

# CAHIER DES FICHES-OUTILS

PANORAMA DES OUTILS DU DESIGN  
THINKING ET DE LA CO-CONCEPTION.

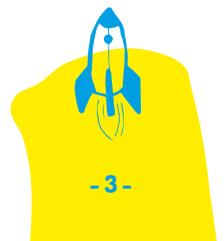
Nom & Prénom





# CAHIER DES FICHES-OUTILS

PANORAMA DES OUTILS DU DESIGN  
THINKING ET DE LA CO-CONCEPTION.



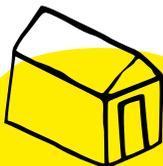


?!

# LE BRISE-GLACE



“Pour réchauffer l'ambiance !”



NOMBRE DE PARTICIPANTS



à partir de 2

TEMPS DE PRÉPARATION



environ 0h15

TEMPS D'ANIMATION



environ 0h10



## PRÉSENTATION DE L'OUTIL

Les “brises glaces” sont de petits outils facilitant l'entrée en matière d'un atelier notamment en permettant aux participants de faire connaissance entre eux et en apportant des éléments de discussion en lien avec le sujet à traiter. Cela prend souvent la forme d'un jeu comme par exemple le TABOO, trouver sa moitié, débat mouvant, chifoumi, etc.





## CE QU'IL PEUT VOUS PERMETTRE :

- Faire connaissance avec le reste des participants ;
- Déliaer les langues ;
- Avoir une définition commune d'un sujet ;
- S'échauffer en rentrant petit à petit dans le vif du sujet.



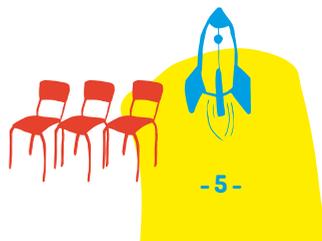
## LES FORMES QU'IL PEUT AVOIR :

- Jeu du TABOO ;
- Trois images pour parler du sujet ;
- Trouver sa moitié (j'ai un mot, un des participants à sa définition, je pars à sa recherche) ;
- Débat mouvant ;
- Les «crazy jobs».

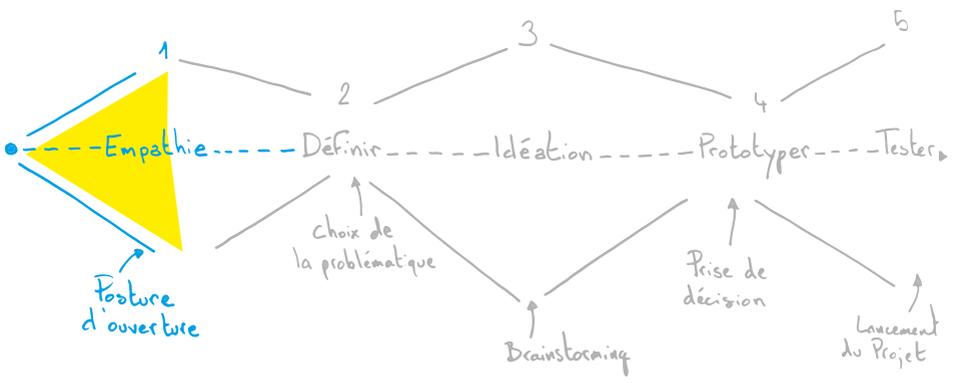


## LES CONDITIONS DE RÉUSSITE :

- Privilégier les brises-glaces simples et rapides ;
- Ne pas avoir peur de l'anarchie que peut engendrer ce temps.







# L'EMPATHIE

MÉTHODES ET OUTILS POUR SONDER LE  
TERRAIN, COMPRENDRE LES ENJEUX.

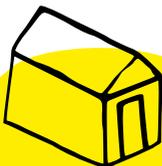
IMMERSION



# LETTRE D'AMOUR ET DE RUPTURE



“ Je t'aime, moi non plus ”



NOMBRE DE PARTICIPANTS



à partir de 1

TEMPS DE PRÉPARATION



environ 0h05

TEMPS D'ANIMATION



environ 0h20



## PRÉSENTATION DE L'OUTIL

Une lettre personnelle révèle souvent des choses profondes sur ce que les gens apprécient et attendent des objets ou services de la vie quotidienne.

Ces deux exercices épistolaires sont des techniques efficaces à utiliser dans une dynamique de groupe, comme des entretiens de groupe, des ateliers design ou des séances “brise glace”. Invitez les participant à écrire une lettre en dix minutes, puis demandez à des volontaires de lire leur prose à haute voix.





## CE QU'IL PEUT VOUS PERMETTRE :

- Contribuer à construire une base de connaissance sur la manière dont les gens ressentent un contexte, une thématique de travail ou un projet ;
- Mieux comprendre ce qui crée des moments de complicité et de contentement.



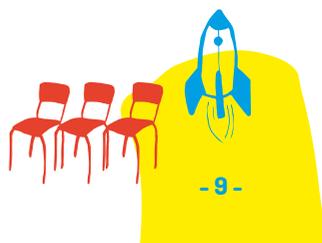
## LES FORMES QU'IL PEUT AVOIR :

- Enregistrement vidéo des auteurs qui lisent leurs lettres ;
- Les lettres manuscrites.



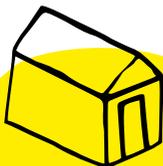
## LES CONDITIONS DE RÉUSSITE :

- Ne pas excéder 10 minutes pour l'écriture d'une lettre (un délai plus long nuit à la spontanéité).





# CARTOGRAPHIE (ORIGAMI)



NOMBRE DE PARTICIPANTS



à partir de 3

TEMPS DE PRÉPARATION



environ 1h15

TEMPS D'ANIMATION



environ 1h05



## PRÉSENTATION DE L'OUTIL

L'objectif des cartographies est d'avoir une vision d'ensemble d'une problématique, d'un contexte socio-technique ou socio-culturel. Une séance de mapping collectif doit s'organiser dans un cadre de travail où les participants sont debouts. Il faut pouvoir fixer au mur, se déplacer autour d'une table, prendre du recul ou faire des focus. C'est un travail de groupe en mouvement où chaque participant se doit d'apporter sa pierre à l'édifice.





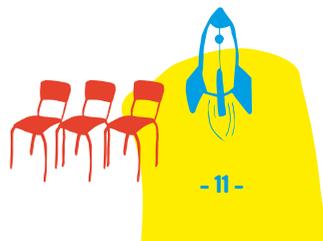
## CE QU'IL PEUT VOUS PERMETTRE :

- Comprendre le contexte socio-technique et socio-culturel dans lequel évolue le projet ;
- Organiser et visualiser la complexité pour la rendre tangible, compréhensible et accessible à tous ;
- Évaluer et appréhender la suite du projet en imaginant des scénarios d'évolution.



## LES CONDITIONS DE RÉUSSITE :

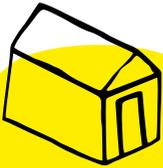
- Nous recommandons de travailler à plat pour intégrer des éléments en volumes ;
- Utiliser un support sur lequel on peut écrire et effacer du type Velléda.





# PROJET MARTYR

“Vas-y, tape dedans !”



NOMBRE DE PARTICIPANTS



à partir de 5

TEMPS DE PRÉPARATION



environ 1h45

TEMPS D'ANIMATION



environ 1h30



## PRÉSENTATION DE L'OUTIL

Un projet martyr est un brouillon de projet, servant de support à un débat. Ce dernier sera d'ailleurs probablement sacrifié pendant ce temps de discussion (pour un autre projet). Cet outil permet d'amener sur la table des points sensibles pour engager la discussion, remodeler des concepts en vue de les perfectionner ou bien de partir sur une toute autre piste.





## CE QU'IL PEUT VOUS PERMETTRE :

- Faire réagir sur les concepts à améliorer ;
- Créer du débat.



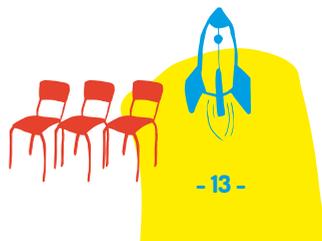
## LES FORMES QU'IL PEUT AVOIR :

- Fiches concepts ;
- Prototypage rapide d'idées ;
- Fakes news ;
- Tablette de mixage.



## LES CONDITIONS DE RÉUSSITE :

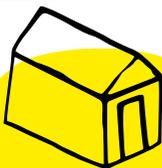
- Avoir un concept bien synthétique et illustré ;
- Ne pas hésiter à être provocateur.





# FOCUS GROUP

“Mutualiser les rencontres et enclencher le débat”



NOMBRE DE PARTICIPANTS



à partir de 3

TEMPS DE PRÉPARATION



environ 20min

TEMPS D'ANIMATION



environ 30min



## PRÉSENTATION DE L'OUTIL

Organiser des entretiens collectifs avec les usagers sous la forme de focus group afin de bien comprendre les modes d'action de leur organisation et de préciser les moyens à mutualiser. Ces “petits” ateliers permettent de glaner de nombreuses informations nous permettant de mieux aborder la phase suivante du projet dédiée à la définition.





## CE QU'IL PEUT VOUS PERMETTRE :

- Faire réagir sur les concepts les améliorer ;
- Créer du débat autour d'une problématique.



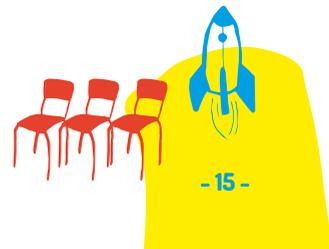
## LES FORMES QU'IL PEUT AVOIR :

- Nuage de post-it ;
- Tableau ou grande feuille papier pour marquer en direct ce qui se dit et fait débat.



## LES CONDITIONS DE RÉUSSITE :

- Animer le débat ;
- Identifier les points saillants ;

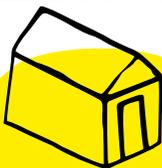




?!+

# L'USAGER MYSTÈRE

“Se mettre dans la peau”



NOMBRE DE PARTICIPANTS



à partir de 5

TEMPS DE PRÉPARATION



environ 1h45

TEMPS D'ANIMATION



environ 1h30



## PRÉSENTATION DE L'OUTIL

L'utilisateur mystère n'a pas pour vocation de duper les agents, mais d'utiliser un service comme un usager type. Pour cela, on peut par exemple arriver dans un service comme un usager lambda avec une demande précise, afin de voir comment nous sommes pris en charge et quel parcours d'usage nous est proposé.

Ne pas être référencé comme “observateur” ou “évaluateur” est important au cours d'une analyse d'usages afin de ne pas biaiser les informations récoltées.





## CE QU'IL PEUT VOUS PERMETTRE :

- Se confronter aux problématiques d'une organisation.
- Bien comprendre le fonctionnement d'un service.
- Voir ce que vit les usagers du service et comment ils réagissent face à de potentielles barrières d'usage.



## LES FORMES QU'IL PEUT AVOIR :

- Shadowing (suivre un usager dans un service) ;
- Parcours usager par rapport à un usager type ;
- Parcours usager par rapport à un besoin.

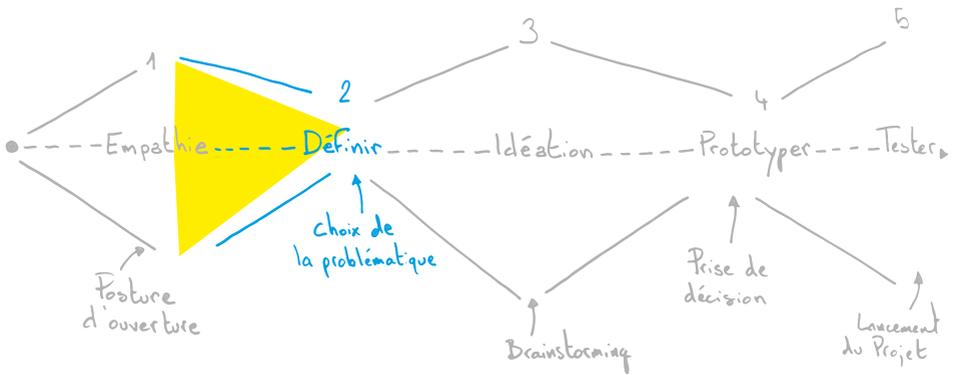


## LES CONDITIONS DE RÉUSSITE :

- Ne surtout pas être «démasqué» pendant l'exercice.
- Revenir à chaud sur son parcours dès la fin de l'exercice.







# DÉFINIR

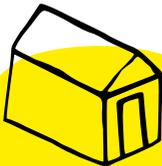
MÉTHODES ET OUTILS POUR  
FACILITER LE CHOIX.

CO-DÉFINITION



# ATELIER DÉFINITION

“Faites votre choix”



NOMBRE DE PARTICIPANTS



de 10 à 100

TEMPS DE PRÉPARATION



0,5 à 2 jours

TEMPS D'ANIMATION



environ 1h00



## PRÉSENTATION DE L'OUTIL

Cet atelier doit permettre de regrouper, de classer et de présenter les résultats issus de l'étape d'empathie (enquête, atelier de travail thématique, etc.). Son objectif final est d'utiliser l'intelligence collective pour trouver et définir une problématique pertinente nécessaire à l'étape d'idéation.

Ces ateliers peuvent s'organiser de différentes façons, soit sous la forme de “forum exposition” afin de présenter des résultats et de débattre avec les participants pour trouver les points d'attention. Soit sous la forme de “conférence interactive” ou de “world café” permettant de faire réagir les participants, en petits groupes de travail, autour de différents axes prédéfinis en interne.





## CE QU'IL PEUT VOUS PERMETTRE :

- Sélectionner et de hiérarchiser les informations glanées ;
- Faire des choix ;
- Définir collectivement une ou plusieurs problématiques ;
- Augmenter la base de données récoltée lors de la phase d'empathie .



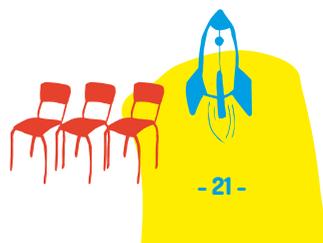
## LES FORMES QU'IL PEUT AVOIR :

- Affichage de verbatim
- Exposition photos légendées
- Scénario d'usage martyr
- Problématiques ou thématiques à développer

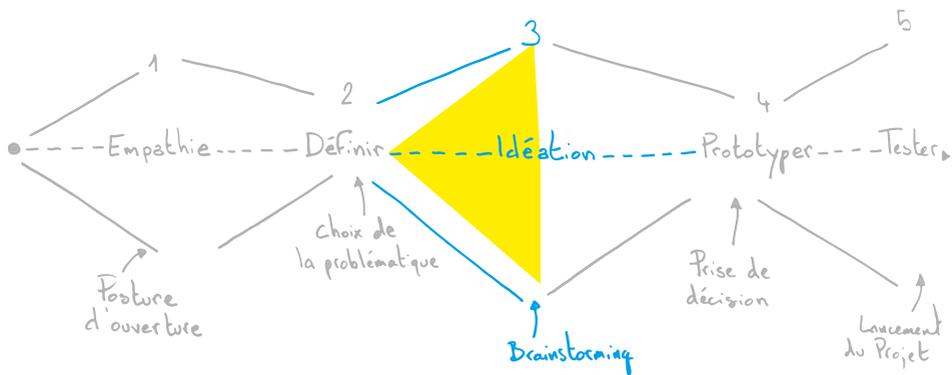


## LES CONDITIONS DE RÉUSSITE :

- Prendre le temps de bien expliquer l'étape d'empathie ( lieux, contextes, personnes rencontrées, ect.)
- Expliciter certains points ou thématiques pressenties.







# IDÉATION

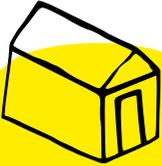
MÉTHODES ET OUTILS POUR  
SOLICITER LA CRÉATIVITÉ.

CO-CONCEPTION



# POKER DESIGN

“Piochez, mélangez et ... TADA !”



NOMBRE DE PARTICIPANTS



à partir de 3

TEMPS DE PRÉPARATION



environ 0h55

TEMPS D'ANIMATION



environ 1h00



## PRÉSENTATION DE L'OUTIL

Cet outil permet de générer des concepts en utilisant le principe d'association d'idées. Ainsi les participants au poker design sont amenés à tirer des cartes dans différentes piles thématiques (carte usager, carte outil et carte situation). Puis, ils doivent imaginer une ou plusieurs solutions à la problématique de travail en utilisant le contenu des cartes piochées.



“

## Exemple d'usage

Par exemple, les participants tirent une carte dans les piles thématiques : - QUI - QUAND - OÙ - TECHNOLOGIE - ACTION. Puis, ils doivent, à partir de ces cartes, imaginer un concept de service permettant de répondre à la problématique globale du projet : quels sera le service touristique innovant de demain ?

”



### CE QU'IL PEUT VOUS PERMETTRE :

- Imaginer des pistes de solutions à un problème donné ;
- Faire de l'association d'éléments pour générer des idées ;
- Imaginer un service et ses usages, suivant différentes typologies d'utilisateurs, différents lieux et temps.



### LES FORMES QU'IL PEUT AVOIR :

- Cartes à piocher / piles thématiques / fiches idées ;
- Roulettes / fiches idées.



### LES CONDITIONS DE RÉUSSITE :

- Prendre le temps de bien choisir les bonnes thématiques et les bons mots.





## ET SI...

“Avec des “si” on met Paris en bouteille...”

Et si la  
place devenait  
un espace où...

Completez la phrase avec vos idées!

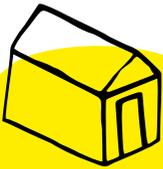
MA PLACE PUBLIQUE

Un potager public

Et si la place devenait un espace à cultiver des fruits et des légumes, tout le monde s'en occuperait un peu et quand ça fini de pousser les gens récolteraient pour eux. On apprendrait comment jardiner et bien manger.

Karin D

Idée #12



NOMBRE DE PARTICIPANTS



à partir de 3

TEMPS DE PRÉPARATION



environ 1h15

TEMPS D'ANIMATION



environ 1h35



## PRÉSENTATION DE L'OUTIL

L'objectif de l'outil “Et si” est de plonger les participants dans une situation, un contexte, une utopie ou une dystopie. Les participants doivent se projeter dans un univers fictif et ainsi répondre, en imaginant les spécificités de ce dernier, à un ensemble de problèmes allant des usages que cela peut induire aux moyens nécessaires pour que cette fiction soit possible.



“

## Exemple d'usage

Par exemple, “ Et si ma médiathèque était aussi une salle de concert ? ” Suite à cette proposition, les participants doivent lister les besoins matériels et humains, le fonctionnement, les nouvelles offres de service...

”



### CE QU'IL PEUT VOUS PERMETTRE :

- Se projeter dans un cadre, un contexte et un univers.



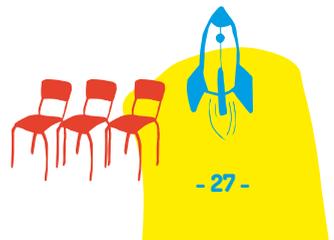
### LES FORMES QU'IL PEUT AVOIR :

- Posters “Et si” avec une image inspirante ;
- Cartes “Et si” avec un projet référence ;
- Interviews “Et si” .



### LES CONDITIONS DE RÉUSSITE :

- Aider les participants à se projeter dans les cadres fictifs.

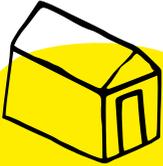




?!+

# CASQUE DE VISION

“Retour vers le futur !”



NOMBRE DE PARTICIPANTS



à partir de 3

TEMPS DE PRÉPARATION



environ 0h15

TEMPS D'ANIMATION



environ 1h00



## PRÉSENTATION DE L'OUTIL

Cet exercice se pratique en petit groupe. Une personne est choisie pour voyager dans un univers plus ou moins fictif. Ce dernier se voit bander les yeux et se place au milieu du groupe. Puis, pendant 2 minutes, le voyageur est questionné, par le groupe, sur ce qu'il voit dans l'univers qu'il a dû imaginer. Cela permet trois choses :

- Pour la personne qui voyage d'être dans un état d'esprit créatif ;
- Pour le groupe d'orienter le voyageur sur des thématiques afin qu'il s'exprime sur des pistes à développer ;
- Pour l'animateur de capter les préoccupations du groupe ainsi que les concepts imaginés en direct par le “voyageur”.



“

## Exemple d'usage

Par exemple, un participant est amené à imaginer la politique au sens large en 2050. Il ferme les yeux et se place au milieu d'un petit groupe de 5 personnes. Les participants lui posent donc de nombreuses questions sur les principes du vote, les élections, les nouveaux partis-politiques, etc. Une personne est missionnée pour prendre des notes et l'animateur, au besoin, relance la discussion ou stop le voyage en vue d'échanger les rôles entre le voyageur, les questionneurs et le scribe.

”



### CE QU'IL PEUT VOUS PERMETTRE :

- Imaginer des concepts ;
- Faire émerger des points sensibles, des préoccupations...



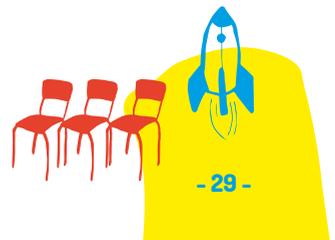
### LES FORMES QU'IL PEUT AVOIR :

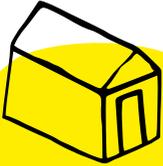
- Un objet pour “faciliter” le jeu : le casque du futur ;
- Un simple bandeau.



### LES CONDITIONS DE RÉUSSITE :

- Fermer les yeux ;
- Poser les bonnes questions ;
- Accompagner le participant dans son voyage ;
- Éviter les silences.





NOMBRE DE PARTICIPANTS



à partir de 3

TEMPS DE PRÉPARATION



environ 1h25

TEMPS D'ANIMATION



environ 1h00



## PRÉSENTATION DE L'OUTIL

Cet outil permet de construire des archétypes d'utilisateurs afin de tester un projet en imaginant les différents comportements que ces derniers pourraient avoir par rapport au projet imaginé. Les personas présentent des profils d'utilisateurs représentatifs, qui permettent d'humaniser la «cible» design, de tester des scénarios et de faciliter la communication sur le projet.



“

## Exemple d'usage

Par exemple, les participants doivent réfléchir un projet de pass pour favoriser la mobilité urbaine. Grâce aux personas, les participants vont être amenés à construire différentes hypothèses d'usages, suivant que le persona soit une famille monoparentale de 3 enfants, un adolescent en apprentissage au CFA du quartier X, un jeune cadre dynamique nouvellement arrivé dans la région pour son premier travail, etc.

”



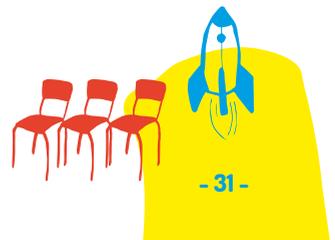
### CE QU'IL PEUT VOUS PERMETTRE :

- Imaginer des solutions adaptées à des usagers ;
- Tester en interne un projet et le faire évoluer.



### LES CONDITIONS DE RÉUSSITE :

- Ne pas hésiter à être provocateur.

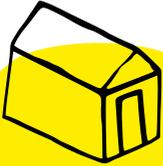




# KIT - LÉGO



“Jouer pour innover”



NOMBRE DE PARTICIPANTS



à partir de 4

TEMPS DE PRÉPARATION



environ 0h15

TEMPS D'ANIMATION



environ 1h10



## PRÉSENTATION DE L'OUTIL

Cet exercice permet de maquetter des concepts, des espaces et des scènes d'usage en utilisant comme support de création les légo. Le point fort de cet exercice est sa rapidité de mise en place. Cet outil est aussi un bon moyen pour favoriser l'esprit d'équipe. Les objets créés en légo peuvent aussi servir de piliers pour créer une vidéo-croquis afin de présenter la maquette produite et le concept qui y est lié.



“

## Exemple d'usage

Par exemple, les participants doivent imaginer la réhabilitation d'une ancienne école en un tiers-lieu innovant favorisant la cohésion sociale dans le quartier d'implantation de cette dernière. Les participants ont quelques informations sur le lieu et le quartier. Puis en groupe de 4 à 5 personnes, ils imaginent ce qu'ils vont agencer le lieu et comment ils vont organiser les zones pressenties.

”



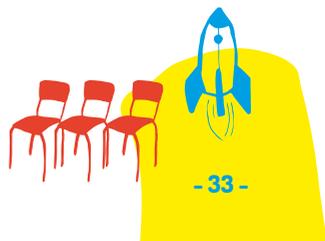
### CE QU'IL PEUT VOUS PERMETTRE :

- Imaginer en concevant ;
- Créer des supports de débat ;
- Rendre tangible les concepts imaginés.

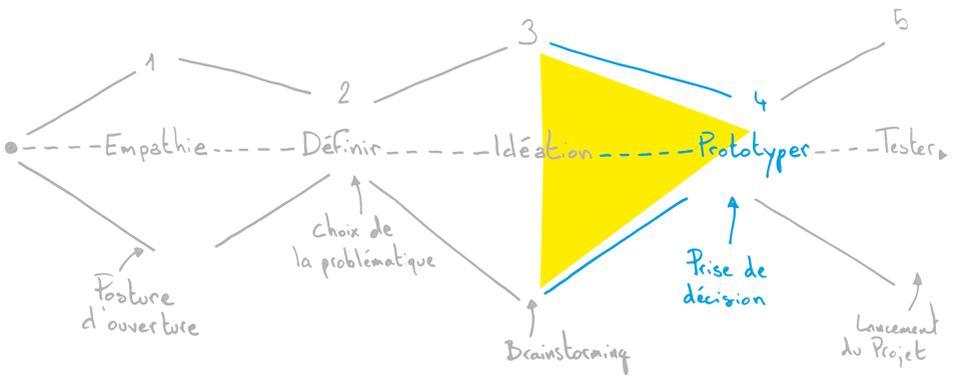


### LES CONDITIONS DE RÉUSSITE :

- Poser la première brique très rapidement sur la plaque pour engager le travail ;
- Laisser libre cours aux participants d'ajouter des éléments dessinés découpés...







# PROTOTYPER

**FABRIQUER POUR RÉFLÉCHIR” PLUTÔT QUE  
“TROP RÉFLÉCHIR AVANT DE FABRIQUER”.**

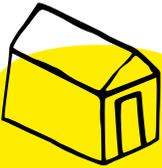
QUICK AND DIRTY



?!

# VIDÉO-CROQUIS+

"EYHHHHH ... ..ACTION!"



NOMBRE DE PARTICIPANTS



à partir de 3

TEMPS DE PRÉPARATION



environ 0h35

TEMPS D'ANIMATION



environ 1h25



## PRÉSENTATION DE L'OUTIL

L'objectif de la vidéo-croquis est de réaliser une vidéo de principe pour illustrer un concept de service en un temps record. La vidéo-croquis expose un service à travers une expérience utilisateur fictive. Cet exercice permet de montrer la pertinence et l'intérêt d'un concept et d'identifier les signaux faibles de l'expérience utilisateur en vue de l'améliorer.



“

## Exemple d'usage

Par exemple, afin de présenter un concept innovant de service, les participants répartis en trinôme réalise une vidéo de 1 à 3 minutes comprenant une voix off et des dialogues. La vidéo peut être réalisée avec un smartphone et les scènes peuvent être matérialisées en utilisant les ressources mises à leurs dispositions : magazines, journaux, papiers, crayons, ciseaux, légo, etc. Généralement cet exercice est la suite logique d'un travail de scénarisation et de parcours d'usages.

”



### CE QU'IL PEUT VOUS PERMETTRE :

- Exprimer les grandes lignes d'un concept très rapidement et de façons dynamiques.



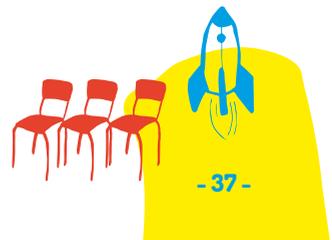
### LES FORMES QU'IL PEUT AVOIR :

- Vidéo animée ;
- Interview sur un retour d'expérience ;
- Scène jouée présentant l'usage du service ;
- Publicité de présentation des avantages d'une offre de service ou de produit.



### LES CONDITIONS DE RÉUSSITE :

- Préparer un story-board en amont ;
- Six vignettes maximum ;
- S'en tenir à 3 minutes maximum.

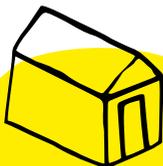




?!

# JEUX DE RÔLE (BODYSTORMING) +

“Racontons- nous des histoires”



NOMBRE DE PARTICIPANTS



à partir de 3

TEMPS DE PRÉPARATION



environ 0h15

TEMPS D'ANIMATION



environ 1h05



## PRÉSENTATION DE L'OUTIL

Le but du bodystorming est de tester physiquement une situation en se mettant dans la peau d'utilisateurs potentiels. Les participants jouent des scènes et des rôles basés sur des concepts qu'ils ont développés. Ils « bodystorment » pour générer des idées inattendues (lesquelles ne pouvant être développées lors des discussions autour d'une table), pour tester des concepts ou pour présenter des idées.





## Exemple d'usage

Cette technique est applicable à chaque phase du processus d'innovation :

**Comprendre** : découvrir les problèmes et les situations rencontrées par l'effet miroir (je prends la place physique de l'utilisateur) et par le questionnement pertinent,

**Observer** : certaines situations sont problématiques à cause de l'environnement dans lequel elles se déroulent. Aussi, la mise en situation dans l'environnement réel ou dans un environnement équivalent permet d'identifier des informations supplémentaires.

**Visualiser** : explorer les mises en situations pour développer de nouvelles idées, de nouvelles utilisations ou encore de nouvelles caractéristiques,

**Evaluer** : la mise en action de scénarios d'utilisation avant et après projet permet de mesurer l'efficacité des idées engendrées ou découvrir d'autres dysfonctionnements avant même le prototypage du produit permettant une économie pour l'entreprise.

**Améliorer** : la mise en situation physique permet de développer l'esprit créatif et le talent d'improvisation des collaborateurs.



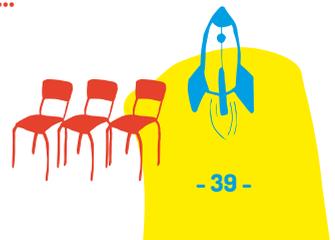
### CE QU'IL PEUT VOUS PERMETTRE :

- Imaginer en se mettant en scène ;
- Adopter une posture empathique ;
- Faire émerger les problèmes pour les corriger dans l'immédiat.

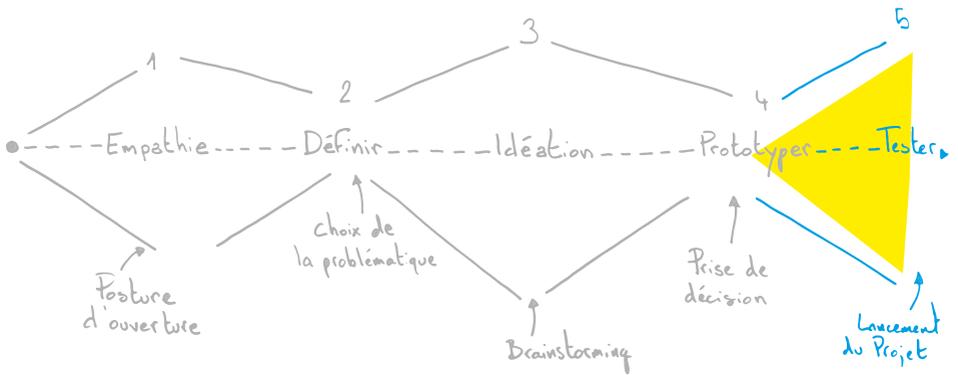


### LES CONDITIONS DE RÉUSSITE :

- Mettre sa timidité de côté ;
- Créer de l'imprévu pour créer des situations...



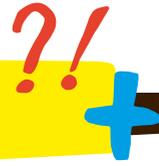




# TESTER

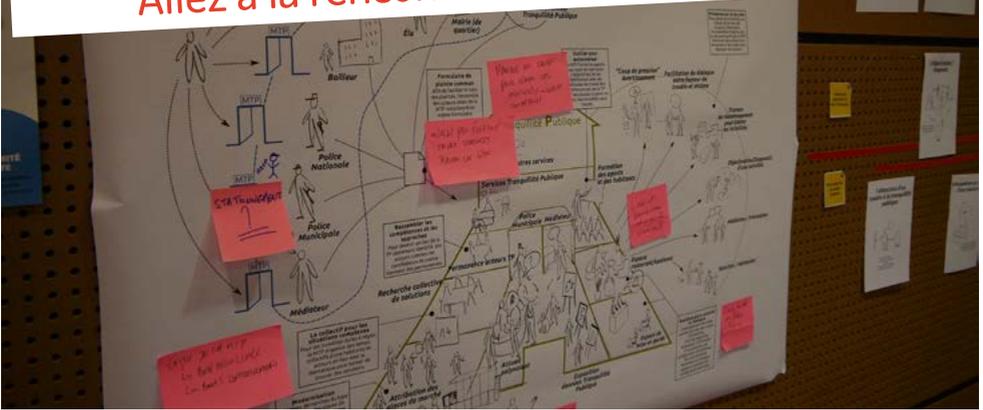
LE VISUEL ET LA MAQUETTE COMME  
FORCE D'ADOPTION.

METTRE EN SITUATION



# TEST IN SITU

“Allez à la rencontre des futurs usagers”



NOMBRE DE PARTICIPANTS



À partir de 1

TEMPS DE PRÉPARATION



de 0,5 à 2 jours

TEMPS D'ANIMATION



environ 1h30



## PRÉSENTATION DE L'OUTIL

Le test in situ permet de tester dans le réel le projet via son prototype ( vidéo, maquette papier, fausse campagne publicitaire, affiche, maquette volumique, photo montage, schéma, etc.).

Le test in situ peut avoir plusieurs modalités comme la création d'un évènement test, l'intervention informelle dans la rue, le test dans un lieu de passage ou directement dans le service ou le lieu pour lequel le projet a été présenté.





## CE QU'IL PEUT VOUS PERMETTRE :

- Avoir des retours d'usages et émotionnels des usagers ;
- Améliorer le projet ;
- Reprototyper ;
- Sensibiliser les futurs usagers aux projets .



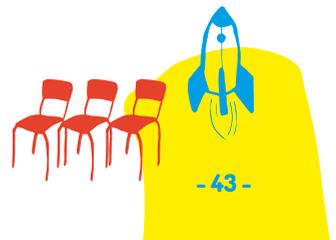
## LES FORMES QU'IL PEUT AVOIR :

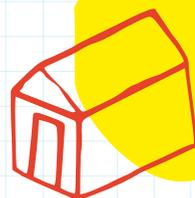
- Vidéo animée ;
- Affiche publicitaire / photomontage ;
- Schéma organisationnel / scénario d'usage ;
- Maquette du projet



## LES CONDITIONS DE RÉUSSITE :

- Bien communiquer sur le prototype.
- Encourager l'appropriation du projet et la manipulation des prototypes





# CAHIER DES FICHES-OUTILS

PANORAMA DES OUTILS DU DESIGN  
THINKING ET DE LA CO-CONCEPTION.

Retrouvez l'intégralité des documents

1

DIAPORAMA DE LA FORMATION

<http://annexes.etrangeordinaire.fr/formation/diapo-dt.pdf>

2

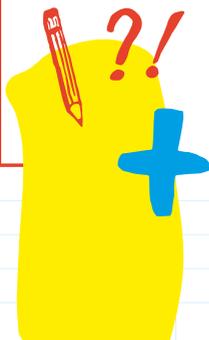
CAHIER DE FICHES-OUTILS

<http://annexes.etrangeordinaire.fr/formation/fiches-outils-dt.pdf>

3

CARNET DE FORMATION

<http://annexes.etrangeordinaire.fr/formation/cahier-formation-dt.pdf>



étrangeOrdinaire