

Annexe 2 – Exemple d'introduction à la méthode design thinking

Ce document présente un module de formation de 2 jours pour découvrir le design thinking appliqué à l'action publique.

Il propose une acculturation progressive à la démarche (double diamant, empathie, idéation, prototypage, test), en s'appuyant sur des outils pratiques (cartographie des parties prenantes, interviews usagers, cartes d'empathie, storyboards, prototypes, etc.).

L'objectif est de comprendre les fondamentaux du design thinking, de saisir la posture de l'agent public dans cette méthode et de s'inspirer de projets réels pour impulser l'innovation dans les politiques publiques.



Accompagner à la transition
numérique des territoires

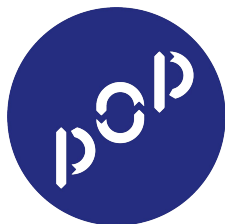


EMBARQUER

Découvrir le design thinking

Qui sommes-nous ?

➤ Accompagner l'innovation sur les territoires



FAIRE
SOCIÉTÉ
NUMÉRIQUE

POP est un opérateur d'innovation sociale numérique qui impulse, teste et passe à l'échelle des activités transformatrices au service d'une société numérique plus inclusive et créative.



Design de politiques publiques, de projets numériques et de tiers-lieux. POP Up, une équipe de 7 consultants et designers.

POP UP à Lille

POP Up vous accompagne pour :

- Appréhender les transformations numériques et leurs multiples implications sur votre organisations et votre projet
- Ancrer vos projets dans une vision collective et partagée des transformations désirées
- Développer la culture, les espaces, les pratiques de collaboration et d'innovation
- Concevoir et expérimenter des solutions nouvelles aux problématiques de vos parties prenantes

#Numérique #Collaboration #Innovation #Design #Pédagogie
#Communautés #Territoire



Qui sommes-nous ?

> EMBARQUEZ



→ OBJECTIFS

- Comprendre le sens des process de design thinking
- Comprendre la posture de l'agent public dans le process design
- Appréhender les enjeux du design dans l'action publique
- Découvrir les grandes phases d'un process design
- S'inspirer à partir de projets réels, donner envie

JOUR 1 : S'ACCULTURER ET S'OUTILLER

JOUR 2 : S'INSPIRER ET ÉCHANGER



Programme de la formation

> Détail des journées

Journée n°1

10/06/2024

Matinée (9h30 - 12h30)

- Accueil et brise glace, **distribution du carnet de bord**
- D'où vient l'innovation publique ?
- Méthode design et double diamant
- Présentation du sujet

Après-midi (14h - 17h30)

- Cartographie des parties prenantes
- Définir le périmètre de son sujet de co-design
- Découverte des **métacartes Faire Ensemble**

Journée n°2

11/06/2024

Matinée (9h - 12h30)

- Accueil et mise en énergie
- Méthode de l'interview
- Préparation de l'interview usager

Après-midi (14h - 17h)

- **Interview des usagers**
- Reformulation du sujet du commanditaire
- Rédaction du livrable
- Mise en perspective des apprentissages, retours à chaud



les règles de l'INTELLIGENCE COLLECTIVE



ÉCOUTER avec **ATTENTION**



PARLER avec **INTENTION**



ÊTRE **BIENVEILLANT**



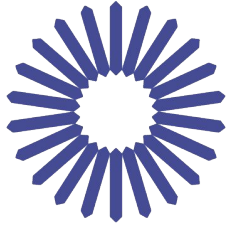
SE FAIRE **CONFIANCE**



RESPECTER le **CADRE**

CC-BY-NC-SA

 @lelenspouille
& www.recompose.it



D'où vient l'innovation publique ?

Définitions

Définitions

► DESIGN THINKING

1. Une logique de co-crédation : une organisation qui met le design thinking au cœur de son activité ne fait pas travailler ses départements de manière isolée, et instaure au contraire une logique «cross-département» favorisant l'intelligence collective et la collaboration
2. Une gymnastique intellectuelle alternant des phases d'intuition et d'analyse, dans une logique d'ouverture/fermeture (empathie, définition, idéation, prototypage, test)
3. Une importance majeure accordée à l'étude de terrain (observation ethnographique) qui offre une compréhension pleine et entière des expériences, contrairement aux classiques études quantitatives et qualitatives.

CO-CONCEPTION

La co-conception peut faire partie des étapes de la démarche "Design thinking". C'est le moment où, dans le projet, on implique l'utilisateur dans le développement d'un service ou d'un produit. Le co-design, la co-crédation, la conception participative mais aussi le design collaboratif sont autant de termes utilisés pour désigner le principe d'un travail partagé, faisant participer activement les usagers finaux.

FACILITATION

Le facilitateur n'est pas un expert. Il est là pour tirer le meilleur parti d'un groupe, pour aider les participants à accoucher de leurs idées et pour veiller au respect du programme. Lors d'un atelier ou d'une session collaborative, le facilitateur est chargé de veiller à la bonne énergie entre les participants, à ce qu'ils restent motivés et à ce que chacun puisse apporter sa contribution.... Le tout sans jamais porter de jugement.

Définitions

» DESIGN THINKING

*« Le design thinking est une discipline qui utilise la sensibilité, les outils et les méthodes des designers pour permettre à des équipes multidisciplinaires d'innover en mettant en correspondance attentes des **utilisateurs**, **faisabilité** et **viabilité** économique. »*

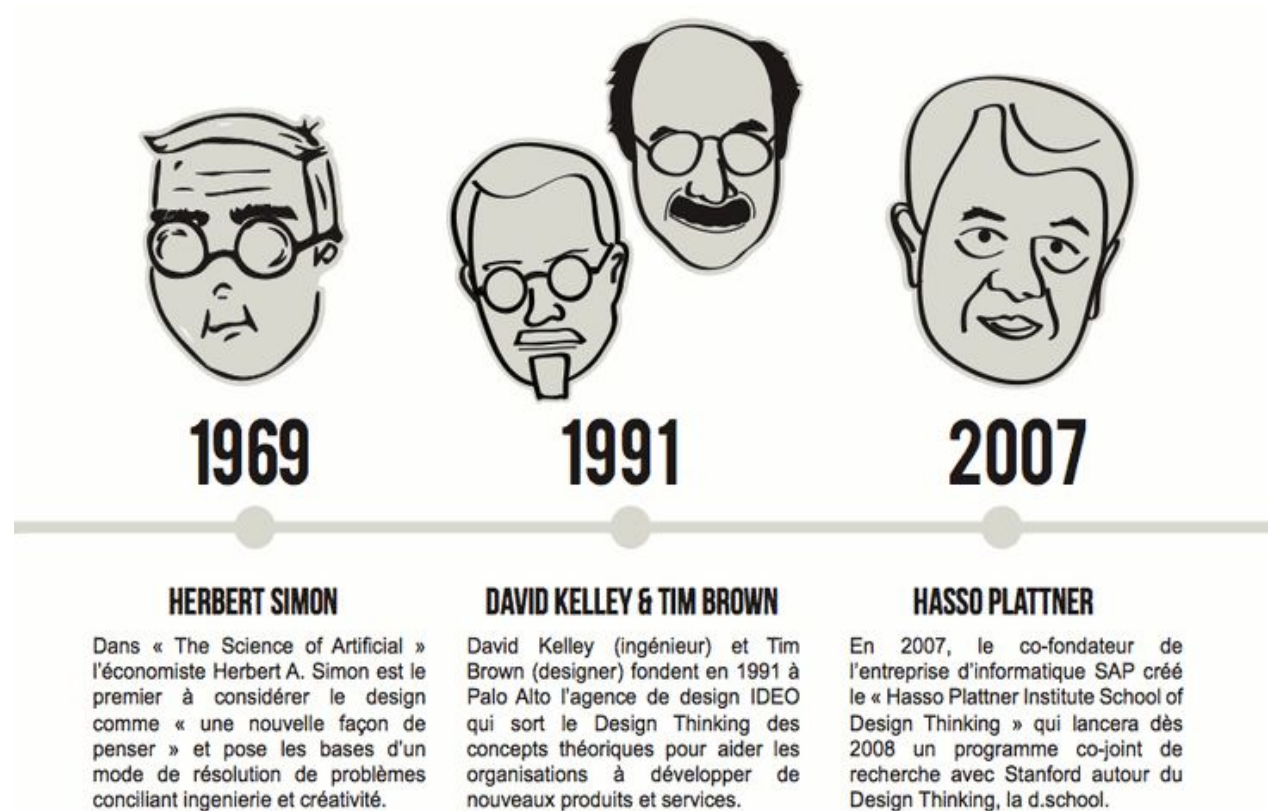
Tim Brown, EO et Président de l'agence IDEO

Définitions

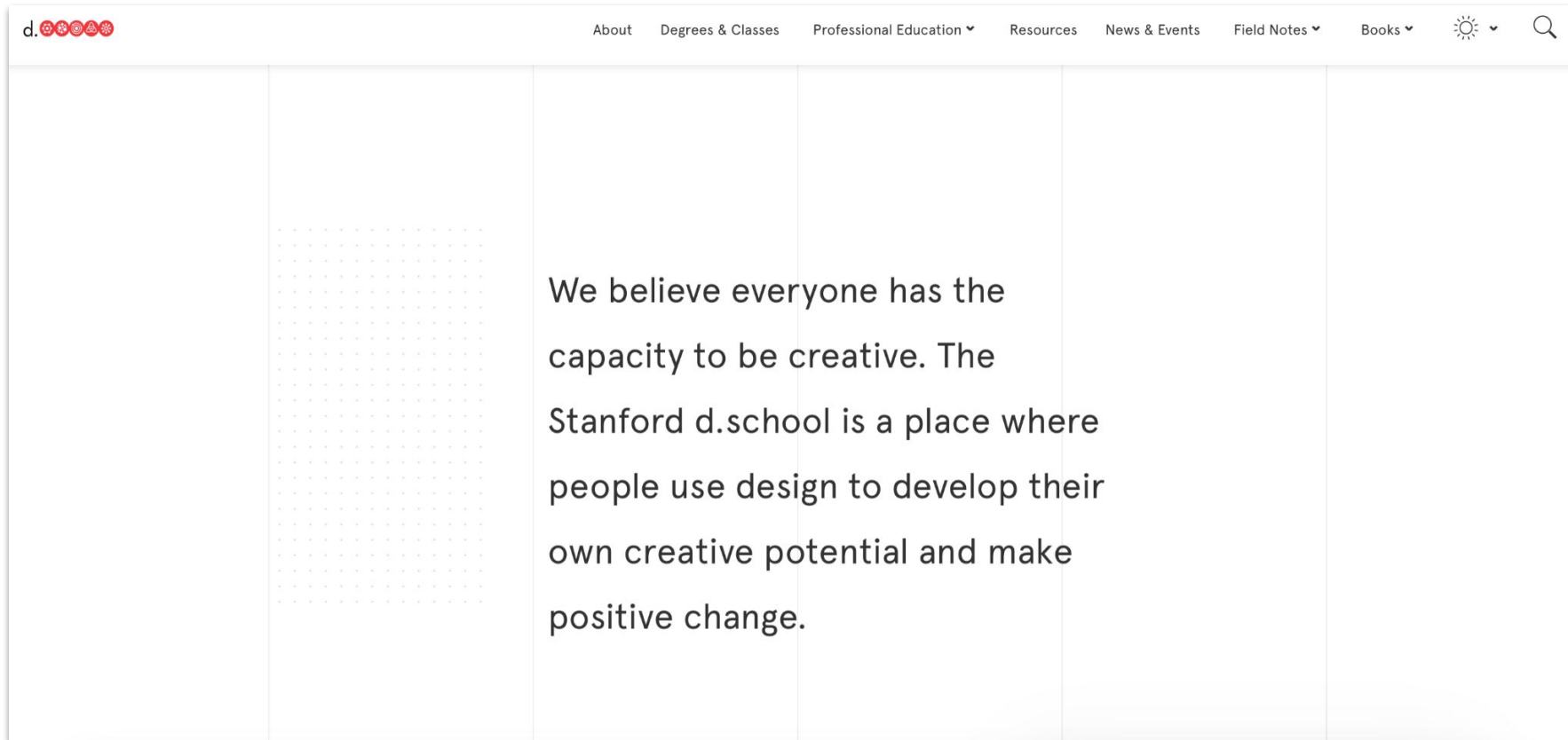
DESIGN THINKING

Le design thinking permet de résoudre des problèmes en partant des besoins des utilisateurs et en développant des solutions pour y répondre.

Ces solutions peuvent être de natures complètement différentes : produits, services, expériences, nouvelle forme de management etc.



source : « Are You Design ? Du Design Thinking au Design Doing. »



> Définitions

1850

1950

1960

1970

1980

1990

2000

2010

2020

L'ère industrielle

La production de masse

La postmodernité

La révolution numérique

La mondialisation

La sobriété ?



Chaise N14 de Thonet

Bic Cristal de Marcel Bich

Ettore SOTTASS -
Etagère Carlton - 1981

Ordinateur iMac, 1998

Logo, emballages, produits, interfaces, boutique

La naissance du design

Qualité ergonomique

Performance industrielle

Design alternatif

Design de service

Design global

Eco-design

Le design est créateur d'objets esthétiques

Le design comme garant de la qualité d'usage

Le design intégrateur du processus produit

Le design s'affirme face à la société de consommation

Le design est créateur d'expérience : le son, la lumière, les odeurs, etc.

Le design en tant que vision globale

Le design comme acteur de la transition écologique

Définitions

» DESIGN THINKING

Design produit

Design graphique

Design industriel

Design d'interface (UI)

Design d'espace

Design de services

Design d'expérience (UX)

Design de mode

Design de politiques publiques

Design stratégique

Design de marque

Design sonore

Design d'organisation

Design culinaire

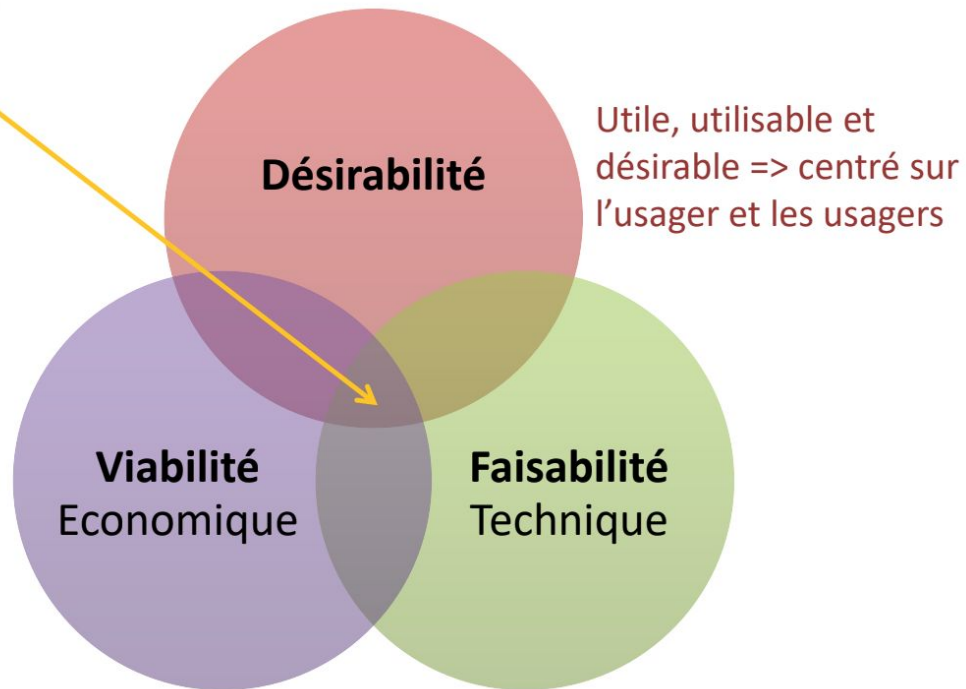
...

source : « Are You Design ? Du Design Thinking au Design Doing. »

Définitions

> DESIGN THINKING

Innovation



source : « Are You Design ? Du Design Thinking au Design Doing. »



Velib' réinvente l'expérience du transport en vélo par un modèle à l'usage



Lapeyre avec la d.school
Meuble de salle de bains
destiné aux seniors



AccordHotels avec Sismo Design
A Lille, le concept « Common Roof »
propose aux clients de participer à la
vie de l'hôtel.

➤ L'innovation centrée sur l'utilisateur : Le MindLab au Danemark 2007

Son objectif : développer des innovations dans les processus administratifs

Quelques projets intéressants :

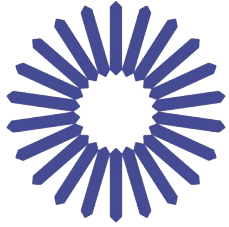
- La chasse aux lourdeurs administratives : intégrer les utilisateurs, mobiliser les sciences sociales, utiliser une méthodologie rigoureuse de test et d'évaluation, faire la part belle aux approches qualitatives.
- La Réforme de l'école élémentaire : diffusion des pratiques de réunions efficaces, création d'une communauté de praticiens, projet X qui récompense les techniciens qui mettent en oeuvre les solutions
- Expérience Sophie Calle ...

➤ L'innovation centrée sur l'utilisateur : Le MindLab au Danemark 2007

Le MindLab s'est inspiré d'une œuvre de la Française Sophie Calle pour améliorer son système de déclaration des impôts fonciers. Perçue par les Danois comme opaque et frustrante, la missive reçue par deux millions d'administrés méritait d'être améliorée.

Dans son œuvre « **Prenez soin de vous** », Sophie Calle demandait à un panel d'anonymes et de spécialistes d'analyser pour elle le message électronique de rupture amoureuse dont elle venait de faire l'objet. Les réponses, hétéroclites, montraient l'étendue des perceptions face à un même message. Reprenant la démarche, les fonctionnaires danois ont demandé à un sémiologue, une femme de ménage, un poète... des profils très éloignés les uns des autres, de décrypter la lettre des impôts fonciers.

Grâce à leurs retours, ils ont établi cinq points de crispation : la lettre est perçue comme une menace dominante, opaque, difficilement compréhensible, au texte lent et laborieux, qui traite de façon mécanique et juridique un sujet qui mobilise fortement l'affect.



Facilitation graphique

Quelques notions

Quelques notions

> FACILITATION GRAPHIQUE

Les 7 familles de vocabulaire visuel :

1. écriture et nombre (contenu)
2. dessin, picto et personnage (contenu)
3. puces (structure)
4. contenant, cadre (structure)
5. connecteur, ligne, flèche (structure)
6. couleurs (structure et mise en relief)
7. ombre (mise en relief)

Pas plus de 5 couleurs (noir et ombre inclus)

DESSINEZ VOS IDÉES

1 ✂ DÉCOUPEZ LE SUJET



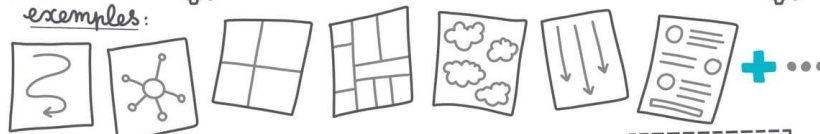
2 ✎ DESSINEZ LES IDÉES

exemples: ✉ ♥ ☹ 👍 💡 ☁ ⚠ ✓ ✕ 🎯 📄 🖥 🏠 🚗

FAITES SIMPLE • LIMITEZ-VOUS À 2/3 COULEURS

3 ⚙ ORGANISEZ LES IDÉES

exemples:



➡ ➡ ➡ UTILISEZ DES FLÈCHES ET CADRES

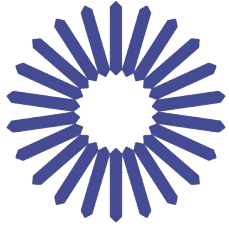
4 ✎ DESSINEZ VOS POLICES

exemples: A A A a a A A A A a A

FAITES SIMPLE • LIMITEZ-VOUS À 2/3 POLICES

ET SURTOUT AMUSEZ-VOUS!

🐦 @helenepouille

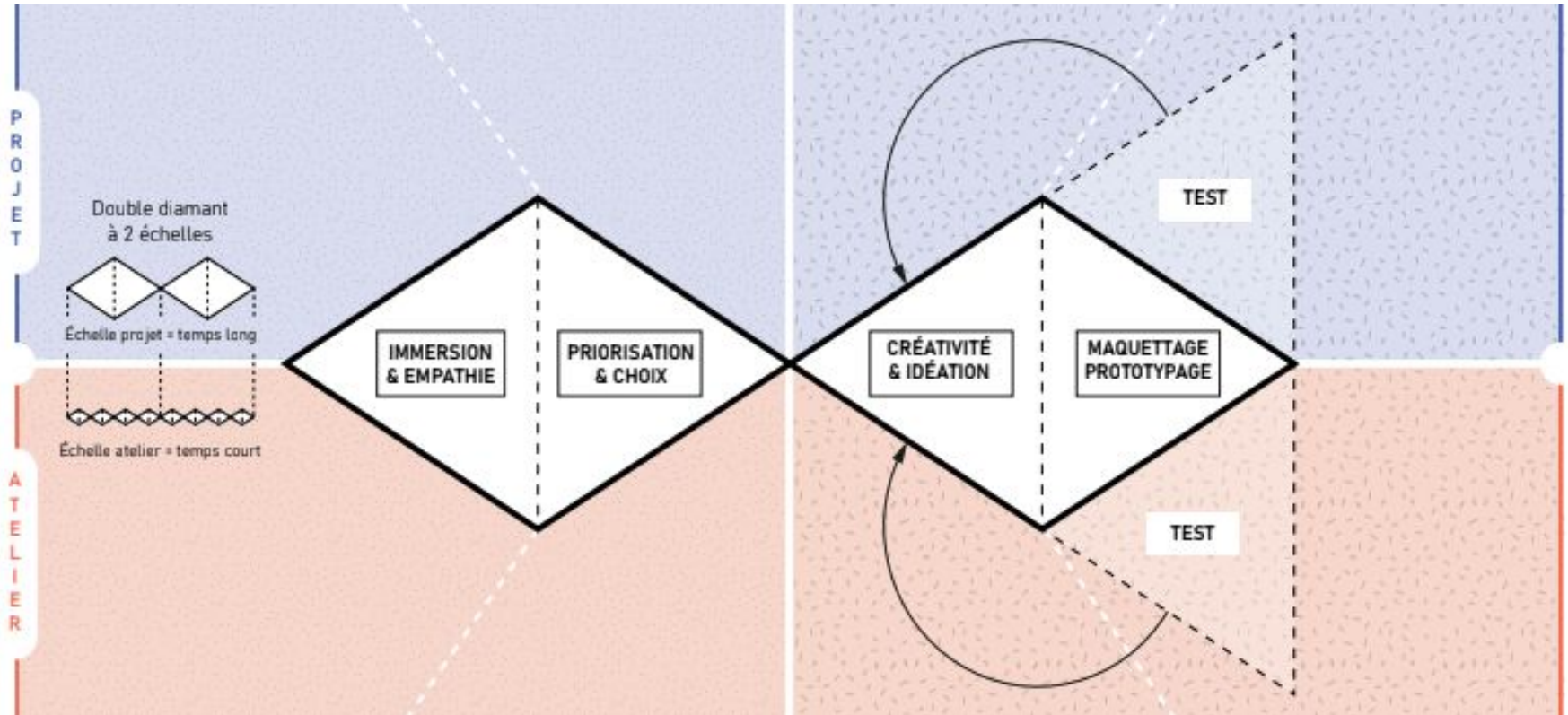


Démarche design

Double diamant : kesako ?

Double diamant

DESIGN THINKING & CO-CONCEPTION



► Design Service - Comment impulser des pratiques de rénovation chez les habitants de la MEL ?

Question de conception : Comment favoriser le passage à l'acte des habitants

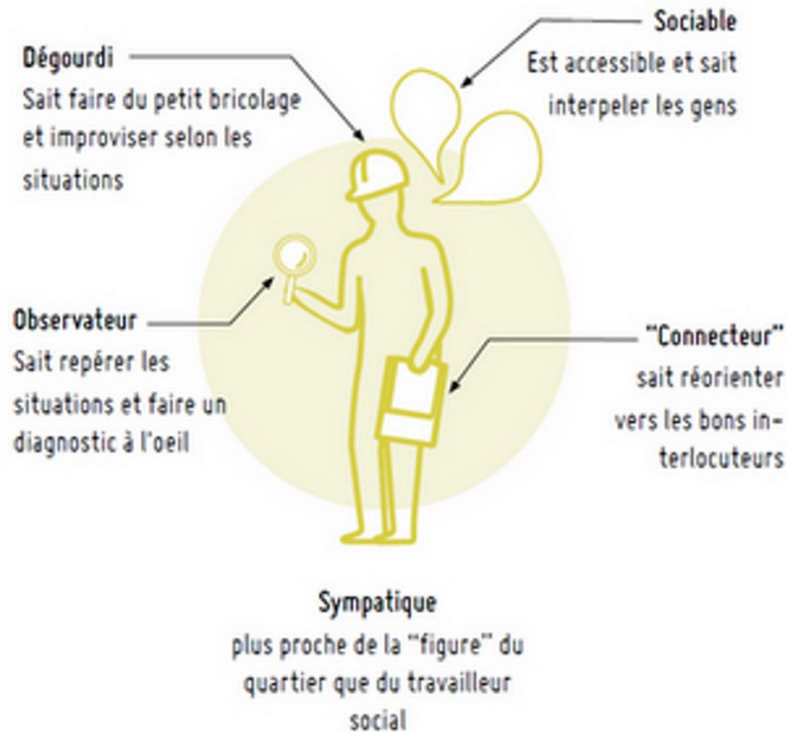
Le service proposé

Design de service

PRINCIPES DU SERVICE

- 1 il ne repart jamais sans avoir fait **avancer la situation**
- 2 il **saisi les prétextes** pour rentrer chez les gens
- 3 il vise l'usager "Contact+3" et favorise le **bouche à oreille**
- 4 il ne rentre **pas en concurrence** avec le marché
- 5 il agit en toute **sécurité**

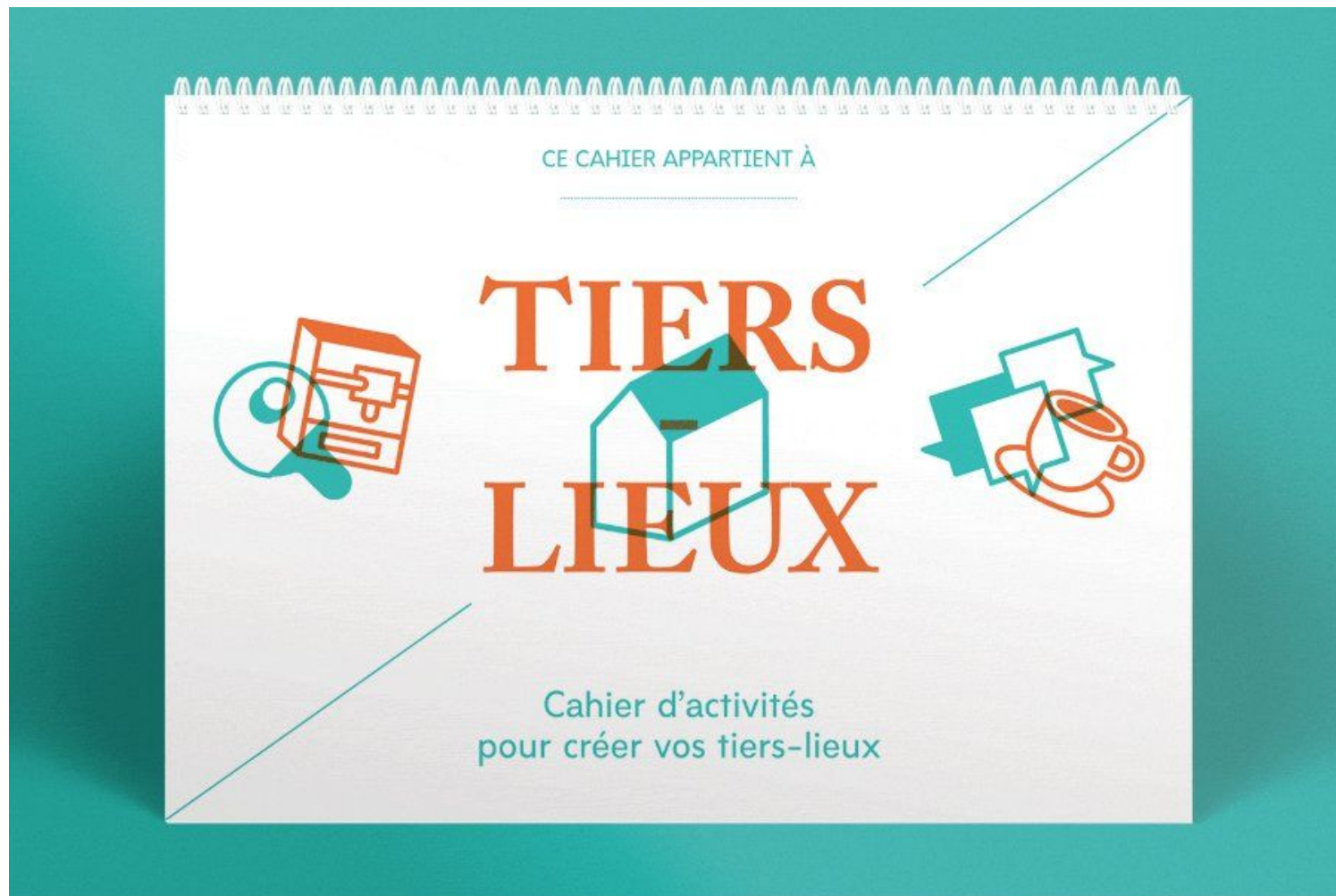
LE PROFIL TYPE DU BRICO-CONCIERGE



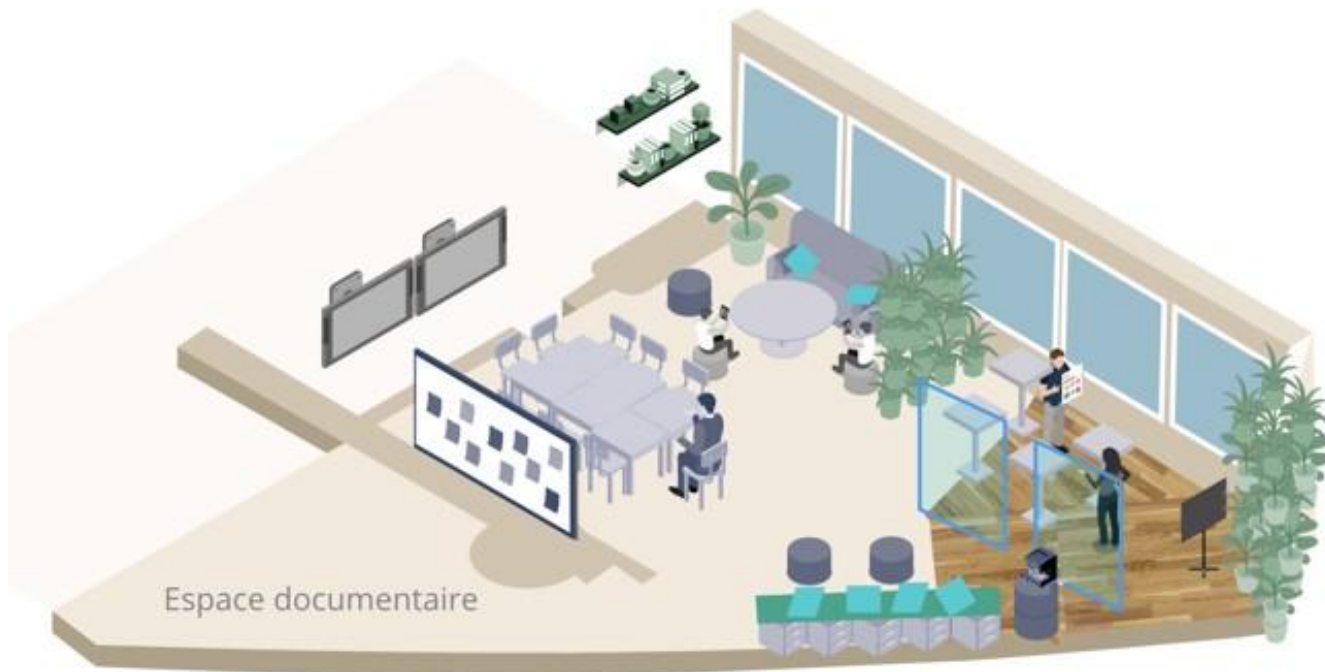
ORGANISATION DU TEMPS

- 1 **MATIN**
Permanences sur les marchés
! à tester dans un second temps : une activité le week-end pour toucher le public d'actif
- 2 **APRES-MIDI**
Tournée de présentation et quand l'occasion se présente, interventions chez les habitants

➤ Design méthode : Comment accompagner les porteurs de projets de tiers-lieu



► Design espaces : aménagement de l'espace documentaire de la tour sequoia en lieu de documentation et de convivialité



FORMAT COLLABORATION

Outre ces plans, une charte d'utilisation de l'espace et des scénarios d'usage ont également été prototypés lors des ateliers.

Ces prototypes ont directement alimenté l'aménagement et la gestion finale de la Ruche (nom également choisi lors des ateliers).

Double diamant

> Etape n°1 : entrer en empathie

Le problème que vous devez résoudre n'est pas seulement le vôtre !

Observez les usagers dans leur environnement

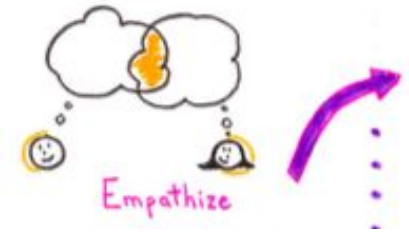
Regarder les utilisateurs vous donner des indices sur ce qu'ils pensent et ressentent - ce dont ils ont besoin.

Parlez aux usagers à des moments clés, captez leurs paroles et leurs ressentis

Interviewer les usagers permet de comprendre quelles sont leurs valeurs et identifier des non-dits.

Mettez-vous dans la peau de l'utilisateur pendant quelques temps

Trouvez (ou créez) un moyen de vous immerger dans l'expérience des usagers afin de comprendre directement pour qui vous recherchez des solutions.



PHASE D'EMPATHIE

Quelques outils associés :

- personae
- carte d'empathie
- customer journey map
- interview utilisateur
- méthode des 5 pourquoi
- ...

Double diamant

➤ Etape n°1 : entrer en empathie

PERSONAE



Photo

Doit être représentative du Persona (sa vie, son entourage, ses valeurs, son style, sa culture, etc.)

Prénom Nom

Âge, métier (ou occupation), lieu

Citation représentative du persona

Aisance numérique : ○○○○

Expertise domaine : ○○○○

Fréquence d'usage :

Raconter une histoire :

- Qui est cette personne ?
- Que fait-elle dans sa vie ?
- Quelles sont ses habitudes ?
- Quelles sont ses préférences ?
- Quelles sont ses connaissances et ses attentes (son domaine, les technologies numériques, votre produit ou marque etc.) ?
- Quelles sont ses valeurs ?
- Quels sont ses buts de vie ?



Buts clés

- Dans quel(s) objectif(s) cette personne utilise-t-elle votre service ?
- Donner des priorités aux différents buts identifiés.



Personnalité

- Quels sont ses traits de personnalité ?
- Quels sont ses comportements ?

PERSONA USAGER



Nom, Prénom : DUPONT Dominique

Âge : 55 ans

Lieu de résidence : Paris

Activité professionnelle : chargée de mission au MTES, sous directrice à la DEB

Situation familiale :

divorcée, 3 enfants (plus à charge) vit isolée dans son duplex avec terrasse avec son chien lévrier afghan

Profil :

ITPE
très investie dans son travail
travaille dans un bureau individuel depuis 10 ans
télétravail forcé pour cause de situation sanitaire
a eu du mal à se mettre aux outils numériques
A du mal avec le management à distance / télétravail
dans l'attente d'un espace physique pour rencontrer
les agents sous son autorité hiérarchique (contrôle)
Management directif, descendant

Centre d'intérêts :

- Prof de Zumba
- vegan
- La bourse



Disponibilité



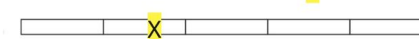
Mobilité



Niveau de vie



Adhésion au projet



Attentes en matière de résultats

Attentes en matière de l'utilisation du lieu : Son mode de management peut se trouver en conflit avec la mise en place de ce type de structure.
Doute sur la productivité des agents et crainte de la perte de contrôle hiérarchique liée au développement du travail collaboratif

Double diamant

➤ Etape n°1 : entrer en empathie

CARTE D'EMPATHIE



Carte d'empathie

Date:

Version:

1 La personne

- qui souhaitons-nous comprendre?
- sa situation
- son rôle

Objectif

2 Ce qu'elle a besoin de faire

- que doit-elle faire de manière différente?
- quelles tâches souhaite-t-elle pouvoir réaliser?
- comment saura-t-elle qu'elle a réussi?

3 Ce qu'elle voit

- marché / offres
- environnement immédiat
- ce que font les autres
- lectures, films, vidéos

4 Ce qu'elle dit

- ce que nous avons entendu dire par cette personne
- ce qu'elle pourrait dire

5 Ce qu'elle fait

- au quotidien
- comportement observé
- ce qu'elle pourrait faire

6 Ce qu'elle entend

- ce que disent les autres
- ce que disent ses amis,
- ce que disent ses collègues
- les on-dit

7 Ce qu'elle pense et ressent

PROBLÈMES	ASPIRATIONS
- peurs	- souhaits
- frustrations	- rêves
- obstacles	

Quelles autres pensées pourraient influencer son comportement?

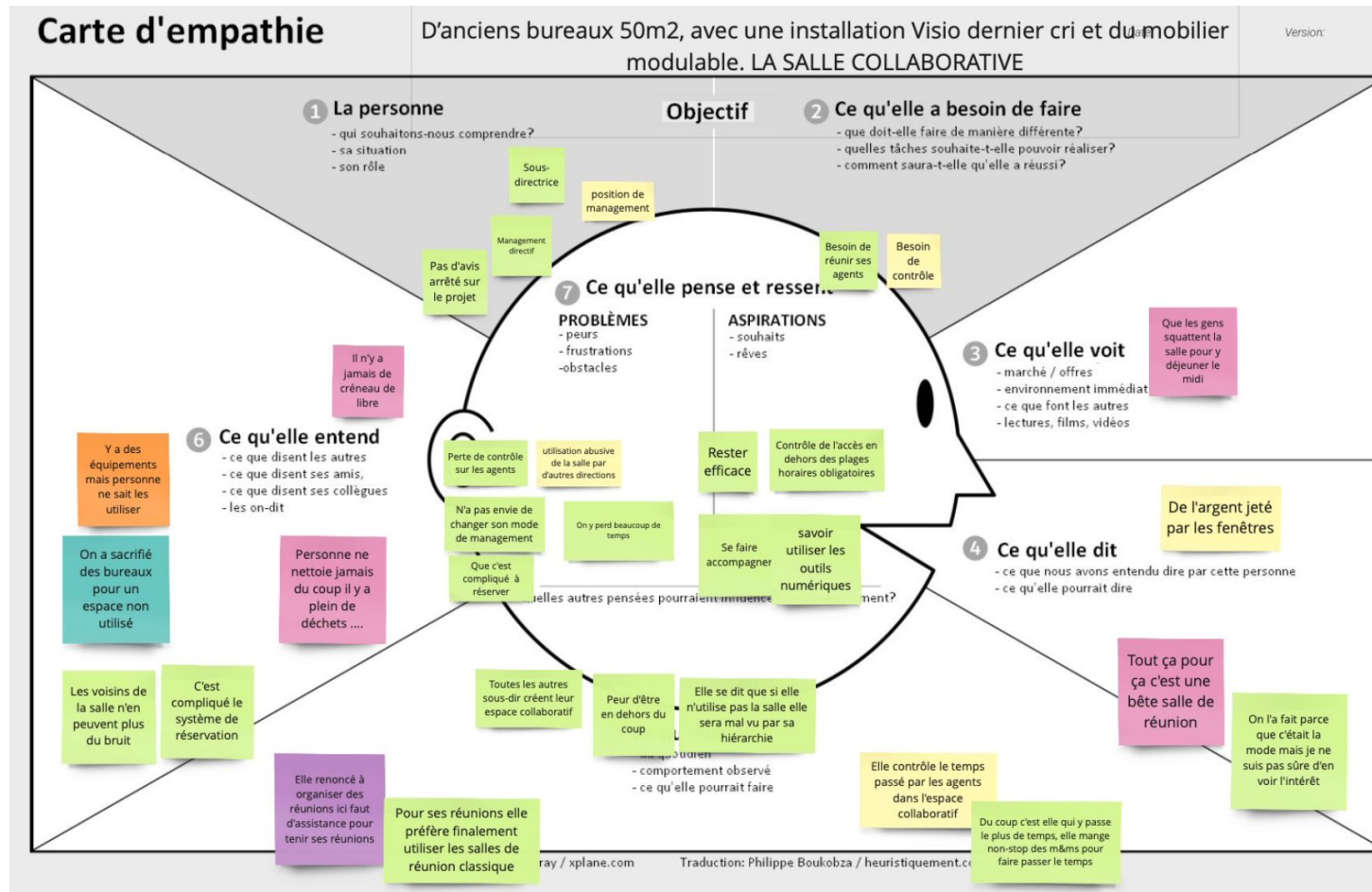
Source Dave Gray / xplane.com

Traduction: Philippe Boukobza / heuristiquement.com

Double diamant

➤ Etape n°1 : entrer en empathie

CARTE D'EMPATHIE



Double diamant

➤ Etape n°1 : entrer en empathie le brico concierge

Obtenir un portrait fin du foyer que l'on rencontre :

Quelles sont les particularités de ce foyer ?

Quel est son rapport aux travaux de rénovation, son expérience des petites réparations, des grands travaux de rénovation, ou de la précarité énergétique ?

Et quelles sont les solutions qui lui inspirent confiance ?

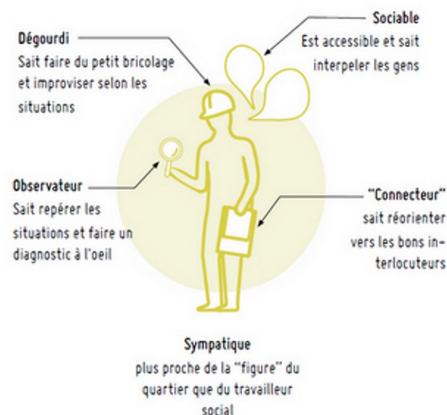


Le service proposé

PRINCIPES DU SERVICE

- 1 il ne repart jamais sans avoir fait **avancer** la situation
- 2 il **saisi les prétextes** pour rentrer chez les gens
- 3 il vise l'usager "Contact+3" et favorise le **bouche à oreille**
- 4 il ne rentre **pas en concurrence** avec le marché
- 5 il agit en toute **sécurité**

LE PROFIL TYPE DU BRICO-CONCIERGE



ORGANISATION DU TEMPS



Double diamant

➤ Etape n°1 : entrer en empathie le cahier d'activités des tiers lieux

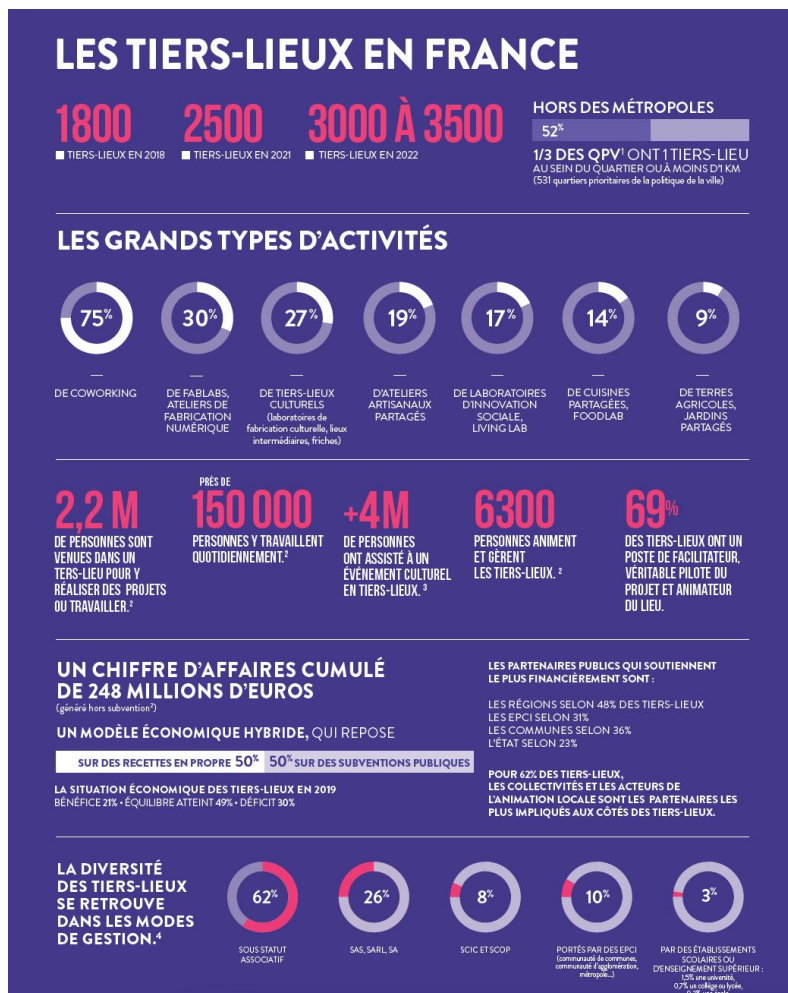


Obtenir un portrait des lieux ?

Portrait du porteur de projet ?

Quel est son rapport au lieu ? Sa connaissance de la culture tiers-lieux ?

Quels outils a t il pour animer la communauté ?



Double diamant

> Etape n°2 : définir

L'enjeu est d'aboutir à une problématique claire à partir des éléments récoltés. Cette étape vise à insuffler un sens à l'information collectée dans l'étape précédente.

Demandez pourquoi ? pourquoi ? pourquoi ? pourquoi ? pourquoi ?

Ne cessez jamais de vous demander « POURQUOI ? ». La méthode des 5 pourquoi est souvent utilisée pour trouver la source d'un problème.

Assumez la dimension subjective de votre problématique

Expliquez clairement pourquoi et comment vous avez choisi cette problématique

Revendiquez le point de vue des usagers

Utilisez le verbatim des usagers



PHASE DE DÉFINITION

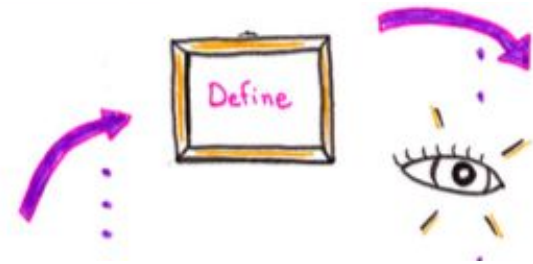
Quelques outils associés :

- 5 pourquoi
- customer journey map
- planning poker
- vote
- POF ou "point of view"

Double diamant

> Etape n°2 : définir

CUSTOMER JOURNEY MAP



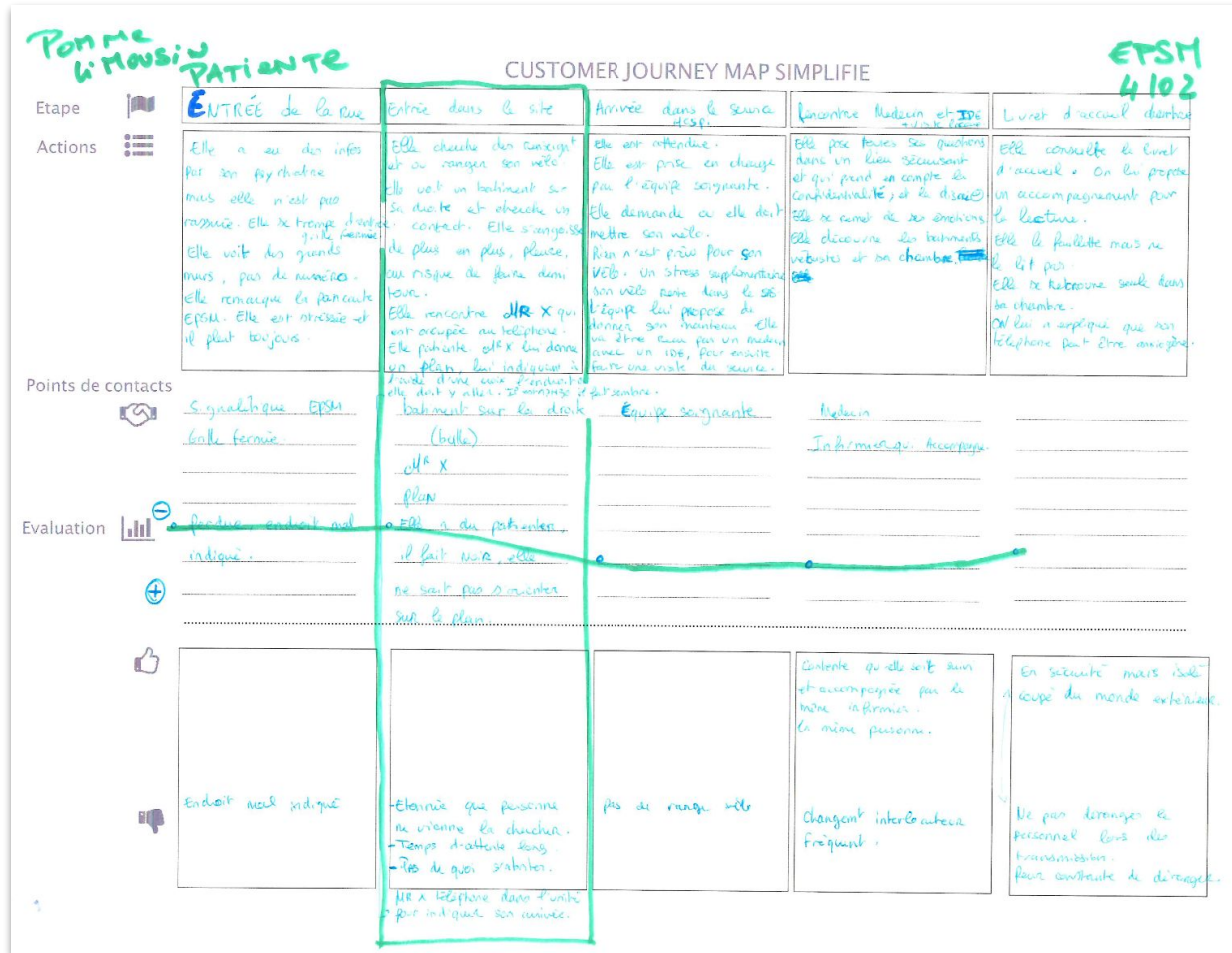
CUSTOMER JOURNEY MAP SIMPLIFIE

Etape						
Actions						
Points de contacts						
Evaluation						

Double diamant

➤ Etape n°2 : définir

CUSTOMER JOURNEY MAP



Double diamant

➤ Etape n°2 : définir

Brico concierge

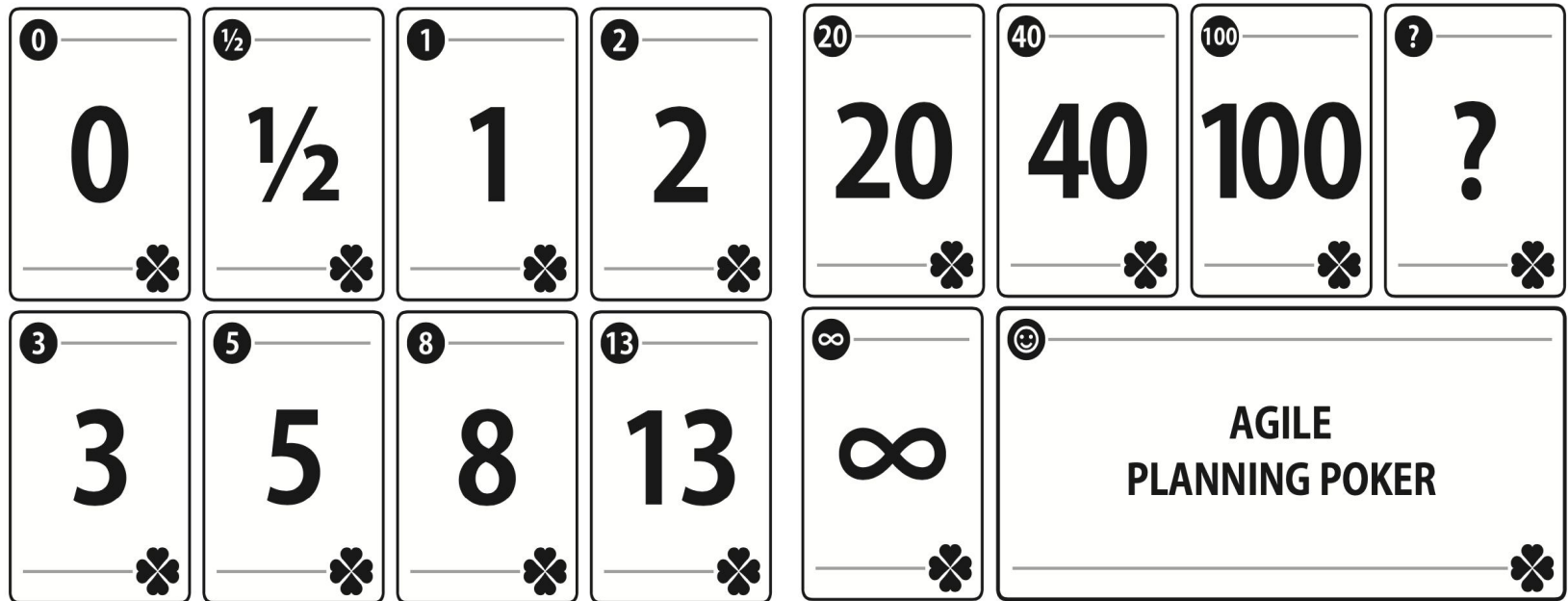
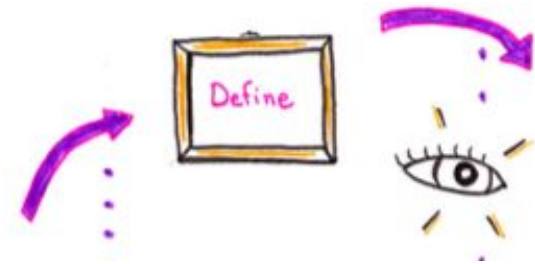


- Développer le pair à pair pour parler du dispositif autrement
- Repenser la chaîne des intermédiaires professionnels
- S'appuyer ou développer des relais de proximité
- Imaginer un carnet de santé pour prendre soin de chez soi
- Communiquer autrement

Double diamant

➤ Etape n°2 : définir

PLANNING
POKER



Double diamant

➤ Etape n°3 : imaginer et co-concevoir

"Pour avoir une bonne idée, il faut d'abord en avoir de nombreuses." [Linus Pauling]

Le but de l'idéation est d'explorer un vaste champs de solutions, à la fois une grande quantité et une grande diversité d'idées.

Encouragez l'expression de tous

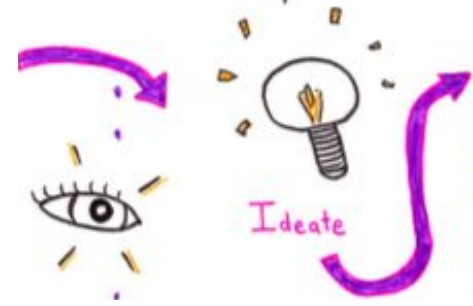
Composez un groupe bienveillant, encouragez les participants

Produisez un maximum d'idées

Privilégiez les séquences courtes et énergiques, une idée par support

Évitez de commenter les idées des autres

Bienveillance : à ce stade, il n'y a pas de mauvaise solution !



PHASE D'IDÉATION

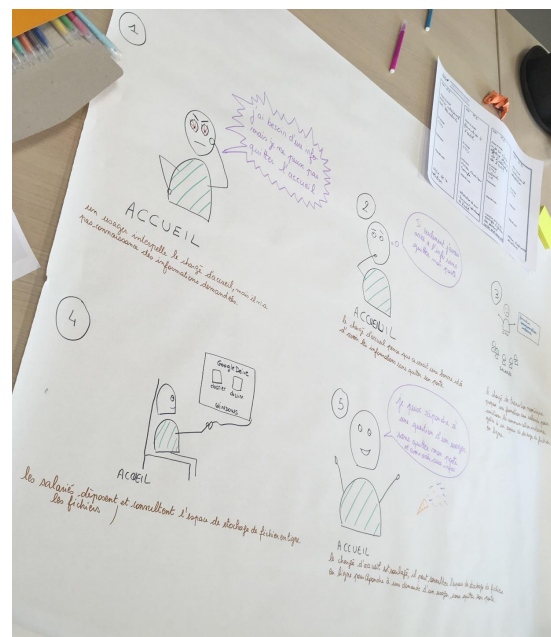
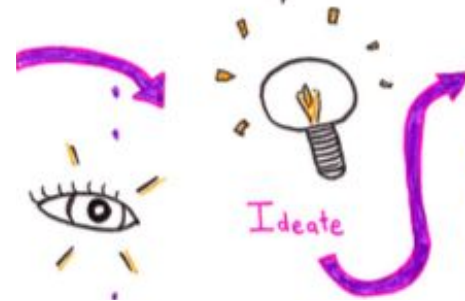
Quelques outils associés :

- méthode des post-it
- accélérateur de projet
- souvenir du futur
- idéation en lotus
- carte à réaction
- storyboard
- carte mentale / mindmap
- ...

Double diamant

➤ Etape n°3 : imaginer et co-concevoir

STORYBOARD



➤ Etape n°3 : imaginer et co-concevoir



Double diamant

> Etape n°4 : prototyper

Démontrez par la preuve !

En matérialisant une idée par un objet, on peut très facilement l'évaluer,
la perfectionner et se concentrer sur la solution la plus adaptée.

Gardez la posture empathique

Observer les usages du prototype permet d'affiner la compréhension des usagers et de l'environnement

Explorez les possibles

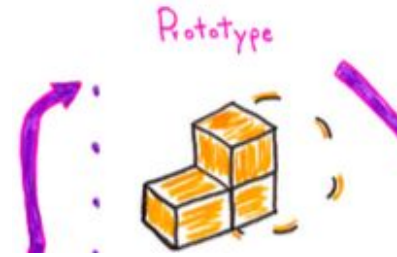
Vous pouvez tester plusieurs solutions en parallèle

Agissez en mode prototype

Réduisez les coûts du prototype au maximum

Inspirez votre environnement

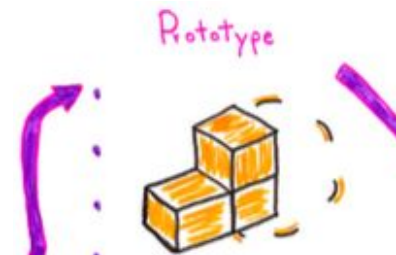
Profitez de cette phase pour matérialiser votre vision et vos savoir-faires



PHASE DE PROTOTYPAGE

Quelques outils associés :

- maquettes
- plans
- prototype d'interface utilisateur (mock-up)
- wireframe
- sprint d'écriture
- papier, cartons, etc
- ...



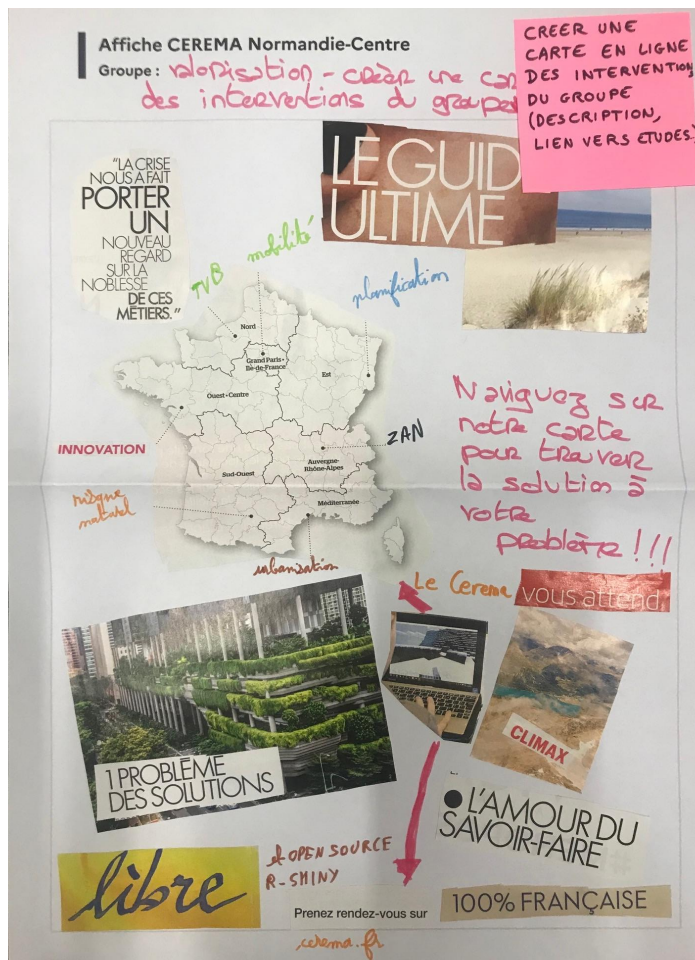
A screenshot of a web browser showing a GitHub repository page. The browser's address bar displays 'https://github.com/le-poplabs/cahier-activite-tiers-lieux'. The page content is for the 'README.md' file. The title of the repository is 'Cahier d'activité des Tiers-lieux'. Below the title, it says 'Cahier d'activité pour créer vos tiers-lieux'. There is a section titled 'Historique' (History) with two paragraphs of text. The first paragraph mentions a 'booksprint' session in June 2017 in Lille. The second paragraph mentions a test of activities between September and December 2017. There is also a section titled 'Introduction' with a paragraph of text. On the right side of the repository page, there are sections for 'Releases' (No releases published), 'Packages' (No packages published), and 'Contributors' (3 contributors listed: ClaireM, pgno, and PopSeb). The browser's top bar shows various icons and a search bar.

Double diamant

➤ Etape n°4 : prototyper

Affiches

Prototype

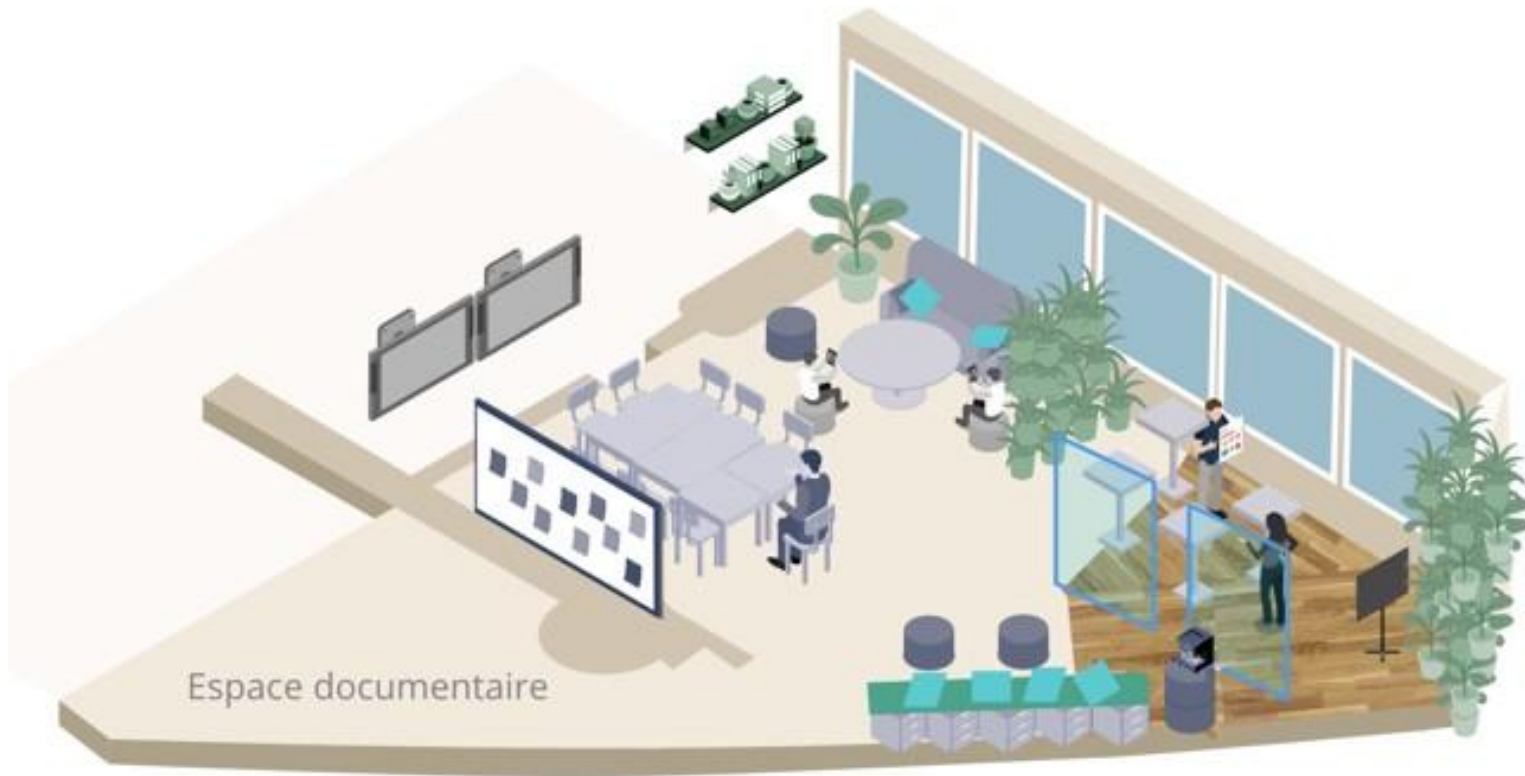


Double diamant

➤ Etape n°4 : prototyper

Plan

Prototype



FORMAT COLLABORATION

Double diamant

> Etape n°5 : tester

"Prototypez comme si vous saviez que vous avez raison, mais testez comme si vous saviez que vous avez tort."

Apprenez encore et encore !

Ne vous focalisez pas seulement sur la solutions mais aussi sur les comportements des usagers.

Affinez votre solution encore et encore !

Gardez le descriptif des solutions à portée de main pour les modifier en temps réel.

Améliorez votre problématique encore et encore !

Vous constaterez peut-être que votre solution ne convient pas, mais aussi que vous devez reconsidérer votre problématique.



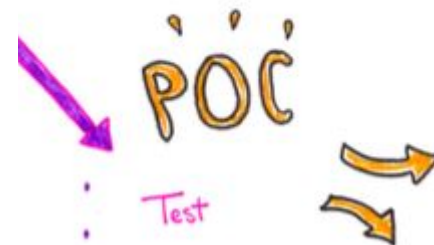
PHASE DE PROTOTYPAGE

Quelques outils associés :

- protocole pour les séances de test
- observations participantes ou commentés
- retour d'expérience
- dispositif d'évaluation
- interview utilisateur
- ...

Double diamant

➤ Etape n°5 : tester



FAIRE UN TEST, ÇA VEUT DIRE QUOI ?

Un test sert à **mettre à l'épreuve du réel** un ou plusieurs aspects d'un objet, d'un service **dans un objectif d'amélioration**.

QUE SOUHAITE-T-ON TESTER ?

Notre hypothèse de départ

“une intervention en grande proximité de petit bricolage et d'accompagnement peut permettre de mieux détecter les cas éligibles à AMELIO, et mieux orienter vers le dispositif”.

Le fonctionnement du service comment fonctionne, en condition réelle, le brico-conciergerie ?

Les formes les plus pertinentes : qu'est ce qui fonctionne le mieux aux différentes étapes ?

QUE CHERCHE-T-ON A SAVOIR CONCRÈTEMENT ?

Liste non-exhaustive de questions auxquelles le test doit nous permettre de répondre



PREMIER CONTACT

Des questions que l'on se pose : est-ce que la stratégie adoptée permet de rencontrer le bon public ? de construire la confiance ? Les tournées de présentation entraînent-elles des interventions ? Des prises de rendez-vous ? Que produisent les permanences marchées ? Est-ce que d'autres endroits ont été testés ?

On essaie de vivre... des permanences marchées régulières pour créer une habitude, différents types de marché, une permanence légère (déambulation) et une permanence installée (tréteaux et affichettes), des temps de présentation courts, longs, qui entraînent une intervention,...



INTERVENTION

Des questions à se poser : Quelles sont les interventions les plus courantes ? Celles pour lesquelles nous sommes le plus sollicités ? Celles qui sont les plus efficaces pour réorienter vers des dispositifs d'accompagnement ? Qu'est-ce qui fonctionne, ce qui ne fonctionne pas ? Les difficultés sous-estimées, ou au contraire sur-estimées ?

On essaie de vivre... une intervention qui s'est bien passée, une intervention compliquée, une intervention simple, une intervention qui s'est mal passée, des cas complexes (peu d'autonomie, personne sur-sollicitante, manque de matériel)...



RÉORIENTATION VERS AMELIO - SUIVI DE DOSSIER

Des questions à se poser : Comment se passe le triage avec les conseillers-info-énergie ? De quels outils a-t-on besoin pour sensibiliser ? orienter ?

On essaie de vivre... des échanges sur des dossiers avec des conseillers-infos énergie, des suivis de dossier, des visites après intervention...

EXPERIMENTATION

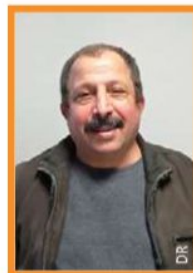
Lancement d'une « Brico-conciergerie » aux Phalempins

Ce service, qui débutera le 2 novembre, propose le passage sur demande et gratuitement d'un brico-concierge au domicile des habitants des Phalempins, afin d'effectuer notamment des petites réparations du quotidien.

Ce projet commun est mené par la Ville de Tourcoing et la Métropole Européenne de Lille, qui ont missionné la Fabrique de l'Emploi pour coordonner ce service. L'objectif est de proposer aux habitants des Phalempins, gratuitement (seul l'achat des équipements est à leur charge), l'aide d'un brico-concierge pour des interventions ou conseils sur les problématiques de leur logement. En effet, outre les réparations techniques, le brico-concierge est aussi là pour trouver des solutions et orienter les gens, devenant ainsi un relais essentiel aux habitants dans la vie de tous les jours.

Mourrad Nouri, votre brico-concierge aux Phalempins

Salarié depuis plus de 2 ans à la Fabrique de l'Emploi, Mourrad Nouri s'occupe actuellement de l'ouverture et la fermeture des parcs et jardins de la ville. En complément de ces missions, il devient désormais le brico-concierge du quartier des Phalempins. Investi, volontaire et rigoureux, Mourrad Nouri a suivi plusieurs formations techniques afin de pouvoir aider les habitants sur du petit bricolage, des problèmes d'électricité ou encore de plomberie.

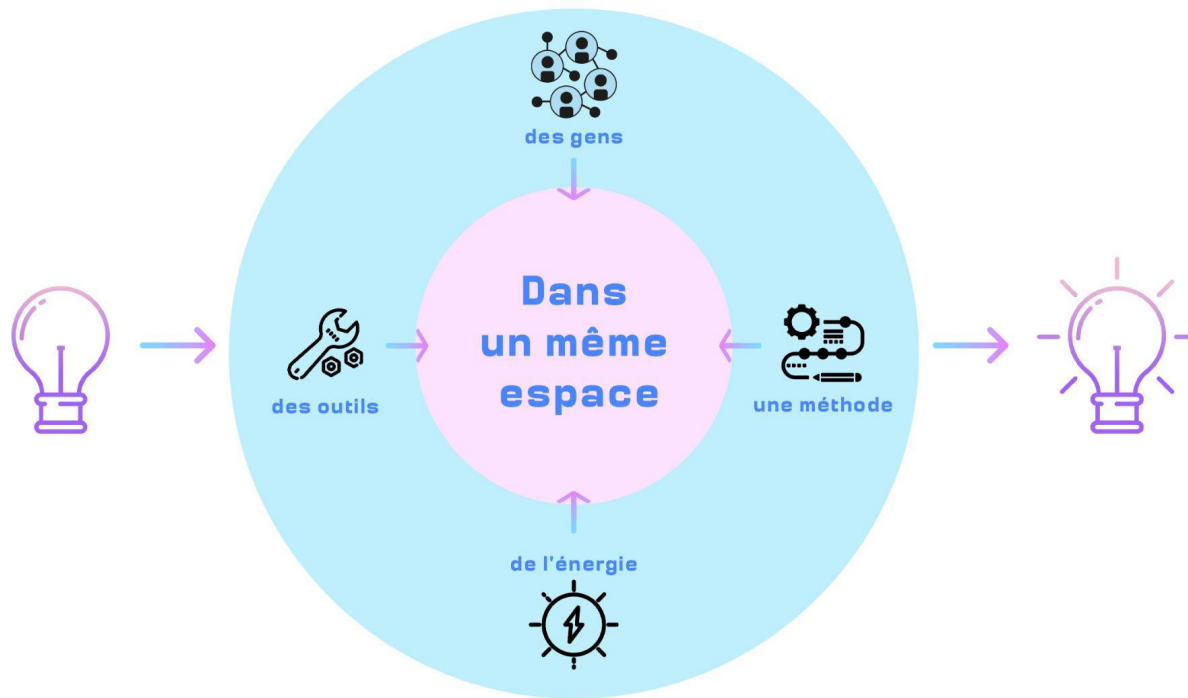


🌐 www.maisonhabitatdurable-lillemetropole.fr/bricoconcierge
☎ 09 82 61 31 67
✉ ilotmenin@fabrique-emploi.fr



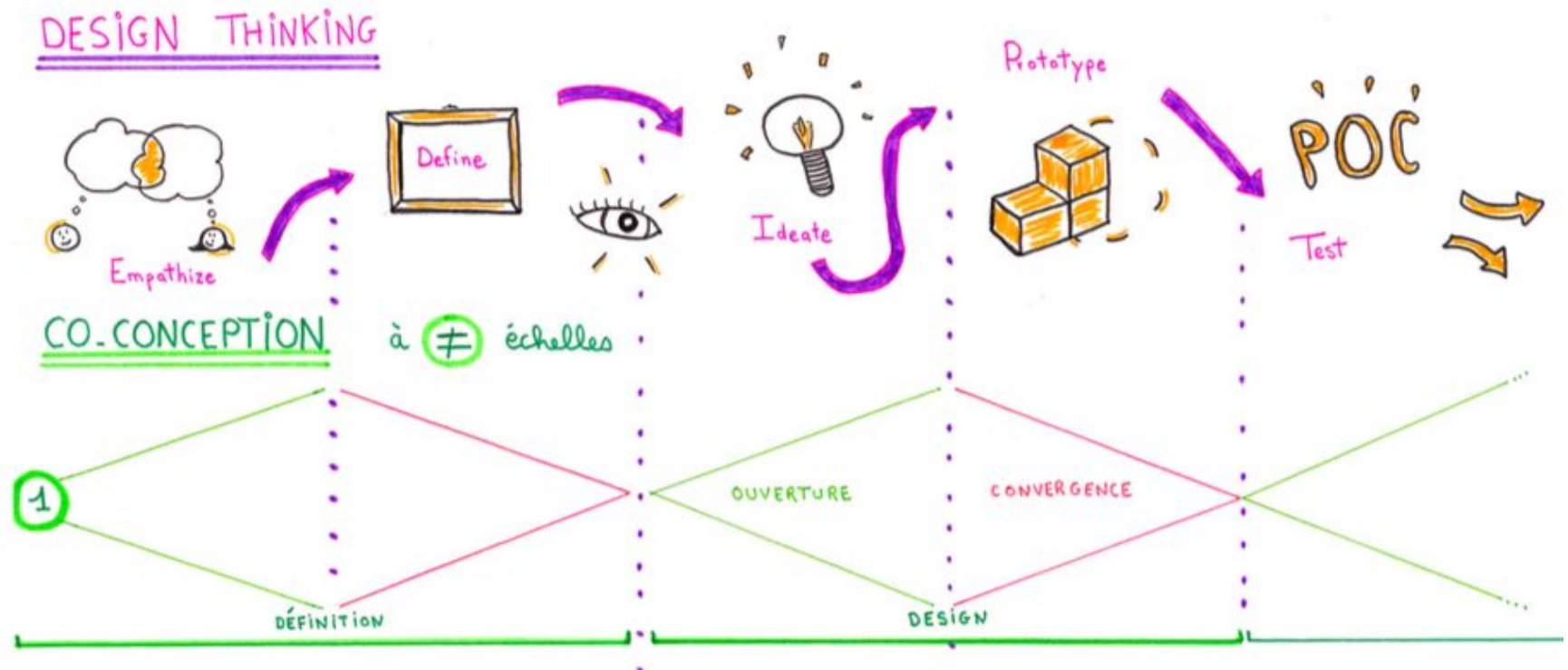
Double diamant

DESIGN THINKING & CO-CONCEPTION



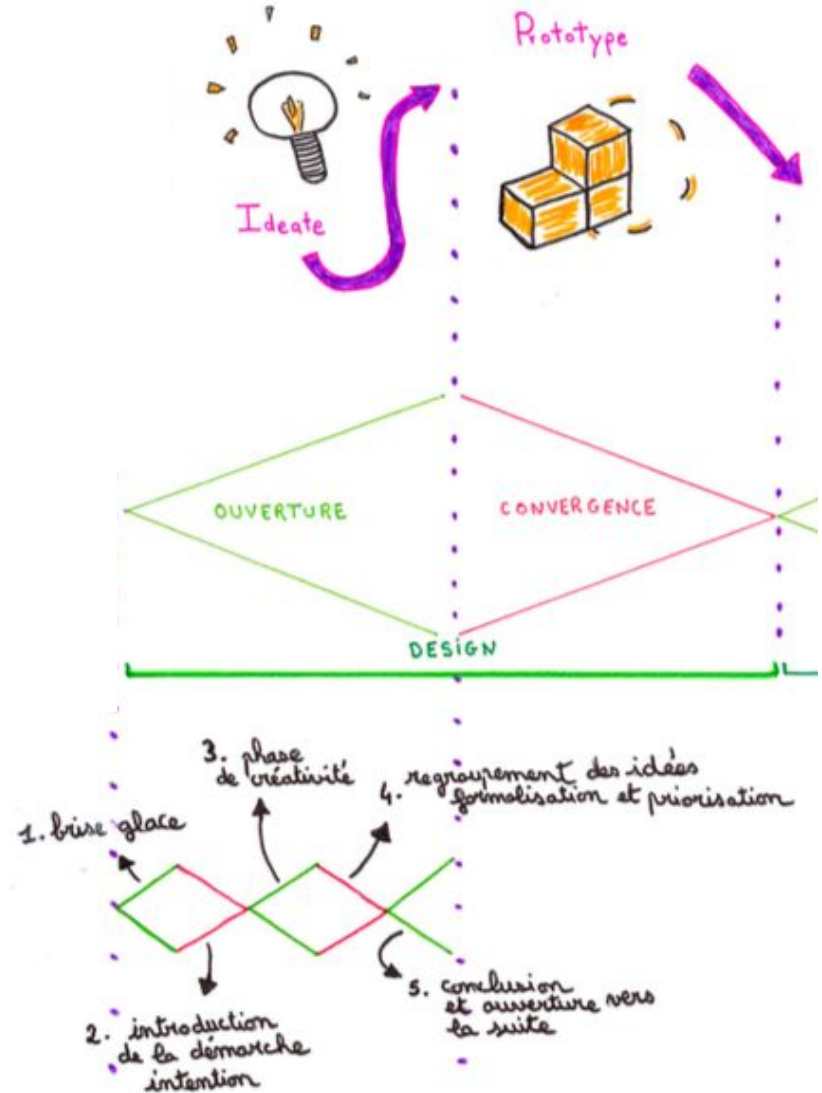
Double diamant

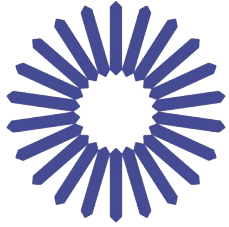
DESIGN THINKING & CO-CONCEPTION



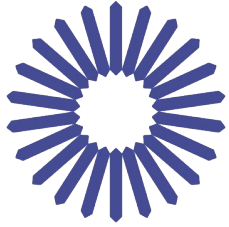
Double diamant

DESIGN THINKING & CO-CONCEPTION





Questions ?



Jour 2

Programme de la formation

> Détail des journées

Journée n°1

11/01/2024

Matinée (9h30 - 12h30)

- Accueil et brise glace, **distribution du carnet de bord**
- D'où vient l'innovation publique ?
- Méthode design et double diamant
- Présentation du sponsor et du sujet

Après-midi (14h - 17h30)

- Cartographie des parties prenantes
- Définir le périmètre de son sujet de co-design
- Tester la créativité sur une question de conception
- Découverte des **métacartes Faire Ensemble**

Journée n°2

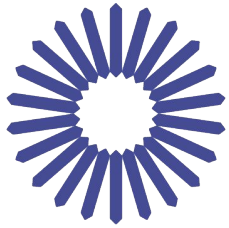
12/01/2024

Matinée (9h - 12h30)

- Méthode de l'interview
- Préparation de l'interview usager

Après-midi (14h - 17h)

- **Interview des usagers**
- Reformulation du sujet du commanditaire
- Rédaction du livrable
- Mise en perspective des apprentissages, retours à chaud



les règles de l'INTELLIGENCE COLLECTIVE



ÉCOUTER avec **ATTENTION**



PARLER avec **INTENTION**



ÊTRE **BIENVEILLANT**



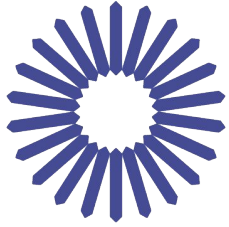
SE FAIRE **CONFIANCE**



RESPECTER le **CADRE**

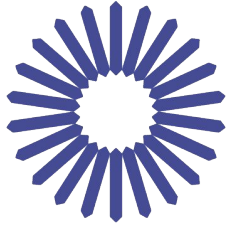
CC-BY-NC-SA

 @lelenspouille
& www.recompose.it



Interviewer

Quelques notions



Interviewer

Faire raconter une expérience

Avez vous le sentiment d'avoir été bien accueilli ?

Racontez moi : comment s'est déroulée votre arrivée dans le service ?

Interviewer

> Cadre d'un entretien ?

- Un enquêteur et un enquêté
- Un rendez-vous : lieu et horaire
- Explication vague du sujet à l'enquêté

> Pourquoi ?

Récolter des données qualitatives : des opinions, des motivations, des témoignages, des retours d'expériences, etc.

Objectif : comprendre le parcours et l'avis de l'enquêté (#confession)

> Devenir enquêteur

Une posture neutre : partir d'une feuille blanche /adopter une posture naïve

= ne pas influencer l'enquêté

= éviter les biais

Pas de jugement, ne pas donner son avis = l'enquêté doit "se confesser", se livrer

Interviewer

➤ 3 types d'entretien

1. L'entretien directif

- S'apparente à un questionnaire
- L'enquêteur pose des questions en suivant un protocole strict et fixé à l'avance

2. L'entretien semi-directif

Porte sur des thématiques pré-identifiées : l'enquêteur cherche des informations précises (mais ne veut/ne peut pas poser la question directement).

Attention aux biais

→ est-ce que vous pensez que votre emploi du temps est trop chargé ? NON

→ Pouvez-vous nous partager une journée type ? OUI

L'enquêté ne doit pas se sentir 'coincé' dans les questions, au contraire, il doit pouvoir parler librement

Guide d'entretien : protocole non strict prévu à l'avance

3. L'entretien non directif (ou libre)

Expression libre de l'enquêté à partir d'un thème proposé / d'une question ouverte

= l'enquêteur n'intervient pas



Interviewer

➤ 3 types d'entretien

1. L'entretien directif

- S'apparente à un questionnaire
- L'enquêteur pose des questions en suivant un protocole strict et fixé à l'avance

2. L'entretien semi-directif

Porte sur des thématiques pré-identifiées : l'enquêteur cherche des informations précises (mais ne veut/ne peut pas poser la question directement).

Attention aux biais

→ est-ce que vous pensez que votre emploi du temps est trop chargé ? NON

→ Pouvez-vous nous partager une journée type ? OUI

L'enquêté ne doit pas se sentir 'coincé' dans les questions, au contraire, il doit pouvoir parler librement

Guide d'entretien : protocole non strict prévu à l'avance

3. L'entretien non directif (ou libre)

Expression libre de l'enquêté à partir d'un thème proposé / d'une question ouverte

= l'enquêteur n'intervient pas



Interviewer

> Le guide d'entretien semi-directif



Contenu d'un bon guide d'entretien :

- Les thèmes à aborder
- Les points à aborder
- Les questions types à poser

= le guide est là pour amener l'enquêté à se dévoiler

2 types de questions :

- Les questions ouvertes : questions exploratoires, ouvrent à un maximum de développements divers
- Les questions fermées : appellent à une réponse précise : informations ponctuelles

→ réponse oui/non à éviter

D'une question fermée à une question ouverte :

- C'était bien hier ? (fermée)
- Peux-tu me raconter ta journée d'hier ? (ouverte)

RAPPEL : des questions **NEUTRES** → pas de "j'imagine que..." / "tu ne crois pas?" / "tu ne penses pas que..." / "..., non?"

Interview

> Pendant l'entretien

La posture : une écoute active neutre

- Active car adaptation permanente des questions, rebondir sur une parole de l'enquêté, etc.
- Poser une question à la fois
- Ne pas couper l'enquêté
- Recentrer l'enquêté lorsqu'il s'éloigne de la question ou du sujet à adopter (attention parfois c'est très intéressant)

Les blancs ne sont pas vos ennemis, au contraire : cela permet à l'enquêté de réfléchir (différencier les silences 'vides' des silences 'pleins')

Partager les rôles entre enquêteurs

Enquêteur/celui ou celle qui pose les questions, maître du temps, scribe

Anticiper la capitalisation

- Prendre des notes
- Ecrire des verbatim

Verbatim ?

- Retranscription mot pour mot d'une déclaration
- Permet d'appuyer, d'illustrer



Interview

➤ Bonus : les entretiens 'hors cadres'

L'entretien marché

- " Balade commentée"
- Peut-être axé sur une thématique précise
- Peut-être axé sur un quartier, un lieu, un usage précis
- Si l'enquête porte sur un quartier précis par exemple, demander aux usagers de les suivre dans ce quartier et l'enquête commente le parcours
- Applicable sur les questions de mobilité

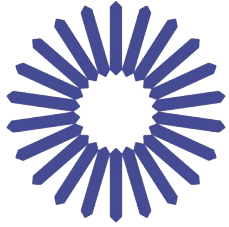
L'entretien dessiné

- Une cartographie, une frise chronologique,
- Si on reprend l'exemple du quartier précis, demander aux enquêtés de cartographier leur quartier (dessin, mot, route, émotions, couleurs : très libres)
- Demander aux enquêtés de présenter et d'expliquer leur production

Faire un entretien en situation liée à l'enquête

→ à vous d'être créatif !





Le livrable

Quelques exemples

Le livrable

Format "classique" A4

Restitution du groupe 4 : Comment pourrions-nous améliorer les interactions entre les structures qui privatisent le lieu et l'objet du lieu ?

Nous avons interviewé pendant 45 minutes Sébastien, qui a réservé le lieu pour une formation d'une journée, à deux reprises, il y a 6 mois et aujourd'hui.

Les pistes principales d'améliorations qui sont ressortis :

1. La valorisation de l'offre de service.

Verbatim de Sébastien : « Je trouve que le Volume Lab ne valorise pas assez ce qu'il propose et de qu'il fait ».

En effet lorsqu'on interroge Sébastien, sur ses attentes, il nous dit : « Moi je recherche la mise en relation et les échanges, la création de lien ».

Or ces éléments n'apparaissent pas à aucun moment, ni sur le devis, ni sur la facture. Il n'y a aucune valorisation et contractualisation autour de ces sujets. Sébastien n'est donc pas sûr de trouver ce qu'il recherche, en dehors de la confirmation orale qu'on lui a apportée lors de sa réservation et sa connaissance des tiers-lieux en général. Il y a un écart selon lui entre la prestation réservée et facturée (contractuellement) et la prestation réellement réalisée qui est beaucoup plus riche qu'une simple location d'espace équipé.

=> Proposition d'atelier de créativité : Valorisation de l'offre de service mettant plus en avant les spécificités de ce tiers-lieu (ses valeurs, l'orientation autour de la transition écologique, le lien, les échanges...). Volumes lab est bien plus qu'un espace de location, c'est bien plus que ça.

2. Lien entre la réservation et la prestation déjeuner du foodlab.

Verbatim de Sébastien : « ça n'a pas de sens de faire venir une commande Deliveroo à la porte alors qu'il y a un foodlab au sein du lieu ». « J'ai du contacter directement le foodlab, puis un résident, c'était compliqué en organisation, la cuisine n'était pas disponible ».

Sébastien a eu besoin de proposer une solution de déjeuner aux participants de la formation. Volume lab ne lui a proposé spontanément quelque chose. Lorsqu'il a émis l'idée de faire travailler le foodlab au sein du lieu, on l'a orienté vers la direction du foodlab, qui l'a ensuite orienté vers un résident. Cela a donc été fastidieux au moment de l'organisation et de la réservation. De plus, la prestation ne s'est pas déroulée comme prévu, car le jour J, la cuisine n'était pas disponible. La cuisinière résidente a dû se débrouiller et cuisiner dans la salle de formation, perturbant le déroulement de la formation.

=> Proposition d'atelier de créativité : Création d'une nouvelle brique dans l'offre de service, avec une prestation de restauration, qui serait opérée par les résidents du food lab et qui permettrait de mettre en valeur l'ensemble des activités du lieu.

3. La réactivité de la structure.

Verbatim de Sébastien : « 3 semaines pour arriver à contacter le responsable du lieu, cela a été générateur de stress ».

Après un premier contact, il a fallu attendre 3 semaines pour finaliser la réservation du lieu car la responsable de la commercialisation n'était pas joignable. Et encore plus de temps pour organiser l'ensemble de la prestation (repas du midi, intervention des résidents et gestionnaires pour présenter le lieu).

=> Proposition d'atelier de créativité : Améliorer la réactivité et le processus de réservation. Éviter la coupure de service lorsque la responsable de la commercialisation n'est pas disponible.

4. Remontée des informations et partenariat

Sébastien n'a pas remonté l'intégralité de ses remarques et retours, car il n'a pas trouvé la rubrique adéquate dans le questionnaire et lors de son entretien de bilan avec la gestionnaire, certains sujets n'ont pas été abordés.

Le questionnaire d'amélioration n'a pas de rubrique d'amélioration.

=> Proposition d'atelier de créativité : Travailler sur l'amélioration du lien entre les privatisations et le lieu, en évoquant des perspectives de partenariat sur le plus long terme : comment les faire émerger, les construire, les pérenniser...

Les points positifs remontés :

« On m'a donné les informations nécessaires à la réussite de la journée »

« Je suis arrivée à 8h et tout était bien identifié, j'ai pu facilement préparer ma salle en autonomie, la signalétique d'arrivée dans le lieu est bien faite ».

« J'avais reçu toutes les informations d'accès avant et cela m'a rassuré car ce n'est pas toujours le cas dans un tiers-lieu ».

Pas de couac : fonctionnel, propre, pas de surbooking.

Le contact avec les résidents s'est bien passé, tout le monde était disponible.

Même tout n'était pas formalisé et contractualisé, Sébastien a trouvé ce qu'il était venu chercher en plus :

« Moi je recherche la mise en relation et les échanges, la création de lien ».

Proposition d'ateliers de créativité :

➤ Une présentation de type PowerPoint

A vibrant, abstract geometric pattern. The design is composed of various shapes including circles, squares, and triangles, arranged in a grid-like fashion. The colors used are a mix of bright primary and secondary colors: blue, orange, green, yellow, red, and black. The overall effect is a complex, multi-colored mosaic that resembles a stylized map or an abstract representation of a territory.

The diagram is set against a light blue background. At the top left is a blue sun-like icon with 16 rays. Below it, a large yellow rounded rectangle contains the title: **La question de départ : Comment pourrions nous améliorer l'utilisation de nos espaces et nos pratiques de travail à l'heure du télétravail ?**

Below the yellow box, three white rounded rectangles are arranged horizontally, each containing a question:

- Q1 : Comment améliorer les moments de convivialité entre anciens et nouveaux, FIT/FAP/suports/sous-direction, afin de renforcer la cohésion entre équipes ?**
- Q2 : Et si on supprimait la pratique des 3 jours en présentiel fixe ?**
- Q3 : Comment améliorer les conditions de travail pour se concentrer sur une tâche individuelle afin de travailler sereinement ?**

In the center, overlapping the bottom of the yellow box and the top of the three white boxes, is a grey triangle pointing upwards. Inside the triangle, the text **Nos questions de conception** is written in black.

[illegible]

Tous les mots ont été proposés individuellement par chaque membre du groupe pour générer une définition collective des termes de la question.

Le contexte de l'atelier

4 participants
3 animateurs
2h !

Conditions de travail


numériques
ressources
Outils
temps possible
Environnement
Espace
cadre
Entourage

Travailler plus sereinement

sensé
tré
dérangé
continu
En Seul
Calmé
Isolement

Synthèse
Mise en forme
Production
Travail de fond
Bilan
Réflexion
Planning
Tâche individuelle

QUESTION 3 : Comment améliorer les conditions de travail pour se concentrer sur une tâche individuelle afin de travailler sereinement ?

A photograph showing a group of people in a meeting room. A man in a suit is standing and pointing at a whiteboard with yellow sticky notes. Several people are seated around a table, looking at the whiteboard. There are other whiteboards and green chairs in the room.

```
graph TD; A[Situation contradictoire dans la question initiale entre l'ambition et la demande de solutions rapides et faciles à mettre en oeuvre] --> B[Nos préconisations]; B --> C[Lancer des réflexions de fond sur l'organisation du travail, qui nécessitent un temps plus long et une projection globale (en utilisant le design fiction, ...)]
```

Conclusion

Situation contradictoire dans la question initiale entre l'ambition et la demande de solutions rapides et faciles à mettre en oeuvre

Nos **préconisations**

Concrétiser les **actions rapides et pratiques** à mettre en oeuvre

Lancer des **réflexions de fond** sur l'organisation du travail, qui nécessitent un temps plus long et une projection globale (en utilisant le design fiction, ...)


Les outils de facilitation graphique

[illegible]

Carol Anne
McGuire

High Low
SKINNY FAT
ALL CAPS
Small CAPS
Kinder
FANCY
≡ Fast
~~Reverse~~
BLOCK
3D
DASH
Script

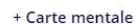
○ _____
□ _____
◇ _____
★ _____
◻ _____





A collection of hand-drawn sketches of arrows and directional symbols. At the top, there are three simple horizontal arrows pointing right. Below them is a more complex arrow with a loop in the middle. Then, a large, solid black arrow points right. Underneath that is a rectangular box containing the sequence '1. > 2. > 3.' with arrows pointing from 1 to 2 and from 2 to 3. Below the box are two curved arrows, one pointing up and one pointing down. Then, a dashed line with a small circle in the middle. Below that are two sets of square boxes connected by arrows: one set with a horizontal arrow and one with a vertical arrow. At the bottom, there is a large, thick, black arrow pointing down and to the right, with the word 'Wahlmann' written in cursive next to it.

Modèles recommandés

[Tout afficher](#)

Masquer