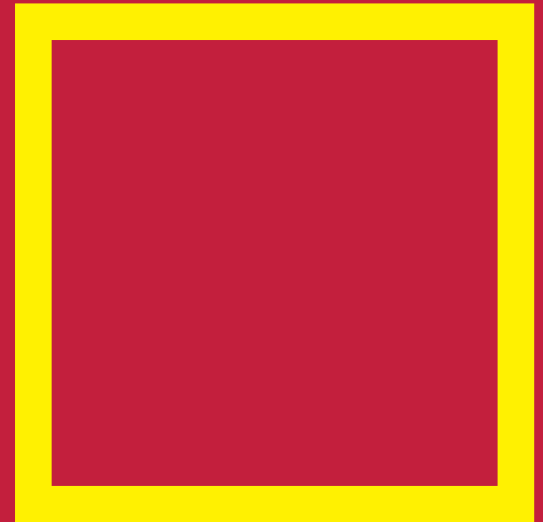


CADRER LA QUESTION DE TRAVAIL



En quoi ça consiste :

Il n'y pas de bon projet sans problèmes clairs et partagés. La phase de cadrage est primordiale pour le bon déroulement d'un projet. Elle permet de contextualiser la demande, de redéfinir ensemble le problème identifié et de partager les enjeux du sujet.

Quelques conseils

- Lister les a priori sur un sujet ;
- Remonter dans l'historique du projet ;
- Connaître le jeu d'acteur ;
- Faire le tour de vos cartes en main ;
- Sonder le périmètre d'action ;
- Vérifier la taille de l'équipe projet ;
- Identifier les ressources invisibles ;
- Vérifier la solidité des contraintes ;
- Reformuler les bonnes questions de travail

OBSERVER LES USAGES



En quoi ça consiste :

En partant des réalités de terrain et des pratiques des usagers, l'immersion permet de comprendre un sujet en allant au plus près des personnes, des objets et des infrastructures qui le constituent. L'immersion permet de collecter des indices, des idées, et des intuitions pour nourrir un futur travail de conception.

Quelques conseils

- Repartir du terrain pour nourrir sa compréhension technique des contraintes ;
- Lister une diversité d'usagers à rencontrer (usager extrême : proche et éloigné du service) ;
- Concevoir des outils d'entretien et d'observation adaptés ;
- Proposer vos solutions : une enquête créative, c'est avoir des idées ;
- Être exigeant avec la matière récoltée ;
- Improviser : les postures d'immersion sont des repères pédagogiques, pas des contraintes ;
- Comprendre les mésusages ;
- Mettre en commun et croiser les regards de chacun en termes d'enseignement ;
- Rendre compte.

Des exemples de méthodes à mobiliser

- **Micro-trottoir** : des rencontres inopinées avec des passants ou usagers pour les questionner sur leur vision du service.
 - **Shadowing** : devenir l'ombre des usagers pour observer leurs comportements et interactions sans intervenir ou commenter pour construire une expérience du service
 - **Entretiens collectifs** : mini-atelier de retour d'expérience avec des usagers sélectionnés en amont selon des critères spécifiques pour permettre le rebond entre usagers et les questions collectives.
 - **Visite commentée de site** : une visite de site par les usagers qui commentent leur parcours dans le service.
- Visite et balades à vélo : une visite d'un espace à l'échelle de l'urbain en vélo, en groupe ou de manière autonome avec des outils de parcours conçus en amont.

DÉVELOPPER
DES IDÉES



En quoi ça consiste :

Généralement, lorsque l'on demande à quelqu'un de "concevoir" il est intimidé. En revanche, lorsqu'on lui demande d'avoir des idées, il en a. Concevoir en chambre, co-concevoir, hiérarchiser, supprimer, sélectionner : plus que de développer des idées "innovantes", la conception est un exercice de synthèse créative qui vise à mettre en réelle cohérence des propositions très différentes pour garantir le fonctionnement d'un service.

Quelques conseils

- Donner un périmètre d'autorisation aux participants pour leur permettre de s'affranchir des contraintes (techniques, budgétaires ou décisionnelles) futures ;
- Donner des critères (en 2021, répliquable...) afin de respecter certains principes de réalité ;
- Ne pas chercher la solution parfaite : il vaut mieux une multiplicité de réponse incomplètes sur l'ensemble du parcours ;
- Intégrer les contraintes techniques pour en faire des leviers de propositions et améliorer les projets ;
- Se rappeler que retirer des éléments ou des étapes est une solution à part entière ;
- Avoir une pensée analogique : comparer avec d'autres dispositifs connus et s'inspirer d'autres modalités de fonctionnement.

Des exemples de méthodes à mobiliser

- **Atelier de co-conception** : un atelier collaboratif où les agents, les parties prenantes et les usagers conçoivent main dans la main.
- **Scénarios d'usages** : une méthode qui permet de raconter et représenter la suite d'étape et de moment d'interaction qu'a une personne avec une organisation, un système ou un service.
- **Idéation contrainte** : une session d'idéation (brainstorming) qui intègre des contraintes pour stimuler la créativité des participants.
- **Faire challenger les idées** : présenter les idées à des collègues novices et leur laisser un temps pour amender ou faire des remarques très tôt sur les propositions.
- **Faire des présentations anticipées** : se forcer tôt dans la démarche de conception à partager et présenter un projet pour en vérifier la lisibilité et sa communication.

RENDRE
TANGIBLE



En quoi ça consiste :

L'objectif du prototypage est de donner une forme concrète à une proposition, de manière à pouvoir la tester en conditions réelles. Le maquettage est lui une forme de prototypage moins abouti qui permet de donner à voir des intentions sans pour autant permettre de tester véritablement la proposition.

Quelques conseils

- Accepter l'indécision ;
- Laisser rapidement tomber les premiers essais ;
- Oublier l'esthétique ;
- Accepter de recommencer ;
- S'arrêter sur une idée ;
- Collecter plein de ressources (PLEIN) ;
- Travailler à plusieurs sans écrans (quand c'est possible) ;
- Demander de l'aide spécifique ou technique ;
- Ajouter des fonctions au fil de l'eau ;
- Présenter vos maquettes à des usagers ;
- Recommencer.

Des exemples de méthodes à mobiliser

- **Prototypage in situ** : tester directement sur place la solution même imparfaite pour vérifier la praticité et l'utilité du lieu choisi.
- **Dirty prototyping** : tester rapidement les fonctionnalités, avec de mauvaises finitions visuelle pour vérifier les usages.
- **Prototype d'aspect** : faire des belles représentations visuelles qui permettent de comprendre l'objectif mais sans interactions possibles.
- **Prototype crash-test** : tester les fonctionnalités pour en comprendre les limites techniques, cognitives ou d'entretien.

TESTER



En quoi ça consiste :

Le test des solutions est une étape incontournable dans la conception. Les retours des usagers - incluant les opérateurs - qui seront aux premières loges forment une matière précieuse pour comprendre les marges d'amélioration d'un nouveau service (ou prendre la décision d'abandonner une solution !).

Quelques conseils

- Choisir le bon terrain d'expérimentation ;
- Adapter la durée et la temporalité du test en fonction de l'objet testé ;
- Choisir et préparer en amont les usagers qui participeront au test ;
- Préparer un protocole de test clair et partagé ;
- Créer les conditions pour un cadre de parole respectueux de toutes les parties ;
- Délimiter le périmètre de données à recueillir ;
- Créer un guide d'expérimentation ;
- Consolider les données qualitatives et/ou quantitatives recueillies.

Des exemples de méthodes à mobiliser

- **Test accompagné** : l'utilisateur teste le service ou la solution en étant observé par le concepteur qui en tire des enseignements.
- **Bêta test** : un groupe de testeurs volontaires expérimentent la solution en avant première.
- **Chapeaux de bono** : une méthode utile dans la phase de test car elle encourage la pensée critique.
- **Atelier de retours usagers** : un atelier pour présenter le prototype à des usagers ou des opérateurs et permettre d'intégrer toutes les suggestions d'amélioration.

DÉPLOYER



En quoi ça consiste :

Déployer c'est passer à la mise en œuvre opérationnelle de votre projet après plusieurs semaines ou mois d'itération. Une bonne idée non mise en œuvre peut rapidement devenir une mauvaise idée. Le design de service ne vise pas à produire des idées mais bien à faire avancer concrètement un projet, un service, une solution et accélérer sa mise en place.

Quelques conseils

- La solution idéale n'existe pas : lancez-vous dans le test rapidement dans une logique d'essai-amélioration ;
- Une solution ou un service encore perfectible gagne à être déployé, il sera amélioré petit à petit ;
- Tester rapidement en conditions réelles : plus le moment du lancement est retardé moins il a de chance d'avoir lieu.

Des exemples de méthodes à mobiliser

- **Atelier de débogage** : un atelier mobilisant l'ensemble des parties concernées pour solutionner les aspects techniques.
- **Règles de validation** : déterminer les indicateurs qui permettront de valider la pertinence d'un projet.
- **Panorama de déclinaison** : proposer un panel de solutions adaptables qui permettent de proposer des solutions alternatives en fonction de situations différentes (acteurs, lieux, savoir...).
- **Usagers testeurs** : mobiliser un groupe d'utilisateur connus pour tester dans la durée du déploiement les propositions et les adaptations tout en capitalisant sur les différents échanges.