

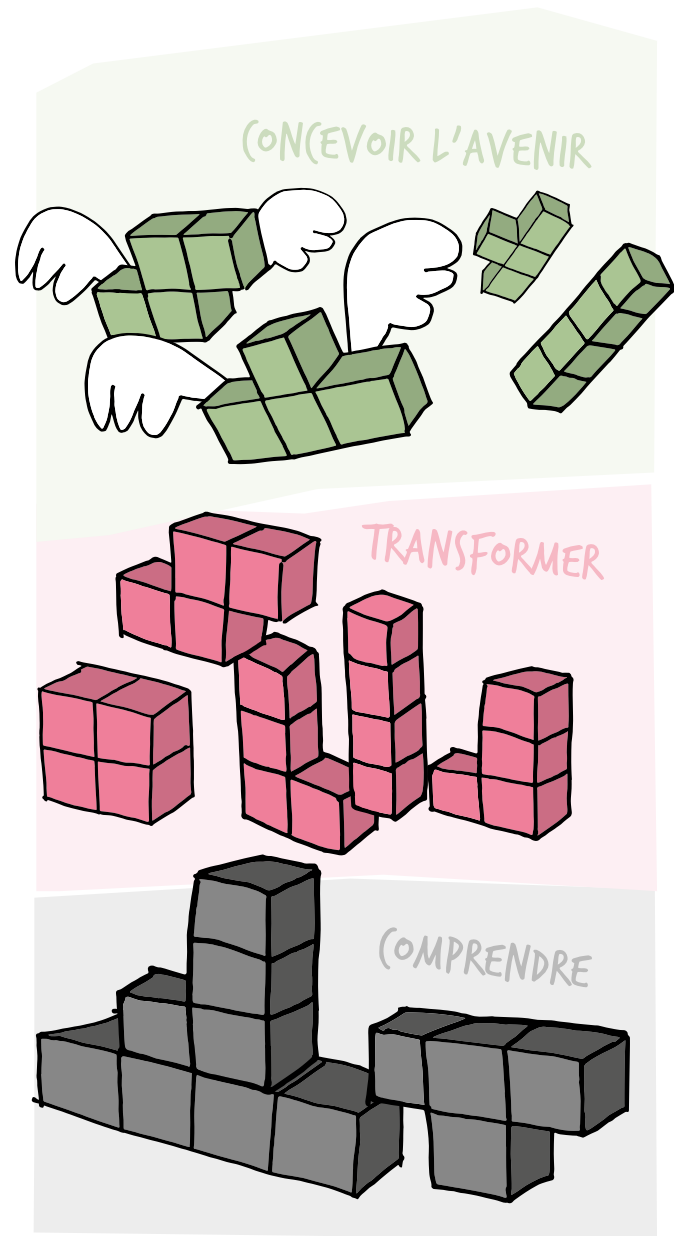
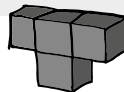
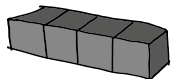
# Sommaire

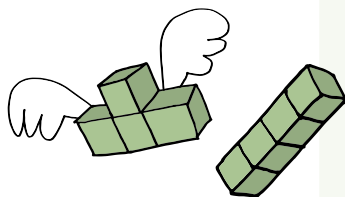
Les briques Tetris vous guideront tout au long de ce livre. Nous chercherons d'abord à mieux comprendre les différentes phases du cycle du design thinking. Dans la brique thématique « Transformer », nous verrons comment orienter au mieux le cadre de travail et ce que la prospective stratégique apporte à la création de visions plus fortes. La dernière partie, « Concevoir l'avenir », s'attache aux critères de design de la numérisation, au design des écosystèmes et de la convergence entre raisonnement systémique et design thinking ainsi qu'à l'association des analytiques de données et du design thinking.

<b>Préface</b>	<b>7</b>
<b>Introduction</b>	<b>10</b>

## 1. COMPRENDRE LE DESIGN THINKING 13

1.1 À quels besoins ce livre répond-il?	14
1.2 Pourquoi la conscience du processus est-elle essentielle?	36
1.3 Comment parvenir à un bon énoncé du problème	50
1.4 Comment découvrir les besoins de l'utilisateur	58
1.5 Comment parvenir à l'empathie avec l'utilisateur	72
1.6 Comment trouver le bon axe	80
1.7 Comment trouver des idées	90
1.8 Comment structurer et sélectionner des idées	98
1.9 Comment créer un bon prototype	108
1.10 Comment tester économiquement	118





## 3. CONCEVOIR L'AVENIR

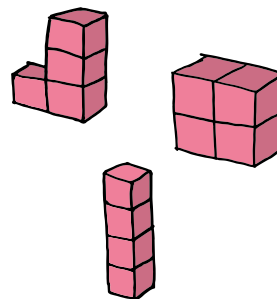
211

3.1	Pourquoi le raisonnement systémique aide à comprendre la complexité	212
3.2	Comment utiliser le raisonnement « lean »	224
3.3	Pourquoi le design d'écosystème devient le levier suprême	240
3.4	Comment faire passer le message	254
3.5	Pourquoi certains critères de design changeront dans le paradigme numérique	266
3.6	Comment engager très vite une transformation numérique	278
3.7	Comment l'intelligence artificielle personnalise l'expérience client	292
3.8	Associer design thinking et analytique de données au service de l'agilité	302

## 2. TRANSFORMER LES ORGANISATIONS

131

2.1	Comment concevoir un espace et un environnement créatifs	132
2.2	Quels sont les avantages des équipes interdisciplinaires ?	144
2.3	Comment visualiser des idées et des récits	158
2.4	Comment concevoir un bon récit	168
2.5	Comment déclencher le changement en tant que facilitateur	180
2.6	Comment préparer l'organisation à une nouvelle mentalité	190
2.7	Pourquoi la prospective stratégique devient une capacité indispensable	198



<b>En guise de conclusion</b>	<b>314</b>
<b>Présentation des experts</b>	<b>323</b>
<b>Sources</b>	<b>335</b>
<b>Index</b>	<b>338</b>