

Le Design Thinking effet de mode ou mode d'action ?

Pascal ANDRE
Cabinet Plein Sens
andre@pleinsens.fr

Design Thinking



Design d'objet
manufacturé



Conception d'un
service, d'une
organisation...

Appropriation

« Ça me parle, ça parle bien de nous »

Adéquation

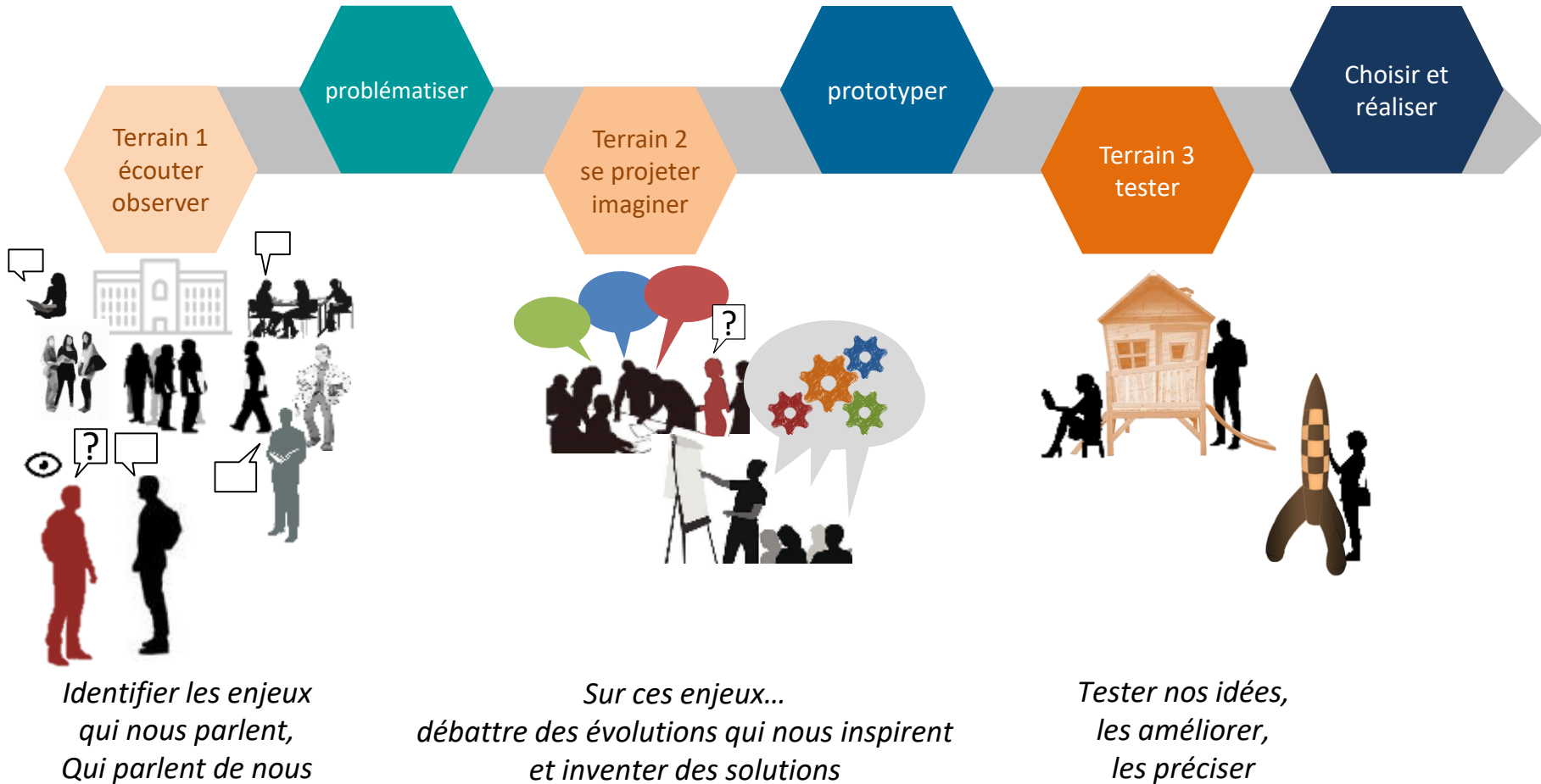
« C'est à ma main, ça fonctionne bien »

Innovation

« Tiens, c'est nouveau mais je m'y retrouve »

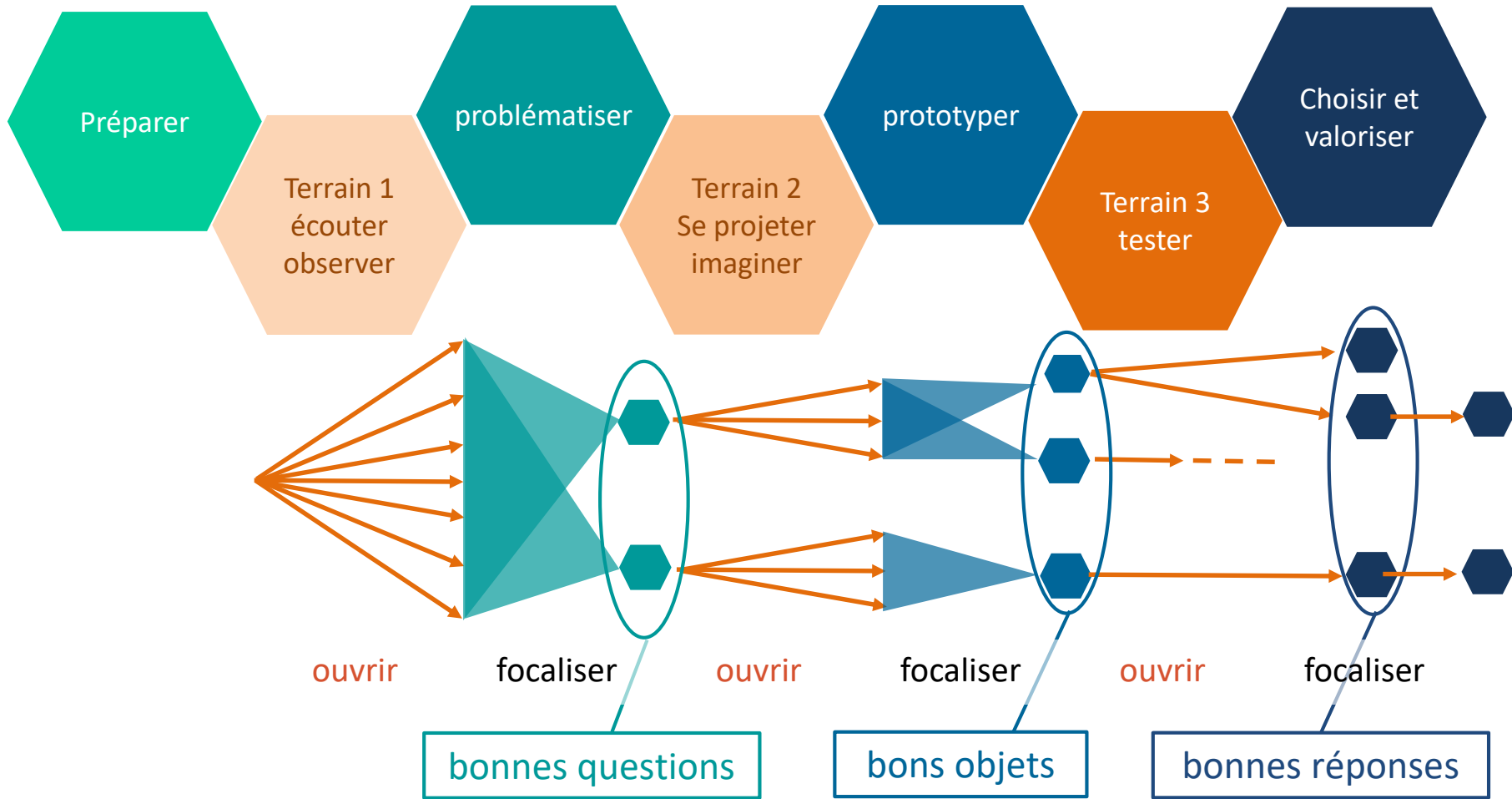
Concevoir avec les usagers

l'évolution ou la création d'un lieu, d'un service, d'un processus de travail, d'un outil...



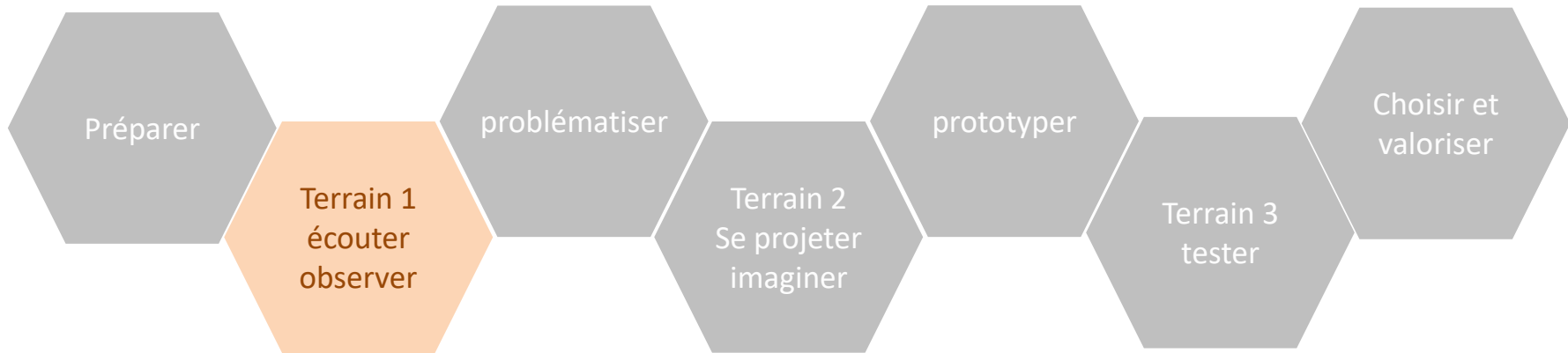
Méthode

progresser par ouvertures et focalisations successives



Ecouter

(ce n'est pas faire la caisse des attentes et envies)



Usages réels des lieux, formels, informels

Le dit et non dit

Le conscient et les angles morts

Les symboles, les valeurs, les représentations

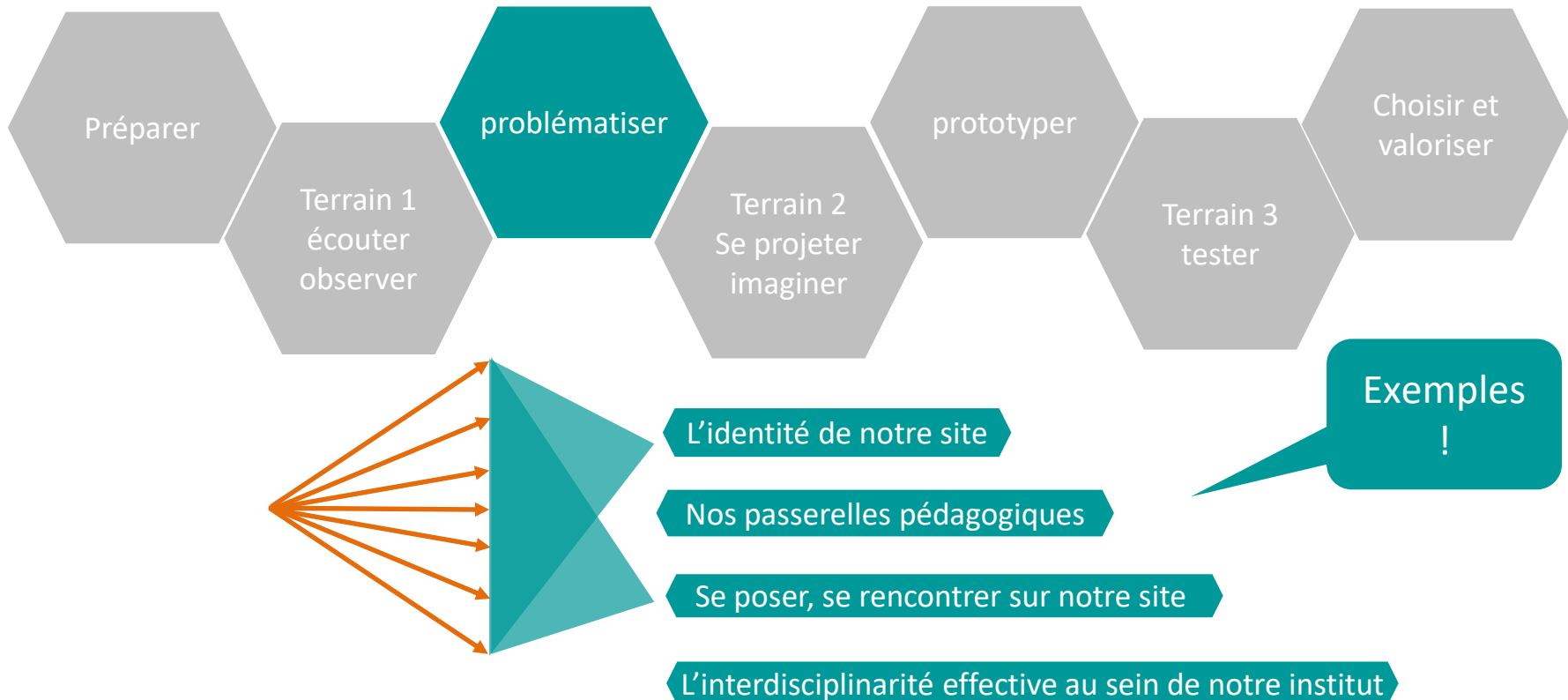
Diversité des usagers, des besoins, points de vue : étudiants, doctorants, biatss, EC...

Problématiser (c'est prendre de la hauteur)

sur quoi est-il fécond de travailler ?

connecter à la stratégie

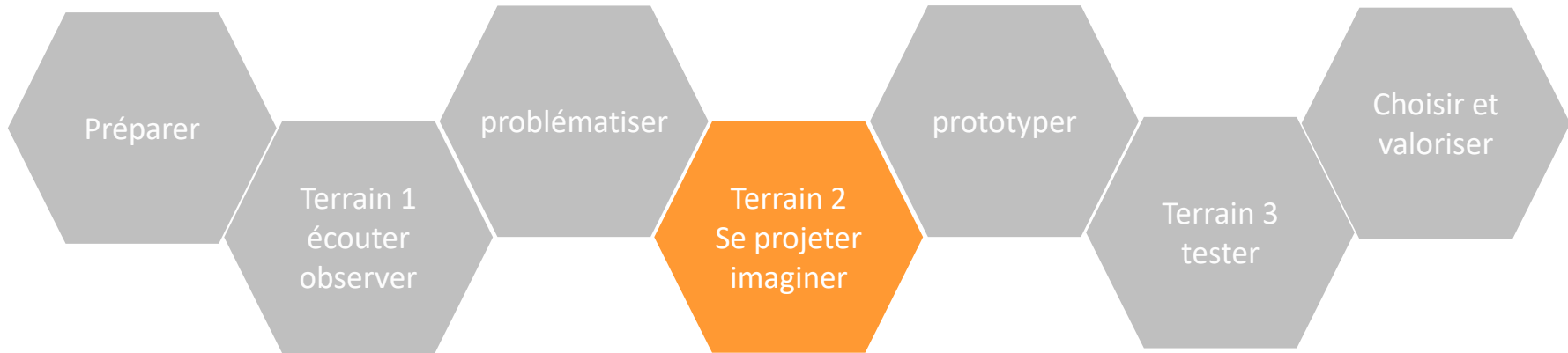
ne pas rester collé à « les gens veulent... »



Imaginer

d'abord nos besoins, PUIS des solutions

*amener les usagers à voir la diversité des points de vue
se décoller des solutions déjà prêtes*



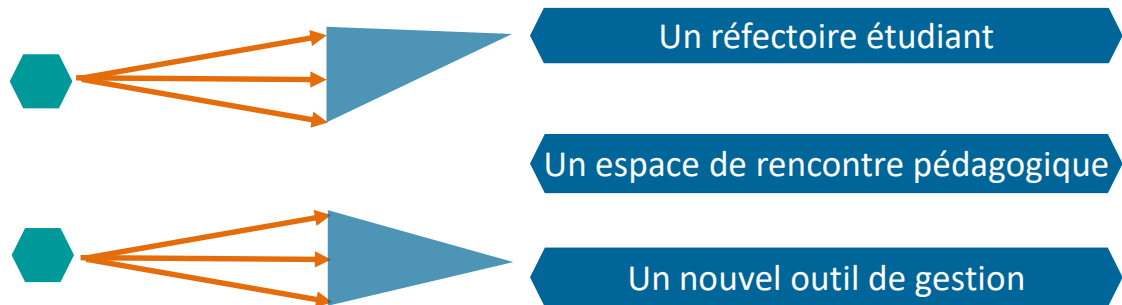
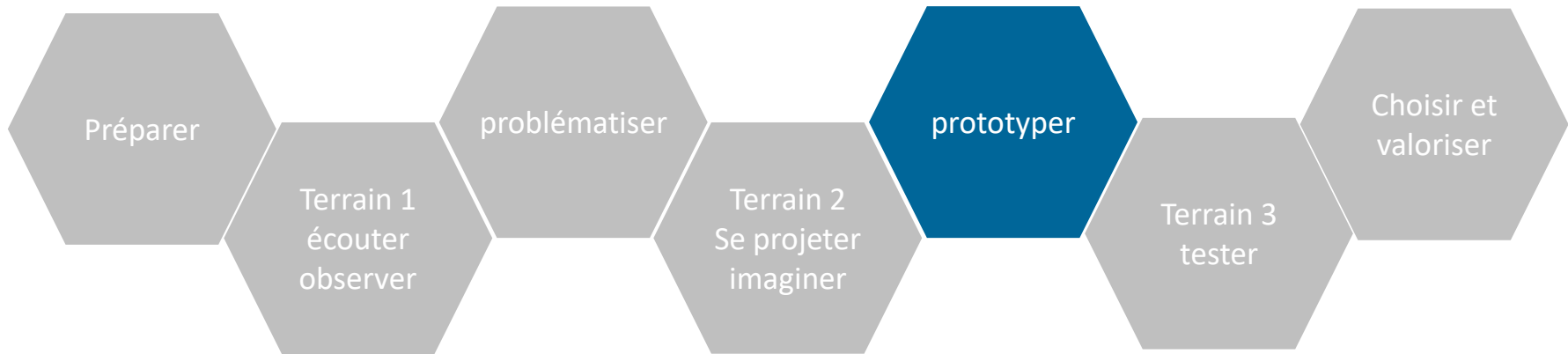
Travailler avec les usagers à des évolutions qui « leur parlent » et soient « à leur main ».

Explorer des scénarii qui peuvent rompre avec la situation connue,

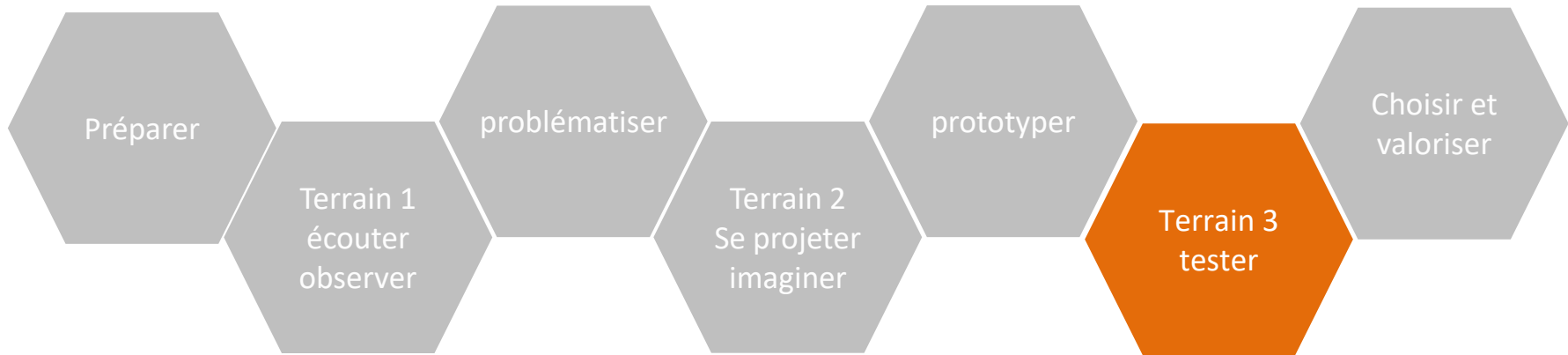
Imaginer des changements d'usages.

Prototyper :

passer du foisonnement d'idées à un projet ciblé
intégrer dans une politique d'ensemble
penser à plusieurs formes de « prototypes »



Exemples
!



Tester sur site, avec les usagers, des solutions « prototypes »
Enrichir, adapter, amender ces prototypes par les usagers.

Design Thinking et ESR

Quelques éléments de retour d'expérience...
Quelques défis et blocages... surmontables.



Pfff... encore une initiative du central / encore une initiative du local...

Mobiliser les EC ? Les étudiants ? Faut pas rêver...

C'est bon, je connais mon métier...

Avec toutes les compétences qu'on a ici, on n'a pas besoin de ce truc (de vous)...

Faut pas faire espérer les gens, vu les moyens qu'on a...

Ah non mais là, y les exams, et là y les vacances, et là y le colloque...

Design Thinking et ESR



Quelques alertes (ce qu'il convient d'éviter !)

Se contenter d'un détour ludique

Dans « design thinking », oublier le « thinking »

(c'est-à-dire l'analyse approfondie des usages et représentations, enjeux symboliques, culturels et métiers, et des orientations stratégiques...)

En faire l'affaire de « designers »

Croire en la génération spontanée de l'innovation (il suffirait de secouer)

Oublier d'avoir une stratégie

... et se défier de l'expertise



Pour creuser le sujet

Le net regorge de documents, guides et offres de formation
(dont je n'ai pas évalué la qualité) ... Google vous guidera

Une synthèse des expériences en cours dans l'ESR français
(orienté sur l'aménagement des espaces) va être élaborée et
publiée d'ici quelques mois par le Ministère

Mais aussi...

Design thinking et services de documentation : un dossier
complet dans le numéro de mars 2017 de la revue « information
données et documents »

Et pourquoi pas : andre@pleinsens.fr