



PHILIPPE PICAUD

Directeur Design Global de Carrefour et co-auteur de « *Design Impact* »

“ **Le design est un puissant outil de création de valeur.**

Pourquoi recourir au design ?

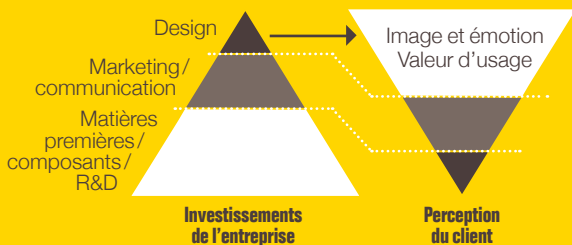
Le niveau d'exigence et de sophistication des consommateurs ainsi que l'environnement concurrentiel international nécessitent une approche nouvelle. Parce qu'il combine les réflexions sur l'offre, la marque, la relation client et enfin les savoir-faire de l'entreprise, le design, par sa démarche intégratrice, est un puissant outil de transformation et de création de valeur. En intégrant les attentes des clients, le design répond aux besoins de différenciation, de qualité perçue et d'identification de la marque, à plus forte raison en environnement concurrentiel.

Numérique et design : sont-ils opposables ?

Ces sont 2 outils complémentaires de transformation de notre environnement. Les outils numériques aident les designers à représenter, à prototyper, en même temps qu'ils changent notre rapport au monde.

Quid de la valeur « image et émotion » perçue par le client ?

Le schéma ci-dessous illustre un des paradoxes du design : son impact sur la perception est inversement proportionnel à l'investissement qu'il représente ! ”



Source : « *Design Impact. Quand le design... crée de la valeur pour l'entreprise* », édition Cité du design, novembre 2015.