

PREMIÈRE ÉDITION FRANÇAISE

**LE DESIGN THINKING
EN BIBLIOTHÈQUE
LIVRET
D'ACTIVITÉS**

**UN KIT PRATIQUE POUR LA CONCEPTION
DE PROJETS CENTRÉS SUR LES USAGERS**



COMMENT UTILISER CE LIVRET D'ACTIVITÉS ?



La meilleure façon d'assimiler de nouvelles connaissances est de les mettre en pratique, c'est la raison pour laquelle chaque chapitre du guide méthodologique comporte des renvois vers les activités de ce livret.

Les activités doivent être réalisées en équipe, elles peuvent nécessiter des recherches personnelles ou des déplacements sur le terrain. La durée mentionnée à chaque fois est purement indicative, vous pouvez tout à fait prendre plus ou moins de temps que prévu. Comparez le temps qui vous est nécessaire avec nos estimations, puis planifiez vos réunions en conséquence.

TABLE DES Matières

CHAPITRE 1
DÉMARRAGE *p. 3*

CHAPITRE 2
INSPIRATION *p. 15*

CHAPITRE 3
IDÉATION *p. 27*

CHAPITRE 4
ITÉRATION *p. 41*

CHAPITRE 5
CHANGEMENT D'ÉCHELLE *p. 51*

CHAPITRE 1

Démarrage

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

- Une copie du kit pratique
(1 par personne)
- Cahiers ou feuilles blanches
- Marqueurs (ou équivalent)
- Post-it (ou équivalent)

ACTIVITÉ 1
PRÉSENTATIONS *p. 4*
15 minutes

ACTIVITÉ 2
**UN PETIT JEU POUR BRISER
LA GLACE** *p. 5*
15 minutes

ACTIVITÉ 3
À CHACUN SON RÔLE *p. 6*
15 minutes

ACTIVITÉ 4
DÉFINIR UN CADRE DE TRAVAIL *p. 9*
15 minutes

ACTIVITÉ 5
EXERCICE D'ÉCHAUFFEMENT *p. 10*
50 minutes

ACTIVITÉ 6
EN GUISE DE CONCLUSION... *p. 13*
15 minutes



ACTIVITÉ 1

PRÉSENTATIONS

15 min

Lorsqu'on pratique le design thinking, il faut essayer de se mettre « dans la peau d'un débutant » afin d'aborder les problèmes d'un œil neuf même si on les connaît sur le bout des doigts. Un débutant est généralement une personne avide de découvertes et d'expériences. Prenez quelques instants pour répondre individuellement aux questions suivantes, puis discutez-en en groupe.

Comment vous appelez-vous ? Où travaillez-vous ?

Pourquoi vous intéressez-vous au design thinking ?

Qu'aimeriez-vous apprendre grâce à ce kit ?

Où vous imaginez-vous dans 5 ans ?

Rappelez-vous la dernière fois où vous avez effectué une activité complètement nouvelle. Avez-vous trouvé cela enthousiasmant ou bien un peu angoissant ? De quelle manière le fait d'être un parfait débutant vous a-t-il aidé ?



ACTIVITÉ 2

UN PETIT JEU POUR BRISER LA GLACE *15 min*

Il faut être capable de penser en images quand on pratique le design thinking. Cela peut vous sortir de l'impasse à certains moments clés. L'exercice suivant vous aidera à briser la glace tout en stimulant votre imagination visuelle.

NOTE : Vous devez être au moins trois pour cette activité. Chaque personne a besoin d'une feuille de papier et d'un stylo.

ÉTAPE 1

- Chaque participant écrit une phrase (sérieuse ou amusante) en haut de sa feuille
 - Pliez la feuille pour cacher la phrase que vous venez d'écrire
 - Passez la feuille à la personne assise à votre droite
-

ÉTAPE 2

- Dépliez la feuille qu'on vient de vous donner pour découvrir la phrase écrite dessus
- En dessous, faites un dessin représentant la phrase que vous venez de lire
- Pliez la feuille pour cacher la phrase et pliez-la encore une fois pour cacher le dessin
- Passez-la à votre droite

ÉTAPE 3

- Dépliez la feuille qu'on vient de vous donner pour découvrir le dessin qui figure dessus (mais pas la phrase)
 - Écrivez une nouvelle phrase sous le dessin, décrivant ce que vous voyez
 - Pliez la feuille trois fois pour cacher la première phrase, le dessin et la deuxième phrase
 - Passez-la à votre droite
-

ÉTAPE 4

- Dépliez la feuille qu'on vient de vous donner pour découvrir la deuxième phrase
- Faites un dessin représentant la phrase que vous venez de lire
- Pliez la feuille quatre fois
- Passez-la à votre droite...

Répétez les mêmes étapes jusqu'à ce que la feuille revienne entre vos mains. Dépliez-la complètement et observez comme la phrase de départ a évolué !



ACTIVITÉ 3

À CHACUN SON RÔLE

15 min

Page 1/3

Cette activité va vous aider à répartir les rôles dans votre équipe. Si une personne a une responsabilité, cela ne veut pas dire qu'un autre membre ne peut pas lui prêter main-forte. Il est cependant utile que chacun ait une idée précise de qui fait quoi.

Utilisez les cartes suivantes pour évoquer ensemble les différents rôles possibles. Tous les rôles ne doivent pas forcément figurer dans chaque équipe et une même personne peut tout à fait prendre en charge plus d'un rôle à la fois. Voici la marche à suivre :

1. Chaque participant découpe un jeu de cartes complet.
2. Chacun prend connaissance individuellement du contenu des cartes et les classe par ordre de préférence en fonction de sa personnalité, de ses compétences ou de ses qualités.

3. Discutez ensemble du résultat. Quelle carte chaque participant a-t-il placée en première position ? Certaines personnes auront peut-être une image d'elles-mêmes différente de celle qu'elles renvoient, ce qui peut donner lieu à des discussions intéressantes. Profitez-en pour vous mettre d'accord sur vos rôles respectifs.

* Pour plus d'information sur les différents rôles possibles dans un groupe projet, lisez *The Ten Faces of Innovation* (voir le *Guide méthodologique*, chapitre 1, Références).



LE MAÎTRE DU TEMPS

RESPONSABILITÉS

Il peut s'agir du chef d'équipe ou de quelqu'un d'autre. Le Maître du temps sera chargé de superviser votre emploi du temps et de s'assurer que l'ensemble des activités est réalisé dans les délais prévus.

QUALITÉS

Vous appréciez le travail bien fait. Vous aimez coordonner des projets et aider une équipe à rester concentrée sur son objectif. Vous connaissez très bien l'emploi du temps des autres membres et leurs contraintes, ce qui vous permet de choisir de façon équitable les créneaux et les lieux de réunion.

LE DOCUMENTALISTE

RESPONSABILITÉS

Le Documentaliste est chargé d'enregistrer vos progrès à chaque étape, ce qui englobe des tâches très variées, comme s'assurer que les autres membres écrivent bien leurs idées sur des post-it, prendre des photos des personnes interrogées ou rédiger des billets de blog si vous en avez un. C'est un rôle absolument essentiel qui aidera votre équipe à se sentir mieux organisée et plus productive.

QUALITÉS

Vous êtes incroyablement bien organisé et vous êtes un pro de la prise de notes. Vos dossiers sont archivés de façon logique. Vous avez un don particulier pour retrouver des documents disparates et dispersés dans le temps. Qui plus est, les fichiers multimédia n'ont pas de secrets pour vous et vous avez toujours un appareil à portée de main pour prendre en photo les choses qui vous interpellent.



ACTIVITÉ 3

À CHACUN SON RÔLE

15 min

Page 2/3



LE MÉDIATEUR

RESPONSABILITÉS

Le Médiateur joue un rôle essentiel durant les phases d'Inspiration et d'Itération. Il a souvent de bonnes idées de recherches à effectuer, de visites à faire ou de personnes à rencontrer. Sa fonction est de puiser dans votre environnement au sens le plus large pour vous mettre en contact avec des usagers, des experts, des situations ou des expériences qui peuvent vous inspirer.

QUALITÉS

Vous faites rapidement le lien entre des idées et des gens ou des situations concrètes. Vous savez qu'une simple conversation avec un usager peut être la meilleure source d'inspiration. Vous êtes un réseau à vous tout seul et vous semblez connaître chaque personne qui passe la porte de la bibliothèque.

L'ANTHROPOLOGUE

RESPONSABILITÉS

L'Anthropologue brille surtout durant la phase d'Inspiration, lorsque vous faites vos recherches, car il vous pousse sans cesse à reformuler votre problématique. Il aide votre équipe à identifier les informations qui vont vraiment la faire avancer. C'est aussi une personne dont la curiosité innée est une source d'inspiration pour toute votre équipe.

QUALITÉS

Les gens se confient spontanément à vous. Vous êtes une personne très intuitive et vous aimez observer la façon dont des gens utilisent des produits ou des services, en bibliothèque ou ailleurs. C'est la raison pour laquelle vous « voyez » souvent des choses qui échappent aux autres. Votre curiosité est insatiable et vous ne pouvez pas vous empêcher de vous poser des questions sur le monde qui vous entoure.

L'INTERPRÈTE

RESPONSABILITÉS

L'Interprète entretient des liens étroits avec l'Anthropologue. Il contribue, lors de la phase d'Idéation, à reformuler les constats faits sur le terrain en pistes d'action concrètes. L'Interprète identifie des thèmes récurrents dans vos découvertes. Il empêche votre équipe de se précipiter sur une solution toute faite, il vous pousse plutôt à repérer des contradictions subtiles dans vos observations.

QUALITÉS

Vous avez de véritables qualités d'analyse : vous arrivez à voir les relations qui existent entre des réalités en apparence éloignées ou à clarifier des situations ambiguës. Vous raisonnez souvent par métaphore. Vous êtes très ouvert d'esprit et vous vous sentez à l'aise dans un environnement intellectuel où tout est à construire.

LE DÉMINEUR

RESPONSABILITÉS

Le Démineur écarte les obstacles qui barrent votre route afin que votre équipe soit toujours au maximum de ses capacités. C'est un rôle essentiel lorsqu'il faut négocier avec des interlocuteurs, une tutelle ou lorsqu'il faut remplir des démarches administratives laborieuses qui pourraient vous ralentir. Le Démineur se bat pour trouver le temps, les moyens et le budget nécessaires au projet tout en inventant des solutions créatives.

QUALITÉS

Vous êtes imbattable lorsqu'il s'agit de résoudre des problèmes et vous aimez relever des défis. Aucun défi n'est trop grand ou trop modeste pour vous, vous pensez sans cesse à ce qu'il est possible de faire au lieu de vous arrêter au premier obstacle. Les gens sont séduits par votre immense optimisme et impressionnés par votre sens de l'organisation.



ACTIVITÉ 3

À CHACUN SON RÔLE

15 min

Page 3/3



LE CONTEUR

RESPONSABILITÉS

Le Conteur est celui qui parvient à exprimer l'imaginaire de votre équipe. Il vous aide à traduire votre problématique sous la forme d'un récit plus évocateur qu'une idée abstraite. Il parvient à mêler l'intelligence et l'émotion pour faire de votre projet une aventure captivante. Son rôle est essentiel pour communiquer avec l'extérieur, que ce soit par écrit, en vidéo, en images ou par d'autres moyens.

QUALITÉS

Vous savez que raconter une bonne histoire est le meilleur moyen pour communiquer. Vous êtes capable de synthétiser des idées d'une façon vivante qui donne envie aux gens de s'asseoir et d'écouter. Les gens s'adressent à vous lorsqu'ils ont besoin d'aide pour faire passer un message de façon sincère et touchante.



ACTIVITÉ 4

DÉFINIR UN CADRE DE TRAVAIL

15 min

Le chef d'équipe va devoir animer cette discussion. Relisez ensemble les consignes du guide, page 22. Voyez si des problèmes se posent et, si c'est le cas, trouvez des solutions.

TEMPS

Pour chaque chapitre, l'ensemble des activités vous prendra en général deux à trois heures. Comptez une à deux heures de lecture et de préparation en plus avant chaque réunion. Rappelez-vous également que, dans les phases suivantes, vous aurez besoin de temps supplémentaire pour faire des recherches et des expérimentations.

CALENDRIER

Fixez les dates de vos réunions. Identifiez les jours où certaines personnes risquent d'être absentes et organisez-vous en conséquence ou bien changez de date.

ESPACE

Choisissez un lieu de réunion pour toute la durée du projet. Est-il possible d'organiser des rencontres chez l'un d'entre vous, dans votre bibliothèque, dans votre bureau ou au café du coin ?

ANIMATION DE L'ÉQUIPE

Le chef d'équipe animera les réunions et facilitera la réalisation des activités. C'est également lui qui fera en sorte que les fournitures nécessaires soient disponibles.

DÉFINISSEZ DES RÈGLES

Nous vous recommandons de prendre un moment pour fixer des règles de travail communes. Voici quelques questions à vous poser :

- Comment pouvez-vous aménager votre espace projet et votre lieu de réunion pour instaurer un climat de confiance et de respect mutuel ?
- De quelle façon les retours (à la fois positifs et négatifs) sur votre travail individuel et collectif devront-ils être exprimés pour que tout le monde en tire profit ?
- Y a-t-il d'autres choses auxquelles vous pensez qui pourraient améliorer le déroulement de vos réunions ?

FOURNITURES

Chaque membre de l'équipe devra être en possession d'une version imprimée du kit et l'apporter en réunion. Le chef d'équipe fera en sorte que le matériel suivant soit disponible :

- crayons, stylos, marqueurs et papier
- post-it s'il est possible d'en avoir, sinon des feuilles de papier brouillon coupées en deux et du ruban adhésif pour les afficher.

Durant la phase d'idéation, vous devrez également apporter le matériel nécessaire pour réaliser des prototypes, mais nous y reviendrons en temps voulu.

DOCUMENTATION

Il est important de prendre un maximum de photos pendant votre projet : vous pouvez photographier vos notes après les avoir affichées, les endroits que vous visitez, les choses que vous observez, les gens que vous rencontrez... et vous-mêmes ! Cette documentation sera très précieuse lorsque vous présenterez votre travail à un public plus large. Nous espérons que vous partagerez également votre histoire avec nous pour nous aider à améliorer ce kit !

DONNEZ UN NOM À VOTRE ÉQUIPE

Amusez-vous à trouver un nom original qui vous correspond bien ou qui renvoie à votre problématique.



ACTIVITÉ 5

EXERCICE D'ÉCHAUFFEMENT

50 min

ET SI ON AMÉLIORAIT VOTRE TRAJET AU TRAVAIL ? Suite...

Page 2/3



INTERPRÉTATION DES BESOINS : 5 MINUTES

Relisez vos notes pendant 5 minutes, puis réécrivez de façon synthétique les informations essentielles que vous retenez.

NOTEZ TROIS PARTICULARITÉS DU TRAJET DE VOTRE PARTENAIRE

NOTEZ TROIS BESOINS QUE VOTRE PARTENAIRE RESSENT CHAQUE MATIN

BRAINSTORMING : 10 MINUTES

Vous allez maintenant imaginer des solutions originales pour répondre aux besoins que vous avez identifiés. Travaillez avec votre partenaire et ébauchez entre quatre et six façons d'améliorer radicalement votre trajet le matin. Ne vous donnez pas de limites et faites preuve d'imagination. Concentrez-vous sur les idées qui le concernent tandis que lui fera de même pour vous. Travaillez en mode collaboratif et essayez également de trouver quelques idées valables pour vous deux. Ne cherchez pas la perfection. Dessinez rapidement ce qui vous passe par la tête pour en garder une trace. Demandez plus de papier si nécessaire !



ACTIVITÉ 5

EXERCICE D'ÉCHAUFFEMENT

50 min

ET SI ON AMÉLIORAIT VOTRE TRAJET AU TRAVAIL ? Suite...

Page 3/3



PROTOTYPAGE : 10 MINUTES

Le moment est venu de passer aux choses concrètes. En créant une représentation visuelle ou un objet physique, vous pourrez voir plus facilement les points forts et les points faibles de votre idée et elle sera plus simple à expliquer. Le prototype que vous allez réaliser peut être une maquette, un schéma ou un dessin plus détaillé. Procurez-vous des ciseaux, du carton, du ruban adhésif et des marqueurs (en fait tout ce qui vous tombera sous la main).

RECUEILLIR DES RÉACTIONS : 5 MINUTES

Présentez vos idées préférées à un autre binôme. Demandez-lui son avis. N'essayez pas de « vendre » vos idées à tout prix, présentez-les simplement et essayez de découvrir ce que vos collègues en pensent vraiment. Qu'est-ce qui leur plaît ? Qu'est-ce qu'ils changeraient et qu'est-ce qu'ils amélioreraient ?



ACTIVITÉ 6

EN GUISE DE CONCLUSION... *15 min*

Votre première initiation au design thinking s'achève ! En conditions réelles, vous devriez normalement continuer d'améliorer votre idée en vous basant sur des avis supplémentaires. Étant donné que le temps nous est compté, nous allons nous contenter de prendre quelques minutes pour réfléchir à ce que cette expérience vous a appris.

RÉFLÉCHISSEZ INDIVIDUELLEMENT...

Prenez 5 minutes pour réfléchir aux questions suivantes. Écrivez rapidement vos réponses dans un cahier ou sur des post-it.

- Pendant l'exercice précédent, qu'est-ce que la réalisation d'un prototype vous a appris ?
- Y a-t-il eu des étapes du processus que vous avez trouvées particulièrement surprenantes ou utiles ? Y a-t-il un moment où vous avez eu un déclic ou une révélation ? (Il peut s'agir d'une idée clé que vous avez comprise, d'une remarque qui vous a frappé, d'une résolution que vous avez prise, etc.)
- Quelles sont les étapes du processus qui, selon vous, peuvent être particulièrement utiles en bibliothèque ?

PUIS DISCUTEZ TOUS ENSEMBLE

- Présentez votre prototype à l'ensemble du groupe. Avez-vous des idées d'améliorations basées sur les avis que vous avez recueillis ?
- Évoquez ensemble les déclics que vous avez eus. Parvenez-vous tous aux mêmes conclusions ?

CHAPITRE 1

CONNAISSANCES ACQUISES

Bilan

FÉLICITATIONS ! VOUS ÊTES ARRIVÉ AU BOUT DE LA PREMIÈRE ÉTAPE DE LA MÉTHODE !

Si tout s'est déroulé comme prévu, vous comprenez sans doute mieux à présent comment le design thinking peut vous aider à résoudre les défis quotidiens qui se posent dans une bibliothèque. Vous avez probablement hâte de passer à l'action, mais avant d'aller plus loin, n'oubliez pas d'informer votre direction et vos partenaires éventuels que vous vous formez au design thinking et que vous allez démarrer un nouveau projet.

À la fin de chaque chapitre, nous ferons avec vous un bilan des connaissances acquises et des activités réalisées. Utilisez la liste suivante pour faire le point avec votre équipe et vérifier que vous êtes prêts à passer à l'étape suivante.

À ce stade, vous devriez avoir :

- Formé une équipe
- Fait un jeu pour briser la glace et vous entraîner à penser en images
- Réparti les rôles dans votre équipe
- Défini un cadre de travail
- Réalisé l'exercice d'échauffement consistant à améliorer votre trajet au travail.
- Parlé ensemble du design thinking

CHAPITRE 2

Inspiration

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

- Une copie du kit pratique (1 par personne)
- Papier et cahiers
- Feutres (ou équivalent)
- Post-it (ou équivalent)
- Appareil photo

ACTIVITÉ 1

DÉFINIR UNE PROBLÉMATIQUE p. 16

2 heures

ACTIVITÉ 2

CHOISIR VOS TECHNIQUES DE RECHERCHE p. 20

1 à 2 heures

ACTIVITÉ 3

TROUVER DES USAGERS EXTRÊMES p. 21

15 minutes

ACTIVITÉ 4

TROUVER DES SITUATIONS ANALOGUES p. 22

15 minutes

ACTIVITÉ 5

PLANIFIER VOS RECHERCHES p. 23

Durée à déterminer avec votre équipe, étant donné qu'elle s'étalera sur plusieurs jours

ACTIVITÉ 6

DOCUMENTER VOS RECHERCHES p. 25

15 minutes après chaque entretien ou chaque visite de terrain



ACTIVITÉ 1

DÉFINIR UNE PROBLÉMATIQUE *2 heures*

Avant de choisir une problématique, ébauchez deux ou trois projets différents afin de trouver celui qui vous convient le mieux.

Page 1/4

PROJET N° 1

Quel est votre public cible ?

Quel est le problème qu'il rencontre et que vous pourriez résoudre ?

Est-il possible d'envisager plusieurs solutions ?

Ce projet est-il réalisable dans un délai de 5 à 6 semaines ?

NOTEZ CHAQUE PROJET, PUIS CALCULEZ SON SCORE TOTAL

Le résultat va vous aider à faire votre choix.

	FAIBLE				FORT
Spontanément, quel est le degré d'enthousiasme que ce projet vous inspire ?	1	2	3	4	5
Comment évaluez-vous l'impact possible de ce projet sur votre public ?	1	2	3	4	5
Dans quelle mesure ce projet peut-il être traité en 5 à 6 semaines ?	1	2	3	4	5

TOTAL =



ACTIVITÉ 1

DÉFINIR UNE PROBLÉMATIQUE *2 heures*

Avant de choisir une problématique, ébauchez deux ou trois projets différents afin de trouver celui qui vous convient le mieux.

Page 2/4

PROJET N° 2

Quel est votre public cible ?

Quel est le problème qu'il rencontre et que vous pourriez résoudre ?

Est-il possible d'envisager plusieurs solutions ?

Ce projet est-il réalisable dans un délai de 5 à 6 semaines ?

NOTEZ CHAQUE PROJET, PUIS CALCULEZ SON SCORE TOTAL

Le résultat va vous aider à faire votre choix.

	FAIBLE				FORT
Spontanément, quel est le degré d'enthousiasme que ce projet vous inspire ?	1	2	3	4	5
Comment évaluez-vous l'impact possible de ce projet sur votre public ?	1	2	3	4	5
Dans quelle mesure ce projet peut-il être traité en 5 à 6 semaines ?	1	2	3	4	5

TOTAL =



ACTIVITÉ 1

DÉFINIR UNE PROBLÉMATIQUE *2 heures*

Avant de choisir une problématique, ébauchez deux ou trois projets différents afin de trouver celui qui vous convient le mieux.

Page 3/4

PROJET N° 3

Quel est votre public cible ?

Quel est le problème qu'il rencontre et que vous pourriez résoudre ?

Est-il possible d'envisager plusieurs solutions ?

Ce projet est-il réalisable dans un délai de 5 à 6 semaines ?

NOTEZ CHAQUE PROJET, PUIS CALCULEZ SON SCORE TOTAL

Le résultat va vous aider à faire votre choix.

	FAIBLE				FORT
Spontanément, quel est le degré d'enthousiasme que ce projet vous inspire ?	1	2	3	4	5
Comment évaluez-vous l'impact possible de ce projet sur votre public ?	1	2	3	4	5
Dans quelle mesure ce projet peut-il être traité en 5 à 6 semaines ?	1	2	3	4	5

TOTAL =



ACTIVITÉ 1

DÉFINIR UNE PROBLÉMATIQUE *2 heures*

Après avoir sélectionné le projet ayant le score le plus élevé, traduisez-le sous la forme d'une question débutant par « Comment pourrait-on... ». Écrivez deux questions différentes et retenez celle qui est la mieux calibrée.

Page 4/4

1. Comment pourrait-on...

2. Comment pourrait-on...

Pour chaque question, demandez-vous si elle est : trop large ? trop étroite ? au juste milieu ?

ATTENTES ET PRÉSUPPOSÉS

Prenez cinq minutes pour répondre individuellement aux questions ci-dessous, puis cinq autres minutes pour en discuter en groupe. Si cela peut vous aider, utilisez des post-it pour noter et organiser vos idées. Ensuite, voyez avec les autres membres de votre équipe quels sont vos points d'accord ou de divergence.

Quels sont les aspects de votre problématique que vous pensez bien connaître ? Avez-vous des présupposés ?

Quels sont les aspects de votre problématique que vous avez besoin d'approfondir ? Quelles sont les choses que vous ignorez ?

Pour vous, qu'est-ce qui constituerait une réussite ? Comment imaginez-vous le résultat final de votre travail ?



ACTIVITÉ 2

CHOISIR VOS TECHNIQUES DE RECHERCHE

1 à 2 heures

Au cours de vos recherches, nous vous recommandons de tester un maximum de techniques. Il n'est pas nécessaire de suivre un ordre particulier, mais en général ce sont les entretiens avec des usagers et les observations sur le terrain qui sont les plus utiles,

il faut donc les effectuer en priorité. N'oubliez pas les cas extrêmes lorsque vous ferez la liste des personnes à interroger. Pour vous aider à démarrer, réfléchissez avant la réunion à des personnes à rencontrer ou des endroits à visiter, puis discutez-en en groupe.

QUELS USAGERS ALLEZ-VOUS RENCONTRER ?

(Commencez avec 4 ou 5 usagers. Faites l'exercice 3 pour trouver des usagers extrêmes)

QUELS EXPERTS ALLEZ-VOUS RENCONTRER ?

(Commencer avec 1 à 3 experts)

OÙ ALLEZ-VOUS FAIRE DES OBSERVATIONS ?

(Réalisez au moins une séance d'observation)

OÙ ALLEZ-VOUS FAIRE UNE IMMERSION ?

(Faites au moins une immersion pour vous mettre à la place de vos usagers)

QUELLES SITUATIONS ANALOGUES ALLEZ-VOUS EXPLORER ?

(Essayez de trouver au moins une situation analogue. Vous pouvez vous aider de l'exercice 4 dans ce chapitre)

ALLEZ-VOUS UTILISER DES TECHNIQUES DE RECHERCHE ADDITIONNELLES ?



ACTIVITÉ 3

TROUVER DES USAGERS EXTRÊMES *15 min*

En général, les projets sont conçus en fonction d'un usager type, mais il peut s'avérer très instructif de rencontrer des individus atypiques qui sont extrêmement familiers avec un produit ou un service ou au contraire totalement novices.

ÉCRIVEZ VOTRE PROBLÉMATIQUE

DÉCRIVEZ VOTRE USAGER TYPE

TROUVEZ DES USAGERS EXTRÊMES

(prenez en compte des facteurs physiques, cognitifs, sociaux et culturels)

Quelqu'un qui est complètement étranger au service que vous proposez

Quelqu'un qui a des besoins très particuliers et très précis

Quelqu'un qui est extrêmement familier avec ce service

Quelqu'un qui a choisi délibérément de ne pas utiliser ce service

Quelqu'un qui n'est pas intéressé du tout par ce service

Quelqu'un qui a une posture radicale vis-à-vis de ce service



ACTIVITÉ 4

TROUVER DES SITUATIONS ANALOGUES

15 min

Chercher l'inspiration dans des domaines éloignés du vôtre est le meilleur moyen d'innover. Le simple fait de vous renseigner sur ce qui se fait ailleurs peut s'avérer très utile. Un chirurgien peut avoir des idées sur la façon de ranger son matériel en visitant un magasin de bricolage, un employé d'une compagnie aérienne peut avoir des idées sur la procédure d'enregistrement en observant la réception d'un hôtel.

Pour trouver des analogies intéressantes, faites la liste de toutes les actions (exprimées par des verbes) et de toutes les émotions (exprimées par des noms communs) qui rentrent en jeu dans votre situation. Dans une station de lavage automobile par exemple, on peut dénombrer les actions suivantes : faire la queue, laver, sécher et payer. Dans une situation analogue, on retrouvera tout ou partie de ces activités, comme chez un coiffeur ou dans une laverie automatique. Utilisez le formulaire suivant. Nous avons inclus un exemple pour vous aider.

EXEMPLE DE PROBLÉMATIQUE

COMMENT POURRAIT-ON AMÉLIORER LA PROCÉDURE D'ENREGISTREMENT À L'AÉROPORT ?

ACTIONS ET ÉMOTIONS QUI ENTRENT EN JEU DANS CETTE SITUATION

arriver

faire la queue

inquiétude

AUTRES SITUATIONS OÙ L'ON RETROUVE DES ACTIONS OU DES ÉMOTIONS SIMILAIRES

hôtel

cinéma

dentiste

VOTRE PROBLÉMATIQUE

COMMENT POURRAIT-ON...

ACTIONS ET ÉMOTIONS QUI ENTRENT EN JEU DANS CETTE SITUATION

AUTRES SITUATIONS OÙ L'ON RETROUVE DES ACTIONS OU DES ÉMOTIONS SIMILAIRES



ACTIVITÉ 5

PLANIFIER VOS RECHERCHES

Page 1/2

Durée à déterminer avec votre équipe

RÉDIGEZ VOTRE PROGRAMME DE RECHERCHE

Quelles recherches devez-vous faire en priorité ? Tout en gardant à l'esprit que vous n'aurez probablement pas le temps de tout faire, écrivez votre programme idéal sous forme de liste. Répartissez les personnes à rencontrer et les visites à faire en fonction des techniques de recherche utilisées.

RECRUTEZ DES VOLONTAIRES ET ORGANISEZ DES VISITES DE TERRAIN

Une fois que vous aurez identifié à qui vous voulez parler et ce que vous voulez voir, vous allez devoir contacter des gens. Pour vos entretiens, vous pouvez recruter des volontaires en vous adressant directement aux usagers dans la bibliothèque, en utilisant Facebook, en envoyant des mails ou en passant des coups de fil. Tout cela prend du temps, c'est la raison pour laquelle il vaut mieux débiter vos entretiens dès que possible tout en continuant de chercher d'autres volontaires en parallèle.

QUEL EST VOTRE PROGRAMME D'ENTRETIENS ?

NOM	ÉTABLISSEMENT/ORGANISATION	COORDONNÉES	RÉFÉRENT DANS L'ÉQUIPE

QUEL EST VOTRE PROGRAMME D'IMMERSION ET DE VISITES ?

LIEU	CONTACT	COORDONNÉES	RÉFÉRENT DANS L'ÉQUIPE



ACTIVITÉ 5

PLANIFIER VOS RECHERCHES

Page 2/2

Durée à déterminer avec votre équipe

PRÉPAREZ VOS ENTRETIENS

Vous allez maintenant élaborer une grille d'entretien. Divisez-vous en sous-groupes de deux ou trois personnes et faites la liste des questions que vous souhaitez poser. Vous n'aurez sans doute pas assez de place sur cette page alors utilisez un carnet de notes. Vous pouvez vous inspirer du canevas ci-dessous. Pour un entretien de 30 minutes, nous vous recommandons de rédiger au moins 20 questions. Vous ne les poserez peut-être pas toutes, d'autant plus que la conversation suivra son cours naturellement, mais juste au cas où vous auriez un interlocuteur un peu timide, il peut être utile d'avoir quelques questions en stock.

ASTUCE !

Quelles sont les informations générales que vous avez besoin de connaître à propos de votre interlocuteur ? Vous voulez peut-être savoir où il habite ou s'il a des enfants ? Faites attention à poser ces questions sur un ton bienveillant et sans émettre de jugement.

Y a-t-il des questions particulières qui pourraient amorcer la discussion et aider votre interlocuteur à se sentir à l'aise ? Commencez par des sujets faciles et rappelez-vous que vos questions doivent rester ouvertes.

Ensuite, allez plus loin. Écrivez au moins 10 questions supplémentaires qui vous permettront de mieux comprendre les espoirs, les craintes et les aspirations de votre interlocuteur.

EXEMPLE DE GRILLE D'ENTRETIEN

Ce questionnaire a été rédigé dans le cadre d'un projet s'adressant aux adolescents. Le rôle des entretiens était de mieux connaître leurs loisirs et leurs aspirations.

Point de vue des adolescents sur la bibliothèque

- Pouvez-vous nous dire ce que vous pensez des bibliothèques ?
- Qu'est-ce que vous avez appris à la bibliothèque de l'école ?
- Quel est le dernier livre que vous avez lu ?
- Y a-t-il des choses que vous n'aimez pas dans la bibliothèque ?
- Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire à la bibliothèque ?

Activités extrascolaires

- Vous pouvez nous parler de ce que vous faites après l'école ?
- Quelles sont vos activités favorites à la maison ?
- Où allez-vous pour vous détendre ? Pour étudier ?
- Pour retrouver vos amis ? Qu'est-ce qui vous plaît dans ces endroits ?
- Vous pouvez nous parler de ce que vous faites le week-end ?

Aspirations

- Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire à l'école ?
- Quel est votre moment favori dans une journée de cours ?
- Qu'est-ce que vous comptez faire après le lycée ?
- Qu'est-ce que vous aimeriez faire comme métier ?
- Qu'est-ce que vous rêvez de faire plus tard ?

RÉPARTISSEZ LES RÔLES

Désignez la personne qui conduira l'entretien. Elle se chargera de poser la quasi-totalité des questions, ce sera plus facile pour votre interlocuteur. Choisissez quelqu'un d'autre pour prendre des notes. Si un troisième membre de l'équipe est présent, il peut observer votre interlocuteur et son environnement. Nous vous recommandons d'être trois au maximum. Des personnes supplémentaires alourdiraient inutilement l'entretien. Les rôles peuvent changer entre chaque rendez-vous.

Qui :

Conduira l'entretien ?

Prendra des notes ?

Prendra des photos ou des vidéos ?



ACTIVITÉ 6

DOCUMENTER VOS RECHERCHES *15 min*

RÉDIGEZ UN TOP 5

Prenez quelques minutes après chaque entretien ou chaque visite pour partager vos premières impressions avec d'autres membres de votre équipe et noter vos idées. Vous pouvez faire ce point n'importe où, mais il doit avoir lieu à chaud. Notez systématiquement les 5 choses qui vous ont le plus marqué sur des post-it. Affichez-les à l'endroit où aura lieu la réunion de mise en commun quand vous aurez terminé toutes vos recherches.

Où allez-vous afficher vos notes ? Comment allez-vous les organiser ?

— ASTUCE ! —

ARCHIVEZ VOS PHOTOS

Après avoir fait des recherches, prenez la bonne habitude d'archiver et d'organiser vos photos. Nous créons généralement un dossier informatique pour chaque membre de nos équipes afin qu'ils puissent y ranger leurs images préférées et les partager avec leur équipe.

Qui sera chargé d'organiser, de sélectionner et d'imprimer vos photos ?

CHAPITRE 2

CONNAISSANCES ACQUISES

Bilan

FÉLICITATIONS, VOUS ÊTES ARRIVÉ AU BOUT DE LA PHASE D'INSPIRATION !

C'est l'une des phases les plus gratifiantes : vous commencez à voir vos usagers sous un jour nouveau et à mieux comprendre leurs besoins et leurs aspirations.

À ce stade, vous devriez avoir :

- Défini une problématique
- Choisi vos techniques de recherche
- Réalisé plusieurs entretiens avec des usagers
- Utilisé d'autres techniques de recherche
- Documenté vos recherches, organisé vos notes et vos photos
- Partagé vos premières impressions

CHAPITRE 3

Idéation

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

- Une copie du kit pratique (1 par personne)
- Papier et cahiers
- Feutres (ou équivalent)
- Post-it (ou équivalent)
- Appareil photo ou caméra
- De quoi manger pour les réunions de brainstorming et de prototypage
- Un espace de travail vaste pour les réunions de brainstorming et de prototypage
- Matériel de prototypage

ACTIVITÉ 1

FAIRE LE POINT p. 28
30 minutes

ACTIVITÉ 2

PARTAGER VOS HISTOIRES p. 29
2 heures et +

ACTIVITÉ 3

IDENTIFIER DES CONSTANTES p. 30
30 minutes

ACTIVITÉ 4

TROUVER DES PISTES D'ACTION p. 31
1 à 2 heures

ACTIVITÉ 5

FORMULER DES CPO p. 32
30 minutes

ACTIVITÉ 6

BRAINSTORMER p. 33
1 heure

ACTIVITÉ 7

CRÉER UNE CARTE CONCEPTUELLE p. 34
2 heures

ACTIVITÉ 8

DÉFINIR UNE STRATÉGIE DE PROTOTYPAGE p. 38
1 heure

ACTIVITÉ 9

ORGANISER UN MARATHON CRÉATIF p. 39
4 heures et +



ACTIVITÉ 1

FAIRE LE POINT

30 min

Ça y est, vous avez terminé vos recherches ! La phase d'Idéation va maintenant pouvoir commencer. Il va y avoir beaucoup de choses à assimiler dans ce chapitre alors avant d'aller plus loin, faites le point avec votre équipe. Vous aurez tout le temps nécessaire par la

suite pour revenir sur vos découvertes et les analyser dans le détail. Pour l'instant, contentez-vous de réfléchir au processus lui-même. Posez-vous les questions suivantes et discutez-en ensemble :

Qu'est-ce qui vous a semblé le plus difficile ou étonnant au cours de la phase précédente ?

Quelles sont les idées principales que vous reprenez après avoir lu le chapitre Idéation ?
Quelles sont les techniques que vous êtes le plus impatient d'essayer avec votre équipe ?



ACTIVITÉ 2

PARTAGER VOS HISTOIRES

2 heures et +

Cette activité réalisée avec l'ensemble de votre équipe consiste à mettre en commun sous forme d'histoires le résultat de vos recherches.

1. FAITES UNE LISTE

Faites la liste de toutes les personnes auxquelles vous avez parlé et de tous les endroits que vous avez visités.

2. IDENTIFIEZ VOS LACUNES

Notez ce que vous avez fait mais aussi de ce que vous n'avez pas réussi à faire pendant le temps imparti. Avez-vous des lacunes importantes ? Comment comptez-vous les combler ?

3. RACONTEZ VOS HISTOIRES LES PLUS MARQUANTES

Commencez par le début de votre liste et parcourez-la par ordre chronologique. Consacrez 10 à 15 minutes par restitution.

4. PRENEZ DES NOTES

Prenez des notes tout en vous écoutant mutuellement. Écrivez proprement et en gros caractères. Soyez concis mais suffisamment clair pour que tout le monde vous comprenne. Inscrivez juste une idée par post-it pour que leur classement soit plus facile. Essayez également de noter certaines phrases qui sont prononcées, c'est un bon moyen pour retranscrire fidèlement le point de vue de quelqu'un. N'oubliez pas de penser en images !

5. AFFICHEZ VOS NOTES

Lorsque vous avez fini de parler, affichez vos notes sous la photo de la personne concernée (si vous en avez pris une). Si vous n'avez pas de photo, écrivez simplement son nom. Réservez un espace pour chaque personne rencontrée. Lorsque c'est possible, rassemblez des citations et des images afin d'avoir sous les yeux le tableau le plus complet.

ASTUCE !

Si vous avez pris des photos, imprimez les meilleures et affichez-les au fur et à mesure. Cela vous aidera à organiser vos idées et à vous rappeler des petits détails grâce à la mémoire visuelle.

Voici une liste des principales informations à fournir pour chaque personne rencontrée :

- **Informations personnelles** : Qui avez-vous rencontré ? (nom, âge, profession, etc.)
- **Environnement** : Où l'entretien s'est-il déroulé ? Quelles interactions avec l'environnement avez-vous observées ?
- **Faits remarquables** : Qu'est-ce qui a été dit et qui vous a frappé ? Que vous apprennent les expressions du visage, le langage corporel et les actions que vous avez observés ?
- **Attitudes, valeurs et croyances** : Quelles sont les habitudes de votre interlocuteur ? Comment se comporte-t-il ? À quoi attache-t-il de l'importance ? Quelles sont ses convictions ?
- **Motivations/Obstacles** : Quels sont ses objectifs et ses attentes ? Quelles sont les difficultés qu'il rencontre ou ses sources de frustration ?
- **Questions complémentaires** : Si vous pouviez mener un nouvel entretien, quelles sont les autres questions que vous aimeriez poser ?

Et pour chaque visite de terrain, immersion ou situation analogue :

- **Environnement** : Dans quel endroit vous êtes-vous rendu et quel est le rapport avec votre problématique ?
- **Faits remarquables** : Qu'est-ce qui vous a interpellé ou étonné lors de votre visite ? Comment cette expérience a-t-elle renouvelé votre point de vue sur votre problématique ?



ACTIVITÉ 3

IDENTIFIER DES CONSTANTES 30 min

Au cours de cette activité, vous allez rassembler vos constats et vos observations similaires en ensembles thématiques.

1. TROUVEZ DES « PÉPITES »

Parmi les post-it qui viennent d'être d'affichés, chaque membre de votre équipe va en choisir 5 qui lui semblent particulièrement intéressants. Mettez-les à part et placez-les sur une zone vierge entourée d'un grand espace vide. Ce sont vos « pépites. »

2. FORMEZ DES ENSEMBLES THÉMATIQUES

Passez en revue vos pépites et rassemblez celles qui présentent des similitudes en ensembles thématiques. Y a-t-il des choses qui sont revenues plusieurs fois dans vos conversations ? Y a-t-il des comportements que vous avez souvent vus se répéter ? Quels sont les enjeux qui vous sautent aux yeux ? Avez-vous entendu des choses contradictoires ? Si oui, comment l'expliquez-vous ?

3. CORROBOREZ VOS ENSEMBLES

Passez rapidement en revue les autres notes qui ne font pas partie de vos pépites. Trouvez des éléments supplémentaires pour alimenter vos ensembles. Est-il possible d'inclure des photographies ou des observations visuelles qui confirment la pertinence des catégories que vous avez créées ?

4. AFFINEZ VOS ENSEMBLES

Formez au minimum 3 ensembles thématiques et au maximum 6. N'hésitez pas à tout reprendre à zéro si d'autres regroupements vous semblent plus pertinents. Devez-vous créer de nouveaux ensembles ? Est-il possible d'en combiner certains entre eux ?

5. NOMMEZ VOS THÉMATIQUES

Donnez un titre le plus concret possible à chaque ensemble que vous avez formé.

Exemples :

- « Importance de la proximité de la bibliothèque »
- « Améliorations possibles du trajet matinal »



ACTIVITÉ 4

TROUVER DES PISTES D'ACTION 1 à 2 heures

Pour transformer vos thématiques en pistes d'action, il faut aller un peu au-delà de ce que vous avez observé sur le terrain : vous allez devoir émettre des interprétations et faire des hypothèses. Il est important de ne pas vous limiter au contenu littéral de vos recherches,

mais d'essayer de trouver le « pourquoi » derrière les constantes que vous avez mises à jour. Attention : à ce stade, il faut éviter d'imaginer tout de suite des solutions aux questions qui se posent, contentez-vous de réfléchir méthodiquement à leur raison d'être.

1. RÉFÉREZ-VOUS À VOTRE PROBLÉMATIQUE

Veillez à ce que votre problématique soit affichée de façon bien visible. Le fait de l'avoir sous les yeux vous permettra de vous guider dans votre travail.

2. FORMULEZ DES PISTES D'ACTION

Pour chaque thématique, écrivez une ou plusieurs phrases correspondant à un enjeu concret pour les gens que vous avez rencontrés. C'est la première ébauche de vos pistes d'action. N'oubliez pas qu'elles combinent une part d'observation et une part de déduction, alors faites preuve d'imagination. Vous pouvez travailler seul ou en groupe.

EXEMPLE

Thématique : Importance de la proximité de la bibliothèque.

Formulation possible : Les gens ont besoin/veulent/ont _____, mais/malgré/à cause de _____.

Pistes d'action possibles :

- Les gens veulent participer aux événements de la bibliothèque centrale, mais ils sont découragés par le fait de devoir se déplacer au centre-ville.
- Beaucoup de gens fréquentent uniquement la bibliothèque la plus proche de chez eux, alors que d'autres bibliothèques pourraient répondre à leurs besoins à proximité de leur lieu de travail.
- Si les gens habitent loin de la bibliothèque, ils ont tendance à y aller moins fréquemment, mais leur visite est plus longue et ils posent plus de questions afin de rentabiliser leur déplacement.

(Ce sont des exemples purement fictifs. Ils ne doivent pas influencer votre propre réflexion !)

3. AMÉLIOREZ VOS PISTES D'ACTION

Une fois que vous aurez plusieurs phrases pour chaque thématique, travaillez en groupe pour les réécrire jusqu'à ce que vous arriviez à une formulation qui vous satisfasse pleinement. Parmi votre production, quelles sont les 3 ou 5 pistes d'actions les plus pertinentes ?

4. SOLLICITEZ UN REGARD EXTÉRIEUR

Demandez à une personne extérieure de relire les pistes que vous avez rédigées et de vous indiquer celles qui lui semblent les mieux vues. Rappelez-vous qu'une bonne piste d'action est à la fois : évidente, subtile, prometteuse et incontournable.



ACTIVITÉ 5

FORMULER DES CPO

30 min

Cette activité va enclencher le processus créatif dans votre équipe. Vous allez choisir vos pistes d'action les plus prometteuses et les traduire sous la forme de questions débutant par « Comment pourrait-on... » (CPO) pour en faire des sujets de brainstorming.

1. SÉLECTIONNEZ DES PISTES D'ACTION

Choisissez ensemble vos 3 pistes d'action favorites. Il vaut mieux qu'elles correspondent à trois thématiques différentes, cela vous permettra d'obtenir des questions plus diverses. Essayez de choisir les pistes qui vous ouvrent vraiment des perspectives. Notez vos pistes d'action ci-dessous.

2. ÉCRIVEZ UNE PREMIÈRE VERSION DE VOS CPO

Essayez de traduire vos pistes d'action sous forme de questions. Commencez par travailler individuellement. Lisez bien les conseils du guide et examinez attentivement les exemples ci-dessous pour comprendre pourquoi ils sont trop larges ou trop étroits.

Question trop large : « CPO revisiter la carte des desserts ? »

Question trop étroite : « CPO créer un cornet qui empêche la glace de couler quand on la mange ? »

Juste milieu : « CPO créer une crème glacée plus facile à emporter ? »

3. AMÉLIOREZ VOS CPO

Pour finir, travaillez à nouveau en groupe. Reformulez ensemble vos CPO jusqu'à ce que vous arriviez à un résultat pleinement satisfaisant et que vous êtes impatients d'aborder en brainstorming.



ACTIVITÉ 6

BRAINSTORMER

1 heure

Maintenant que vous vous êtes posé de bonnes questions, le moment est venu d'imaginer des solutions! Vous allez mettre à contribution la créativité de votre équipe au cours d'un brainstorming réunissant 6 à 8 participants.

1. CHOISISSEZ LES SUJETS À TRAITER

Choisissez trois CPO que vous êtes impatients de traiter et qui vous donnent tout de suite des idées.

ASTUCE!

Les bonnes questions sont l'ingrédient principal d'un brainstorming réussi. Ne mettez pas de côté celles qui sont importantes à résoudre, même s'il vous semble difficile d'y répondre pour l'instant.

2. ORGANISEZ UN BRAINSTORMING

Réservez une salle avec une grande table et des chaises. Affichez vos CPO en grand. Il doit rester suffisamment de place pour ajouter les nouvelles idées que vous allez imaginer. Chaque participant doit disposer d'un bloc de post-it et d'un marqueur. En bonus, vous pouvez aussi apporter deux ou trois choses à manger.

3. RAPPELEZ L'OBJET DE LA RÉUNION

L'animateur va commencer par rappeler la démarche de l'équipe et la problématique qu'elle souhaite résoudre. Relisez ensemble les règles du brainstorming et vérifiez que tout le monde les a bien comprises. Fixez-vous un nombre d'idées à atteindre si vous pensez que cela peut vous aider à en produire un plus grand nombre.

4. DÉMARREZ LE CHRONOMÈTRE!

L'animateur devra lire chaque question à voix haute pour lancer la réflexion. Consacrez 10 à 15 minutes par sujet. Écrivez une idée par post-it et soyez visuel! Affichez au fur et à mesure les solutions proposées. Soyez attentif aux propositions des autres participants tout en réfléchissant à votre prochaine idée. Passez à la question suivante lorsque vous sentez la fatigue arriver ou après un quart d'heure environ.

5. FAITES LE TEST DES PAPILLONS

S'il vous reste du temps à la fin de la réunion, proposez aux participants de voter pour leurs idées préférées. Reclasser rapidement vos post-it et réunissez les idées similaires. Demandez-vous quelles sont celles qui sont les plus innovantes et les plus susceptibles d'aboutir.

6. GARDEZ UNE TRACE DE VOTRE PRODUCTION

On ressort généralement d'un brainstorming avec une grande masse d'idées. Pour être sûr de ne pas passer à côté d'une idée intéressante, prenez tout ce que vous avez produit en photo : vos post-it, vos notes, vos croquis... Archivez ensuite ces images.



ACTIVITÉ 7

CRÉER UNE CARTE CONCEPTUELLE *2 heures*

Au cours de cette activité, vous allez sélectionner une idée puis l'analyser pour la rendre opérationnelle avant de réaliser un prototype.

Page 1/4

1. ÉVALUEZ VOS MEILLEURES IDÉES

Après le brainstorming, notez vos idées préférées en vous aidant des questions suivantes.

	FAIBLE				FORT
Intuitivement, quel est votre degré d'enthousiasme pour cette idée?	1	2	3	4	5
Dans quelle mesure cette idée vous semble-t-elle innovante et originale?	1	2	3	4	5
Dans quelle mesure cette idée est-elle pratique, réaliste et réalisable?	1	2	3	4	5

Comparez le score de vos différentes idées et retenez celle qui a le plus de points.

TOTAL =

2A. RÉUNISSEZ VOS NOTES

Réunissez les post-it qui vous ont permis d'aboutir à l'idée que vous avez sélectionnée. Annotez-les si besoin pour vous rappeler comment vous en êtes arrivé là, comme dans l'exemple ci-dessous :

EXEMPLE



Parcourir la section "apprentissage de l'anglais" et trouver des livres est compliqué pour les gens qui ne parlent pas anglais



ACTIVITÉ 7

CRÉER UNE CARTE CONCEPTUELLE *2 heures*

Au cours de cette activité, vous allez sélectionner une idée puis l'analyser pour la rendre opérationnelle avant de réaliser un prototype.

Page 2/4

2B. CLARIFIEZ VOTRE IDÉE

Utilisez ce formulaire ou, mieux, répondez aux questions suivantes sur des post-it. Mettre les choses noir sur blanc va permettre à votre équipe de se mettre d'accord sur l'essence de votre idée et sur sa finalité.

IDÉE RETENUE :

.....



DESCRIPTION DE L'IDÉE :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

DE QUELLE FAÇON CETTE IDÉE VA-T-ELLE IMPACTER VOTRE PROBLÉMATIQUE ?

.....
.....
.....

PROBLÉMATIQUE :

.....
.....
.....

QUESTION CPO :

.....
.....
.....
.....

QUELLES SONT LES DIFFICULTÉS QUE VOUS ALLEZ RENCONTRER ?

.....
.....
.....
.....



ACTIVITÉ 7

CRÉER UNE CARTE CONCEPTUELLE *2 heures*

Au cours de cette activité, vous allez sélectionner une idée puis l'analyser pour la rendre opérationnelle avant de réaliser un prototype.

Page 3/4

3A. DÉCOMPOSEZ L'EXPÉRIENCE USAGER

En vous basant toujours sur l'idée que vous avez retenue, décrivez brièvement votre usager type puis essayez de représenter chaque étape de son parcours. Voici la suite de notre exemple :

EXEMPLE

Usagers =



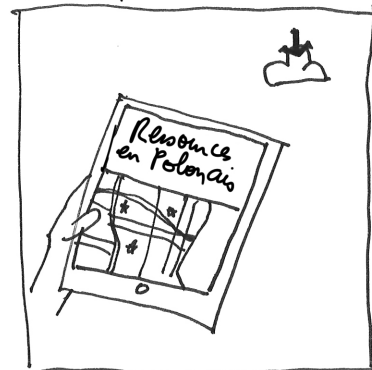
Immigrés de 1^{ère} génération avec des enfants nés aux USA qui parlent anglais

Communication



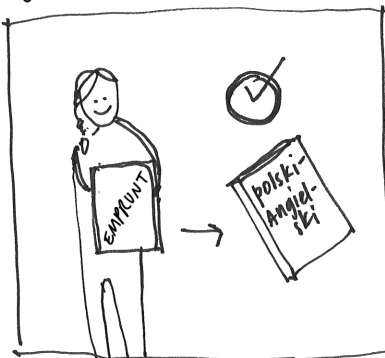
S'appuyer sur les enfants pour communiquer, Faire de la pub pour l'appli dans les collèges

Télécharge l'appli + l'utilise



L'utilisateur télécharge l'appli. Il peut voir où les ressources en polonais sont localisées dans le réseau

Utilisation



L'utilisateur réserve un dictionnaire anglais-polonais grâce à l'application

Utilisation à la bibliothèque



Ensuite, il se rend à la bibliothèque, il peut trouver + facilement le livre qu'il veut emprunter grâce à la signalétique bilingue

Bouche à oreille



Un marque-page promotionnel est offert à l'utilisateur pour encourager le bouche à oreille. Il donne le marque-page avec les infos sur l'appli à un ami polonais



ACTIVITÉ 7

CRÉER UNE CARTE CONCEPTUELLE *2 heures*

Au cours de cette activité, vous allez sélectionner une idée puis l'analyser pour la rendre opérationnelle avant de réaliser un prototype.

Page 4/4

3B. DÉCOMPOSEZ L'EXPÉRIENCE USAGER (SUITE)

En décomposant l'expérience usager, vous allez vous rendre compte que votre idée n'est pas statique et qu'elle comporte de nombreuses étapes. Ce qui commence à émerger c'est ce que nous appelons une « carte conceptuelle » : une représentation visuelle des différentes composantes d'une idée en apparence simple.

Répondez aux questions suivantes :

Qui est votre usager ? Quels sont les comportements ou les caractéristiques qui le définissent ?

Comment votre usager a-t-il entendu parler de vous ? Comment communiquez-vous auprès de lui ?

Quelle est la première étape à suivre du point de vue de l'utilisateur ?

Que se passe-t-il pendant l'expérience usager ? Qui ou quoi d'autre est impliqué ou nécessaire ?

Que se passe-t-il une fois que l'expérience est terminée du point de vue de l'utilisateur ?

Quel est votre impact sur l'utilisateur à long terme ?

L'utilisateur va-t-il faire la promotion de votre service ? Parlera-t-il de vous autour de lui ?

ASTUCE !

AFFICHEZ VOTRE CARTE CONCEPTUELLE

Pensez bien à écrire vos réponses et à faire vos croquis sur des post-it. Affichez l'ensemble de vos notes pour obtenir votre carte conceptuelle. Elle permettra à votre équipe de visualiser en un coup d'œil l'expérience usager et d'élaborer ensuite une stratégie de prototypage.



ACTIVITÉ 8

ÉLABORER UNE STRATÉGIE DE PROTOTYPAGE

1 heure

Vous allez à présent vous pencher sur les différents éléments de votre carte conceptuelle et choisir ceux qu'il convient de transformer en prototypes.

1. FORMULEZ DES QUESTIONS CLÉS

Écrivez les questions essentielles qui se posent à chaque étape du parcours usager. Qu'est-ce qui vous intrigue le plus dans le comportement qu'auront vos futurs usagers ? Quel est l'élément de votre concept qui vous semble le plus faible ? Quelles informations pourraient vous permettre de l'améliorer ?

Réfléchissez à ce que vous pourriez construire avec des matériaux simples pour répondre à ces questions. Après en avoir discuté ensemble, écrivez sous chaque post-it correspondant à une étape du parcours :

Quelle est la question clé la plus importante à résoudre ?

Quelle forme pourrait prendre un prototype capable de tester une réponse possible ?

2. PRIORISEZ VOS PROTOTYPES

Parmi toutes vos questions clés, quelles sont celles auxquelles il est selon vous essentiel ou urgent de répondre ? Classez les éléments de votre carte conceptuelle par ordre de priorité et choisissez-en 1 ou 2 à transformer en prototypes.



ACTIVITÉ 9

ORGANISER UN MARATHON CRÉATIF

4 heures et +

À présent, vous disposez non seulement d'un concept, mais vous avez également isolé certains de ses éléments que vous souhaitez approfondir. Maintenant, vous allez fabriquer des prototypes ! Pour vous faire la main, le plus simple est d'organiser un marathon créatif. Préparez cet événement à l'avance car il nécessitera plus de temps que vos réunions habituelles et beaucoup plus d'énergie.

1. FIXEZ-VOUS UN PLANNING ET UN OBJECTIF

Fixez-vous comme objectif de réaliser au moins 1 ou 2 prototypes avant la fin de la journée, puis répartissez-vous en sous-groupes si vous êtes assez nombreux.

2. RÉUNISSEZ DU MATÉRIEL ET RÉSERVEZ UN LIEU

Relisez la liste des fournitures mentionnées page 71 du guide et réunissez-en autant que possible. Réservez un endroit dans la bibliothèque où vous serez libre de vos mouvements et où vous pourrez mettre un peu de désordre sans déranger personne.

3. DOCUMENTEZ VOTRE JOURNÉE

Prenez des photos pour garder une trace de votre travail. Vous serez surpris en les regardant plus tard de voir ce que vous avez été capable de créer en si peu de temps. Des personnes extérieures à votre équipe auront également envie de savoir comment vous avez procédé.

4. FAITES DES DÉMONSTRATIONS

Gardez un moment à la fin de la journée pour vous réunir au grand complet et examiner ce que chacun a produit. Demandez à chaque personne ou sous-groupe de présenter son prototype et testez-le si c'est possible. N'hésitez pas à donner de votre personne s'il s'agit d'un jeu de rôle. Posez des questions et demandez des précisions sur chaque prototype.

5. EXPLIQUEZ CE QUE VOUS AVEZ APPRIS

Pendant que vous présenterez votre prototype, expliquez comment votre idée est née et le processus qui a permis de la concrétiser. Bien souvent, une idée évolue quand on passe aux choses concrètes parce qu'on découvre dans la pratique de nouvelles options plus intéressantes. Au cours du chapitre suivant, nous allons voir comment tester vos prototypes en conditions réelles pour en apprendre encore davantage grâce à de vrais usagers.

CHAPITRE 3

CONNAISSANCES ACQUISES

Bilan

FÉLICITATIONS, VOUS VENEZ D'ACHEVER LA PHASE D'IDÉATION !

C'est l'une des phases qui nécessite le plus de temps, étant donné qu'il s'agit d'interpréter vos découvertes, d'utiliser votre imagination, puis de traduire vos pistes d'action en projets concrets. Plus vous vous familiariserez avec le design thinking et plus il sera facile de passer de la recherche à la conception mais, pour l'instant, cela va probablement nécessiter énormément de temps et de discussions.

À ce stade, vous devriez avoir :

- Fait le point avec votre équipe
- Fait une mise en commun
- Identifié des constantes
- Trouvé des pistes d'action
- Formulé des sujets de brainstorming
- Organisé au moins un brainstorming
- Créé une carte conceptuelle
- Défini une stratégie de prototypage
- Fabriqué au moins un prototype

CHAPITRE 4

Itération

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

- papier (blanc et de couleur)
- ruban adhésif
- post-it
- marqueurs

ACTIVITÉ 1

LE PRINCIPE DE L'ITÉRATION *p. 42*
20 minutes

ACTIVITÉ 2

**ORGANISER ET ANIMER
UN TEST** *p. 43*
2 heures et +

ACTIVITÉ 3

FAIRE LE BILAN D'UN TEST *p. 44*
1 heure

ACTIVITÉ 4

CONCEVOIR UN MINI-PILOTE *p. 45*
Durée à déterminer avec votre équipe

ACTIVITÉ 5

**RECUEILLIR DES AVIS SUR
LE TERRAIN ET LES INTÉGRER** *p. 48*
Durée à déterminer avec votre équipe

ACTIVITÉ 6

FAIRE ÉVOLUER VOTRE CONCEPT *p. 49*
Au fur et à mesure de vos itérations



ACTIVITÉ 1

LE PRINCIPE DE L'ITÉRATION

20 min

Bravo, vous avez créé votre premier prototype ! C'est l'une des étapes les plus importantes du design thinking, mais ne vous arrêtez pas en si bon chemin ! Maintenant, vous allez devoir itérer, c'est-à-dire faire évoluer votre concept grâce à une série de tests et d'expérimentations.

Dans le guide, nous avons vu comment se succédaient les prototypes, les mini-pilotes et les pilotes implémentés dans la bibliothèque. Prenez quelques instants pour réfléchir à la phase d'itération. Répondez aux questions suivantes avec votre équipe :

Selon vous, pourquoi l'itération est-elle importante ?

Avez-vous d'autres exemples de produits, de services ou d'espaces dans votre bibliothèque qui ont connu plusieurs itérations ? Quel était leur point de départ et comment les choses ont-elles évolué ?

Vous rappelez-vous la différence entre un prototype, un mini-pilote et un pilote (ou une implémentation) ?



ACTIVITÉ 3

FAIRE LE BILAN D'UN TEST 1 heure

Faites le point avec votre équipe sur ce qui s'est bien passé et sur ce qui pourrait être amélioré dans votre prototype. N'oubliez pas de vous réunir et d'échanger à chaud après le test.

QUI, QUOI, OÙ ?

- Où avez-vous testé votre prototype ?
- Comment avez-vous procédé ?
- Que cherchiez-vous à tester ?

LES POINTS POSITIFS

- Qu'est-ce que les participants ont le plus apprécié ?
- Qu'est-ce qui les a enthousiasmés ?

LES POINTS NÉGATIFS

- Qu'est-ce qui est encore perfectible pour les participants ?
- Qu'est-ce qui n'a pas marché ?

LES CHOSES INATTENDUES

- Qu'est-ce qui s'est produit d'inattendu ?
- Avez-vous eu des moments de déclic (du style « Eureka ! ») ?

POUR ALLER PLUS LOIN

- Comment emporter l'adhésion de vos usagers ?
- Quelles recherches supplémentaires devez-vous faire ?

CLASSEZ ET REGROUPEZ LES AVIS RECUEILLIS

Parlez ensemble des réactions suscitées par vos prototypes. Commencez par évoquer vos premières impressions. Prenez ensuite des notes sur des post-it, puis classez et rassemblez les avis similaires : qu'est-ce qui a été perçu positivement ? Quelles sont les inquiétudes qui ont été exprimées ? Quelles suggestions ou propositions vous a-t-on faites ?

IDENTIFIER LES ÉTAPES SUIVANTES

Consultez à nouveau votre carte conceptuelle. Relisez vos premières notes. Quelles étaient vos intentions initiales ? En vous basant sur les avis que vous avez recueillis, diriez-vous qu'elles sont toujours d'actualité ?

Quelle est la marche à suivre pour améliorer votre prototype ? Listez les trois points qui vous semblent les plus importants à traiter durant la prochaine itération :

1. _____

2. _____

3. _____

Si nécessaire, organisez de nouveaux tests pour améliorer votre prototype !



ACTIVITÉ 4

CONCEVOIR UN MINI-PILOTE

*Durée à
déterminer avec
votre équipe*

Page 1/3

Maintenant que vous avez créé des prototypes et que vous les avez testés, le moment est venu de mettre en place un mini-pilote. C'est une bonne occasion d'observer comment les usagers s'approprient votre

nouvelle offre dans un environnement naturel. Votre mini-pilote peut intégrer plusieurs prototypes, mais son but est toujours de tester une hypothèse centrale et de répondre à des questions clés.

FORMULEZ UNE HYPOTHÈSE

Quel est le scénario idéal ? Selon vous, comment vos usagers vont-ils se comporter ? Comment va se dérouler votre mini-pilote ? Parlez-en avec votre équipe et notez votre hypothèse :

FORMULEZ DES QUESTIONS CLÉS

Contrairement à un prototype, qui peut être de nature plus exploratoire, on ne soulignera jamais assez qu'un mini-pilote se base sur des questions extrêmement précises. Un mini-pilote est programmé, conçu et mis en place dans l'objectif de répondre à ces questions. Écrivez à nouveau trois questions clés. Demandez-vous :

- Qu'est-ce que vous avez besoin d'apprendre en priorité afin d'améliorer votre concept ?
- De quoi êtes-vous le moins sûr ? Quelles questions peuvent vous permettre d'avancer ?
- Quels sont les présupposés de votre mini-pilote ? Comment pouvez-vous les traduire sous la forme de questions afin de ne plus faire de suppositions ?

Questions clés de notre mini-pilote :

1. _____

2. _____

3. _____



ACTIVITÉ 4

CONCEVOIR UN MINI-PILOTE

Durée à déterminer avec votre équipe

Page 2/3

CHOISISSEZ UN EMPLACEMENT

L'environnement que vous allez choisir pour votre mini-pilote enverra des signaux inconscients à vos usagers. Organisez un brainstorming pour trouver trois emplacements possibles, puis notez chaque option en tenant compte des paramètres suivants :

1. Emplacement : _____ (exemple : 2^e étage, section Littérature)

	FAIBLE				FORT
Quelle est la pertinence de ce lieu vis-à-vis de notre public cible ?	1	2	3	4	5
Quel est le niveau de contrôle que nous pouvons exercer sur cet environnement ?	1	2	3	4	5
Est-il possible d'avoir des conversations spontanées avec les usagers dans ce cadre ?	1	2	3	4	5
TOTAL =					<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>

2. Emplacement : _____ (exemple : le café en face de la bibliothèque)

	FAIBLE				FORT
Quelle est la pertinence de ce lieu vis-à-vis de notre public cible ?	1	2	3	4	5
Quel est le niveau de contrôle que nous pouvons exercer sur cet environnement ?	1	2	3	4	5
Est-il possible d'avoir des conversations spontanées avec les usagers dans ce cadre ?	1	2	3	4	5
TOTAL =					<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>

3. Emplacement : _____ (exemple : le hall d'accueil de la bibliothèque)

	FAIBLE				FORT
Quelle est la pertinence de ce lieu vis-à-vis de notre public cible ?	1	2	3	4	5
Quel est le niveau de contrôle que nous pouvons exercer sur cet environnement ?	1	2	3	4	5
Est-il possible d'avoir des conversations spontanées avec les usagers dans ce cadre ?	1	2	3	4	5
TOTAL =					<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>

Comparez les résultats et choisissez un emplacement. Plus un score est élevé et plus il y a de chances pour qu'un mini-pilote situé à cet endroit vous apprenne de nouvelles choses !



ACTIVITÉ 4

CONCEVOIR UN MINI-PILOTE

*Durée à
déterminer avec
votre équipe*

Page 3/3

IDENTIFIEZ LES MOYENS NÉCESSAIRES

Votre mini-pilote va nécessiter des moyens. Au moment de sa conception, demandez-vous de quoi vous allez avoir besoin. Il y a beaucoup de choses à faire et il faudra sans doute répartir les différentes tâches dans votre équipe. Pensez bien à :

- Demander les autorisations nécessaires
- Communiquer et prévenir à l'avance les professionnels et le public
- Fixer le calendrier du mini-pilote
- Planifier l'agenda de l'équipe et contacter des partenaires éventuels
- Vous procurer le matériel dont vous avez besoin
- Prévoir une date d'installation

DÉFINISSEZ UNE STRATÉGIE D'EXPÉRIMENTATION

Consultez à nouveau la carte conceptuelle que vous avez créée avant votre premier prototype et utilisez-la pour définir la stratégie qui guidera vos itérations successives. Chaque mini-pilote doit intégrer les précédents prototypes que vous avez réalisés tout en les améliorant. Vous devez également chercher à concrétiser progressivement de plus en plus d'éléments de votre carte conceptuelle pour vous rapprocher de l'expérience usager la plus aboutie possible. Il faudra peut-être remanier votre carte conceptuelle et réaliser de nouveaux schémas. Définissez votre stratégie avec votre équipe, puis affichez-la dans votre espace projet.



ACTIVITÉ 5

INTÉGRER DES RÉACTIONS RECUEILLIES SUR LE TERRAIN

*Durée à
déterminer avec
votre équipe*

Répétez les activités 2 et 3 mais, cette fois-ci, recueillez des réactions d'utilisateurs directement sur le terrain, pendant le déroulement du mini-pilote. Tant que vous continuerez d'expérimenter, il faudra interroger et observer votre public. Inspirez-vous des conseils suivants.

FAITES DES OBSERVATIONS

Si vous ou un membre de votre équipe avez observé des comportements inattendus pendant le mini-pilote, notez-les. Vos observations peuvent inclure des détails comme les déplacements des usagers, les expressions du visage, le langage corporel, et ainsi de suite.

RELISEZ VOS QUESTIONS CLÉS

À quelles questions avez-vous répondu et quelles sont celles qui restent ouvertes? Certaines questions ont-elles évolué grâce à ce que vous avez appris sur le terrain? Quelles sont les nouvelles questions que vous a inspirées votre mini pilote?

IDENTIFIEZ LES ÉTAPES SUIVANTES

Consultez votre carte conceptuelle et tous les autres schémas que vous avez réalisés. Demandez-vous dans quelle direction vous souhaitez aller lors de la prochaine itération. Posez-vous ce genre de questions :

Qu'est-ce qui semble désirable, faisable et viable, aussi bien pour les usagers que pour la bibliothèque?

Quels éléments du mini-pilote répondent le mieux à votre problématique de départ?

Quels sont les problèmes que vous devez encore résoudre?



ACTIVITÉ 6

FAIRE ÉVOLUER VOTRE CONCEPT

Au fur et à mesure de vos itérations

Félicitations!

Votre équipe a brillamment employé les méthodes du design thinking. Vous pouvez être fiers de vous. Vous vous rapprochez petit à petit de votre but : améliorer les services rendus aux usagers.

Ce qu'il y a de remarquable dans la phase d'itération c'est que plus vous vous donnerez de mal et plus vous vous améliorerez. Faites le point avec votre équipe et demandez-vous dans quelle direction vous souhaitez vous orienter. Nous espérons que votre problématique vous tient toujours autant à cœur et que votre projet va aboutir!

EXAMINEZ LA PORTÉE DE VOTRE PROJET

Votre bibliothèque remplit des missions qui lui sont fixées par sa tutelle. Comment votre projet se rattache-t-il à ces objectifs stratégiques? Les retombées de vos différents tests sont-elles suffisamment positives pour envisager de passer à l'implémentation? Votre projet a-t-il le potentiel suffisant pour intégrer l'offre permanente de la bibliothèque? Que faudrait-il changer pour que ce soit le cas? Évoquez ces questions ensemble, vous pouvez associer la direction de votre bibliothèque à cette discussion

FIXEZ-VOUS DES OBJECTIFS

Après plusieurs itérations, les objectifs et les hypothèses de votre mini-pilote ont peut-être changé. Organisez un brainstorming pour déterminer quels sont les indicateurs dont vous avez besoin pour évaluer vos prochaines expérimentations. Ne vous limitez pas à des indicateurs traditionnels comme la fréquentation ou le nombre de prêts!

Nos indicateurs :

ORGANISEZ LA SUITE DE VOS EXPÉRIMENTATIONS

Si vous estimez que votre mini-pilote a fait ses preuves et que vous souhaitez passer au stade du pilote, faites le point sur les moyens dont vous disposez. Dans le chapitre suivant, nous allons vous apprendre à créer une feuille de route et à trouver des appuis supplémentaires.

CHAPITRE 4 CONNAISSANCES ACQUISES

Bilan

VOUS ÊTES ARRIVÉ AU BOUT DU PROCESSUS DE DESIGN THINKING !

Vous avez fait un beau parcours avec votre équipe. Les nouvelles méthodes et les nouvelles techniques que vous avez apprises ont peut-être changé votre façon d'envisager vos rapports avec le public.

Au cours de la phase d'itération, vous avez franchi un pas décisif en mettant en place une offre bien réelle avec laquelle vos usagers peuvent interagir. Dans le dernier chapitre, nous allons voir comment pérenniser cette offre et communiquer pour recevoir des soutiens supplémentaires.

À ce stade, vous devriez avoir :

- Réfléchi au principe de l'itération
- Organisé et animé des tests
- Fait le bilan de vos tests
- Conçu un mini-pilote
- Recueilli des réactions sur le terrain
- Fait évoluer votre concept

CHAPITRE 5

Changement d'échelle

ACTIVITÉ 1

CRÉER UNE PRÉSENTATION p. 52

4 heures

ACTIVITÉ 2

RÉDIGER UNE FEUILLE DE ROUTE p. 54

2 heures et +

ACTIVITÉ 3

ÉVALUER VOTRE IMPACT p. 55

2 heures

ACTIVITÉ 4

PRÉPARER LA PHASE D'INTENDANCE p. 56

1 heure

ACTIVITÉ 5

LE BILAN DE VOTRE PROJET p. 57

1 heure



ACTIVITÉ 1

CRÉER UNE PRÉSENTATION

4 heures

Une présentation peut vous servir à :

Page 1/2

- Demander des moyens supplémentaires
- Présenter votre projet à de nouveaux partenaires
- Faire un bilan avec le reste de votre structure
- Recruter de nouveaux coéquipiers
- Renforcer la dynamique de votre projet

Pourquoi allez-vous faire cette présentation ?

Quel est le but de votre présentation ?

À qui vous adresserez-vous ?

Où votre présentation aura-t-elle lieu ?

En vous basant sur vos réponses précédentes, quel format allez-vous adopter ?

Après avoir répondu aux questions précédentes, construisez un plan en vous inspirant de ce canevas :

- Présentez-vous : Qui êtes-vous ? Qui sont les membres de votre équipe ?
- Définissez votre problématique : Quel problème avez-vous identifié ? Quel est votre public cible ?
- Inspiration : Avec qui avez-vous parlé ? Qu'avez-vous observé ? Quels sont les principaux enseignements que vous en retirez ?
- Idéation : Quelles idées avez-vous eues ? Quels prototypes avez-vous fabriqués ?
- Itération : Quels avis avez-vous recueillis et comment les avez-vous exploités ?
- Et maintenant : Que va-t-il se passer ? Comment d'autres personnes peuvent-elles se joindre à vous et vous apporter leur aide ?



ACTIVITÉ 1

CRÉER UNE PRÉSENTATION

4 heures

Page 2/2

N'oubliez pas de mentionner vos découvertes les plus étonnantes ! Organisez un brainstorming pour choisir les meilleures anecdotes. Demandez-vous :

· Quelles sont les choses les plus étonnantes que vous avez découvertes ?

· Quelle a été l'idée la plus farfelue émise en brainstorming et le prototype le plus original ?

· Quelles ont été les expériences les plus enrichissantes ?

· Quelle étape a présenté le plus de difficultés ?

· Quelles sont les meilleures images pour illustrer vos propos ?

Inspirez-vous du modèle de diaporama ci-dessous.

étape 1

PRÉSENTEZ-VOUS

- Qui fait partie de l'équipe ?
- Quels sont vos différents rôles ?
- Qu'y a-t-il d'intéressant à dire sur vous ?

exemple :

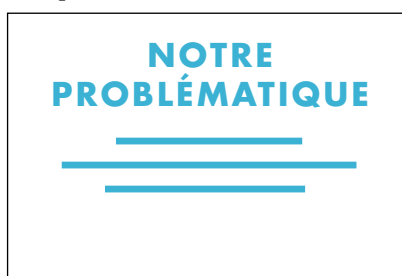


étape 2

DÉFINISSEZ VOTRE PROBLÉMATIQUE

- Quelle était votre problématique de départ ?
- Quel intérêt votre projet présente-t-il pour votre bibliothèque ?

exemple :

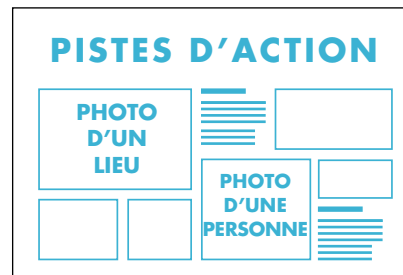


étape 3

CE QUE VOS USAGERS VOUS ONT APPRIS

- Quelles recherches avez-vous faites ?
- Qu'est-ce qui en est ressorti ?
- Quelles sont vos thématiques ou pistes d'action principales ?

exemple :

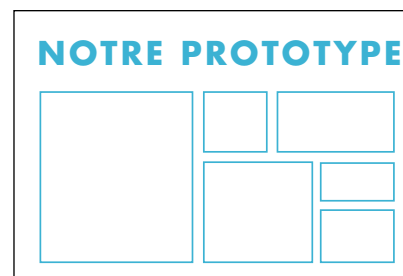


étape 4

EXPÉRIMENTATION ET ITÉRATION

- Qu'avez-vous fabriqué ?
- Qu'est-ce que vos expérimentations vous ont appris ?
- Comment avez-vous exploité les avis que vous avez recueillis ?

exemple :

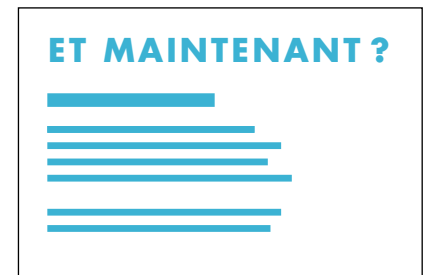


étape 5

ET MAINTENANT ?

- Comment votre projet a-t-il amélioré les services rendus dans votre bibliothèque ?
- Qu'aimeriez-vous faire pour aller plus loin ?

exemple :





ACTIVITÉ 2

RÉDIGER UNE FEUILLE DE ROUTE

Quand vous vous sentirez prêt à mettre en place un pilote, rédigez avec votre équipe une feuille de route et un échéancier qui vont permettre à votre projet de se pérenniser. **2 heures et +**

1. FIXEZ-VOUS DES OBJECTIFS

Quelle est la finalité de votre projet ?

Comment imaginez-vous votre nouvelle offre une fois qu'elle aura intégré de façon pérenne la bibliothèque ?

De quoi avez-vous besoin pour réussir ?

De quelle façon souhaitez-vous toucher votre public ?

Qui devez-vous impliquer ?

2. ÉTABLISSEZ UN ÉCHÉANCIER

Pensez aux objectifs à court terme et à long terme. Voici des exemples de jalons possibles avec des durées indicatives :

- Créer une présentation de votre projet (3 jours)
- Impliquer les acteurs nécessaires (1 semaine)
- Trouver des financements et des moyens supplémentaires (4 semaines)
- Programmer le lancement d'un pilote complètement fonctionnel (2 semaines)
- Définir des indicateurs avant le lancement du pilote (1 semaine)
- Contrôler le pilote chaque semaine pendant les 6 mois suivants

Les calendriers mis en place avant le lancement d'un pilote ont tendance à évoluer étant donné qu'une implémentation fait intervenir toutes sortes de facteurs extérieurs. Votre calendrier dépendra notamment des autres personnes impliquées, de vos moyens et du temps nécessaire pour mettre en place une offre aboutie.



ACTIVITÉ 3

ÉVALUER VOTRE IMPACT

2 heures

Pour mesurer l'impact d'un pilote, il est important d'adopter une approche globale et systémique. N'hésitez pas à aller au-delà des indicateurs traditionnels pour voir comment les gens s'approprient vraiment votre offre. Vous pouvez vous inspirer des conseils suivants ou inventer votre propre méthode.

1. FAITES UNE CARTE DES ACTEURS IMPACTÉS PAR VOTRE PILOTE

Le format carte est plus approprié qu'une simple liste étant donné qu'il permet de représenter facilement des relations d'interdépendance. Essayez d'être exhaustif. N'oubliez pas d'inclure toutes les personnes que vous touchez : celles que vous avez ciblées, mais aussi les autres (tutelle, financeurs, usagers qui ne sont pas directement visés, etc.) Vous pouvez également inclure des éléments non humains : animaux, environnement, ressources. Affichez votre carte ou votre liste dans un endroit où vous l'aurez sous les yeux.

2. INTÉGREZ LES IMPACTS CONSTATÉS DANS VOTRE CARTE

Attribuez une couleur différente aux acteurs en fonction de l'impact positif ou négatif que vous avez sur eux. Si possible, quantifiez cet impact.

3. AMÉLIOREZ VOTRE PILOTE

En vous basant sur ce que vous avez constaté, mettez en place de nouvelles itérations. Essayez d'augmenter les impacts positifs et de diminuer les impacts négatifs, mais sans tout changer pour autant dans votre pilote.

4. ÉVALUEZ VOTRE PILOTE

Considérez cet exercice comme un moyen de continuer d'apprendre tout en améliorant votre pilote. Relisez le passage du guide consacré aux indicateurs, pages 107-108. Posez-vous les questions suivantes :

- Quels sont les indicateurs que vous allez utiliser ?
- Quel est votre objectif final ?
- Que pouvez-vous mesurer ? à court terme ? à long terme ?



ACTIVITÉ 4

PRÉPARER LA PHASE D'INTENDANCE

1 heure

Lorsqu'une nouvelle offre est mise en place, il faut assurer son suivi. Dans le design thinking, on ne cesse jamais d'améliorer une idée. Préparer la phase d'intendance, c'est-à-dire le suivi quotidien du pilote après son implémentation, garantira qu'il garde sa pertinence dans l'avenir et qu'il continue d'être utile à votre public cible.

1. PASSER LE RELAI

Déterminez qui dans votre équipe ou dans la bibliothèque va endosser des responsabilités nouvelles dans la suite des événements. Voici quelques rôles possibles :

- Conseiller
- Prototypeur
- Observateur
- Collecteur de fonds
- Médiateur
- Promoteur

2. RÉUNIONS DE BILAN

Programmez des réunions de bilan longtemps à l'avance avec la nouvelle équipe qui prendra votre relai. Vous aurez souvent affaire à des groupes hétéroclites composés de membres dispersés. Ces bilans vous aideront à maintenir la cohérence de votre concept et ils vous permettront de savoir à quel moment le faire évoluer.



ACTIVITÉ 5

LE BILAN DE VOTRE PROJET

1 heure

Page 1/2

MES FORCES ET MES FAIBLESSES

Prenez quelques instants pour réfléchir à vos progrès personnels. Vous avez sans doute été plus à l'aise avec certaines phases du processus et moins avec d'autres. C'est tout à fait normal. Repensez aux étapes précédentes. Qu'est-ce qui vous a semblé le plus facile ? Qu'est-ce qui vous a semblé difficile ? Pour chaque phase du processus (Inspiration, Idéation, Itération) positionnez-vous sur l'échelle ci-dessous, puis écrivez quelques phrases d'explication.



J'AI EU DES DIFFICULTÉS

JE M'EN SUIS BIEN SORTI

Pourquoi ? Quel a été votre plus grand déclic pendant cette phase ?



J'AI EU DES DIFFICULTÉS

JE M'EN SUIS BIEN SORTI

Pourquoi ? Quel a été votre plus grand déclic pendant cette phase ?



J'AI EU DES DIFFICULTÉS

JE M'EN SUIS BIEN SORTI

Pourquoi ? Quel a été votre plus grand déclic pendant cette phase ?



ACTIVITÉ 5

LE BILAN DE VOTRE PROJET

1 heure

Page 2/2

Évoquez avec votre équipe au grand complet ce qui vous a plu ou pas dans votre travail, dans ce kit pratique et dans le design thinking de façon générale.

ÉVOQUEZ LES SUJETS SUIVANTS

La dynamique du groupe

- Quelle conclusion tirez-vous de votre participation à cette équipe ? Avez-vous aimé travailler ensemble ?
- Quel a été le moment le plus enthousiasmant pour votre équipe ?
- Qu'est-ce qui a été le plus frustrant ?
- Y a-t-il eu des conflits ou des désaccords ? Comment les avez-vous résolus ?

Le kit pratique

- Quels sont les aspects les plus réussis du kit pratique ?
- Quels sont ses points faibles ?
- Imaginez que nous recevions un financement très généreux pour améliorer ce kit. Pouvez-vous nous faire trois propositions d'amélioration ?
Envoyez-nous vos suggestions à : bibliotheque.creative@gmail.com

1. _____	2. _____	3. _____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Vous !

Les membres de l'équipe ont sans doute été plus à l'aise à certains moments qu'à d'autres. C'est tout à fait normal et c'est la raison pour laquelle il est important d'avoir une équipe interdisciplinaire. Faites le point sur votre parcours.

- Pendant quelle phase vous êtes-vous sentis le plus à l'aise ? La phase d'inspiration ? d'idéation ? d'itération ?
- Quand l'équipe a-t-elle rencontré des difficultés ? Pourquoi ?
- Y a-t-il des compétences qui vous ont manqué ? Lesquelles ?
- Si vous pouviez recruter un nouveau coéquipier pour votre projet suivant, quelles compétences clés devrait-il posséder ?

CHAPITRE 5

CONNAISSANCES ACQUISES

Bilan

FÉLICITATIONS ! VOTRE PROJET A CHANGÉ D'ÉCHELLE ET ILEST SUR LE POINT D'ÊTRE IMPLÉMENTÉ !

Nous sommes persuadés que vous avez appris une foule de choses en travaillant ensemble. Maintenant, vous êtes sans doute impatient de voir votre projet intégrer l'offre de la bibliothèque. Patience, vous n'êtes plus très loin de votre objectif.

Que se passera-t-il ensuite? Maintenant que vous maîtrisez les outils du design centré sur l'humain, demandez-vous s'il est nécessaire de maintenir votre équipe pendant la période qui va suivre. Vous pouvez choisir de démarrer un nouveau projet séparément ou tous ensemble. Vous pouvez aussi renouveler la composition de l'équipe. C'est à vous de voir...

À ce stade, vous devriez avoir :

- Créé une présentation
- Élaboré une feuille de route
- Évalué votre pilote
- Préparé la phase d'intendance
- Fait le bilan de votre projet

Merci d'avoir pris le temps de vous former au design centré sur l'humain. Amusez-vous bien et tenez au courant de vos projets!

