

Design Thinking

Stimulez la collaboration pour trouver de nouvelles solutions

Jean-Pierre Pelletier

PMP, LSSBB, PSPO, PSM, ITIL

Head of Operations

QOHASH

LEA DE 

Catherine Landry, CRHA

Co-fondatrice, Consultante en
design thinking
et en innovation

et

Nancy Therrien, M. Ed, Affiliée

Les principales causes des échecs d'un projet (source KPMG)

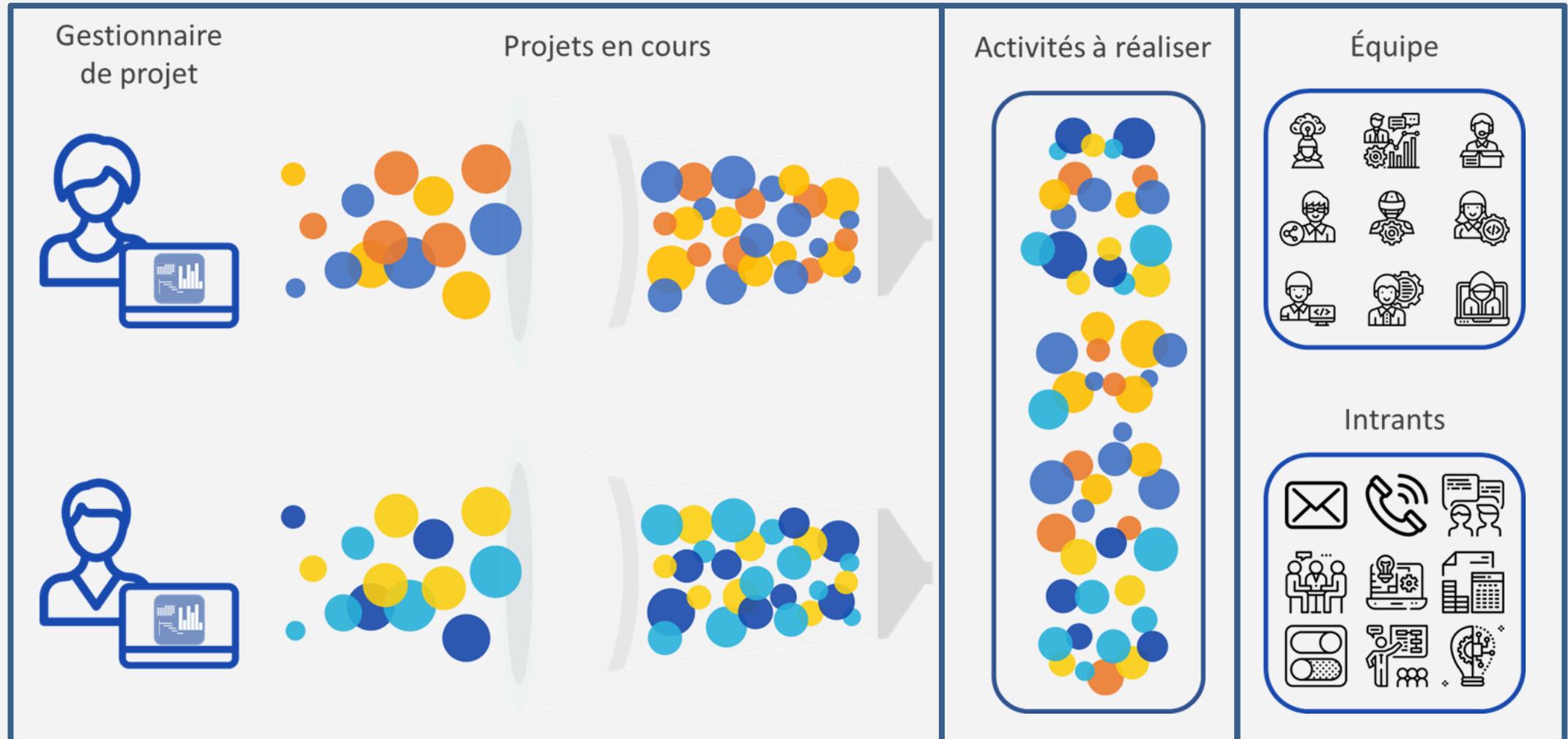
- Demande de changements
- Disponibilité des ressources
- Non engagement des clients ou utilisateurs
- Manque de gouvernance
- Manque de compétences au sein de l'équipe projet



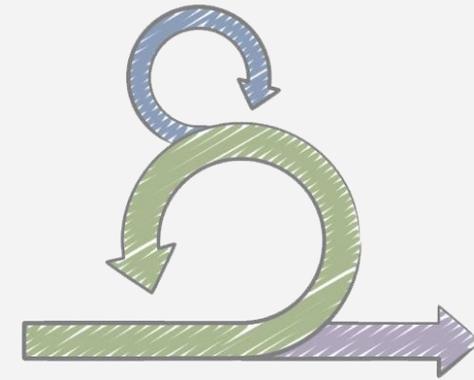
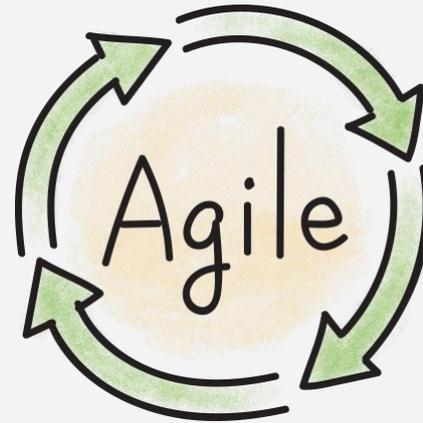
**Comment vous
sentez-vous?**

LEA DE 

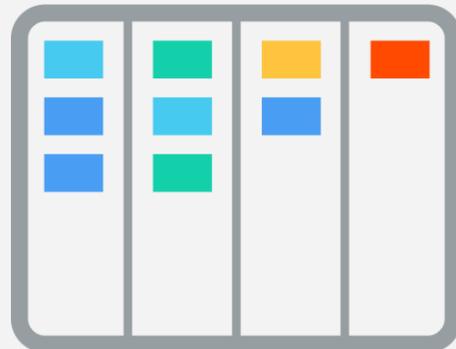
Résultat : Avancement 1% par semaine



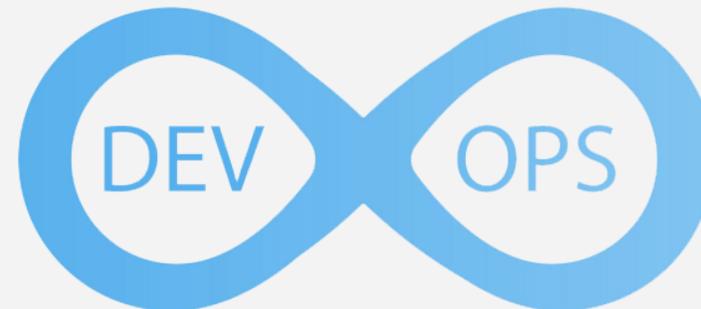
Solutions magiques



Scrum



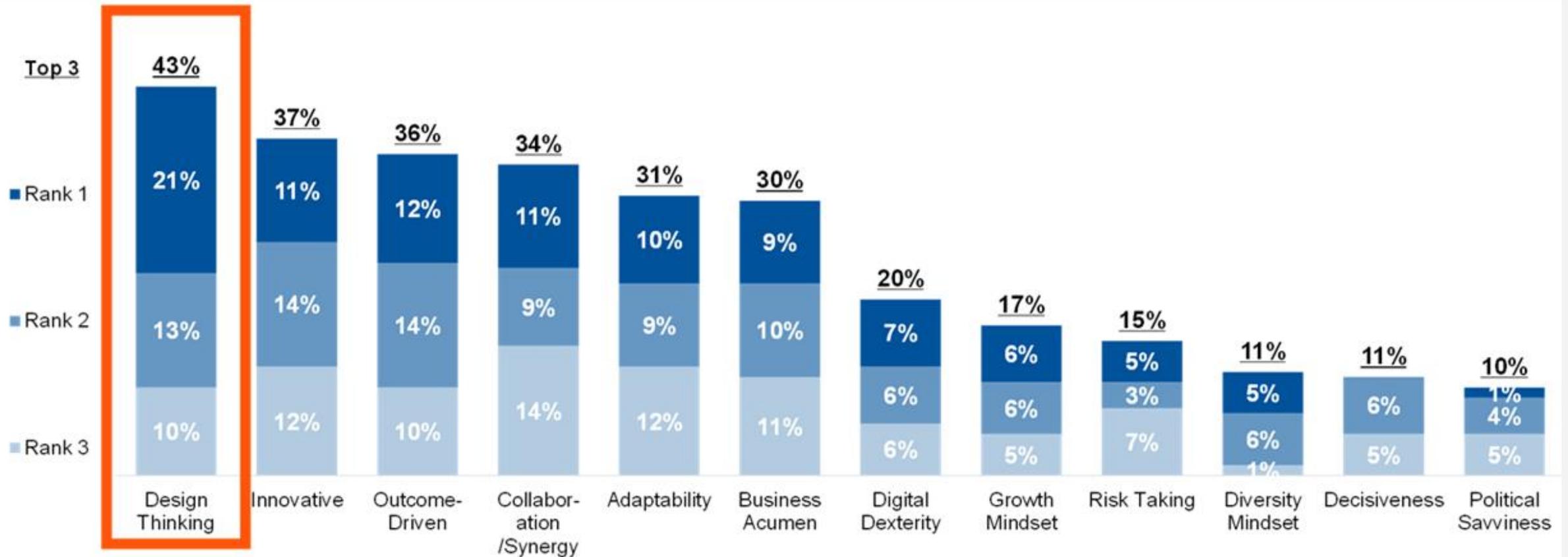
Kanban



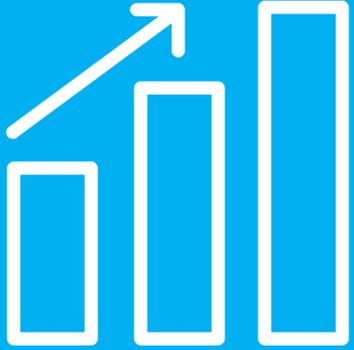
Les conditions de succès



La compétence la plus importante dans un contexte de transformation numérique

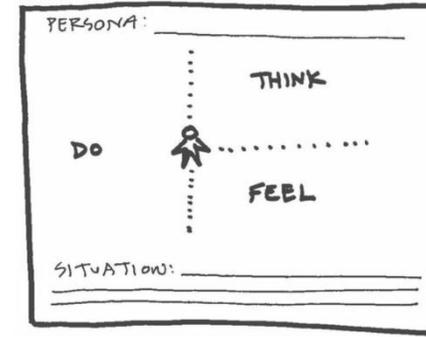


Base: n=174 Gartner Research Circle Members, excluding none / don't know
Q01a. What workforce competencies are **most critical** to the **success** of your digital business? Please select up to 3 responses in order of priority. (*other* not shown)



Méthodes analytiques linéaires

1. Analyses des faits
2. Bases sur des données et des mesures
3. Basée sur des certitudes
4. Le passé guide les actions du futur
5. Stratégies continues et évolutives



Design thinking

1. Axée sur les besoins non comblés et les possibilités illimitées (co-création)
2. Empathie-client et compréhension poussée de sa réalité
3. Expérimentation de nouveautés à petites échelles
4. Évolution par essais
5. L'apprentissage est plus important

En tant que...

Fumeur

Solutions

Je veux que...

Cesser cette dépendance

Patches Nicotines

Afin de...

**Adopter un mode de vie
sain**

**Centre de soutien virtuel
avec des professionnels de
la santé**

Exercice #1: Quelle est la motivation ultime de votre client ? (1/3)

1. Identifier un projet réel axé sur l'humain qui à un impact sur plusieurs départements.

Exercice #1: Quelle est la motivation ultime de votre client ? (2/3)

2. Penser aux besoins déjà identifiés pour vos utilisateurs finaux/destinataires?

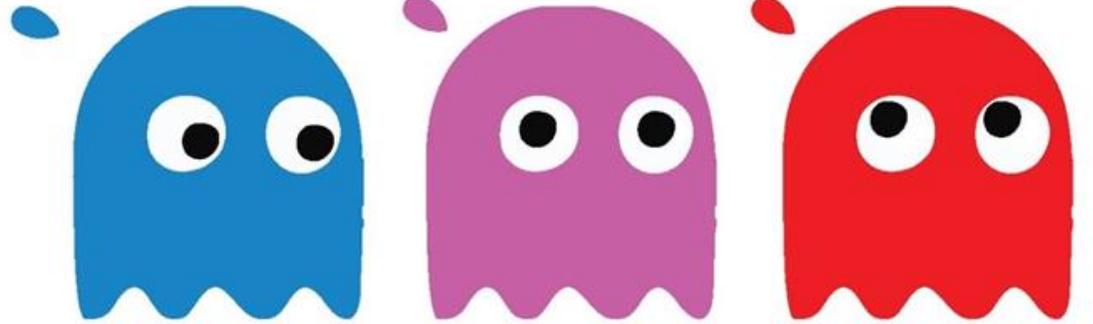
Exercice #1: Quelle est la motivation ultime de votre client ? (3/3)

**3. Aller un peu plus loin... Challenger votre pensée.
Quelle est la motivation ultime de l'utilisateur final ?
Que cherche-t-il vraiment à réaliser ?**

Exercice #1: Voyez les choses autrement

Tâche/déclencheur:	
	Motivation/besoin du client
Fonctionnel	
Émotionnel	

CULTURE!



A woman with long hair is wearing a VR headset and interacting with a futuristic digital interface. The interface features various data visualization elements such as bar charts, line graphs, pie charts, and a world map. In the background, there are icons of a group of people and a gear. The overall theme is technology and innovation.

CULTURE D'INNOVATION

Pourquoi faire autrement?

CI CAPACITÉ À INNOVER DE VOTRE ORGANISATION

Intention d'innovation

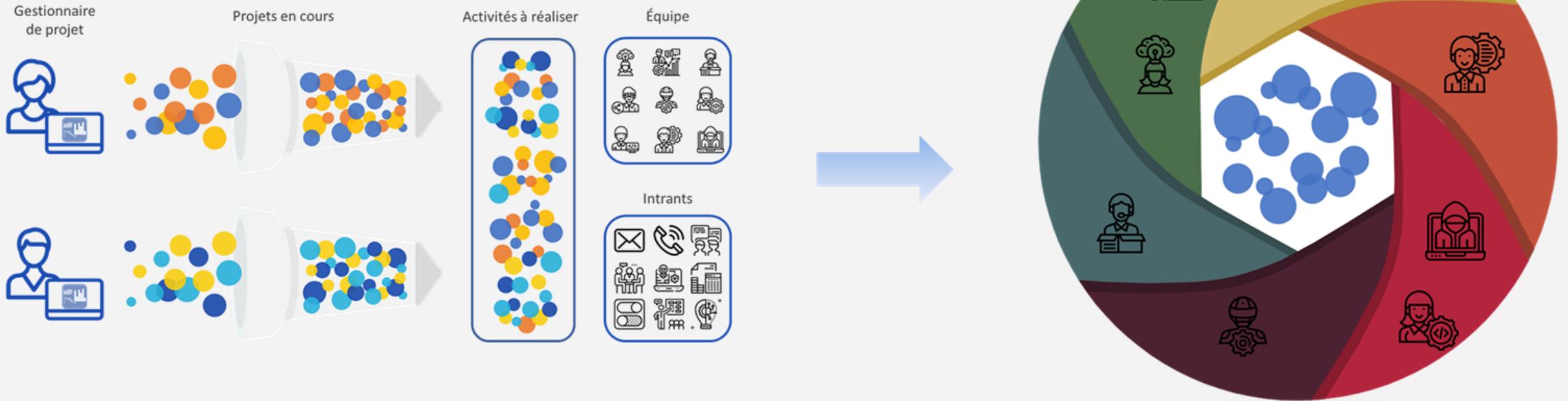
Leadership

Structure, processus et mesures

Technologies

Les personnes et la reconnaissance

100 % efforts de l'équipe pendant 5 jours ?



L'agenda «type» d'une semaine de SPRINT

JOUR 1

CLARIFICATION

- Introduction
- La vision du projet
- Identifier les questions d'entrevues
- «Mapping» de la problématique

LUNCH

- Questionner les invités: Comment pourrions-nous?
- Sélectionner les meilleures opportunités
- Confirmer l'opportunité et les critères de design

JOUR 2

IDÉATION

- Baliser et partager
- Générer de nouvelles solutions et faire une sélection

LUNCH

- «Sketcher» individuellement
- Inviter des clients/utilisateurs pour la phase d'expérimentation du vendredi

JOUR 3

DÉCISION

- Tournée de la galerie des sketches (anonyme)
- Rétroaction et votes

LUNCH

- Élaborer le sketch final
 - Convergence
- Identifier les hypothèses à valider (désirabilité, faisabilité et viabilité)

JOUR 4

PROTOTYPAGE

- Présentation et choix des types de prototypages
- Distribuer le travail
- Réaliser le prototype

LUNCH

- Réaliser le prototype
- Préparer les entrevues axées sur les apprentissages

JOUR 5

EXPÉRIMENTATION

- Expérimenter en rafale avec 5 clients/utilisateurs: validation et rétroaction
- Validation des hypothèses

LUNCH

- Rétroaction en équipe
- Apprentissages et recommandations finales

Les rôles

- 1 Concepteur et facilitateur
- 1 à 2 équipes de 6-7 personnes provenant de divers départements
- 1 décideur
- 1 sponsor
- Des invités (utilisateurs, clients, experts)



1

Impact
Full

Pow
Wow

Chat

L'agenda «type» du jour 1

JOUR 1

CLARIFICATION

- Introduction
- La vision du projet
- Identifier les questions d'entrevues
- «Mapping» de la problématique

LUNCH

- Questionner les invités: Comment pourrions-nous?
- Sélectionner les meilleures opportunités
- Confirmer l'opportunité et les critères de design

BUT:
Comprendre
les critères de
design

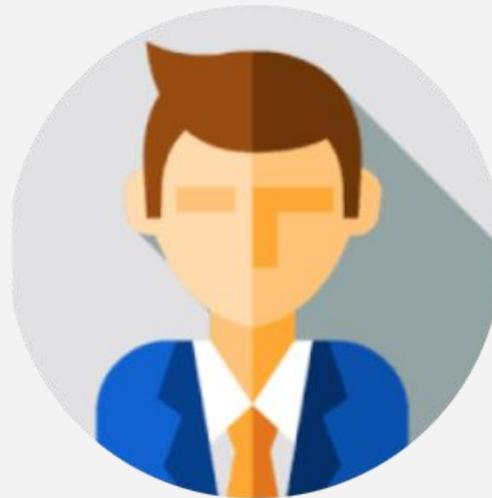


**95 % transpirations,
5 % d'inspiration !**

Analyse motivationnelle de l'utilisateur et de son écosystème

L'utilisateur final

Ses
collaborateurs
internes



Ses
clients

Son secteur

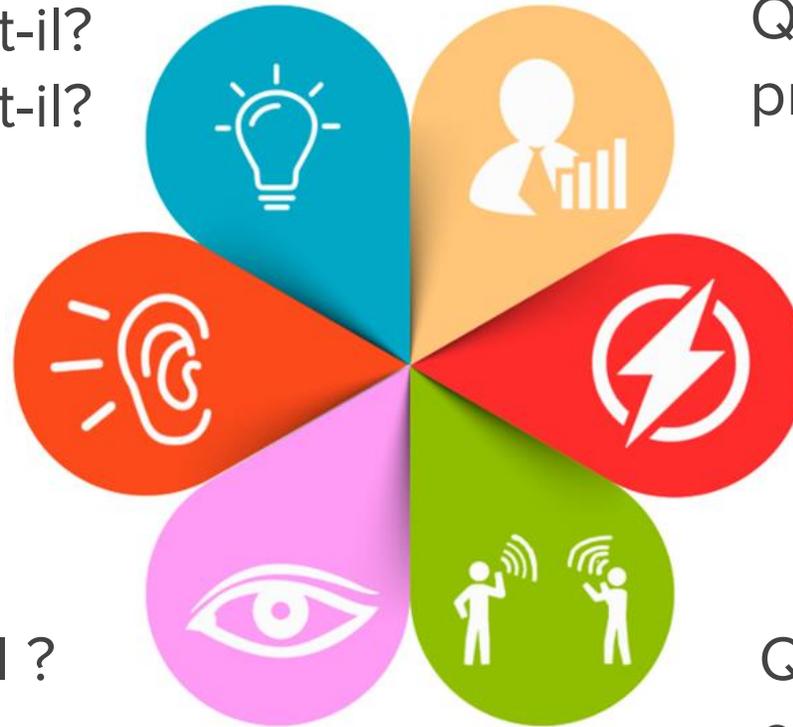
Gestionnaire

Empathie 360 degrés

À quoi l'utilisateur pense-t-il?
Comment se sent-il?

Qu'est-ce qu'il entend?

Que voit-il ?



Quels sont ses motivations profondes?

Quels sont ses points de douleurs ?

Qu'est-ce qu'il dit ? Qu'est-ce qu'il fait ?

Le vécu des participants après le premier jour

«Travailler en équipe multidisciplinaire, c'est très rare et apprécié.»

«Je suis content d'avoir pu cerner mieux l'étendue du projet.»

«Le processus est plus clair et j'ai une meilleure idée des points de douleurs.»

«Je suis contente de constater les tendances / patterns.»



2

Impact
Full

Pow
Wow

Chat

L'agenda «type» du jour 2

JOUR 2

IDÉATION

- Baliser et partager
- Générer de nouvelles solutions et faire une sélection

LUNCH

- «Sketcher» individuellement
- Inviter des clients/utilisateurs pour la phase d'expérimentation du vendredi

BUT:
S'inspirer et
identifier des
nouvelles idées



EXERCICE #3 :
Exercice crazy 8
(12 minutes)

3

Impact
Full

Power
Now

Chat

L'agenda «type» du jour 3

JOUR 3

DÉCISION

- Tournée de la galerie des sketches (anonyme)
- Rétroaction et votes

LUNCH

- Élaborer le sketch final
 - Convergence
- Identifier les hypothèses à valider (désirabilité, faisabilité et viabilité)

BUT:
Créer l'expérience utilisateur du futur

Identifiez vos hypothèses

Nom du concept : Comment pouvez-vous mesurer l'atteinte des résultats attendus et mesurer les critères de design ?	Analyses de données (Analyse des données – 1 ou 2 jours)	2D/3D (Dialogue avec les visiteurs – 1 ou 2 semaines)	4D (Expérience réelle – 30-90 jrs)



4

L'agenda «type» du jour 4

JOUR 4

PROTOTYPAGE

- Présentation et choix des types de prototypages
- Distribuer le travail
- Réaliser le prototype

LUNCH

- Réaliser le prototype
- Préparer les entrevues axées sur les apprentissages

BUT:
Matérialiser
l'expérience du
futur afin de
pouvoir la tester

**«Une image vaut mille
mots et un prototype vaut
mieux que mille images.»**

- Tim Brown, CEO IDEO



5

Impact
Full

Pow
Wow

Chat

L'agenda «type» du jour 5

JOUR 5

EXPÉRIMENTATION

- Expérimenter en rafale avec 5 clients/utilisateurs: validation et rétroaction
- Validation des hypothèses

LUNCH

- Rétroaction en équipe
- Apprentissages et recommandations finales

BUT:
Valider les hypothèses et la solution avec les utilisateurs finaux

Le vécu des participants après le SPRINT

«Partir d'un cas hors de notre expertise et le faire évoluer sur cinq (5) jours est fascinant»

« Le fait d'être dédié à 100 % pousse à livrer. Cela permet de garder le rythme et oblige de se lancer et d'être dans l'action »

« On oublie les postes de chaque participant grâce à la démarche. Le fait de travailler de cette façon-là peut paraître au premier abord coûteux mais c'est drôlement plus efficace que ce que nous avons l'habitude de faire. »

Les principes clés

L'empathie et la création de valeur

Collaboration (équipe multidisciplinaire)

Itération

Créativité

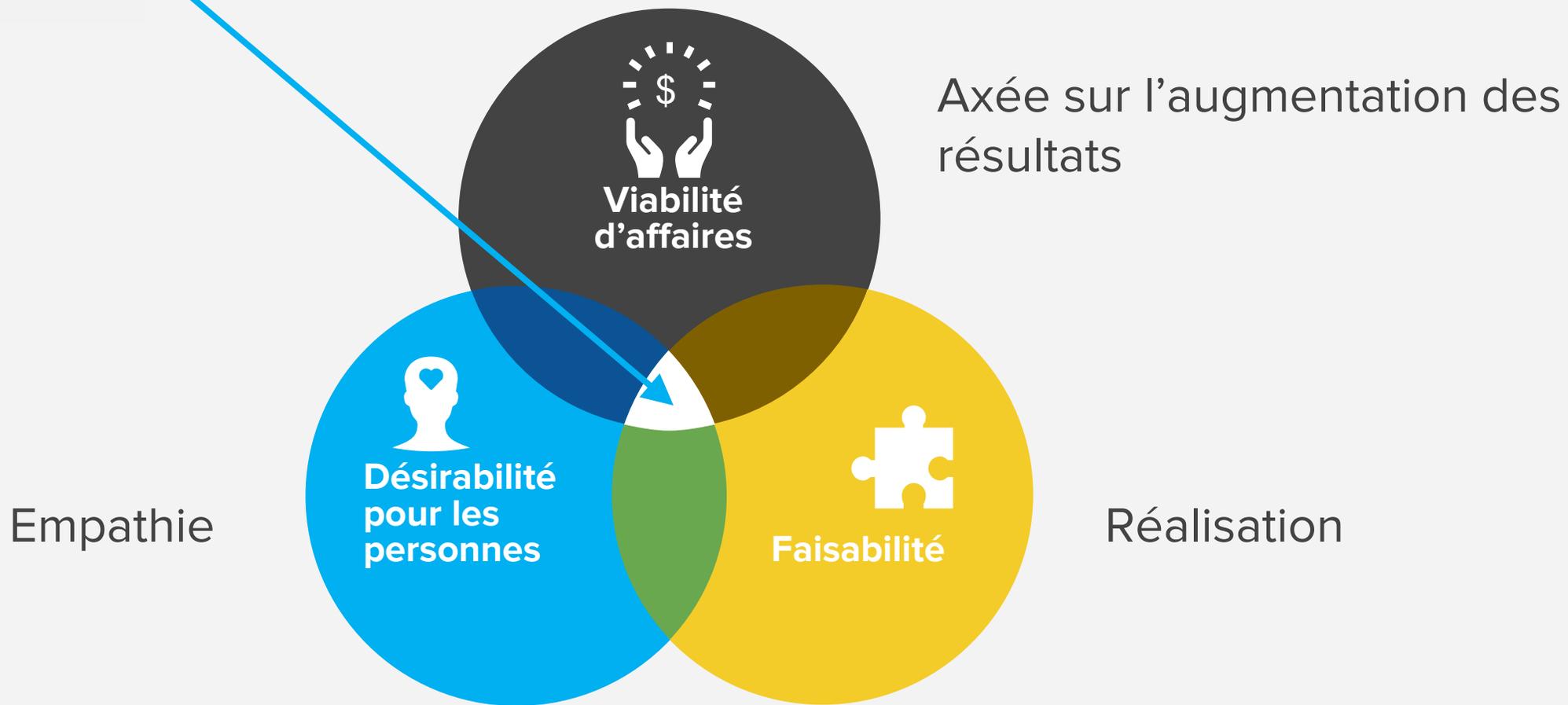
Apprentissage

Etc...

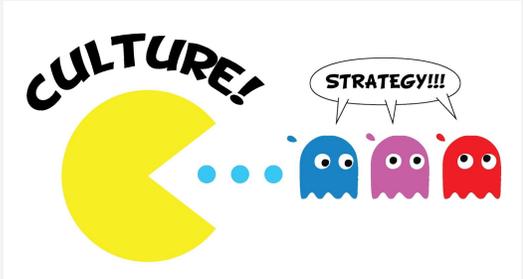
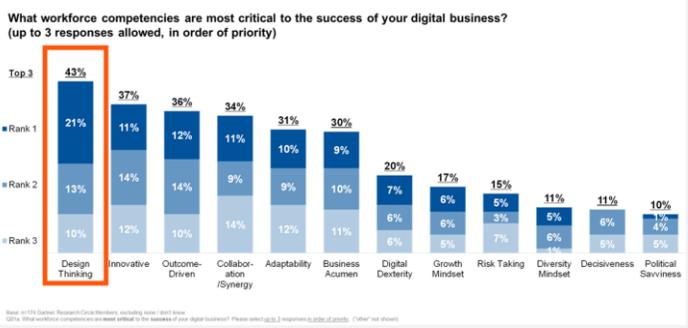
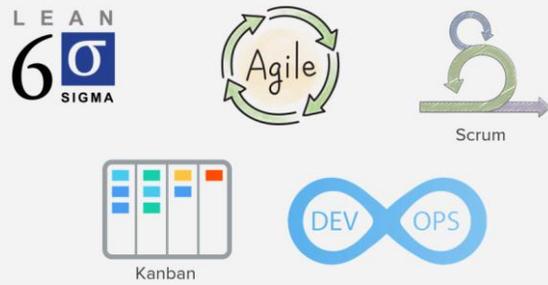
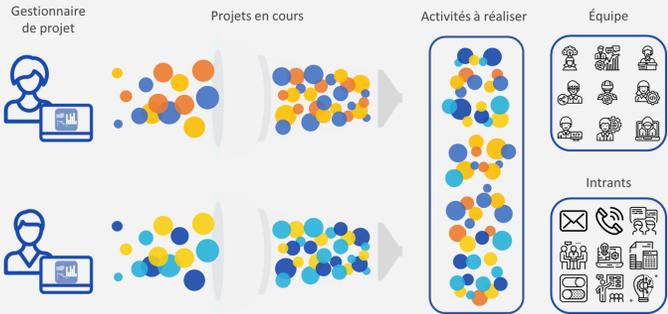


EXPÉRIENCE
Innovation

Approche combinée



En résumé



JOUR 1	JOUR 2	JOUR 3	JOUR 4	JOUR 5
CLARIFICATION <ul style="list-style-type: none"> Introduction La vision du projet Identifier les questions d'entrevues «Mapping» de la problématique 	IDÉATION <ul style="list-style-type: none"> Baliser et partager Générer de nouvelles solutions et faire une sélection 	DÉCISION <ul style="list-style-type: none"> Tournée de la galerie des sketches (anonyme) Rétroaction et votes 	PROTYPAGE <ul style="list-style-type: none"> Présentation et choix des types de prototypes Distribuer le travail Réaliser le prototype 	EXPÉRIMENTATION <ul style="list-style-type: none"> Expérimenter en rafale avec 5 clients/utilisateurs: validation et rétroaction Validation des hypothèses
LUNCH <ul style="list-style-type: none"> Questionner les invités: Comment pourrions-nous? Sélectionner les meilleures opportunités Confirmer l'opportunité et les critères de design 	LUNCH <ul style="list-style-type: none"> «Sketcher» individuellement Inviter des clients/utilisateurs pour la phase d'expérimentation du vendredi 	LUNCH <ul style="list-style-type: none"> Élaborer le sketch final Convergence Identifier les hypothèses à valider (désirabilité, faisabilité et viabilité) 	LUNCH <ul style="list-style-type: none"> Réaliser le prototype Préparer les entretiens axés sur les apprentissages 	LUNCH <ul style="list-style-type: none"> Rétroaction en équipe Apprentissages et recommandations finales

