

# LE LIEN ENTRE LE DESIGN THINKING ET LE PARCOURS D'UN EXPAT ENTREPRENEUR



Il y a quelques mois, j'étais invitée à partager mon expérience à travers un podcast chez Business en Nord. C'est à cette occasion et pendant le confinement à cause du coronavirus que j'ai eu le déclic d'écrire cet article.

A la suite de mes interventions, je recevais comme commentaires de mes clients la phrase suivante : « Diana, en fait, ta vie est du Design thinking » « Diana, tu représentes le Design thinking » Après quelques secondes de réflexion et un grand sourire pour accueillir ces réflexions spontanées, je me suis dit : Et oui ! C'est vrai !

Et pourquoi c'est vrai ?



Rédigé par  
Diana Jiménez  
Formatrice et facilitatrice

# VOICI QUELQUES INFORMATIONS SUR MON PARCOURS:



- Je suis née et j'ai grandi à Lima - Pérou
- J'ai vécu 1 an au Canada et j'ai eu un séjour en Inde
- J'ai réalisé mes études de licence et mon master à Paris
- J'ai lancé ma première entreprise en études de marché au Pérou en 2012
- J'ai vendu ma société en 2016 pour rejoindre mon mari à Paris
- J'ai lancé ma deuxième entreprise en tant qu'expat entrepreneur en 2017 en France

Désormais je me pose la question suivante. Y a-t-il un lien entre le design thinking et le parcours d'une expat entrepreneur ? Voici mon ressenti ...mais pour commencer, je souhaite aborder la définition d'expat entrepreneur et du design thinking.

L'expat entrepreneur est un étranger qui a décidé de vivre dans un pays qui n'est pas le sien et de créer une entreprise seul ou accompagné. Comme nous le savons bien, il n'est pas toujours facile de se lancer à son compte. Le faire dans un pays étranger est un défi encore plus ambitieux, c'est sans aucun doute une expérience professionnelle et humaine enrichissante mais complexe et encore d'avantage dans le contexte du coronavirus.

« Le Design Thinking est une discipline qui utilise la sensibilité, les outils et les méthodes des designers pour permettre à des équipes interdisciplinaires d'innover en mettant en correspondance attentes des utilisateurs, la faisabilité technologique et la viabilité économique. » *Tim Brown CEO d'Ideo.*

Le Design Thinking et les expats entrepreneurs ont en commun un état d'esprit grâce auquel ils vont faire face à la résolution de problèmes et à avoir une aptitude à la recherche d'opportunités.

**Voici quelques points de similitude.**

## 1. LA COLLABORATION ENTRE DES ÉQUIPES (DIFFÉRENTS BACKGROUNDS ET DE DIFFÉRENTS PARCOURS)



Travailler avec l'approche du design thinking signifie travailler avec des équipes multidisciplinaires qui pourront apporter un regard différent sur la situation et une vision plus riche au projet. En tant qu'expat entrepreneur, il est aussi indispensable de s'entourer d'une équipe et d'un écosystème. Pourquoi ?



Travailler avec l'approche du design thinking signifie travailler avec des équipes multidisciplinaires qui pourront apporter un regard différent sur la situation et une vision plus riche au projet.

En tant qu'expat entrepreneur, il est aussi indispensable de s'entourer d'une équipe et d'un écosystème. Pourquoi ?

Dans un premier temps pour surmonter les sentiments d'isolement en tant qu'étranger. Vous pouvez vous appuyer sur des gens de votre culture mais aussi du pays d'accueil afin de vous intégrer dans la société et de mieux comprendre les codes culturels, sociaux et professionnels. Vous devez rester ouvert aux différentes idées et vous adapter aux nouvelles façons de faire, de penser.... Surtout, vous devez apprendre à lire des situations dans un univers apparemment différent, à vous adapter à cet univers et à prendre des décisions.

Ensuite, vous devez vous entourer d'experts pour comprendre le monde de l'entrepreneuriat local, bénéficier de soutiens locaux (avocat, comptable...). Se renseigner auprès des chambres de commerce ou participer à des meet-up organisés par l'écosystème des start-up du pays d'accueil. Vous devez créer un tout nouveau réseau social et professionnel : aller sur le terrain en étant curieux et aller vers les gens est indispensable.

## 2. LA RÉOLUTION DES PROBLÈMES CENTRÉE UTILISATEUR :



En design thinking, nous allons identifier et comprendre les besoins et les usages des utilisateurs grâce à l'observation et à l'expérimentation en empathie (se mettre à la place du client)

Travailler avec de nouvelles cultures signifie développer les parties créatives de notre cerveau. Notre réseau en constante expansion nous met en contact avec des personnes de différents pays et de différentes cultures (locaux du pays hôte et d'autres expatriés du monde entier) ce qui crée plus d'opportunités d'apprentissages.

Lorsque vous déménagez à l'étranger, vous êtes obligé de développer votre sensibilité et votre empathie. Ecouter, observer, échanger avec l'autre pour faire connaissance et mieux comprendre sa culture.

## 3. AVOIR CONSCIENCE DE L'ÉCHEC ET RESTER OPTIMISTE :

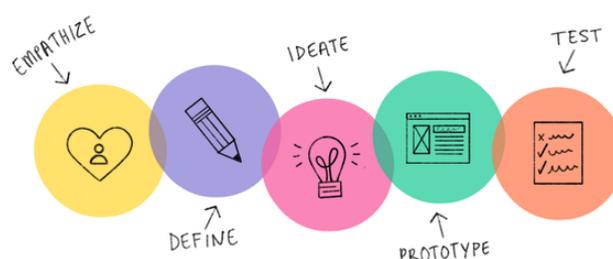


En design thinking nous travaillons avec 5 étapes (qui seront présentées ci-après) qui sont liées les unes aux autres et qui ont une séquence logique. Nous allons travailler de manière cyclique, c'est à dire, en itération car nous pouvons faire des erreurs. L'objectif est d'apprendre de ses erreurs en revenant sur les étapes et de les corriger en restant confiant et actif.



En tant qu'expat-entrepreneur, il est indispensable d'avoir la volonté de toujours apprendre et le goût de l'aventure. Nous pouvons faire des erreurs car nous n'avons pas compris les manières de travailler du pays d'accueil, ou car nous sommes restés sur nos connaissances sans trop nous ouvrir aux modes de fonctionnement du pays hôte, etc. Mais quoiqu'il arrive il faut recommencer les démarches, les activités, approfondir les relations humaines, rencontrer de nouveaux interlocuteurs... pour se lancer à nouveau avec la détermination de mener à terme le projet, quel qu'en soit le résultat. L'enchaînement des cinq étapes de la démarche permet de co-construire des solutions en fonction des besoins des utilisateurs.

Nous allons détailler chaque étape et le lien avec l'expat entrepreneur.



## ETAPE 1: IMMERSION

L'objectif de cette étape en design thinking est d'étudier le terrain et d'observer les comportements des clients ou clients potentiels afin d'avoir une vision entière des expériences. Cette étape permet de comprendre le contexte et l'écosystème de notre client permettant ainsi de dégager une problématique sur laquelle se concentrer.

Quand un expatrié arrive dans un nouveau pays, il doit en général apprendre une nouvelle langue et s'adapter à un nouvel environnement. Un entrepreneur doit aussi assimiler la langue des affaires, s'intégrer dans un nouveau milieu et faire ses preuves. Il doit aussi maîtriser les formalités administratives en amont, le lancement de son entreprise, la gestion comptable... Toutes ces étapes peuvent être d'autant plus compliquées qu'on ne connaît pas encore bien l'organisation du pays où l'on s'installe.

Un expat qui a connu les aléas de l'émigration puis de l'immigration, les doutes, le stress et l'isolement, est bien préparé aux imprévus et sait qu'il faut toujours se renseigner et observer au quotidien tout ce qui se passe autour de lui.



## ETAPE 2 : DEFINITION

Synthétiser les résultats de votre travail sur le terrain avec l'utilisateur. Vous pouvez ensuite cadrer le défi auquel vous allez vous atteler. Quel sera votre angle d'attaque ? Votre challenge peut être formulé sous forme de questions « Comment pourrions-nous .... »

Dans la vie d'un expat-entrepreneur, les questions et les challenges font partis du quotidien.



Des questions comme :

- Qui suis-je dans ce nouveau pays ?
- Comment intégrer la culture de mon pays dans ma nouvelle vie et ce nouveau pays ?
- Comment tirer le meilleur de chaque culture sans effacer ma propre identité ?
- Comment me différencier des autres ?
- Comment différencier mon entreprise des autres ?, etc.

Nous sommes dans une certaine manière obligés de nous remettre en question pour se réinventer en permanence.



## ETAPE 3 : IDÉATION

Cette phase du design thinking est consacrée à l'émergence d'idées. Que les idées soient insolites ou terre-à-terre, le plus important c'est de commencer à imaginer à quoi ressemblera la solution à votre problématique identifiée durant la phase précédente.

En tant qu'expat entrepreneur vous avez pleins d'idées dans la tête, l'inspiration d'ici et d'ailleurs grâce à vos voyages, à votre pays natal, aux expériences partagées par vos amis expatriés qui ont des expériences sur d'autres continents. Cette ouverture au monde vous apporte une source d'inspiration, de créativité et des opportunités de business à exploiter pour entreprendre dans le pays d'accueil.

Des études montrent que vivre à l'étranger dans un environnement interculturel suscite de nouvelles idées et développe la capacité d'une personne à identifier des opportunités entrepreneuriales rentables. Les expériences interculturelles vous exposent à de nouvelles façons de faire, ainsi qu'à des produits et services dont vous ignoriez peut-être l'existence.



## ETAPE 4 : PROTOTYPAGE

Le prototypage permet aux protagonistes de donner corps aux idées développées dans l'étape précédente. Rien ne doit rester au stade de l'idée, tout doit être matérialisé afin de pouvoir créer une première interaction entre l'utilisateur et la solution.

L'expat-entrepreneur arrive à combiner plusieurs cultures et à en retirer le meilleur : une ouverture particulièrement enrichissante pour qui veut créer sa propre entreprise.

Qu'il s'agisse de manger des choses nouvelles pour ne pas dire étranges, de rencontrer de nouvelles personnes, de s'adapter à une nouvelle culture sans maîtriser toutes les subtilités d'une langue, vivre dans un pays étranger vous mettra parfois mal à l'aise. Du coup, vous serez amené à rebondir sur vos idées et sur les idées des autres, à négocier.



Selon une étude de Rosetta Stone, 75% des délocalisations d'expatriés échouent. La vie d'expat vous oblige à apprendre à être à l'aise, même dans les situations les plus inconfortables. Il s'agit d'une compétence primordiale en tant qu'entrepreneur.



## ETAPE 5 : TEST



Cette dernière étape permet de tester le prototype auprès d'utilisateurs et d'obtenir leurs avis. Les utilisateurs sont les juges ultimes de la solution qui a été développée au cours du design thinking !

Si vous êtes Français ou Américain (par exemple) et que vous déménagez dans un pays émergent, vous pourriez vous retrouver dans une situation où vous avez «vu l'avenir». Les produits et services qui existent déjà chez vous peuvent en être à leurs balbutiements ou peuvent ne pas exister du tout dans le pays où vous emménagez. Cela vous place dans une position unique pour connaître la solution à un besoin qui n'a pas encore été satisfait. Ils ne savent peut-être même pas qu'ils en auront bientôt besoin.

Cela vous laisse quelques options. La première consiste à importer le produit dans le pays dans lequel vous vivez. La seconde consiste à le développer là-bas, en tenant compte de la culture locale et en ajoutant des fonctionnalités adaptées à cette communauté.

Si vous venez d'Amérique Latine (par exemple), votre ADN « pays émergent », votre capacité d'adaptation voire même votre débrouillardise sont de réels atouts pour entreprendre en France ou ailleurs. Votre optimisme et votre facilité à aller vers les gens vous permettront d'échanger avec le marché aussi dans cette étape de test and learn (tester leur solution pour mieux l'adapter au marché).

Pour conclure, avoir une expérience multiculturelle est toujours un atout dans la démarche du design thinking. Etre un expat entrepreneur signifie avoir ce mindset du design thinking de manière naturelle. Entreprendre à l'étranger nécessite, comme en design thinking, un goût du risque (sortir de sa zone de confort), ce que peu de personnes aiment faire.

Alors, n'hésitez pas à partir à l'étranger pour enrichir votre état d'esprit et pourquoi pas pour entreprendre pour vivre une belle aventure !