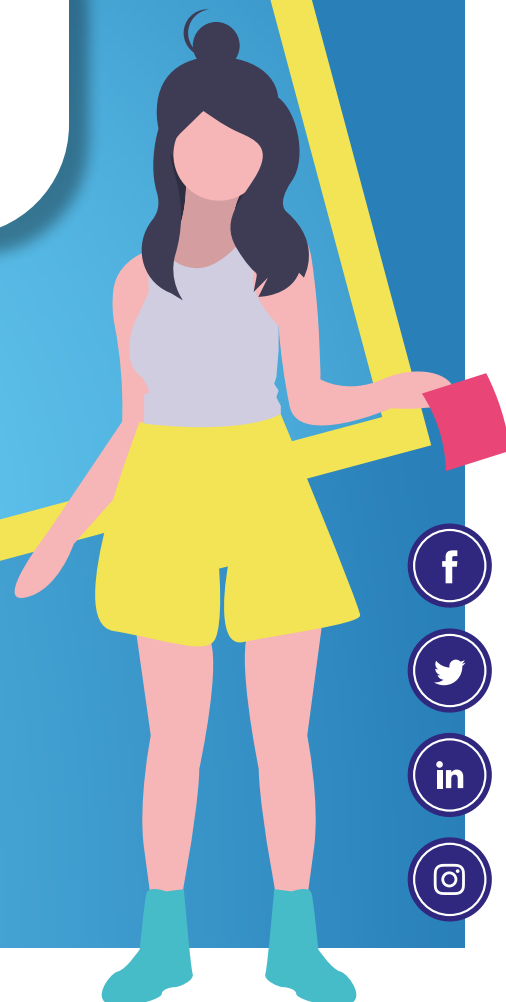


LE DESIGN THINKING

La méthode Design Thinking
comme **levier d'innovation**



SOMMAIRE

INTRODUCTION	1
UNE BRÈVE HISTOIRE DU DESIGN THINKING	1
QU'EST CE QUE LE DESIGN THINKING ?	2-3
LES 3 PRINCIPES DU DESIGN THINKING	3-4
LE PROCESSUS DU DESIGN THINKING	4-7
01 - IMMERSION	
02 - DÉFINIR LA PROBLÉMATIQUE	
03 - IDÉATION	
04 - PROTOTYPER	
05 - TESTER	
POURQUOI UTILISER LE DESIGN THINKING ?	8
LES BÉNÉFICES DU DESIGN THINKING POUR LES ORGANISATIONS	9
CAS CLIENTS	10-15

INTRODUCTION

Le terme **Design Thinking** se répand de plus en plus, la pensée design (pensée de conception ou encore pensée créative) est **une méthode centrée sur l'humain, créative, collaborative, qui permet la résolution de problèmes complexes et l'innovation** en s'appuyant sur les méthodes des designers. Rien que ça !



Mais inutile d'avoir peur dès cette première définition. Ce process est accessible à tous et permet de **co-concevoir avec plaisir pour les utilisateurs. Découvrez ce qu'est le design thinking, les étapes du design thinking, pourquoi l'utiliser et comment pratiquer le design thinking comme levier d'innovation. Après ça vous n'aurez plus qu'une envie : vous y mettre !**

UNE BRÈVE HISTOIRE DU DESIGN THINKING

Commençons déjà par l'origine de cette méthode, sans grande surprise vu son nom anglophone, elle nous vient des Etats-Unis. Le terme apparaît pour la première fois en 1987 dans l'ouvrage "design thinking" de Peter Rowe aux presses du MIT.

En 1991, à Palo Alto David Kelley fonde l'agence de design Ideo, et met au point un nouveau mode de résolution des problèmes. C'est la naissance de la méthode design thinking.

Les années 2000 sont le témoin de la multiplication des conférences, cours et publications sur le Design Thinking dans les plus grandes universités du monde jusqu'à la création en 2012 de 3 écoles de design thinking aux ponts et chaussées à Paris, Pékin et Tokyo.



QU'EST CE QUE LE DESIGN THINKING ?

Le Design Thinking est une méthode d'intelligence collective centrée sur l'utilisateur (ses usages, ses attentes, ses besoins) ou sur l'humain .

(définition donnée par Tim Brown)

Le Design Thinking est une méthode créative pour appréhender et résoudre des problèmes complexes de manière empathique et collaborative.

Plus qu'une méthode, c'est une manière de penser en utilisant la sensibilité et les méthodes de conception des designers.





« La plupart des gens font l'erreur de penser que le design c'est l'apparence. [...] Le design, c'est comment ça marche »

Steve Jobs

Le coeur de l'approche Design Thinking est d'amener un groupe d'individus à un maximum d'idées et de perspectives différentes pour atteindre des possibilités variées de solutions à une problématique donnée. C'est cette approche créative qui permet de trouver des innovations.

Le design thinking permet de faire émerger les idées en s'appuyant sur l'intelligence collective grâce à l'expérimentation avec les utilisateurs.

LES 3 PRINCIPES FONDAMENTAUX DU DESIGN THINKING



COLLABORATION

Co-créer lors d'ateliers participatifs pour faire émerger de nouvelles idées et innover.



ITERATION

Tester les solutions pour les adapter et les améliorer tout en se donnant le droit à l'erreur.



EMPATHIE

Remettre l'utilisateur au centre pour leur apporter des solutions pertinentes et adaptées.

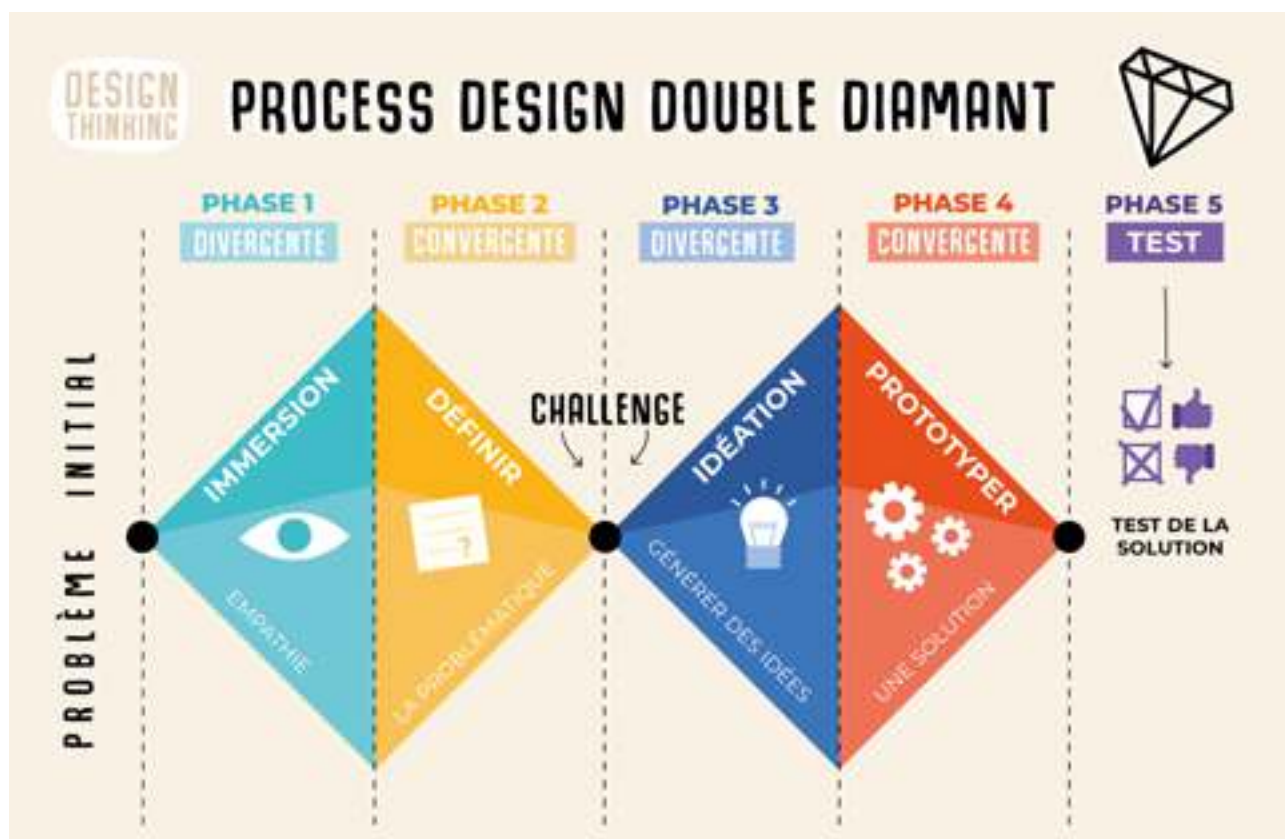


Tim Brown, CEO d'IDEO et père de la méthode design thinking, le définit comme “une discipline qui utilise la sensibilité, les outils et les méthodes des designers pour permettre à des équipes multidisciplinaires d'innover en mettant en correspondance attentes des utilisateurs, faisabilité et viabilité économique”.

LE PROCESSUS DESIGN THINKING

Le process design thinking repose sur plusieurs étapes qu'il s'agit de suivre pour explorer pleinement la force de cette méthode. Ces étapes alternent :

- ✓ des phases de divergence pour ouvrir le champ des possibles et générer un maximum d'idées sans se censurer.
- ✓ des phases de convergence pour se mettre d'accord en équipe sur les challenges à relever et les idées à retenir et le choix d'une solution.





01 - Immersion

C'est la phase qui permet d'observer et de chercher à comprendre ses utilisateurs pour identifier leurs usages, leurs besoins, leurs motivations, leurs attentes et aussi leurs freins. Cette phase demande de mobiliser sa capacité d'empathie pour se mettre dans la peau de l'utilisateur. Elle demande aussi de prendre du recul : rappelez-vous que vous concevez une solution pour les utilisateurs et non pas pour vous !

Exemple d'ateliers et de techniques d'immersion



DÉFINIR LE PANEL D'UTILISATEURS



OBSERVATION



ENTRETIEN INDIVIDUEL



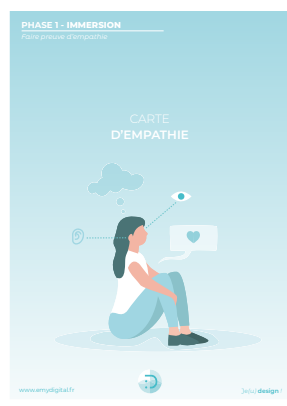
FOCUS GROUP



QUESTIONNAIRE EXPLORATOIRE



PERSONA



CARTE D'EMPATHIE



CARTOGRAPHIE DU PARCOURS UTILISATEUR



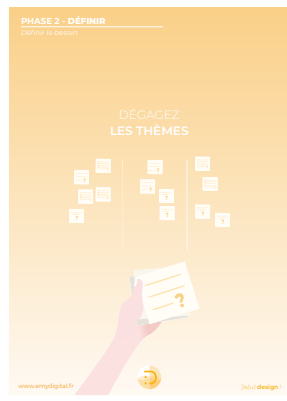
02 - La définition de la problématique

Cette phase de convergence permet à l'équipe de conception de se mettre d'accord sur la problématique, le challenge qui va guider le process design. Parmi les problématiques détectées lors de la recherche utilisateur (phase d'immersion), il s'agit de converger vers un axe prioritaire et une problématique clé à résoudre. Gardez à l'esprit qu'on ne peut pas apporter de solution à tous les problèmes en même temps.

Exemple d'ateliers et de techniques pour définir la problématique



«HMW» (HOW MIGHT WE) FORMULER LE CHALLENGE



DÉGAGEZ LES THÈMES



FORMULEZ VOS RÉVÉLATIONS

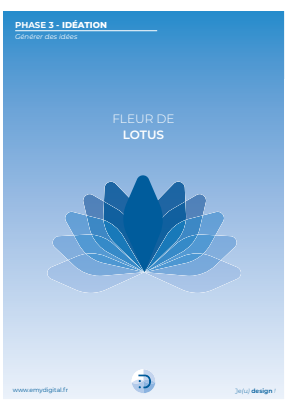


LES 5 POURQUOI

03 - L'idéation

Cette nouvelle phase de divergence ouvre le champ des possibles, le but est de générer un maximum d'idées pour répondre à la problématique en laissant libre cours à son imagination et à ses idées, même les plus folles sont permises alors aucune censure ! Laissez-vous porter par l'intelligence collective en construisant sur les idées des autres.

Exemple d'ateliers et de techniques d'idéation



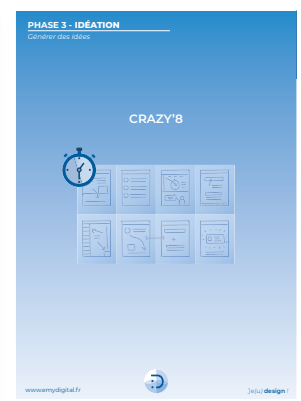
FLEUR DE LOTUS



LE BRAINSTORMING



TRI DE CARTES



CRAZY'8



04 - Le prototypage

Cette phase convergente permet à l'équipe de se fixer sur la solution finale et d'y donner vie en la prototypant. Le prototype n'a pas besoin d'être parfait le tout c'est qu'il permette de bien comprendre la solution et de l'affiner pour la présenter aux utilisateurs.

Exemple d'ateliers et de techniques de prototypage



05 - Le test de la solution

Le prototype sert de support pour réaliser ensuite les tests auprès des utilisateurs finaux de la solution. Ce sont eux les juges ultimes du projet et comme la solution est conçue pour eux il est essentiel de leur demander si elle correspond bien à leurs attentes et répond à leurs besoins. Selon les retours il est possible d'améliorer la solution, ou de la changer totalement si nécessaire c'est la force d'un processus itératif.

Exemple d'ateliers et de techniques de test





POURQUOI UTILISER LE DESIGN THINKING ?

Utiliser le design thinking permet un gain de temps considérable parce que grâce à la méthode on arrive plus rapidement à une solution qui répond réellement aux besoins des utilisateurs. Et cela évite de déployer sur le marché un produit ou service pas suffisamment adapté aux utilisateurs.

Imaginez la perte de temps et d'argent dans ce cas-là !

Le design thinking permet de travailler en “test and learn”, ainsi on itère au fur et à mesure c'est-à-dire qu'on revient en arrière si on se rend compte que l'on est parti dans la mauvaise direction. **Il est donc important de se laisser le droit à l'erreur.**

L'autre avantage de la méthode design thinking, et c'est son principal point fort, est de **redonner une place centrale à l'utilisateur dans la conception de nouveaux projets**. C'est pour eux que la solution est conçue car c'est eux qui l'utiliseront il est donc impensable de ne pas commencer par une phase de recherche utilisateur afin de bien les comprendre, détecter leurs besoins, leurs motivations, leurs freins.

Ces informations précieuses vont permettre d'identifier les problèmes et les **opportunités d'innovation** afin de concevoir une solution qui correspond à leurs besoins ainsi on s'assure que la solution sera **utile** !

Le design thinking permet la **résolution de problèmes complexes**, si nous devions répondre à ces problèmes sans aucune méthode ce serait bien difficile ou du moins assez long. La méthode design thinking permet de détecter des opportunités d'innovation et de proposer des solutions innovantes.

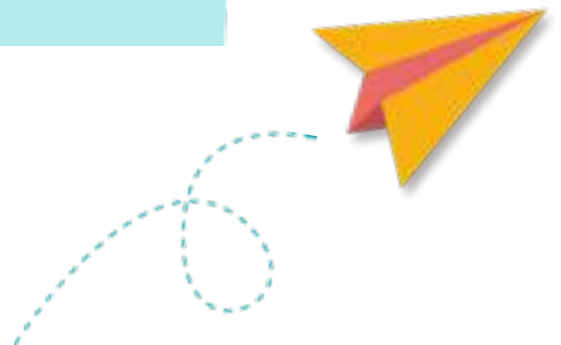




LES BÉNÉFICES DU DESIGN THINKING POUR LES ORGANISATIONS

- ✓ Débloquer la créativité des organisations et leur potentiel d'innovation.
- ✓ Passer à une culture qui valorise les succès et autorise les erreurs, les échecs et élimine les plus gros obstacles à la créativité et à l'innovation.
- ✓ Développer la force du collectif par la collaboration des équipes et l'intégration de toutes les parties prenantes dans le process de création.
- ✓ Détecter les opportunités d'innovation, s'ouvrir à de nouvelles possibilités, nouvelles directions, nouvelles solutions.
- ✓ Accélérer le rythme des projets et réduire les coûts - rester compétitif dans un monde en constante évolution.

Apprendre à utiliser le design thinking permet aussi de développer des compétences essentielles : **la capacité d'empathie, la collaboration et l'intelligence collective, la créativité et l'agilité.** Pratiquer cette méthode avec son équipe permettra de **renforcer la collaboration et la cohésion d'équipe.**



CAS CLIENTS

Caisse Nationale d'Assurance Maladie Refonte du logiciel interne de gestion des formations



Problématique initiale :

Comment optimiser le suivi des formations des agents ?

Contexte :

2 jours de formation au design thinking avec 12 participants (service formation, opérations, marketing, digital ...)

Solution :

La phase d'immersion auprès des utilisateurs (les agents) a permis de se rendre compte que le vrai challenge était de faciliter la recherche d'une formation, le choix et l'inscription plus que le suivi des formations. La solution proposée permet donc au service RH d'optimiser le suivi des formations mais aussi aux agents d'être accompagnés bien en amont du process, c'est-à-dire à partir du diagnostic de leurs compétences et leur recherche de formation. Une vraie valeur ajoutée !

Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes Conception d'un Lab d'innovation



Problématique initiale :

Comment intégrer les utilisateurs dans les projets internes de la banque à tous les niveaux ?

Contexte :

2 jours de formation au design thinking avec 8 participants (service digital, service clients, marketing...).

Solution :

Grâce au design thinking, les participants ont choisi d'orienter la solution en ce sens par la création de lab d'entreprise qui permettrait de mener toujours plus de projets en interne grâce à de nouvelles méthodes créatives, collaboratives et innovantes. Et surtout d'impliquer leurs utilisateurs dans la conduite de leurs projets en interne pour déployer des services toujours plus adaptés à leurs besoins. Les différents coeurs de métiers de la banque pourraient également travailler ensemble sur des projets grâce à ce lab qui permettrait à la fois, de rapprocher les collaborateurs entre eux et avec leurs clients.



CAS CLIENTS

Université du Management de Pôle Emploi Refonte du parcours de formation des managers



Problématique initiale :

Comment repenser le parcours de formation des managers qui commence à dater et à besoin d'être remis en question ?

Contexte :

2 jours de formation au design thinking avec 8 participants (chefs de projets formation, RH, managers).

Solution :

Un parcours de formation principalement basé sur l'apprentissage expérientiel, la collaboration et l'apprentissage entre pairs. Les points clés du parcours de formation sont : un format immersif, la valorisation des réussites, de l'expérimentation et l'acculturation au digital. Ces idées ont l'avantage d'être novatrices et surtout de répondre aux nouveaux besoins des managers identifiés dans la phase d'immersion.

Comité départemental du Tourisme des Landes Le nouveau Grand Printemps des Landes



Problématique initiale :

Comment ré-enchanter la saison événementielle du Grand Printemps des Landes pour attirer des touristes et mettre en valeur son beau territoire ?

Contexte :

2 jours de formation au design thinking avec 6 participants (Offices de tourisme, chargés de projets Tourisme du CDT).

Solution :

Un nouveau concept bien pensé et novateur pour un printemps des landes nouvelle génération. La solution sera développée dans les prochains mois et reste pour le moment confidentielle mais nous pouvons déjà vous dire qu'elle tourne autour du tourisme de nature basé sur la surprise et la personnalisation des offres.

Le bonus : des expériences sensorielles à des moments clés du parcours client.



Covéa Assurances

Optimisation du parcours de formation “collaborateur”



Problématique initiale :

Comment repenser le parcours de formation des managers qui commence à dater et à besoin d'être remis en question ?

Contexte :

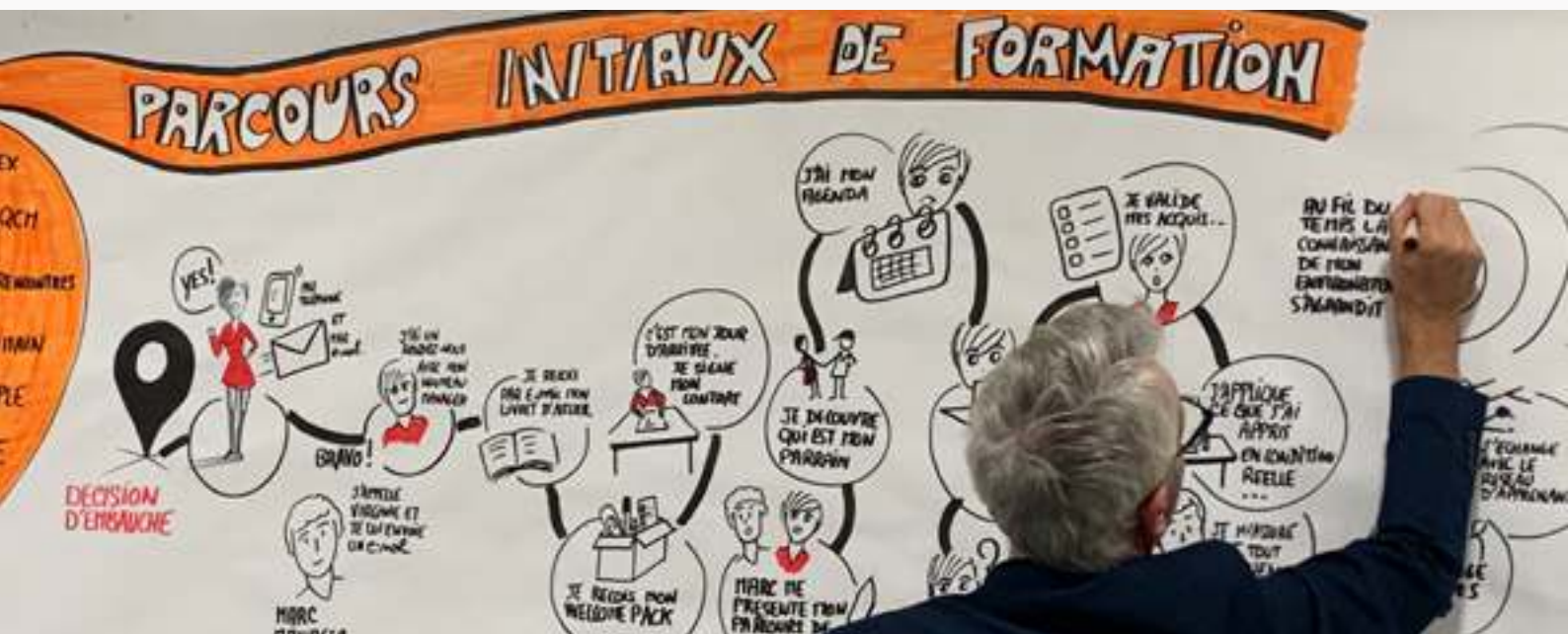
1 journée de Workshops design thinking avec 14 participants du service RH (plusieurs profils confondus).

Solution :

En fin de journée, lors de la phase de prototypage chaque sous-groupe a travaillé sur une phase du parcours collaborateur, les participants ont pu définir un process entier pour guider les collaborateurs de leur arrivée jusqu'à leur souhait de mobilité interne.

Le gros point fort de ce workshop design thinking a été la présence constante de la facilitation graphique qui a permis de consolider le parcours sous forme de fresque reprenant toutes les idées des différents sous-groupes.

Cette fresque a été affichée dans les locaux pendant plusieurs mois pour inspirer les collaborateurs, obtenir des feed-backs constructifs et leur permettre de mettre en place des actions orientées “expérience collaborateurs”.



Creder

Faire évoluer les pratiques d'accompagnement



Problématique initiale :

Comment accompagner les créateurs d'entreprise dans la définition de leur concept et de leur business model ?

Contexte :

Formation de 2 jours au Design Thinking et formation de 2 jours à la facilitation d'ateliers pour 30 consultants du CREDER.

Solution :

La mise en pratique de la formation Design Thinking a été réalisée sur la thématique du bien-être au télétravail pendant le 1er confinement COVID19 de mai 2020. Chaque groupe formé a pu générer une multitude de nouvelles idées pour améliorer leurs pratiques du travail à distance et proposer des solutions utiles répondant à de nouveaux besoins et à leur bien-être.

La formation facilitation d'ateliers a quant à elle permis de faire le pont avec leurs pratiques professionnelles pour l'accompagnement à la création d'entreprise et l'insertion professionnelle.

Les consultants de CREDER ont désormais de nouveaux outils et de nouvelles méthodes créatives, collaboratives, d'animation et de facilitation à leur disposition pour proposer des accompagnements basés sur la co-création et être toujours plus à l'écoute des besoins de leurs bénéficiaires. Ces nouvelles compétences leur ont même permis de décrocher un gros appel d'offres.

De plus, la formation s'est déroulée à distance, ce qui a permis aux participants de découvrir et de pratiquer de nouveaux outils digitaux (zoom, mural, kahoot, padlet...) qu'ils allaient pouvoir réutiliser pour mener des accompagnements et ateliers à distance.



CAS CLIENTS

Hétic, école des métiers du web Améliorer l'accès à l'éducation en Afrique



Problématique initiale :

Comment améliorer l'accès à l'éducation dans les pays d'Afrique Francophone à l'école primaire grâce à une solution digitale ?

Contexte :

Réalisation d'une semaine de Design Sprint avec 75 étudiants de l'école internet HETIC, 3 formateurs/facilitateurs, des experts et des contenus d'immersion récupérés auprès de divers partenaires en lien avec l'éducation en Afrique Francophone.

Solution :

Plusieurs solutions ont vu le jour, les étudiants ont proposé des applications mobiles à destination des enfants en dehors de l'école (ChatBot, gamification ...), des applications sur tablettes pour l'usage en classe à plusieurs élèves, des applications pour les enseignants afin de récupérer des contenus, des exercices et des activités ludiques d'apprentissage accessibles via des tablettes distribuées par des mécènes, rechargeables par énergie solaire qui n'ont pas besoin d'être connectées à internet pour être utilisées (contenus téléchargés périodiquement avec accès à une connexion internet ponctuelle).

DDTM 33



Séminaire des cadres "projet de service" type Hackathon

Problématique initiale :

Plusieurs problématiques liées au projet de service ont été challengées par divers groupes.

Contexte :

Organisation d'un séminaire en ligne de 70 personnes (cadres de la DDTM 33) sur une journée complète.

Solution :

La journée a commencé par un forum ouvert pour présenter les actions proposées par les groupes de travail pour le projet de service qui a été suivi par des ateliers créatifs type Hackathon pour répondre aux diverses problématiques proposées.

Les ateliers ont été animés par des facilitateurs EMY DIGITAL et aussi par des animateurs de la DDTM 33 que nous avons formés au préalable à l'animation de réunions participatives et productives à distance. Les participants ont pu proposer des solutions innovantes, adaptées aux besoins des collaborateurs et des usagers.



PRÊT À DEVENIR UN DESIGN THINKER ?

Le meilleur moyen de bien appliquer le design thinking dans sa pratique professionnelle est de bien comprendre la méthode et pour acquérir à la fois les méthodes et les compétences propres au design thinking quoi de mieux que de l'expérimenter ?

EMY DIGITAL : DE LA CRÉATIVITÉ, DE L'INNOVATION ET SURTOUT DE L'HUMAIN

Chez Emy Digital, on propose des formations professionnelles, des ateliers et des accompagnements afin de diffuser les méthodes et de permettre à chacun de s'approprier l'UX Design, le Design Thinking, les outils digitaux, la créativité et l'innovation. Et ce qu'on souhaite transmettre c'est aussi un état d'esprit tourné vers la collaboration, la communication bienveillante, le droit à l'erreur et la créativité. L'offre de formation s'est développée au cours des années pour permettre l'appropriation aux outils numériques, l'accès à la créativité et l'innovation, le management, le travail à distance... et elle est en perpétuelle évolution !



Aujourd'hui, en tant que lab d'innovation, notre volonté première est de rendre l'innovation accessible à tous.

Emily Lefebvre, Directrice

Retrouvez un accès direct à nos formations en Design Thinking :

[Formation parcours Design Thinking 30H](#)

[Formation Design Thinking](#)

[Formation facilitation ateliers Design Thinking](#)

À très vite !
L'équipe EMYDIGITAL

