

Workshop VousNous Design du 19 juin 2013 – Découvrir et expérimenter les méthodes et outils du design de service appliqués à l'innovation sociale

Comme lors de la précédente journée, c'est environ 25 participants qui étaient présents ce 19 juin pour entamer ou poursuivre leur découverte d'une innovation « à partir de l'humain », centrée sur les usagers. Cette « nouvelle » façon d'innover faisant la part belle aux méthodes et outils du design de service qui place l'utilisateur au cœur de la conception, ce sont ces outils et méthodes que nous proposons de découvrir et d'expérimenter...

La matinée de ce 19 juin a ainsi été en grande partie consacrée à l'intervention riche, drôle et à la fois parfois « piquante » de **François Jégou**, Directeur de l'agence **Strategic Design Scénarios** à Bruxelles et Directeur scientifique pour **La 27^e région**, entre autres.

Il a créé, avec Ezio Manzini, « Sustainable Everyday Project », un recueil de scénarios et de cas d'innovations sociales, s'interrogeant sur ce que pourrait être la vie quotidienne dans une société durable.

Il met également ses compétences au service de la Commission Européenne où il travaille sur les modes de vie durables ou encore sur la prospective de l'innovation. Il travaille enfin sur des projets locaux de développement pour Bruxelles Capitale ou le Nord – Pas de Calais. Avec toujours un leitmotiv : stimuler des comportements vertueux à l'opposé des phénomènes de surconsommation.

François Jégou est spécialiste du « co-design de scénarios ». « Oui, mais encore ? ... » me direz-vous. **Il propose de passer du « design centré utilisateurs » (mis en œuvre sur base de l'observation de leurs usages) au co-design. « Les utilisateurs ont les solutions » dit-il.**

Avec eux, il met en place un « design de l'essai, de l'expérimentation » où le prototypage de la solution permet son « debuggage ». Pour ce faire, il propose de mettre en place un processus en cinq étapes :

1. le casting des utilisateurs (des « friendly users »)
2. la co-investigation : l'observation de leurs usages, chez eux et en confiance
3. le co-design de nouvelles solutions (utilisation de jeux d'interaction)
4. la maquette/le prototype de la solution
5. les vidéos, où les utilisateurs défendent les solutions qu'ils ont imaginées.

Ce processus permet d'ouvrir de nouvelles possibilités de conception, en dehors de l'offre existante. Il permet également de faciliter le changement, qui s'avère parfois difficile dans les mentalités et les comportements.

Aller plus loin ? Cela revient à passer du co-design à la co-production, et c'est ce que l'on observe dans les projets d'innovation sociale.

Les utilisateurs deviennent co-producteurs des solutions dont ils vont bénéficier. Il s'agit alors bien souvent de micro-projets, on parle aussi parfois d'« acupuncture » pour ces projets de d'innovation social.

Le but est d'atteindre une transformation locale et systémique. Le rôle du designer par rapport à ce type de projet réside alors dans les enjeux liés à la transformation de petits projets d'innovation sociale en solutions répliquables, « généralisables », solides.

Le design endosse alors les rôles suivants :

- lancement du projet
- investigation
- facilitation
- création d'une vision
- mise en système
- habilitation
- communication (rendre visible/appréhendable).

Il s'agit bien pour le designer d'animer et soutenir un réseau de concepteurs, où nous sommes tous concepteurs et où nous pouvons réinventer notre vie, et non de développer et commercialiser des solutions designées par des « experts ».

Le designer s'attèle alors à un travail de méta-conception.

La fin de la matinée permettra aux participants de découvrir, à travers le récit de **Madame Simon**, la propriétaire du magnifique **Domaine de Graux** qui nous accueillait pour l'occasion, et du designer **Yves Voglaire de l'agence Originn**, comment le design de service s'attache à permettre à ce domaine de transmettre ses particularités, sa nature, les valeurs de sa propriétaire. Comment les lieux, les supports d'information in situ ou encore les supports de communication (site web, brochure,...) – ou tout autre point de contact avec les usagers – peuvent faire comprendre qu'il s'agit d'une ferme en agriculture biologique, d'un lieu d'une extrême richesse sur le plan de la biodiversité, rénové en tenant compte de l'optimisation écologique,... ? Bref, comment véhiculer les valeurs et le message que défend Madame Simon ? Un moment d'échanges et des discussions appréciées de tous.

L'après-midi a été consacré à **la co-construction de scénarios applicables à une problématique concrète** rencontrée par le Domaine de Graux. En petits groupes mêlant designers et non-designers, les participants ont cherché à répondre à la question suivante : « Comment organiser le mieux possible le transport le moins polluant possible pour les participants aux événements organisés sur le site du Domaine de Graux ? ».

L'utilisation de **cartes « inductrices de scénarios »** a favorisé la créativité individuelle et collective et permis de dégager plusieurs scénarios possibles. Ceux-ci ont été mis en scène (ou « prototypés ») à l'aide de personnages et objets Playmobil et exposés à l'ensemble du groupe. Des pistes sérieuses remises dans les mains de Madame Simon qui pourra, à n'en pas douter, en faire bon usage...

Pour retrouver les photos de la journée :

<http://designinnovationasbl.wix.com/vousnousdesign#!passs/c164u>

Rendez-vous le 26 septembre à Bruxelles. A l'occasion de Design September, plongeons dans le bain du design et de l'innovation sociale appliqués au « vivre ensemble » : repensons nos espaces de vie privés et publics !

Inscription : <http://vousnousdesign.eventbrite.com/>