

DESIGN THINKING

DE L'AMÉLIORATION
CONTINUE À L'INNOVATION

10 DÉCEMBRE 2015
À LA MAISON DU DÉVELOPPEMENT DURABLE
ORGANISÉ PAR IDÉEO

INTRODUCTION



Catherine Landry, DESS, CRHA
Associée principale
Ideo s.e.n.c.
catherinelandry@ideo.ca



Annie Gauthier, M. ED, CRHA
Associée principale
Ideo s.e.n.c.
anniegauthier@ideo.ca

La complexité augmente et implique des projets de plus en plus transversaux.
Ensemble, nous devons répondre à la question: Quelle est la problématique à résoudre ?
Comment peut-on créer plus de valeur pour les personnes ?

POUR INNOVER, IL FAUT SAVOIR APPRENDRE DANS L'ACTION, SORTIR DE NOS ZONES DE CONFORTS, FAIRE PREUVE D'HUMILITÉ ET COLLABORER AVEC DES PERSONNES AYANT DES PERSPECTIVES DIFFÉRENTES. C'EST ACCEPTER DE NAVIGUER DANS LE CHAOS ET L'INCERTITUDE POUR TROUVER DE NOUVELLES POSSIBILITÉS.

EXERCICE DE GROUPE

QUELLE INNOVATION VOUS INSPIRE LE PLUS ?

TABLE 1



DRONES ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Créer un nouveau besoin
[Voir lien >](#)

TABLE 2



TÉLÉPHONES INTELLIGENTS

Innovation qui a créé un nouveau besoin

TABLE 3



HOVERBOARD DE RETOUR VERS LE FUTUR

Innovation créée par l'imagination
[Voir lien >](#)

TABLE 4



TAXI UBER

Innovation pour améliorer un service existant

TABLE 5



PARTICIPATION CITOYENNE À LA LOI NUMÉRIQUE

Innovation au service des citoyens
[Voir lien >](#)

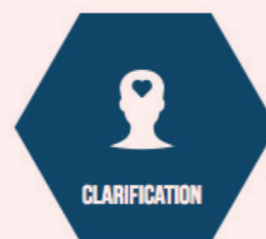
À PROPOS DU PROCESSUS



Catherine Landry, CRHA
Associée principale
Ideo s.e.n.c.
catherinelandry@ideo.ca



LE DESIGN THINKING EN 4 TEMPS



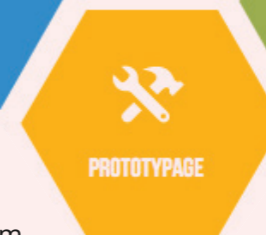
CLARIFICATION

Identifier les besoins des clients. Exercer de l'empathie, écouter l'histoire et l'expérience vécue des personnes pour apprendre comment faire mieux.



IDEATION

Faire émerger le maximum d'idées. Puis les combiner ensemble pour faire émerger un concept.



PROTOTYPAGE

Représenter visuellement les concepts pour les mettre à l'essai.



IMPLANTATION

Implanter avec tous les acteurs clés

EXERCICE

IDENTIFIER
CE QUI EMPÊCHE
L'INNOVATION

IDENTIFIER
UNE OPPORTUNITÉ

TABLE 1

LE MANQUE
DE CONTRÔLE
FACE À L'INNOVATION

ACCEPTER DE
CRÉER DANS LE CHAOS
ET LE PARADOXE

TABLE 2

LES PRÉJUGÉS
FACE À L'INNOVATION

OSER DÉPASSER
NOS PARADIGMES

TABLE 3

MANQUE DE
LEADERSHIP ET
DE CULTURE
D'INNOVATION

TRAVAILLER
SUR LA GOUVERNANCE

TABLE 4

NOS PARADIGMES
SONT DES FREINS

SE PERMETTRE
DE RÊVER ET DE
SORTIR DU STATU QUO

TABLE 5

LE MANQUE
DE RESSOURCES ET
LA PEUR DE L'ÉCHEC

SAVOIR OSER

LEAN ET DESIGN DE SERVICE



Carl Boucher

LEAN management - Gestion de projet - Design de service

Carl Boucher Consultants

www.cbconsultants.ca

contact@cbconsultants.ca



PRÉSENTATION DES APPROCHES LEAN ET DESIGN DE SERVICE À TRAVERS DES ÉTUDES DE CAS

BILAN DES APPRENTISSAGES

1. En premier lieu, il importe de définir l'effet désiré (améliorer l'expérience-usager).
2. Ensuite choisir l'approche et les processus qui serviront au mieux le problème que l'on tente de résoudre.
3. Avez-vous déjà observé que l'expérience crée une attente future?

ÉTAPE 1

CLARIFIER L'OPPORTUNITÉ D'INNOVATION

QUI?
QUOI?
POURQUOI?
POUR QUI?
QUAND ET OÙ?

ÉTAPE 2

UTILISATION DE L'OUTIL JOB TO BE DONE

BUT DE L'OUTIL

Capter ce que les gens ont réellement à faire tout en déclinant comment ils désirent se sentir afin de concevoir des services personnalisés.

ASPECTS

> FONCTIONNELS
+ ÉMOTIFS

ÉTAPE 3

LES CONSIDÉRATIONS OU LES CRITÈRES DE DESIGN

- > TECHNOLOGIQUES
- > OPÉRATIONNELS
- > LÉGALS, ÉTHIQUES
- > FINANCIERS
- > COMMUNICATIONNELS
- > RISQUES ET CONTRAINTES
- > EXPÉRIENCES
- > HUMAINS

PRÉSENTATION DES CRITÈRES DE DESIGN

ÉQUIPE 1

ÉQUIPE 2

ÉQUIPE 3

ÉQUIPE 4

ÉQUIPE 5

OPPORTUNITÉS

EXEMPLES DE CAS

CRITÈRES DE DESIGN

CRÉATION
DANS LE CHAOS

Mandat de rendre accessible la ville pour les personnes à mobilité réduite



- Ne pas stigmatiser
- Rendre obligatoire
- Devenir une ville modèle

DÉPASSER
LES PARADIGMES

De façon générale



- Mobilisant dans l'action
- Droit à l'erreur
- Gagnant / gagnant
- Avoir un budget pour avancer

TRAVAILLER
SUR LA GOUVERNANCE

Création d'un comité d'innovation à l'intérieur d'une entreprise X



- Faire économie d'échelle
- Avoir une liberté
- Utiliser force de comm.
- Embaucher ressources
- Force de la connaissance

SORTIR
DU STATU QUO

Cas de IÖGO qui se sont vu couper la production de Yoplait. Ils ont décidé de créer leur propre marque.

iöGO

- Mobiliser les employés
- Maintenir les emplois
- Désigner un leader
- Conserver leur savoir-faire

SAVOIR
OSER

Entreprise en technologie qui attire beaucoup de candidats juniors, mais pas assez de seniors



- Créer un outil hi-tech
- Pas contrainte budget
- Recrutement illimité
- Utiliser les technologies
- Détecter le talent à la X-Men

CONSTATS



Bruno Lambert

Spécialiste en gestion des talents
lambert.bruno@videotron.ca



« POUR INNOVER, AMÉLIORER, INVENTER
IL EXISTE UNE MULTITUDE D'APPROCHES:
(LEAD, SIX SIGMA, SYSTÈME TOYOTA,
DESIGN THINKING, DESIGN DE SERVICE)
PEU IMPORTE L'APPROCHE, L'IMPORTANT
C'EST ESSAYER, OSER! »

TOUR DE TABLE



Nathalie Nowak
cofondatrice ImFusio
Imfusio
nnowak@imfusio.com



PARTAGE ET CONSTATS SUR LES PROTOTYPES DE CHAQUE ÉQUIPE ILLUSTRÉS VIA DIFFÉRENTS MOYENS

- > VIDÉO
- > STORYBOARDING
- > TABLEAU VISUEL
- > CO-CRÉATION 3D
- > APPLICATION

PROTOTYPAGE

ÉQUIPE 1 • VIDÉO

VILLE
ACCESSIBLE



Se mettre dans la peau d'une personne à mobilité réduite afin de faire connaître les obstacles rencontrés.

ÉQUIPE 2 • STORYBOARD

PME INC.



Histoire d'un employé qui vit de la frustration relative à un manque d'ouverture ressenti face à ses idées soumises à la direction.

ÉQUIPE 3 • TABLEAU VISUEL

COMITÉ
D'INNOVATION



- Équipe très diversifiée
- Aspect de plaisir
- Une vision : Oser
- Travail dans l'action
- Transparence
- Fluidité
- Respect des échéanciers

ÉQUIPE 4 • MATÉRIALISATION 3D

SORTIR
DU STATU QUO

iögo



- 2 choix: fermer ou innover
- Mise en place de leaders
- + Employés diversifiés
- + Savoir-faire
- + Partenaires financiers
- = Création d'une nouvelle marque de Yogourt !

ÉQUIPE 5 • APPLICATION

X-SEAL



- Application qui scan les yeux pour identifier les candidats potentiels
- + Jeu pour évaluer leur potentiel
- + Hologramme pour entrevues à distance

DÉTAILS

COMMENT EXPLOITER SON POTENTIEL CRÉATIF



André Fortin

Conseiller en animation créative,
innovation sociale et participation citoyenne
innovaction@hotmail.com



4 ÉLÉMENTS CLÉS DE LA CRÉATIVITÉ

Chacun de nous possède une aptitude à créer. Objectif = exploiter et mettre en pratique nos ressources.

La créativité implique une notion de combinaison, de réorganisation d'éléments existants.

La créativité fait largement appel à l'inconscient. Quitter le rationnel via des analogies...

La créativité est un processus = Analyse > Production Incubation > Bonification Évaluation > Sélection.

2 PHASES DU PROCESSUS CRÉATIF

DIVERGENCE > Faire éclater le cadre, prendre des détours, suspendre sa critique.

CONVERGENCE > Sélectionner les idées les plus intéressantes et les traduire en solutions potentielles.

ATELIER À LA CARTE 1

TRANSFORMER POUR DE VRAI

LE DRAGON DREAMING / LE RÊVE DU DRAGON

Tout projet commence par un rêve individuel ou une intuition mais sur 1000 rêves, il ne s'en réalise quasiment qu'un. L'objectif du cycle en 4 étapes est donc d'identifier les blocages en fonction de l'étape du projet dans laquelle on se trouve. Et de se poser les questions à titre individuel et collectif tout au long du processus d'innovation.



Nathalie Nowak

Cofondatrice ImFusio
Imfusio
nnowak@imfusio.com



ATELIER À LA CARTE 2

DE LA CONSCIENCE À L'ACTION

4 ÉTAPES:

Observer l'éveil de sa conscience
Nommer son intention
Enclencher le mouvement
Être et agir dans l'action
Nous sommes les premiers à nous imposer nos propres limites. Je vous invite à ouvrir votre esprit et à écouter les idées de vos collègues comme vous aimeriez être vous-même reçus.



Geneviève Desautels

Formatrice, Conférencière, Auteure
Uni-vers.ca
g.desautels@uni-vers.ca



ATELIER À LA CARTE 3

SYNERGIE ET DYNAMIQUE D'ÉQUIPE

3 LEVIERS

1. L'hygiène organisationnelle (claire, comprise, acceptée et supportée par des gestionnaires de qualité et courageux)
2. Un leadership équilibré (présent, axé sur la formation et la rétroaction)
3. Culture cohérente



Michel Lemieux

Recruteur Senior/Président
e-rim.ca
mlemieux@e-rim.ca



MERCI! POUR VOTRE PRÉSENCE

L'ÉQUIPE D'IDÉEO
IDEEO.CA



DOCUMENT RÉSUMÉ
RÉALISÉ PAR

Pragma



Agence de solutions créatives

Jonathan Quesnel, DGA

Directeur de création, designer graphique agréé.

jonathan@pragmacreation.com

Offre secteur santé : pragmasante.com

