

COMMENT REUSSIR A DEVELOPPER L'INNOVATION SOCIALE PAR LE DESIGN A L'HOPITAL ? PROPOSITION D'UN CADRE DE REFLEXION.

- Jihane Sebai, Maître de Conférences, ISM-IAE de Versailles Saint-Quentin, Université Paris Saclay, Laboratoire LAREQUOI, jihane.sebai@uvsq.fr
- Bérangère L. Szostak, Professeur des Universités, ISM-IAE de Versailles Saint-Quentin, Université Paris Saclay, Laboratoire LAREQUOI, berangere.szostak@uvsq.fr

Résumé

Le contexte sanitaire de la COVID a mis sous les projecteurs la créativité des acteurs de soin et de santé en termes d'alternatives et de solutions permettant d'assurer la continuité de la prise en charge et de remédier à la rupture des parcours de soins malgré les différentes contraintes matérielles et humaines. Si ce n'est pas nouveau en soi, ce contexte souligne la nécessité de rompre avec les pratiques bureaucratiques déjà installées dans le système hospitalier en France pour permettre à ces acteurs d'imaginer des solutions originales à leurs problématiques dans l'exercice quotidien de leur travail. Comment y parvenir ? Ce chapitre instruit cette question en s'appuyant sur les travaux en design et en management des établissements de santé, et avance trois propositions de facteurs de réussite. En particulier, il s'agit de considérer (1) l'appropriation par la direction générale de l'hôpital de l'innovation sociale par le design, (2) la légitimation et la défense par les acteurs porteurs de l'innovation sociale par le design et (3) la nécessaire concertation démocratique entre les acteurs et adaptabilité du design au contexte de l'hôpital.

BIBLIOGRAPHIE

- AMALBERTI, R. ET HOURLIER S. (2007), "Human error reduction strategies in Health Care". In: Carayon P, ed. *Handbook of Human Factors and Ergonomics in Health Care and Patient Safety*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates, p. 561-77.
- BARRETT, M. (2010), "Boundary Object Use in Cross-Cultural Software Development Teams", *Human Relations*, 63(8), p.1199-1221.
- BASON, C. (2014), *Design for Policy*, Farnham: Gower Publishing, Design for Social Responsibility.

- BÉLANGER, E., BARTLETT, G., DAWES, M., RODRIGUEZ, C., HASSON-GIDONI, I. (2012), "Examining the Evidence of the Impact of Health Information Technology in Primary Care: An Argument for Participatory Research with Health Professionals and Patients", *International Journal of Medical Informatics*, 81(10), p.654-661.
- BORJA DE MOZOTA, B. (2002), *Design Management*, Paris, Éditions d'Organisation.
- BRANDT, E., BINDER, T., SANDERS, E. B. N. (2012), *Tools and Techniques: Ways to Engage Telling, Making and Enacting*, Routledge International Handbook of Participatory Design, New York, Routledge, p.165-201.
- BROWN, T. (2009), *Design Thinking*, Paris, Pearson
- CARLGREN, L., RAUTH, I., ELMQUIS, M. (2016), "Framing Design Thinking: The Concept in Idea and Enactment", *Creativity and Innovation Management*, 25(1), 38-57.
- CATOIR-BRISSON, M.-J. ET ROYER M. (2017), « L'innovation sociale par le design en santé », *Sciences du Design*, 2(6), p. 65-79.
- CATOIR—BRISSON M.-J., VIAL S., DENI M., WATKIN T. (2016), "From the specificity of the project in design to social innovation by design: a contribution", *Design + Research + Society - Future-Focused Thinking*, Design Research Society, Jun 2016, Brighton, United Kingdom.
- CELASCHI, F., CELI, M., GARCIA, L. (2011), "The Extended Value of Design: An Advanced Design Perspective", *Design Management Institute Review*, 6(1), p.6-15.
- COTE, V., BELANGER L., GAGNON C. (2017), « Le design au service de l'expérience patient », *Sciences du Design*, 2(6), p.54-64.
- CUVELIER, L., GRANRY J.-C., ORLIAGUET G., *et al.* (2011), Resilience's resources in pediatric anesthesia. 3rd International Conference on Health care systems, *Ergonomics and Patient Safety* (HEPS). June 22-24, Oviedo, Espagne.
- CUVELIER, L. (2013), « L'ingénierie de la résilience : un nouveau modèle pour améliorer la sécurité des patients ? l'exemple de l'anesthésie », *Santé Publique*, 4(25), p. 475-482.
- DAMART, S. (2013), *Innovations managériales en établissements de santé*, ed. EMS.
- DAVID A. (1998). « Outils de gestion et dynamique du changement », *Revue française de gestion*, n° 120, septembre-octobre.
- DE NOBLET, J. (1988), *DESIGN Le Geste et le Compas*, éditions Aimery Somogy, Paris.
- FINDALI, A. (2003), « Design et complexité : un projet scientifique et pédagogique à visée transdisciplinaire », *L'Autre Forum* (Montréal), VII (3), p. 10-18.
- GAGNON, C. ET CÔTÉ, V. (2016), « Public design and social innovation: Learning from applied research", *DRS 2016, Design Research Society 50th Anniversary Conference*. Brighton, UK, 27–30 June, <http://www.drs2016.org/353/>
- GAY C., SZOSTAK, B. (2018), *Innovation and creativity in SMEs*, ed. Wiley.
- GRENIER, C., ET DENIS, J. L. (2018), « S'organiser pour innover : Espaces d'innovation et transformation des organisations et du champ de l'intervention publique », *Revue Politiques et Management Public*, 34(3-4), p.191-206.

- GROSJEAN, S., BONNEVILLE L., MARRAST PH. (2019), « Innovation en santé conduite par les médecins et infirmières : l'approche du design participatif à l'hôpital », *Innovations*, 3(60), p.69-92.
- GUIDOT R., 2000 (ré-édition), *L'histoire du design 1940-2000*, éditions Hazan, Paris.
- LAVILLE, J-L., KLEIN, J-L., MOULAERT F. (2014), *L'innovation sociale*, Toulouse, Erès.
- LE BŒUF, J. (2015), « Histoires du design : questionnement critique », *Sciences du Design*, 1, p.76-85.
- LIEDTKA, J. (2011), "Learning to Use Design Thinking Tools for Successful Innovation", *Strategy & Leadership*, 39(5), p.13-19.
- LIEDTKA, J. (2018), "Why Design Thinking Works", *Harvard Business Review*, 96(5), p.72-79
- LUCIE-SMITH E., 1983, *A history of industrial design*, éditions Phaidon-Oxford.
- LUCK, R. (2018), "What is It That Makes Participation in Design Participatory Design?", *Design Studies*, Early-Access.
- MANCEAU, D., MORAND, P. (2014), "A Few Arguments in Favor of a Holistic Approach to Innovation in Economics and Management", *Journal of Innovation Economics & Management*, 15(3), p.101-115.
- MANZINI, E. (2015), *Le design, quand tout le monde conçoit, une introduction au design pour l'innovation sociale*, Presse MIT.
- MANZINI, E. (2007) *Design research for sustainable social innovation*, in : Michel R. (édité par), *Concevoir Recherche maintenant : essais et projets sélectionnés*, Birkhäuser Bâle, 2007.
- MOREL, G., AMALBERTI, R., CHAUVIN, C. (2009), "How good micro/macro ergonomics may improve resilience, but not necessarily safety", *Safety Sci.* 47(2), p.285-94.
- MULGAN G. (2014) *Design in public and social innovation. What works and what could work better*, Nesta.
- ÖZDIRLIK B. ET PALLEZ F. (2017), « Au nom de l'utilisateur : co-concevoir la relation au public dans une mairie », *Sciences du Design*, 1(5), p.69-84.
- PELLERIN, D. ET COIRIE M. (2017), « Design et hospitalité : quand le lieu donne leur valeur aux soins de santé », *Sciences du Design*, 2(6), p.40-53.
- PIHKALA, S., KARASTI, H. (2016), "Reflexive Engagement: Enacting Reflexivity in Design and for Participation in Plural", *Proceedings of the 14th Participatory Design Conference*, 1, New York, NY, USA, ACM, 21-30.
- SÉGRESTIN, D. (2004), *Les chantiers du manager*, Paris, Armand Colin.
- SØRENSEN, E., TORFING J. 2012. Introduction: Collaborative innovation in the public sector. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*. 17(1). 1-14.
- SZOSTAK, B.-L., BOUGHZALA Y., DINE S. ET YAHIAOUI S. (2018), « La dynamique d'appropriation des outils de gestion dans le champ de l'ess : est-elle spécifique ? », *Management & Avenir*, 2(100), p.111-133.
- TASSAUX, D., COTTET, P., PARIES, J. (2010), « Résilience aux soins intensifs », *Revue médicale suisse*, 275(45), p.2401-4.

- 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), p.3-19.
- VAUJANY (de), F.-X. (2006), « Pour une théorie de l'appropriation des outils de gestion : vers un dépassement de l'opposition conception-usage », *Management & Avenir*, 9(3), p. 109-126.
- VERGANTI, R. (2006), "Innovating through Design", *Harvard Business Review*, 84(12), p.114-122.
- VERGANTI, R. (2008), "Design, Meanings, and Radical Innovation: A Metamodel and a Research Agenda", *The Journal of Product Innovation Management*, 25(5), p.436-456.
- VERYZER, R.W., BORJA DE MOZOTA, B. (2005), "The Impact of User-oriented Design on New Product Development: An Examination of Fundamental Relationships", *Journal of Product Innovation Management*, 22(2), p.128-143
- XIAO Y. (1994), "Interacting with complex work environments: a field study and a planning model", PhD dissertation, *University of Toronto*.