**Chapitre 3 :** Qui Innove?  
  
**Séquence 15 :** La facilitation graphique

Denis Cristol – 11/01/2013

# Article 1 [Idéation et design thinking](http://4cristol.over-blog.com/id%C3%A9ation-et-design-thinking)

## Denis Cristol – Directeur de l’ingénierie et des dispositifs de formation du CNFPT

**L’idéation est le processus d’émergence d’une idée**.

Ce [processus créatif](http://fr.slideshare.net/reduplikation/le-processus-cratif-en-design-le-travail-de-la-pense-du-designer) est essentiel lorsqu’il s’agit d’innover.

L’innovation est aujourd’hui présentée comme un moyen de construire de nouvelles richesses, de proposer de nouveaux services, de susciter de nouvelles énergies. Si le thème est abondamment repris, les façons d’innover et de créer ne sont pas toujours explicitées. **La plupart du temps pris par le malstrom des activités les organisations recyclent leurs vielles idées et reproduisent peu ou prou les produits et services passés.**

Elles améliorent encore les fonctionnalités du produit, ou la rapidité du service ou la qualité de l’accueil. Ce faisant le risque est celui du plus de la même chose, de fonctionnalités qui à la longue deviennent inutiles pour un produit ou d’une procédure ou une injonction comportementale pour un service. On a envie de crier aux constructeurs de voiture, on ne veut pas plus de gadget, on veut simplement mieux vivre dans notre environnement, dans nos mobilités et la façon d’être avec les activités distantes. C’est là où nous attendons de l’innovation, pas dans le dernier cri du phare, du navigateur de bord ou de la ligne du véhicule. Pourtant, les méthodes d’émergence d’idées sont bien connues. Il est ainsi possible de citer le brainstorming. Il est d’usage de projeter sur les murs des paquets entiers de post-it. Les **schémas heuristiques**, les **scénarios prospectifs** sont aussi développés. Avec des approches comme le **backcasting**, il est envisageable de partir d’un point futur désiré pour repérer à rebours les étapes qui vont permettre de revenir au premier pas à faire dès aujourd’hui.

**Certains observent les solutions qu’a su trouver la nature et en observant la peau d’un dauphin on serait en mesure d’inventer une nouvelle combinaison pour les nageurs de compétition**. En rêvant ou en s’imaginant être soi-même le produit à concevoir l’angle de vue sur l’idée change, un peu à la façon dont **Enstein s’imaginait en proton traversant la galaxie pour parvenir à percer des mystères insondables**.

**En partant de contraintes, il est même possible d’améliorer les services autour d’un produit. Par exemple, dynamiser le concept de la chaîne Starbuck sans parler de café conduit à améliorer les services périphériques, le confort des espaces, les usages de la rencontre où l’idée que Starbuck pourrait être un deuxième bureau et que dans ce cas la présence d’une imprimante et du wifi s’imposent. En prenant une contrainte les idées se fixent ailleurs que sur l’objet qui occupe toute la place.**

**Le** [design thinking](http://www.idcampus.be/le-design-thinking-de-la-boite-noire-du-designer-a-la-boite-a-outils-de-l-innovateur-part-2.htm?lng=fr) permet d’aller plus loin. Toutes les méthodes citées ont fait leurs preuves. Pour le monde des services et par exemple celui de la conception de formation, les approches de design sont utilisables et autorisent d’imaginer de nouvelles approches. Il s’agit plus que jamais de tenir compte de la maîtrise d’usage et de considérer **qu’il est urgent d’écouter l’habitant d’un stage car c’est lui qui se déplace dans le dispositif proposé, c’est lui qui vit les consignes pédagogiques, les instructions, c’est lui qui subit les transferts de compétences**, quand bien même il peut se connecter sur internet et accéder à des données. Réinventer la formation est bien difficile car des usages anciens et des représentations massivement partagées entre appreneurs et apprenants se renforcent mutuellement. Des architectures imposent des formes de relation et induisent des interactions. Repenser l’acte d’apprendre peut passer par les méthodes du design thinking qui interrogent l’ergonomie même de l’acte de création d’un dispositif de formation. A travers ce type de méthode, il s’agit d’enrichir les données d’entrées pour créer du neuf. Plusieurs pistes peuvent être suivies :

* **Travailler en ingénierie concourante**, c’est-à-dire penser à plusieurs et avec des interlocuteurs proposant des perspectives différentes. Mélanger des usagers, des architectes et des graphistes conduit à adopter un autre regard. Le [design collaboratif](http://www.matimtl.ca/recherches/projet.jsp?id=64) augmente les potentialités créatives.
* **Penser en couleur et en 3D**, à l’heure du cinéma en relief et des imprimantes 3D, il est possible de concevoir autrement que sur une feuille blanche à partir de [maquettes immersives](http://www.hybridlab.umontreal.ca/his.php?l=fr). Imaginer la formation à partir des espaces conduit à reposer le cadre d’un œil neuf, de manipuler des objets, de stimuler la dimension spatiale de son cerveau. Manipuler une maquette permet de retrouver le côté bricoleur de l’artisan qui assemblant des morceaux trouve des idées originales.
* **Penser par exploration physique et numérique**, il s’agit de se déplacer dans les mondes réels et virtuels pour associer à sa façon de créer de nouvelles sensations. Il s’agit de se connecter à ses sensations et d’augmenter les signaux faibles en s’exposant plus à l’environnement ou en recherchant plus l’intelligence des foules en ligne.
* **Travailler en émergence**, abandonner l’idée de « besoins de formation », et de « contenu » et se soumettre à une multiplicité de situations, de disciplines, d’idées pour extraire du futur des signaux faibles, des scénarios possibles.
* **S’appuyer sur du dialogue,** des méthodes de création de consensus pour hybrider les réponses et sortir de la logique « un problème=un stage ». Le dialogue entre différentes parties prenantes permet de s’extraire des relations maître d’ouvrage vs maitre d’œuvre qui fige les solutions à une prestation mesurable et vendable. Le dialogue conduit à plus de complexité et d’enrichissement.

L’idéation et le design thinking tels que présentés autorisent la création de nouvelles réalisations pédagogiques. Ils permettent de dépasser la logique à chaque problème sa solution. Ils enrichissent les façons mêmes de penser et de créer à plusieurs. En matière d’ingénierie de formation, ces approches vont permettre de sortir du cercle infernal de « l’amélioration continue » qui finit par tourner en rond pour aller vers des ruptures significatives.Les [méthodes de design thinking](http://www.veebdesign.com/tl_files/pdf/pensee-design-design-thinking-veeb-design.pdf) permettent de véritablement innover. Accéder à cette dérive créative se fera par tâtonnement prise de risque, par jeu et par passion. Bonne journée à tous les créateurs.

Extrait d'un livre en bonus " [Design de service pour les utilisateurs](http://multimedia.fnac.com/multimedia/editorial/pdf/9782212134568.pdf)"

Bonus ["L'imagination créatrice"](https://ia700502.us.archive.org/19/items/essaisurlimagin01ribogoog/essaisurlimagin01ribogoog.pdf)

# Article 2 Design thinking : Idea tisse sa toile parmi les entreprises

Cécile Peltier  |  Publié le 18.10.2013 à 16H07, mis à jour le 18.10.2013 à 16H08

<http://www.letudiant.fr/educpros/enquetes/design-thinking-idea-tisse-sa-toile-parmi-les-entreprises.html>



Le Learning Lab d'Idea School © Philippe Schuller

**Ouvert à la rentrée 2012, le MSc en Innovation, Design, Entrepreneurship & Arts, monté par l’EM et Centrale Lyon, mise sur une pédagogie transversale héritée du design. Une formule qui séduit le monde économique.**

Il y a un an, la formation Idea, née de l'alliance stratégique de l'EM et Centrale Lyon, effectuait sa première rentrée avec un objectif encore assez nouveau en France : **former des managers de l'innovation grâce à une pédagogie expérimentale inspirée de la méthodologie du design**. Nom de code : "design thinking".

**Lire aussi**

[Idea School : l'interdisciplinarité comme remède au formatage des élèves des grandes écoles](http://www.letudiant.fr/educpros/actualite/a-lyon-l-ecole-idea-melera-gestion-technologie-design-et-sciences-sociales.html) 28.02.2011

Théorisé dans la Silicon Valley au milieu des années 2000, le design thinking, en vogue dans les écoles hexagonales, mise sur **une approche académique transdisciplinaire mêlant sciences humaines et sociales, sciences et technologie.** "En effet, le designer qui va travailler sur la désirabilité, la faisabilité mais aussi la fiabilité d'un produit ou d'un service est présent du début à la fin du projet, explique Renaud Gaultier, responsable du [programme Idea](http://www.letudiant.fr/educpros/actualite/a-lyon-l-ecole-idea-melera-gestion-technologie-design-et-sciences-sociales.html), labellisé "formation innovante" (Idefi) dans le cadre des Investissements d'avenir. Il va aussi **travailler avec toutes les composantes de l'entreprise**."

### Transformer ses idées en maquettes

Ainsi, au sein de ce MSc in Innovation, Design, Entrepreneurship & Arts, les étudiants issus d'un **recrutement ultradiversifié** – philo, écoles d'ingénieurs, écoles de commerce, sciences..., **la seule contrainte étant d'avoir au moins un bac+3** – vont d'abord être amenés à questionner les usages (des services ou des produits) à travers la sociologie et l'anthropologie avant d'explorer de nouvelles idées qui déboucheront sur de nouveaux problèmes à résoudre, détaille l'enseignant. "On finit ainsi par formaliser une solution que l'on peut mettre en série."

À la disposition des étudiants : **le FabLab**, le laboratoire de prototypage en environnement intelligent qui permet de transformer ses idées en maquettes grâce aux outils de dessin ou aux imprimantes 3D ; **un "Learning lab"** pensé pour favoriser l'innovation pédagogique ; et **le "Living lab",** qui permet de tester les nouveaux concepts auprès des acheteurs et utilisateurs. "Le concept, développé par l'étudiant en première année, débouche l'année suivante sur un projet entrepreneurial au sein d'une structure existante ou d'une création d'entreprise", poursuit l'enseignant.

La démarche d'Idea pique la curiosité des entreprises en quête de renouveau

Une démarche qui pique la curiosité des entreprises en quête de renouveau : "plutôt que de tout ­bouleverser d'en haut, elles procèdent par **bottom-up**, assure Renaud Gaultier. Le fait d'avoir des jeunes gens qui travaillent abordent les marchés de la globalisation différemment les intéresse fortement, que ce soit à la direction de l'innovation mais aussi du design, des RH."

La Générale des Eaux, Dassault System, Hutchinson, filiale de Total spécialiste du caoutchouc... ont déjà apporté leur soutien pécuniaire et humain au programme. Des moyens qui permettent entre autres de financer l'accueil d'artistes, de conférenciers "prestigieux", de développer des projets artistiques, d'organiser des expositions, etc. C'est le cas de Seb qui met 6.000 euros par an sur la table.   
Le groupe d'électroménager, partenaire historique des deux écoles, a été séduit par **la dimension pluridisciplinaire et innovante d'Idea** qui cadre avec ses propres défis : "au-delà de l'innovation technologique, nous avons besoin de comprendre plus ­finement les attentes de nos clients, présents dans 150 pays. La préparation des aliments et l'entretien de la maison, qui constituent notre cœur de métier, comportent une forte dimension culturelle, explique Daniele Collari, directeur formation et relations écoles-Groupe. Nous recherchons des jeunes sensibilisés à ces dimensions."

### Renouveler ses pratiques

Des étudiants avec lesquels l'entreprise entretient un contact privilégié via les interventions en cours (matinées thématiques en présence du DG innovation ou design) ou l'association à des projets de recherche du groupe.

**Pour les entreprises, cette collaboration est aussi l'occasion de renouveler leur façon de travailler,** qu'il s'agisse de R&D ou de RH, à travers des sessions de formation à la conduite de l'innovation par le design thinking et, bien entendu les labos mis à leur disposition : "avoir un Fablab à 200 mètres de son bureau et des étudiants qui peuvent interagir au sein d'un living lab, ça représente une vraie valeur ajoutée", conclut Daniele Collari. Son espoir, désormais, voir le concept décliné dans des ­campus étrangers.

**Des "généralistes de l'innovation"**  
Une fois leurs études finies, "les généralistes de l'innovation" formés par Idea pourront prétendre à un poste de "vrai chef de produit ou de consultant en innovation capable d'aider au développement d'un nouveau produit-service en entrepreneuriat ou de créer une spin-off", assure Renaud Gaultier.  
Une diversité de débouchés à l'image de la diversité des étudiants... et des besoins des entreprises : "**l'avantage de la formation est son recrutement très large**, ajoute Daniele Collari, directeur formation et relations écoles-groupe chez SEB. Mais, chez nous, nous recherchons plutôt des profils design, écoles de commerce et d'ingénieurs, nous avons donc très peu d'opportunités pour des profils atypiques."