

# Table des matières

Nous commencerons par les résultats de notre enquête mondiale, une explication du processus du design thinking et une brève *checklist*. Des exercices d'échauffement adaptés à la situation sont aussi proposés pour détendre l'ambiance. Quant aux contenus, les outils sont présentés selon la logique du microprocessus de design thinking. À la fin du *Kit*, nous présentons des actions qui montrent les possibilités du design thinking dans le contexte d'une transformation culturelle de l'entreprise et au-delà.

Préface	5
Le <i>Kit</i> en bref	10
L'enquête mondiale	13
Qu'est-ce que le design thinking ?	17
Démarrage rapide	27

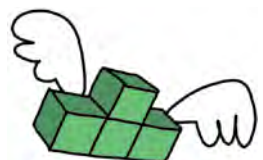
## La boîte à outils 36

<b>Des échauffements adaptés au cadre !</b>	<b>39</b>
Jeu des applaudissements	41
Bingo	42
Stop & go	43
30 cercles	44
Ninja	45
Le défi du marshmallow	46

## Comprendre

47

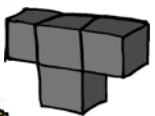
Énoncé du problème	49
Principes de design	53
Entretien d'empathie	57
Entretien exploratoire	63
Demander 5 fois « pourquoi ? »	67
6 questions révélatrices	71
Tâches à accomplir (JTBD)	75
Utilisateurs extrêmes/utilisateurs pilotes	79
Carte des parties prenantes	83
Fiches de réaction émotionnelle	87



## Observer

91

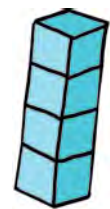
Carte d'empathie	93
Persona/profil utilisateur	97
Carte du parcours client	103
AEIOU	107
Bâtisseur de questions d'analyse	111
Observation des pairs par les pairs	115
Analyse de tendance	119



## Définir un point de vue

123

Question « Comment pourrions-nous... »	125
Storytelling (narration)	129
Carte du contexte	133
Définir le succès	137
Cône de vision	141
Diagramme des points critiques	145



## Trouver des idées

149



Brainstorming	151
Matrice 2x2	155
Vote par gommettes	159
Brainwriting/méthode 6-3-5	163
Brainstorming spécial	167
Inspiration par analogies et références	171
NABC	177
Outil Océan bleu et carte d'utilité pour l'acheteur	181

## Prototyper

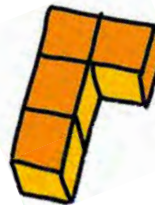
185

Les prototypes répandus	187
Carte d'exploration	195
Prototype de test	199
Schéma de service	203
PMV – produit minimum viable	207

Fiche de test	213
Grille de feed-back	217
Questions fortes en test d'expérience	221
Entretien de solution	225
Test d'utilisabilité structuré	229
Test A/B	233

## Tester

211



<b>Applications</b>	<b>267</b>
Universités : ME310, Stanford University	269
Entreprises « Boîte à outils de co-création », par Siemens	273
Intrapreneuriat : « Kickbox » chez Swisscom	277
Transformation : « Feuille de route de transformation numérique »	281
Promotion de jeunes talents : « Young Innovators »	285
Changement personnel : « Design thinking de sa vie »	289

Derniers mots	293
Auteurs et contributeurs	296
Sources et index	301
Canevas préparatoire d'atelier	309

## Réfléchir

237

« J'aime, je voudrais, je me demande »	239
Voilier rétrospectif	243
Créer un pitch	247
Canevas lean	251
Leçons apprises	255
Feuille de route de la mise en œuvre	259
Entonnoir d'innovation (problème-croissance-solution)	263