

## Workshop VousNous Design du 11 juin 2013 – 1ère expérience d'empathie et de design collaboratif pour les participants !

Une vingtaine de participants avait répondu présent à l'invitation lancée pour partir à la découverte des notions clés du design participatif tourné vers les usagers des services et solutions de demain.

La matinée de ce 11 juin a été rythmée par les interventions captivantes et complémentaires de **Xavier Blanc-Baudrillier** et **Charlotte Depin** (Fjord), **Yves Voglaire** et **Barbara Larcin** (Originn) et **Laura Pandelle** (La 27e Région).

**Xavier Blanc-Baudrillier** nous a d'abord fait part de la vision anglo-saxonne du design véhiculée par son agence Fjord, forte de sa dimension internationale. Leur démarche de design vise à **concevoir des expériences de façon globale**. Il s'agit d'analyser et de concevoir un système dans son ensemble, dans sa partie visible (la totalité des points de contacts entre l'utilisateur et le service) comme invisible (l'organisation interne de l'entreprise et ses évolutions de fonctionnement).

Le designer de service tend à promettre l'efficacité de l'expérience proposée à l'utilisateur de la solution : du point de vue du client, un service désirable, attractif, simple ; du point de vue business, un service viable et efficient ; du point de vue technique enfin, un service faisable.

Le rôle du designer de service dans le processus d'innovation est celui d'un « anti-expert » qui va se mettre à la place de l'utilisateur, permettre à l'entreprise de prendre du recul et d'oublier tout ce que l'on croit savoir. Dans ce processus, le client commanditaire et les usagers finaux prendront place aux phases d'observation, de créativité, de test,... pour arriver à une solution la plus « efficace » possible.

En résumé, l'objectif de l'agence est de mettre en place **une approche empathique** vis-à-vis de l'utilisateur final et du commanditaire, **transversale** (et multidisciplinaire), **systémique** (ou globale), **stratégique**, **unique** (la méthodologie est adaptée à chaque projet) et **collaborative**.

**Yves Voglaire** partage cette vision qui rencontre les attentes exprimées par les usagers dans une récente étude anglo-saxonne. Ceux-ci déclarent, entre autres, qu'un service doit être accessible, simple, proche, développé avec la participation des usagers et la prise en compte des individus.

La méthodologie mise en place au sein de l'agence Originn a été développée pour rencontrer ces objectifs. Elle consiste, à travers 3 phases (« look » / « create » / « do »), à se mettre dans les chaussures de l'utilisateur, à retracer son parcours, visualiser la situation, produire des idées nouvelles, co-créer avec les usagers et le personnel, développer des scénarios, les tester,...

**L'implication des usagers dans un processus de design participatif permettra d'aider l'entreprise à se différencier, à gérer les interactions, à améliorer l'expérience proposée, à motiver le personnel,...**

**Laura Pandelle** revient quant à elle sur les points forts de la démarche proposée par La 27e Région, laboratoire d'innovation travaillant avec les collectivités publiques sur des projets de transformation publique et d'innovation sociale. Ce laboratoire propose aux collectivités de repartir des pratiques,

d'entrer dans un processus de co-conception avec les bénéficiaires de leurs services et de « faire », de mettre en œuvre les solutions envisagées pour apprendre et progresser !

Le travail de La 27e Région, « agent médiateur » de design participatif, ouvre des perspectives intéressantes quant à de nouvelles applications des méthodes et principes du design de service : l'innovation sociale, les services publics et citoyens, par exemple. Pour amener à la réussite ces acteurs, quelques notions clés sont à garder en mémoire : la pluri et l'interdisciplinarité, l'ouverture du processus de conception, la capitalisation sur les projets passés et expérimentés,...

Après avoir introduit **les grandes notions du design de service : celles d'empathie, d'expérience utilisateur, d'approche globale, transversale et multidisciplinaire** et avoir découvert certaines de ses applications dans le domaine de l'innovation sociale, les ateliers de l'après-midi ont permis aux participants d'expérimenter cette approche en l'appliquant au site du Grand-Hornu qui nous recevait pour l'occasion. Ils ont commencé par une phase d'observation, puis ont construit en sous-groupes des « empathy maps » puis des « personas » permettant de « se mettre à la place de », le tout avant de suggérer des pistes d'amélioration au fil du parcours utilisateur. Vous retrouvez les photos et le résultat de ce travail ici : <http://designinnovationasbl.wix.com/vousnousdesign#!pass/c164u>

Cette première journée aura permis de donner aux entreprises privées, aux administrations et collectivités publiques, mais aussi aux designers présents ce 11 juin, un aperçu des méthodes du design de service et du design participatif qui pourront sans doute leur permettre dans un avenir plus ou moins proche d'innover et de développer des services répondant au mieux aux attentes et besoins de leurs clients et/ou utilisateurs ! **Rendez-vous le 19 juin pour poursuivre la découverte !**