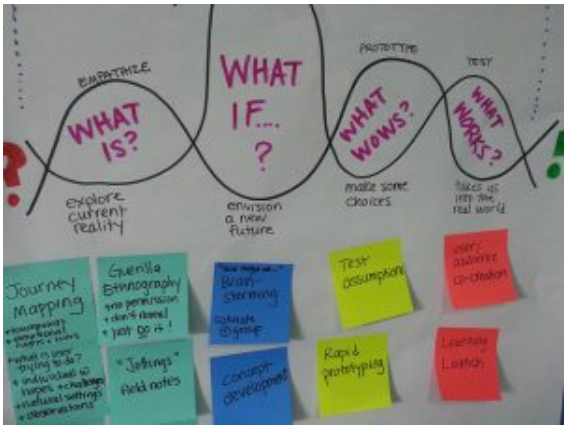
Pourriez-vous me dire ou trouver des informations concernant le « design thinking » appliqué dans les stratégies de communication



Christine Prefontaine [CC BY 2.0], via Flickr

(à destination des collectivités territoriales) ?

Notre réponse du 21/06/2017

Voici quelques articles sur ce concept qui portent sur des pratiques mises en place par des collectivités territoriales mais pas seulement, des bibliothèques et des entreprises utilisent cet outil pour des démarches d'innovation en direction du public…
Les bases de données utilisées sont Europresse, Cairn, Generalis :

1) Services numériques : du simple usager au citoyen acteur
Nouvelles pratiques
La Gazette des communes (site web), mercredi 8 février 2017, Glanglois
Les participants à la Journée nationale des Territoires,

villes et villages Internet, mercredi 1er février à Tourcoing, ont exploré la place des citoyens au cœur de la « ville intelligente ». Des acteurs de projets participatifs, de France et d'ailleurs, ont tracé les contours de plusieurs démarches innovantes et inspirantes. (…)
Le design thinking, outil de transformation

2) Quand l'administration s'empare de la culture de l'innovation

Design de service *La Gazette des communes* (site web), jeudi 19 janvier 2017, Gaëlle Ginibrière
Le département du Val-d'Oise vient d'être primé pour la démarche de design de service qu'il a impulsée au sein de sa collectivité.
[Conseil départemental du Val-d'Oise 3 600 agents – 1,2 million hab.]

3) Entreprises, utilisez le « Design-thinking » pour vous transformer

Les Echos, no. 22298, Idées & Débats, vendredi 14 octobre 2016, p. 11
Le point de vue de Laurence Borde
La méthode du « Design-thinking » est pratiquée dans des démarches d'innovation et dans des conditions économiques incertaines.
Née dans la Silicon Valley, entre la D.School de l'université de Stanford et Palo Alto, siège historique de l'agence Ideo, la méthode du « Design-thinking » est pratiquée dans des démarches d'innovation et dans des conditions économiques incertaines, où la logique industrielle ou financière ne suffit plus. Parmi les postulats de ce processus de conception collectif : le recadrage (reframing), l'empathie avec l'utilisateur, le dessin, le passage à l'acte… Cette pratique est aussi un puissant levier de transformation et de valorisation des ressources humaines, dont les entreprises peuvent s'inspirer.

4) Les bonnes recettes de la personnalisation

Les Echos, no. 22466, Idées & Débats, jeudi 15 juin 2017, p. 12 Georges Benoit
Le commerce du XXIe siècle doit être personnalisé : selon une étude publiée par le BCG, les marques qui ont mis en place des stratégies de relation client sur mesure voient leurs revenus croître de 6 à 10 %. Les acteurs « pure players », nés avec Internet, ont pris une longueur d'avance en mettant la récolte et l'utilisation de données au cœur de leur modèle économique. L'étude cite ainsi le chinois Alibaba, qui offre une large panoplie de services personnalisés pour les acheteurs, mais aussi pour les vendeurs de sa plate-forme d'e-commerce. Certains acteurs traditionnels, comme Starbucks ou Disneyland, ont compris les enjeux et développé des outils innovants. Mais, dans l'ensemble, les entreprises classiques sous-estiment le potentiel de la personnalisation et ne savent pas quelle stratégie mettre en place. L'étude du BCG leur donne quatre pistes : définir un parcours client personnalisé grâce au « design thinking », construire des capacités de récolte et d'analyse des données, créer ou acquérir une plate-forme technologique adéquate, et enfin adapter son organisation, que ce soit en cassant les silos ou en créant une équipe spécialisée dans la personnalisation multicanale.

Cairn :

« Le « design thinking » : une démarche collaborative et innovante »
Gautheron Isabelle, *I2D – Information, données & documents*, 2015/4 (Volume 53), p. 37-38. URL : http://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2015-4-page-37.htm

« De la spécificité du projet en design : une démonstration »
Vial Stéphane, *Communication & Organisation*, 2014/2 (n° 46), p. 17-32.
URL : http://www.cairn.info/revue-communication-et-organisation-2014

-2-page-17.htm

Design & projet
Communication & Organisation, 2014/2 (n° 46), Pages : 330
Éditeur : Presses universitaires de Bordeaux, Revue affiliée à Revues.org
ISBN : 9782867819056, ISSN : 1168-5549
http://www.cairn.info/revue-communication-et-organisation-2014-2.htm

Generalis :

Design thinking et inclusion : Signes de sens, l'innovation par la fragilité
Bulletin des bibliothèques de France, 01 février 2017, n°11, pp.114-120
Auteur(s) : Boistel, Marion. Houriez, Simon.
Fait partie d'un dossier de 16 articles intitulé « Publics empêchés, lever les obstacles ».
Depuis 2003, l'association Signes de sens s'engage dans une réflexion créative autour de l'accessibilité. S'appuyant sur le design thinking, l'imagination et l'expérimentation contribuent à l'élaboration de dispositifs innovants et inclusifs.

Publics empêchés, lever les obstacles
Bulletin des bibliothèques de France, 01 février 2017, n°11, pp.7-44, 46-120, 122-130, 132-145
Dossier de 16 articles.
Veiller à ce que tous puissent accéder à l'offre proposée par les bibliothèques, y compris en termes de normes d'accessibilité numérique, quels que soient les situations de chacun, le handicap éventuel, la situation de vie, ponctuelle ou durable : c'est l'objectif de ce dossier. En effet, personne ne peut être de facto écarté du champ de la lecture qui, plus que tout autre levier, fonde l'individu en sujet libre. Charge alors aux établissements de penser les

caractéristiques du public dit « empêché » pour lui garantir l'accès à la lecture. Sommaire. Améliorer l'accès au livre et à la lecture. Accessibilité numérique. La bibliothèque accessible. Accueillir tous les publics. La BNFA. La médiathèque Valentin-Hauy. La littérature jeunesse adaptée. La liberté de choix. Des seniors à la bibliothèque. Illustratrice invitée : Vaïnui de Castelbajac. Lire en prison. Prévention et lutte contre l'illettrisme en Bretagne. Design thinking et inclusion. La bibliothèque pour tous. Combattre l'illettrisme en lecture publique. Abécédaire, langue des signes française.

Bibliothèque. La percée du design thinking

Livres-Hebdo, 04 novembre 2016, n°1104, pp. 24-26

Auteur(s) : Eliot, Aimie.

Développement au sein des bibliothèques de France du « design thinking », qui a pour principe de mettre l'usager au centre des projets innovants. Les établissements se basent ainsi sur les comportements de leurs usagers pour aménager leurs différents univers ou encore proposer des services ciblés. La concertation entre les équipes est primordiale pour ce type de projet. Des détails au travers d'exemples de déploiements des outils du design thinking dans des bibliothèques.

Innovation

Bibliothèque-s-, 01 octobre 2016, n°85-86, pp.6-75

Dossier de 16 articles.

Voir aussi pp.78-107 le dossier de 7 articles intitulé « Retours sur le 62e congrès de l'ABF ».

« Dédier le dossier de la revue Bibliothèque's à l'innovation ? Le concept est à la mode… C'est pourquoi nous avons souhaité mettre en avant celles et #ceuxquifont : notre choix ne prétend ni à la représentativité ni à l'exhaustivité. Fidèle aux valeurs de l'ABF, l'information et la réflexion au service du débat et de l'action, nous avons construit ce dossier comme un voyage de l'autre côté du miroir, au-delà des slogans. Il n'y a donc rien d'étonnant à ce que certaines des expériences de ce dossier aient également fait l'objet de présentations au

congrès 2016 à Clermont-Ferrand. D'autant plus que ce numéro « innove » en vous proposant un large retour sur le congrès 2016, grâce aux contributions des étudiants et élèves conservateurs de l'Enssib et de l'INET. Sommaire. Piloter l'innovation en bibliothèque : pourquoi, comment ?. 1,2,3, Lectures locales !. Une communauté d'échanges des savoirs. Quand l'usager fait la médiathèque : l'exemple de la Médiathèque entre Dore et Allier. Gamifier pour innover à la bibliothèque Marie-Curie. Lab'UA : l'éléphant et la gerboise. La Ruche, un espace dédié au travail collaboratif. Insula, blog d'une bibliothèque (?). Innovation à la Bnf – mise en œuvre de la démarche et premières réalisations. Le(s) comment(s) de l'innovation sociale : expérience en terre québécoise. Tout un tas de petits pas sur le chemin de l'apprentissage. Quelle médiation pour le livre audio ? Du café littéraire à la recommandation en ligne. La grainothèque et ma passion pour les semences naturelles. Management, services numériques et participatifs. Le design thinking – une méthode pour innover centrée sur les usagers. BiblioRemix : de la parenthèse en chantier au hacking du quotidien.

Innovation. Du bon usage du design thinking
Usine nouvelle (L'), 05 juin 2014, n°3380, pp. 54-55
Conseils pratiques aux entreprises industrielles françaises pour mettre en place une démarche de « design thinking », ou pensée design. Une approche de l'innovation centrée sur l'humain, permettant d'intégrer les besoins des gens, les possibilités des technologies et les contraintes économiques. Une démarche qui fait l'objet de plusieurs étapes : maîtriser le concept ; tester la méthode ; en faire un outil de développement ; repérer les limites.

Dans la plateforme Openedition :

« Valorisation d'un objet du patrimoine immatériel par l'outil transmedia : design d'une expérience participative »
Don-Mathieu Santini,

Revue française des sciences de l'information et de la communication [En ligne], 10 | 2017, mis en ligne le 01 janvier 2017, consulté le 19 juin 2017.
URL : http://rfsic.revues.org/2612

Cordialement,

Eurêkoi – Bibliothèque Publique d'Information