



Novembre 2020

CENTRE DE RESSOURCES DOCUMENTAIRES INSET ANGERS

# INNOVER AVEC LE DESIGN THINKING

## Liste bibliographique

Elaborée par le Centre de Ressources Documentaires de l'Inset d'Angers

## Ouvrages disponibles au Centre de Ressources Documentaires de l'Inset Angers



### **Le design sprint en pratique : Organiser, faciliter, transformer / THOMAS Pauline Eyrolles, 2020, 328 p.**

Le design Sprint est une méthode dérivée du design thinking, développée au sein de Google. Avec ce nouvel ouvrage, Pauline Thomas rend la méthode Sprint plus accessible et en facilite la mise en oeuvre. Elle montre ainsi que la méthode Sprint peut tout aussi bien être développée sur une durée plus courte, 1, 2 ou 3 jours. Elle apporte des clés nouvelles pour réussir son Sprint : l'importance de la préparation du Sprint, du savoir-être du facilitateur, la mise en place d'une culture du Sprint dans une organisation.

47-099866 MAN 43 D



### **La boîte à outils du design thinking : 67 outils clés en main + 4 vidéos d'approfondissement / BRUNET Emmanuelle Dunod, coll : La Boite à Outils, 2019, 192 p.**

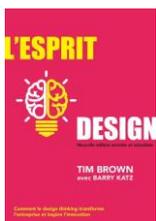
Le Design Thinking, c'est l'ensemble des méthodes et outils qui visent face à un projet d'innovation, à appliquer la même démarche que celle qu'aurait un designer. C'est une approche de l'innovation qui fait travailler ensemble des personnes aux profils différents, les unes aux compétences analytiques comme les ingénieurs et les professionnels du marketing,

les autres pourvus de compétences intuitives comme par exemple les créatifs.

Cette démarche d'intelligence collective se concrétise en 5 étapes : immersion, analyse, idéation, prototypage, implémentation. Ce livre comprend les 67 outils indispensables du Design Thinking pour développer son esprit d'innovation et favoriser la co-conception de manière simple et facile. Chaque outil, clés en main, est traité de façon visuelle sur 2 ou 4 pages. 4 vidéos, des études de cas, des témoignages de professionnels et des auto-évaluations viennent compléter et approfondir certains outils.

La lecture de l'ouvrage permettra d'acquérir les compétences des entreprises qui " pensent design " , soit l'empathie, la culture du prototype, la compréhension que le design ne s'applique pas qu'aux objets et une culture de la synthèse.

47-099865 MAN 43 B



### **L'esprit Design : comment le design thinking transforme l'entreprise et inspire l'innovation / BROWN Tim, KATZ Barry - Pearson France, 2019, 247 p**

Dans un monde digital et connecté, tout le monde s'intéresse au design thinking ! Créée en 1991 à Palo Alto (Silicon Valley), IDEO est une entreprise de design d'interface, qui a très vite su se montrer créative et surtout, très novatrice. Parmi leurs plus beaux succès : la conception des premiers ordinateurs portables (Compass), de la première souris (pour Apple), du premier assistant personnel (Palm).

La méthodologie d'innovation développée par IDEO, le design thinking, s'est révélée si efficace qu'elle ne concerne plus seulement le design de produit, elle s'est depuis étendue à la conception de nouvelles interfaces, de nouveaux services, de nouveaux espaces, de nouvelles organisations... Bref, elle est devenue LA méthode des innovateurs. Dans L'Esprit Design, Tim Brown, PDG d'IDEO, révèle tous les secrets de la méthode révolutionnaire et vous apprend : comment IDEO a été conduite, sous l'impulsion de ses clients, à sortir de ses champs habituels de réflexion à mettre en oeuvre toute la puissance du design thinking, appliquée à quelques cas très concrets : améliorer l'accueil d'un hôtel, développer un récit qui motive les citoyens sur un sujet d'intérêt public, optimiser la sécurité d'un aéroport ou encore repenser le vélo et son usage...

Pour le 10ème anniversaire de ce livre culte, Tim Brown met en exergue la pertinence nouvelle du design thinking en 2019 avec notamment une " ; réintroduction ; " et un nouveau chapitre où il donne quelques nouvelles pistes d'application de la méthode, pour répondre aux défis actuels et repenser : les organisations... .. la responsabilité sociale de l'entreprise... .. la place du travail dans nos vies...

... la place de l'homme face à l'intelligence artificielle... .. les liens entre les communautés, physiques ou virtuelles...

47-099244 MAN 43 E



**La boîte à outils de l'intelligence collective / ARNAUD Béatrice, CARUSO CAHN Sylvie  
Dunod, coll : Boîte à Outils (La), 2019, 192 p.**

Qu'est-ce que l'intelligence collective ? Comment mettre en œuvre l'intelligence collective dans les équipes et les pratiques quotidiennes ? Comment faire évoluer sa position de leader ? Comment construire une vision partagée au sein de son équipe ? Quels dispositifs, quelles méthodes favorisent l'apprentissage ? Comment développer des manières de travailler collaboratives ? Quelles gouvernances favorisent l'intelligence collective ?

Découvrez 66 outils indispensables pour réussir la mise en place de l'intelligence collective dans votre périmètre d'action et de responsabilité. Chaque outil est traité de façon visuelle sur 2 ou 4 pages par un schéma de synthèse, l'essentiel en français et en anglais, les objectifs, le contexte d'utilisation, des conseils méthodologiques, les avantages et les précautions à prendre.

47-099345 MAN 21 I



**Passer au design thinking. Penser, construire et mener vos premiers ateliers de cocréation / ALDANA Melissa, DROMER Vincent, LEMENI Yoann  
Eyrolles, 2019, 319 p.**

Démarche créative par excellence, le Design Thinking est aujourd'hui plébiscité par de nombreuses entreprises et fait partie intégrante des processus de changement ou de l'émergence de nouvelles idées. Pourtant, il n'est pas simple de se lancer et la méthode

manque : comment faire concrètement ? mener un "atelier" ? créer les conditions d'une bonne intelligence collective ? Autant de questions auxquelles ce livre hyper pratique répondra.

47-099353 MAN 43 P



**L'innovation managériale : Design thinking, réseaux apprenants, entreprise libérante, intelligence collective, modes collaboratifs, ateliers participatifs, shadow cabinet, hackathon, junior entrepreneur... / AUTISSIER David, JOHNSON Kevin, MOUTOT Jean-Michel - Eyrolles, 2018, 224 p.**

La société et le monde de l'entreprise vivent aujourd'hui un point de bascule entre les fonctionnements hérités du monde industriel et ceux en cours de construction qui se veulent plus collaboratifs. Les entreprises sont de plus en plus nombreuses à rechercher de nouveaux modèles de management pour répondre à ces attentes. C'est ce que propose cet ouvrage qui s'intéresse à l'innovation managériale. Cette notion ne doit pas se voir comme un outil universel mais comme une démarche de transformation des modes de management de manière durable et sans rupture. A la fois théorique et pratique, cet ouvrage est structuré en deux parties. La première développe les nouvelles manières de travailler en abordant différentes techniques : co-développement, co-design, réseaux apprenants, design thinking, ateliers participatifs, etc. La seconde explore les différentes facettes de l'innovation managériale à travers dix études de cas où une transformation a été accomplie. Grâce à leurs analyses, les auteurs donnent aux lecteurs les clés pour mettre en pratique de nouveaux modes de fonctionnement afin que l'innovation soit toujours au cœur des entreprises.

47-098461 MAN 1 I



**Construire l'innovation publique : Retour d'expérience du Département de Loire-Atlantique / Département de Loire-Atlantique - Documentation française (La), 2018, 142 p.**

Moderniser, innover, se réinventer... Confrontées à ces impératifs, les organisations, publiques ou privées, sont nombreuses à rechercher de nouvelles façons de penser et de faire. Au-delà de la mise en œuvre de dispositifs créatifs et innovants, le sujet central, pour les collectivités locales, est celui de la transformation de l'action publique. Depuis plusieurs années, le Département de Loire-Atlantique repense ses pratiques et se mobilise pour envisager différemment ses politiques publiques. La question centrale est celle du comment faire autrement ? Ce livre donne à voir le parcours de la collectivité pendant ces six dernières années pour créer un cadre organisationnel favorisant la transversalité, pour nourrir la dynamique de changement par de nouvelles expertises et façons de faire, pour embarquer progressivement les agents... Comment faire pour que l'intelligence collective au service du « faire ensemble autrement » s'incarne dans des projets ? Quand une telle organisation s'est mise en mouvement, quel est alors le rôle d'un laboratoire d'innovation publique ? Cet ouvrage-témoignage exprime une conviction renouvelée quant au rôle du service public.

47-098741 AD 354 C



**Design thinking - Accélérez vos projets par l'innovation collaborative / BISO Stéphane, LE NAOUR Marjorie - Dunod, 2017, 142 p.**

Vous vous intéressez au Design Thinking parce que vous avez l'intuition qu'innover en entreprise s'inscrit dans de nouvelles manières de faire, d'agir, de co-crée, mais vous n'avez pas encore les clés pour passer à l'action.

Ce livre est là pour ça ! D'un ton accessible et convivial – à l'image du Design Thinking –, parsemé d'illustrations ludiques, il se veut votre compagnon de route. Étape par étape, découvrez comment mettre en place la démarche Design Thinking, de la naissance de votre

projet à l'élaboration de votre Feuille de route. En reprenant les fondamentaux adaptés au monde de l'entreprise et en apportant des éclairages sur l'intelligence collaborative ou l'expérience client, ce guide vous permettra une mise en oeuvre immédiate. De nombreux exemples et une mine de conseils malins s'adaptant à la culture de votre entreprise feront le succès de votre démarche. N'attendez plus, lancez-vous !  
47-098895 MAN 43 D



**Reinventing Organizations - La version résumée et illustrée du livre phénomène qui invite à repenser le management / LALOUX Frédéric - Diateino éditions, 2017, 167 p.**

Ce livre raconte l'émergence d'une manière entièrement nouvelle de gérer les entreprises, associations, écoles, hôpitaux. Cet ouvrage s'adresse à tous ceux qui n'ont pas le temps de lire les 500 pages de la première version de Reinventing Organizations. Entièrement réécrit et illustré, il résume les idées principales du premier livre, sans trahir la profondeur du propos

47-098617 MAN 0 R



**Manager ses projets et son organisation avec le design thinking / PREVOST Anne-Sophie - Edipro (Éditions), coll : METIERS, 2016, 96 p.**

Le design thinking, "c'est une discipline qui utilise la sensibilité, les outils et méthodes des designers pour permettre à des équipes pluridisciplinaires d'innover en mettant en correspondance attentes des utilisateurs, faisabilité technologique et viabilité économique." (Tim Brown, CEO de l'agence américaine IDEO). Ce Livre Blanc, fruit de plusieurs années de lectures, d'observations et d'échanges, va vous faire découvrir "les bonnes pratiques" d'une méthode alternative de management, le design thinking.

Ces bonnes pratiques ont vocation non seulement d'illustrer la diversité de l'intégration du design thinking, mais aussi de vous inspirer dans votre pratique managériale. L'objectif est pratique et stratégique : informer, inviter à intégrer la démarche, orienter vers de nouvelles prises de décision, transformer les organisations. Des exemples ou références vous donneront un petit aperçu des réalisations de "ceux qui ont testé".

Inspirez-vous-en pour faire grandir votre organisation !

47-098069 MAN 43 M



**La boîte à outils de la créativité / DEBOIS François - Dunod, 2016, 192 p.**

Comment sortir des sentiers battus et trouver des solutions originales face à des problèmes récurrents ? Quel chemin prendre pour arriver à la solution idéale ? Quelles sont les méthodes pour imaginer des produits ou des services innovants ? Comment concilier créativité, imaginaire et nouvelles technologies ? Comment confronter les idées de chacun pour sélectionner la meilleure ? Comment formaliser ses idées ? Découvrez 71 outils et méthodes

qui permettent de faire preuve de créativité dans tout type de situation.

Traité de façon synthétique et pratique, chaque outil est décrit sur 2 ou 4 pages, comprenant l'essentiel en français et en anglais, les objectifs spécifiques, le contexte d'utilisation, les étapes de mise en oeuvre, les avantages et les précautions à prendre, ainsi que des conseils méthodologiques. 7 vidéos pédagogiques, accessibles par QR Codes, présentent quelques outils en situation.

Dans cette 2e édition, les auteurs mettent l'accent sur le design thinking et le processus créatif et donnent ainsi au lecteur de nouveaux moyens de stimuler sa créativité, seul ou en groupe.

47-098178 MAN 43 C



**La confiance créative – Tous innovateurs avec le design thinking / KELLEY David, KELLEY Tom - InterEditions, 2016, 256 p.**

La Confiance créative est au cœur de l'innovation. Croire que la créativité et l'innovation sont l'apanage de certains esprits dits « créatifs » est une idée fautive. Dans cet ouvrage illustré de nombreux exemples, les frères Kelley, deux grandes figures de l'innovation, nous montrent de façon lumineuse et vivante que nous sommes tous - hommes ou organisations - capables de faire preuve d'innovation et de créativité si nous apprenons à nous faire confiance avec un bon outil : le Design Thinking - que ce soit pour résoudre un problème, optimiser ou créer un

produit.

47-099868 MAN 43 C



**Chantiers ouverts au public / La 27e Région, SCHERER Pauline  
Documentation française (La), coll : Design des politiques publiques, 2015, 504 p.**

Décalage croissant avec le citoyen, culture managériale inefficace, inflation de normes, de structures en mille-feuilles et d'acronymes, formulaires complexes, temps long, les procès faits à l'administration ne manquent pas, ni les idées reçues à son égard. Comment rendre l'administration à nouveau désirable ? Ne peut-elle pas se raconter sous des formes différentes ? Et si l'administration de gestion laissait plus de place à une administration de création ? En France et dans de nombreux pays (Danemark, Angleterre, Finlande, Canada,

Australie), émergent depuis le début des années 2000 des pratiques alternatives aux réformes managériales des administrations. Elles se présentent explicitement comme des innovations et visent à faire évoluer ce secteur en se réclamant des cultures et des méthodes du design, de l'open source, de l'ethnographie, de l'innovation sociale, basées sur la co-conception des politiques publiques avec les populations. C'est ce potentiel, utile pour transformer en profondeur nos administrations et adapter leurs moyens d'action aux enjeux d'aujourd'hui qu'étudie cet ouvrage.

47-097462 - 47-097463 AD 354 C



**Reinventing Organizations : Vers des communautés de travail inspirées / LALOUX Frédéric - Diateino éditions, 2015, 490 p.**

Reinventing Organizations est un guide pour ceux qui aspirent à gérer autrement leur entreprise, association, école, hôpital...

Dans ce livre révolutionnaire, Frédéric Laloux ouvre des perspectives étonnantes. Il montre qu'à chaque fois que l'humanité est entrée dans une nouvelle ère de développement, elle a inventé une façon inédite de penser le management. C'est ce qui semble se passer à l'heure actuelle : visible pour ceux qui cherchent à le voir, un nouveau modèle d'organisation est en train d'émerger, porteur de sens, d'enthousiasme et d'authenticité.

Il ne s'agit pas d'un modèle théorique ou d'une utopie. Reinventing Organizations se base sur une recherche rigoureuse d'organisations pionnières qui fonctionnent déjà sur des schémas novateurs. Si vous êtes dirigeant ou créateur d'entreprise, manager, coach ou consultant, vous trouverez ici de nombreux conseils pratiques, exemples et histoires inspirantes pour imaginer, concrètement, l'étape suivante de votre entreprise.

47-098088 MAN 0 R



**Design de service public en collectivité locale, le passage à l'acte / Département de Loire-Atlantique, Ecole de Design Nantes Atlantique  
Documentation française (La), 2014, 103 p.**

Comment repenser le service à l'utilisateur dans un contexte de mutations sociétales et technologiques ?

Cet ouvrage se présente "comme un guide et une méthodologie transposables dans toute organisation locale" afin de "montrer la pertinence pour le designer d'investir le champ du service public".

Chapitres présentés :

- formes de design
- design et collectivité : premières approches
- le design "embarqué" dans une collectivité
- une méthode pour le design du service public en collectivité locale.

47-096803 -47-097498 IF 15 D



**100 méthodes de design / MARTIN Bella, HANINGTON Bruce  
Eyrolles, 2013, 208 p.**

Audit d'expérience utilisateur, focus group, design participatif, mind mapping, personas, prototypage, cet ouvrage passe au crible 100 méthodes de recherche, de techniques de synthèse ou d'analyse et de livrables à la disposition des designers, mettant ainsi à mal l'idée reçue selon laquelle les méthodes de recherches orientées utilisateur sont forcément complexes, coûteuses et difficiles à mettre en oeuvre.

Que la recherche soit déjà partie intégrante d'un parcours professionnel ou d'un curriculum d'études, ou qu'elle ait au contraire été ignorée par manque de temps, de connaissances ou de ressources, ce manuel est une précieuse référence méthodologique pour les équipes pluridisciplinaires impliquées dans tout projet de design quel qu'il soit. Chacune des 100 méthodes proposées est présentée très en détail et systématiquement illustrée par des études de cas concrètes afin de mettre en évidence toute sa puissance et de permettre au lecteur de sélectionner et de mettre en oeuvre les méthodes les plus crédibles en fonction des différentes cultures de design et des contraintes imposées par les projets.

47-096372 IF 4131 M



**Pratiques de benchmarking : Créer collectivement du sens à partir du succès d'autres organisations / MEYER Florent A.**

**Lexitis Editions, coll : Les Pratiques de la Performance, 2011, 220 p.**

Le benchmarking est certainement la meilleure démarche qui permette à une organisation d'apprendre de la performance des autres et de la sienne propre en les comparant tant du point de vue des approches managériales que des résultats. C'est un formidable chemin d'apprentissage collectif d'une entreprise avec d'autres organisations, à partir de l'étude comparative détaillée de leurs succès respectifs. Spécialiste reconnu du benchmarking, Florent A.Meyer nous livre ici un ouvrage qui rassemble l'ensemble des connaissances à ce jour sur le sujet et les meilleures pratiques pour une mise en œuvre simple et efficace d'un projet de benchmarking réussi. L'ouvrage de référence pour tous ceux qui souhaitent mettre en œuvre de manière concrète et efficace un projet de benchmarking.

47-099867 MAN 21 P



**Design des politiques publiques - La 27e région, labo de transformation publique  
Documentation française (La), 2010, 163 p.**

Cet ouvrage collectif raconte la saga de nouveaux éclaireurs en matière d'innovation de l'action publique. Un ouvrage innovant en la matière.

À quoi ressemblerait l'action publique si elle était conçue avec et pour les populations ? À l'initiative de la 27e Région, labo de transformation publique des 26 régions de France, cet ouvrage décrit une trentaine de réalisations dans lesquelles les habitants participent à la

conception des services publics.

Les méthodes utilisées puisent dans le design et l'anthropologie, l'innovation sociale et les logiques d'émancipation, la culture technologique et les arts urbains et l'univers de la créativité et du sensible.

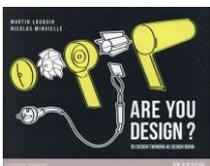
À l'origine de cette démarche, il y a le sentiment que le modèle de gestion publique issu des années quarante n'a pas su se transformer au même rythme que la société. D'autres voies existent plus aptes à considérer le citoyen comme partenaire. Elles rassemblent toutes sortes de disciplines depuis les pionniers de la participation locale et de l'intervention urbaine, jusqu'aux designers et aux entrepreneurs numériques et sociaux.

Cet ouvrage collectif rend compte de ces nouveaux modes de fonctionnement qui mobilisent en profondeur l'intelligence des citoyens, des territoires et des réseaux. Il raconte avec passion et lucidité la saga de ces éclaireurs.

<http://www.la27eregion.fr/>

47-79999-1 AD 354 D

## Autre référence d'ouvrage



**Are you design ? – Du design thinking au design doing / LAUQUIN Martin,  
MINVIELLE Nicolas**

**Pearson Education, 2015, 259 p.**

La démarche design est aujourd'hui plébiscitée par les entreprises pour créer des propositions de valeur innovantes. Centrée sur l'utilisateur, elle permet de donner vie à des produits, des messages et des environnements adaptés, et elle est aujourd'hui largement adoptée par toutes les fonctions : stratégie, marketing, R&D, RH, communication. Cet ouvrage explique comment mettre en place dans l'entreprise une démarche design, de la théorie à la pratique ou du "design thinking" (une façon de penser) au "design doing" (une façon de faire).

Elargissez votre horizon, réactivez votre capacité créatrice, répondez au mieux aux aspirations, désirs et attentes de vos clients, faites de l'incertitude un allié et transformez les contraintes en opportunités. En un mot : adoptez une approche design. Ludique, richement illustré, soucieux d'analyser des exemples parlants et emblématiques (l'Actifry, la Logan, les boutiques Nespresso, les cafés Starbucks, etc.), Are you design ? est une formidable introduction à l'univers passionnant du design et un guide pédagogique pour penser et agir en mode design.

### **Quand recourir au design de politiques publiques ? / DAVID Julie, HANNEDOUCHE Adeline, KRIEF Steve, LABORDE Anaïs**

**Lagazettedescommunes.com, 12/08/2020**

Véritable outil de cohésion au service de la qualité des politiques menées, le design n'est pas déclinable dans tous les contextes de travail. Si certaines situations ne sont pas propices à l'utilisation du design, d'autres fournissent la conjoncture idéale, qui fera de celui-ci l'instrument le plus adapté à la réussite d'un projet. Puisque le design est un outil nouveau, les cas de figure où son déploiement est le plus adéquat sont encore méconnus ou difficilement identifiables. Cependant, si cette méthodologie connaît actuellement un certain succès, la plaquer artificiellement en toutes circonstances serait la meilleure manière d'en garantir l'inefficacité.

<https://www.lagazettedescommunes.com/691312/quand-recourir-au-design-de-politiques-publiques/?abo=1>

### **"L'humain et l'intelligence collective au service de l'innovation"**

**Id Efficience Territoriale, 07/2020, p. 6-7**

Au cœur de la transformation publique, Sophie Largeau et l'équipe du Labo accompagnent une nouvelle façon de concevoir la collectivité et son action à travers une approche "utilisateur" et en faisant appel à la co-construction, à la créativité et au dialogue. L'objectif : trouver les solutions en étant au plus proche des besoins.

### **L'innovation à tous les étages**

**LaGazette.fr, mis à jour le 30/06/2020**

<http://www.lagazettedescommunes.com/dossiers/linnovation-a-tous-les-etages/>

Pour s'adapter aux nouveaux usages et optimiser le service public, les collectivités font de plus en plus appel à l'innovation via les méthodes de design de service public, qui placent l'utilisateur et ses besoins au cœur des réflexions. Immersion, coconstruction et tests sont les maîtres mots de cette démarche, qui est portée, dans les collectivités, par des services « prospective-innovation » ou par le biais de laboratoires d'innovation publique. Mais utiliser le design de service public est un vrai bouleversement pour les collectivités : usagers, agents, partenaires et élus sont tous placés au même niveau. Et les outils mis en œuvre stimulent ainsi la créativité de tous.

### **Le "management by design" : quand la philosophie du designer s'étend à toute l'entreprise / STASIA Roland**

**TheConversation.com, 28/06/2020**

Dans sa définition primitive, le design représente une activité centrée sur un travail des formes, comme le design d'espace [...] Mais celui-ci est passé en quelques décennies de la conception des objets qui nous entourent à la résolution des problèmes du monde. [...]

Longtemps mobilisé comme un outil au secours de la créativité, le design est aujourd'hui peu à peu considéré comme un véritable modèle au service de toute l'entreprise.

<https://theconversation.com/le-management-by-design-quand-la-philosophie-du-designer-setend-a-toute-lentreprise-141210>

### **Le design au service du territoire [Dossier]**

**Horizons publics, 03/2020, 59 p.**

Sollicité sous différentes formes depuis une quinzaine d'années, le design s'est progressivement imposé dans la fabrique des politiques publiques et dans la vie des territoires. Aujourd'hui à la croisée des chemins, le design permet de remettre du sens à l'action publique, de se reconnecter avec les citoyens, et de concevoir des politiques sensibles aux usages et aux spécificités locales.

À ce titre, il est sans doute l'un des meilleurs outils pour porter les valeurs du service public et de la qualité de vie au sein des territoires.

Capitale mondiale du design 2020, la Métropole européenne de Lille (MEL) s'est beaucoup investie depuis plusieurs années dans l'utilisation des approches design pour ses actions d'innovation et de transformation du territoire.

L'occasion de dresser un bilan et de remettre en perspective les bases conceptuelles et les pratiques du design à l'échelle d'un territoire.

Un hors-série réalisé en partenariat avec la MEL.

## **Le design thinking ou la fabrique de la ville par les usages / DERROUCH Pierre Traits urbains, 02/2020, p. 80-83**

Depuis quelques années, la production de la ville s'entend "service compris", incluant dès sa conception l'entrée en scène d'usages comme des conciergeries, une organisation favorisant les relations intergénérationnelles, etc. Pour donner corps à ces scénarios, des urbanistes recourent au "design thinking", autrement dit une approche du projet centrée sur les utilisateurs et la manière dont ils vivront la ville. Éclairages lors de l'atelier Scet du 19e Forum des projets urbains.

### **L'innovation en pratique**

**LaGazette.fr, mis à jour le 03/12/2019**

<http://www.lagazettedescommunes.com/dossiers/linnovation-en-pratique/>

Les termes jargonneux, issus du « design thinking » sont désormais de véritables outils au service des politiques publiques. Approche centrée sur l'utilisateur grâce à l'immersion, coconstruction des solutions, prototypage... se concrétisent au sein des collectivités. On vous explique comment.

### **#Design #Innovation. De l'audace pour nos territoires [Dossier]**

**Traits d'agences, 10/2018, p. 6-25**

[http://www.fnau.org/wp-content/uploads/2018/09/ta-33\\_ok-bd.pdf](http://www.fnau.org/wp-content/uploads/2018/09/ta-33_ok-bd.pdf)

Le design aujourd'hui : vers le bien commun

- Design des politiques publiques
- Lorient : un Observatoire local de la transition
- Dunkerque : les transitions à l'œuvre : des contextes territoriaux bouleversés, des opportunités de rebond
- Saint-Omer : les tiers-lieux, un écosystème pour se rencontrer et collaborer
- Béthune-Artois : de la ville territoire à la ville réseau : vers un modèle urbain alternatif ?
- Angers : Europan, concours d'idées d'architecture et d'urbanisme
- Bayonne-Pau : intégrer la gestion des déchets du BTP dans l'aménagement et la conception des villes
- Dunkerque : l'image d'un territoire, ça se travaille !
- Belfort : changer le regard et susciter une démarche collective de projet
- Bayonne-Pau : la révolution de la parole citoyenne
- Metz : projet métropolitain : innover par la méthode
- Lille : le design comme projet de développement et de marketing territorial
- Montbéliard : intégrer l'expertise d'usage dans le programme de renouvellement urbain
- Bayonne-Pau : les données mobiles révèlent les rythmes estivaux du territoire
- Marseille : quelle transition numérique pour l'agence d'urbanisme : l'expérience de l'Agam

### **Le design thinking : l'utilisateur au cœur de l'innovation**

**I2D, Information, données et documents, n°1, mars 2017, p. 28-69**

Autrefois, l'information était une ressource rare et l'enjeu principal était de la rendre disponible. Nous vivons désormais dans un contexte d'abondance. Que l'on songe par exemple au Big data : cette somme considérable de données n'a de valeur que si elle est compréhensible et utilisable. Pour les professionnels de l'information, cette mutation implique des questions nouvelles : comment améliorer l'interaction entre un utilisateur et des données par exemple ? Comment transformer un stock d'informations en véritable service ? Le « design thinking » est une méthode dont la finalité est précisément de concevoir des services centrés sur l'utilisateur. L'objet de ce dossier est d'examiner de quelle façon cette approche innovante peut bénéficier aux professionnels de l'information et de la documentation.

<https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-1.htm>

### **Susciter l'innovation dans l'entreprise par le « Design Thinking » : Quel rôle pour les DRH ? / BESSEYRE DES HORTS Charles-Henri Personnel, 01/2017, p. 88-89**

A l'heure où l'urgence pour l'entreprise est d'innover sans cesse, le phénomène de conception collaborative de l'innovation connue sous le nom de "Design Thinking" est apparu comme une nouvelle vague déferlante depuis 2015 si l'on en juge par le nombre d'articles et de colloques qui y sont consacrés alors que le concept initial est déjà ancien puisque les premières expériences de collaboration créative datent des années 50 et 60. Mais c'est véritablement qu'à partir de la publication de l'ouvrage de Peter Rowe ("Design Thinking ?") en 1986 que l'on a commencé à parler de "Design Thinking" tout en limitant cette nouvelle approche aux milieux confidentiels l'époque du design industriel.

### **Pleins feux sur l'évolution du design thinking**

**Harvard Business Review, 08/2016, p. 42-70**

- Le design : un levier pour l'action Mag
- Le design thinking arrive à maturité
- Comment Samsung est devenue une véritable centrale de design
- Comment Indra Nooyi, P-DG de PepsiCo, a transformé le design thinking en stratégie

<http://www.hbrfrance.fr/numero/harvard-business-review-aout-septembre-2016/>

### **Les agents sensibilisés au design de politiques publiques / CHEVRIER Claire**

**Gazette des communes, des départements, des régions (la), 30/06/2014, p. 53**

Le design fait peu à peu son entrée dans le monde territorial. Des pionniers, comme la 27e Région ou la Cité du design de Saint-Étienne, ont établi un prototype de formation pour faire travailler des cadres administratifs avec des designers. L'objectif : les convaincre de la pertinence des pratiques du design et de la coconception avec les usagers. Trente-six territoriaux ont testé ce programme baptisé « Réenchantez l'action publique », durant trois jours de mai et juin (\*).

<http://archives.lagazettedescommunes.com/24735608/les-agents-sensibilises-au-ew-design-ew-de-politiques-publiques>

### **Innovation : Du bon usage du design thinking**

par Aurélie Barboux, L'Usine Nouvelle, Publié 5 juin 2014

<http://www.usinenouvelle.com/article/innovation-du-bon-usage-du-design-thinking.N265928>

### **Le design au service des politiques publiques. / VINCENT Stéphane**

**Lettre du cadre territorial (la), 01/07/2012, p. 28-29**

Le design n'est pas un style. C'est une méthode pour concevoir, avec l'utilisateur, des équipements, des services, des politiques publiques les plus adaptés aux usages. Objectif : améliorer la performance des services publics rendus à l'utilisateur. Et si le design et les designers étaient demain les acteurs de l'innovation au service des politiques publiques ? Les explications d'un pionnier de la démarche en France, Stéphane Vincent, délégué général de la 27e Région.

<http://www.lettreducadre.fr/8626/le-design-au-service-des-politiques-publiques/>

- **Définition du design thinking :**

- **Dossier « qu'est-ce que le design thinking » :** <http://www.frenchweb.fr/le-design-thinking-un-nouvel-avantage-competitif/122936>
- **Définition du design thinking par Tim Brown :** <https://designthinking.ideo.com/?p=49> (en anglais)
- **Sur le site de la D.school Paris :**  
Le « petit glossaire du design thinking » à l'usage des futurs explorateurs en quête d'innovation par le design thinking - par Catherine Bourreau et Christian David : [http://www.dschooll.fr/wp-content/uploads/2018/11/Glossaire\\_dschooll\\_2018.pdf](http://www.dschooll.fr/wp-content/uploads/2018/11/Glossaire_dschooll_2018.pdf)

- **Le design thinking utilisé dans différents domaines :**

- **Le design thinking en bibliothèque :** <https://labibinnove.wordpress.com/2015/05/31/vous-avez-dit-design-thinking/>
- **Comment tirer avantage du design thinking dans la gestion de projet en communication – mars 2017 :** <https://gestiondeprojetsencommunication.wordpress.com/2014/03/17/le-design-thinking-au-service-de-la-gestion-de-projet-en-communication/>

- **La 27<sup>e</sup> Région :** <http://www.la27eregion.fr/>

- Un laboratoire pour transformer les politiques publiques  
La 27<sup>e</sup> Région conduit des programmes de « recherche-action » visant à tester de nouvelles méthodes d'innovation avec les acteurs publics. Elle fait le pari de la pluridisciplinarité en mobilisant des compétences issues du design et de la conception créative, des sciences sociales (ethnographie, sociologie de terrain, observation participante) ou encore des pratiques amateurs (do-it-yourself, éducation populaire, etc.). Le point commun de ces approches est qu'elles privilégient l'expérience vécue par les utilisateurs, agents et citoyens, comme un point de départ pour réinterroger les politiques publiques.
- Vous y trouverez trois dossiers :
  - **Design des politiques publiques : les prémisses d'une nouvelle culture managériale** - Posté le 14 mai 2017 par Stéphane Vincent  
« *Qu'est-ce que le design provoque chez les décideurs publics qui le pratiquent ? Depuis quelques années, en France et partout dans le monde le design fait son entrée dans les gouvernements, les administrations et les collectivités pour repenser les services publics : qu'il s'agisse par exemple de repenser la relation entre une mairie et ses usagers, de proposer des services plus adaptés aux créateurs d'entreprises, ou encore repenser l'expérience du patient à l'hôpital.* »  
<http://www.la27eregion.fr/design-des-politiques-publiques-les-premisses-dune-nouvelle-culture-manageriale/>
  - **Design à dimension citoyenne** - Posté le 31 mars 2017 par Romain Thévenet  
« *Non, le design des politiques publiques n'est pas du design de services comme les autres !* »  
<http://www.la27eregion.fr/non-le-design-de-politiques-publiques-nest-pas-du-design-de-services-comme-les-autres/>

- **Design des usages, usages du design : quelles opportunités, quels usages ?** - Posté le 28 mars 2017 par Nadège Guiraud  
« *Un retour d'expériences partagé sur l'usage du design dans la co construction des politiques publiques* »  
<http://www.la27eregion.fr/design-des-usages-usages-du-design-queelles-opportunites-quels-usages/>  
<https://www.slideshare.net/27eregion/dossier-documentaire-sminaire-design-des-usagesusage-de-design>

- **Pour mener les projets autrement - Comment faire : La boîte à outils de l'innovation publique / DITP - modernisation.gouv :**

Partage de ressources, avec [la plateforme Comment faire](#) (en version bêta) , qui promeut le design de service auprès des administrations en recensant les outils et des méthodes à mobiliser aux différentes phases d'un projet, qu'il s'agisse de concevoir ou d'améliorer un service, un outil numérique, un espace physique ou un processus interne.

## Liste bibliographique

Editée par l'INSET, rue du Nid de Pie, CS 62020, 49016 Angers Cedex

[www.cnfpt.fr](http://www.cnfpt.fr)

Directrice de publication : **Marion Leroux**, Directrice

Responsable du centre de ressources : **Bérangère Guillet**

Conception et réalisation : **Marie-Christine Marchand**

Tél. : 02 41 22 43 93

© 2020 CNFPT/ INSET D'ANGERS

Centre national de la fonction publique territoriale

