



Le design au service de l'innovation sociale



Comment le design peut aider à la détection des besoins et à l'association des usagers/bénéficiaires dans un projet d'innovation sociale ?

Usages

Experiences

Empathie

Centré sur
l'Humain



Quelques bases

Design, de quoi parle t-on ?

Design, de quoi parle t-on ?

- Discipline du projet
- Méthodologie/processus de conception et de projection

En bref :

- Finalité : améliorer « l'habitabilité du monde » (Findeli, 2010)
- Approche : centrée sur l'Humain (expériences et usages)
- Comprendre les modes de vie et les comportements qui en résultent (approche ethnographique et sociologique)
- N'est pas une finalité en soi ni un qualificatif (« ~~C'est design!~~ »)
- Une approche méthodologique mais pas une méthode unique (= / Marteau de Maslow : pas de réponse unique à tous les problèmes)

« Le design est un processus intellectuel créatif, pluridisciplinaire et humaniste, dont le but est de traiter et d'apporter des solutions aux problématiques de tous les jours, petites et grandes, liées aux enjeux économiques, sociaux et environnementaux ».

*Alliance Française
des Designers*

« Faire du design, ce n'est pas donner forme à un produit plus ou moins stupide pour une industrie plus ou moins luxueuse. Pour moi le design est une façon de débattre de la vie ».

Ettore Sottsass, inspirateur du groupe Memphis

« En fin de compte, le design se situe aux frontières de l'immatériel et de la matière et s'impose comme moyen de réflexion autant que comme outils quand il s'agit de résoudre les problèmes qui relèvent du bien commun ».

Villem Flusser, Petite philosophie du design.

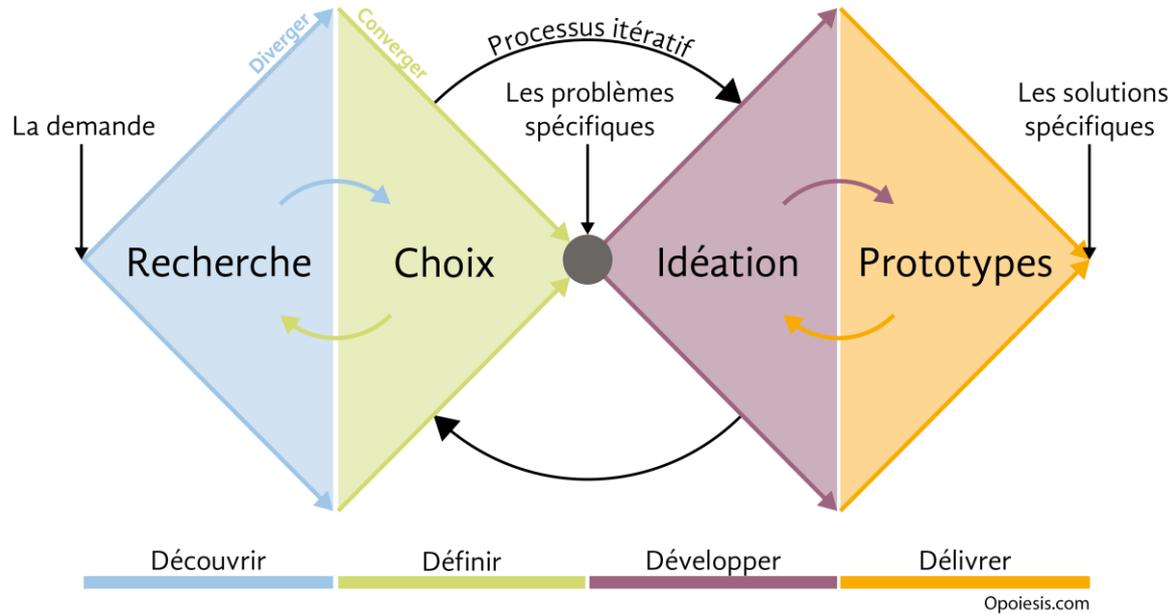
« Pratiquer le projet en design, c'est concevoir en fonction d'un idéal du monde un dispositif artéfactuel complexe qui donne forme à des usages autant qu'il produit des connaissances, en réaction à une demande ou à une insatisfaction, et grâce à une méthodologie rigoureuse en constante évolution qui vise, de manière créative et innovante, à améliorer l'habitabilité du monde. »

Stéphane VIAL (2014)

« le design apparaît non pas comme un étant (une chose qui est), mais comme un évènement (une chose qui se passe). » *Stéphane Vial, L'effet de design*

Le processus de conception

Double Diamant ~British Design Council (2005)



- **Dimension participative tout au long du processus**
- **Processus non linéaire (itératif)**

Design et innovation sociale **intimement liés**

Innovation sociale

Le dessein

Là où on veut aller



Relève du but/dessein à atteindre
pour relever le défi social/sociétal

Design

Le dessin

Comment on y va



Relève de la méthode, du processus
qui va être mis en place afin de
parvenir au défis social.
Fédérer autour d'un objet commun en le
rendant accessible à tous

L'intelligence collective

facilitée par le design et terreau fertile de l'innovation sociale



Détection / définition des besoins

La détection des besoin s'opère en phases 1 et 2 (découvrir
et définir dans le double diamant)

Détection/définition des besoins

- Phase immersive du process de design : le problème est exploré de façon élargie, systémique et sous une variété d'angles (immersion contextuelle et ethnographique)
- Ne pas confondre besoin et demande (parabole du verre d'eau)
- Jeu de poupée russe, mise en abyme (réinterroger la demande exprimée initiale) pour identifier les réels besoins qui ne sont pas nécessairement verbalisés ni même conscientisés.

« Si j'avais demandé aux gens ce qu'ils voulaient, ils m'auraient répondu des chevaux plus rapides ». Henry Ford

« Identifier le besoin nécessite de se poser la question de la raison profonde de la demande et d'en identifier la ou les cause(s). Quelque part, cela revient à questionner la demande... C'est en quelque sorte à un jeu de poupées russes auquel il faut se plier pour mettre au jour ce qui demeure le plus souvent dissimulé ». Olivier Palluault, gérant de la SCOP ELLYX



Association des usagers / bénéficiaires / utilisateurs ...

L'utilisateur / le bénéficiaire / la partie prenante / la personne accompagnées ou
quelle que soit la façon dont on le nomme, est central dans l'approche
méthodologique du design

Pourquoi associer les usagers ?



- Injonction à la participation / co-conception
- Contraintes de réception (utilité d'impliquer les usagers afin de rendre compréhensible le projet) Armand HATCHUEL (2006)
- Expertise d'usage et d'expérience précieuse
- Comprendre en situation les usagers/bénéficiaires, ainsi que leurs pratiques, besoins et attentes (approche ethnographique et sociologique).
- Placer l'utilisateur en position de co-acteur de l'innovation et non plus sujet de celle-ci = renforce le pouvoir d'agir
- Faire sens / faire lien

*« Dis-moi et j'oublierai,
montre-moi et je me
souviendrai, implique-moi
et je comprendrai ».*

Confucius

« Le design social fonctionne avec les gens plutôt que pour eux. Il fait participer les individus à la planification et à la gestion des espaces qui les entourent, leur apprenant à utiliser l'environnement avec sagesse et créativité afin de parvenir à un équilibre harmonieux entre l'environnement social, physique et naturel ». Robert SOMMER (2003)

Comment associer les usagers ?



- Une grande variété d'outils/méthode
- Associer les usagers/bénéficiaires ne passe pas nécessairement par leur implication direct au projet.
- Se poser la question : « Pourquoi aller à leur rencontre ? Pourquoi les impliquer ? »
=> Va définir l'intérêt à venir les solliciter et va définir les modalités de leur sollicitation
- Penser usagers directs ET indirects (ne pas oublier les invisibles)
- Les bénéficiaires, mais aussi les professionnels, les partenaires, les financeurs, etc. doivent être considérés comme des usagers et être inclus dans la conception globale, dans la mise en œuvre, voire dans la gouvernance de l'activité qui en résulte.

Pourquoi utiliser les méthodes/outils du desing ?

- Force fédératrice autour d'enjeux communs
- Pouvoir de facilitateur de dialogue, d'interactions
- Facilitateur (« accompagner à faire » plus que « faire pour » ou « faire avec »)
- Pratiques davantage collaboratives et durables Ezio MANZINI (2013)

Vigilances

- Injonction à la participation (attention à l'instrumentalisation et au social washing)
- Ne pas faire de la participation un impératif (s'il n'y a pas lieu d'y en avoir c'est ok !)

MERCI
pour votre attention



Générateur d'innovation sociale