

Le Cabinet ACDL Expertise vous informe :

Le « design thinking » : développer l'esprit créatif



Avec son principe volontairement peu linéaire et ses prototypes, le « design thinking » propose de développer autrement l'esprit créatif de ses équipes.

Quel est le point commun entre Airbnb, Uber et Blablacar ? Le premier vend des nuitées sans être propriétaire alors que les deux autres proposent des trajets sans posséder la moindre voiture. « *C'est entrepris n'ont pas de stock propre mais elles sont toutes le symbole du triomphe du modèle économique basé sur l'expérience client*, expliquent Stéphane Biso et Marjorie Le Naour, auteurs du guide *Design thinking : accélérez vos projets par l'innovation collaborative* (ed. Dunod). *Il faut aller chercher ailleurs les idées qui feront le modèle innovant de demain.* »

Où précisément ? Le « Design thinking » – parfois traduit par « esprit design » ou « prototypage » est né avec Rolf Faste et les travaux de Robert McKim à l'Université de Stanford, aux États-Unis, dans les années 1980. Contrairement à une pensée analytique, cet outil propose recourir à un ensemble d'étapes qui s'entrecroisent plutôt qu'à un processus linéaire.

Concrètement, le nombre d'étapes varie entre cinq et sept, elles consistent – pas forcément successivement – à définir, imaginer, prototyper, tester et surtout apprendre de ses erreurs.

Le droit au prototype... et à l'erreur

Autant dire que son fonctionnement implique aussi une nouvelle approche [managériale](#). Sofiène Thibault, le fondateur de la start-up Torépa invite ainsi ses pairs à rester centrés sur l'humain et à cultiver l'empathie. « *Avec le client bien entendu, mais également entre les collaborateurs. En effet, lorsque les relations et interactions au sein des équipes sont de qualité, cela a un impact positif sur la relation entre l'entreprise et le client.* »

Il suggère de travailler en pluridisciplinarité car « *les équipes projet dont les membres appartiennent à des domaines d'expertise variés sont souvent plus innovantes* ».

Et surtout il insiste sur la nécessité d'apprendre en marchant grâce au prototypage. « *Ces prototypes ou démonstrateurs permettent de valider ou d'infirmer les grands principes de la solution, explique-t-il. L'intérêt est d'autoriser, voire même d'encourager, les erreurs pour identifier les impasses le plus en amont possible.* »

Car chaque erreur peut apporter un enseignement utile au projet...

Le design thinking: insuffler une liberté de création

La promesse est belle : réengager les collaborateurs de l'entreprise, en bousculant les règles établies et en insufflant une grande liberté de création pour imaginer et co-construire de nouveaux projets. « *En faisant le pari de l'intelligence collaborative, l'approche redonne aux collaborateurs le plaisir de partager leurs savoirs et d'avoir ensemble des idées nouvelles pour améliorer l'expérience des clients et la performance de l'entreprise*, analyse Olivier Sampieri, senior partner et managing director au Boston Consulting Group. *Le « design thinking » est beaucoup plus qu'un exercice de brainstorming plaisant pour les participants mais sans lendemain.* »

Objectif : développer des prototypes qui seront testés avec les clients, pour une mise en marche rapide et des améliorations continues, en tenant compte du retour des utilisateurs...

Par Céline Chaudeau, Accroche-press' pour France Défi
mardi 3 avril 2018 08h34

Les collaborateurs du cabinet se tiennent à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Votre expert-comptable : Guillaume GAHIDE 03.27.62.18.11 / ggahide@acdl.fr