

**Florence Rigneau.** Elle exerce le métier peu connu de facilitateur graphique, qui nécessite des qualités d'écoute, d'analyse, de synthèse et une grande créativité.

# Le cerveau et la main

**L**a première fois que j'ai vu Florence Rigneau, elle inscrivait le titre d'une conférence high tech sur une longue feuille de papier blanc accrochée au mur, aidée d'une batterie de feutres de couleurs pastel. L'opération, particulièrement soignée graphiquement, l'avait occupée une bonne dizaine de minutes, et j'avoue m'être demandée si elle ne s'était pas trompée de salle, confondant l'atelier design avec l'après-midi « innovation » sur la technologie 3D. Mais c'est moi qui me trompais, car le métier de Florence Rigneau n'a rien d'une plaisanterie. Apparu dans les années soixante-dix aux États-Unis, le facilitateur graphique est devenu un must dans le monde de l'entreprise. « *Mens sana in corpore sano* », un esprit sain dans un corps sain, disait Junéval. Cette sage pensée va comme un gant à ce nouveau métier qui nécessite à la fois un cerveau analytique et un penchant artistique. Le facilitateur graphique traduit des pensées abstraites en représentations synthétisées, schématisées, dessinées. Il réalise un aller-retour permanent entre le cerveau et la main, le rationnel et l'émotionnel. Un talent qui, on le pressent, n'est vraiment pas donné à tout le monde... Sauf à savoir simultanément écouter les protagonistes d'une réunion d'équipe à très haut débit, capter leur pensée sans les trahir, rendre compte des flux, des interactions, des liens de cause à effet, tout en choisissant la meilleure représentation graphique de ce flot d'informations. Ouf! Florence Rigneau pourrait vous révéler, ce qui ne vous mènerait nul part, que « *c'est un métier qui s'apprend et auquel on se prépare* »... Mais c'est plutôt en cherchant du côté de son passé que vous trouverez quelques pistes à explorer.

## MULTI-TACHES

Florence Rigneau est une scientifique accomplie, une cartésienne au pays de Descartes. Elle est titulaire d'une maîtrise de biochimie en génétique moléculaire de l'Université de Dijon, et d'un Dess de cosmétotechnie décroché à Nantes. Ce pedigree lui a permis pendant plus de dix ans d'être comme un poisson dans l'eau dans l'industrie chimique appliquée à la cosmétique. Entrée dès la fin de ses études chez Givenchy, puis Dior, elle formule des produits de maquillage, « *du brief marketing jusqu'à l'industrialisation* », conjuguant contraintes industrielles, données réglementaires et esprit créatif. Pas assez toutefois pour la satisfaire puisqu'elle oriente sa carrière vers les fournisseurs de matières premières « *qui inventent de nouveaux noyaux de formules* » pour la très riche et lucrative industrie de la beauté. Elle devient



Florence Rigneau a réalisé le reportage graphique de la conférence sur la fabrication additive (impression 3D) organisée par Kelle Fabrik dans le cadre du mois de l'innovation en Bourgogne.

ainsi pendant quatre ans, au sein de la division cosmétique de BASF, le leader mondial de la chimie, l'interlocuteur principal de l'Oréal, et développe *ex novo* et sur mesure des matières premières innovantes, en lien avec les services qualité et achats des usines Europe du géant français. Voilà pour la capacité à conceptualiser. Mais Florence Rigneau n'est pas une personne réductible à son parcours, qui n'a été étanché ni sa soif de comprendre, ni celle de créer. Lorsqu'elle ne manie pas ses éprouvettes au fond d'un laboratoire en ébullition, elle cultive son jardin secret, la programmation neuro-linguistique (PNL). « *Avec la biochimie, j'arrivais à comprendre comment on fonctionne de l'intérieur mais avec la PNL, c'était l'homme dans sa globalité* ». Elle utilise ses vacances et ses congés pour se former à cette méthode (1), en France puis aux États-Unis. Elle

« *le simple fait de cartographier sur le papier le contenu des représentations mentales du groupe permet de prendre du recul et de débloquer la situation* ».

se rend en Californie, sur le bucolique campus de Santa Cruz, à quelques dizaines de kilomètres de San Francisco, où officient les plus grands noms de la discipline. En quelques années, elle gravit les échelons, obtient sa cer-

tification d'enseignante PNL. Pourtant, le décalage entre les deux mondes qu'elle côtoie devient de plus en plus difficile à vivre. Quand BASF annonce un plan de sauvegarde en 2006, elle fait le grand saut : elle sera formatrice à Dijon, sa ville natale. « *Pendant cinq ans j'ai animé des formations en entreprises, en utilisant les outils de communication de la PNL et tout mon savoir-faire en communication et management* », raconte-t-elle. Jusqu'au déclin final. Parce que Florence Rigneau a toujours en réserve une envie créative inassouvie, une main inerte et fourmillante qui ne demande qu'à se mettre en mouvement, pourvu qu'elle y trouve du sens.

## LE DESSIN COMME SYNTHÈSE

En 2012, elle fait la rencontre, décisive, de Roberta Faulhauer, une artiste devenue spécialiste de la facilitation graphique, et se dit : « *c'est pour moi!* ». Plus qu'une découverte, « *c'est une autorisation à faire* » ce qu'elle faisait déjà sans le savoir, une légitimation : « *je m'aidais de schémas pour clarifier mes pensées lors des accompagnements* ». Tout se met en place, ses savoirs imbriqués se raccrochent enfin à une même branche créative déclinée sous deux formes : « *le graphic recording ou reportage graphique, qui est la prise de notes lors de conférences ou groupes de travail, sans interaction entre le groupe et la personne qui prend en note* », et la

facilitation graphique proprement dite, à savoir « *l'utilisation des outils visuels en interaction directe avec les participants* », le groupe pouvant co-créer avec l'animateur « *pour trouver ses solutions, mettre à jour des potentiels, avancer dans son projet* ». Florence Rigneau fait désormais partie d'une communauté professionnelle très active de trois mille personnes dans le monde, dont quelques dizaines en France (2), et voit pour sa discipline un avenir radieux, « *pour les entreprises qui travailleront mieux*

## 1969

Naissance le 9 septembre à Dijon.

## 1993

Obtient un Dess de cosmétotechnie à Nantes, après une maîtrise de biochimie en génétique moléculaire à Dijon.

## De 1994 à 2006

Travaille pour différents grands noms de la cosmétique et de la chimie : Givenchy, Dior, BASF. Parallèlement se forme à la PNL en France et aux États-Unis.

## De 2007 à 2012

Formatrice indépendante en entreprise.

## Depuis 2013

Consultante en créativité, elle utilise le savoir-faire de la facilitation graphique en entreprise.

leurs projets, les étudiants qui mémoriseront mieux leurs apprentissages ». Pour réussir, elle a ses propres recettes, à commencer par une préparation minutieuse de ses interventions. Elle a animé pour les laboratoires Roche, en Suisse, un atelier de « Design thinking ». Elle travaille avec des créateurs d'activité qui ont besoin d'un déclic pour gagner en efficacité : « *le simple fait de cartographier sur le papier le contenu des représentations mentales du groupe, de sortir les idées, les concepts, permet de prendre du recul et de débloquer la situation* ». Et arrive sans idée préconçue, « *pour mieux cueillir l'inattendu* ». Ses tableaux graphiques ne sont certes pas des œuvres d'art, même si elle a sa propre batterie de dessins, mais ils finissent en général en bonne place sur les murs des organisations pour lesquelles elle est intervenue. Sa prochaine étape ? Modéliser les talents des autres facilitateurs graphiques et rendre ainsi compréhensible le processus mental de la facilitation. Du cerveau à la main, de la main au cerveau.

SILVIE KERMARREC

◆ (1) Ensemble coordonné de connaissances et de pratiques dans le domaine de la psychologie fondé sur une démarche pragmatique de modélisation, en ce qui concerne la communication et le changement. (2) fgcp.net