

Workshop Université de Corte, design thinking appliqué

Proposition de conducteur d'ateliers

Intervenants : Florent Orsoni et Camille Chevrotton (designer)

Constat :

La question du design thinking a été déjà abordée à l'université de Corte en janvier 2017 avec la D.School. Cette démarche a suscité l'intérêt. Il s'agit maintenant d'appliquer cette méthode et ses outils à un cas concret, l'accessibilité du Campus universitaire de Corte.

La délégation est récente, le service proximité est assez jeune : il s'est monté en 2015.

Elus, services habitants entendent la proximité différemment.

Beaucoup de services lancent des actions de proximité : comment avoir une vision globale ?

Objectif de l'atelier

L'objet de l'atelier est double :

- travailler à une meilleure accessibilité du campus,
- mobiliser et s'approprier les outils du design thinking.

Ils se traduisent ainsi opérationnellement :

- Définir un plan d'action (aménagement ou services) pour une meilleure accessibilité du campus (à tous les usagers)
- Comment prioriser les actions ?
- Quels impacts sur les services ?
- Conception d'une première boîte outils du design thinking

Temps d'atelier (22 – 23 novembre)

Journée du 22 novembre

Séquence 1 : défrichage de la notion

Modalité, apports techniques :

Café d'accueil

Brief de prépa par le service accessibilité de L'Université

Rappel des règles du workshop

Objectifs :

Compréhension des enjeux de la mission / élargissement du cadre et remise en question du brief de départ

Déroulé :

Brief de départ et données d'entrée (Université)

Elargissement et définition bases communes de l'accessibilité

- ice breaker : définition de l'accessibilité en un mot / ou spaghetti chamalow
- séquence de brainwriting (30 minutes) avec jeu de carte concept (partir de la proximité comme un objet, un service, une personne, un lieu : enrichissement collaboratif
- Echanges sur l'accessibilité et défrichage de la notion
- présentation de la « mission » et des parcours

Outil mobilisé :

Brainwriting

Livrable :

Carte mentale de l'accessibilité

Séquence 2 : diagnostic d'usages

Modalité, apports techniques :

Avoir repéré des parcours types utilisateurs avant

Objectif :

Maîtriser les outils d'une approche des questions par les usages

Déroulé :

Elargissement et définition bases communes de l'accessibilité

- Roulette russe (scénario de base avec variables aléatoires)
- Visite terrain
- Analyse / caractérisation de l'expérience

Outil mobilisé :

Cartes personae, customer journey map

Livrable :

Parcours d'expérience usager

Séquence 3 : identification des potentiels d'action

Modalité, apports techniques :

Post it / travail sur le parcours réalisé

Objectif :

Savoir dérouler une séquence créative

Déroulé :

- Détailler au minimum 3 idées dans différents domaines (service, espace)
- Les classer une échelle de faisabilité au niveau financier / organisationnel et rapidité de mise en oeuvre
- Pitcher ses idées

Outil mobilisé :

Fiches idées et enrichissement collaboratif

Livrable :

Fiches idées

La salle devrait être laissée si possible en l'état

Journée du 23 novembre

Séquence 4 : Conceptualisation de 3 idées

Modalité, apports techniques :

Bilan de la séquence de la veille et explication de la méthode du double diamant

Objectif :

Donner des outils de conceptualisation du service

Déroulé :

- Montage de du concept par la méthode QQQCP
- Montage du scénario d'usage illustré (storyboard, maquette)
- Présentation des différents concepts pour définir une même stratégie ?

Outil mobilisé :

Fiches concept

Livrable :

3 Fiches concept et scénarios d'usages

Re-formatage des groupes

Séquence 5 : implémentation du service et prototypage En fonction des profils des participants

Modalité, apports techniques :

Présentation du blueprint

Objectif :

Passer du concept à la définition du service & à l'opérationnel

Déroulé :

- définition du service / storytelling
- Modalités de pilotage
- Opérations à réaliser / services à associer
- Pitch

Outil mobilisé :

Blueprint & pitch

Livrable :

1 blueprint

1 pitch / groupe

Conclusion

Définir une roadmap des actions

Réflexions : le design, un outil au service de l'innovation dans les services ?

- Des vertus du prototypage et du droit à l'erreur, retours utilisateurs
- Qu'est-ce que l'expérimentation ? notion de living lab
- Evolution de la notion de design / et débats sur les questions du design thinking (versus design doing) avec le paradoxe de l'évolution de la notion d'un design « pour » / « for » (user centered) plutôt qu'un design d'objet

Et puis, discussions à bâtons rompus sur l'injonction à l'innovation...

Exemples d'outils

1/ FICHE PERSONNA











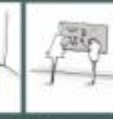



MARIE / 32 ANS / EN COUPLE
 Rédactrice pour un grand journal local, toute sa journée est consacrée à son travail.
 Marie Marie est tige en l'air, et malheureusement ce matin elle a oublié d'éteindre son fer à repasser.
 Ce qui peut être massivement dangereux pour son habitat.

1	2	3	4
5	6		

TOUCH POINTS



Outils : Fiche persona et parcours utilisateur qui sera utilisée pour « incarner » les questions de proximité et exemple de cartographie pour synthétiser les débats et associer des catégories

SCÉNARIOS D'USAGE:			SCÉNARIOS D'USAGE:			SCÉNARIOS D'USAGE:		
								
1. L'agent est connecté sur son ordinateur.	2. Un utilisateur consulte.	3. L'agent clique sur l'écran.	1. Chaque matin, le tableau affiche le travail à faire. Le pharmacien est dans le couloir.	2. Une fois un travail effectué, l'agent peut se déplacer sur le tableau tactile de la cartographie "à faire" à "fait".	3. A la fin de la journée, le tableau affiche tous les travaux faits. Le pharmacien est dans le couloir.	1. Un agent peut se déplacer autour d'un café.	2. Favoriser les liens, travailler ensemble.	3. Déjà, travailler à l'échelle et le faire évoluer.
								
4. L'application peut-il proposer aussi la meilleure information affichée.	5. Il est possible de répondre "historique de toutes les infos".	6. Tous les clients, les informations de la journée produites par l'agent.						

Exemple de scénario développé pour le projet accueil(s) de la ville de Saint Nazaire : le scénario est sommairement défini