

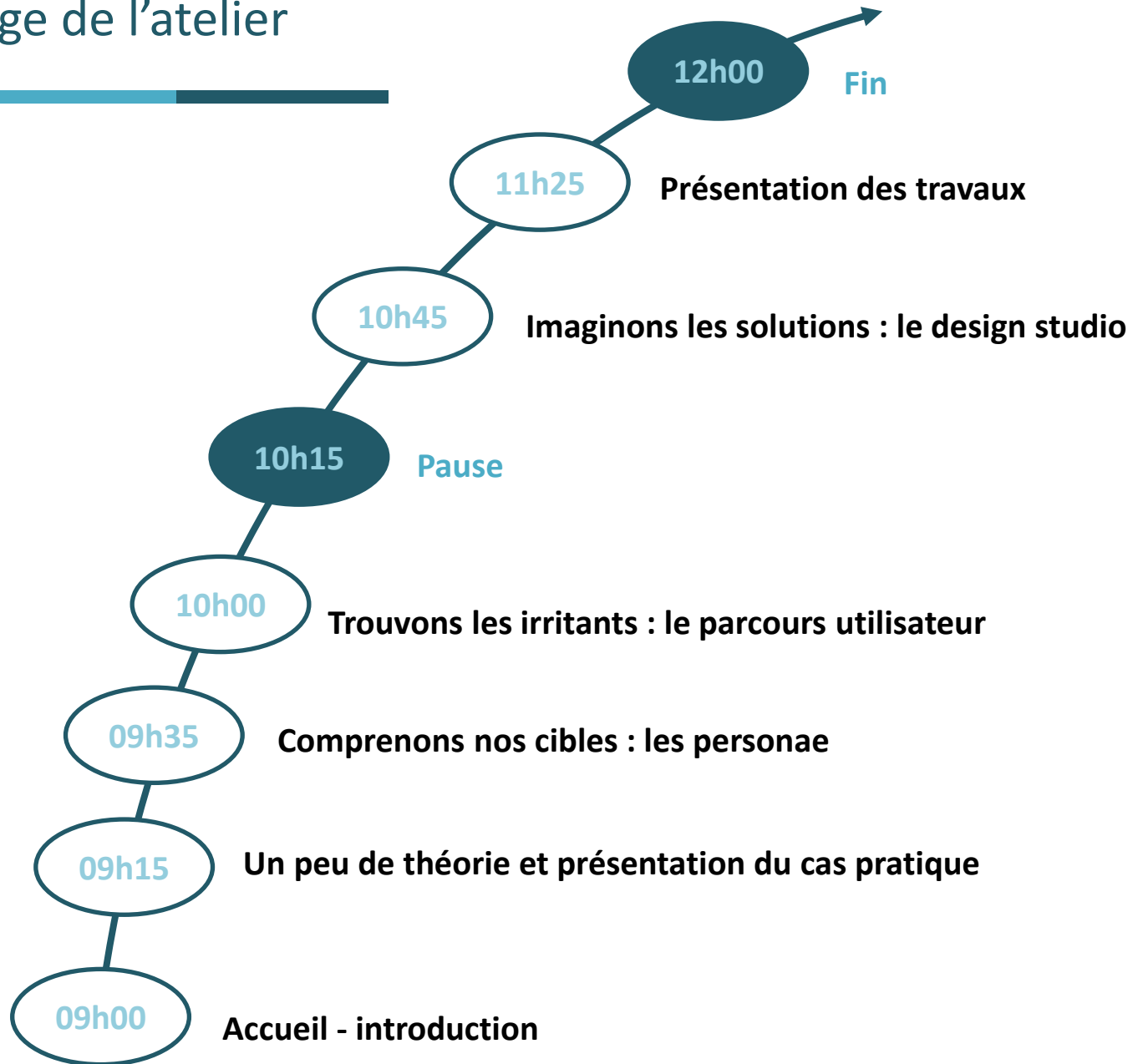


# Le design thinking au service de l'amélioration continue des organisations

*QUARES – Septembre 2022*



# Fil rouge de l'atelier



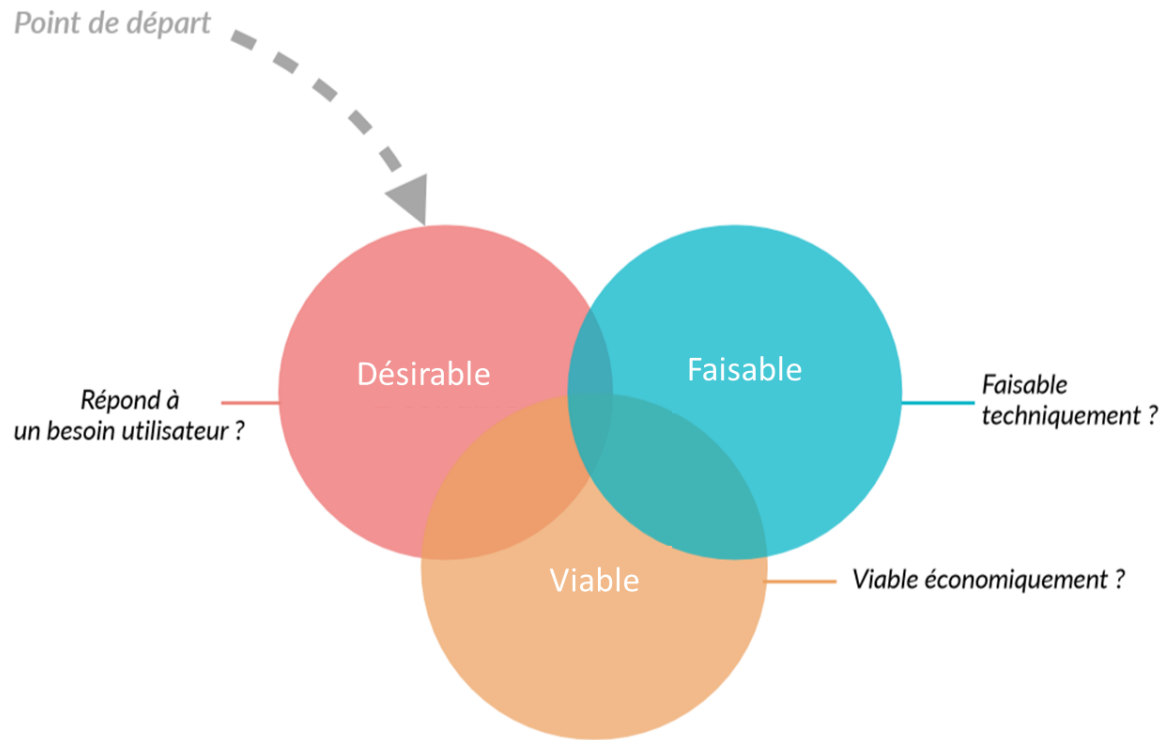
# A quoi sert le design thinking ?

---



- Le design thinking permet de résoudre des problèmes en partant des besoins des utilisateurs et en développant des solutions pour y répondre.
- Ces solutions peuvent être de natures complètement différentes : produits, services, nouvelle forme de management etc.

# L'équation du design thinking



- Le design thinking est une approche d'innovation centrée sur l'humain, ses usages et ses besoins.
- Tout l'enjeu du design thinking consiste à trouver l'équilibre entre les besoins des usagers, la faisabilité technique et la soutenabilité économique des solutions envisagées



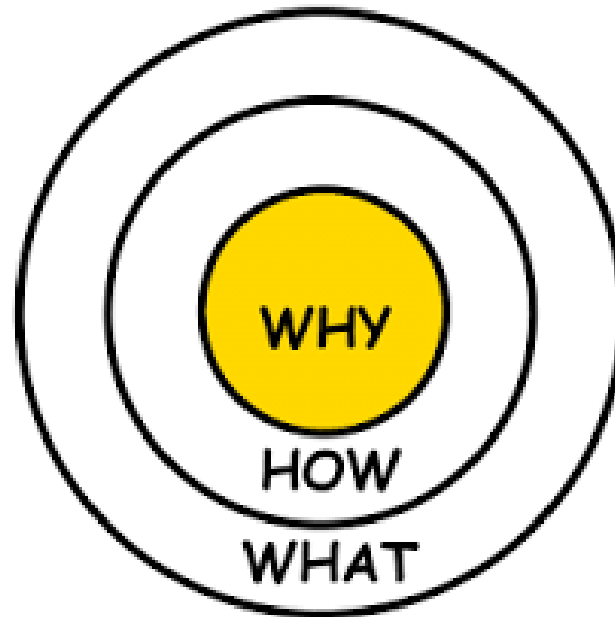
# Notions clés

# Faire preuve d'empathie avec les usagers



- Le design thinking a pour mission d'organiser ses solutions autour des gens, des utilisateurs ou consommateurs.
- Il ne suffit pas de questionner les personnes afin de comprendre leurs besoins.
- Il est indispensable de faire preuve d'empathie, de les observer et de se mettre à leur place, afin de voir le monde avec leurs yeux, de penser à la manière dont les solutions proposées peuvent s'intégrer concrètement à leur vie quotidienne.

# Trouver les vrais problèmes à résoudre



- Changer de paradigme pour passer d'un mode de pensée orienté solution à un mode de pensée orienté problème.
- Quitter le traditionnel « comment faire » pour se demander « pourquoi faire »
- C'est à cette condition que les solutions apportées pourront être pertinentes



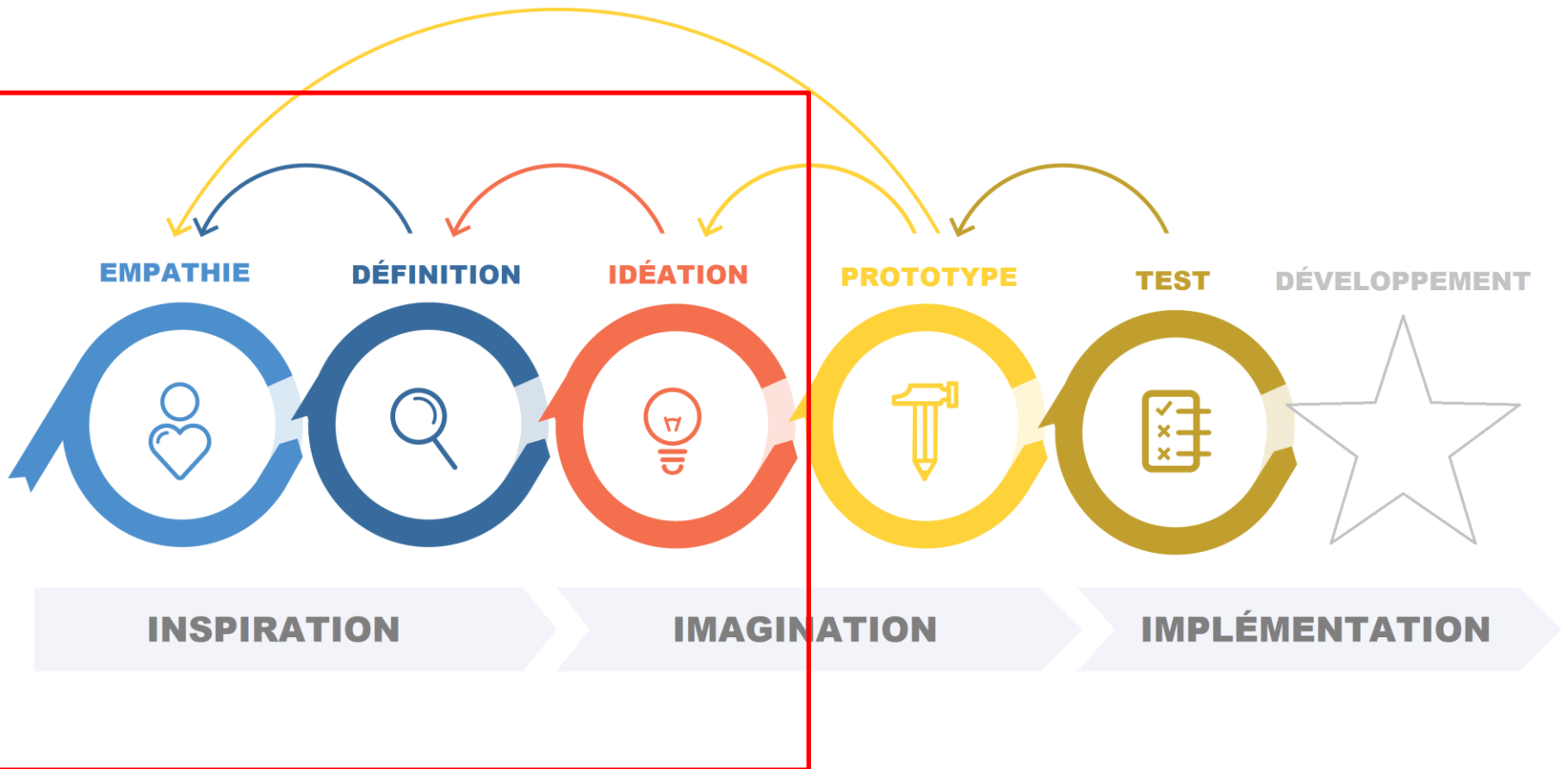
- Le design thinking est une « méthodologie » d'intelligence collective
- L'idée est de mettre en place une équipe pluridisciplinaire et volontaire afin de solutionner une problématique donnée.





# Le processus du design thinking

# Le design thinking est un processus cadré





# Le cas pratique



**Vous observez que les citoyens ont une conscience écologique de plus en plus forte mais qu'ils ne font pour autant pas plus d'efforts pour réduire leur empreinte carbone notamment en ce qui concerne le trajet domicile-travail**

- Durant cet atelier, nous allons donc essayer de comprendre :
  - **POURQUOI** ils ont ces comportements...
  - Et surtout **TROUVER LES SOLUTIONS** pour les faire évoluer



**Comprenons nos cibles : les personas**

# Qu'est-ce qu'un persona ?

---



- Un persona est un archétype représentant un groupe de personnes dont les comportements, les motivations et les buts sont proches.
- Les personas sont utilisés dans de nombreux domaines (design, ergonomie, marketing, informatique, etc.) pour permettre aux concepteurs de déterminer ce à quoi le service/le produit doit répondre et comment il devrait fonctionner.

# À quoi servent les personas ?

---



- **Générer de l'affect et de l'empathie** pour les usagers
- **Communiquer et partager une vision commune** des usagers au sein de l'équipe ;
- Mais surtout, ils **aident la prise de décision dans la conception d'un service.**
- Tout doit être pensé pour permettre aux personas d'atteindre leurs buts dans les meilleures conditions. Concevoir un service en s'appuyant sur des personas permet de **centrer les discussions sur les humains qui vont utiliser le système au final.**

# Exemple de personas



## SARAH

L'aide à domicile précaire en CDD

« Entre mes 2 enfants, mon petit salaire et mon ex-mari qui ne m'aide pas, j'ai le sentiment de ne pas m'en sortir »



### OBJECTIFS

- Avoir un filet de sécurité financier pour se sentir plus sereine
- Trouver un emploi stable
- Trouver des solutions pérennes pour la garde de ses enfants

### FRUSTRATIONS

- Enchaîne les CDD de 6 mois depuis 2 ans sans perspective de CDI
- Son ex-mari refuse de verser une pension alimentaire pour les enfants, ce qui aggrave sa situation
- A des difficultés à faire garder ses enfants en fonction de ses horaires de travail, souvent décalés

### CARTE D'IDENTITÉ

- 👤 40 ans
- 🏠 Aide à domicile
- 👨‍👩‍👧 Séparée, 2 enfants à charge
- 🏠 Habite à Lamagdelaine (zone péri-urbaine)

### MOBILITÉ

non véhiculé(e)  véhiculé(e)

### DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

en difficulté  à l'aise

### ACCÈS AU NUMÉRIQUE

accès difficile  bon accès

### SITUATION FINANCIÈRE

précaire  aisé(e)

### LIEN SOCIAL

isolé(e)  entouré(e)

### SANTÉ

malade  bonne santé

## SÉBASTIEN

Le demandeur d'emploi de (très) longue durée

« Je n'ai pas de voiture pour démarcher des entreprises par moi-même et Pôle emploi ne me trouve rien d'adapté à ce que je pourrais faire. »



### OBJECTIFS

- Retrouver un emploi
- Se sentir moins seul

### FRUSTRATIONS

- Ne retrouve pas d'emploi depuis 6 ans
- N'est pas autonome pour se déplacer afin de retrouver un emploi
- Le débit Internet chez lui est trop lent pour l'utiliser efficacement
- Son isolement social est un frein pour se réinsérer professionnellement

### CARTE D'IDENTITÉ

- 👤 33 ans
- 🏠 Ex-manutentionnaire dans une biscuiterie
- 👨‍👩‍👧 Célibataire, sans enfant
- 🏠 Habite à Crayssac (zone rurale)

### MOBILITÉ

non véhiculé(e)  véhiculé(e)

### DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

en difficulté  à l'aise

### ACCÈS AU NUMÉRIQUE

accès difficile  bon accès

### SITUATION FINANCIÈRE

précaire  aisé(e)

### LIEN SOCIAL

isolé(e)  entouré(e)

### SANTÉ

malade  bonne santé





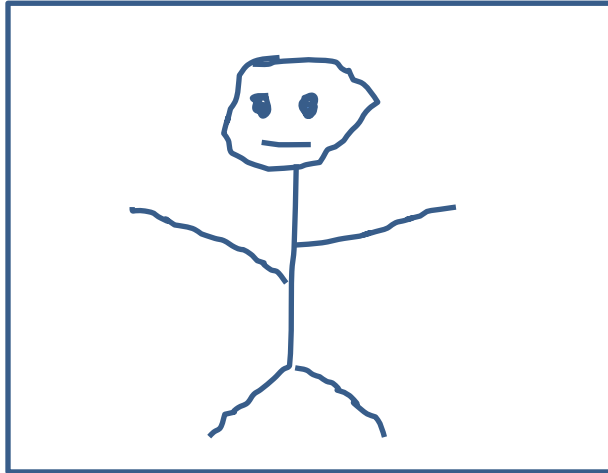
- Construisez vos personas
  - 1 groupe sur une mère de famille
  - 1 groupe sur un jeune actif dont c'est le premier job



Préparation : 20 minutes



## Portrait



## Fiche d'identité

Prénom

NOM

Age

Sexe

Situation familiale

Lieu de résidence

Km jusqu'au travail

Mode de transport habituel

## Comportements

(qui peuvent avoir un impact sur la mobilité)

Habitudes

Préférences

Usages

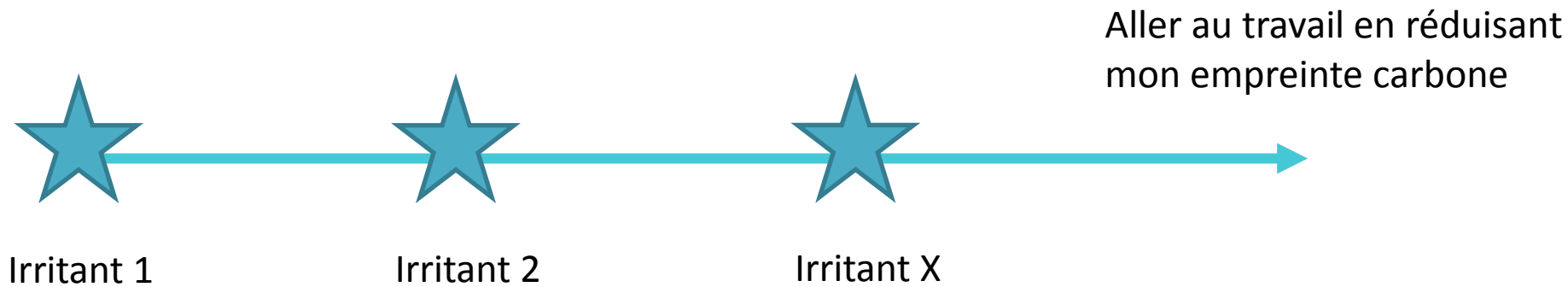


**Trouvons les irritants : le parcours utilisateur**

# Construire un parcours utilisateur



- Le parcours utilisateur ce sont toutes les étapes que votre personae doit franchir avec facilité ou difficulté pour arriver au but recherché : réduire son empreinte carbone
- Construire un parcours utilisateur revient donc à lister tous les difficultés (ou irritants) que peut rencontrer votre personae et l'empêcher de d'atteindre son but





- Construisez les parcours de vos personas
- Et choisissez le « pain point » ou l'irritant principal



Préparation : 15 minutes



# PAUSE

Retour en salle 10:45



**Imaginons les solutions : le design studio**



- Le design studio est une technique d'idéation qui passe par le dessin et qui permet, par divers cycles de divergence et convergence de trouver des solutions aux problèmes identifiés.
- Pourquoi passer par le dessin ?
  - La représentation visuelle permet d'être à l'aise avec l'imperfection et de passer moins de temps sur des détails bloquants
  - Là où on passerait du temps à exprimer une idée en cherchant les bons mots, un croquis est un moyen efficace et rapide de véhiculer sa pensée.





**Je ne  
sais pas  
dessiner  
!!!**

# Imaginer des solutions : le design studio





- Prenez une feuille A3 et pliez la de manière à avoir 4 cases
- Vous avez 5 minutes pour remplir les 4 cases avec 4 solutions différentes
- Vous avez 15 minutes pour débriefer des solutions de l'ensemble des membres du groupe



Préparation : 5 minutes



Débrief : 15 minutes



- Prenez une feuille A3 et pliez la cette fois en 2
- Vous avez 5 minutes pour remplir les 2 cases avec de toutes nouvelles solutions ou construisez à partir des solutions de vos co-équipiers.
- Vous avez 10 minutes pour débriefer des solutions de l'ensemble des membres du groupe



Préparation : 5 minutes



Débrief : 10 minutes



- Vous avez 5 minutes pour converger vers 1 seule solution pour l'équipe
- Gardez en tête que :
  - La solution doit résoudre le point de douleur
  - Elles doit être désirable du point de vue de l'utilisateur
  - Faisable techniquement
  - Soutenable économiquement



Préparation : 5 minutes



○ Présentation des travaux en plénière



Débrief : 15 minutes par groupe



## **Annexes : exemples de persona UB**

Vie ma vie – Le chemin de la dépense  
PERSONAE N°1 :  
Yann, 32 ANS, Gestionnaire métier



**Yann, 32 ans, est gestionnaire métier à l'UB depuis 6 ans.**

Il y a quelques semaines déjà, un enseignant-chercheur, M. Guibert, a demandé par mail l'achat de cinq nouveaux ordinateurs pour son centre de recherche, et c'est Yann qui s'occupe de cette commande. Aujourd'hui, il est un peu stressé car il vient de recevoir une relance du commanditaire qui s'impatiente.

En effet les facteurs de stress se sont accumulés sur cette commande qui a pris du retard a plusieurs titres ! Il faut dire que la fin d'année est proche, et si la réception de la commande n'est pas validée avant la fin d'année, les budget seront perdus... L'enjeu est donc de taille, or le montant de la commande étant important, Yann a du passer par un marché public. Cela a pris un certain temps, d'autant plus qu'il y a eu un oubli : le montant de la livraison n'a pas été inscrit sur la facture, ce qui a donné lieu à des allers-retours chronophages avec le service facturier. Pour une si faible différence, difficile d'imaginer que toute la commande puisse être bloquée, et c'est pourtant le cas, impossible de contourner l'exigence d'exactitude de la sphère comptable.

Heureusement, ce différent a été corrigé, et la commande est partie il y a quelques semaines, mais le commanditaire s'impatiente. Aujourd'hui, le processus devait toucher à sa fin, et nouveau revers : les ordinateurs ont bien été livrés à l'université, mais à la mauvaise adresse. Il faut donc les retrouver quelque part sur la campus...Un jeu de piste dont Yann se serait bien passé ! En parallèle, le gestionnaire financier qui a reçu notification de la livraison a demandé à M. Guibert confirmation de la livraison qu'il n'a donc pas reçue, ce qui n'a pas aidé à l'apaiser. A quelques jours de la clôture des budgets, il est urgent de retrouver au plus vite les ordinateurs.

Yann tente d'être diplomate et de rassurer l'enseignant commanditaire, mais la fatigue de fin d'année se fait ressentir pour tout le monde et le stress a du mal a retomber. Vivement les vacances !



Vie ma vie – Le chemin de la dépense  
PERSONAE N°2 :  
M. Guibert, 46 ANS, Enseignant-chercheur



**M. Guibert, 46 ans, est enseignant-chercheur en biologie à l'UB depuis 3 ans.**

A la rentrée, M. Guibert a demandé l'achat de cinq nouveaux ordinateurs pour son centre de recherche. Il a donc contacté Yann par mail pour lui soumettre cette demande. En effet, il a constaté en septembre que son budget lui permettait de remplacer le matériel vieillissant. Il a donc fait des recherches sur ce qui correspondrait le mieux à ses besoins et repérer un modèle qui lui semble tout à fait convenir à ses besoins. La Fnac a une offre intéressante en ce moment, c'est l'occasion d'en profiter !

Mais cette commande, qu'il attend avec impatience, ne s'est pas vraiment passée comme prévu. Tout d'abord, Yann le gestionnaire métier qui a répondu à sa demande l'a informé qu'il était obligé de passer par un marché public : M. Guibert n'aura donc pas nécessairement le modèle d'ordinateur qu'il avait repéré, il est un peu déçu. Mais surtout, cette commande prend du temps et la fin d'année approche dangereusement : si elle n'est pas validée d'ici là, les budgets seront perdus. Impossible de laisser cela arriver, il faudra bien trouver une solution et se montrer insistant s'il le faut pour faire aboutir la commande.

Après plusieurs péripétie dont il n'a pas saisi tous les tenants et les aboutissants, M. Guibert est sollicité pour attester de la réalisation de la livraison. Un problème cependant, les ordinateurs ne sont manifestement pas parvenus jusqu'au labo. Et pourtant, il reçoit un mail lui demandant de confirmer la réception du matériel pour valider la prestation et faire partir la facture... Ce méli-mélo lui prend du temps alors qu'il est déjà bien occupé avec ses recherches et ses cours. Il aurait préféré consacrer le temps passé à comprendre où en est cette commande à faire autre chose !

Après un coup de téléphone de Yann, il s'entend dire que les ordinateurs sont quelque part sur le campus et qu'il s'agit de les retrouver : il est un peu circonspect face à la situation. Comment cela a-t-il pu arriver sur une commande si importante ? Yann semble à l'écoute et prêt à l'aider, mais il les aura bien mérités, ces ordinateurs !