



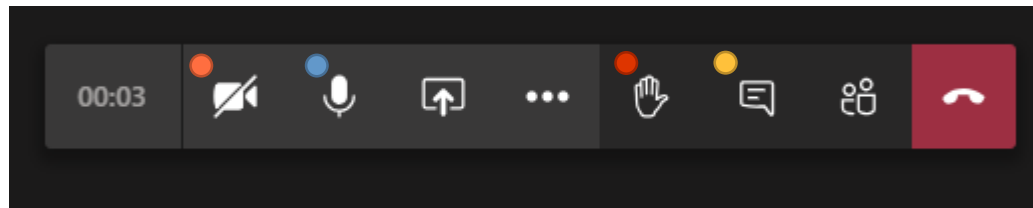
Les

Atelier
[culture]
La Région engagée usagers

Quelques bonnes pratiques pour un atelier collectif sur teams



- Pour vous présenter, vous pouvez mettre en route votre caméra et la couper par la suite pour préserver votre bande passante ●
- Vous pouvez couper votre micro lorsque vous ne prenez pas la parole ●
- L'option lever la main pour prendre la parole permet de fluidifier les échanges à plusieurs ●
- La conversation vous permet de voir les échanges saisis et les partages de liens ●
- Vous pouvez également vous en servir si vous rencontrez des difficultés liées à l'audio



Pour votre parfaite information, nous vous précisons que la session de votre atelier sera enregistrée, vous pourrez retrouver la vidéo de tous les ateliers sur [la chaîne web microsoft stream \[Culture U \]](#)

Calendrier

SEPTEMBRE

21

Atelier 1
10h - 11h30

Pas de bon projet sans bons problèmes
Par Benjamin HERNAIRE, Manag'Est

22

Atelier 2
10h - 11h30

Enquêtez comme Columbo
Par Valérie MULLER, Manag'Est et Virginie DEVELOTTE, DCC

OCTOBRE

1

Atelier 3
10h - 11h30

Dans la tête de vos usagers ? Faites leur portrait robot !
Par Laurent CHILDZ, Direction du Numérique

6

Atelier 4
10h - 11h30

Dans les baskets de vos usagers : découvrez pas à pas leurs parcours
Par Justine FENET & Sarah AUBRY, DIMAP

8

Atelier 5
10h - 11h30

Organisez un atelier avec les usagers
Par Thierry JAMBU, DJSE

13

Atelier 6
10h - 11h30

Pourquoi consulte-t-on TripAdvisor avant de partir en vacances ?
Par Vincent LE PERSON & Erwan RENOÛ, DIMAP

SOMMAIRE

Intro : Faisons Connaissance

1. Problème ?

**2. Interroger une commande/un besoin pour trouver
les problèmes**

3. Du problème à la piste

4. Définir des objectifs

Tour de Teams



En 5 minutes



Comment Ça Va ?



Votre retour en début d'atelier.



« Pas de bon
projet sans
bon problèmes »

Mon atelier.

Durée : 1h30

Objectifs ?



Identifier le ou les
« **vrais problèmes** ».

Avoir des pistes
pour **interroger**
une **commande**,
un **besoin**

Cerner le(s)
problème(s) pour
définir ses **objectifs**



1. [Pro.blé.me]

$$(3x^2)$$

$$21 = (A + \eta)^2 + \kappa^2 \text{ and}$$

$$L \left(\frac{4K(1+K)}{p_s p_k} \right)$$



**HOUSTON..
ON VA AVOIR UN
PROBLEME.***

***citation reconstituée respectueuse
des droits d'auteurs**

Si je dis « problème »?

Qu'est-ce que ça vous
évoque ?



Si je dis « problème »?

Vous dites :



klaxoon





problème, « question à résoudre
») emprunté au grec ancien
πρόβλημα, próblema (« ce qui est
lancé en avant ou projeté », «
obstacle », « promontoire »



Source :

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKewjC352q8frAhWRkhQKHcFXA30QFjABegQICxAD&url=https%3A%2F%2Ffr.wiktionary.org%2Fwiki%2Fprobl%25C3%25A8me&usg=AOvVaw1nha6T1OCNwY1pgaNWLAcL>

« Et même qu'on
appellerait ça
πρόβλημα »

Aristote – 321 av JC





Un bon problème c'est ce qui fait dire aux gens « Chaque année, vous le savez, des centaines de milliers, des millions de personnes font.... »
La fin de la phrase exprimant une souffrance.



Exemple :

LES CROTTES
VOLANTES
N'EXISTENT PAS



Exemple :



chaque année, vous le savez, des millions de personnes [ne ramassent pas les crottes de leur chien], c'est [immonde].





Pourquoi penser
« Problèmes ? »

Pourquoi penser « problèmes » ?



Pour éviter le
solutionnisme

Pour
« taper
juste »

Pour
identifier
l'impact
souhaité.

2.

Interroger une
commande/un besoin
pour trouver les
problèmes



Les questions à se poser*



Pour qui ?

Qui exprime le besoin/problème ?
Qui est concerné ? De près ? De loin ?
Qui sont les **usagers** ?

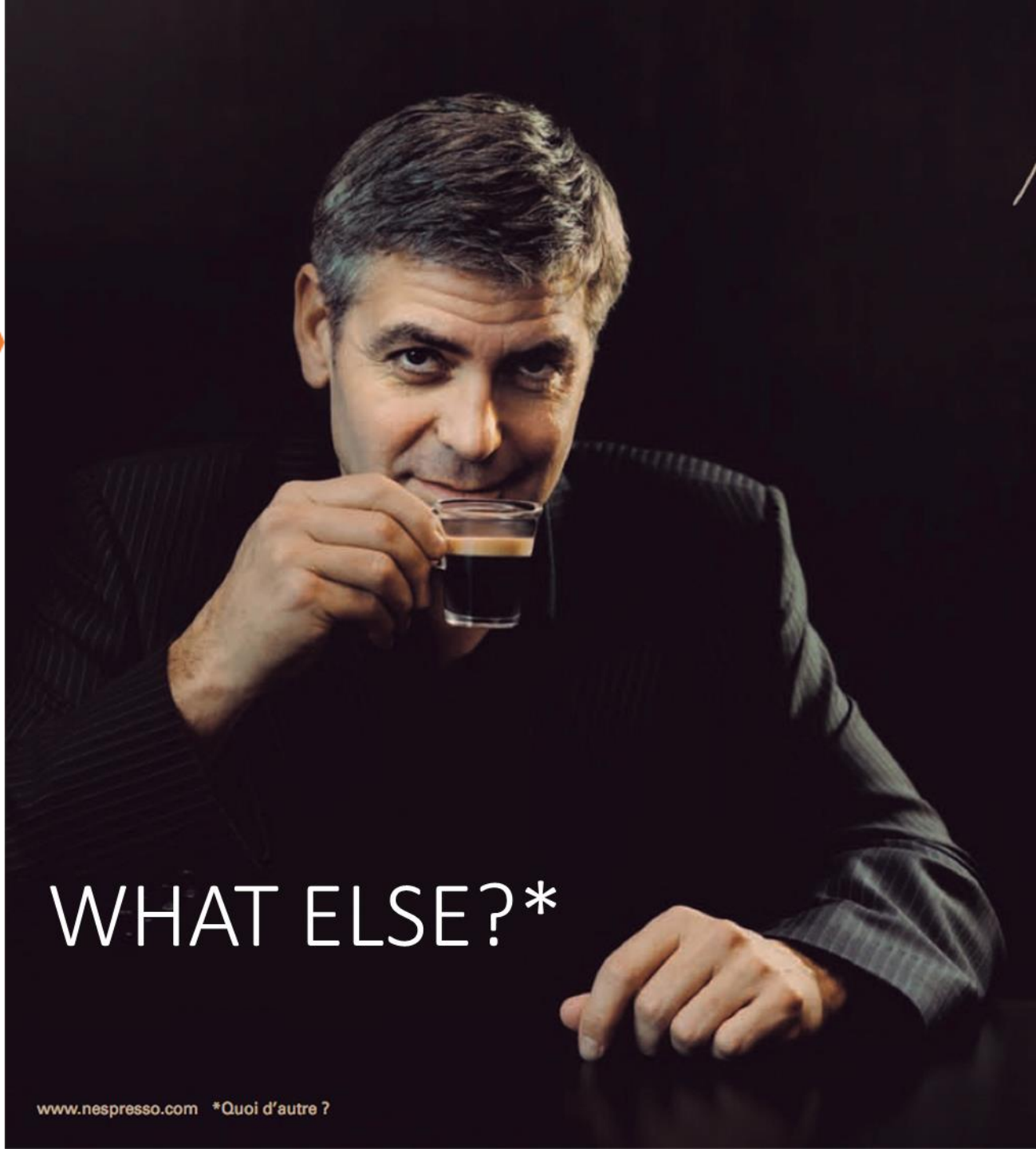
Pourquoi ?

Pourquoi c'est **gênant** ?
Pourquoi c'est un **problème** ?
Dans quelle **mesure** ?

Pour quoi ?

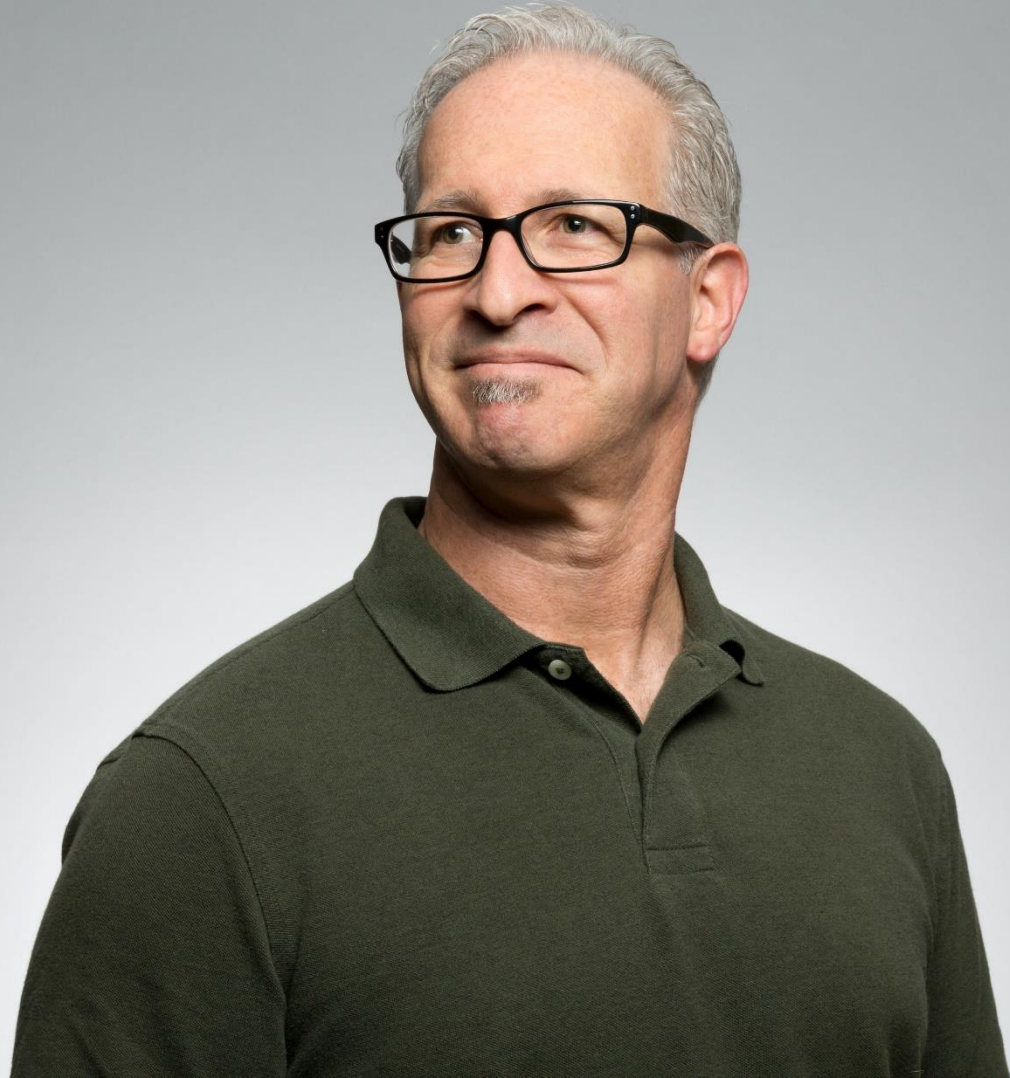
Qu'est ce que ça **changerait** de répondre à ce problème ?
Quel en serait **l'impact** ?

MAIS
ENCORE ?*



WHAT ELSE?*

« L'idée du siècle.
Finies les Cravates ! »



Philippe, entrepreneur dans le textile, ne manque pas d'idées. Aujourd'hui, il vient de créer son entreprise dans **la Marne** qui va fabriquer des boutons de manchette avec des capsules de champagne recyclées. Il souhaite connaître les **aides** possibles à son **installation**.



Les questions à se poser*



Pour qui ?



Philippe.
Les personnes
qui portent des
chemises.
Les maisons de
champagne.
Les acteurs de
son
environnement

Pourquoi ?

Il a besoin de connaître les
aides disponibles.
Il a besoin de fonds.
Il veut savoir qui peut l'aider.

Pour quoi ?

Il réussira à monter son
entreprise.
Il réussira recycler des
capsules pour produire ses
boutons de manchettes.
Il parviendra à vendre des
produits et faire du chiffre.

« j'aurais mieux fait
d'aller à Houston »



Quels pourraient-êtré les
problèmes dans cette
situation ?

Objectif quantité : trouver
20 problèmes

Soyez créatifs. Imaginez **tout**
ce qui serait possible.



Quels pourraient-êre les problèmes dans cette situation ?



1 **Limite du marché visé**

- 2 pas de partenaires intéressés pour fournir les capsules
- 3 Aucune chance de réussite, le concept existe déjà!
- 3 Capacité à lancer l'activité sans accompagnement financier
- 3 la distribution du produit
- 3 reconfinement d'où plus de sortie plus d'occasion de sortir et mettre des boutons
- 7 Capacités à devenir chef d'entreprise
- 7 clients peu nombreux
- 7 comment arriver à tout faire seul (production, administratif, vente, com)?
doit-il embaucher?

4

3

2

2

2

2

1

1

1

Pour le groupe le problème principal serait relatif aux **limites du marché** potentiel et sa **méconnaissance** par Philippe. Il impacterait en cascade tout son projet.

3.



Du
problème à
la piste.

Affiner/préciser les problèmes



Reformuler

Transformer le problème en **hypothèses**.

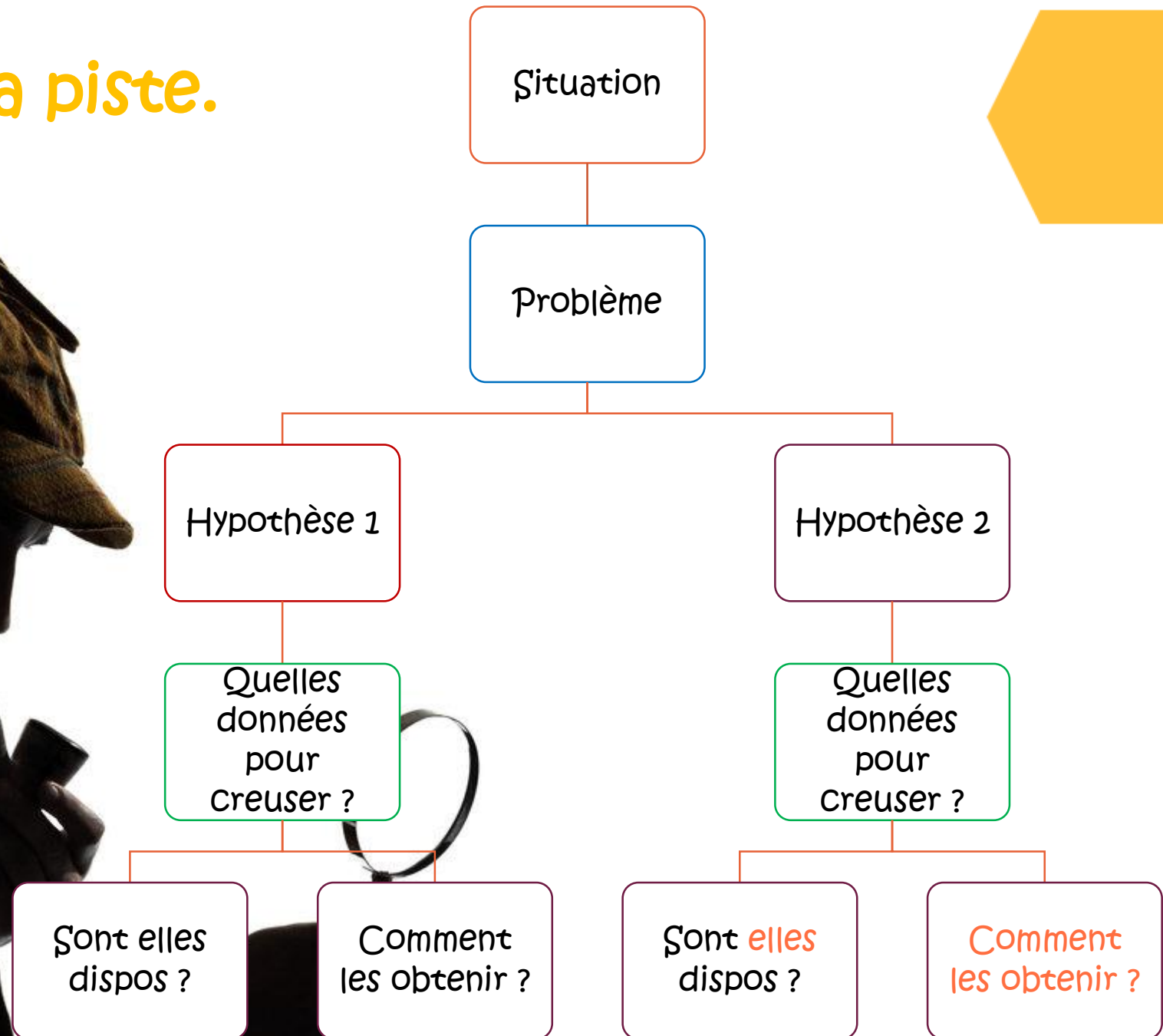
Chercher

Comment on confirme ?
Quelles **données** aller chercher ?

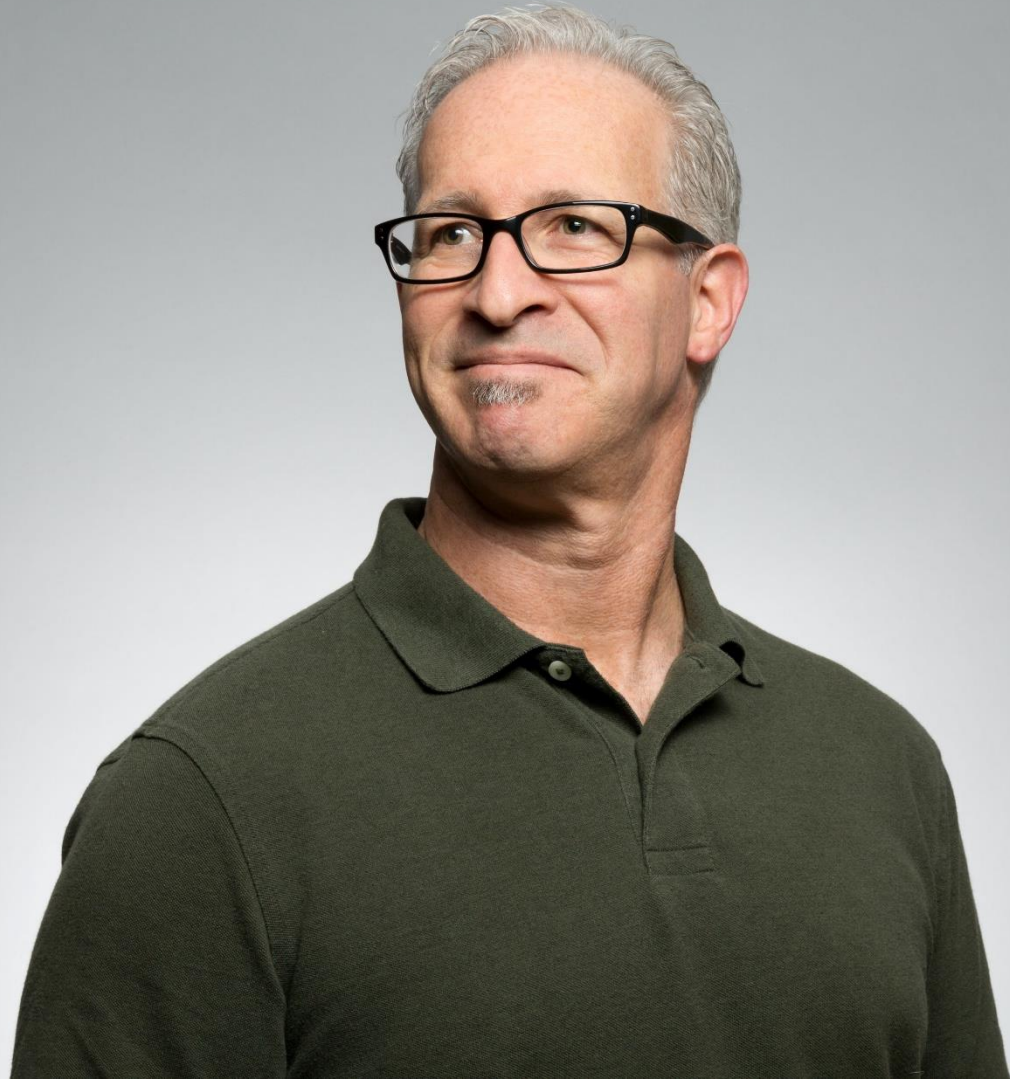
Confirmer

Est-ce qu'on **confirme** l'hypothèse ?
On en a des **nouvelles** ?
Des **prioritaires** ?

Du problème à la piste.



« Moi je préfère
Hercule Poirot »



De quelles données
aurait on besoin pour
le(s) problème(s) de
Philippe ?



De quelles données aurait on besoin pour le(s) problème(s) de Philippe ?



1 **nombre de porteurs de boutons de manchettes**

2 avoir une vraie étude de marché concernant la cible et son potentiel

2 combien y a-t-il de concurrents

2 Le nombre de chemises vendues

2 Où vendre ?

2 Quel est le public (client) intéressé ?

7 avec qui pourrait-il faire du cross selling?

7 connaître le nombre de boutons de manchettes sont vendus

7 Etude de marché

7 Fourchette de prix des boutons de manchettes



4.



Définir des objectifs



De la **situation**, vers les **problèmes**, puis
la **recherche** = Cerner le ou les
problèmes

Quand le(s) problème(s) est cerné



Le questionner

Est-ce qu'il est bien formulé ?
Oublie-t-on quelque chose ?
Etc.

Faire du lien

Est-ce lié à d'autres problèmes ?
A un sujet plus large ?

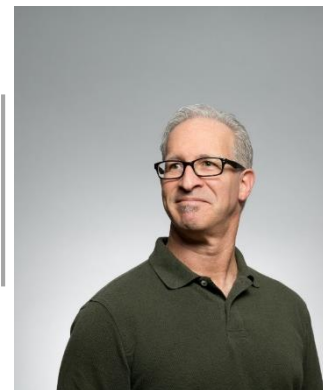
Définir ses objectifs

Une fois au clair, on peut travailler sur les objectifs.

“CELUI QUI N'A PAS
D'OBJECTIFS NE
RISQUE PAS DE LES
ATTEINDRE.”

Qui a dit ça ?

- a) Albert EINSTEIN
- B) Aristote
- c) Sun Tzu
- D) Philippe





“Etonnant non ?”

Sun TZU

“Ah oui c’est sûr.”

Philippe





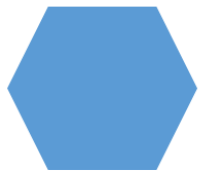
Un bon
objectif
est

S
M
A
R
T



Que veut dire

S.M.A.R.T. ?





Spécifique
Mesurable
Atteignable
Réaliste
Temporellement
définis



5

CRITÈRES



SPÉCIFIQUE

Définir clairement le résultat attendu.



MESURABLE

Quatifier mon objectif afin de déterminer si je l'ai atteint.



ATTEIGNABLE

Définir des moyens réalistes pour atteindre mon objectif.



RÉALISTE

Tenir compte des différentes contraintes (environnement, ressources, etc.).



TEMPOREL

Préciser l'échéancier ou une date limite pour l'atteinte de mon objectif.



AUGMENTER MA CONSOMMATION de fruits et légumes.

Consommer chaque jour **5 PORTIONS DE FRUITS ET LÉGUMES** selon le Guide alimentaire canadien.

PRÉVOIR LA LISTE D'ÉPICERIE afin d'avoir ce qu'il faut pour ajouter un fruit en collation et une portion de légume au dîner.

Il me faut **AJOUTER 2 PORTIONS DE FRUITS ET LÉGUMES** par jour par rapport à mes habitudes.

Échéancier : **D'ICI LE 31 MARS 2018.**



Pouvoir **FAIRE DU JOGGING.**

Courir lentement pendant **15 MINUTES.**

CONSULTER UN KINÉSIOLOGUE pour obtenir un programme adapté selon mes besoins.

Je peux aller **COURIR 3 FOIS LE MATIN** avant de me rendre au travail.

Je me donne **3 MOIS** pour réussir à atteindre mon objectif.



PRENDRE UN PEU DE TEMPS pour moi tous les jours.

Me réserver **30 MINUTES** seul chaque jour.

ALLONGER MA PÉRIODE DE LECTURE avant le coucher (débuter plus tôt).

MIEUX ORGANISER MON TEMPS et demander l'aide de mon conjoint pour les tâches afin de me libérer plus tôt.

Dans **3 SEMAINES**, j'aimerais terminer presque toutes mes soirées avec 30 minutes à moi.

Mes Objectifs Sont ils SMART ?



Identifier le ou les
« **vrais problèmes** ».

Avoir des pistes
pour **interroger**
une **commande**,
un **besoin**

Cerner le(s)
problème(s) pour
définir ses **objectifs**



Mes Objectifs Sont ils SMART ?

Oui
45%



5 votes

Non
55%



6 votes

Et vous avez raison.



Prenons en **un**.
Comment on le
reformulerait ?

Version S.M.A.R.T.

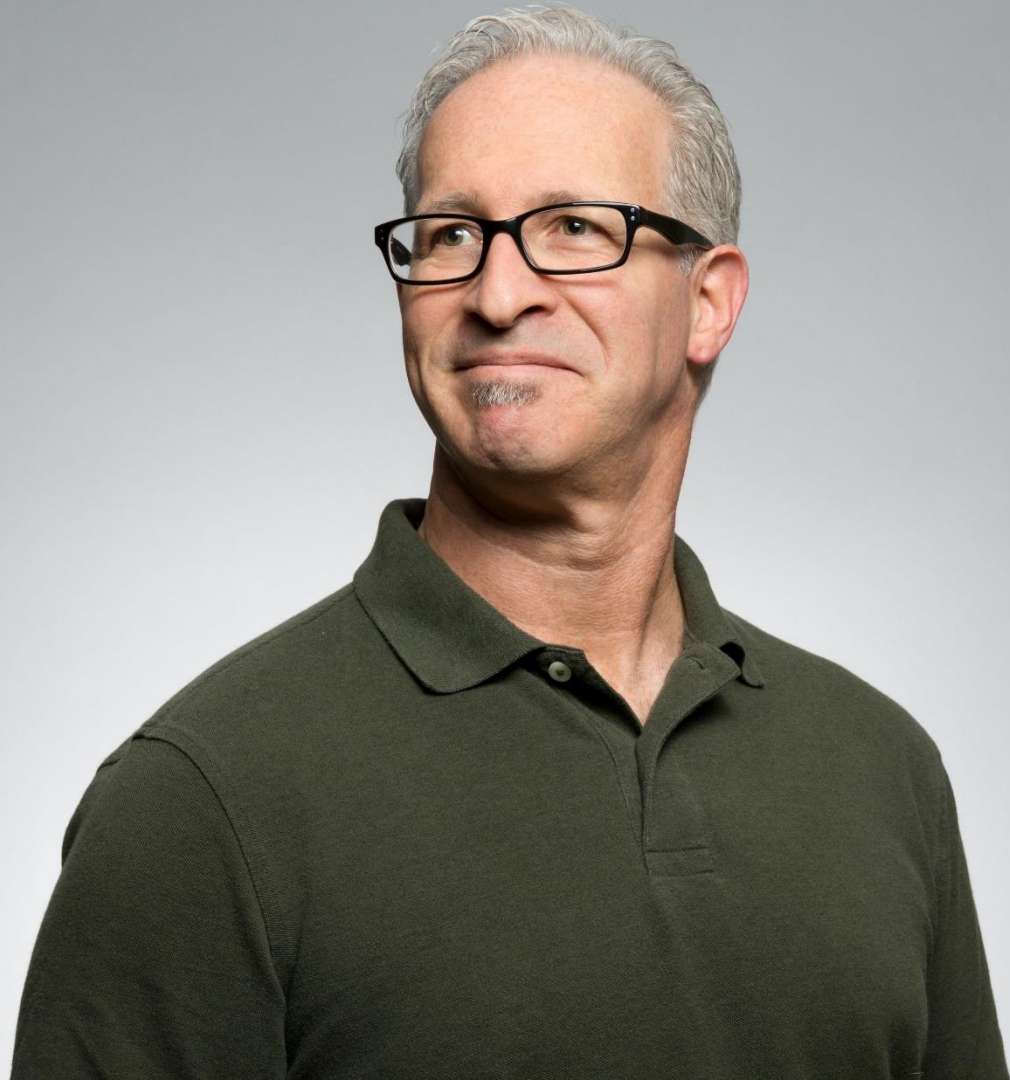


Identifier le ou les « **vrais problèmes** ».



Je veux qu'à la **fin de la séance**, $\frac{3}{4}$ du **groupe** ait **compris l'intérêt** d'identifier le ou les vrais problèmes lorsqu'il reçoit une commande. Pour cela je vais réaliser une **présentation** et des **quizz** sur Klaxoon.

« J'ai confiance en
VOUS. »

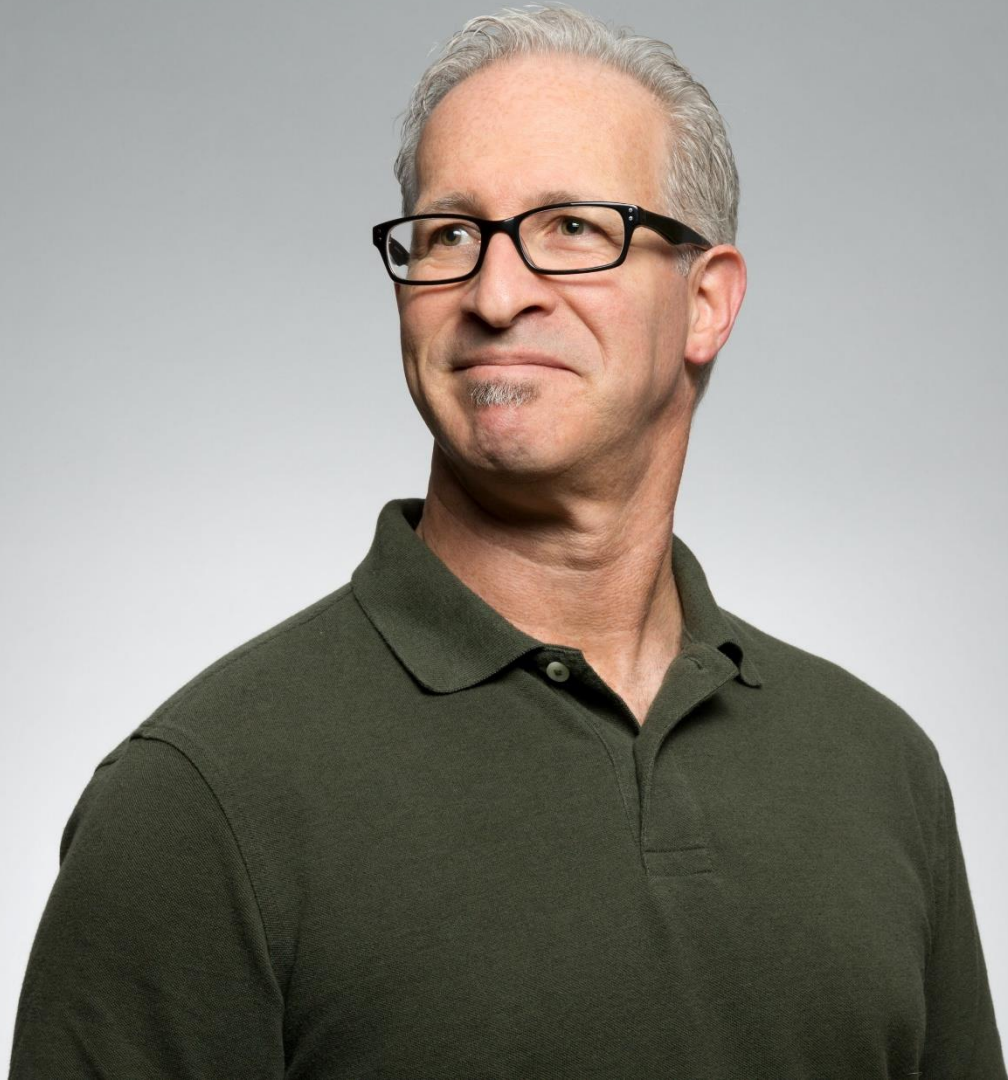


Quels objectifs SMART en réponse au problème de Philippe ?

Choisissez un problème.
Réfléchissez seul. A un
objectif SMART.
Ensuite on regroupe.



« Vous êtes vraiment
smarts. »



En synthèse :

Avant la fin de l'année, je veux être en capacité **d'identifier un vivier de porteurs de boutons de manchettes** sur **le Grand Est**, **amateurs de champagne** via **un questionnaire** diffusé sur **le salon du Champagne** le **02 novembre** et sur les réseaux sociaux.

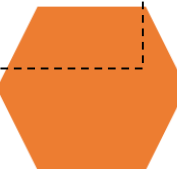
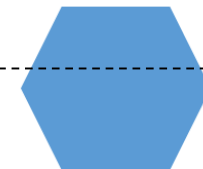
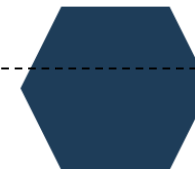
Spécifique : on vise une donnée précise. Un périmètre est défini, la cible est claire

Mesurable : on a des réalisations concrètes à produire.

Atteignable : des outils/démarches sont identifiés

Réaliste : on sait ce qu'il faut faire et quand. Le rapport action/moyen semble cohérent

Temporellement inscrit : on se fixe un délai et une étape intermédiaire.



Avant de terminer :

Un petit
quizz ?



ALLEZ SUR [KLAXOON.COM](https://klaxoon.com) ET
ENTRER LE CODE

GRZSWWY

Merci à
tous



Et à bientôt.