

Design thinking, Design de services

Rémi Voluer

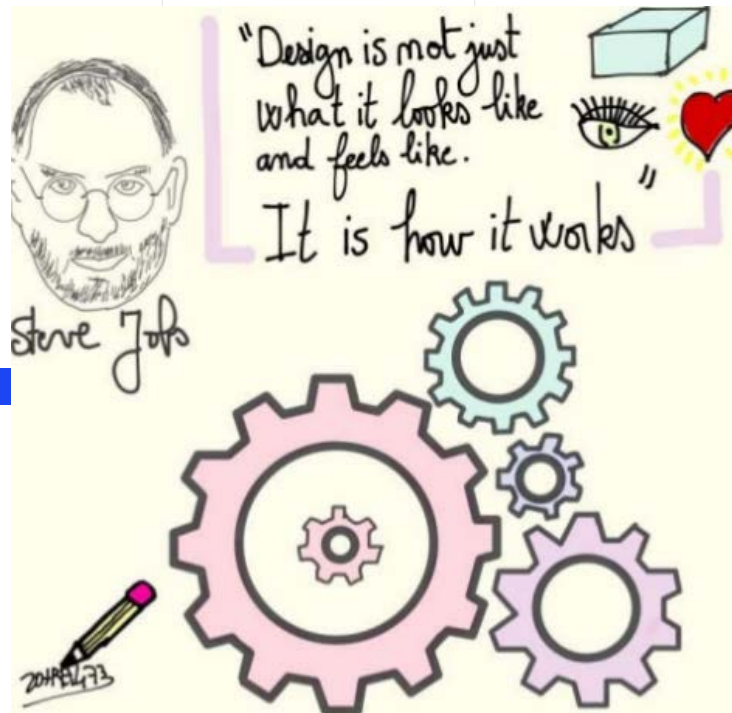
octobre 2016

Seyes



Le Design Thinking dans son contexte





Qu'est-ce que le design ?

3 dimensions

- esthétique
- expérience de l'utilisateur
- industrialisable

reproductibilité, modèle économique et appropriation par les usagers

On design des images, objets, interface, son, vidéo, espace...

Mais aussi... **des systèmes**

Puisque tout élément se design par rapport à sa fonction, alors on peut designer des organisations et des interactions

Entreprise

Administration

groupes sociaux

et **des services**

Envoyer une lettre

Faire ses achats

Payer ses impôts

Recommander un hôtel

Effectuer un tri sélectif

Aider un enfant à faire des devoirs

...

des services

qu'on modélise sous la forme de processus



Le Design Thinking se nourrit de l'expérience



« La pensée Design a pour mission de traduire les **observations** en **informations** et ces dernières en **produits et en services** qui améliorent les **hommes** »

Tim Brown



Tim Brown

Savoir observer les utilisateurs

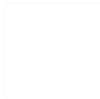
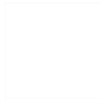
Empathie : se nourrir de connaissance

Humilité : ne pas chercher à se faire plaisir

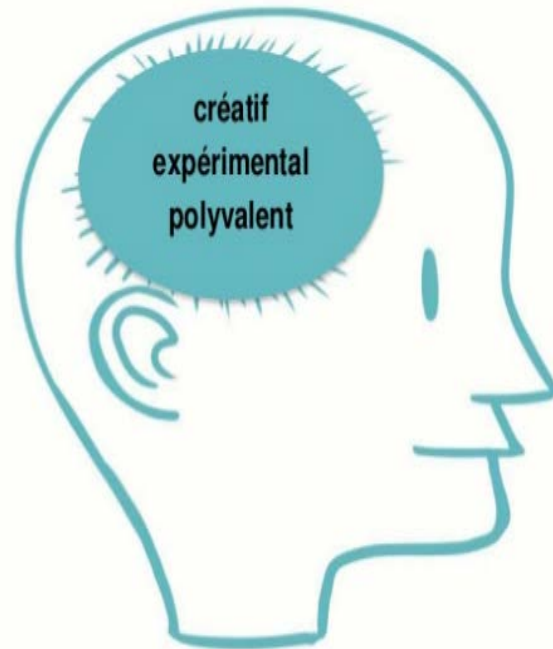
Clairvoyance et esprit critique : distinguer causalité et corrélation



Penser design



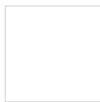
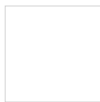
Un état d'esprit



Business Thinking	Design Thinking
<ul style="list-style-type: none">• Pensée logique	<ul style="list-style-type: none">• Pensée intuitive
<ul style="list-style-type: none">• Raisonnement déductif et inductif*	<ul style="list-style-type: none">• Raisonnement abductif*
<ul style="list-style-type: none">• Besoin de preuves	<ul style="list-style-type: none">• Questionnement: "what if?"
<ul style="list-style-type: none">• Appui sur des exemples passés	<ul style="list-style-type: none">• Détachement des exemples passés
<ul style="list-style-type: none">• Décision rapide	<ul style="list-style-type: none">• Maintien de plusieurs possibilités
<ul style="list-style-type: none">• « C'est bon » ou « C'est pas bon »	<ul style="list-style-type: none">• « On peut toujours trouver une meilleure solution »
<ul style="list-style-type: none">• Inconfort avec l'ambiguïté	<ul style="list-style-type: none">• Goût pour l'ambiguïté
<ul style="list-style-type: none">• Recherche de résultat	<ul style="list-style-type: none">• Recherche d'abord de sens

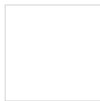
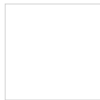
On pense design tout le temps

- Processus itératif et cyclique (lié au cycle de vie du produit)
- Mais chaque action quotidienne peut être améliorée ou supprimée
- **Prendre le temps d' « optimiser le quotidien » pour gagner du temps rapidement**



Et de façon agile

- Il ne s'agit pas de penser un dispositif idéal (qui n'existe pas)
- Mais un dispositif intelligent, souple, vertueux, et évolutif, qui évoluera de lui-même vers ses objectifs économiques et écologiques.
- L'agilité permet de tester et mettre en œuvre très rapidement des choses simples



Une pratique d'intelligence collective



- Se poser des questions ensemble pour trouver des réponses ensemble
- Pour créer des services et des expériences centrés sur les usagers, le mieux est de leur demander leur avis
- 100% de l'équipe peut doit participer à la démarche pour améliorer son quotidien



Une méthode de travail



Observation



Observation

1. Connaître finement sa cible

Faire preuve d'empathie et « se nourrir » de connaissances



2. Identifier la bonne question

Comment reconstruire le pont ?

Comment traverser la rivière ?

Pourquoi traverser la rivière ?



Idéation



3. Parvenir à un consensus

Prendre de la hauteur, fédérer le plus largement une équipe projet pluridisciplinaire.



4. Etre créatif

Se permettre des idées décalées pour aboutir à des pistes pertinentes.



Itération



Itération

5. Tester par la mise en forme

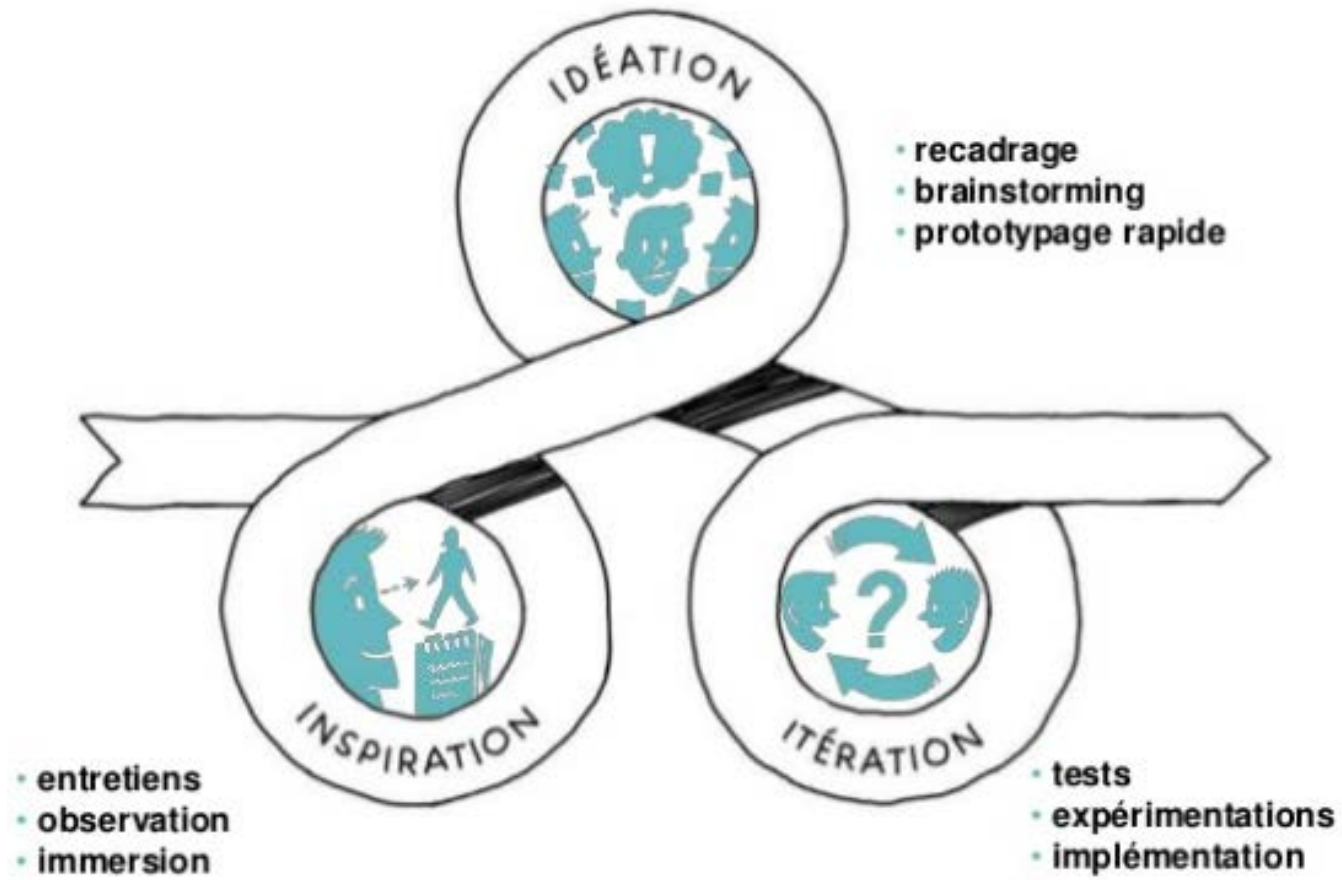
Oser, tester, se tromper, pour réussir plus vite.



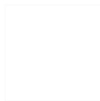
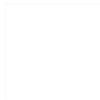
6. Communiquer les solutions

Les valoriser par la mise en scène.

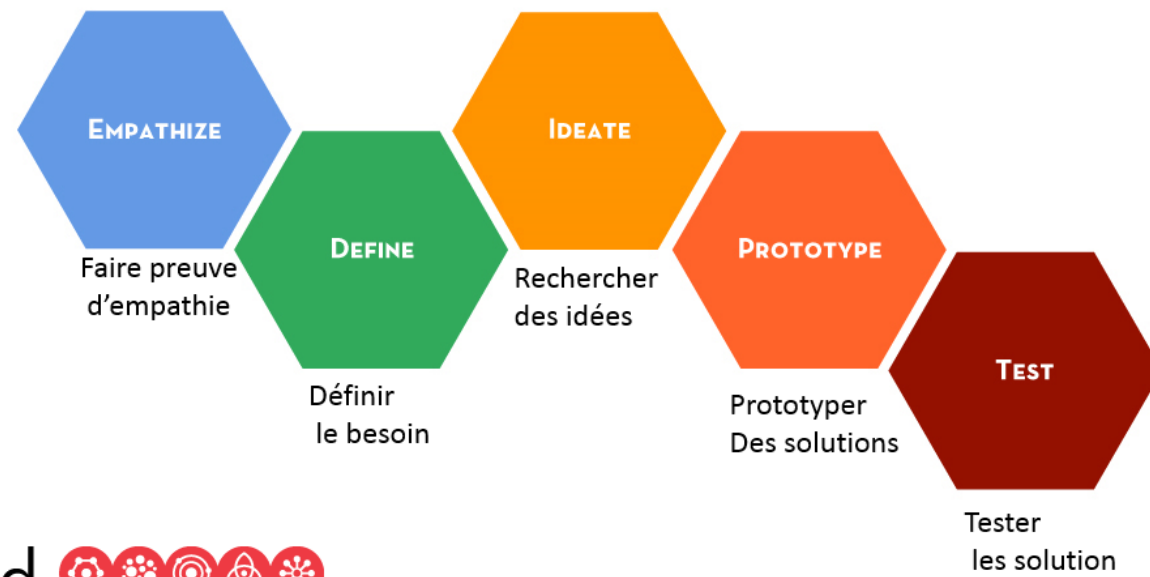




4 modèles

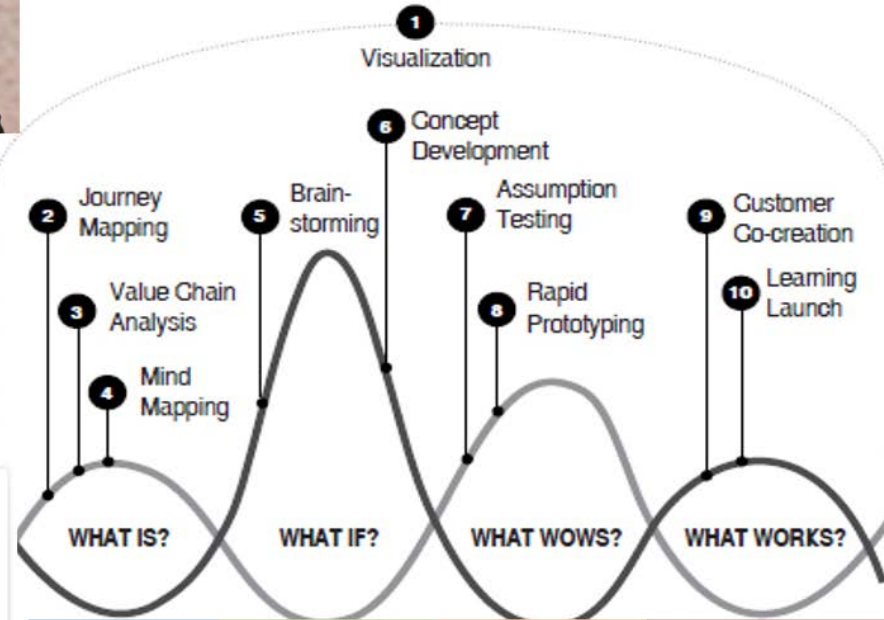
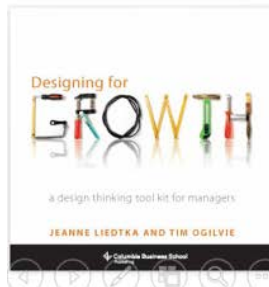
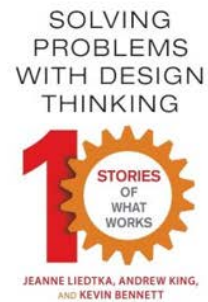


Le modèle de la d.School Stanford





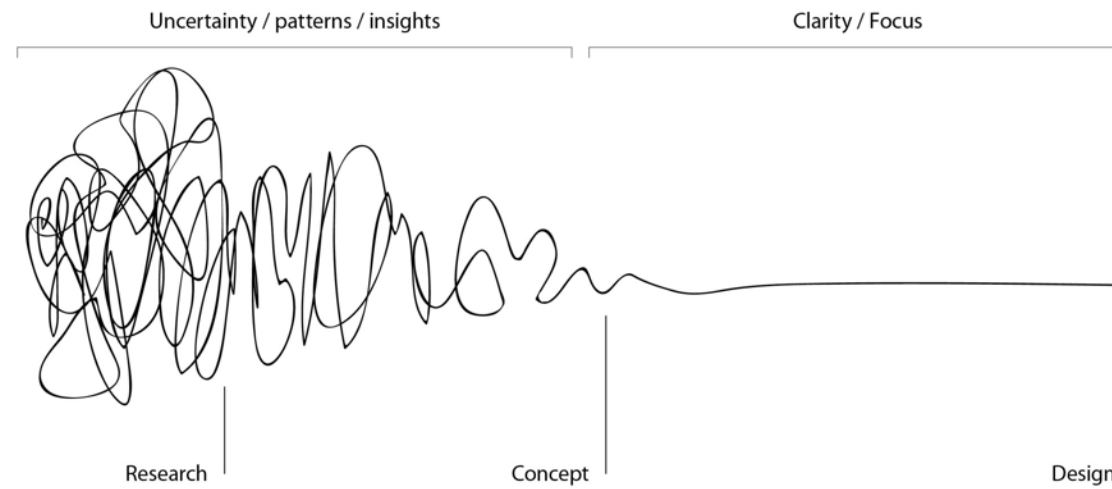
Le modèle de Jeanne Liedtka



Quel est? Qu'est ce que c'est?	Si (Recherche de toutes les possibilités)	Comment attirer et impressionner?	Qu'est ce qui marche et comment ça fonctionne?
--------------------------------	---	-----------------------------------	--



Le modèle* de Damien Newman

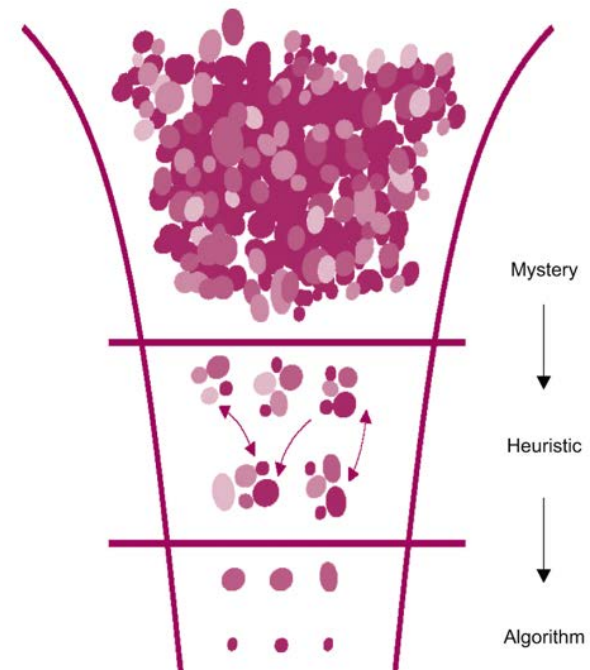




« Les compétences en design et en affaires convergent. Pour réussir dans l'avenir, les hommes d'affaires doivent réfléchir comme des designers... « **des maîtres d'heuristique** » plus que des « gestionnaires d'algorithmes » »

Roger Martin, doyen de Rotman School of Business

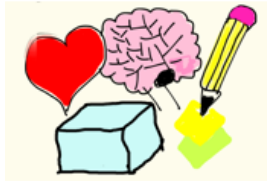
Le modèle de Roger Martin



Des outils

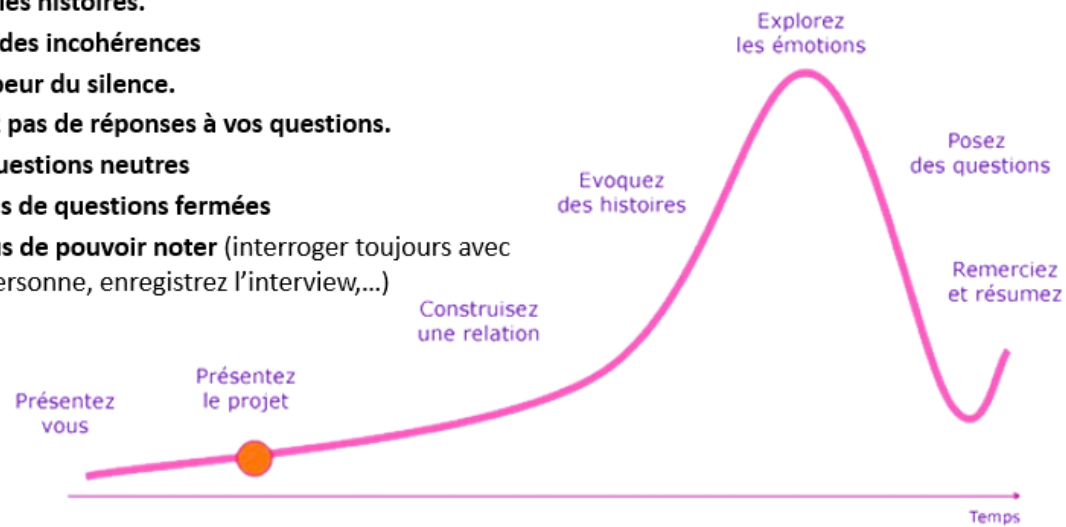


Interview empathique

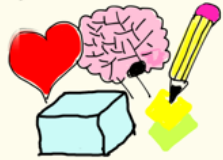


Interview empathique(outil)

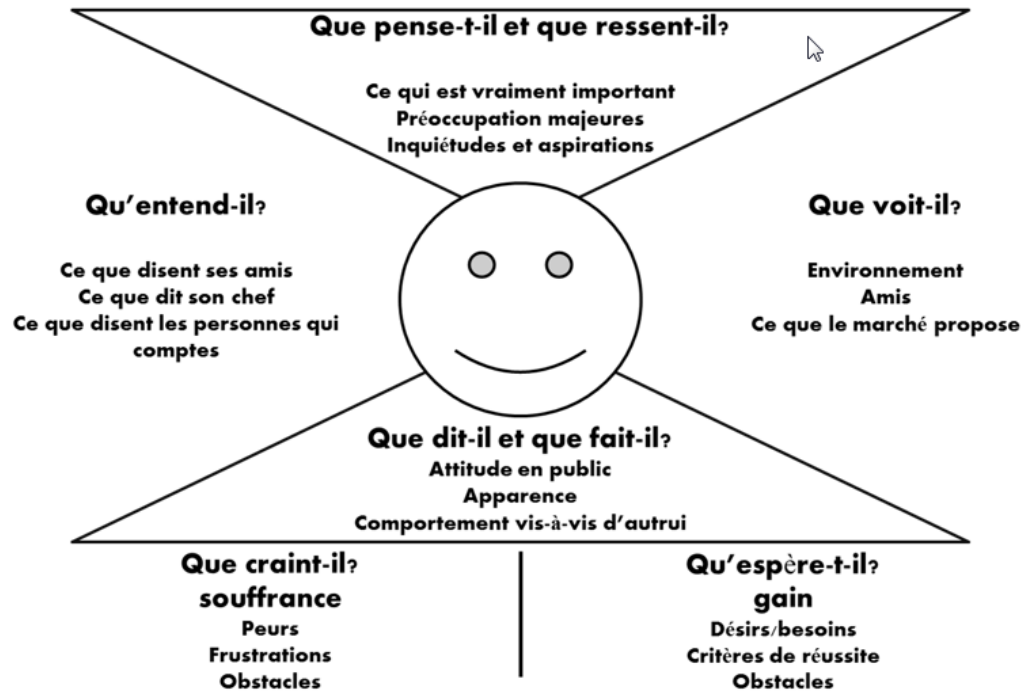
1. **Demandez pourquoi.** Même si vous pensez que vous connaissez la réponse
2. **N'utilisez jamais «habituellement» dans vos questions.** Au lieu de cela, demandez à l'utilisateur une situation spécifique, par la question «Racontez moi la dernière fois que vous... »
3. **Encouragez les histoires.**
4. **Recherchez des incohérences**
5. **N'ayez pas peur du silence.**
6. **Ne suggérez pas de réponses à vos questions.**
7. **Posez des questions neutres**
8. **Ne posez pas de questions fermées**
9. **Assurez -vous de pouvoir noter** (interroger toujours avec une autre personne, enregistrez l'interview,...)



Carte de l'empathie



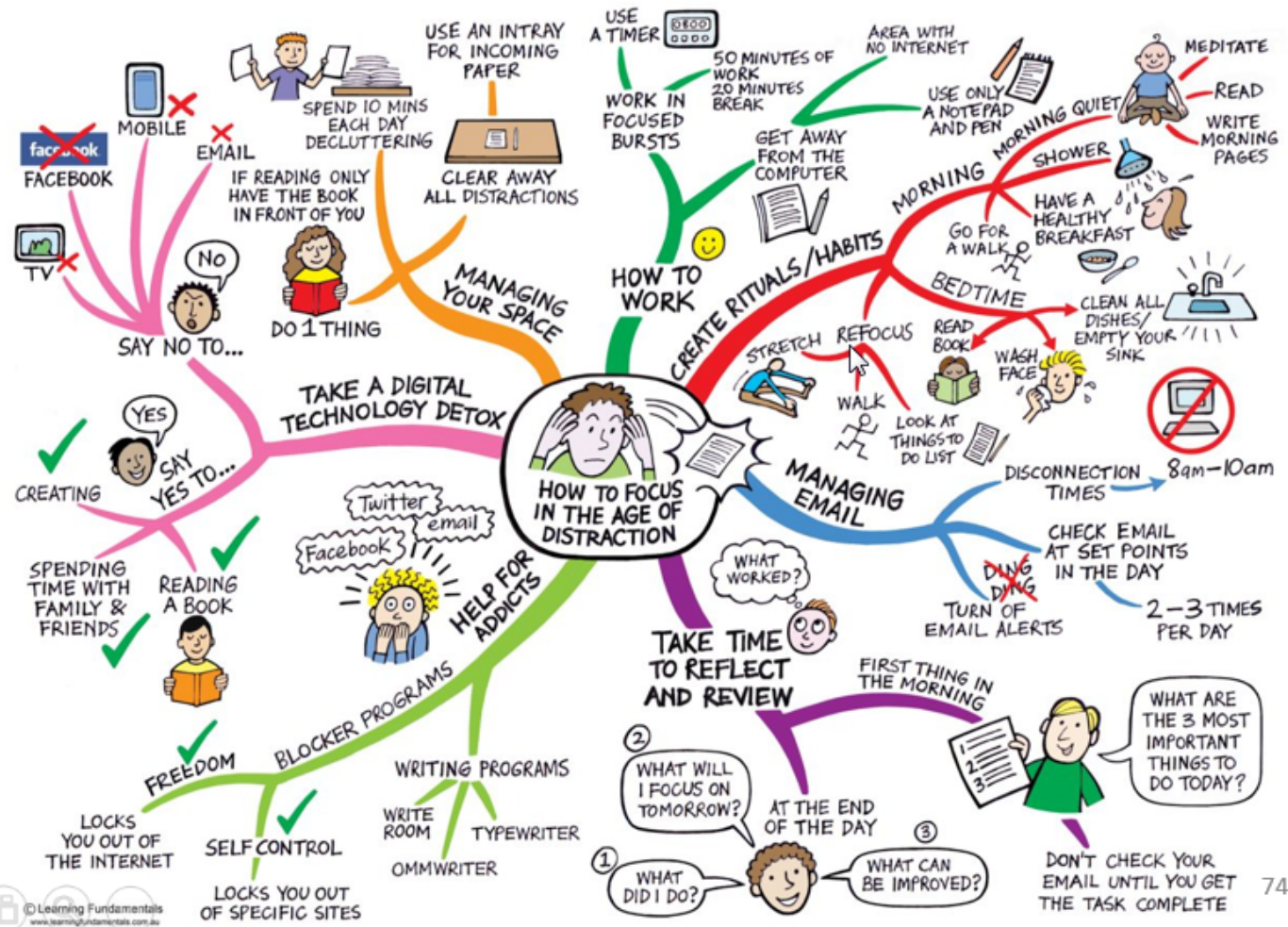
La carte de l'empathie (outil)



Brainstorming



Mind Mapping



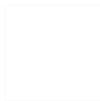
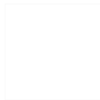
Persona



- 38 ans
- Divorcé
- 2 enfants
- Diabétique
- Travailleur Social
- A des tendances extrêmes dans la préparation et la consommation alimentaire
- Fait attention à sa santé et celles des autres



Conclusion



Le design thinking

La démarche d'innovation utilisée par les designers, qui a pour spécificité d'être focalisée sur l'humain (besoins & usages) est une démarche d'intelligence collective.



Le design management



L'intégration optimale du design dans la stratégie, l'organisation et les process de l'entreprise.

Tout pour un produit ou un service parfait

En mettant à parité la satisfaction des clients et la génération d'un niveau de profit cohérent, le design management s'inscrit dans une démarche d'entreprise équilibrée et viable sur le long terme.

Le design



Le résultat final



Seyes

Océan Indien

Seyes

L'Usine by CBO - 30 rue André Lardy

97438 Sainte-Marie

contact@seyes.re