

Formation des sites pilotes d'innovation - module 1

A l'initiative de la FHF PACA

Orchestrée par le CIUS

Avec le soutien de l'ANFH PACA

12-13 janvier 2023



MODULE 1 FORMATION INNOVATION ET DESIGN EN SANTÉ

Centre d'Innovation
et d'Usages en Santé

21 Avenue Thiers

Startway Partners

06000 Nice



PRÉSENTATION DU PROGRAMME

UNE FORMATION DESIGN THINKING ADAPTÉE AUX ENJEUX HOSPITALIERS

Le système de santé fait face à des transitions diverses, qui nécessitent de repenser les modes d'action dans le domaine sanitaire et médico-social.

Le design en santé propose une approche centrée sur l'humain, pour faire émerger des solutions nouvelles lors de la création et de la mise en place de projets.

Dans ce contexte, la formation "Innovation & Design en santé" du CIUS a pour ambition de faire découvrir la démarche de design en santé aux décideurs des établissements sanitaires et médico-sociaux.

L'objectif est de sensibiliser les directeurs d'établissement à cette démarche novatrice afin qu'elle se diffuse en région PACA.



DES INTERVENANTS SPÉCIALISTES RÉUNIS POUR 2 JOURS DE FORMATION



Audrey Bel, Directrice générale du CIUS



Florence Arnoux, Déléguée régionale FHF PACA



Bastien Tavner, Sociologue



Jérémie Cohen, UX Designer, coach, formateur



Karine Delforge, Designer, coach, formatrice



Tamara Maziashvili, Ingénieure d'Études R&D

SÉQUENCE 1 : LES DYNAMIQUES COLLABORATIVES ET CENTRÉES USAGER

LA LOGIQUE D'INNOVATION

Dans la logique classique, l'innovation représente le premier usage commercial d'un produit, d'un procédé ou d'un service qui n'a jamais été exploité auparavant.

La notion s'est ensuite construite comme un processus « **en train de se faire** » : l'innovation ne se diffuse pas d'elle-même, mais se répand à travers des chaînes de traduction. C'est un **processus itératif** qui évolue avec le temps.

- D'une idée, vient une étude, qui donne lieu à un prototype, qui sera alors diffusé. Il fera ensuite face à de nouveaux acteurs ou épreuves, ce qui donne alors lieu à une nouvelle idée, etc.
- Chaque itération transforme l'innovation. Ce processus nécessite que des temps collectifs et coordonnés soient mis en place afin de valoriser et de mettre en discussion les connaissances produites. Cela permet également de traduire ces connaissances en amélioration.
- A chaque boucle itérative, des adaptations successives émergent.

L'INNOVATION CENTRÉE USAGER

L'expérimentation centrée sur les usagers a donné naissance à de nombreux termes qui font écho au « **tournant participatif** » des organisations. Les usagers sont alors incités à s'impliquer dans la mise en place de projets.

- La coopération : elle repose sur la valeur de la complémentarité.
- La collaboration : elle incite au dépassement des rôles prescrits et repose sur la valeur centrale de l'échange.
- La coordination : elle définit le meilleur agencement des tâches.
- La participation : elle prend la forme de situations spécifiques de coopération entre professionnels et "non professionnels".

L'utilisateur désigne ici tous les acteurs qui sont parties prenantes dans le circuit de l'innovation. Ces acteurs peuvent être de nature différente, avec par exemple : un professionnel qui manipule un logiciel, des agents, l'encadrement, des patients, etc.



LA DÉMARCHE DE L'INNOVATION CENTRÉE USAGER REPOSE SUR 3 PRINCIPES

1. L'implication d'une population d'utilisateurs « réels » lors des phases de conception ;
2. L'intégration de compétences spécifiquement dédiées à l'observation et à l'analyse des usages ;
3. Le partage et la mise en discussion des connaissances produites sur les usages au sein d'un collectif pluridisciplinaire.

SÉQUENCE 2 : INSTAURER UNE CULTURE D'INNOVATION ET DE CRÉATIVITÉ AU SEIN DES ÉTABLISSEMENTS

CRÉER LES CONDITIONS DE L'INNOVATION ...

C'est mettre en place une dynamique de fond qui s'ajuste. C'est un processus itératif qui requiert la mise en place d'un environnement favorable. Il faut alors :

- **Créer un espace physique** : l'installation d'une frontière déterminée à l'intérieur de laquelle on peut innover.
 - Par exemple : un laboratoire d'usages ou un tiers-lieux, un cabinet médical reconstitué, une chambre témoin, etc.
- **Accorder un espace-temps dédié ;**
- **Favoriser un espace managérial libre**, c'est-à-dire un contexte dans lequel chacun est libre de proposer des idées, au-delà des considérations hiérarchiques.



.... NÉCESSITE D'IMPLIQUER L'ENSEMBLE DES ACTEURS

Pour favoriser l'implication de tous, il peut être envisageable de procéder par cercles concentriques, permettant ainsi de diffuser la culture à l'ensemble de l'établissement. Cela nécessite :

1. Identifier les « **early adopter** » incluant les personnes moteurs qui vont co-construire le projet. Ces personnes deviennent alors ambassadrices du projet auprès de l'établissement.
2. Elargir à un **2ème cercle intéressé et mobilisable**, qui pourront porter ou expérimenter le projet.
3. Une fois le projet initié et bien défini, **le diffuser largement** à l'établissement.



L'enjeu est d'adopter une démarche « **d'aller vers** ». Cela nécessite : d'introduire, de sensibiliser, de développer la connaissance... Il faut alors impliquer les « **stakeholders** », qui sont les parties prenantes, et non pas seulement les personnes facilitantes.

Cela peut se formaliser au travers de l'organisation de démonstrations, de RETEX, etc.

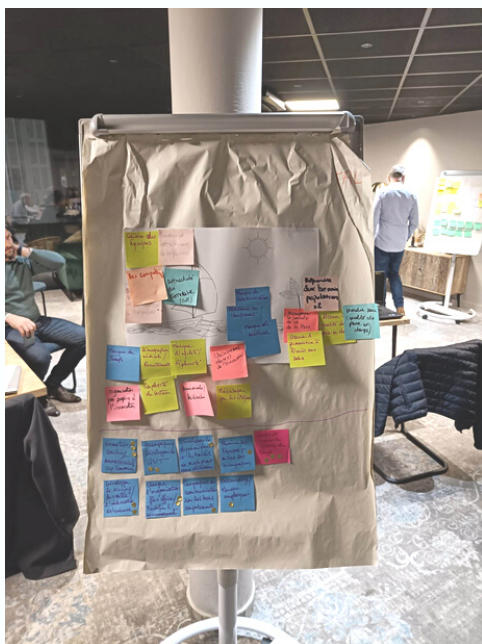
SÉQUENCE 3 : DÉFINIR UN DÉFI, UN BESOIN PERSISTANT AUQUEL EST CONFRONTÉ VOTRE ÉTABLISSEMENT

RÉFLEXION EN GROUPE SUR DES PROBLÉMATIQUES CONCRÈTES DANS L'ENVIRONNEMENT HOSPITALIER

Travaux en groupe permettant de définir une problématique hospitalière, et de définir un besoin persistant auquel est confronté notre établissement.

L'atelier permet notamment de représenter :

- La vision à atteindre
- Les freins internes
- Les leviers



SÉQUENCE 4 : POURQUOI LE DESIGN ? HISTOIRE, PRINCIPES ET BÉNÉFICES

QU'EST-CE-QUE LE DESIGN ?

Le design, ce n'est pas l'esthétique ou l'apparence des produits et objets. C'est avant tout la manière dont fonctionnent les éléments, la manière dont ils sont conçus. Le design, c'est "Comment ça marche" selon les mots de Steve Jobs.

« Design » se traduit en français par « concevoir ». Le terme représente alors l'interaction que l'on a avec l'objet, de sa création à sa mise en fonctionnement.

La notion de design est protéiforme et est composée de champs d'application différents.

- Le designer de service
- Le designer produit
- Le designer d'espace travaille sur les espaces
- L'UX designer travaille sur l'ergonomie d'usage
- L'Ui designer travaille sur la partie graphique



Pour favoriser une démarche de design thinking, il est fondamental **d'éviter le « silotage » des équipes**, c'est-à-dire que chacun travaille de son côté, dans son domaine d'expertise.

Il est au contraire bénéfique d'intégrer l'ensemble des acteurs afin qu'ils puissent travailler en pluridisciplinarité pour découvrir de nouveaux points de vues.

UN EXEMPLE DE MÉTHODE DE TRAVAIL : LE HACKATHON

Le Hackathon est un événement durant lequel des groupes de travail se réunissent pendant une période de temps donnée, afin de travailler sur des projets de manière collaborative. L'objectif est de trouver des solutions en travaillant de manière intense sur une très courte durée. Sous la contrainte temporelle, cela permet d'aller à l'essentiel et de générer de la créativité de manière très rapide.

Le Hacking Health Camp est un hackathon dans le domaine de la santé, permettant de penser et concevoir des projets sur une thématique de santé. Exemples de sujet :

- Comment réinventer les officines de demain ?
- Propositions de nouveaux parcours pour les patients afin de désengorger les établissements de santé.



UN BREF HISTORIQUE DU DESIGN THINKING

Théorisé dans les années 60 par Herbert Simon, le design thinking désigne un mode de pensée différent permettant de résoudre des problèmes parfois complexes. La méthode a évolué durant plusieurs décennies jusqu'à ce qu'elle soit démocratisée par Tim Brown dans les années 2010.

SÉQUENCE 5 : IMMERSION / QUIZZ DES DIFFÉRENTES MÉTHODES DE RECHERCHES

MISE EN PRATIQUE DE LA DÉMARCHE DE DESIGN THINKING

Cette deuxième journée de formation a été l'occasion pour les équipes de s'initier au design thinking.

Des cas pratiques ont été attribués à tous les groupes qui ont :

- Découvert l'intérêt et le fonctionnement de la méthode du persona permettant d'identifier le problème à traiter;
- Cherché collectivement des solutions à la problématique définie précédemment.



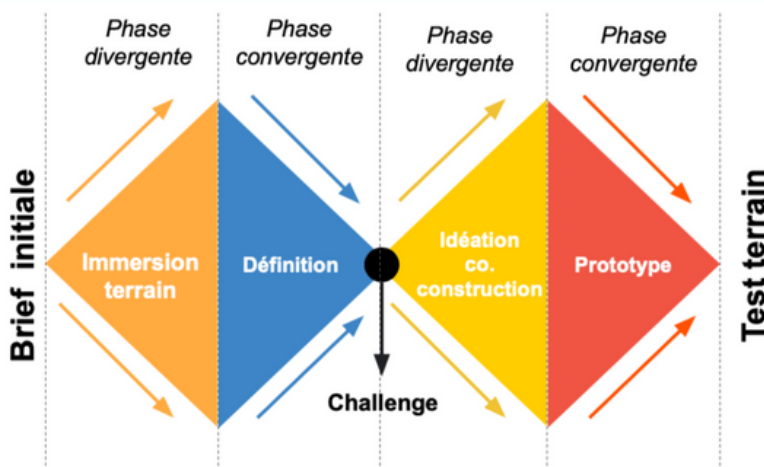
Appliqué au domaine de la santé, le design thinking permet de répondre à des problématiques telle que: "Et si la qualité de l'accueil était déjà un premier soin ? Réinventerait-on l'accueil de l'établissement ?"

SÉQUENCE 6 : DE L'IMPORTANCE DU REBRIEF

LE DESIGN THINKING : UNE TECHNIQUE APPLICABLE À TOUT TYPE DE PROJETS

Le processus du design thinking se décompose de la manière suivante :

- **Une phase d'immersion** qui consiste en la compréhension des utilisateurs, de leurs émotions et de leur manière de vivre l'expérience.
- **Une phase de définition** permettant de choisir la problématique.
- **Une phase d'idéation** afin de mettre en commun les idées qui ont émergé.
- **Une phase de prototypage** qui permet de construire une représentation des idées, c'est-à-dire de les modéliser.
- **Une phase de test** plaçant les utilisateurs dans les conditions les plus proches du réel.



Cette démarche est composée alternativement de phases divergentes puis convergentes.

Entre la phase de définition et la phase d'idéation se trouve le challenge. C'est une étape pivot permettant d'exprimer de manière concrète le problème que l'on a constaté sur le terrain et auquel l'on cherche à répondre.



SÉQUENCE 7 : ATELIER D'IDÉATION

Le portfolio d'idées permet d'organiser les pistes de solution qui ont émergé lors du processus de création. Les idées sont alors classées en fonction de leur degré de faisabilité et de leur degré d'impact. Les idées placées en haut à droite doivent être priorisées.



SÉQUENCE 8 : PROTOTYPAGE ET TEST



LE PROTOTYPAGE COMME MOYEN DE TESTER SA CRÉATION

Le prototypage permet de modéliser les idées retenues afin d'évaluer leur faisabilité technique, de mettre en place des itérations en amont et à moindre coût.

La phase de test, elle, offre la possibilité d'examiner la perception que peut avoir un utilisateur du produit ou du service.

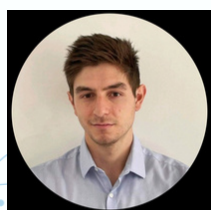
CONCLUSION

- Le design thinking est une méthode d'innovation centrée sur l'humain.
- Le processus alterne entre phases divergentes et phases convergentes, ce qui permet d'adapter le projet en fonction des constats établis.
- Il est multidisciplinaire et nécessite d'intégrer l'ensemble des parties prenantes au processus de création.

COMPTE RENDU RÉALISÉ PAR :



- Dorine Ricaud : élève directrice d'établissement sanitaire, social et médico-social. En stage au Centre hospitalier de Draguignan.



- Lucas Foulon : élève directeur d'hôpital. En stage au Centre hospitalier de Martigues.