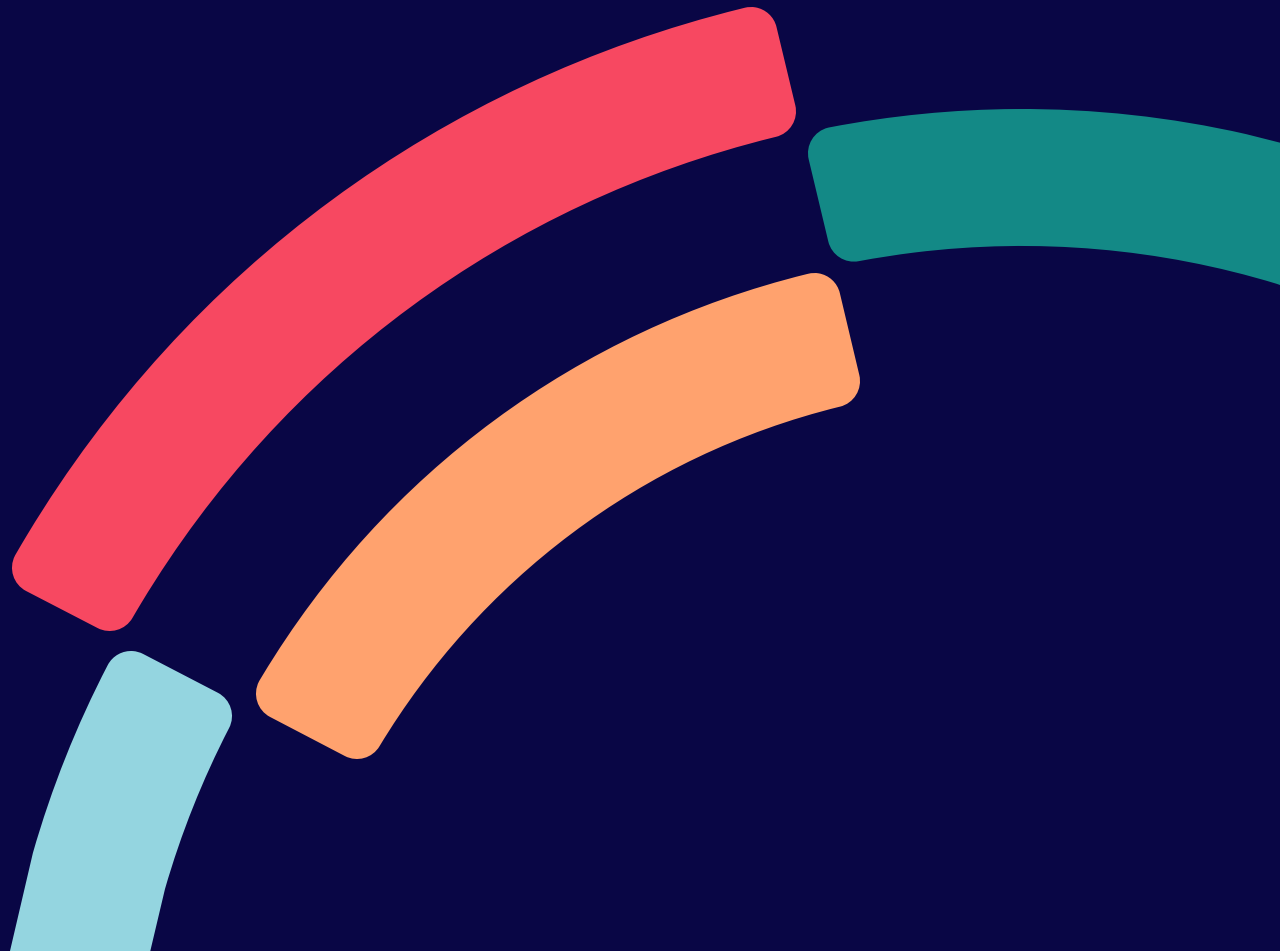




Design Thinking, UX et Service Design

Démarches centrées utilisateurs au cœur de la
création de nouveaux services et outils

06/09/2024



Les intervenants



Bérénice BERNEX
Consultante Junior
Pôle de compétence Design

bbr@oresys.fr



Céline ELIAN
Consultante Junior,
Centrale Marseille

cel@oresys.fr

Les Objectifs de ce cours

- Définir le **Design thinking** et le **Service Design** et les concepts associés (UX, UI, ...), et présenter ses apports pour l'entreprise
- Savoir dans **quelles situations** il est utile de l'appliquer et pourquoi
- **Expérimenter** la démarche en la mettant en pratique avec un **cas concret** rencontré chez nos clients



Ordre du jour



1



Tour de chauffe



2



Oresys et la transformation digitale



3



Le Design Thinking, de quoi parle-t-on ?



4



Cas pratique (*pause entre les deux parties*)



5



Autres exemples de mise en œuvre de la démarche Service Design



6



Questions / réponses

Ice Breaker

Tour de chauffe



Quelle est l'application de votre smartphone que :

- Vous **préférez** utiliser ? Pourquoi ?



ET

- Vous **aimez le moins** utiliser ? Pourquoi ?



Qui sommes-nous ?

Qui sommes – nous ?

Société de conseil
indépendante
depuis

1981

Première société de
conseil certifiée depuis



1995

Une dynamique de croissance au
cœur de notre **business model**

x2 / 10 ans



Nous accompagnons nos clients **en France**
et à l'international



Paris, Lyon, Lille, Nantes,
Marseille, Toulouse, Lausanne

+ 68 bureaux dans 24
pays

350 consultants
CA 60 M€

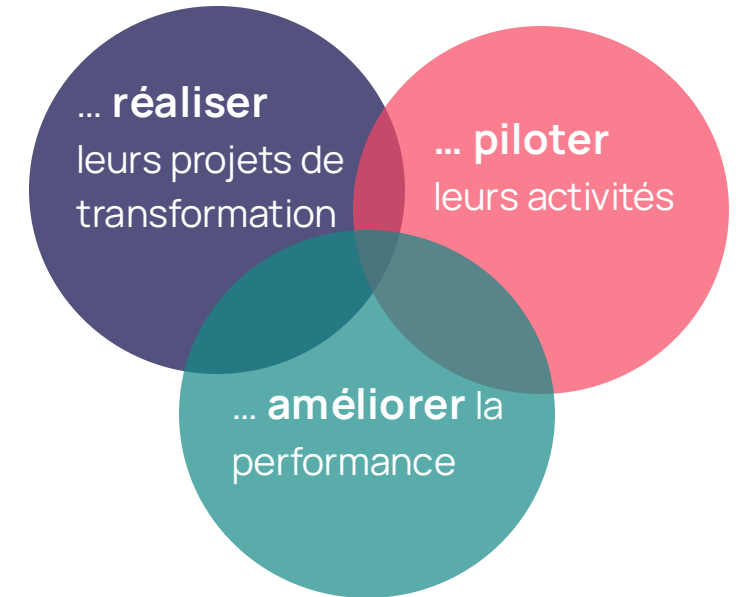
+ 3 000 consultants
CA 770 M\$

Présence et **expertises** dans **tous les**
secteurs économiques et **directions** de
l'entreprise



Notre métier :

Aider nos clients à ...



Le **conseil outillé** pour accélérer la
transformation **OresysToolbox**

94 % de nos **clients** nous
recommanderaient (enquête externe)



Nos clients

Energie & Utilities



Aéronautique, Automobile, Transport



Médias & Télécom



Distribution & Consumer goods



Banques & Établissements financiers



Assurances & Mutuelles



Ministères de la république Française



Établissements publics & Collectivités



Industries & Construction



Sciences de la vie & Pharma



Oresys Marseille

Oresys intervient depuis plus de 10 ans en région Sud



Du conseil à proximité de la mer et des montagnes, tout en gardant un lien fort avec Oresys Paris

Une agence à taille humaine !

12 consultants en 2023 et on continue à recruter en 2024.



Une équipe jeune et soudée :

bienvieillance, entraide au quotidien dans le travail comme dans les sorties ou évènements entre consultants

Une ville / région Sud dynamique, qui nous permet d'avoir de nombreux projets pour des gros et petits clients



Implication de chacun pour faire grandir l'agence et liberté d'investissement dans les chantiers qui nous tiennent à cœur



Des exemples de missions et secteurs d'intervention

Au service du secteur public et des collectivités



RTM

Accompagnement des transformations RH de la Ville de Marseille :

- Dématérialisation des entretiens professionnels
- Mise en place d'un outil de recrutement
- Cadrage d'un nouveau SI médico-social

Préparation de la bascule SI RTM vers la
nouvelle offre bus 2025

Un fort ancrage dans le secteur de l'énergie



Accompagnement des transformations SI de la DIPDE, en charge de l'ingénierie et de la réalisation des travaux de prolongation de la durée de vie des centrales :

- Définition de la feuille de route SI de l'entité
- Accompagnement de la cellule valorisation des données (réalisation de tableaux de bord et cas d'usage data et IA au service des métiers)
- Conception et AMOA de l'outil de pilotage des travaux pour les chargés d'affaire sur site

Un développement tourné vers la mer et le secteur du maritime



Accompagnement de la digitalisation des opérations de maintenance pour Naval Group :

- Définition des processus cibles dématérialisés
- Conduite du changement
- PMO du programme de déploiement

Pourquoi lancer un projet de transformation ?

Des événements déclencheurs :

BUSINESS

TECHNOLOGIES

**FUSION
FILIALISATION
EXTERNALISATION**

RÈGLEMENTATION



Composantes d'un projet de transformation



Le design thinking est une démarche pour cadrer et concevoir un outil ou un service.

Les enjeux digitaux « internes » d'une entreprise

Être au service du collaborateur pour une entreprise plus performante



Recentrer le collaborateur sur les activités à valeur ajoutée promise lors de l'embauche. Diminuer le sentiment de perte de temps



Diminuer les irritants du quotidien des collaborateurs et ainsi diminuer la fatigue nerveuse



Avoir des collaborateurs heureux au travail et donc plus performants



Faciliter le recrutement de jeunes, digital native
Fidéliser les collaborateurs

Le Design Thinking, c'est quoi ?

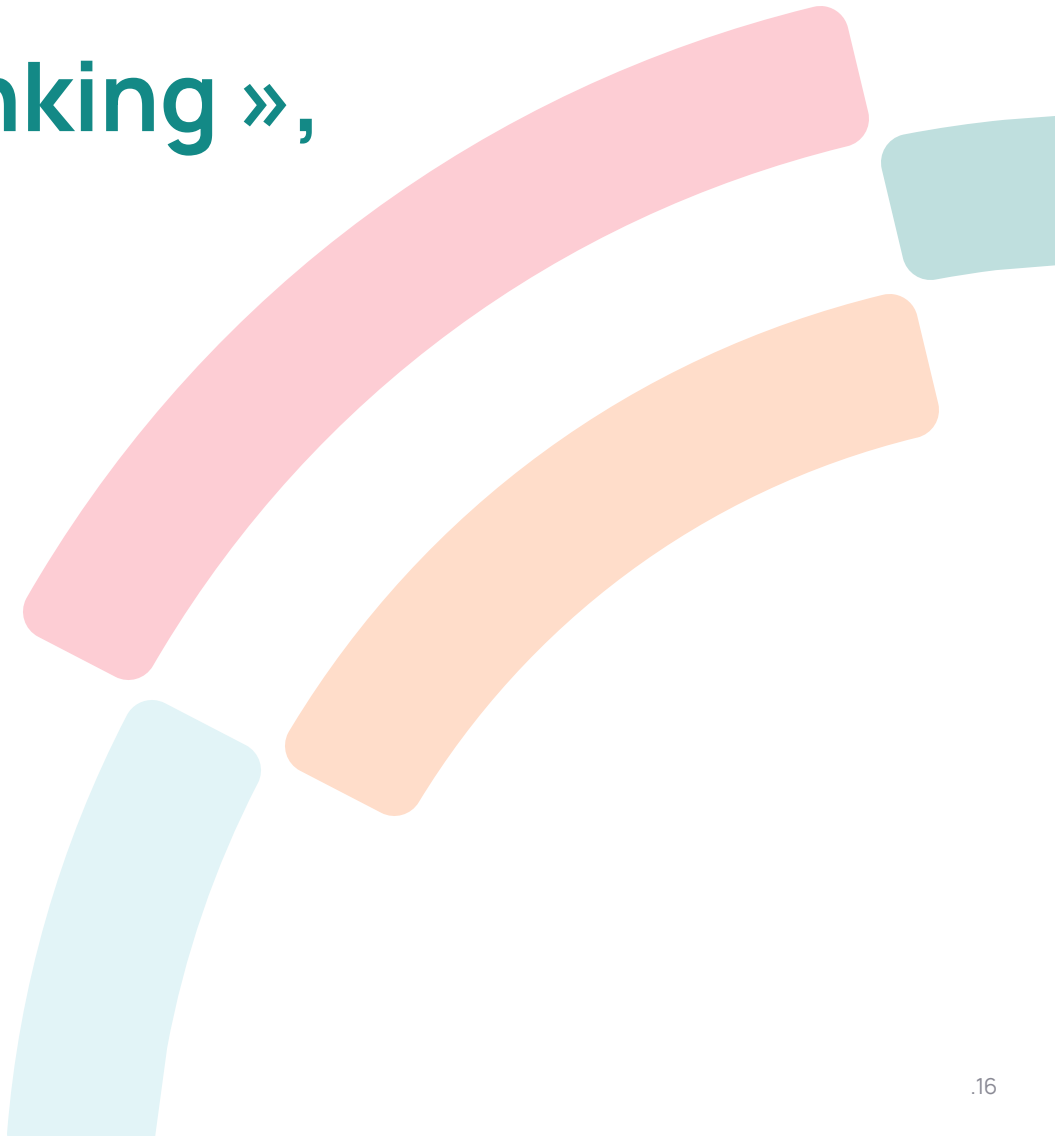
Si on vous dit « Design Thinking », vous pensez à quoi ?



Réflexion individuelle




Partage




Quelques idées reçues


« C'est un truc de start-up, non ? »




« Cela ne s'applique pas aux gros projets, aux progiciels ! »



« On connaît nos utilisateurs, on n'en a pas besoin... »




« C'est pour faire des trucs jolis »




« C'est pour dessiner des écrans »




« C'est pour des projets agiles ? »



« C'est fait pour les apps et les sites web pour les clients finaux »



« C'est le nouveau nom des ergonomes, non ? »



Rendez-vous sur KAHOOT

1. Prenez votre **smartphone**
2. Cherchez « Kahoot » et ouvrez le 1^{er} lien : **Kahoot.it**
3. Renseignez le **Code Pin** que l'on vous fournit
4. Renseignez votre **pseudo** et vérifiez qu'il s'affiche à l'écran



Kahoot!



Design Thinking : définition et histoire

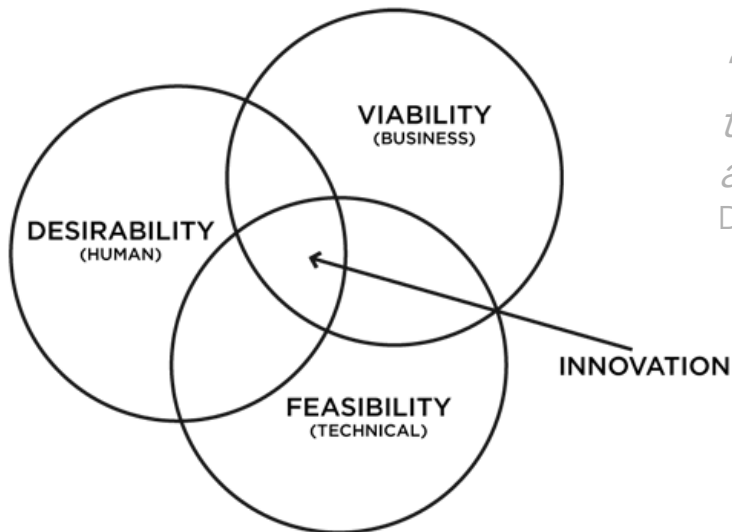
Une théorisation récente...

1980' : théorisation du Design Thinking par Rolf Faste à l'université de Stanford

... rapidement reprise et utilisée par les entreprises, au service de l'utilisateur final

1991 : Fondation d'IDEO par David Kelley (professeur à Stanford)

IDEO, société de design et de consulting, a mis en œuvre les théories de Rolf Faste et **a rendu célèbre le design thinking**



"Human-centred approach to innovation that draws from the designer's toolkit to integrate the needs of people, the possibilities of technology, and the requirements for business success"

Définition du Design Thinking par Tim Brown, CEO d'IDEO



[Design] is not just what it looks like and feels like. Design is how it works.-
Steve Jobs



D'où l'importance de designer **POUR et AVEC** les utilisateurs



Designing the right thing



Designing things right



User Interface

On conçoit l'interface entre **un utilisateur** et **un dispositif** : l'IHM
Elle répond à des critères d'**utilisabilité** et d'**usabilité**

User Experience

On prend en compte l'émotion de l'**utilisateur** face au **dispositif**
On ajoute un critère de **désirabilité**

Service Design

On orchestre **un ensemble de dispositifs** en fonction des **contraintes d'usage**
On ajoute du **storytelling**

En fait il faut prendre le problème **dans le sens inverse** : on va de l'histoire au détail !

Synthèse : le Service Design, c'est quoi ?

Une philosophie : apporter des **solutions adaptées** en **se focalisant sur l'utilisateur**

Garantir une **meilleure efficacité fonctionnelle** des outils

Réduire les coûts et accélérer le time to market en limitant les erreurs de conception

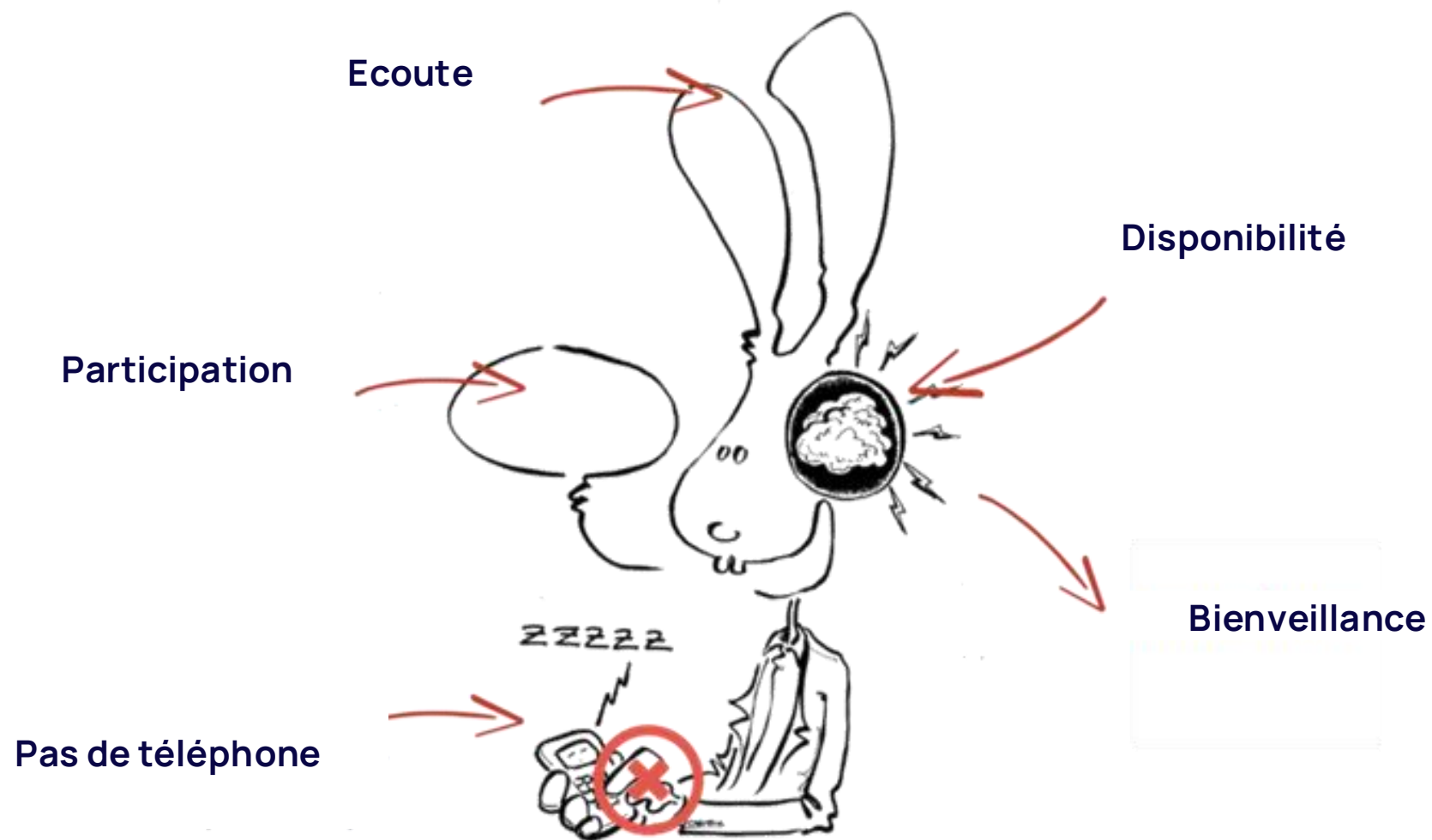
Sécuriser **l'adhésion des utilisateurs ou clients** aux outils et services conçus



Une démarche / une boîte à outil originelle, le Design Thinking

Il n'est pas nécessaire de mener la démarche de bout en bout :
on peut utiliser les outils du Design Thinking à tout moment d'un projet !

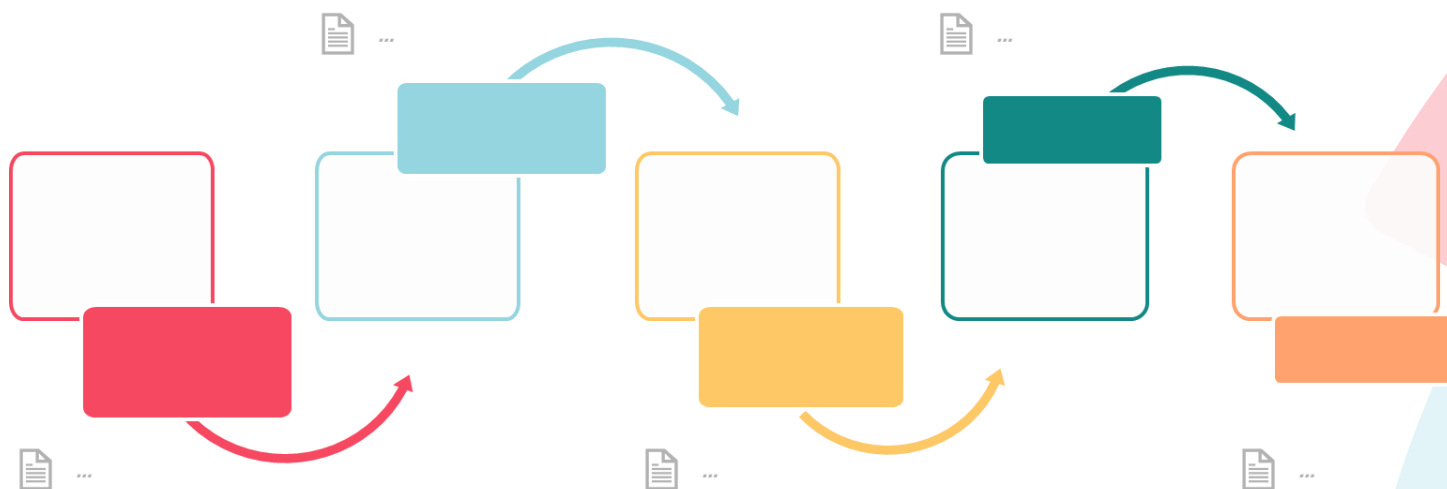
Consignes pour les cas pratiques



Exercice : la démarche Service Design



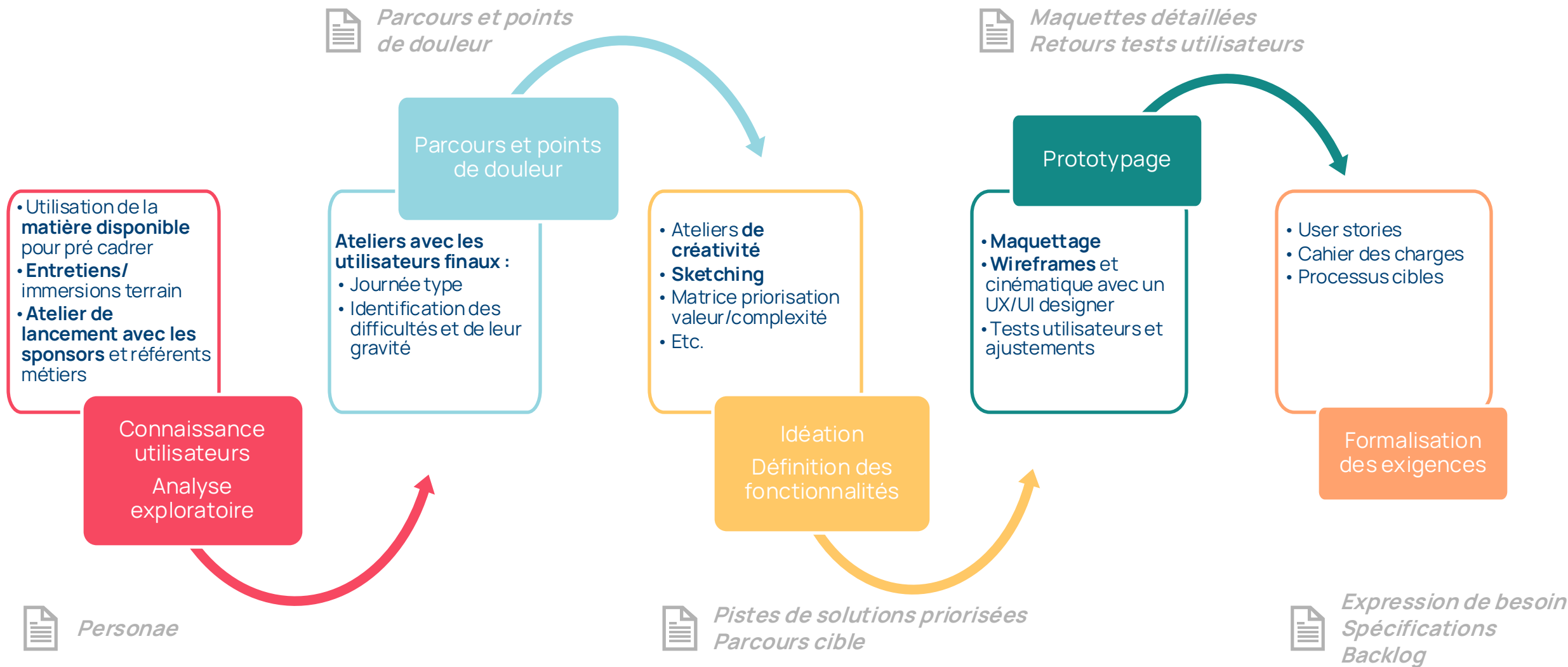
Reconstituez la démarche de Service Design en positionnant les **étapes**, **outils** et **livrables** au bon endroit



Travail en groupes

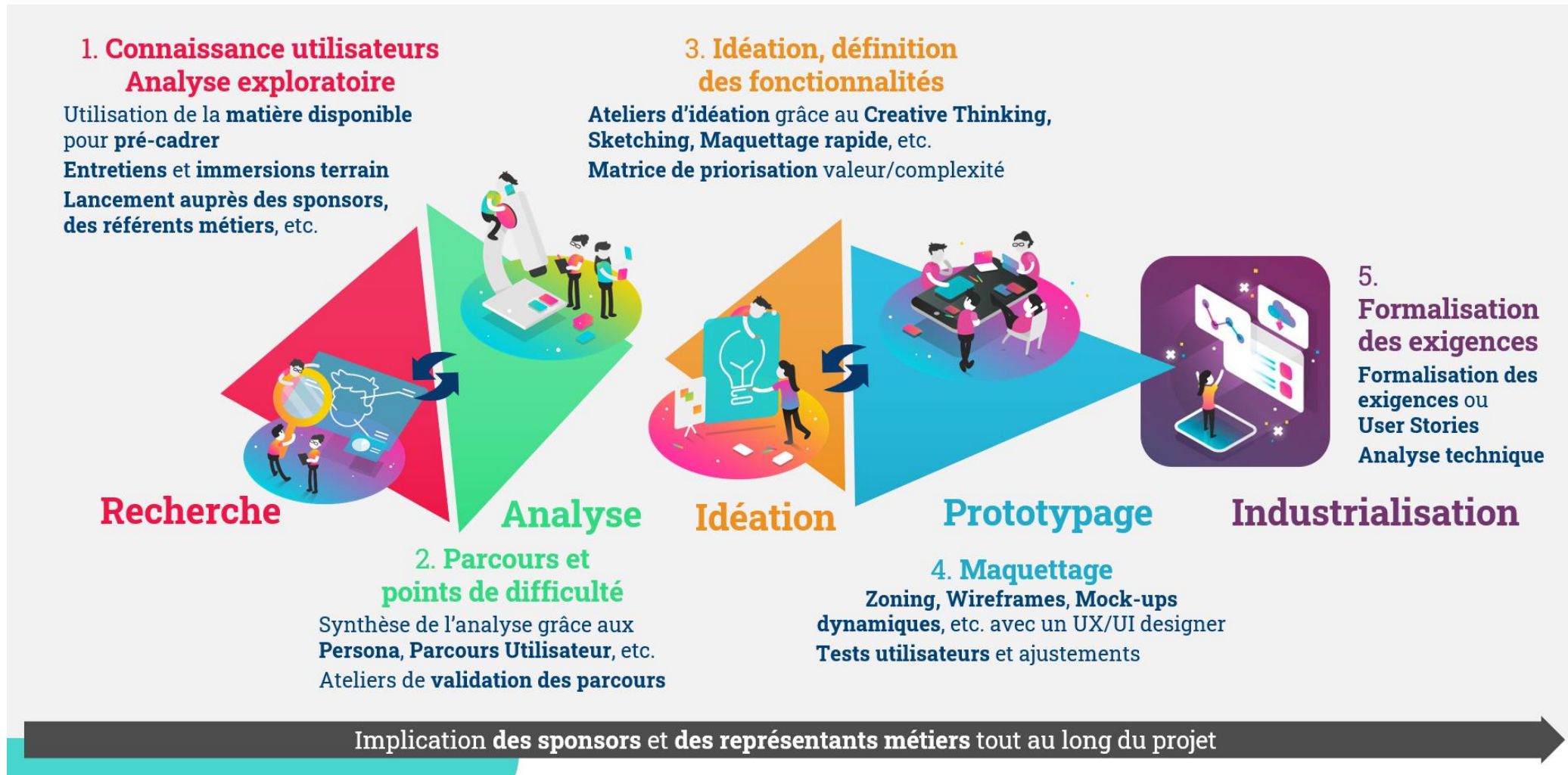
Exercice : la démarche Service Design

Correction



La démarche « double diamant »

*Une philosophie : apporter des **solutions adaptées** en **se focalisant sur l'utilisateur***



Des questions ?



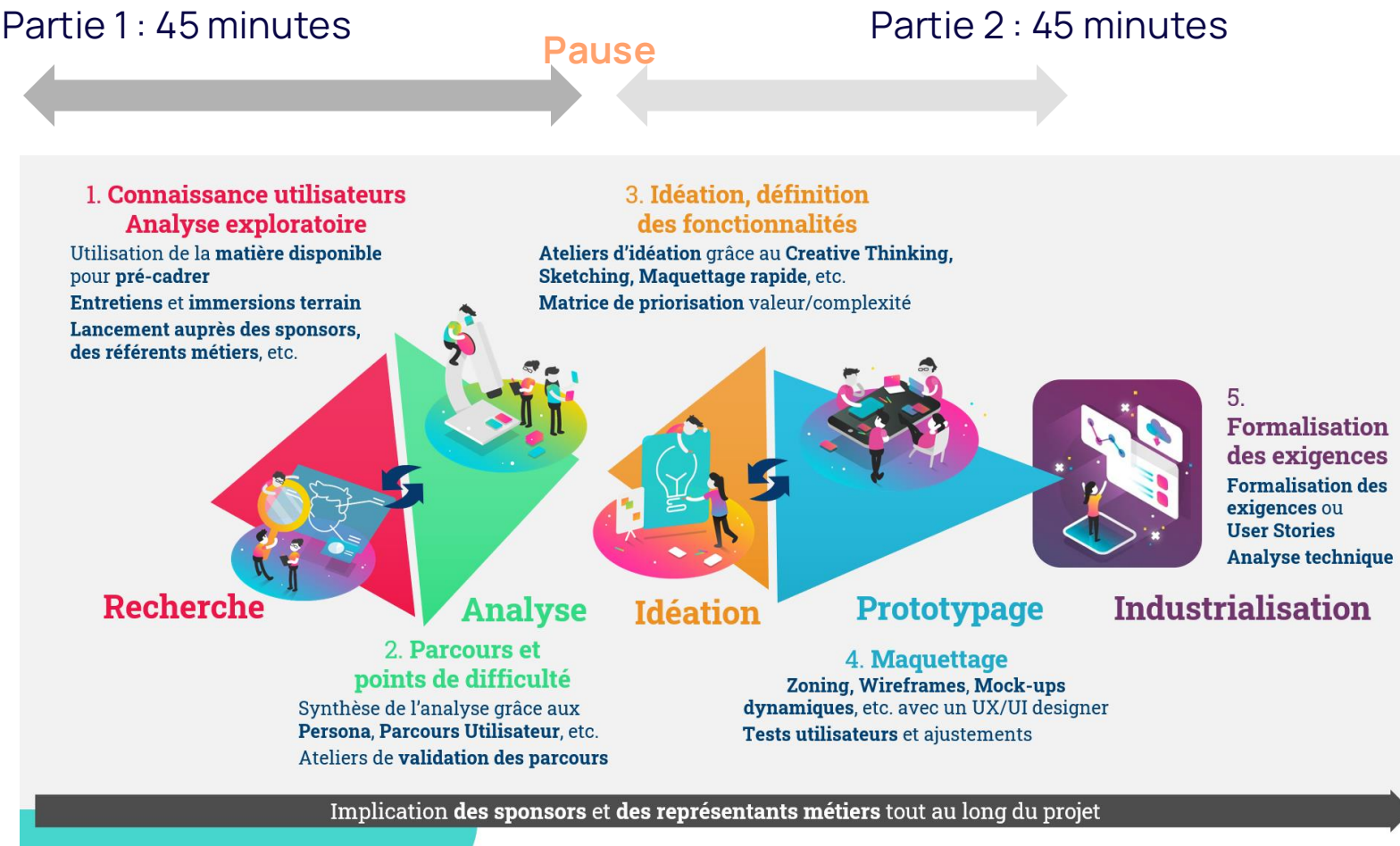
Cas pratique



- **Contexte** : ouverture à la concurrence des lignes de bus.
- **Enjeux** : proposer des services à valeur ajoutée pour les voyageurs, fidéliser les collaborateurs de la RTM
- **Objectifs** : concevoir des solutions mobiles et connectées pour les 5 000 machinistes, sur smartphone (hors du bus) et sur tablette (dans le bus)

Cas pratique – Mise en place

Formez des groupes de 4 personnes et suivez une démarche accélérée de service design !





Formalisez le **parcours** du chauffeur de bus, présentant **sa journée type** et ses **points de douleur**.



Vos ressources pour cet exercice :

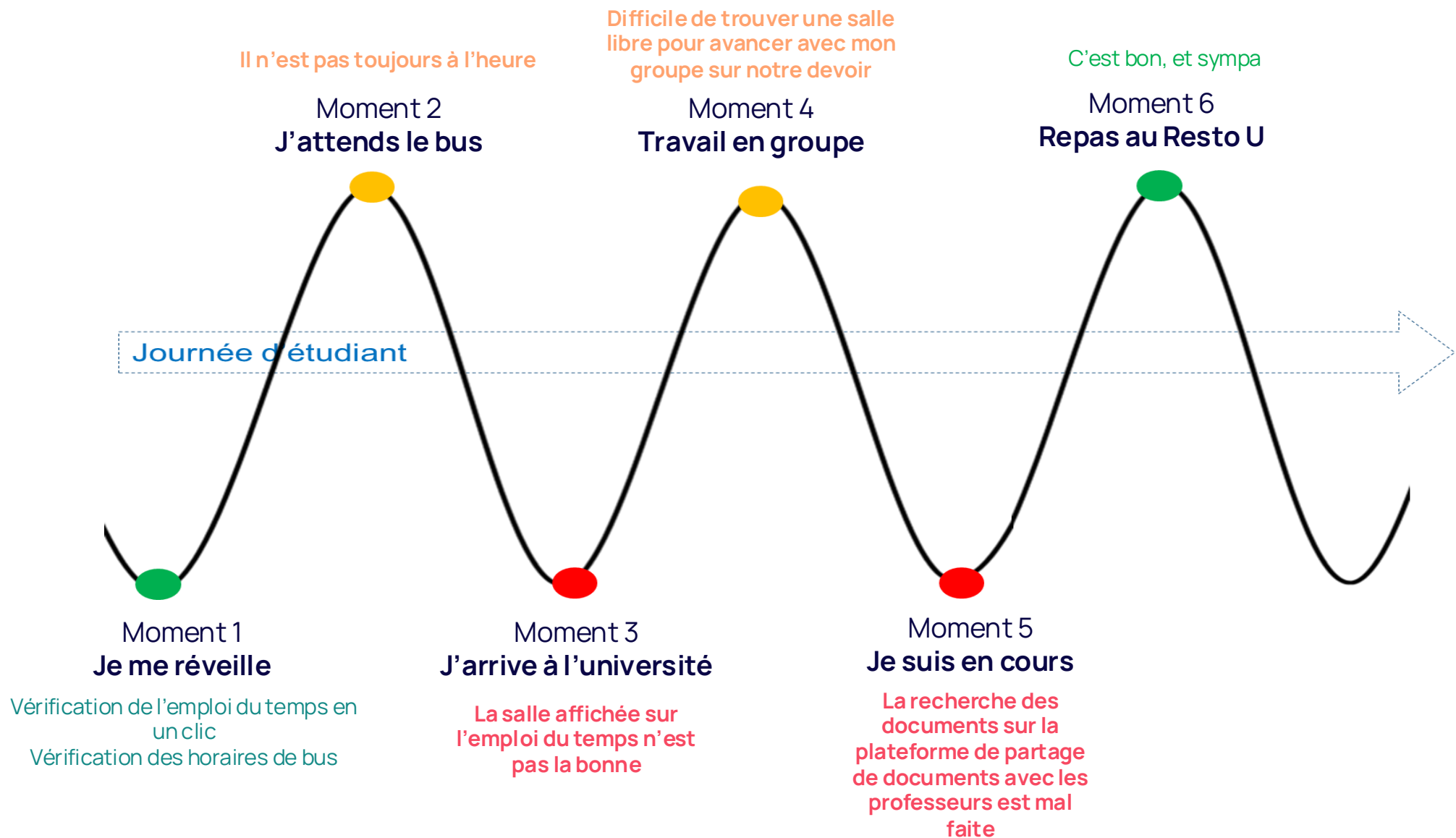
- Un **chauffeur de bus**, que l'on suppose représentatif de la population concernée, et que **vous pouvez solliciter 2 fois** au cours de cette partie
- Un **paper** et des **post-its de couleur**



30 minutes de travail en groupe
15 minutes de partage



Exemple de parcours



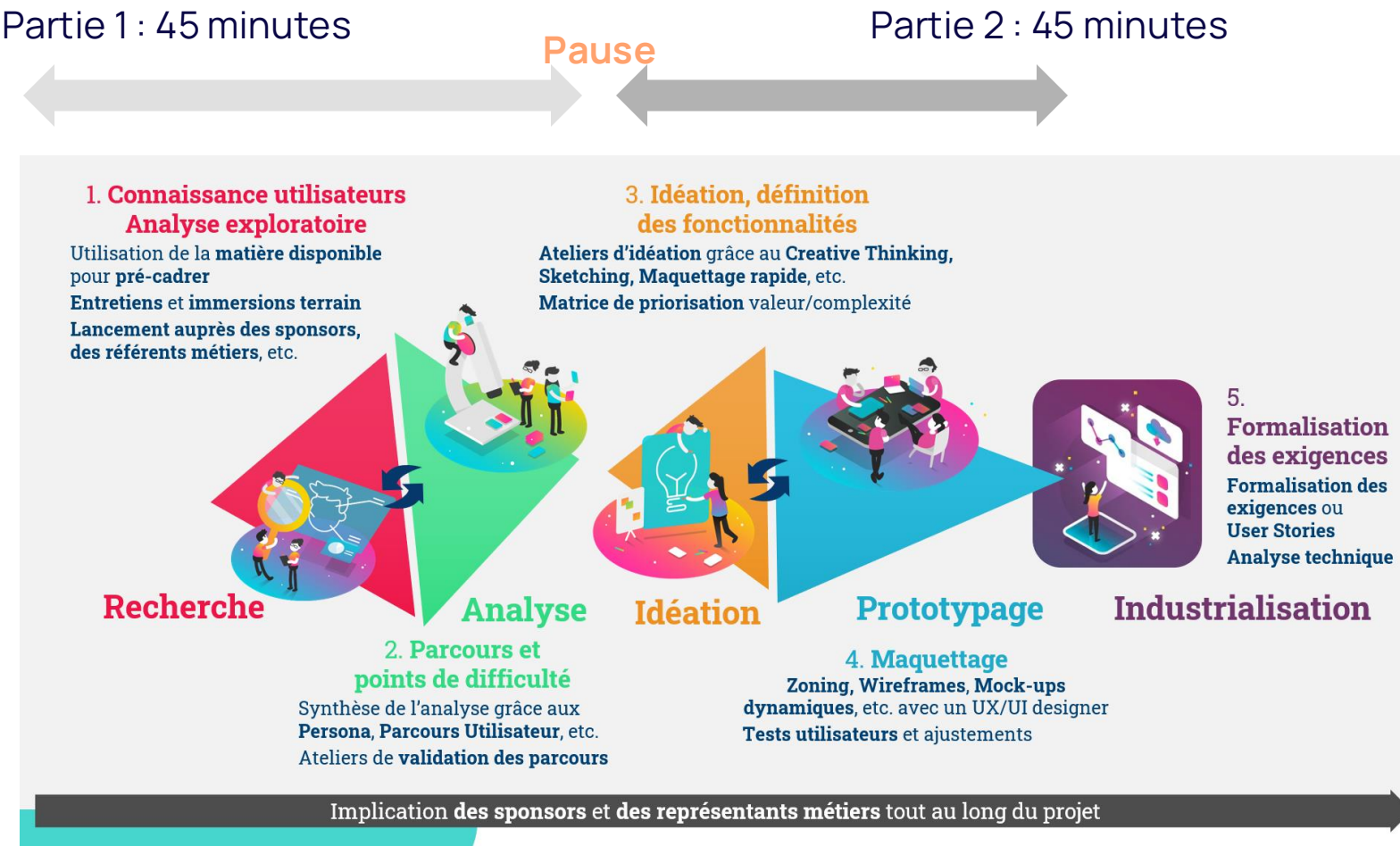


Pause



Cas pratique – Mise en place

Formez des groupes de 4 personnes et suivez une démarche accélérée de service design !





1. Imaginez en quoi le digital pourrait améliorer le quotidien des machinistes, et quelles fonctionnalités pourraient permettre de résoudre leurs points de douleur.

2. Dessinez 1 écran qui représente ces fonctionnalités.



Vos ressources pour cet exercice :

- Un **écran de tablette ou smartphone** plastifié et des feutres
- Votre **chauffeur de bus**, que vous pouvez solliciter **1 fois** au cours de cette partie



30 minutes de travail en groupe
3 minutes de partage en plénière

**Et en réalité, comment
ça s'est passé ?**



Et en réalité, comment ça s'est passé ?



1

RECHERCHE ET ANALYSE EXPLORATOIRE

Mais au fait, le conducteur de bus, c'est qui ?

- Cadrage de la démarche
- **Immersion** en centre bus et **entretiens** avec différents profils
- Séquence « **Vis ma vie** » de machiniste
- Etude des **statistiques**





Quelles sont ses difficultés au quotidien, ses attentes ?

- ## Parcours machiniste – dans le bus (2/2)
- Le CRIV a été informé par un machiniste qu'une panne de gaz a été détectée à l'arrêt de l'Opéra, et s'en informe par téléphone : je ne peux donc pas passer.** Comme je connais les déviations ni ma ligne, je sais par où je dois passer dans ce cas. L'en informe le CRIV. Je prévient les voyageurs et leur indique par où je vais passer.

Plus tard, lorsque la situation revient à la normale, le CRIV m'indique que je peux de nouveau emprunter le chemin habituel.

Contrôle

Une équipe de contrôle monte dans mon bus. Je peux bloquer les voyageurs pour empêcher les validateurs de valider au dernier moment.


En cas de danger, je peux déclencher mon alarme de détresse. Dans ce cas, des équipes paramédicales sont contactées et la GPRM m'apporte une réponse.

Colis suspect

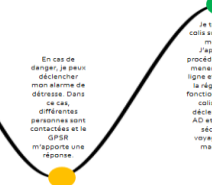
Je trouve un colis suspect dans mon bus. J'appelle la procédure qui peut mener à dévier la ligne et à impacter la régularité. En fonction du type de colis, je peux déclencher mon AD et mettre en sécurité les voyageurs et le machiniste.

Lorsque les passagers veulent descendre, ils appuient sur un bouton qui émettent un signal sonore et allume une lumière verte à côté de moi pour me rappeler de m'arrêter.

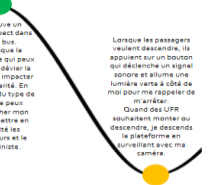





Quand des UFR souhaitent monter ou descendre, je descends la plateforme en surveillant avec ma caméra.
- Déviation non prévue**




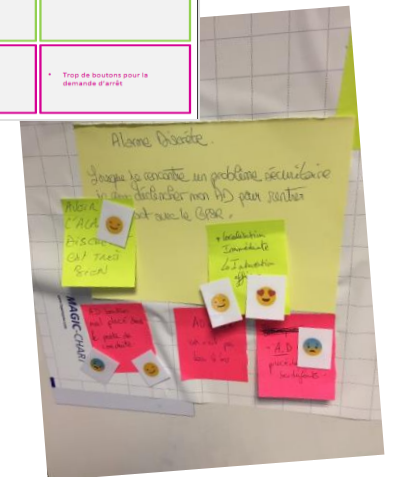
Alarme de détresse



Descente passager


- | • CRIV | • SEC | • GPSR | • SEC | • Voyageurs |
|---|---|---|---|---|
|  <div style="font-size: small; margin-top: 10px;">• Situation de validation favorable</div> |  |  <div style="font-size: x-small; margin-top: 10px;">• Localisation (immédiate >> intervention efficace)</div> |  |  <div style="font-size: x-small; margin-top: 10px;">• Trop de boutons pour la demande d'arrêt</div> |





Et en réalité, comment ça s'est passé ?



3

IDÉATION

*Comment faire pour traiter les difficultés exprimées ?
Quelle serait l'expérience idéale ?*

- **Idéation** pour décrire le **parcours cible** et idéal du machiniste
(sur les micro-moments les plus problématiques, en s'aidant de tout ce que le digital peut apporter)
- **Storyboarding** d'usage d'une **application mobile** sur ces micro-moments



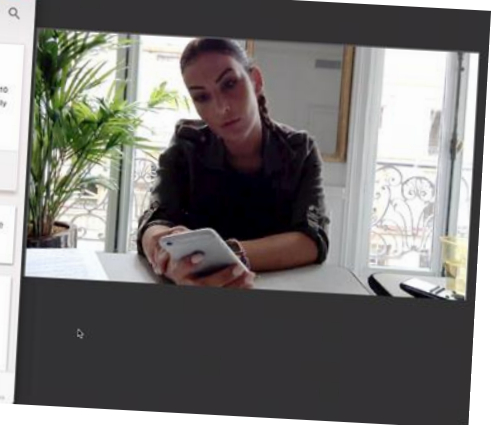
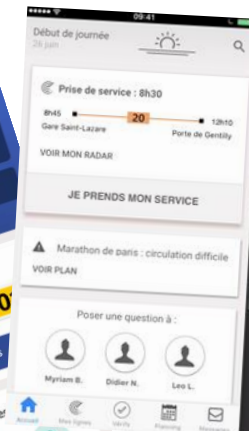
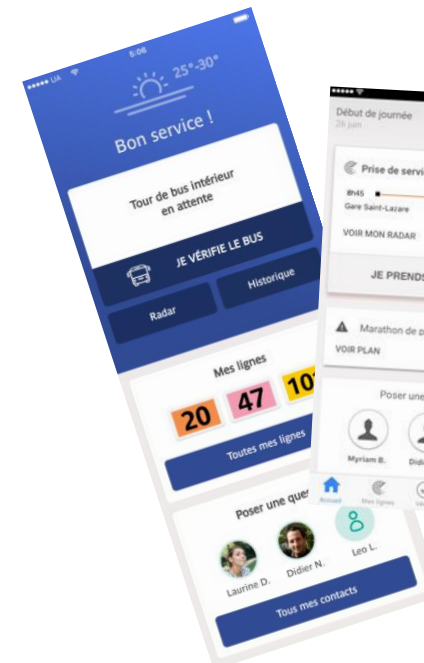
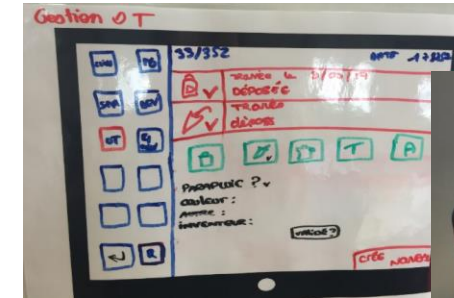
Et en réalité, comment ça s'est passé ?



MAQUETTAGE DYNAMIQUE ET TESTS UTILISATEURS

Concrètement, ça donnerait quoi en vrai ?

- Design sprint par les machinistes : approfondissement des pistes d'amélioration via le **maquettage de plusieurs fonctionnalités** à valeur ajoutée
- **Maquettage dynamique** de 2 pistes de concept par un UX designer
- **Tests utilisateurs** sur base de maquettes dynamiques
- Analyse des verbatims, validation des hypothèses et identification de points d'attention



Et en réalité, comment ça s'est passé ?



MAQUETTAGE DYNAMIQUE ET TESTS UTILISATEURS

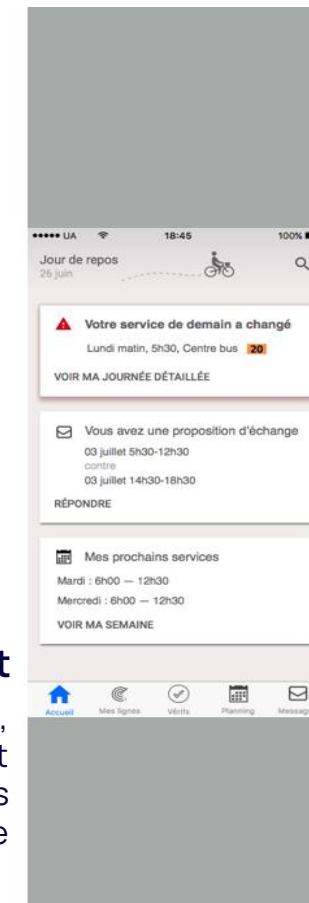
Concrètement, ça donnerait quoi en vrai ?



Piste #1 : le Hub

Un hub permettant l'accès à différentes fonctions :

- Mon service
- Mes lignes
- Mes ressources humaines



Piste #2 : l'Assistant

Un assistant dynamique, donnant un accès immédiat aux informations pertinentes en fonction du contexte

Et en réalité, comment ça s'est passé ?



5

MVP (Minimum Viable Product) - Industrialisation

Et maintenant, c'est parti pour la réalisation !

- Optimisation du concept retenu
- Rédaction des User Stories

5. Besoins relatifs à l'aide à l'exploitation

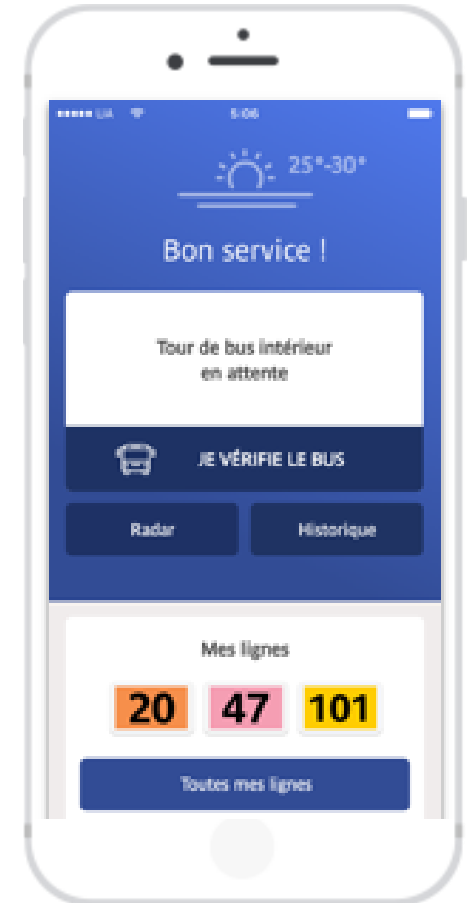
5.1. Prise de service

ALPU01

Si la prise de service a été réalisée en amont sur Terminal mobile hors du bus, elle est automatiquement (éventuellement après validation ou « scan » d'une carte de service digitale) reprise sur le pupitre. Sinon, un « mode dégradé » permet la prise de service sur le pupitre.
NB : le scan peut aussi permettre de gérer l'anti-démarrage du véhicule.

ALPU02

A la prise de service, toutes les informations pertinentes qui concernent le machiniste et son service du jour sont affichées à l'écran (ex : informations portées par le radar digital, déviations du jour, infos sur la ligne ou sur le trafic général, objets trouvés précédemment trouvés dans mon bus, heure de départ, etc.)



Synthèse

Quelques exemples de cas d'usages



Outils, applications, sites web

- RATP : conception de l'application machinistes bus
- VALLOUREC : conception d'outils de production et de communication digitaux pour une usine digitale
- ENEDIS : conception d'un site web pour le réemploi du matériel
- METRO : cadrage flash de 3 projets outils à destination des collaborateurs → hackathon d'une 1 journée
- CHUV, METRO : refonte d'intranet



Processus

- RENAULT : digitalisation de processus via une analyse des parcours utilisateurs → séquence d'ateliers multi métiers et de maquettage / prototypage



Parcours

- LA POSTE : refonte de parcours de formation → prise en compte de la perspective du stagiaire
- ETAT DE VAUD : refonte du parcours d'accueil requérant (réfugié)



Tableaux de bord, KPI

- ADEO : cadrage des usages Data Intelligence du groupe



Espaces

- RENAULT : conception de nouveaux espaces de travail informel et de vie
- TOTAL : conception et aménagement des nouveaux plateaux de travail

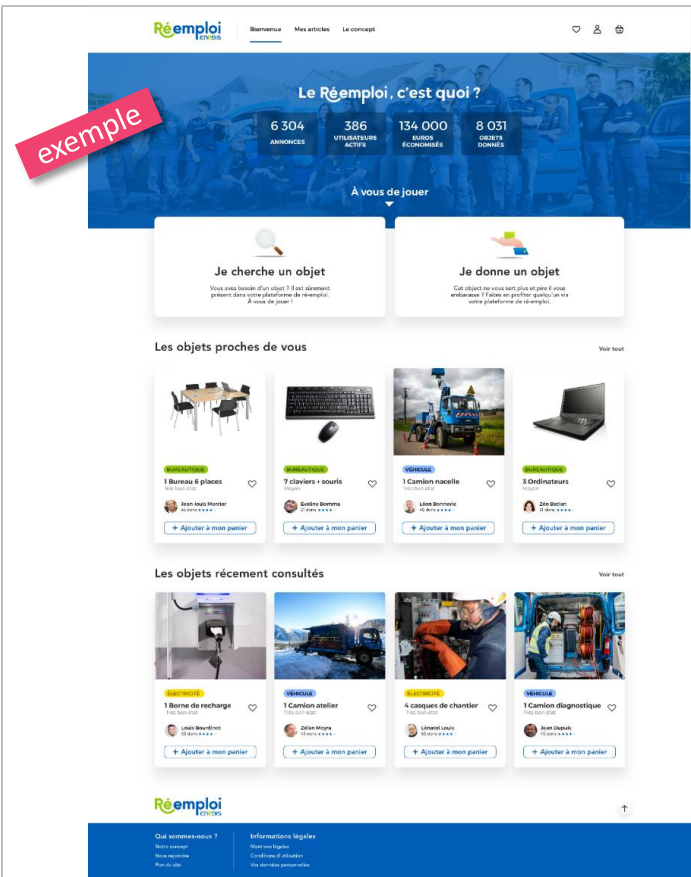
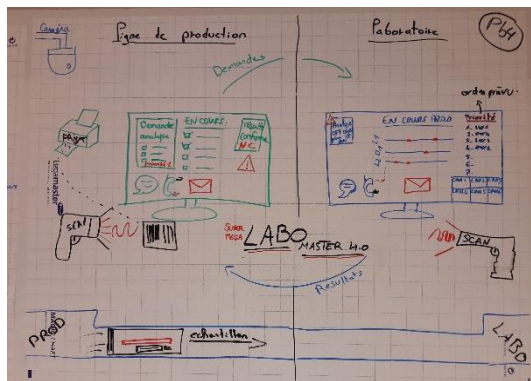
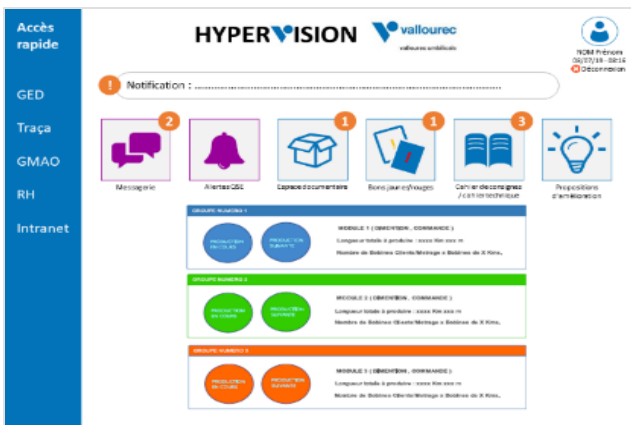
Une démarche qui s'adapte au contexte et aux besoins de chaque projet

Quelques exemples de cas d'usages

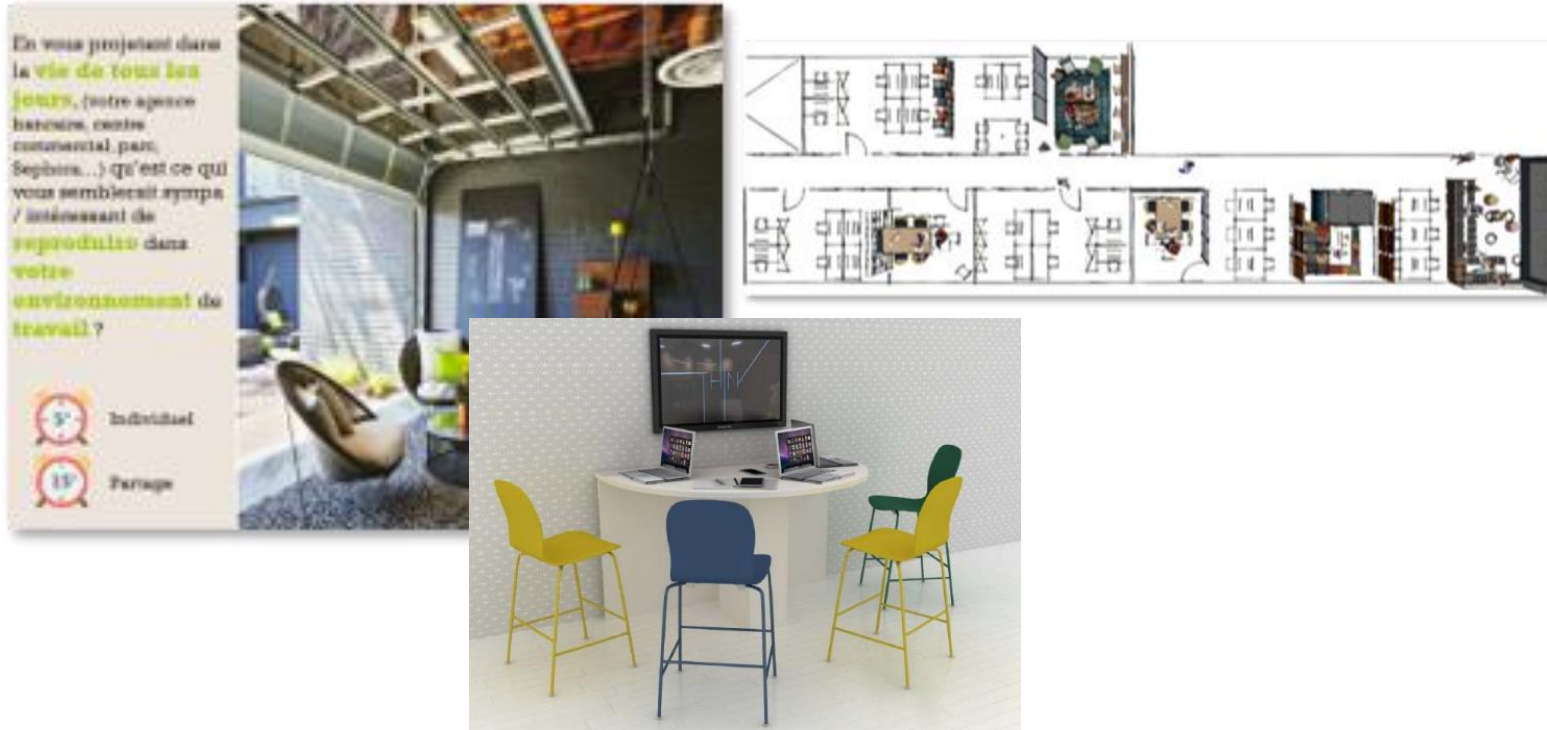


Outils,
applications,
sites web

- **VALLOUREC** : conception d'outils de production et de communication digitaux pour une usine digitale
- **ENEDIS** : conception d'un site web pour le réemploi du matériel



Quelques exemples de cas d'usages



Espaces

- **RENAULT** : conception de nouveaux espaces de travail informel et de vie
- **TOTAL** : conception et aménagement des nouveaux plateaux de travail

Des questions ?



Qu'avez-vous retenu ?



Réflexion individuelle



Partage



En conclusion...

Des bénéfices pour tous

- Permet d'identifier les **bons usages**
- Moins d'erreurs fonctionnelles**
- Sécuriser l'**adhésion des utilisateurs**

Des contextes d'application différents

- Conception ou refonte d'une **application**
- Conception de **services**
- Conception **d'espaces**

Mettre les utilisateurs au centre de la démarche :
pour eux, par eux, avec eux



Vos référents Centrale Marseille



Paul-Alexis Toulemonde

Référent école

06 48 12 65 00

pat@oresys.eu



Salah Itim

Agence de Marseille

06 71 45 39 73

sit@oresys.eu



Romane Estavoyer

Référente école

06 58 89 32 36

res@oresys.eu



Céline Elian

Agence de Paris

06 11 27 10 72

cel@oresys.eu

