

L'innovation et votre transformation numérique



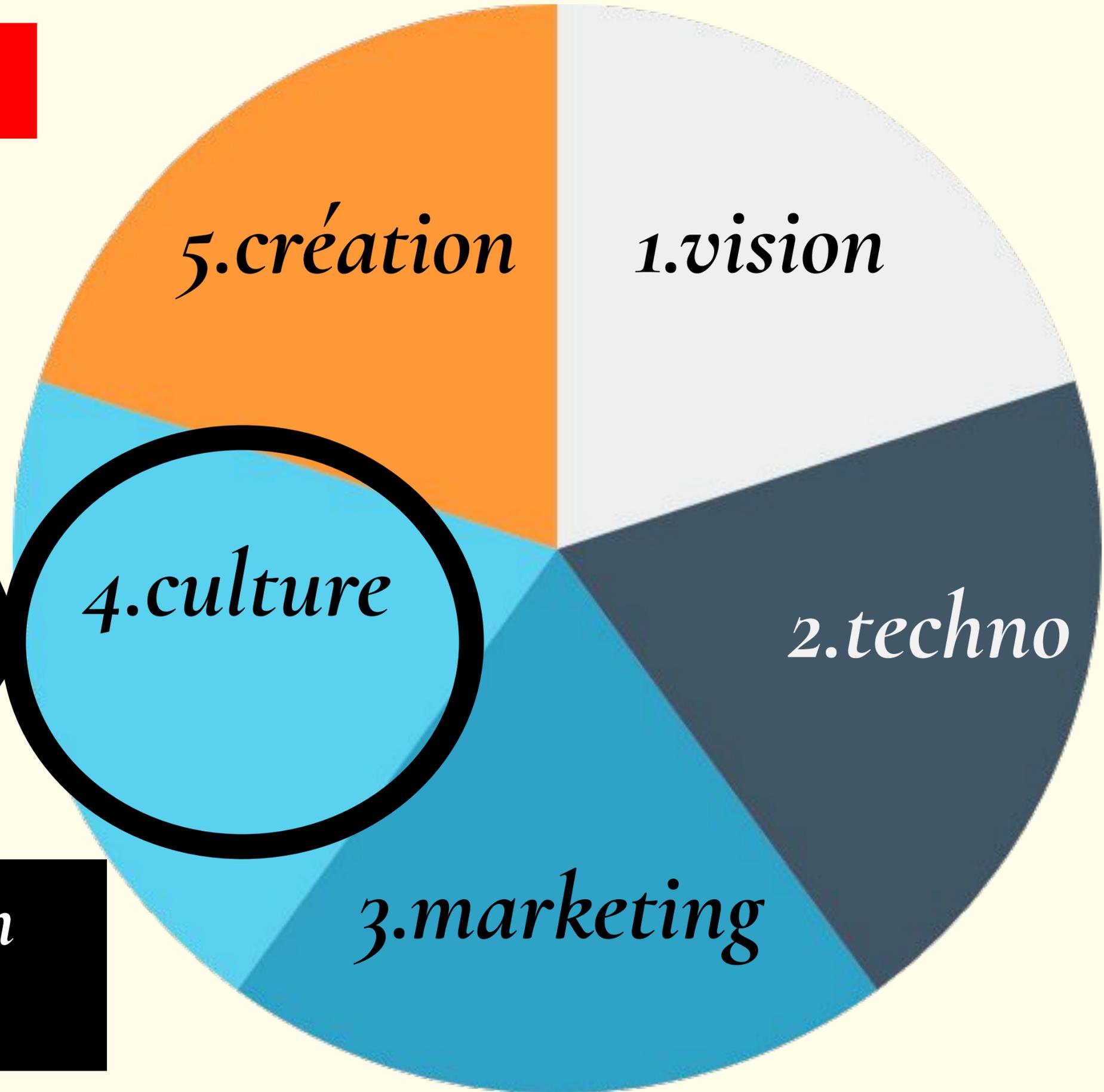
O

Introduction



dimension 4

innovation



*collaboration
formation*



*Pourquoi par
le Design Thinking?*



*Expérimentation pratique
express*



Check-in



*En quoi le Design Thinking
serait si différent ?*



Pourquoi innover ?



*Comment innover sans (trop)
se tromper*



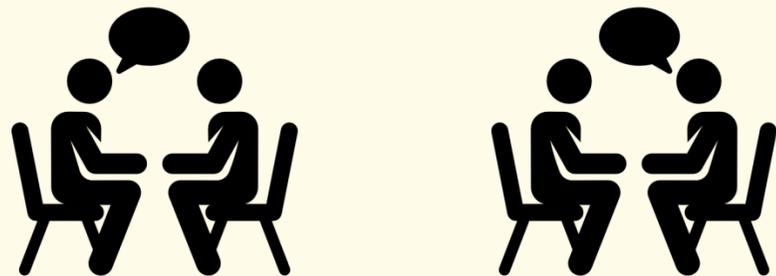
Check-out

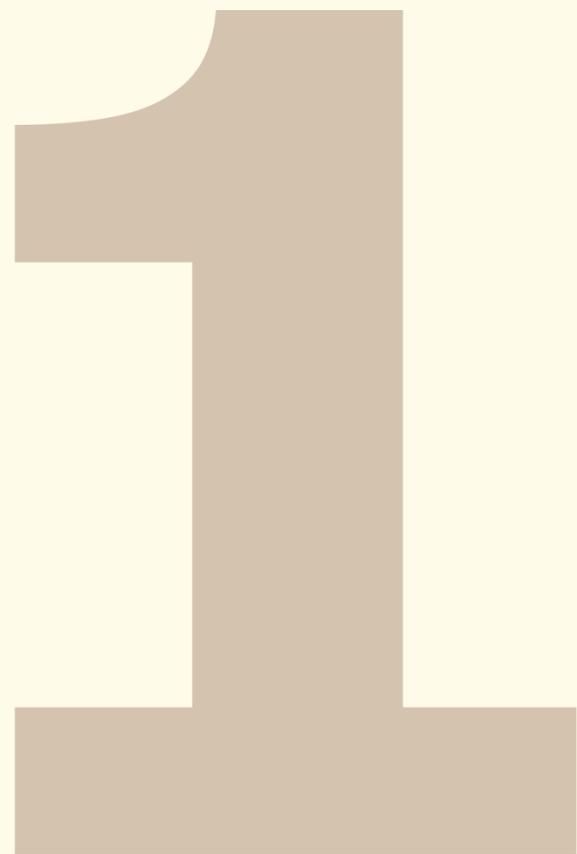
Brise-Glace

Nommez un défi récurrent auquel vous ou votre théâtre fait face et vous aimeriez résoudre.



Format : tour de table



A large, bold, brown number '1' with a slightly rounded top and a thick base, positioned on the left side of the slide.

Pourquoi
innover ?



Le monde a changé, la dynamique culturelle aussi



- *Monde en constante mutation :
contexte volatile, incertain,
complexe et ambigu.*
 - *révolution numérique*
 - *pandémie*
 - *nouvelles habitudes culturelles*



Le statu quo n'est pas une option



Continuer comment avant signifie reculer, car d'autres innoveront...



Il faut apprendre à

1. *s'adapter*
rapidement



2. *innover*
sans (trop) se tromper



Il faut apprendre à

1. *s'adapter*
rapidement

Collaboration,
formation,
agilité, LEAN

2. *innover*
sans (trop) se tromper

Design Thinking



2

Pourquoi
innover par le
Design Thinking ?



Parce que ça
fonctionne !

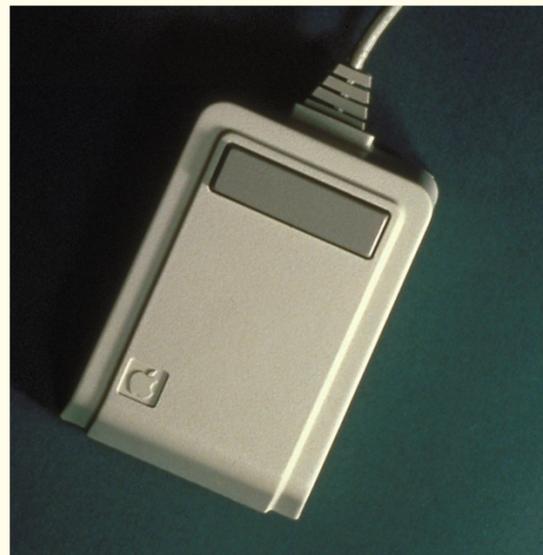


Le Design Thinking a déjà bouleversé votre vie...

IDEO



*invention du premier
ordinateur portable*



*invention de la souris
d'ordinateur Apple*



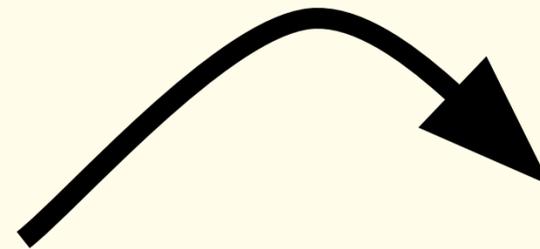
*redesign du caddy de
supermarché incl.
scanneur*



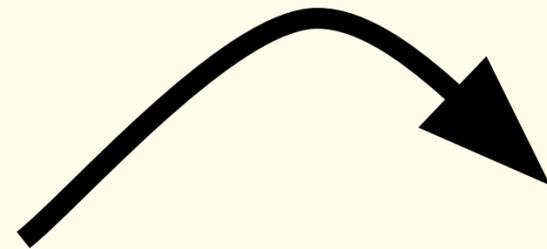
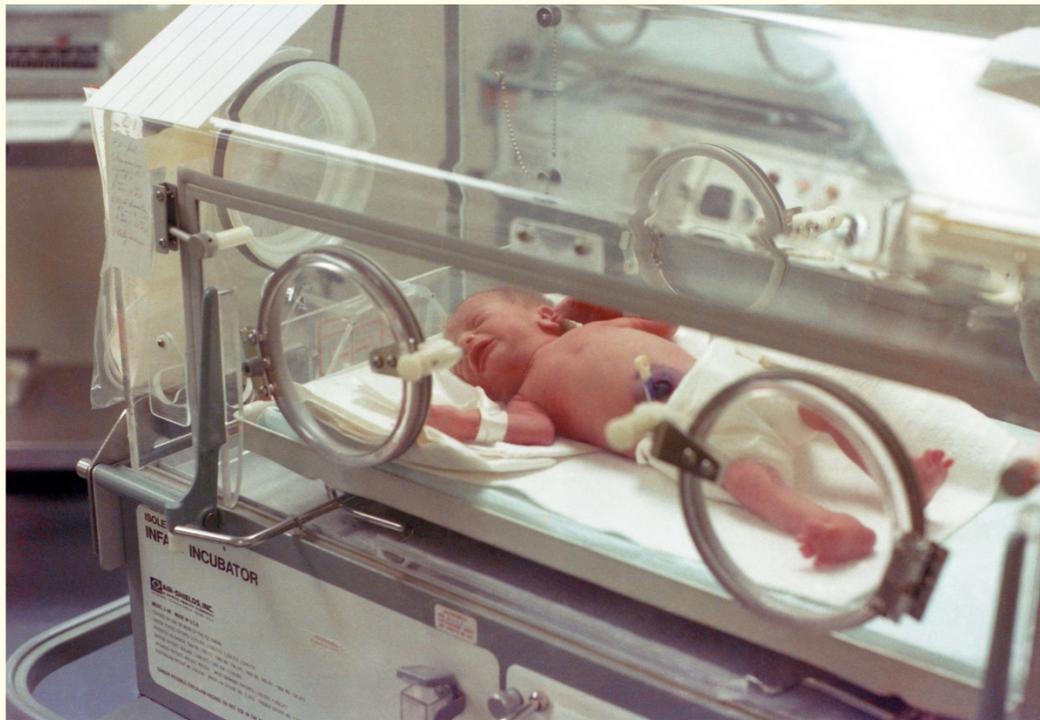
*réinvention de
l'expérience de la
pharmacie*



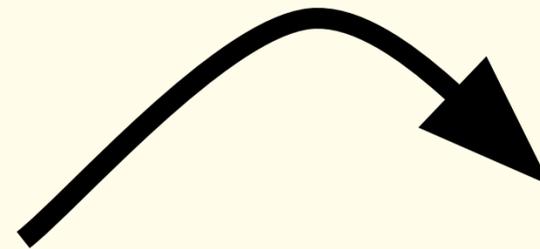
Le Design Thinking, c'est réinventer des produits...



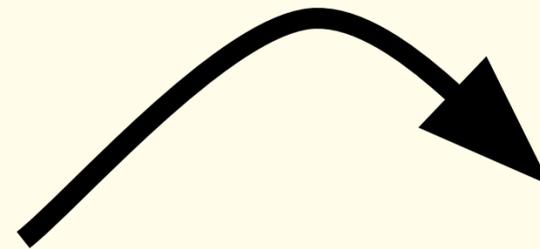
Le Design Thinking, c'est réinventer des produits...



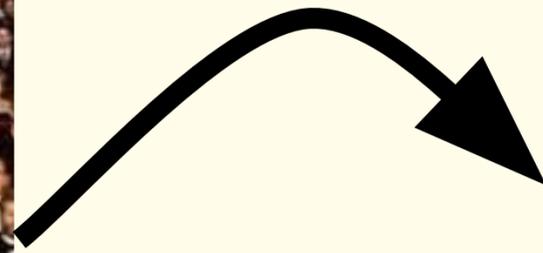
Le Design Thinking, c'est réinventer des expériences...



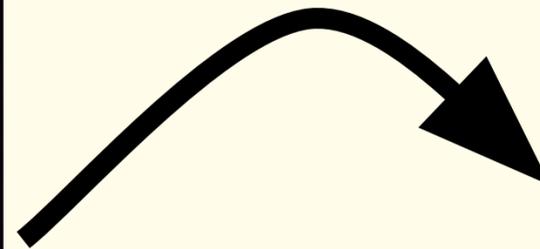
Le Design Thinking, c'est réinventer des expériences...



Le Design Thinking, c'est réinventer des expériences...



Le Design Thinking, c'est réinventer des expériences...



3

En quoi le
Design Thinking
est si différent ?



Le Design Thinking ébranle les fondations de notre fonctionnement

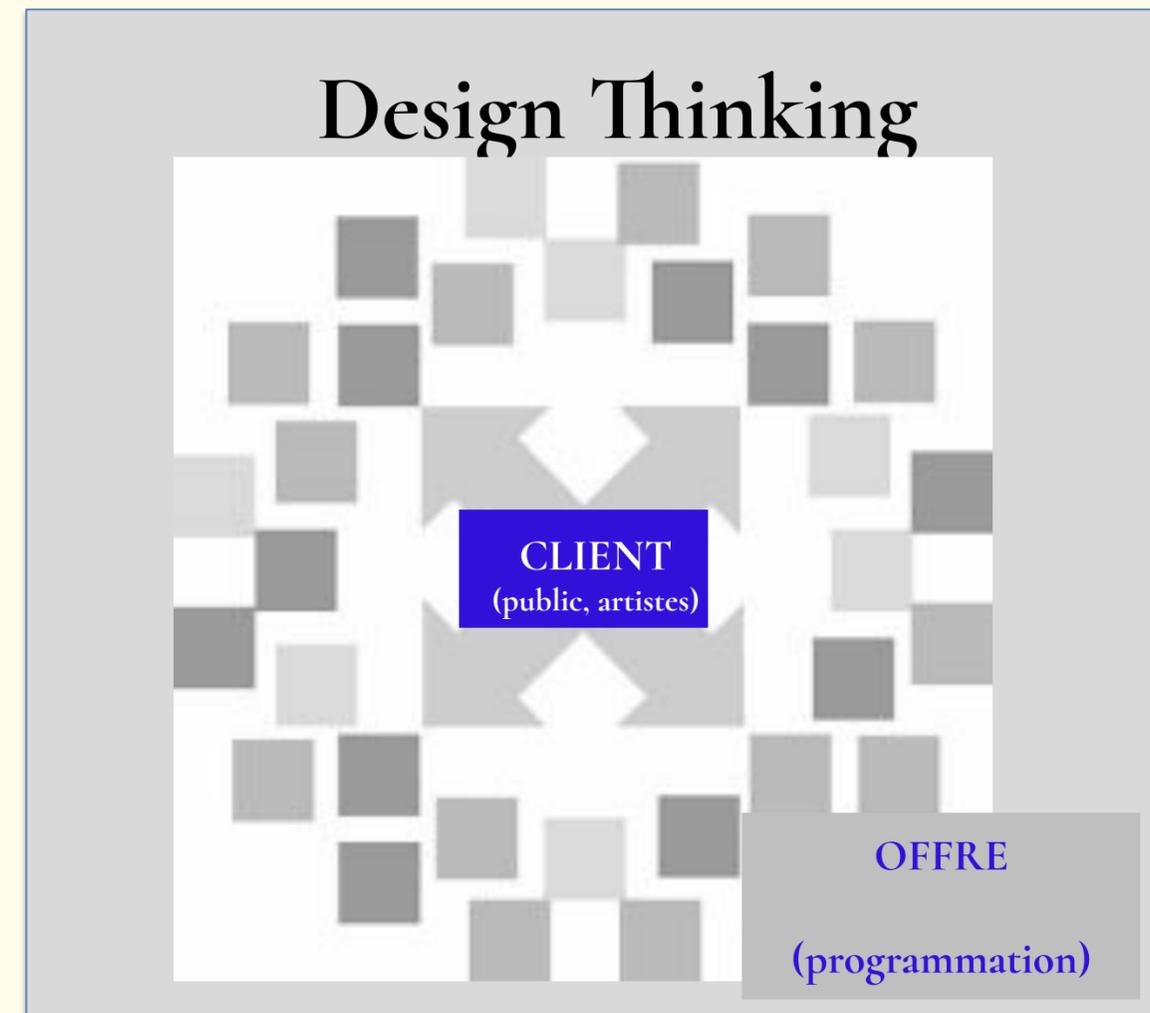
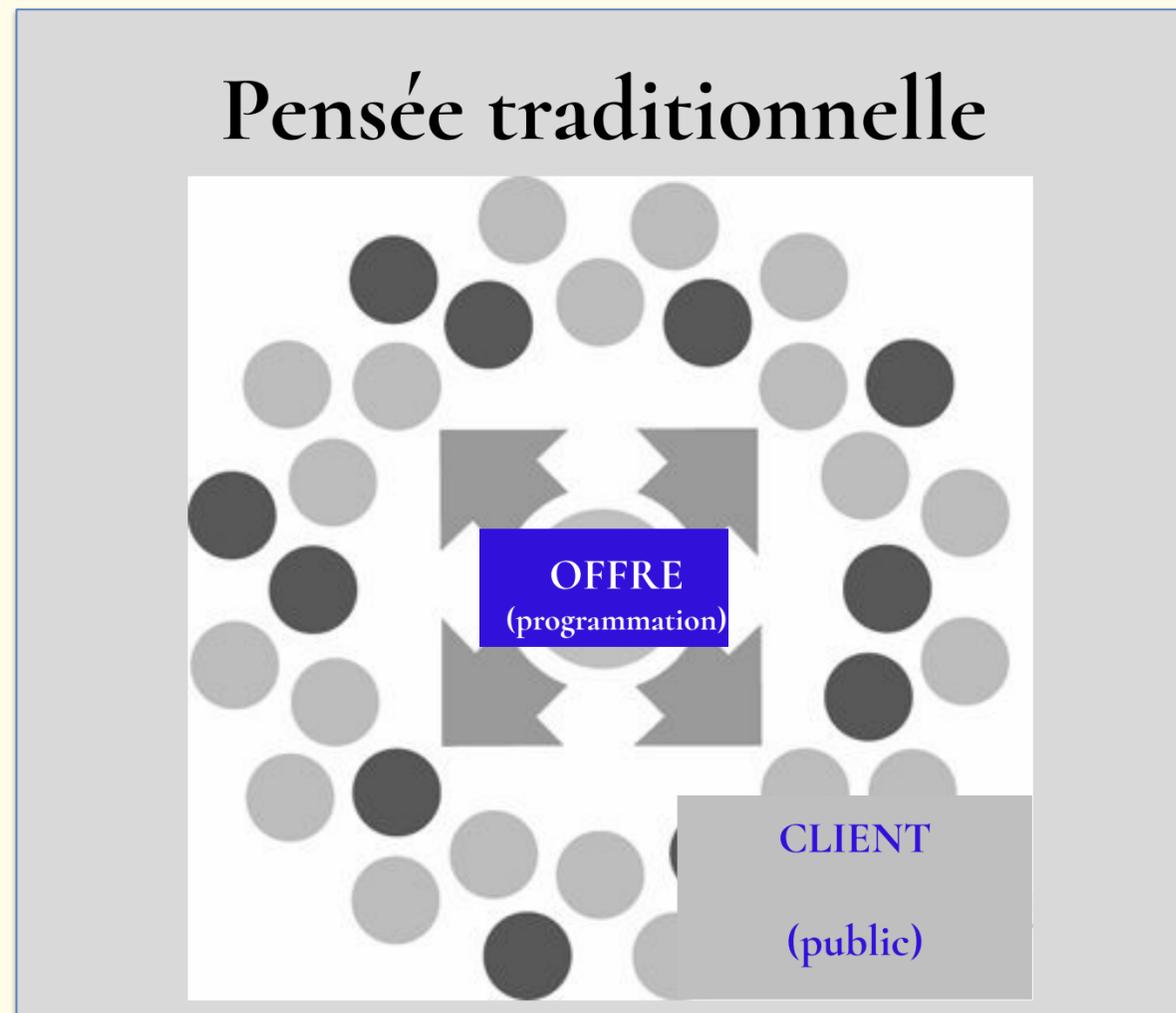


1. *Met l'utilisateur du service/produit (public) au centre de la réflexion*
2. *Pas basé sur des études de marché*
3. *Pas dans un mode de travail hiérarchique*
4. *Pas en quête de prévisibilité*
5. *Exit le travail en silo*



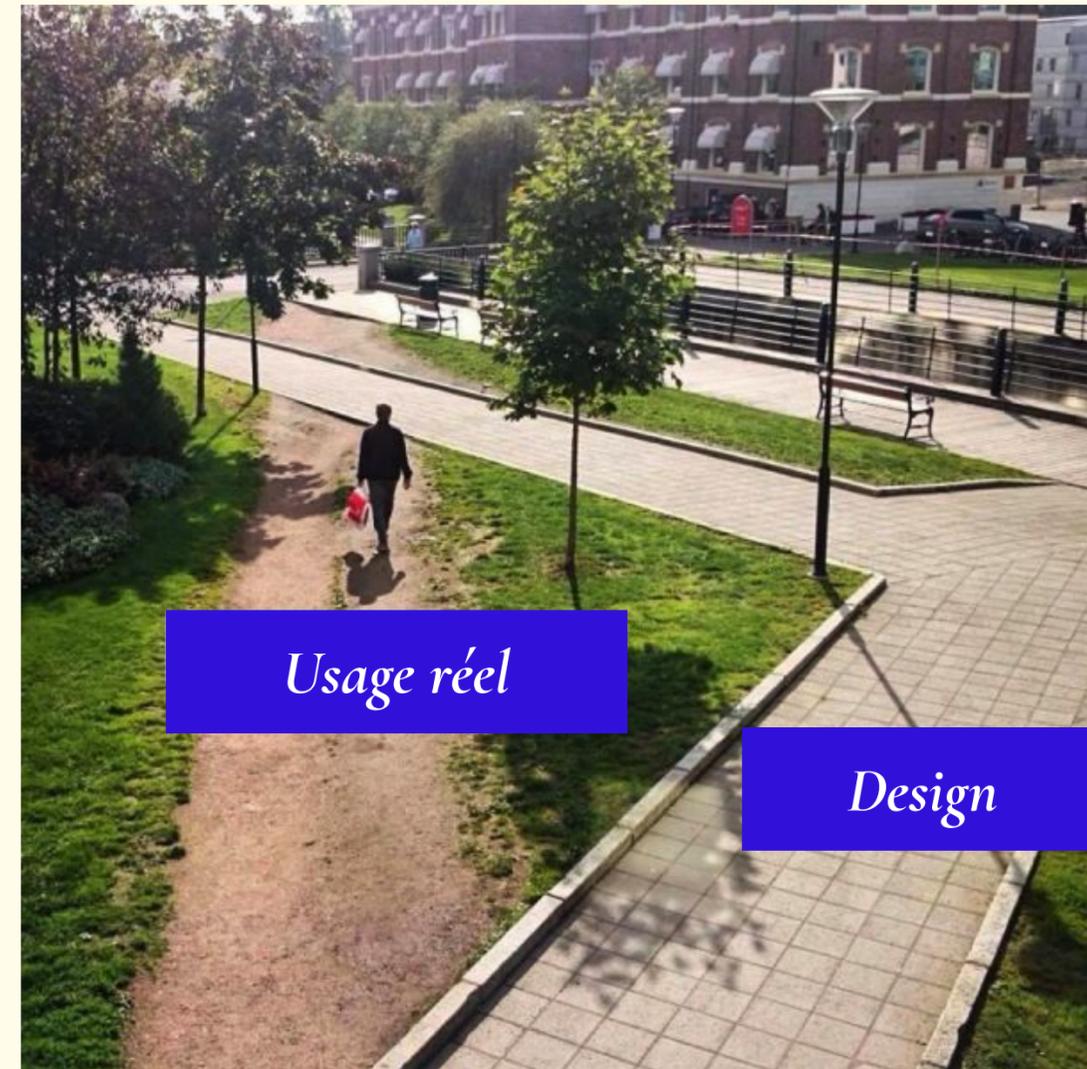
1. Le public au centre de la réflexion

Les solutions et le fonctionnement de l'organisation sont basées sur la compréhension profonde & empathique des besoins des utilisateurs.



2. Exit l'innovation basée sur les études de marché

- Le Design Thinking part de l'humain (le spectateur, l'artiste, le citoyen, l'employé).
- Il se base sur l'observation discrète des usages : il construit à partir des motivations profondes des utilisateurs. Il crée du sens avec l'inattendu et la créativité spontanée des utilisateurs.



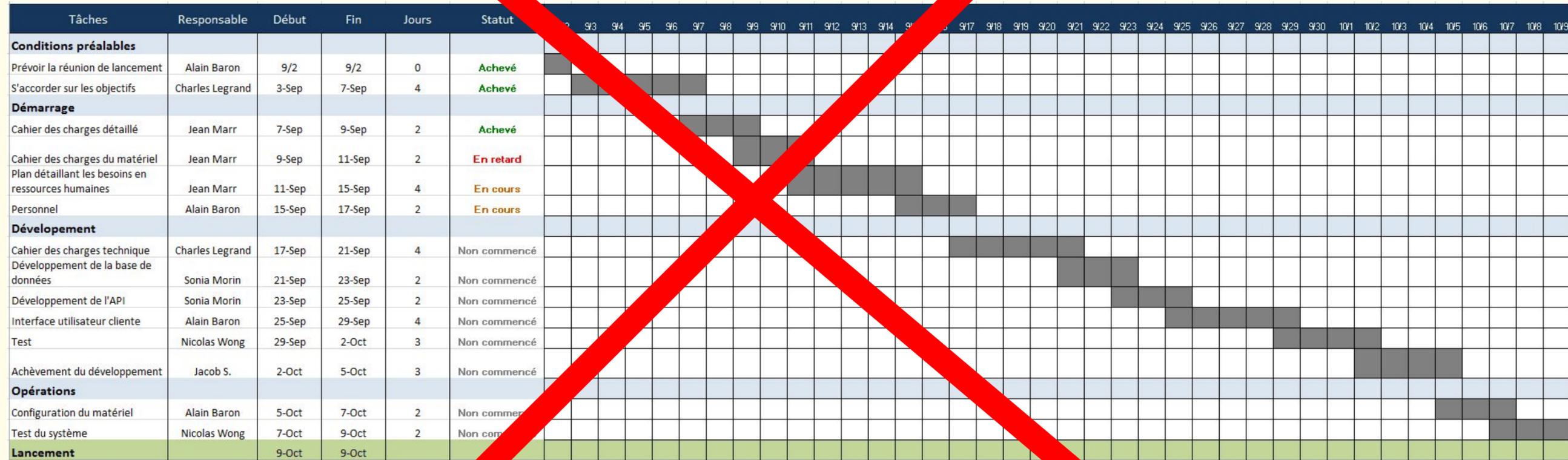
3. Pas dans un mode de travail hiérarchique



- Fini les décisions prises unilatéralement par les gestionnaires.
- Le Design Thinking valorise l'écoute de ceux qui sont en contact direct avec :
 - les usagers sur le terrain (ouvriers, billetterie, service des plaintes, concierge...)
 - les clients actuels & potentiels.



4. Pas en quête de prévisibilité



Tâches	Responsable	Début	Fin	Jours	Statut	9/2	9/3	9/4	9/5	9/6	9/7	9/8	9/9	9/10	9/11	9/12	9/13	9/14	9/15	9/16	9/17	9/18	9/19	9/20	9/21	9/22	9/23	9/24	9/25	9/26	9/27	9/28	9/29	9/30	10/1	10/2	10/3	10/4	10/5	10/6	10/7	10/8	10/9												
Conditions préalables																																																							
Prévoir la réunion de lancement	Alain Baron	9/2	9/2	0	Achévé	■																																																	
S'accorder sur les objectifs	Charles Legrand	3-Sep	7-Sep	4	Achévé	■	■	■	■	■																																													
Démarrage																																																							
Cahier des charges détaillé	Jean Marr	7-Sep	9-Sep	2	Achévé					■	■																																												
Cahier des charges du matériel	Jean Marr	9-Sep	11-Sep	2	En retard																																																		
Plan détaillant les besoins en ressources humaines	Jean Marr	11-Sep	15-Sep	4	En cours																																																		
Personnel	Alain Baron	15-Sep	17-Sep	2	En cours																																																		
Développement																																																							
Cahier des charges technique	Charles Legrand	17-Sep	21-Sep	4	Non commencé																																																		
Développement de la base de données	Sonia Morin	21-Sep	23-Sep	2	Non commencé																																																		
Développement de l'API	Sonia Morin	23-Sep	25-Sep	2	Non commencé																																																		
Interface utilisateur cliente	Alain Baron	25-Sep	29-Sep	4	Non commencé																																																		
Test	Nicolas Wong	29-Sep	2-Oct	3	Non commencé																																																		
Achèvement du développement	Jacob S.	2-Oct	5-Oct	3	Non commencé																																																		
Opérations																																																							
Configuration du matériel	Alain Baron	5-Oct	7-Oct	2	Non commen																																																		
Test du système	Nicolas Wong	7-Oct	9-Oct	2	Non com																																																		
Lancement		9-Oct	9-Oct																																																				

- Fini les grands projets avec des étapes d'exécution pré-définies (agilité).
- Le Design Thinking se donne un objectif de résultat clair, mais au fil des étapes il faut toujours adapter le projet et revenir à la base. C'est une école d'agilité et d'humilité.



4. Pas en quête de prévisibilité



- Fini l'assurance d'avoir choisi une méthode codifiée, avec des étapes à exécuter comme un bon élève.
- Le principe même du Design Thinking, c'est qu'il définit un cadre et des principes – mais il n'est en aucun cas une recette à exécuter. Il est à réinventer pour chaque organisation, dans chaque contexte, par rapport à chaque culture.
- C'est un état d'esprit qui valorise l'expérimentation et l'itération.



5. Exit le travail en silo

- Le succès du Design Thinking repose sur des équipes diversifiées :
 - multidisciplinaires
 - multiculturelles
 - plurigénérationnelles.
- La collaboration entre des équipes provenant de différents champs de connaissance permettra de trouver une meilleure solution et plus rapidement.



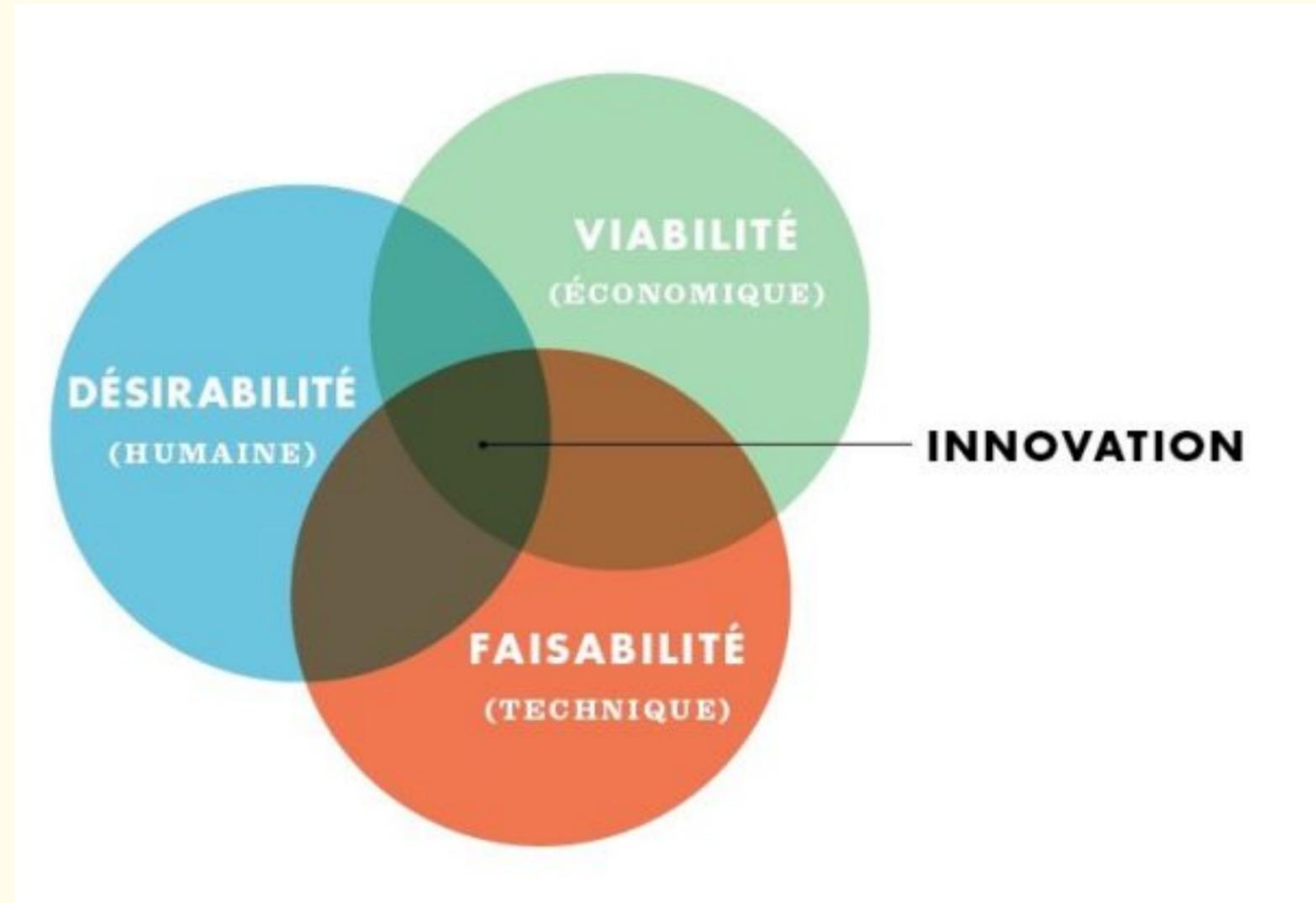
En bref....

Le Design Thinking, une démarche :

- *moins cérébrale*
- *plus collective*
- *plus pragmatique*

Le mot d'ordre est :

- *faisons simple*
- *faisons utile*
- *faisons ensemble.*



Triptyque de réussite en Design Thinking : désirabilité, faisabilité, viabilité.

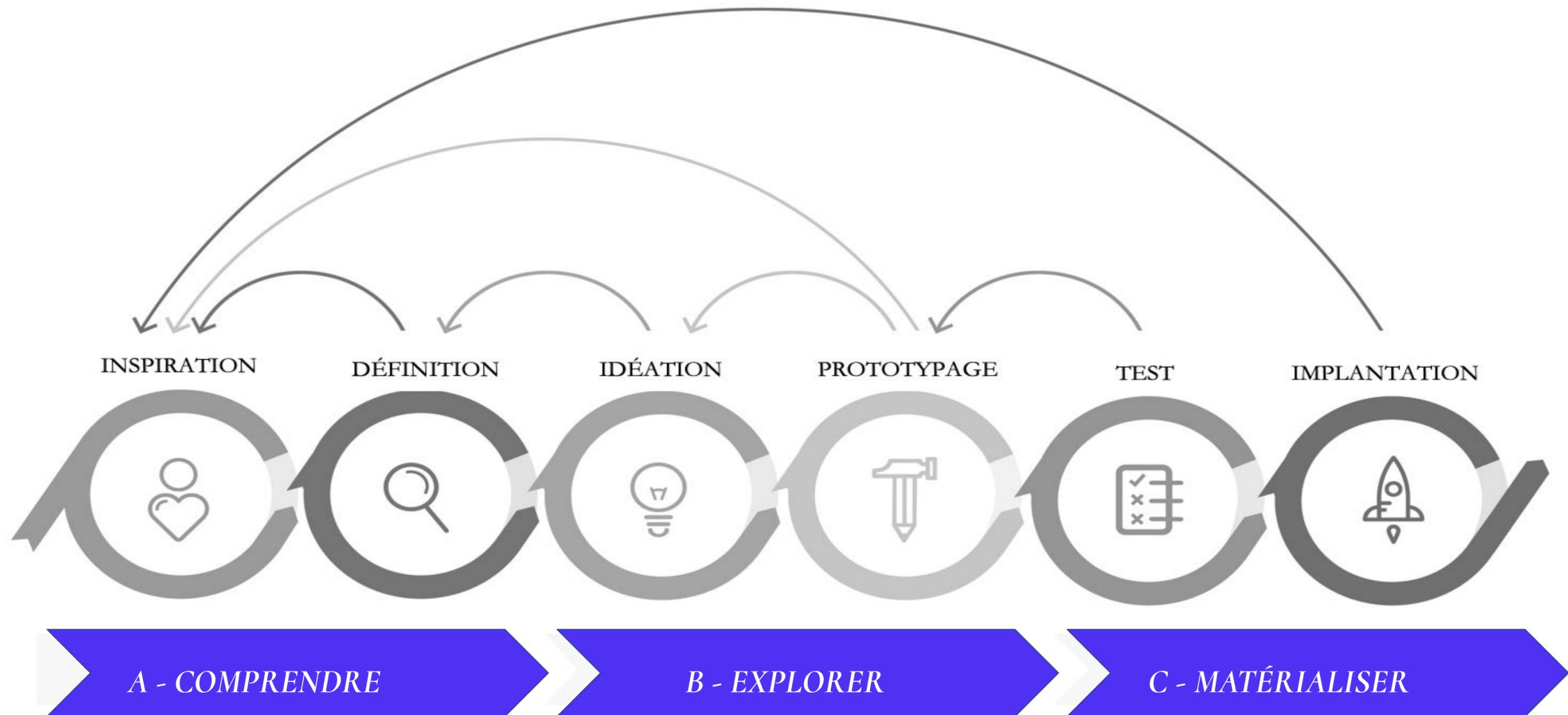


4

Comment
innover par le
Design Thinking ?



Les étapes Design Thinking pour radicalement améliorer des expériences



A - COMPRENDRE

Etape 1 – Inspiration
se mettre à la place de l'utilisateur pour le comprendre



par immersion



par observation



par entrevue qualitative



A - COMPRENDRE

Etape 1 – Inspiration

se mettre à la place de l'utilisateur pour le comprendre
exemples en culture



par immersion

Observation

Table VIP / Invitation
Incompréhensible
par rapport à la billetterie /
bloque une partie de la
circulation



par observation

Entrevues

HYPOTHÈSE CONFIRMÉE : l'information arrive à eux.
La caution à de l'importance.

La caution a
une importance
déterminante pour ce
groupe.

« Je lis les
critiques dans
le Devoir. »



BENOIT

« J'ai demandé à
une amie qui
connaît bien le
secteur culturel de
faire une sélection
pour moi. »



CAROLE

« J'ai vu un ami sur Facebook qui a dit qu'il
allait voir ce spectacle, je me suis donc dit que
ce devait être pas mal. »



JAQUELINE

par entrevue qualitative



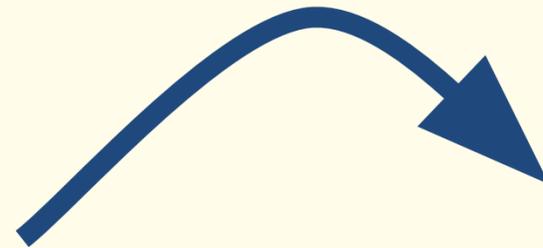
A - COMPRENDRE

Etape 2 – Définition

définir le problème à la source en identifiant les motivations profondes de l'utilisateur.

Au départ

Comment fidéliser les clients occasionnels du Théâtre XYZ ?



Définition



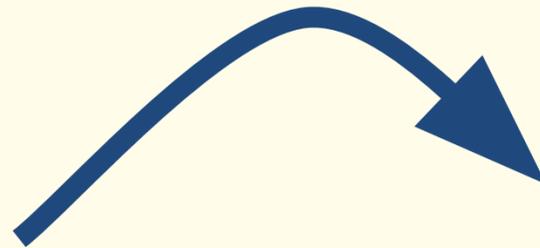
A - COMPRENDRE

Etape 2 – Définition

définir le problème à la source en identifiant les motivations profondes de l'utilisateur.

Au départ

Comment fidéliser les clients occasionnels du Théâtre XYZ ?



Définition

Comment pouvons-nous repenser la sortie au Théâtre XYZ pour les clients occasionnels afin qu'ils se sentent accueillis et rassurés ?



A - COMPRENDRE

Etape 2 – Définition

définir le problème à la source en identifiant les motivations profondes de l'utilisateur.

Au départ

Comment attirer plus de personnes des 39 % des ménages de l'île de Montréal qui sont constitués d'une personne vivant seule au Musée XYZ

?

Définition

Comment imaginer une expérience de sortie où les personnes seules peuvent se rencontrer de façon informelle mais significative pour eux ?

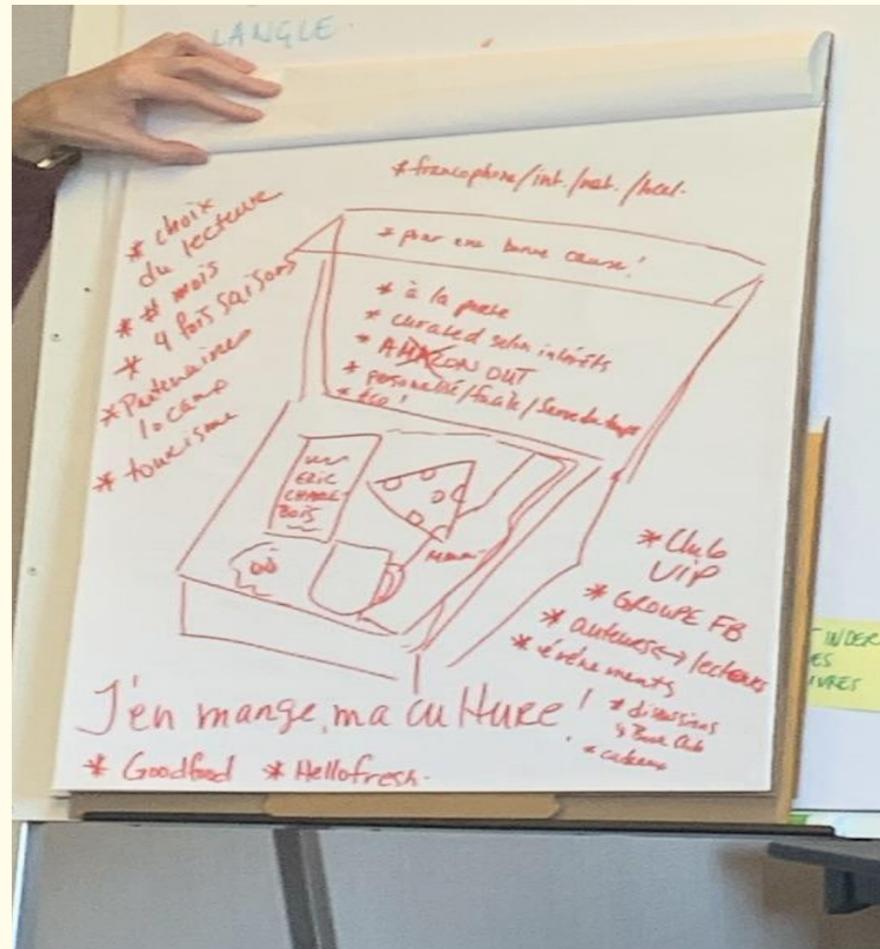
B - EXPLORER

Etape 3 – Idéation

*Générer des idées pour solutionner le problème
à l'aide d'exercices créatifs dirigés*



par analogie



par inspiration des disrupteurs



par mindmapping



B - EXPLORER

Etape 4 – Prototypage

Choisir et concevoir une solution à tester



C - MATÉRIALISER

Etape 5 – Tester

tester le prototype auprès du public dans une forme embryonnaire et sans grand investissement



prototype non-techno

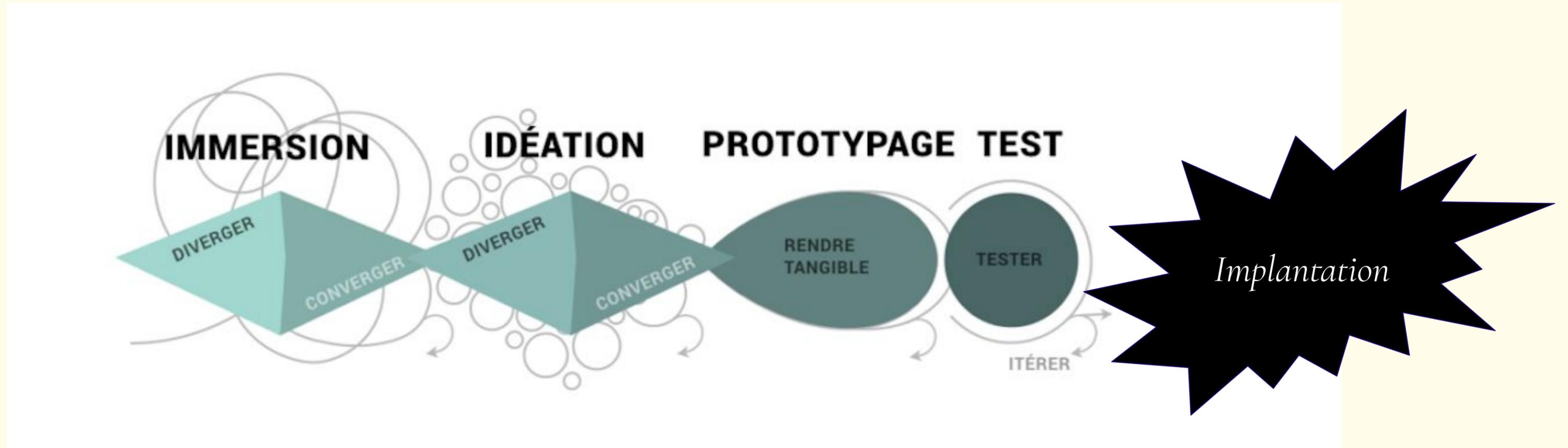


prototype techno



C - MATÉRIALISER

Etape 6 – Implémenter
*après plusieurs tests, ajustements et apprentissages,
implémentation de la solution*



Check-out

A quoi vous
servira cette
formation dans
votre travail ?



Tour de table



⁰³ A retenir 4.1 - *Culture : Innovation*

- 1. Grâce à son pouvoir d'innovation, de nombreuses organisations se forment aujourd'hui en Design Thinking, propulsé par la d-school de Stanford.*
- 2. Le Design Thinking n'est pas une méthode qu'on « apprend ». C'est un état d'esprit, une expérience qui capitalise sur le talent caché des équipes.*
- 3. Il propose des ateliers autour de défis concrets où le design est*