



[Design Thinking] Le pouvoir de changer les projets en entreprises pour le bien de l'humanité

De nos jours, pour toute entreprise voulant prendre le wagon du futur en marche, le Design Thinking est devenu l'un des pré-requis incontournable dans la mise en œuvre d'un projet réussi. Partie intégrante de la démarche UX, destructeur des silos dans la gestion de projets, cette « pensée design » a un grand pouvoir de révolution au sein des organisations mais également un fort pouvoir d'influence de nos propres comportements.

« Design Thinking is a method of meeting humans needs and desires in a technologically feasible and strategically viable way » Tim Brown – CEO de l'agence IDEO

Le design thinking est une méthode de conception centrée sur l'utilisateur et ses usages. Mettant à profit l'intelligence collective de tous les acteurs d'un projet, cette approche permet de proposer des solutions innovantes matérialisées sous la forme d'expériences, de services ou de produits. Le Design Thinking, même si de nos jours, jouit d'un grand engouement grâce à l'émergence du métier d'UX designer, existe depuis 50 ans. C'est dans les années 80, à l'université de Stanford que le sujet se développe avec Rolf Faste qui s'inspire notamment du travail de Robert McKim. Mais c'est dans les années 90-2000 grâce à David M.Kelley et Tim Brown piliers de l'agence IDEO, que le design thinking prendra de l'ampleur avec une vision industrielle, stratégique et business. Cette logique de co-création se décompose en 5 étapes :

l'empathie, la définition, l'idéation, le prototypage et les tests utilisateurs. Certaines des briques de ce processus vous semblent familières?

Le design thinking en entreprise

Il est intéressant de voir comment celui-ci est au cœur de la transformation de certaines entreprises. En exemples nous pouvons bien sûr citer Google avec la création du Sprint afin d'améliorer l'efficacité des collaborateurs lors de la réalisation de projets. Ces changements ne sont pas uniquement méthodologiques. Ils se traduisent également par une réorganisation spatiale favorisant ainsi la co-création et l'échange entre collaborateurs. Par exemple : Le plateau d'innovation UXCT au sein du groupe PSA. Plus surprenant : L'AID – l'agence de l'innovation de défense a pour projet de monter une cellule travaillant de manière prospective afin d'imaginer le futur, en recrutant des auteurs de science-fiction ! Pour faire également le pont avec l'employabilité en entreprise, les métiers permettant la conception d'expérience Utilisateur et de facto intégrant une connaissance du design thinking et des facteurs humains (UX designer, Lead UX, CX, service designer, ergonomes) ont désormais une cote grandissante et les profils experts, trop peu présents sur le marché actuellement, sont très convoités.

Les évangélistes du design thinking / UX

Il est important de connaître ceux qui contribuent à son succès. En références nous avons : Tim Brown de l'agence IDEO qui a fait émerger le design thinking, Don Norman du Nielsen Norman group qui est le père de l'UX, Jake Knapp travaillant chez Google et créateur du Sprint, Carine Lallemand chercheuse à l'université du Luxembourg à qui l'on doit le best seller « Méthode de design UX » ou bien encore Pauline Thomas fondatrice du Laptop. Cette liste est non exhaustive, et grâce à eux, ces nombreux facilitateurs, évangélistes, méthodologues ou design thinkers, notamment très présents sur les réseaux sociaux, crédibilisent la démarche et la profession.

De grands pouvoirs impliquent de grandes responsabilités – Spiderman

Dans le titre, nous parlons « d'un grand pouvoir pour le bien de l'Humanité ». En effet derrière les qualités indéniables, légitimes et pragmatiques de cette approche, nous sommes également dans une ère de valeurs humaines (éthique, écologie, respect de la vie privée, bienveillance ...) et la capacité de créer des systèmes capables d'influencer le comportement de l'Homme pour son

bien se retrouve actuellement sous l'attraction d'une «menace fantôme». Si toutes les références citées plus haut ont œuvré pour améliorer l'expérience utilisateur, nous pouvons voir que cette approche fonctionne, dès lors que nous respectons une certaine droiture d'esprit.

Mais aujourd'hui, nous nous retrouvons confrontés au pendant obscur de la profession : manipuler l'utilisateur à des fins de profits avec l'utilisation du dark pattern. De grands professionnels du domaine comme Steve Krug lors de la dernière messe de l'UX à Paris, durant les Flupa UX days 2019, alerte sur ce danger. Il insiste, en effet, sur la responsabilité qu'ont tous les acteurs du métier qui conçoivent des expériences en portant la voix des utilisateurs, afin de rester dans une rectitude éthique afin d'éviter l'effondrement de l'humanité.

En conclusion

La design thinking est un mode de pensée révolutionnaire car au-delà d'un processus avec des techniques puissantes de conception, et de son succès qui n'est plus à prouver, il est un avant tout un état d'esprit qui pour la création d'une expérience réussie se doit d'être bienveillante et éthique. Certaines écoles proposent désormais des cursus permettant de s'y former. À l'IIM (Institut de l'Internet et du Multimedia), le Mastère interactivité et UX Design forme au Design Thinking. Nous l'utilisons également au sein de nos équipes pour la co-crédation d'innovations qui contribuent au bien-être de notre utilisateur final qui est l'étudiant.

Par Virak Mey, Responsable pédagogique de l'année préparatoire IIM (Institut de l'Internet et du Multimedia) Avec 19 ans d'expérience dans le design, Virak a tout d'abord commencé sa carrière en tant que directeur artistique chez Publicis et TBWA Paris. Durant son expérience, Il s'intéresse très vite au design d'interaction et design d'interface cela lui a permis de travailler dans le domaine du jeu vidéo. Son expérience en innovation au sein du groupe PSA lui permet de faire partie de l'équipe qui élabore les expériences utilisateurs au sein du véhicule autonome et l'inscrit en tant que pilote de projet UX. Sa dernière expérience l'a amené à diriger l'équipe design du groupe Jouve Paris en tant que design studio Manager.

Et Christelle Fritz, docteur et titulaire d'un Mastère Spécialisé en Innovation Technologique et Management de projets de **l'ESIEE**, travaille depuis 2008 dans le conseil en maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre de projet favorisant l'intelligence collective (plateforme collaborative, facilitation projet, Facilitation graphique, Serious Game, Benchmark...). Ces sujets de prédilection portent sur l'innovation, l'intelligence collective et l'expérience utilisateur (UX). Depuis 2013, elle développe une activité de facilitation graphique/visuelle. Elle est depuis juin 2018 Professeur Création & Design IIM (Institut de l'Internet et du Multimedia)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10