

Et si crise rimait avec innovation durable ? Comment l'approche du Design Thinking démontre son efficacité et son agilité en Afrique.

Présentation de l'approche Design thinking (15min)



Mustapha ZAOUINI
Co-fondateur et Directeur Général
Fiptin Startup Studio
Directeur Innovation
Fondation Kgalema Motlanthe



Amandine ROBIN
Directrice Générale
Matters Johannesburg

Études de cas (5min chacun)



Zacharia TIEMTORE
Fondateur et Président
ISSH Burkina Faso



François-Xavier LETENDART
Directeur Technique DEBSWANA
DASSAULT Systèmes



Cédric SERRE
Directeur Marketing
Bureau Veritas Afrique Australe



Thibault DARDANT
Directeur
Leroy Merlin Afrique du Sud



ThinkTin

L' état d'esprit du "Design Thinking"

par



Mustapha ZAOUINI
Co-fondateur et Directeur Général
Fiptin Startup Studio
Directeur Innovation
Fondation Kgalema Motlanthe

L' empathie

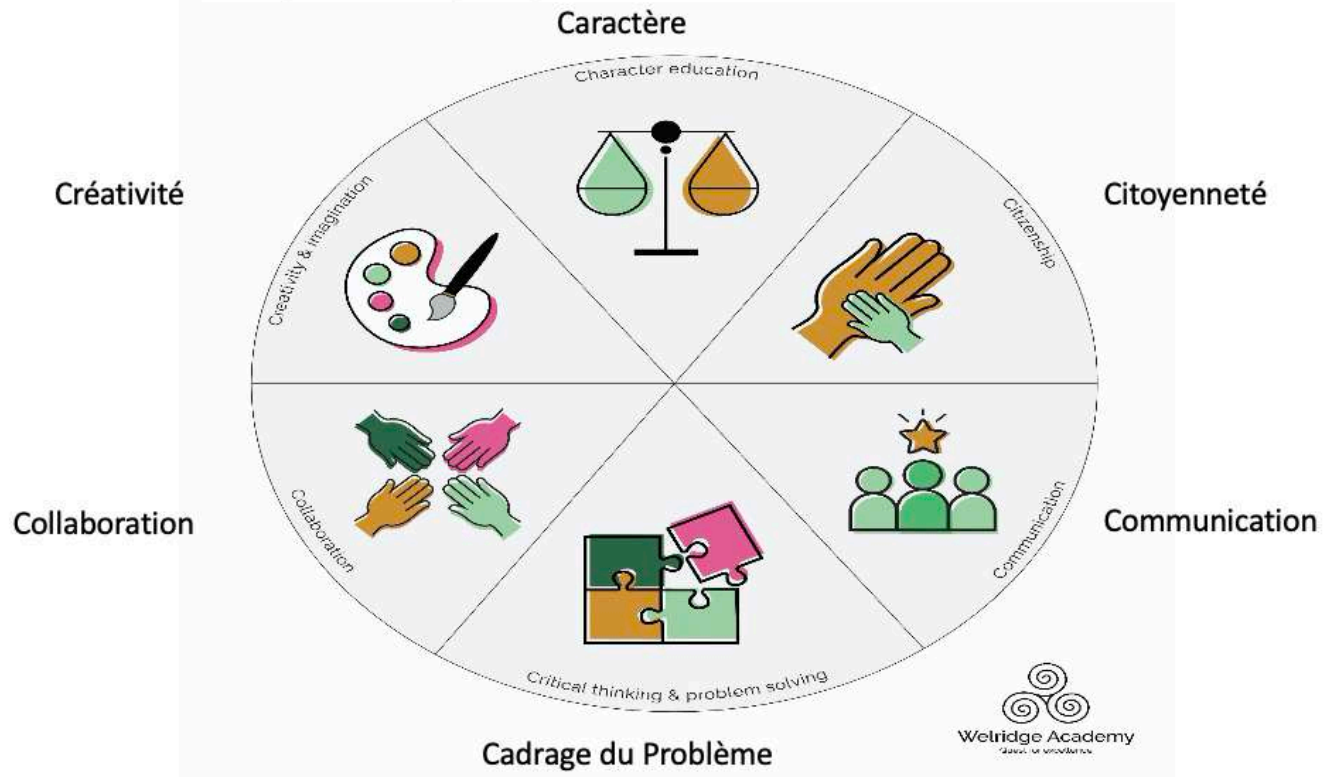


«
Pour arriver à de nouvelles
solutions, il faut connaître
différentes personnes, différents
scenarios , différents endroits
»

Emi Kolawole – Editeur – Stanford
University Design School

Les 6 C's de l'Éducation

Compétences requises pour le 21eme siècle et le bien-être de la société



L' école flottante de Makoko



L' état d'esprit du "Design Thinking" ?

ThinkTin





Empathie



*Confiance dans
la créativité*



*Apprendre de
l'échec*



*Centré
autour
de l'humain*



*Focalisé
sur l'action*



*Actions plus
que paroles*



*Collaboration
radicale*



*Culture du
prototype et de
l'expérimentation*



*Processus à pensée
intégrative*

Innovation et nécessité



Innovation et nécessité



Innovation et nécessité





ThinkTin

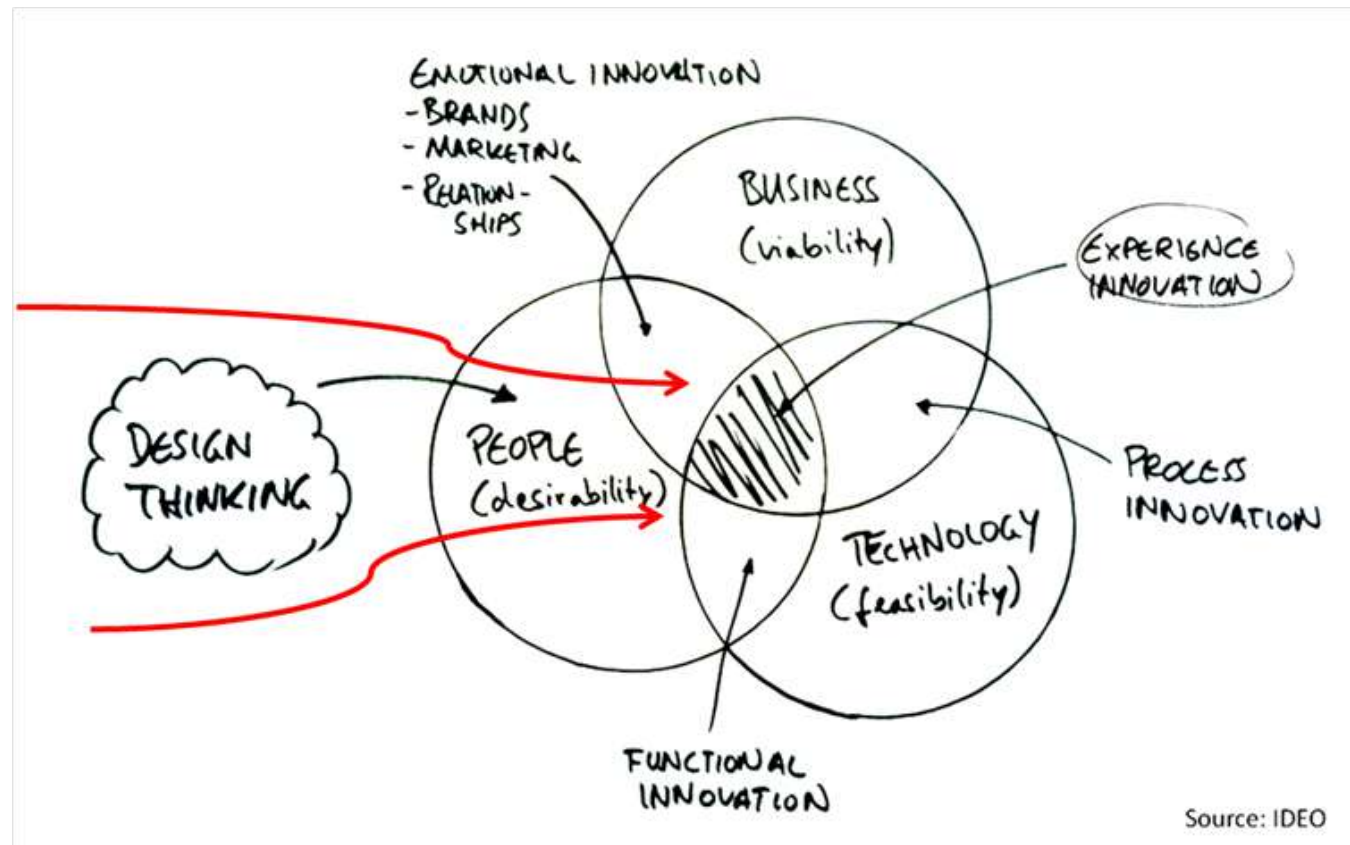
L'approche du Design Thinking et le cadrage du problème

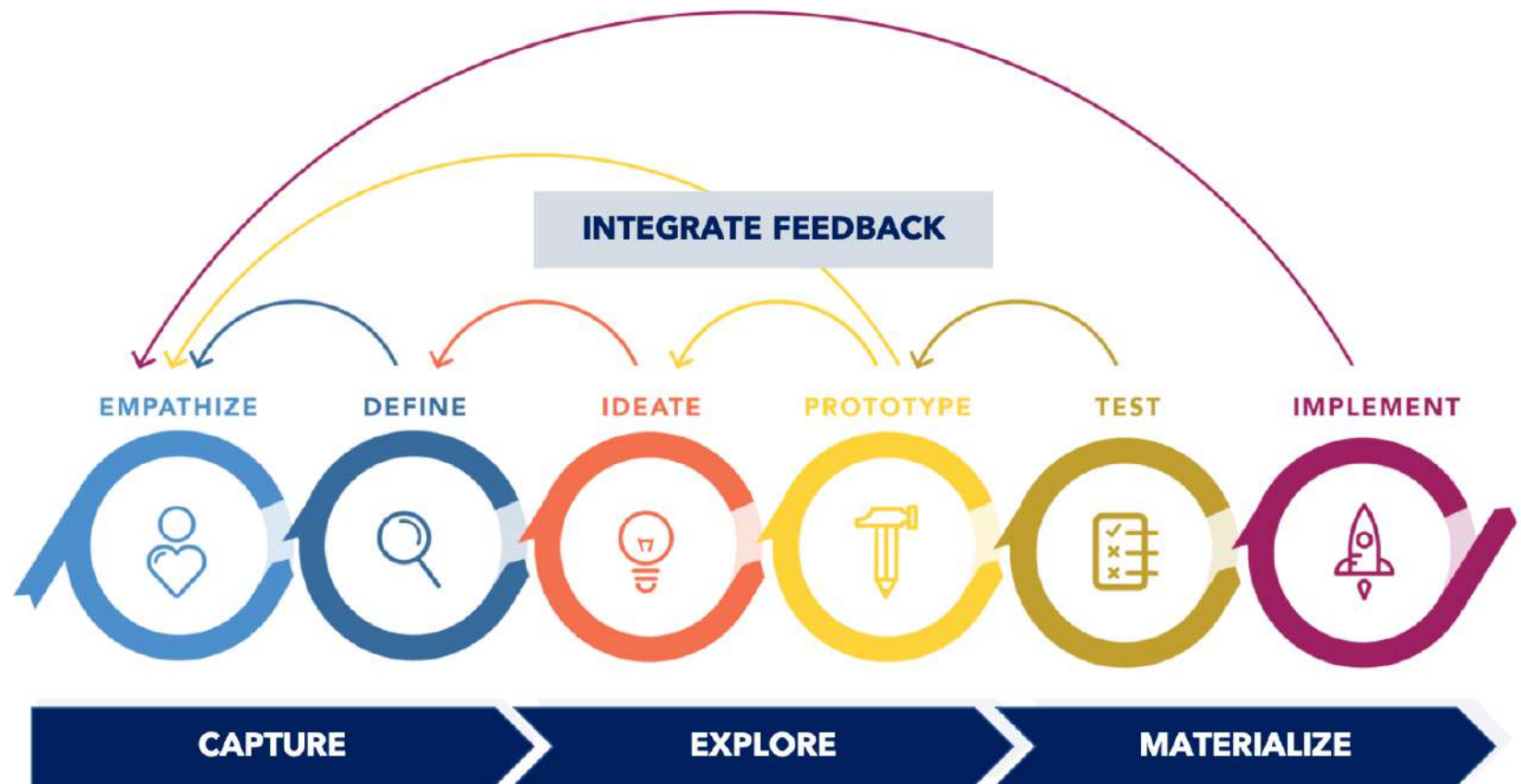
par

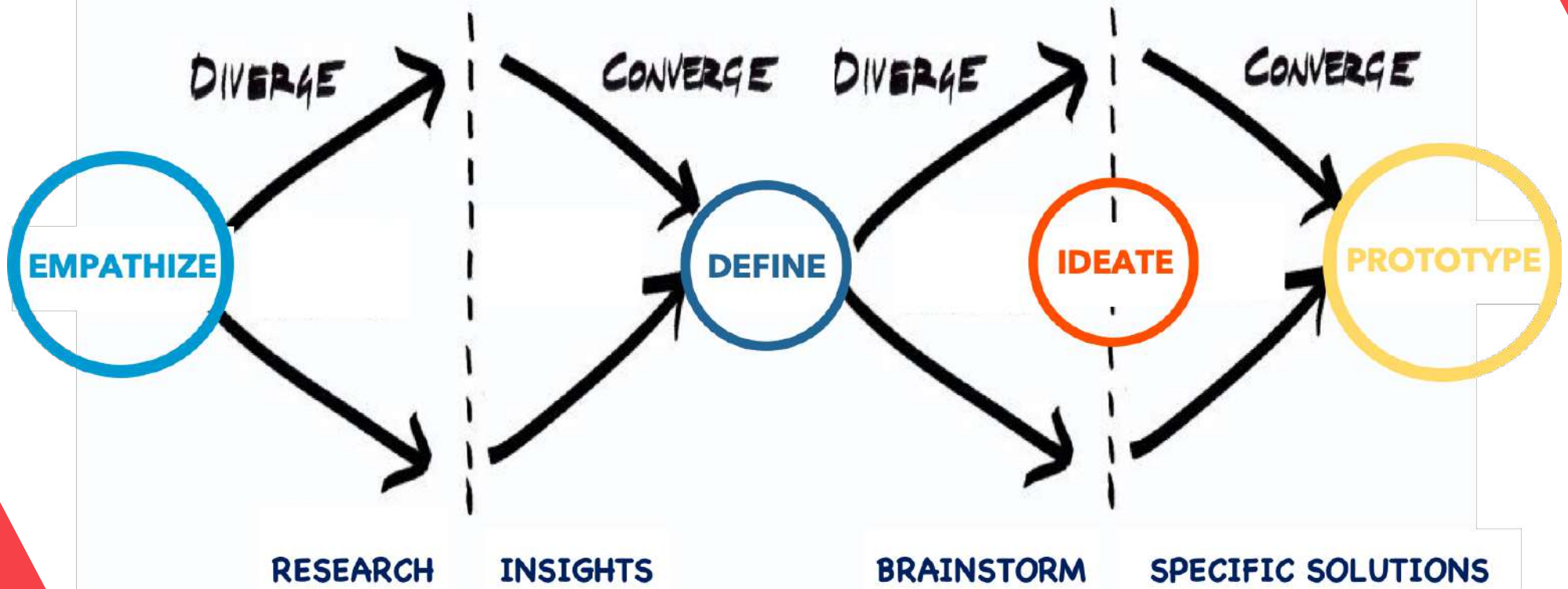


Amandine ROBIN
Directrice Générale
Matters Johannesburg

L'humain au cœur de la démarche



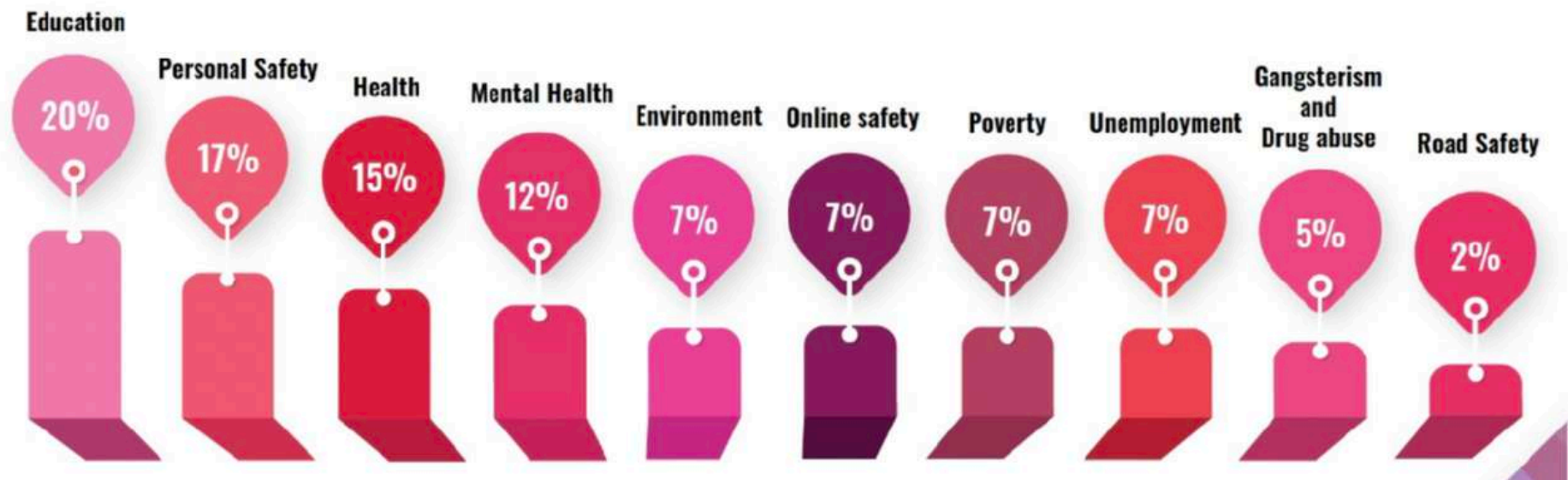




Techniques de cadrage

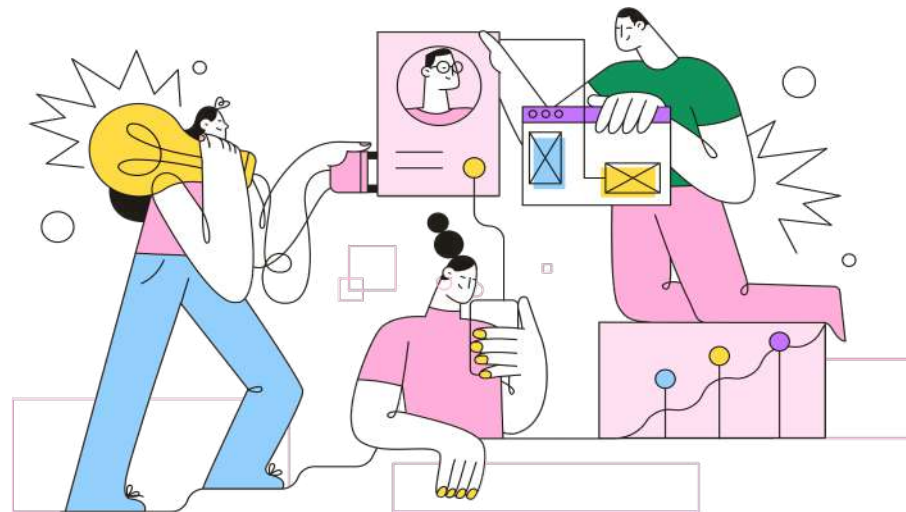
- **Immersion:** Interviews, Recherche.
- **5 “W”s:** Assembler toute l’information pertinente.
- **5 WHY’s:** Accéder aux racines du problème
- **Cadrer le problème depuis un autre point de vue:** Personas, utilisateurs extrêmes, le martien
- **Prendre la contrepartie du problème:** Scenarios du pire, l’avocat du diable.

Type de problèmes abordés durant nos formations



*en % sur 70 projets

Formations : Service Design, Design Thinking, User Centered Design



Pour toutes infos : Connect@Fliptin.com



Design thinking et innovation en Afrique: l'expérience de l'Institut Supérieur de Sécurité Humaine au Burkina Faso

Par



Zacharia TIEMTORE
Fondateur et Président
ISSH Burkina Faso



FRENCH SOUTH AFRICAN CHAMBER
OF COMMERCE AND INDUSTRY

Bref aperçu de l'institut

- **Fondé en 2014** à Ouagadougou
- **Notre devise:** l'être humain d'abord
- **Notre projet:** replacer l'humain au cœur de la réflexion prospective et de l'action
- **Notre ambition:** devenir un centre de référence dans la recherche, l'innovation sociale et la formation en sciences humaines et particulièrement dans la sécurité humaine



Notre posture face à la crise du coronavirus

- Utiliser nos outils de résolution des problèmes complexes dont le design thinking pour construire avec les bénéficiaires des réponses circonstanciées
- Produire des rapports publics avec des recommandations précises. Propager les idées fortes via les réseaux sociaux
- Collecter de la donnée et créer de la connaissance sur les comportements citoyens et les leviers de résilience



Debriefing avec les enquêteurs allés à la rencontre des citoyens – avril 2020

Les enjeux et défis de l'innovation en période de crise

- Oser l'innovation pour concevoir des idées adaptées
- Les conséquences du « faire comme d'habitude » peuvent être désastreuses :
 - Cas de la fermeture des marchés et réactions des concernés
 - Cas de la fermeture des lieux de culte et réactions des concernés
 - Cas de la fermeture des écoles et ses conséquences à court et moyen terme



La perspective

- Nous développer sur le continent en tant que centre d'innovation et promouvoir notre approche de la prospective
- Créer une chaire consacrée à l'innovation sociale et à la sécurité humaine en Afrique francophone
- Poursuivre la formation de jeunes Africains dans ce secteur et développer la recherche afin d'atteindre une masse critique d'acteurs capables de transformer durablement nos sociétés

Conclusion

- L'innovation durable en Afrique passe par :
 - La compréhension de l'humain dans son contexte
 - L'intégration de cette connaissance dans les programmes de formation
 - Des politiques publiques bâties autour de l'humain et de ses besoins réels
 - Des entreprises qui comprennent les consommateurs et qui prennent appui sur l'humain pour se développer



Merci de votre attention

Gardons le contact!



/ ISSH BURKINA

/ Dr Zacharia Tiemtoré



/ Institut Supérieur de Sécurité Humaine
(ISSH)

/ Zacharia Tiemtoré





3DEXPERIENCE®



François-Xavier LETENDART
Directeur Technique DEBSWANA
DASSAULT Systèmes

FSACCI

Dassault Systèmes
Value Engagement
Debswana Illustration

Industry Renaissance ... More than Digitalization and Automation

Combines the Real and the Virtual to inspire new ways of Inventing,
Learning, Producing and doing Business

“For our people, every diamond purchase represents food on the table, better living conditions, better healthcare, potable and safe drinking water, more roads to connect our remote communities, and much more.”

Festus Mogae, Former President of Botswana



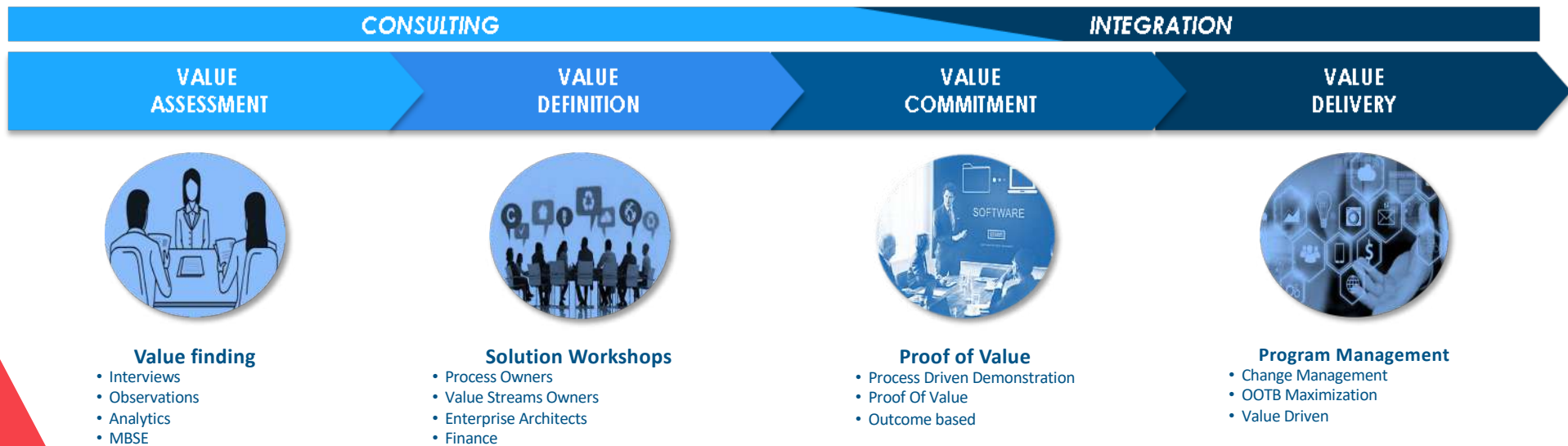
Value Engagement for successful Business Transformation

Business Transformation with 3DEXPERIENCE requires a **Unified Program** to create new **Business Value Opportunities** Embracing **People, Process, Technologies and Information**



Value Engagement Model

Value Engagement is executed through a mix of Consulting and Integration activities.



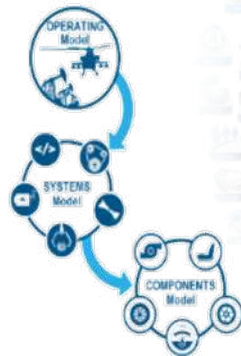
3DEXPERIENCE Platform and Apps

3DEXPERIENCE Digitalize the customer Experience with capabilities to analyze, design, simulate, engineer and realize experiences for effective Innovation Process

Digitally Connected



Model Based



Data Driven



Virtual + Real



IF WE  TM

23/06/20

Remote Inspection

par



Cédric SERRE
Directeur Marketing
Bureau Veritas Afrique Australe



Remote Inspection

Bureau Veritas introduces a state-of-the-art collaborative inspection tool suite that brings advantages to Authorities, exporters, importers, Consumers and Conformity Programs at large

THE INNOVATION

Within the operations of Verification of Conformity / Consignment Based Conformity Assessment Programs*, the Application increases the responsiveness and traceability of inspection operations via the use of remote system avoiding transport to inspection site

BENEFITS

- Streamlining the inspection process
- Increasing reactivity and transparency
- Decreasing impact on environment (CO² emission)
- Reducing road incidents and/or hazardous risks



BUREAU VERITAS REMOTE INSPECTION

TOOL KEY FIGURES

- For 3G / 4G / Wi-Fi connected sites
- Available for smartphones, tablets ; running Android / iOS
- Secured digital application, Data security protection, ISO/IEC 27001 certified
- inspection site location
- User ID and password required to download and use the Application
- Voice, video, text message, streaming, recording and augmented reality



To know more, please contact your usual Bureau Veritas representative / visit <https://verigates.bureauveritas.com>

* VOC - Verification of Conformity ; CBCA – Consignment Based Conformity Assessment as per IFIA definition

PROCESS & APPROACH

Remote Inspection

- Bureau Veritas office checks eligibility of the inspection site, exporter and consignment
- Bureau Veritas qualified inspector acting remotely invites the exporter's representative to connect using the Application on his Smartphone or Tablet.
- Bureau Veritas inspector explains the various steps of inspection and checks the location data of the exporter's device and ensure that all is in order to start the inspection
- Bureau Veritas inspector performs the inspection by instructing the exporter's representative who shows the consignment, related products intended to be shipped, displays markings, shows/export documents... as necessary.
- During the inspection, the inspector is able to take photos of products, markings, packaging, take videos (when needed), download documents from exporter.
- The Inspector Completes the Inspection Report and notifies the exporter's representative of the result of the inspection.
- Inspection report along with photos and documents is then uploaded on Bureau Veritas global IT system for review and completion of the verification process.

From a Start Up to an established Brand LMSA a test & Learn company

par



Thibault DARDANT
Directeur
Leroy Merlin Afrique du Sud

From a Start Up to an established Brand LMSA a test & Learn company



Webinar CCI

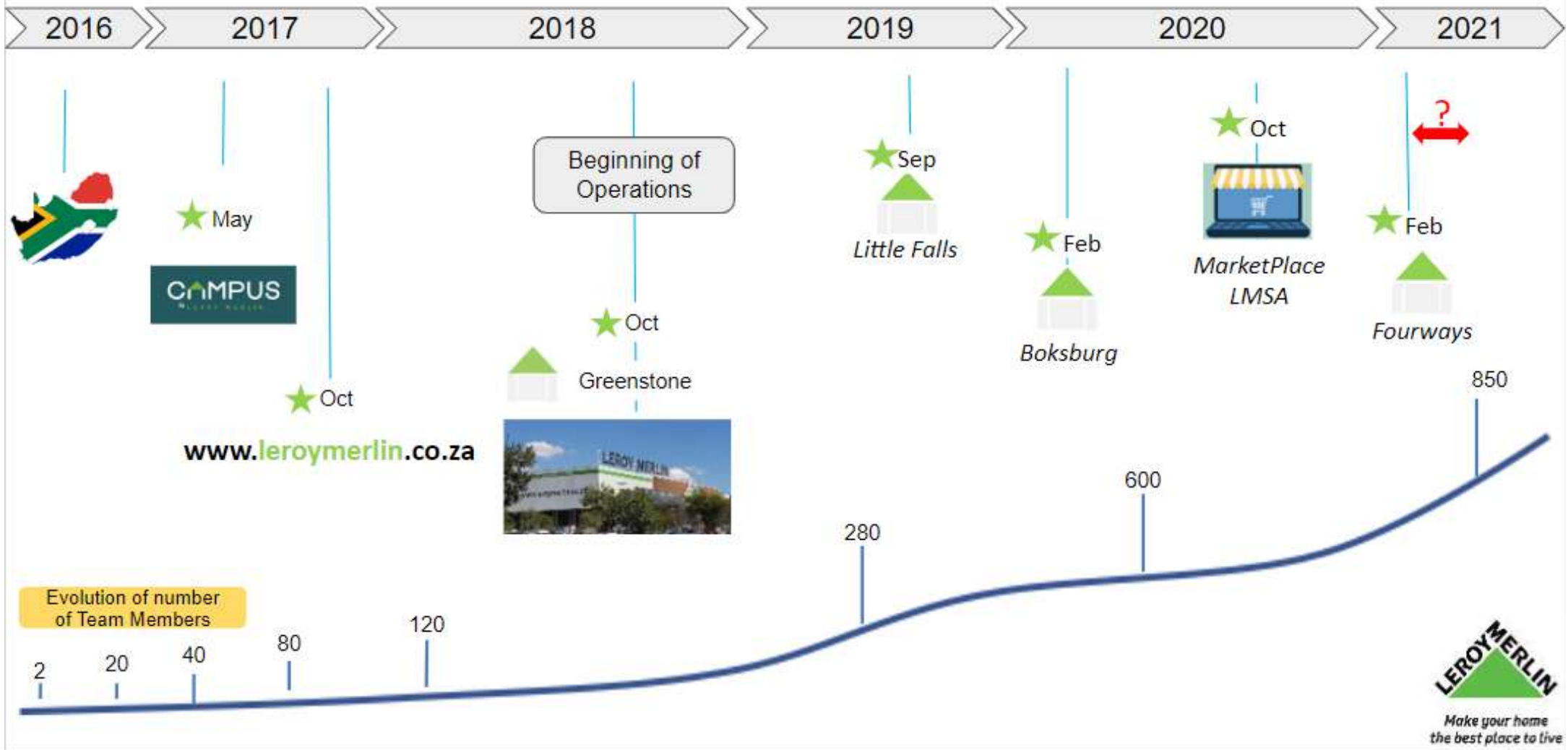
June 2020



adeo



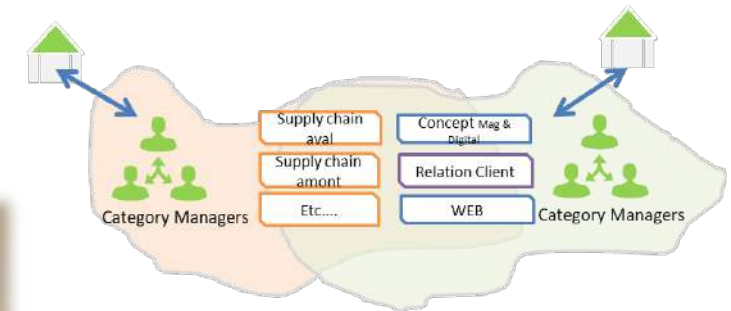
LEROY MERLIN South Africa



From Retail Business to a platform company

[▶ Learn More](#)

*Platform concept



✓ The way of doing retail has to change, **which type of company we want to create ?**

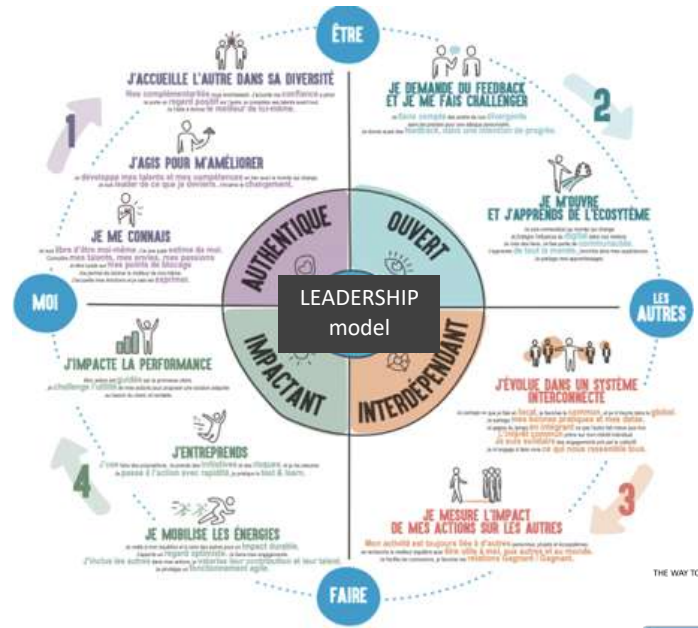
- ✓ **Omnichannel** native and **community centric**
- ✓ Organized around **markets** (without silos)
- ✓ As a **platform** working with the **ecosystem**
- ✓ As **Agile** as possible
- ✓ **Less hierarchical** as possible



✓ Less hierarchical as possible

- 2
- Recruitment
 - Behaviour

- 1
- Company spirit



- 4
- Development
 - Promotion
 - Daily spirit

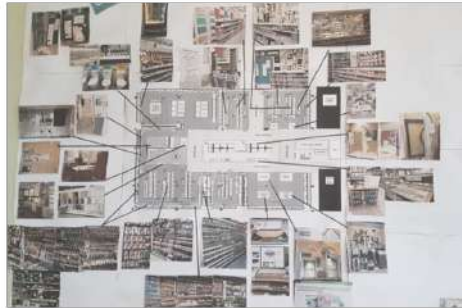


- 3
- Training
 - Skills Dev.



✓ As **Agile** as possible: CAMPUS as example

The **Campus** a reality from April 2017



Guide Lines **Learning Store** – Sep 2016

- 1 **Learning is the most important** → « Learning » more than « Store »
 - For LMZA: on each aspect : HR, back office, IT, services...
 - For ZA citizen: learning how to do more than product to buy
 - For our team : on the floor, in real situation
- 2 **This project serve the global concept**
 - Is my decision help the team to learn in order to avoid mistake in our first store ?
 - Most of elements used for Learning store, must be able to be re-used in our first store
 - It's not the « first priority » for most of colleagues
- 3 **The learning store can count on LMZA Team and Adeo Experience**
 - Ask to experts, colleagues to save time and avoid mistake
- 4 **Stay as humble and agile as possible**
 - Start small / growth with time and experience
 - Learning by doing : deliver different version
 - Cost limited
- 5 **La vitesse prime sur la perfection**
 - Deadline target more than perfection
 - Décider vite – Renoncer – Prioriser
- 6 **Turnover is not the target**
 - No conclusion on results, on number of customer
 - The main objectif is: « what I have learned today ? »
- 7 **It's not a new concept store**
 - It's not completely coherent with global concept
 - All family of product and service are not present
- 8 **Learning store by LeroyMerlin**
 - When I enter I feel LM ambiance, LM Spirit, LM chartes: key elements
 - It serve the brand equity

33

In less than 8 months... A reality since May 2017
2000m² dedicated to Learning and Co-construction
It looks like a small **LeroyMerlin**



2000m² dedicated to Learning and Co-construction



...But not only I



Workshop with artisans



Training for the team



Open to passionate people

2000m² dedicated to Learning and Co-construction



...But not only I



our office, to contribute to the co-construction spirit



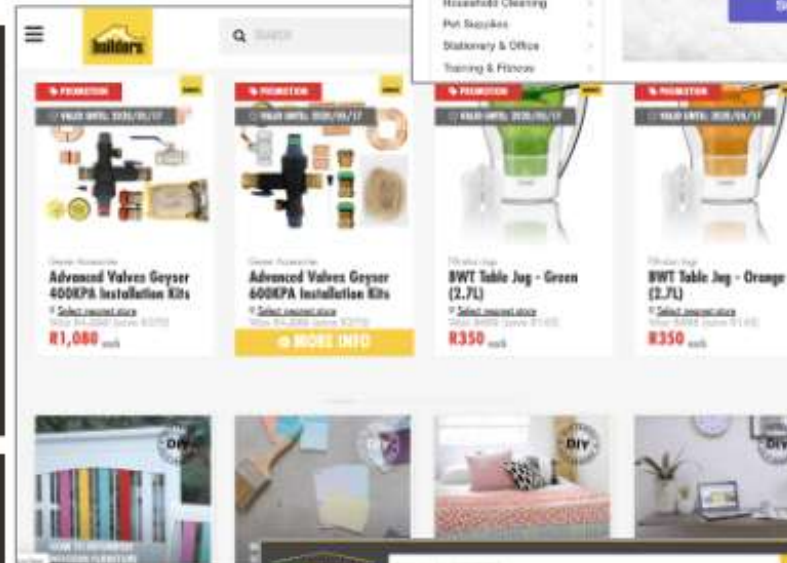
The better way to learn about back office, process, customs etc...

- ✓ Recruitment
- ✓ Range product / services
- ✓ Training
- ✓ Way of working (no dedicated recruitment)

42

The **country is definitely digital AND mobile** by nature, the revolution is in progress !

- >Advanced banking system
- >1/3 of the population uses smartphones
- >Real Acceleration on digital for most of retail industry



Digital Strategy

Omni channel Strategy doesn't mean only "selling on line" !



Experience
web / digitale



Coherence
X-canal



2016

- Community linked
- Social média

2017

- Digital Native
- A device for all with business app

2018

- Pedagogy
- Linked inhabitant proposal

2018

- Online Catalogue
- Products Services
- Medias
- Stock
- Price
- ...

2019

- Pick Up in store
- Ropo
- CRM

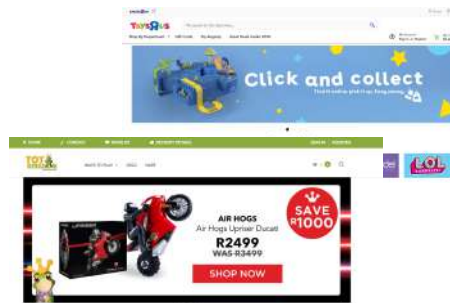
2019



>Competition Victims



>Covid19



>More business opportunities





THANK YOU



N'hésitez pas à nous contacter !



Mustapha ZAOUINI
Co-fondateur et Directeur Général
Fiptin Startup Studio
Directeur Innovation
Fondation Kgalema Motlanthe



Thibault DARDANT
Directeur
Leroy Merlin Afrique du Sud



Amandine ROBIN
Directrice Générale
Matters Johannesburg



Zacharia TIEMTORE
Fondateur et Président
ISSH Burkina Faso



Cédric SERRE
Directeur Marketing
Bureau Veritas Afrique Australe



François-Xavier LETENDART
Directeur Technique DEBSWANA
DASSAULT Systèmes



Sandrine Winder-Wolf
Business Services Manager

Contactez-nous :

- www.fsacci.co.za
- business@fsacci.co.za
- +27 (0)64 835 5802