

Au service de l'innovation, le *Design Thinking* est une démarche inspirée du mode de réflexion des designers qui permet de transformer les idées en projets et en actions réelles.

La méthode s'appuie sur des outils de créativité comme la visualisation, le prototypage ou le storytelling. Cette formation vous permet d'en découvrir les principes et surtout de pratiquer la méthode en groupe pour en vérifier l'efficacité et toutes les applications possibles.

Objectifs

- Découvrir la méthode du *Design Thinking*
- Expérimenter les étapes clés de la méthode à partir d'un cas fictif
- S'approprier des techniques créatives propres au *Design Thinking*
- Apprendre à conduire un projet d'innovation de façon dynamique

Programme

Jour 1 : empathie et visualisation du parcours utilisateur.

Cette journée est consacrée à la compréhension de la méthode et à la récolte d'informations utilisateur (*insights*). Il s'agit de définir un challenge qui est affiné au fur et à mesure de la journée jusqu'à correspondre à un vrai problème utilisateur à résoudre. Il n'est pas rare en effet que le problème initialement posé en cache un autre, plus important à traiter...

Le *Design Thinking* : quelques notions théoriques

- Historique
- Principes et étapes clés
- Alternance divergence /convergence
- Présentation du cas qui sera traité

Les techniques pour définir un challenge

- Les caractéristiques clés d'un vrai challenge
- Formulation

La rencontre de l'utilisateur

- L'observation terrain et la recherche d'empathie
- Les techniques d'enquête
- La récolte d'*insights*
- L'analyse des remontées

L'utilisation d'outils de projection

- La méthode de *Personae*
- L'empathie *map*

Le *customer journey*

- La reconstitution du parcours utilisateurs
- Les techniques de capitalisation et d'utilisation des *insights*
- La recherche des *pain points*

Jour 2 : idéation et prototypage

Cette journée est dédiée à la recherche de solutions et leur prototypage. Les expérimentations se font en groupe et le prototype est affiné jusqu' à répondre au challenge après confrontation.

La journée se conclut par une réflexion collective sur l'implémentation de la méthode dans son domaine propre.

Techniques d'idéation et de priorisation

- Méthode des post-it
- Voyage imaginaire / Retour vers le futur
- Critères de priorité

Scénario d'usage

- Transformer un concept en une idée concrète de design de service, centrée

utilisateur

- Méthodes d'écriture des scénarios

Prototypage et test utilisateur

- Prototyper
- Tester sur le terrain
- Réitérer

Storytelling

- Techniques de storytelling
- Pitch de la solution reprototypée

Pour qui ?

- Toute personne souhaitant comprendre ou s'impliquer dans la conception et la gestion de produits innovants, sans différence de métier
- Chef de projet ou responsable projet amené à faciliter l'animation des équipes transverses

Pédagogie

Le *Design Thinking* est une approche pratique. Au-delà de la théorie, cette formation permet d'appréhender cette méthode par le «faire» sur un cas pratique qui sera repris en fil rouge pendant les 2 jours.

La formation est assurée par Véronique Laisné, fondatrice d'Exoplanète (agence conseil en stratégie et innovation, spécialisée dans l'expérience client).

Véronique Laisné est une spécialiste de l'innovation. Elle a plus de 15 ans d'expérience direction marketing stratégique et design au sein de groupes internationaux. Experte en développement de marque, de produits et services, elle privilégie le travail de sous forme d'ateliers collaboratifs.

Formée au *Design Thinking* à la Design Thinker Academy d'Amsterdam, dont elle est membre, Véronique Laisné est formatrice certifiée au *Design Thinking*.

Véronique Laisné est également membre de Créa-France (association française

pour le développement de la créativité en France) et de l'IAF (association internationale des facilitateurs).