prendre soin de leurs patients.

Aujourd'hui, le patient recherche un suivi régulier, simple et non anxiogène. Alors qu'à l'inverse, la plupart des environnements de soins sont pensés par, avec et pour les soignants, afin d'améliorer leur pratique et leur performance. La médecine au sens stricte doit reconnaître son échec, et laisser de la place à l'accompagnement. Arrêter le "cure" et commencer à le "care".

### La recherche du bien-être

L'interaction entre l'individu et l'espace qui l'entoure est plus important que l'on pourrait le penser. Cet espace est soit un

environnement naturel, soit un environnement bâti mais dans tous les cas c'est un environnement social. Notre cadre de vie impacte notre quotidien mais aussi nos comportements et nos réactions, prenant part à directement à notre bien-être.

Il existe quatre points pouvant contribuer à notre bien-être individuel : dans un premier temps il y a tout ce qui concerne la stimulation. Avec la quantité d'informations sensorielles exposées à nous, la stimulation maintient l'éveil et le désir d'explorer. En jouant sur l'intensité, la familiarité, la nouveauté, la couleur et les matériaux. Ensuite, nous pouvons retrouver le principe de la cohérence. Par exemple pour la lisibilité du bâtiment, il est nécessaire de faciliter l'orientation et fournir une impression de sécurité à l'individu par les couleurs, la lumière et la signalétique. Le troisième point contribuant au bien-être est l'affordance. C'est-à-dire la capacité des objets ou des espaces à induire ou suggérer des actions. Enfin, nous retrouvons le sentiment de contrôle. Par exemple, donner aux patients la capacité de modifier l'environnement physique ou réguler ses interactions sociales.

### La force des espaces

Malgré que les services de soins soient en constant renouvellement au nom du bien-être des patients et des professionnels, on ne s'intéresse pas assez aux effets et transformations sur les patients, le personnel et le fonctionnement général de ces changements. L'architecture et la conception des hôpitaux ont toujours été un débat. La question qu'on retrouve souvent est « quel est le meilleur modèle à suivre ? ». Le but premier d'un hôpital serait d'organiser et lutter contre les maladies et par la suite permettre aux patients d'accéder au bien-être.

Rappelons-nous qu'avec le progrès de la médecine aux XIX<sup>e</sup> et XX<sup>e</sup> siècles il y a eu un fort bouleversement des concepts liés au domaine de la santé, changeant la structure des hôpitaux. C'est à cette époque que naissent les hôpitaux blocs, ces bâtiments verticaux caractérisés par leur béton, leurs ascenseurs, leurs systèmes d'éclairage et leurs ventilations. La construction de ces

espaces à des répercussions sur la circulation et la disposition des services, questionnant les notions de confort et d'efficacité. Vers 1960, l'industrialisation des structures publiques et les hôpitaux deviennent de plus en plus standardisés. L'objectif est de rationaliser les circulations et maîtriser les coûts. Mais les attitudes, les modes de vie et la consommation sont peu évoqués, le patient est petit à petit relégué au second rang pour l'efficacité et la rapidité. Le modèle hôpital-puzzle des Américains est flexible en se composant de plusieurs bâtiments, conservant toujours la possibilité d'évolution dans le temps et l'espace comparé à la France.

Le docteur W. Gesler définit en 1990 le paysage thérapeutique facilitant la guérison des patients. Se composant au premier abord d'éléments physiques comme la surface, la lumière, la propreté, la vue sur la nature et l'accessibilité. L'espace de soin se compose ensuite selon W.Gesler d'éléments sociaux, une approche plus qualitative de sessions d'échanges. Et enfin d'éléments symboliques passant par l'écoute vers l'expérience du designer. Malgré que cette définition ait été écrite il y a bientôt 30 ans, l'espace de soin a perdu de vue l'aspect social, l'élément fondamental de son existence, au profit de la science. Grâce au design et ses approches, le parcours santé peut se remodeler et se recentrer autour des besoins des usagers vulnérables et des professionnels.

*Au cœur du parcours de soin, le patient est relégué à un plan secondaire, au profit de la découverte et de la science. De nombreuses manifestations du corps médical dénoncent ce lieu froid, inhospitalier où la rapidité et la performance sont privilégiées.*

# 3. Lancement et collaboration d'un projet inclusif.

**Il faut savoir que le designer doit acquérir un minimum de connaissances théoriques en anthropologie et santé pour construire avec des méthodes solides (outils de collecte / d'analyse) comme tout domaine où il peut intervenir.**

Le Care Design Lab publia une méthode pour créer un projet inclusif. Tout commence par une prestation, un partenariat de soin entre les différents rôles, managers, cliniciens, soignants et patients. Afin que le déroulement du projet soit mené à bien, il est demandé à chaque partie que l'on fasse appel à une grande empathie réciproque.

## Cartographier les acteurs et les espaces

La première phase de travail consiste à un processus de construction cartographique de l'ensemble des acteurs. Autrement dit, il est nécessaire d'expérimenter par soi-même le processus existant, observant, interrogeant. D'une part, par des observations directes (comportements vis-à-vis des dispositifs, gestes, attitudes, humeurs) et d'autre part, par des observations participantes comme des interviews directives et semi-directives. En faisant cela, on peut se rendre compte des problèmes que peuvent rencontrer les patients mais aussi les soignants. Que ce soit des problèmes visibles aux yeux de tous ou alors des gestes perturbateurs que les utilisateurs ne remarquent plus par habitudes et adaptation. En effet, les soignants eux-mêmes vont

finir par ne plus voir les contraintes les poussants à perdre en temps, en efficacité et en bien-être.

## Définir les axes de travail et les partager

Suite à cela, la deuxième phase nécessite de définir des axes de travail. À ce moment précis, on peut avoir l'opportunité de résoudre les problématiques par de multiples solutions. Mais au mieux, il est plus favorable de constituer trois propositions pour répondre aux problématiques et de les présenter aux différents acteurs (sans les usagers dans un premier temps). Après la sélection des concepts, il est temps de les valider avec l'utilisateur.

Le designer présente son travail et tout ce qui découle de ces trois axes de travail. Les différents acteurs réfléchissent avec le designer sur le meilleur axe à suivre. De même, suite à cette discussion, le designer va exposer aussi son travail et son expertise à la cible à atteindre. L'utilisateur va en effet prendre part à la conception du projet, en émettant un avis.

## Itérer avec les différents acteurs

Au sein de ce processus, le designer se révèle être un modérateur, un observateur et un participant actif à la co-créativité. Pourtant, au sein de nombreuses ressources j'ai pu souligner que les professionnels de la santé ne comprenaient pas l'apport des designers et qu'il fallait le prouver par des résultats concrets. La médiation entre les acteurs de la santé et les patients est constante, c'est une itération qui est primordiale pour le bien du projet. Le designer doit être à l'écoute et prendre le temps de détailler tous ces gestes. Soulignant son apport dans les pratiques et dispositifs de soins mais aussi dans les relations patients et soignants.

Le designer peut intervenir dans la recherche de fonctionnalité, d'ambiance, et esthétique favorisant le bien-être. Son intervention est appréciée et perçue comme une médecine

alternative et complémentaire à une approche traditionnelle. Par l'intervention du designer le but est d'assurer aux patients une meilleure condition de vie autour du traitement et en dehors des lieux de soins. Afin d'avoir une expérience de soin plus humaine, il est primordial de construire pour et avec les individus. Les méthodes de design sont de plus en plus utilisées dans le domaine public. Les liens entre design et santé sont actuellement renouvelés par la problématique de l'innovation sociale. L'objectif est de montrer en quoi les projets développés en santé préfigurent déjà une forme de design social. Le but est d'offrir une recherche complète sur l'aménagement des hôpitaux.

### La Fabrique de l'hospitalité

Dans le cadre de la création d'une nouvelle unité d'hospitalisation de chirurgie pédiatrique, le pôle de pédiatrie et la Direction de l'hôpital de Hautepierre ont souhaité améliorer l'accueil des accompagnants, d'informations au patient, à sa famille en faisant appel à la Fabrique de l'hospitalité<sup>7</sup>.

La méthode proposée s'est déroulée en deux temps : une immersion afin de préciser les enjeux et les attendus. Puis la phase de conception, un dialogue permanent entre les designers et les professionnels de la santé pour être au plus juste dans les réponses graphiques, espaces et objets proposés.

L'immersion commença en avril 2015 avec Anne-Laure Desflaches, designer en résidence aux Hôpitaux Universitaires de Strasbourg. Elle pu ainsi accompagner la création d'une salle des familles, espace de restauration, d'attente et de convivialité pour les accompagnants des jeunes malades.

#### <sup>7</sup> La Fabrique de l'hospitalité.

Centre d'innovation des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg. Son but est d'améliorer le quotidien des hospitaliers, des patients et de leurs proches.

Elle mena un travail d'immersion pour comprendre ce service, son fonctionnement et ses usagers. Il fallait comprendre les typologies d'usagers accueillis, sur leurs journées types, sur les parcours de soins. Cette unité accueille des enfants de 1 à 18 ans avant et après une intervention chirurgicale. Celle-ci peut être programmée ou liée à une urgence. L'accueil du patient et de sa famille est différent selon le contexte d'admission. À l'issue de cette immersion composée d'observations, d'interviews de groupe ou en face à face, de reportages photographiques, plusieurs pistes d'amélioration émergent :

- L'explication du rôle de chacun au sein de l'équipe ;
- Déroulé d'une journée pour les patients ;
- La dissociation des lieux publics des lieux privés ;
- La valorisation de l'accès à la salle des familles ;
- L'identification des patients ;
- La préservation de l'intimité et de repos ;
- La prévention et la prise en compte de la douleur.

Ce projet se doit être didactique et informatif, décoratif et ludique. Il doit pouvoir s'adresser à tous : par une communication inclusive adaptée aux différents publics (enfants, adolescents, adultes) composé de différents niveaux de lecture. Le projet doit soutenir et renforcer une information, par exemple, qui ne dit pas tout et qui encourage les échanges. Un support permettant de rappeler les informations données par les différents professionnels. Enfin, le projet doit identifier et valoriser une identité graphique qui valorise le travail mené par l'équipe du service et annoncer les valeurs institutionnelles (prise en charge de la douleur, place de l'accompagnant ...)

En juin 2015 débute la conception graphique et rédactionnelle ainsi que la réflexion sur la mise en espace et la création d'objets. Après un travail de présentation et d'échanges avec l'équipe hospitalière afin de préciser une ligne graphique, il est proposé de

réaliser de grands éléments graphiques intégrés dans le couloir principal de circulation de l'unité afin de distribuer l'information en lien avec l'espace. Une grande carte formée d'îles accueille le patient à son arrivée dans le service. En son centre se trouve la chambre du patient et autour se déploie l'ensemble de l'univers hospitalier avec lequel le patient et sa famille vont être en contact. Le but est de proposer une explication du rôle et des missions de chacun dans la prise en soin du jeune patient. Un élément graphique va également présenter les usages du bureau infirmier : préparer, transcrire, transmettre, communiquer.



8. Jeu de lumière dans la salle dédiée aux parents.



9. Photos du couloir principal de circulation de l'unité pédiatrique de l'hôpital de Hautepierre.



10. Zoom sur la carte graphique du couloir principal de circulation de l'unité pédiatrique.

**De par les études qui ont été menées, nous pouvons constater que le quotidien des individus en situation particulière se révèle être semé d'embûches. Le rôle du designer peut être une aide précieuse. Le designer apporte une nouvelle méthode de concevoir avec les utilisateurs et autres corps de métier. De même, porter une attention particulière à ce qu'il se passe à une échelle individuelle donne un résultat immédiat et les usagers se sentent plus en confiance et soutenus.**

## **PARTIE 3**

# **L'innovation : cœur de l'inclusion.**

1. L'innovation favorise le bien-être et l'inclusion sociale.
2. La notion de transfert peut-elle contribuer à l'inclusion ?
3. Lancement d'un projet inclusif au sein du design.

# 1. L'innovation favorise le bien-être et l'inclusion sociale.

**De plus en plus de designers créent et conçoivent pour les usagers souffrant de ces situations particulières. Au sein de cette partie, nous allons découvrir comment ces derniers ont pu contribuer à l'inclusion des utilisateurs et de quelles manières. En outre, par ces créations innovantes, est-ce qu'un modèle peut être créé ? et partagé avec tous ?**

Le design contribue donc à l'inclusion des usagers vulnérables. Mais qu'en est-il du bien-être à proprement parler ? Au sein de cette sous-partie, je souhaitais aborder les projets de plusieurs designers qui après une étude à échelle humaine, ont développé des projets inclusifs et innovants.

## Qu'est-ce que l'innovation ?

Mais avant de débiter notre étude, je souhaitais définir le terme "innovation". Selon le Larousse, l'innovation est « l'ensemble d'un processus qui se déroule depuis la naissance d'une idée jusqu'à sa matérialisation (lancement d'un produit), en passant par l'étude du marché, le développement du prototype et les premières étapes de la production. » Cette définition donne un aspect très capitaliste de ce qu'est l'innovation. En effet, elle peut être définie comme le fait d'introduire de la nouveauté, du jamais vu, sortant de l'ordinaire et venant confronter l'existant. L'idée d'innovation vient faire évoluer et progresser notre société. Cette idée me fait penser à l'oeuvre de Miguel Aubouy<sup>8</sup>, *Soyez un*

*numéro 2*. Au sein de ce traité, il aborde le fait que de ne pas être président, un leader, un vainqueur nous permet de nous surpasser et d'innover plus librement que si nous étions un numéro 1. Car le numéro 1 se doit de garder sa place, donc il reste sur ses positions et ne cherche pas à aller plus loin. Être un numéro 2 permet d'obtenir un point de vue extérieur, un oeil neuf.

Je repense à chaque fois à l'inventeur de l'aspirateur Dyson, James Dyson. Cet homme développa un nombre incalculable de prototypes afin de créer un aspirateur sans sac. Cette innovation lui demanda des années de mise au point. Une fois celle-ci réussit, il essaya de vendre son objet, et aucune entreprise ne souhaitait de cette dernière car le sac à aspirateur étaient une ressource d'investissement importante. Il dut attendre pour pouvoir faire reconnaître son oeuvre.

En résumé, l'innovation arrive certes là où on ne l'attend pas. Et elle se fait reconnaître non seulement pour ce qu'elle est mais aussi par et grâce aux personnes souhaitant aider cette innovation à s'épanouir. L'innovation ne tient pas forcément à quelque chose d'extraordinaire. Elle est basée sur l'écoute, l'étude de notre environnement et d'un brin de détermination pour pouvoir affirmer ces nouveaux objets.

### <sup>8</sup> Miguel Aubouy

Travaille en recherche fondamentale et appliquée en innovation. Il est aussi écrivain.

## L'entreprise Izzy Wheels

Commençons par Ailbhe Keane, la toute première designer que j'ai découverte au cours de ma recherche et qui m'a initié au fait de prendre soin par le design.

Ailbhe Keane a une sœur Izzy Keane, qui est née avec un handicap. En fauteuil roulant, celle-ci souffre du regard des autres au quotidien. Son fauteuil roulant était la première chose que les personnes voyaient chez elle, ils ne s'attardaient pas sur sa personnalité lumineuse et pétillante.

Ailbhe Keane encore en étude, commença très tôt à aider sa sœur à customiser son siège roulant. Jusqu'au jour où elles décidèrent de monter leur entreprise d'enjoliveurs, Izzy Wheels, aux graphismes colorés, dynamiques, funs et poétiques. Toutes les deux étaient parties d'une réflexion, comment aider Izzy Keane à sourire, à se sentir bien et exprimer sa personnalité.

Ce qui est intéressant au sein de ce travail, c'est que l'approche médicale n'est pas du tout présente. Customiser cet appareil médical, froid et industriel permet aux usagers de se réapproprier leur corps et de ne plus dépendre de la médecine. Cette invention, disponible en trois tailles, permet d'égayer la maladie en procurant du bien-être. Aujourd'hui, l'entreprise a ouvert un site internet. L'élément central mis en avant ce sont tous ces sourires que les personnes ont en utilisant ces enjoliveurs. En outre, de multiples graphistes<sup>9</sup> participent au mouvement en travaillant avec l'entreprise Izzy Wheels.

<sup>9</sup> Collaboration d'Izzy Wheels : Hattie Stewart, Malika Favre, James Earley, Supermundae ou encore Camille Walala.



11. Photos issues du site officiel de Izzy Wheels. Exprimer son individualité par des graphismes et de la couleur. Exprimer son propre style.



12. Zoom sur trois enjoliveurs customisés issus de chez Izzy Wheels.



13. Ailbhe Keane et Izzy Keane.



14. Izzy Keane et le motif de Zahelie.



15. Campagne d'affiches pour Izzy Wheels.

## L'agence Büro Uebele

Dans la continuité de mes recherches autour de l'innovation et de l'inclusion, j'ai découvert le travail de l'entreprise Büro Uebele<sup>70</sup>, une agence allemande qui est intervenue dans deux centres médicaux. Leur point de vue, c'est que ces milieux sont submergés par un sentiment d'abattement à cause de l'humeur inhospitalière de l'endroit, de l'architecture et ce qu'elle renferme, comme nous avons pu l'étudier plus tôt.

Le studio est intervenu dans deux centres médicaux à fonction bien distincte, afin de communiquer une dimension tout autre, plus affectueuse, créer avec sensibilité pour ne pas aggraver la souffrance.

Le premier est celui de Saint Damiano. Cette résidence est destinée aux personnes souffrant d'un handicap mental. L'agence souhaite redonner au lieu un univers chaleureux et convivial par de grands aplats de couleurs. Chaque espace possède une couleur différente des autres lieux. Ici, il est question de rompre la répétition et de casser le rythme du bâtiment. Les personnes souffrant de maladie mentale peuvent se sentir rapidement désorientées, par l'utilisation de la couleur, ces dernières savent mieux se situer, dans un espace qu'ils reconnaissent, qui est plus personnel. Le système est conçu pour des personnes ayant des déficiences cognitives et ne nécessite pas de recours à l'écrit.

### <sup>70</sup> Büro Uebele

est une agence de communication allemande fondée en 1996 par Andreas Uebele.



16. Signalétique du centre de S' Damiano.



17. Construction de bibliothèques au centre S' Damiano.

Le deuxième bâtiment dans lequel est intervenu le Büro Uebele est le DNZE en Allemagne. Centre médical destiné aux personnes souffrant de maladies dégénératives, le studio retravaille l'espace en faveur des patients.

En effet, pour constituer le projet, l'agence apprend des usagers et de leurs fragilités. Ce qu'ils retirent c'est l'importance de la persistance mémorielle au travers des couleurs. Ils installent alors d'immenses traces de peintures sur les murs. Par ce choix de couleur assez doux et vivant. Le centre paraît plus habité, jouant d'ailleurs avec les volumes du bâtiment, quand les traces de peintures traversent les étages.

Concernant la signalétique, celle-ci se fait par des écritures manuscrites à échelle humaine. Le choix de caractère typographique est destiné non seulement aux soignants mais aussi aux familles, leur rappelant que la modification de l'écriture est un des premiers symptômes que l'on observe chez les personnes atteintes de maladie dégénératives.

Par cette innovation, le patient est revalorisé et est mis en avant. L'expérience individuelle et les projets qui en découlent sont plus forts et plus durables dans le temps qu'une étude à grande échelle sans comprendre et connaître les cibles à atteindre.



18. Photos du DNZE, espace par l'agence Büro Uebele.



19. Photos du DNZE, hall d'entrée du bâtiment.

### Le projet Thomy, de Renata Souza

En troisième exemple, je souhaite vous présenter la designer Renata Souza<sup>11</sup> qui créa Thomy<sup>12</sup>, un kit d'insuline pour les enfants souffrant de diabète de type 1.

L'idée lui vint lorsqu'elle vit son neveu, souffrant de diabète, essayer de se piquer. Le voyant ne pas être à l'aise avec les piqûres et la méthode d'administration, elle conçut un objet destiné aux enfants. Revoilà les informations que pouvaient transmettre un tel objet médical et douloureux, elle voulut que son neveu pratique son traitement avec un peu plus de légèreté.

L'administration commence donc par le fait de coller un tatouage temporaire pour aider les enfants à se rappeler où ils ont déjà injecté l'insuline. Cette technique permet d'éviter les complications au site d'injection. Les tatouages représentent une grande part du graphisme. Par la suite, l'enfant utilise un stylo à insuline conçu spécifiquement pour la main d'un enfant. L'aiguille est dissimulée sous l'objet.

Le designer contribue à l'inclusion des personnes souffrant de fragilités, allant même jusqu'à traiter d'innovation. Cette dernière se réalise à échelle humaine, suite à un regard différent porté sur les choses qui nous entourent. Apprendre des autres et s'attarder sur leur bien-être contribue à la construction d'une inclusion. Le designer peut apporter au domaine de la santé une nouvelle image a contrario de celles qui se sont construites au fur et à mesure de ces années, un univers froid, capitaliste et industriel, où le patient est passé en second plan.

Les designers peuvent apporter un monde beaucoup plus joyeux, vivant et lumineux. Un univers graphique habité qui s'attarde sur ces usagers vulnérables. Mais tous ces projets ont été réalisés pour une échelle précise, un projet à échelle locale.

#### <sup>11</sup> La designer Renata Souza

a fondé son entreprise pour développer Thomy. En parallèle elle est Designer produit en freelance.

#### <sup>12</sup> Le projet Thomy

Finaliste national américain au James Dyson Award 2017 et finaliste international au Index Award 2019.



20. Conception de l'objet Thomy.



21. Tatouage aidant à l'application des piqûres.



22. L'enfant s'appliquant lui-même son traitement.

## 2. La notion de transfert peut-elle contribuer à l'inclusion ?

**À partir des innovations est-il possible de créer un modèle, que l'on peut reproduire à l'échelle mondiale ? Est-ce une bonne chose à faire ? À entreprendre ?**

Par exemple, le travail de Renata Souza s'adresse aux enfants diabétiques. Mais le système peut être réétudié et déclinable pour les autres types de piqûres.

Pour Izzy Wheels, l'entreprise des deux soeurs créant des enjoliveurs customisés, la question ne se pose pas, elles proposent déjà plusieurs types et tailles de roue et le fait de customiser un objet médical est déjà travaillé par de nombreux designers.

Est-ce que de développer ces projets ne reviendrait pas à faire la même chose finalement que tous les autres concepts ? Si on exporte et transpose nos projets à échelle internationale, le projet perd de sa valeur, de son authenticité et perd de vue la cible originelle à contribuer à l'inclusion d'une minorité. Et cela revient à produire un design universel.

La réponse à cette question reste assez floue. En effet, après une étude de multiples projets, je me suis rendue compte que tout dépend du projet et de la portée originelle que l'on souhaite donner au projet. Par exemple, Amos Winter explique lors d'une conférence TED comment il a réussi à décliner son projet pour différentes cibles. Son but était de concevoir un fauteuil roulant

tout terrain, pour un prix en dessous de 200 dollars pour les pays en sous-développements. Permettant aux personnes d'être plus indépendante et plus mobile malgré le terrain rugueux. La réponse d'Amos Winter<sup>13</sup> fut de créer une mécanique utilisant la force des bras pour se tracter vers l'avant lorsque le terrain est accidenté. Suite à cette création, le produit est une véritable réussite, de sorte qu'il développa une autre gamme plus luxes et plus esthétiques, où le prix n'était pas une contrainte.



23. Fauteuil roulant tout terrain à moins de 200 dollars.



24. Fauteuil roulant haute gamme.

<sup>13</sup> Amos Winter

est professeur d'ingénierie mécanique à l'institut technologique du Massachusetts.

### Le travail d'Audrey Dodo

D'autres projets ont cette même portée comme le travail de la designer Audrey Dodo<sup>14</sup>. Spécialiste en design de produits et design de services, elle place l'utilisateur, dans toute sa diversité, au cœur de sa réflexion créatrice. Elle explique que « Les expériences individuelles inspirent ma créativité et apportent à mes créations toute leur sensibilité ».

Elle réalisa des projets en faveur de l'inclusion sociale comme par exemple le projet le Touch and see. Ce dernier est une proposition qui consiste à créer un objet pour aider les malvoyants à estimer le niveau de liquide dans un verre ou carafe. Par son esthétique et son utilisation, l'objet désinscrit la personne qui souffrait de diverses stigmatisations et renforce l'acceptabilité émotionnelle, qui est un problème dans ce contexte.

Audrey Dodo réalisa aussi le projet « Fermer les yeux pour voir » en partenariat avec le comité Louis Braille. Au quotidien, nous sommes entourés par des visuels que nous devons analyser, décortiquer pour acquérir l'information. Le travail d'Audrey Dodo traite de la difficulté à identifier un produit alimentaire au sein des supermarchés. Le projet propose une alternative au braille, par un nouveau langage graphique et tactile, TAGTO, qui prend en compte les besoins de toutes les personnes malvoyantes. Mais aussi un public plus étendu comme les personnes présentant des déficiences cognitives, les étrangers et les personnes ayant des difficultés de lecture. Ce nouveau design graphique tactile apporte une dimension pédagogique. Des emballages spécifiques pour aliments secs (riz, pâtes alimentaires, haricots secs). Grâce à leurs formes ondulées la nourriture peut être facilement ressenties aux extrémités.

#### <sup>14</sup> Audrey Dodo

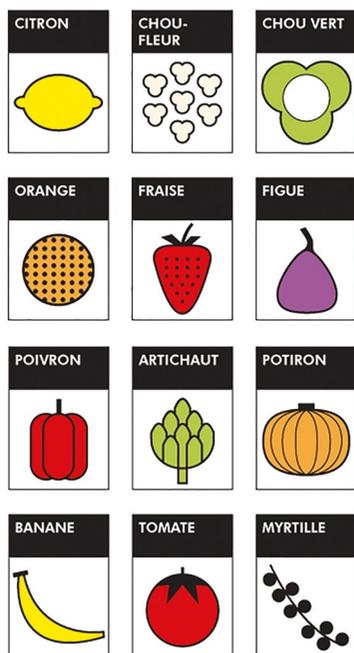
est designer graphique freelance et co-fondatrice de DEMAIN design studio. Cabinet de design global, d'étude et d'innovation par l'usage.



25. Projet Touch and see.



26. Zoom sur les pailles avec des boules en liège pour le projet Touch and see.



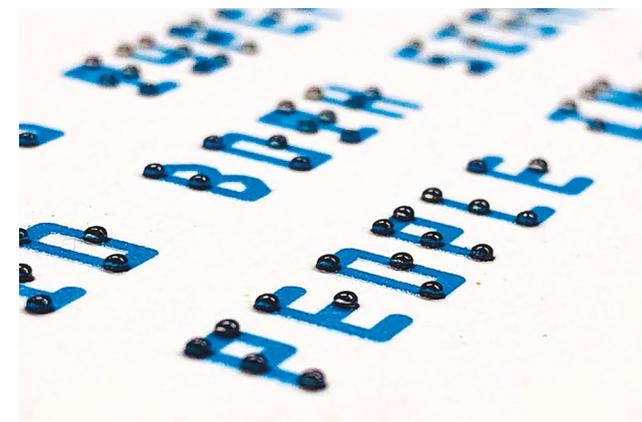
27. Zoom sur les Pictogrammes « Fermer les yeux pour voir ».



28. Photos des produits « Fermer les yeux pour voir ».

### Kosuke Takahashi et son alphabet universel

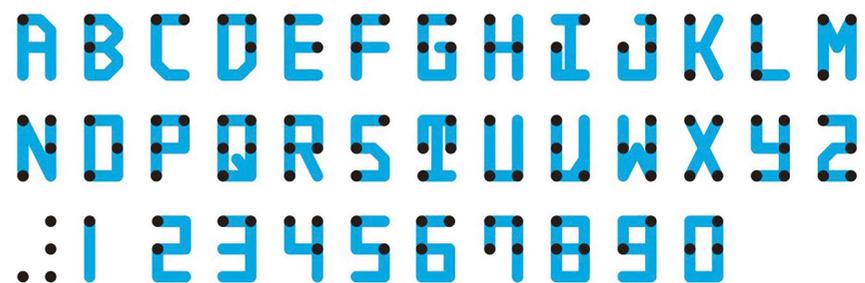
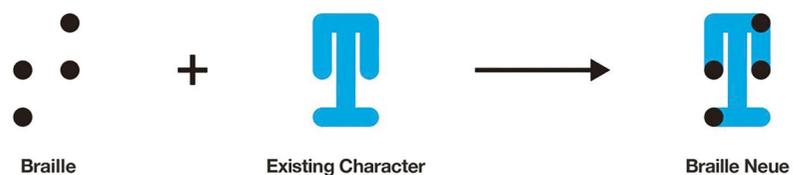
De nombreux designers et ateliers de création ont pris la décision de créer et concevoir pour l'inclusion sociale. Comme Kosuke Takahashi dessina un nouveau langage à partir du braille japonais, un alphabet universel entre les voyants et non voyants. Diminuant la frontière entre les deux et rétablissant un contact.



29. Zoom sur l'alphabet universelle de Kosuke Takahashi.



30. Travail de signalétique de Kosuke Takahashi.



31. Composition de l'alphabet universelle de Kosuke Takahashi.

### La designer Roxane Andrès

Ou encore la designer Roxane Andrès<sup>15</sup> avec la création de la fabrique de cœurs, réemploi des peluches délaissées chez Emmaüs permettant en amont d'aborder les pratiques de la greffe et du don d'organe. Ce projet accompagne la mise en parole du langage médical et permet de visualiser le prélèvement et l'implantation d'une future opération.

La notion de transférabilité est possible si le designer choisit à l'origine la portée du projet, la cible à atteindre. Si le projet était voué à un lieu unique comme le travail du Büro Uebele sur l'espace d'un hôpital décliné ce projet perdrait alors de son authenticité et perdrait beaucoup de sens.



32. Peluches de La fabrique de cœurs, Roxane Andrès.

#### <sup>15</sup> Roxane Andrès

est designer, Docteur en design, et maître de conférences. Son travail explore le design comme un outil des sciences humaines et sociales, de la médecine ou encore de la biologie.

**L'innovation est possible à toute échelle choisie mais cela est possible si cette échelle est choisie à l'origine du projet. De même, la création de modèle est tout à fait possible mais elle risque de perdre de sa valeur au cours du temps. De nombreux projets et créations démontrent cet effet. Ce qui est d'autant plus intéressant est le fait que si une création est construite sans étude approfondie de la cible, à atteindre le projet ne s'adresse pas à tous. C'est en prenant en compte toutes les individualités que le partage est possible.**

# Conclusion

De plus en plus d'outils et de lois sont créés en faveur des usagers vulnérables. Pourtant, il existe toujours une méconnaissance de ces fragilités. Par l'éducation et la mise en pratique d'habitudes inclusives, les étudiants en design, voire l'ensemble des étudiants peuvent contribuer au bien-être des personnes souffrant de ces fragilités. Au sein des agences, la création de personas, de sessions d'expériences utilisateurs et d'interviews peuvent ouvrir les pensées de chaque individu à la fragilité.

Le design graphique contribue à l'inclusion des usagers vulnérables et au domaine de la santé. Comme nous avons pu le voir, ce dernier se trouve dans une phase de déclin. Ayant choisi de privilégier les découvertes et l'expérience avec les nouvelles technologies, les patients sont relégués au second plan. Élément fondateur de l'existence du parcours de soin.

Le designer apporte sa méthode pour concevoir avec les utilisateurs et les autres corps de métier. Plus particulièrement grâce au concept design care, le designer gagne en savoir-faire par son écoute et son empathie, la relation qu'il doit employer avec l'utilisateur ainsi qu'avec les autres acteurs. L'itération est l'élément fondamental du design care. Il porte une attention particulière à ce qu'il se passe à une échelle individuelle, donnant un résultat immédiat où les usagers se sentent plus en confiance et plus entourés. L'ambiance froide et lourde de l'hôpital est oublié au profit du partage et du bien-être.

Enfin, l'innovation est un des éléments-clés pour contribuer au bien-être des personnes souffrant de fragilité. L'innovation en faveur de l'inclusion peut se réaliser être réalisé sur plusieurs aspects : aspect esthétique, comme le démontre le travail d'Izzy Wheels, créant des enjoliveurs afin d'égayer la maladie

et développant la confiance en soi. Mais aussi sur un aspect pédagogique et inclusif, comme le projet de Roxane Andrès avec les organes en peluche, permettant d'aborder les greffes et don d'organes de manière ludique et colorée. Enfin, au sein du domaine de la santé, l'innovation peut intervenir à créer des objets médicaux plus inclusifs, comme le démontre le projet Thomy de Renata Souza. Où la pratique et le bien-être ont été revalorisés par rapport à l'objet froid et industriel d'origine.

L'innovation intervient ici afin de privilégier le partage. Nous pouvons retrouver ce concept dans tous les projets que nous avons étudiés. L'inclusion est au coeur de tous les projets. Et le bien-être est la cible que tous tentent d'atteindre.

Le design agit en faveur du bien-être et de l'inclusion, par l'innovation et la méthode de travail. Mais suite à tous ces projets, est-il possible de parler de transférabilité? Et après déclinaison des projets à l'échelle mondiale est-ce que les projets sont-ils toujours inclusifs? N'ont-ils pas perdu de leur sens?

**OUVERTURE**

**Projet personnel  
de recherche.**

Réaliser un projet personnel de recherche suite à ce mémoire m'a fait réfléchir sur qu'elle cible je souhaitais atteindre. Des personnes âgées ? Des enfants ? Il était important de savoir avec qui je voulais interagir pour constituer mon projet de fin d'études.

Mon choix s'est porté sur les personnes souffrant d'anxiété. Étant moi-même sensible à cette émotion, j'y ai vu l'opportunité de pouvoir partager avec d'autres mon expérience et construire quelques choses ensemble.

L'anxiété, c'est une émotion. Elle est causée par une menace observée ou vécue, qui mène le plus souvent à une esquive de celle-ci. C'est un sentiment normal qui nous protège et nous aide à faire face à une situation inquiétante et dangereuse. Nous parlons de trouble de l'anxiété lorsque cette émotion passagère ne l'est plus et se manifeste de façon plus récurrente voire quotidienne. Le trouble de l'anxiété se manifeste par de nombreux troubles et impacte la totalité de notre corps. Allant des maux de ventre à une crise d'angoisse qui s'accompagne d'une panique générale, d'une impression de ne plus pouvoir respirer etc. Il faut savoir que l'anxiété se manifeste de diverses façons entre chaque individu. C'est une affection vague, où peu de personnes s'attardent et où les préjugés sont rapides et sans grand résultat.

Les troubles anxieux représentent les affections mentales les plus répandues puisque l'on estime à près de 25 % la proportion

d'individus ayant subi un épisode de trouble anxieux sévère et/ou invalidant au cours de leur vie. Se croyant seul dans leur cas, et pensant que ce qui leur arrive relève davantage d'un trait de personnalité que d'une maladie, les grands anxieux tendent souvent à subir leur trouble et à lui "obéir".

Mes questionnements m'ont alors amenés à expérimenter autour de la représentation de l'anxiété, et de la recherche de pratiques et tactiques. Ainsi, pour ce projet de fin d'études je souhaite créer un support aidant les anxieux dans leur quotidien, dans un environnement familial. Par la constitution d'un outil leur permettant d'établir une pratique de soin et de pouvoir communiquer avec les autres à propos de cette dernière. Un projet qui se veut être à l'écoute des autres et à la recherche du bien-être.

# Bibliographie

## Ouvrages

- ROBERTS Lucienne, *Can graphic design saves your life?*, GraphicDesign&, Londres, 2017.
- WALTER Aarron, *Le design émotionnel*, Tome 5, Eyrolles, Paris, 2011.
- JONES Peter H., *Design For Care, Innovating Healthcare experience*, Rosenfeld media Brooklyn, 2013.
- Collectif d'auteurs, *Design, sciences de la vie et santé*, Tome 6, Sciences du design, PUF, 2017.
- Collectif d'auteurs, *Reciprocity*, Design.Liège, catalogue, 2018.
- Aruga Rie, *Perfect world*, Éditions Akata, Rancon, série de mangas, 2016.

## Articles

- THIRIET Stéphanie, « Izzy Wheels », *Étapes, Prendre soin*, numéro 244, août 2018, p. 122-123.
- BAKOURI Nawal, « Büro Uebele », *Étapes, Prendre soin*, numéro 244, août 2018, p. 148-151.
- DARRAULT Lisa, « Thomy », *Étapes, Prendre soin*, numéro 244, août 2018, p. 154-155.
- THIRIET Stéphanie et DARRAULT Lisa, « Braille Neue », *Étapes, Prendre soin*, numéro 244, août 2018, p. 156-157.
- BOUIGE Caroline, « Roxane Andrès », *Étapes, Prendre soin*, numéro 244, août 2018, p. 114-115.

## Articles en ligne

- DODO Audrey, Fermer les yeux pour voir, Site professionnel, 10 octobre 2018, URL : [www.audreydodo.fr/Fermer-les-yeux-pour-voir-Closing-your-eyes-to-see](http://www.audreydodo.fr/Fermer-les-yeux-pour-voir-Closing-your-eyes-to-see)
- DODO Audrey, Touch and see, Site professionnel, consulté le 10 octobre 2018, URL : [www.audreydodo.fr/Touch-See](http://www.audreydodo.fr/Touch-See)
- DODO Audrey, Blackberry aid, Site professionnel, consulté le 10 octobre 2018, URL: [www.audreydodo.fr/Blackberry-Aid](http://www.audreydodo.fr/Blackberry-Aid)
- DENI Michela, « Le design de services : projeter le bien-être », communication & organisation, Design & Projet, Presses universitaires de bordeaux, numéro 46, date de mise en ligne en 2014, consulté le 18 octobre 2018, URL : <https://journals.openedition.org/communicationorganisation/4760#bibliography>
- PORNIN, Stéphanie et PEETERS Cécile, Psychologie environnementale, Design et bien-être, Millénaire, centre ressources prospectives du Grand Lyon, date de mise en ligne 2009, consulté le 18 octobre 2018, URL : [www.millenaire3.com/ressources/psychologie-environnementale-design-et-bien-etre](http://www.millenaire3.com/ressources/psychologie-environnementale-design-et-bien-etre)
- VAGUET A., LEFEVBRE Bertrand, PETITMélanie. Lieux de soins et paysages thérapeutiques. Du concept à la méthode. Bulletin de l'Association de géographes français, 2012-2. La géographie de la santé en France. pp. 214-223; date de mise en ligne avril 2018, consulté le 18 octobre 2018, URL : [www.persee.fr/doc/baqf\\_0004-5322\\_2012\\_num\\_89\\_2\\_8258](http://www.persee.fr/doc/baqf_0004-5322_2012_num_89_2_8258)
- BOUQUET Brigitte, « L'inclusion : approche socio-sémantique », Vie sociale, 2015/3 (n° 11), p. 15-25. DOI : 10.3917/vsoc.153.0015. URL : [www.cairn.info/revue-vie-sociale-2015-3-page-15.htm](http://www.cairn.info/revue-vie-sociale-2015-3-page-15.htm)
- Comment rendre le design accessible à tous ! Graphiste, écrit par Mélanie de Coster, consulté le 12 décembre 2018, URL : <https://graphiste.com/blog/design-accessibilite>
- CONCILIER DESIGN ET ACCESSIBILITÉ, C'EST POSSIBLE ! Access 42, écrit par Marie Guillaumet, date de mise en ligne janvier 2018, consulté le 12 décembre 2018, URL : <https://access42.net/concilier-design-accessibilite>
- Des vidéos pour découvrir l'accessibilité, Access 42, consulté le 13 décembre 2018, URL : <https://access42.net/accessibilite-videos>
- Sept choses que tout Designer doit savoir sur l'accessibilité, Medium France, consulté le 13 décembre 2018, URL : <https://medium.com/france/7-choses-que-tout-designer-doit-savoir-sur-l-accessibilite-C3%A9-822584593d4d>
- L'accessibilité numérique au service d'une société plus inclusive, Braillet, consulté le 13 décembre 2018 URL : [www.braillet.net/org/](http://www.braillet.net/org/)
- Guide du débutant au design universel et à l'accessibilité, Le studio graphique, date de mise en ligne janvier 2018, consulté le 13 décembre 2018 URL : <https://portfolio.lo-tincorp.biz/guide-debutant-design-universel-accessibilite/>
- Qu'est-ce que l'Inclusive Design ? Newflux, consulté le 13 décembre 2018, URL : <https://newflux.fr/2016/09/28/quest-ce-que-linclusive-design/>
- Convaincre les designers des bienfaits de l'accessibilité, oui, mais comment ? Marie Guillaumet, date de mise en ligne 2017, consulté le 13 décembre 2018, URL : <https://marieguillaumet.com/convaincre-les-designers-des-bienfaits-de-l-accessibilite/#petite-introduction-accessibilite-web>
- Le design est-il inclusif par nature ? Adobe, date de mise en ligne octobre 2018, consulté le 13 décembre 2018. Source inaccessible à présent.

- Design pour tous, conception universelle, c'est quoi ? Agence Adéquat, date de mise en ligne septembre 2018, consulté le 13 décembre 2018 URL : <https://agence-adequat.fr/quest-ce-que-la-conception-universelle/>
- Inclusive A Microsoft Design Toolkit, activity cards, Microsoft, consulté le 17 décembre 2018, URL : [www.microsoft.com/design/inclusive/](http://www.microsoft.com/design/inclusive/)
- Inclusive Microsoft Design, Microsoft, consulté le 17 décembre 2018 URL : [www.microsoft.com/design/inclusive/](http://www.microsoft.com/design/inclusive/)
- Designing for guidance, Microsoft, consulté le 17 décembre 2018, URL : [www.microsoft.com/design/inclusive](http://www.microsoft.com/design/inclusive/)
- Pour une bien traitance : faut-il repenser le soin ?, Gérontologie et société (vol. 33 / n° 133) mis en ligne en février 2010, consulté le 12 octobre 2018, URL : [www.cairn.info/revue-gerontologie-et-societe1-2010-2.htm#summary](http://www.cairn.info/revue-gerontologie-et-societe1-2010-2.htm#summary)
- Enfance handicapée : les limites de l'inclusion, VST- Vie sociale et traitements, numéro 135, 2017, consulté le 11 octobre 2018. Source inaccessible aujourd'hui.
- Le patient dans le système de santé, Revue Française des affaires sociales, La Documentation française, 2017, consulté le 11 octobre 2018, URL : [www.cairn.info/revue-francaise-des-affaires-sociales-2017-1.htm#summary](http://www.cairn.info/revue-francaise-des-affaires-sociales-2017-1.htm#summary)
- Les innovations, Gérontologie et société, numéro 126, 2008, consulté le 11 octobre 2018, URL : [www.cairn.info/revue-gerontologie-et-societe1-2008-3.htm#summary](http://www.cairn.info/revue-gerontologie-et-societe1-2008-3.htm#summary)
- Design médical, Inventer les modes de soin de demain, colloque, date de mise en ligne novembre 2012, cité du design. Source inaccessible aujourd'hui.
- Grenoble, 1ère ville pour l'accessibilité des personnes handicapées, Express'Alpes, date de mise en ligne le 2017, consulté en décembre 2018. Source inaccessible.
- Accessibilité : ce qu'il faut faire et ne pas faire, Graphisme et interactivité, date de mise en ligne en 2016, consulté le 12 décembre 2018, URL : <https://graphism.fr/accessibilite-ce-quil-faut-faire-et-ne-pas-faire/>

- Icônes et handicap, rebellons-nous ! Graphisme et interactivité, date de mise en ligne 2013, consulté le 12 décembre 2018, URL : <https://graphism.fr/icnes-handicap-rebellonsnous/>
- Inclusive Design, Microsoft, consulté le 13 décembre 2018, URL : [www.microsoft.com/design/inclusive/](http://www.microsoft.com/design/inclusive/)

## Vidéos

- Bookshare How-To By Steffon Middleton, Bookshare, durée 2min30, date de mise en ligne en 2008, consulté le 13 décembre 2018, URL : [www.youtube.com/watch?list=PL710530F40202444C&time\\_continue=2&v=AGTjtodu6BQ](http://www.youtube.com/watch?list=PL710530F40202444C&time_continue=2&v=AGTjtodu6BQ)
- Sebastian's Story - a Tobii Dynavox video, durée 2min52, date de mise en ligne 2016, consulté le 13 décembre 2018, URL : [www.youtube.com/watch?v=vexhqOtO1Kk](http://www.youtube.com/watch?v=vexhqOtO1Kk)
- S&G - Sound of silence einsauszwei rework [official], MOJIITO'S EARGAM, durée 8min38, date de mise en ligne en 2012, consulté le 13 décembre 2018, URL : [www.youtube.com/watch?list=PL710530F40202444C&time\\_continue=266&v=Bo7fAjfp098](http://www.youtube.com/watch?list=PL710530F40202444C&time_continue=266&v=Bo7fAjfp098)

Les titres et les textes courants sont composés avec la police de caractères Zeitung Pro.

Dessiné par la fonderie typographique Underware, cette dernière est implantée à Den Haag, à Helsinki et à Amsterdam. Fondée par Akiem Helmling, Sami Kortemäki et Bas Jacobs en 1999.

