

Amélioration des processus et gestion de projet

# La Pensée design ou le Design Thinking

## Contexte

La pensée design (*Design Thinking*) est souvent associée au remue-méninge. C'est pourtant un processus en cinq étapes, toutes aussi importantes les unes que les autres. Il s'agit d'une démarche innovante qui part du principe que pour tout problème rencontré par la personne utilisatrice, il existe une solution. Cette solution a pour point de départ les besoins de la personne utilisatrice finale, qu'il s'agisse d'un client ou d'une cliente, d'un membre du personnel, d'un partenaire ou d'un fournisseur.

Initialement, on recourait à la pensée design pour créer un nouveau produit. Aujourd'hui, l'approche s'avère utile dans une panoplie de contextes d'affaires, tels que créer de nouvelles méthodes de travail, de nouveaux moyens de communication, ou un nouveau système de données.

## Objectifs pédagogiques

La pensée design a pour objectif premier d'amener les membres d'une organisation à imaginer et réaliser ensemble une idée innovante.

Cette formation permet aux personnes participantes d'acquérir les principes de base nécessaires à une expérience client de qualité dans un projet centré client et selon les principes de la pensée design.

Au terme de cette formation, les personnes participantes sauront bâtir une expérience qui répond aux besoins de la clientèle et connaîtront la procédure pour effectuer les tests chez les personnes utilisatrices.

## Contenus

- Les principes de la pensée design
- L'évaluation d'une expérience client de qualité
- Mise en pratique : l'approche de la Pensée design au parcours de la personne utilisatrice

## Approche pédagogique

- Atelier de réflexion et de recherche sur les théories présentées

- Présentation des cinq étapes de l'approche de la pensée design et de l'environnement numérique
- Mise en pratique des étapes par des mises en situation
- Exercices supervisés
- Aide individuelle lors des exercices
- Approche 50 % pratique et 50 % théorique

## Clientèle cible

Cette formation s'adresse non seulement aux personnes designers, mais aussi aux individus créatifs, aux consultants et consultantes, aux gestionnaires de projet et aux personnes cherchant à insuffler une pensée design à tous les niveaux d'une organisation, d'un produit ou d'un service afin de créer de nouvelles possibilités.

## Préalable

Avoir collaborer ou travailler au développement sur un projet numérique ou de marketing en ligne.

## Durée et unités de formation continue (UFC-UQO)

Cette formation est d'une durée de 14 heures et donne droit à 1,4 UFC-UQO

## Formatrice

Après 15 années dédiées au digital et à l'innovation en France et au Canada, dans la grande entreprise et la PME, Diana Yazidjian a monté sa boutique de contenu, DFY Conseils, pour aider l'entreprise à adopter un état d'esprit stratégique et à capitaliser sur ses avantages compétitifs.

Venant d'une famille d'écrivains et d'écrivaines, elle communique par l'histoire et en a fait son outil de prédilection lors de réunions exécutives. On lui confie des formations en *storytelling* pour la personne entrepreneure à la recherche de l'histoire qui convaincra la personne investisseuse, pour la direction souhaitant mobiliser, pour l'ingénieur qui lance son produit ou tout simplement pour des équipes qui recherchent une inspiration dans leur quotidien.

Également, mentore auprès d'entreprises en démarrage, conférencière aux événements d'affaires sur la puissance du *storytelling* et la stratégie de contenus pour attirer de nouveaux clients, éditrice du blogue DFY et blogueuse occasionnelle à Huffington Post, Prospérité Québec et Infopresse.

---

<https://formation-continue.uqo.ca/formation-continue/pensee-design-design-thinking>