

# Utilo

LE KIT DES FACILITATEURS  
D'INNOVATIONS PUBLIQUES  
EN BRETAGNE





**La communauté UTILO diffuse commeun Commun sa création collective pour développer la coopération d'intérêt général.**

**Pour faciliter cette diffusion, elle place son travail sous une licence ouverte : la Licence Créative Commons CC-By-SA-NC**

Vous êtes autorisé à :

- Partager — copier, distribuer et communiquer le matériel par tous moyens et sous tous formats
- Adapter — remixer, transformer et créer à partir du matériel

Selon les conditions suivantes :

- Attribution — Vous devez créditer l'Œuvre, intégrer un lien vers la licence et indiquer si des modifications ont été effectuées à l'œuvre. Vous devez indiquer ces informations par tous les moyens raisonnables, sans toutefois suggérer que l'Offrant vous soutient ou soutient la façon dont vous avez utilisé son Œuvre.
- Pas d'Utilisation Commerciale — Vous n'êtes pas autorisé à faire un usage commercial de cette Œuvre, tout ou partie du matériel la composant.
- Partage dans les Mêmes Conditions — Dans le cas où vous effectuez un remix, que vous transformez, ou créez à partir du matériel composant l'œuvre originale, vous devez diffuser l'œuvre modifiée dans les mêmes conditions, c'est à dire avec la même licence avec laquelle l'œuvre originale a été diffusée.
- Pas de restrictions complémentaires — Vous n'êtes pas autorisé à appliquer des conditions légales ou des mesures techniques qui restreindraient légalement autrui à utiliser l'œuvre dans les conditions décrites par la licence.

# Utilo

LE KIT DES FACILITATEURS  
D'INNOVATIONS PUBLIQUES  
EN BRETAGNE





Vous tenez entre vos mains la première version d'un défi collectif débuté en juin 2020 et portant sur la création d'un recueil partagé et évolutif de pratiques collaboratives et coopératives, dans le monde de l'innovation publique. Imaginé par une équipe animée par une designer de services, porté par le Ti Lab, et composée d'une vingtaine d'agents issus de collectivités et d'administrations multiples membres de la « Communauté Ti Lab » (DREAL, Département Ille-et-Vilaine, Rennes Métropole, Département Côtes-d'Armor, Département Finistère, la Région Bretagne, la DDTM35...), cet outil a pour ambition de dépasser largement les limites physiques de son format, et de la Bretagne.

Il se propose de connecter les gens au-delà des leurs territoires et de leurs administrations, pour mettre en relation et ainsi d'animer une communauté d'entraide et de partage de « facilitateurs d'innovations publiques » sur toute la région Grand-Ouest. Nous sommes convaincus que l'intelligence collective existe bel et bien, et exige le respect de valeurs [fait-il lister les valeurs ?], mais que son enjeu opérationnel principal se situe dans sa structuration et sa « facilitation ». Voici donc une cinquantaine de ressources de formats variés pour vous faire « chef d'orchestre des esprits partagés ».

## Afin que vous puissiez en profiter pleinement, voici quelques points qui nous semblent importants.

### Expérimentations

Ce premier format est un prototype. Tant sa forme que les informations ne représentent que la première mouture de ce que pourrait devenir, dès l'an prochain, le recueil que vous attendez. Tous vos retours sont les bienvenus afin que la prochaine version contienne vos remarques, retours d'expérience, corrections ou besoins non remplis.

### Savoir mouvant

Les pratiques collaboratives sont un peu à l'image de la tradition orale des contes : ce savoir oral et vivant se transmet par la parole et se transforme par la pratique. Cette diffusion de pair à pair s'exprime aussi par la multitude de noms et d'applications que peut avoir un même outil et, comme pour les contes, la difficulté à retrouver la source, l'auteur de tel récit. Ce recueil se présente donc comme un prétexte, comme une base à des échanges oraux, riches de conseils et de nuances que les fiches retranscrivent difficilement. Pour faciliter les choses, nous avons choisi de dresser la liste des noms connus [de nous seulement !] pour chaque pratique expliquée. Vous les connaissez sûrement sous d'autres appellations, avec des variantes : votre mission, si vous l'acceptez, sera de nous faire part de vos versions quand celles-ci présentent un intérêt.

### Partage

Ces cartes ont été conçues pour être simples, inclusives, faciles à manipuler. Elles seront adossées à des fiches plus fournies sur un support numérique et assorties de jeux de cartes et de canevas visuels et adaptables. Parce que nous sommes convaincus de la force du collectif, la logique de la propriété partagée s'est imposée à nous. Ce document est donc officiellement sous licence ouverte Créative Commons, partageable et modifiable, aux conditions suivantes : citer votre source si vous l'utilisez, et nous transmettre la version augmentée que vous pourriez réaliser à partir de nos travaux, afin d'entrer dans un processus d'amélioration continu.

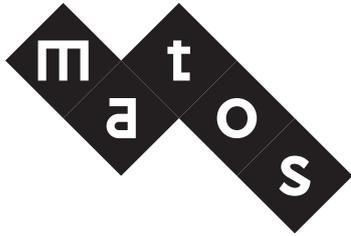
### Non-exhaustivité

L'exhaustivité en matière d'outils mouvants collectifs étant impossible, ce recueil présente une sélection de pratiques éprouvées par un panel de pairs et esquisse une passerelle vers de nombreuses ressources pour aller plus loin. Le processus d'écriture offre l'avantage de garder une trace et de transmettre facilement, mais il risque aussi de figer, de trop simplifier, et de transformer ainsi l'absolu en particulier. Ces fiches ont été imaginées pour être accessibles et prêtes à l'emploi. Elles vous invitent néanmoins à les tordre, les adapter, et à les « remixer » en vous ouvrant vers d'autres savoirs, et d'autres personnes.

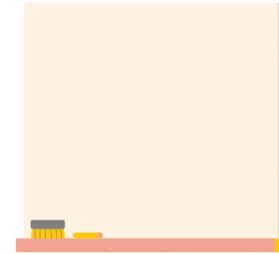


## Voici quelques informations utiles transverses à tout le recueil.

- ↳ Chaque atelier gagne à être introduit par la.le commanditaire, le sponsor et la.le facilitateur.trice afin de rappeler le cadre de la session, ses objectifs et les livrables attendus.
  - ↳ L'animateur.trice est encouragé.e à se présenter brièvement et à préciser son rôle de maîtr.e.sse du temps et de facilitateur.trice jusqu'à la fin de la session [des précisions sur sa posture peuvent être ajoutées si l'exercice le requiert].
  - ↳ Au début de tout temps collaboratif, il est préférable de rappeler les règles de bonne entente (bienveillance, sincérité, non-jugement, profusion des idées, écoute active, respect des timings et des temps de parole...). Internet regorge de règles d'or illustrées, éclairées ou succinctes.
  - ↳ À la fin des ateliers, ménagez toujours un moment d'échanges pour recueillir les retours, les avis, les ressentis. Remerciez les participant.e.s. La participation active, l'implication et la motivation ne sont pas systématiques et méritent d'être relevées.
  - ↳ Nous sommes sensibles à l'écriture inclusive. Pour faciliter la lecture du recueil, nous avons pourtant décidé collégialement de la privilégier en introduction et en conclusion, et de la suspendre dans la rédaction des fiches-outils. Nous espérons que ce parti-pris éditorial ne vous fera pas douter de nos convictions en matière d'inclusivité et d'égalité.
- Bonne lecture et surtout, bonne coopération !



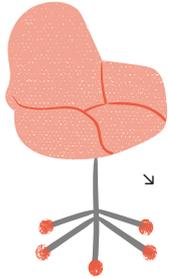
- ↳ Des Post-it colorés (jaunes, verts, rose, bleus)



- ↳ Des tableaux blancs ou des paper boards



- ↳ Des gomettes assorties



- ↳ Autant de chaises que de participants, si possible légères ou à roulettes



- ↳ Autant de feutres noirs fins que de participant.e.s



- ↳ De la pâte collante



- ↳ Du papier brouillon A4 ou A3 en quantité



- ↳ Plusieurs paires de ciseaux (une par équipe) et de la colle



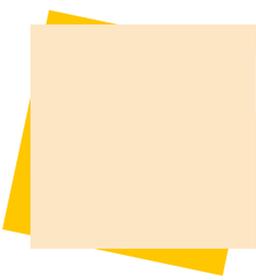
- ↳ Des tables rondes ou déplaçables pour les disposer en îlots



- ↳ Du gros scotch marron ou de tapissier



## Quelques instructions sur un bon usage des Post-its sont toujours opportunes :

- 
- On décolle les Post-it de manière latérale pour éviter qu'ils ne « rebiquent », une idée par Post-it, on utilise un feutre fin et on écrit tant que faire se peut de manière lisible ou en majuscules.
  - Les couleurs des Post-it ne sont pas anodines : les jaunes (plus économiques et plus écologiques) sont parfaits pour un simple partage d'idées, une « purge », une première idéation. Les verts sont adaptés pour une nouvelle « passe » sur une première génération d'idées. Ils enrichissent les jaunes, mais en restant dans la même dynamique.
  - Les Post-it orange sont pratiques lorsqu'on souhaite exprimer une contradiction, une opposition. Leur couleur tranche, mais reste lisible.
  - Les rose et bleus sont à privilégier pour noter de grandes catégories, qualifier un groupe d'idées. Leurs couleurs les rendent aisément identifiables, mais difficiles à lire.



### Niveau 1



Vous êtes familier aux pratiques collaboratives. En tant que participant, vous avez assisté à plusieurs ateliers ou réunions participatives. Vous avez eu l'occasion d'animer quelques temps collaboratifs en groupes restreints et bienveillants. Ces ateliers sont parfaits pour vous jeter à l'eau !

### Niveau 2



Vous avez participé à de nombreux ateliers, vous en avez animé un certain nombre et avez pu tester différentes formes d'activités collaboratives. Vous êtes à l'aise avec un groupe de 5-8 personnes qui se connaît ou ne se connaît pas. Vous avez peut-être suivi une formation ou une sensibilisation à la facilitation, au design thinking, à l'intelligence collective.

### Niveau 3



Voilà déjà un moment que vous animez des ateliers de taille et de typologies différentes (pluridisciplinaires, restreint, de grande taille). Vous avez suivi une formation et vous connaissez le vocabulaire, le processus entier de facilitation et de créativité. Vous avez connaissance des biais cognitifs et des dynamiques de groupe qui peuvent complexifier les travaux de groupe. Enfin, vous savez vous entourer de sociologue, de designer ou de chercheur pour compléter vos travaux.



**SE RENCONTRER**

**SE RENCONTRER**



# L'interview croisée

**#identifier**  
**#se présenter**  
**#concentrer l'attention**  
**#instaurer un climat de confiance**

Cette présentation croisée a pour bénéfice de donner un prétexte à des gens qui ne se connaissent pas pour échanger en direct et sur un temps restreint. Basé sur un exercice de mémoire, ce brise-glace en appelle à la bienveillance de chacun, car il occasionne des quiproquos. Il est souvent intéressant de s'entendre présenté à un groupe par une tierce personne.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS**  
6-12

**TEMPS DE PRÉPARATION**  
AUCUN

**DURÉE DE L'EXERCICE**  
30 MIN

**MATÉRIEL** › un chronomètre  
 › quelques Post-it

**DÉROULÉ** › Demander à chaque personne du groupe de se mettre en binôme avec quelqu'un qu'il ne connaît pas ou peu.

› Lancer un chronomètre de 5 minutes pour permettre à l'une des personnes du binôme de se présenter à son partenaire à travers les éléments qui lui semblent importants (prénom, métier, ville, passions, peurs, etc.).

› Lancer un nouveau chronomètre de 5 minutes afin d'inverser les rôles : la 2<sup>e</sup> personne du binôme se présente à la 1<sup>re</sup>.

› Chaque binôme doit ensuite présenter son partenaire à l'ensemble du groupe à travers les éléments qui l'ont marqué.

› Basé sur un exercice de mémoire, ce brise-glace en appelle à la bienveillance de chacun, car il occasionne des quiproquos. Il est souvent intéressant de s'entendre présenté à un groupe par une tierce personne.

## Points de vigilance

À privilégier pour un groupe qui ne se connaît pas. Si certains se connaissent déjà, veiller à les inviter à se mettre en duo avec une personne avec qui ils n'ont pas échangé.

## Pour aller plus loin...

Le point commun

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

# Les crazy jobs

**#se présenter**  
**#stimuler la créativité**  
**#rire**  
**#lâcher-prise**

Cet exercice brise-glace invite le groupe à se glisser dans la peau d'un ramoneur de nuage ou d'un relieur de personnalité pour présenter ses qualités de manière sensible et sortir du jargon pour parler de son travail d'une autre manière.



**Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.**

Vous pouvez directement importer le canevas en format png ou jpeg comme image dans votre outil et demander aux gens de désigner le métier fou de leur choix en plaçant une gommette ou un Post-it avec leur nom sur l'image concernée. Vous pouvez demander à chaque participant de désigner une autre personne après s'être présenté afin d'assurer le tour de table. Pour lancer le groupe à distance, vous pouvez commencer par vous présenter avec un métier fou afin de leur montrer la démarche et lancer la dynamique.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS**  
6-12

**TEMPS DE PRÉPARATION**  
AUCUN

**DURÉE DE L'EXERCICE**  
30 MIN

**MATÉRIEL** › un jeu de cartes « crazy jobs » à imprimer et découper

- DÉROULÉ**
- › Disposer sur une table les cartes « Crazy jobs ».
  - › Proposer au groupe de venir prendre connaissance des cartes et de choisir le métier fou qui correspond le plus à chacun d'eux.
  - › Demander à chaque personne de donner son prénom puis de présenter son travail fou en expliquant quelles compétences et qualités (réelles) lui permettent d'être très bon dans ce métier inventé.
  - › À l'issue de cette présentation positive et drôle, il explique brièvement son métier réel et propose à une autre personne de présenter à son tour son métier fou.
  - › Cet exercice permet au groupe de faire un travail d'imagination propice à la créativité. Il propose à chacun d'appréhender son travail d'un point de vue positif et décalé.
  - › À utiliser au début d'un atelier pluridisciplinaire où des professions différentes collaborent.

## Points de vigilance

Cet atelier est une invitation à l'analogie et à l'imagination. Bien expliquer au groupe que les métiers proposés sont là pour leur permettre d'expliquer la spécificité de leur métier d'une manière originale pour ne pas créer de phénomène de résistance chez les participants les plus factuels.

## Pour aller plus loin...

Le point commun

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....



## Le partenaire mystère

**#découvrir**  
**#créer du lien**  
**#se présenter**  
**#instaurer**  
**un climat de confiance**

Jeu d'introduction intéressant à utiliser dans un réseau ou un groupe d'une certaine taille qui vient de se former. Cet exercice permet à la fois d'avoir une connaissance générale du groupe et de pouvoir constituer des binômes.

NOMBRE DE PARTICIPANTS  
20-30

TEMPS DE PRÉPARATION  
30 MIN

DURÉE DE L'EXERCICE  
30 MIN

MATÉRIEL › fiches indices (à préparer avant l'atelier)

- DÉROULÉ
- › Préparer à l'avance des duos de personnes qui ne se connaissent pas. Pour que l'exercice fonctionne, il faut que chaque personne reçoive la fiche indice de son partenaire et vice versa. Inscrire par exemple sur la fiche la première lettre du prénom ainsi que le lieu de travail de la personne à identifier.
  - › Faire piocher à chaque participant une fiche avec les informations de son binôme et l'inviter à en prendre connaissance.
  - › Demander au groupe de se mettre en cercle et de donner son prénom. Chaque personne peut alors identifier quels sont ses binômes potentiels.
  - › Demander à chaque participant de pointer du doigt une personne en donnant son prénom. Personne n'a retenu tous les prénoms du groupe complet, mais chacun en a retenu au moins un.
  - › Demander à l'ensemble des personnes si certains ont déjà identifié leur binôme (si par exemple le prénom de la personne est original ou commence par une lettre peu courante).
  - › Faire un nouveau tour de table afin que chaque personne présente son travail. Ce 2<sup>e</sup> indice doit permettre de réduire encore le faisceau, et à une partie du groupe d'identifier son partenaire mystère.

## Points de vigilance

Les fiches indices sont à préparer avant l'atelier. Pour que le jeu fonctionne, il faut impérativement que chaque joueur reçoive la fiche de la personne qui a reçu la sienne pour créer un binôme. Choisir les indices avec soin selon la typologie du groupe.

- ↳ Inviter les gens à retrouver la personne qu'ils ont identifiée comme binôme.
- ↳ Si tous les groupes sont constitués, laisser 5 min à chaque duo pour échanger avec leur binôme.

**Notez/collez vos remarques** .....

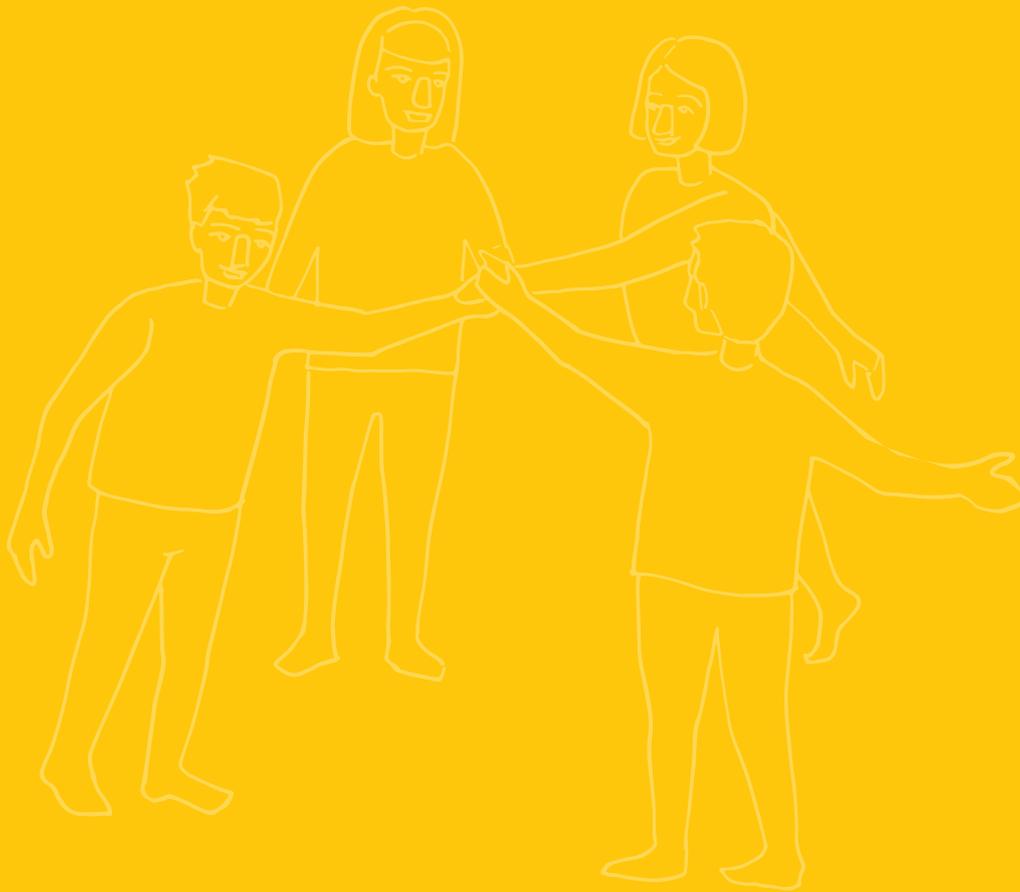
.....

.....

.....

FÉDÉRER





**FÉDÉRER**



## La ronde des compliments

### #créer du lien #instaurer un climat de confiance #lâcher prise

Fédérer une équipe. Démarrer sereinement une réunion avec des participants qui se connaissent. Insuffler un air de bienveillance dans un groupe.



**Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.**

Préparez à l'avance des Post-it avec noté « ce que j'apprécie dans le travail de... » avec les prénoms de toute l'équipe. Chaque personne viendra ensuite compléter le Post-it de son choix. Attention simplement à ce que plusieurs personnes ne remplissent pas le même Post-it en laissant une personne sans compliment. Procédez ensuite à la lecture des Post-its de manière anonyme.

NOMBRE DE PARTICIPANT

4 - 8

TEMPS DE PRÉPARATION

5 MIN

DURÉE DE L'EXERCICE

15 MIN

MATÉRIEL

- › fiches compliments à imprimer et à découper
- › feutres fins

DÉROULÉ

- › Préparer à l'avance des fiches à compléter avec les prénoms des membres de l'équipe et la phrase « Ce que j'apprécie dans le travail de Sam, c'est... ».
- › Faire piocher à chaque participant un de ces papiers après les avoir mélangés.
- › Laisser 2 min à chacun pour compléter la phrase puis demander à chacun de lire son document.
- › Afficher ensuite les compliments à un endroit visible et pérenne et relire les papiers pour lancer un temps de travail positif et bienveillant.

### Points de vigilance

Privilégier ce type d'activité dans un groupe qui se connaît déjà et où il n'y a pas de fortes tensions qui devraient plutôt faire l'objet d'un atelier dédié.

### Pour aller plus loin...

Le jeu des compliments, le cadeau invisible

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

# La constellation

**#mettre le corps en mouvement**  
**#rassembler**  
**#créer du lien**  
**#rire**

Exercice facile à mettre en place. Idéal lorsqu'on accueille un grand nombre de participants qui ne se connaissent pas autour d'une journée thématique, d'un atelier ou d'un hackathon.



**Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.**

Au lieu de répartir les gens dans l'espace, vous pouvez tracer une croix ou une ligne sur votre outil collaboratif en notant à quoi correspondent l'abscisse et l'ordonnée ou en mettant des graduations sur la ligne. Placez différents éléments de météo ou des smileys graduellement tout au long de la ligne pour proposer aux participants de se positionner sur la ligne et parler de leur état d'esprit.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS**  
15 - 30

**TEMPS DE PRÉPARATION**  
AUCUN

**DURÉE DE L'EXERCICE**  
20 MIN

**MATÉRIEL** › une grande salle

- DÉROULÉ**
- › Demander au groupe de former un grand cercle.
  - › Se placer au centre du cercle et expliquer les règles du jeu : « Je vais vous poser différentes questions. Selon votre degré d'adhésion, je vous demande de vous avancer dans le cercle. Si vous n'êtes pas concernés, vous pouvez rester à votre place. »
  - › Commencer par poser des questions simples et sans enjeux : « Êtes-vous bien réveillés ? Êtes-vous thé ? Café ? Qui vient de loin ce matin ? », etc.
  - › Aller ensuite vers des questions plus engagées : « À quel point vous sentez-vous embarqués dans le projet »
  - › L'exercice mobilise le groupe au sens propre et embarque chaque participant. Il permet d'en savoir plus sur la posture des uns et des autres par une mise en scène dans l'espace.

### Points de vigilance

Les questions doivent être variées et s'enchaîner de manière assez fluide pour donner de l'énergie à cet exercice.

### Pour aller plus loin...

On peut aussi simplifier l'exercice en posant des questions simples sans niveau d'adhésion. Si je suis concerné, j'avance de deux pas. Sinon je reste sur place. On peut prévoir ce même exercice en dessinant une matrice au sol avec du gros scotch. Il permet alors d'inviter chaque personne à donner son avis sur deux axes définis et obtenir une photographie globale de retour du groupe sur une question.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

# L'arbre à personnage

**#se présenter**  
**#s'exprimer**  
**#créer un climat de confiance**  
**#stimuler la créativité**

Idéal pour inviter l'équipe à s'exprimer sur un sujet délicat. Permet de recueillir l'état d'esprit de chaque participant.



**Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.**

Vous pouvez directement importer le canevas en format png ou jpeg comme image dans votre outil et demander aux gens de désigner le personnage de leur choix en plaçant une gommette ou un Post-it avec leur nom sur le bonhomme concerné. Vous pouvez demander à chacun de désigner un autre participant après s'être présenté afin d'assurer le tour de table. Pour lancer le groupe à distance, vous pouvez commencer par vous présenter à travers un personnage afin de leur montrer la démarche et lancer la dynamique.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS**  
4 - 12

**TEMPS DE PRÉPARATION**  
5 MIN

**DURÉE DE L'EXERCICE**  
30 MIN

**MATÉRIEL** › un tableau « arbre à personnages »  
› gommettes

- DÉROULÉ**
- › Imprimer en grand format et fixer un « arbre à personnages » sur un mur accessible à tous.
  - › Inviter chaque participant à venir coller une gommette ou faire un point sur le personnage auquel il s'identifie sur l'arbre [en raison de sa hauteur dans l'arbre, de sa posture, de son expression]. Cela peut être rapporté à une problématique définie, à l'atelier du jour ou à l'humeur du moment.
  - › Une fois que tout le monde s'est positionné, inviter le groupe à présenter à tour de rôle le personnage qu'il a choisi, et pourquoi.
  - › L'exercice permet au groupe de se présenter d'une manière non littérale et de qualifier sa posture à partir d'un visuel plurivoque.

### Points de vigilance

Bien expliquer au début de l'exercice que la hauteur dans l'arbre n'a rien à voir avec une idée de hiérarchie. L'interprétation de chaque personnage est propre à chacun et nécessite d'être explicitée durant le tour de table.

### Pour aller plus loin...

Aller lire des informations sur l'inventeur de l'arbre à personnage, le psychologue Pip Wilson et la manière dont il le présente. Équivalents : les exercices de photolangage [Dixit, le jeu des cartes postales]

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

RÉVEILLER





RÉVEILLER



## En mouvement

### #mettre le corps en mouvement #créer un climat de confiance #créer du lien

Brise-glace à actionner au début d'une réunion collaborative pour dynamiser le groupe et stimuler le regard et l'empathie.

NOMBRE DE PARTICIPANTS  
12- 30

TEMPS DE PRÉPARATION  
AUCUN

DURÉE DE L'EXERCICE  
20 MIN

MATÉRIEL › Aucun

- DÉROULÉ
- › Demander à l'équipe de se répartir dans l'espace et d'identifier discrètement 2 personnes qu'ils ne connaissent pas au sein du groupe. Au « top », ils devront s'arrêter et se trouver à mi-distance entre les deux participants choisis.
  - › Inviter le groupe à se mettre en mouvement.
  - › Lancer un premier top. Le groupe se fige d'une manière donnée.
  - › Répéter l'opération plusieurs fois.
  - › Inviter chaque personne à deviner de qui elle était la cible
  - › Débriefing

### Points de vigilance

Disposer d'un grand espace. N'inviter les participants à deviner leurs suiveurs que si vous disposez d'assez de temps pour permettre à chacun de prendre la parole.

### Pour aller plus loin...

Compter jusqu'à 10 [s'écouter les uns les autres, être attentif au groupe, ne s'imposer que lorsque le groupe est en péril], 1,2, clap [se mettre en mouvement, être attentif aux consignes, être concentré], « Le chef d'orchestre » [observer, se mettre en mouvement]

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

.....

# L'animal imaginaire

**#découvrir**  
**#lâcher prise**  
**#créer un climat de confiance**  
**#stimuler la créativité**

Utilisé avant un atelier de co-conception ou de prototypage, il permet à chacun de dédramatiser son rapport au dessin. Permet aussi de créer une production commune en stimulant l'imagination. Également appelé «La Chimère» ou «Le cadavre exquis».

NOMBRE DE PARTICIPANTS  
8 - 12

TEMPS DE PRÉPARATION  
AUCUN

DURÉE DE L'EXERCICE  
30 MIN

MATÉRIEL › feutres de couleurs qui fonctionnent bien  
 › tableau blanc ou grandes feuilles

- DÉROULÉ
- › Préparer une grande feuille de papier au centre de l'espace.
  - › Proposer tour à tour à chaque personne du groupe de venir dessiner une partie d'un personnage pour qu'ensemble, on obtienne une chimère.
  - › Découvrir petit à petit votre animal imaginaire prendre forme sous vos yeux.
  - › Lorsque le dessin est terminé (que tout le monde est passé au moins une fois), inviter l'équipe à donner un nom à leur animal fantastique.
  - › Débriefing : puissance du groupe. Le dessin, même maladroit, est parlant. Il nous reste tous de bons restes de nos talents d'écoliers.

### Points de vigilance

L'exercice peut être proposé sans voir le dessin se constituer peu à peu. On constitue 2 groupes. Une feuille passe de main en main puis est repliée de manière à cacher le dessin précédent. Lorsque les dessins sont passés auprès de chaque personne, on déplie et l'on compare nos productions.

### Pour aller plus loin...

Dessiner son binôme en ayant la main dans une enveloppe. On ne voit alors pas son propre dessin et l'on doit observer avec attention son partenaire. Présenter ensuite les portraits des duos au groupe entier.

**Notez/collez vos remarques** .....

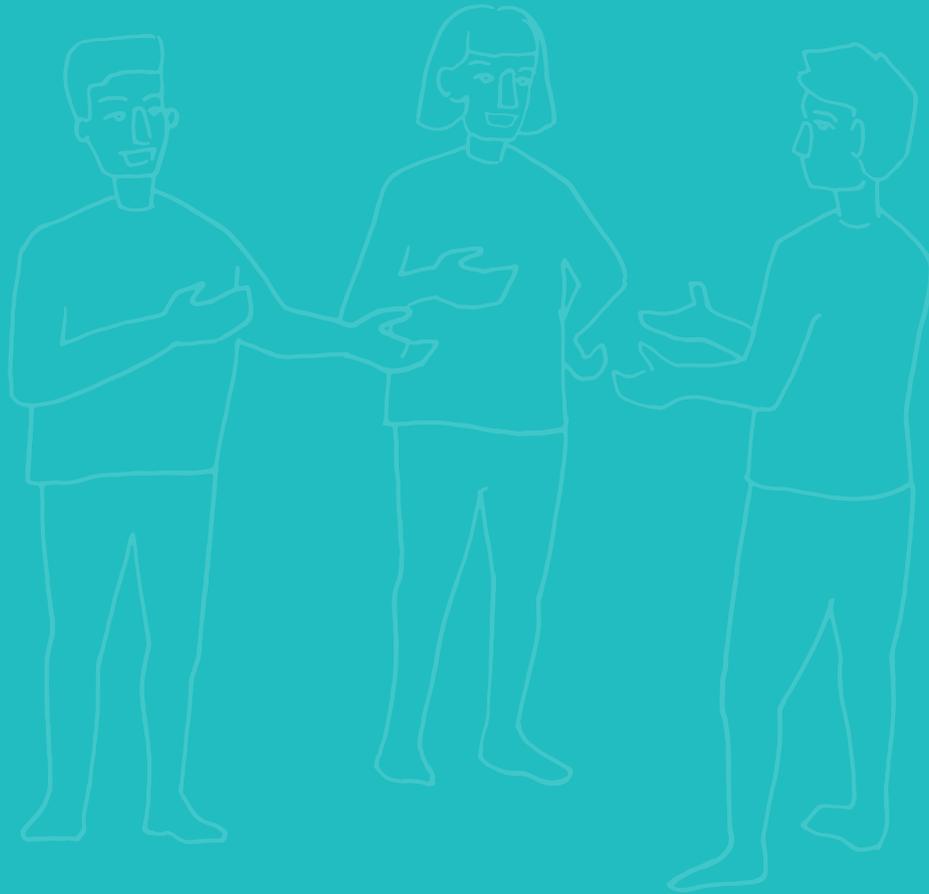
.....

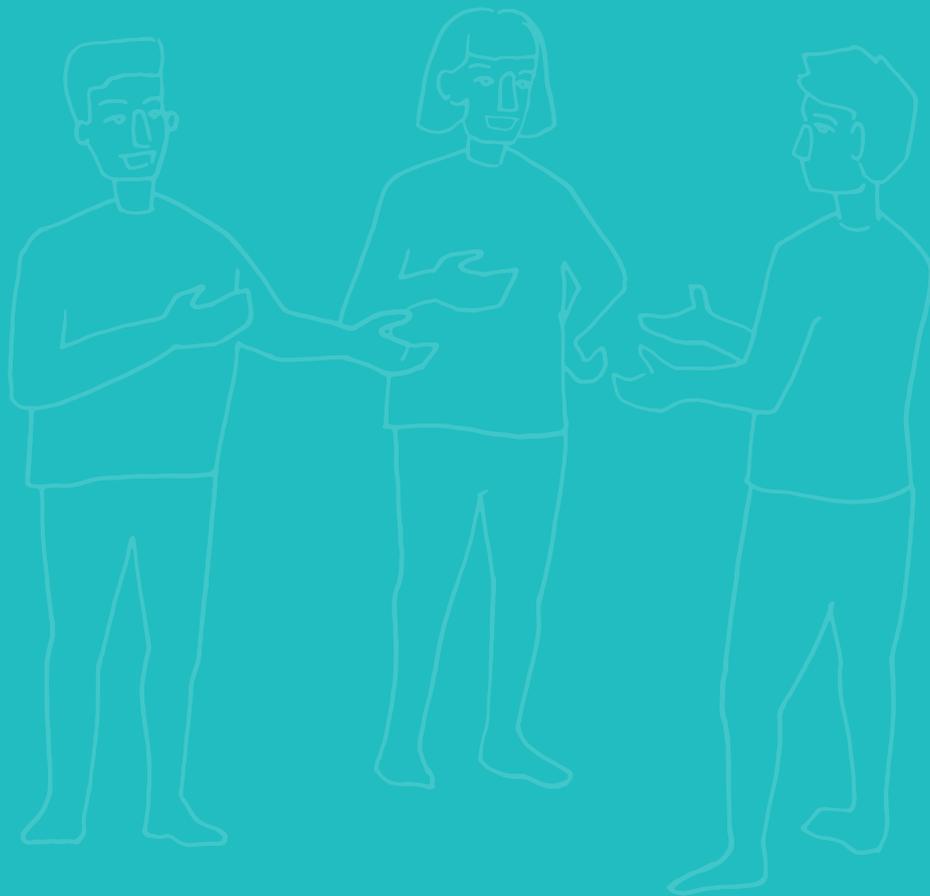
.....

.....

.....

## SE RÉUNIR





**RÉVEILLER**

# Le stand-up meeting

**#faire le point**  
**#partager**  
**#s'entraider**  
**#comprendre**

Ce format de point d'étape permet de se reconnecter au sujet collectivement et d'obtenir une vision globale de l'avancée du projet en un temps record. Peut être utilisé lors d'une réunion de service quotidienne, hebdomadaire ou lors d'un atelier plus conséquent.



**Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.**

Dans la version orale, il vous suffit de faire un tour de table en demandant à chacun de faire le point sur où il en est, ce qu'il va faire et les points bloquants puis de demander au groupe de lui apporter une réponse avant de passer au suivant. Si vous disposez d'un outil collaboratif, vous pouvez faire un tableau « faites », « en cours », « à faire », « problèmes rencontrés » ou employer un outil de gestion de projet comme Trello.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS**  
3 - 12

**TEMPS DE PRÉPARATION**  
AUCUN

**DURÉE DE L'EXERCICE**  
30 MIN

**MATÉRIEL** › tableau blanc  
› chronomètre

- DÉROULÉ**
- › Réunir votre équipe dans une salle ou à l'extérieur et inviter le groupe à rester debout.
  - › Demander à chacun de prendre la parole pendant 5 min pour indiquer ses réalisations terminées, ses actions en cours et celle à poursuivre et éventuellement les problèmes rencontrés.
  - › Noter collectivement dans un tableau les tâches « faites », « en cours » et « à faire » avec le nom éventuel de la personne chargée de l'action.
  - › En cas de difficulté rencontrée, proposer une résolution collective en proposant des solutions à l'oral.
  - › Ce type de réunion dynamique peut faire l'objet d'un rendez-vous rituel qui fluidifie l'avancée d'un projet et permet à tous d'accéder au même degré de connaissance.

## Points de vigilances

Bien veiller à la durée des prises de parole. Le format de réunion debout permet de synthétiser les échanges. Attention tout de même à ce que la parole soit bien répartie entre les gens. La régularité de l'exercice devrait par la suite garantir cet équilibre dans les échanges. N'hésitez pas à faire de ce rendez-vous une cérémonie rituelle avec une périodicité définie. L'animateur n'est là que pour gérer le temps.

## Pour aller plus loin...

L'exercice peut être proposé en version simplement orale, plus rapide et plus simple à mettre en place, à la condition qu'il soit organisé très souvent. Équivalents : Le speed meeting [le manager consacre 7 minutes par semaine à chaque collaborateur pour évoquer les sujets du moment.], tableau de management participatif, collectif et vivant où les tâches d'un projet donné sont visibles par tous].

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

.....

## Le world café

#découvrir  
#partager  
#échanger  
#comprendre

Le world café désigne un événement qui permet de réunir de nombreux participants autour d'un thème et les amener à échanger de manière approfondie sans se connaître a priori. Très riche lorsqu'on veut défricher un sujet ou créer des échanges authentiques avec un groupe de taille importante.

NOMBRE DE PARTICIPANTS	TEMPS DE PRÉPARATION	DURÉE DE L'EXERCICE
12 - 100	2 JOURS	5H
MATÉRIEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>› tables rondes</li> <li>› chaises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› feutres</li> <li>› papier A4</li> <li>› chronomètre</li> <li>› tableaux blancs</li> </ul>
DÉROULÉ	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Préparer l'événement en amont : définir la thématique générale du World Café, les problématiques à aborder, constituer les équipes, organiser une grande salle avec des tables de 7 participants et le matériel nécessaire.</li> <li>› Prévoir pour chaque table, un rapporteur, un maître du temps, et de quoi recréer une ambiance café (lampe, biscuits). Disposer sur chaque table, une problématique déclinée de la thématique globale.</li> <li>› Introduire l'événement en expliquant la thématique générale et en expliquant les objectifs de la journée (que l'on peut afficher à la vue de tous).</li> <li>› Inviter chaque groupe à échanger autour de la problématique proposée durant 20 min. Le rapporteur dessine ou écrit les idées notables et le maître du temps veille à la fluidité des échanges.</li> <li>› À la sonnerie, les groupes changent de table pour découvrir une nouvelle problématique et échanger de nouveau 20 min.</li> <li>› Prévoir 10 min de battement pour les changements de groupes et une pause de 20 min au bout de 2 sessions d'échanges.</li> </ul>	

### Points de vigilance

Pour garantir la réussite du World Café, il est primordial de bien le préparer en amont : objectifs, thématique principale, choix des facilitateurs, constitution des groupes, préparation d'une salle accueillante.

### Pour aller plus loin...

Lors des échanges, on peut demander aux participants de noter leurs idées sur un papier A3 situé sur chaque table sous forme de carte mentale. Un document peut être créé à la suite d'un World Café pour garder une trace des débats et les diffuser.

Équivalents : Le forum ouvert (variante plus longue, plus structurée requérant une organisation conséquente. Formats d'échanges plus variés et basés sur le volontariat)

- ▾ Au terme de l'atelier (4 changements de tables environ), réunir les participants en plénière. Les rapporteurs présentent les idées fortes des échanges. Un facilitateur graphique peut réaliser un visuel qui résume l'ensemble des concepts.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

.....

# Le bocal à poissons

#découvrir  
#partager  
#échanger  
#comprendre

Table ronde originale à utiliser dans le cadre d'un séminaire ou d'un colloque afin de créer une conversation autour d'un sujet complexe ou polémique. Aussi appelée Fish bowl, elle permet de stimuler les échanges avec la salle lors d'un retour d'expérience.

NOMBRE DE PARTICIPANTS  
15 - 50 PERSONNES

TEMPS DE PRÉPARATION  
1/2 JOURNÉE

DURÉE DE L'EXERCICE  
2H

MATÉRIEL › grande salle ou un espace extérieur › chaises +1 › feutres › tableau blanc

- DÉROULÉ
- › Préparer la salle en plaçant 5 chaises en rond au centre de la pièce. Organiser les autres chaises de manière concentrique autour de ce noyau.
  - › Préparer plusieurs problématiques qui seront les lignes directrices des échanges. Lancer le premier thème sous la forme d'une question et inviter 4 volontaires à venir échanger autour de cette problématique au centre du groupe.
  - › Expliquer les consignes à l'assemblée : lorsqu'une personne du public désire prendre part au débat, il peut venir prendre la place vacante afin d'échanger avec les 4 personnes au centre. Une de ces 4 personnes doit spontanément se lever pour laisser une chaise disponible.
  - › Toutes les 20 minutes, l'animateur lance une nouvelle question. Le groupe du centre se dissout pour accueillir une nouvelle équipe de 4 personnes qui sera progressivement remplacée elle-même par des personnes du public.

### Points de vigilance

La réussite de cette table ronde réside dans le choix du sujet, la formulation des problématiques et la pertinence des profils invités. Les règles du jeu doivent être clairement exprimées et comprises par le groupe.

### Pour aller plus loin...

Une personne dédiée peut dessiner les échanges sous forme de facilitation graphique.

- Le rôle du facilitateur consiste ici à fluidifier les mouvements. La parole est alors laissée entièrement libre (contrairement à tous les ateliers où on limite le temps de parole et les idées à un post-it). Cette forme de table ronde met tous les participants à égalité où chacun peut devenir « speaker » et prendre part au cœur de la discussion.
- Un facilitateur mêlé au groupe peut veiller à ce que les mouvements restent fluides et les changements de places, respectés.
- Cette forme de table ronde met tout le groupe à égalité, car la parole est laissée libre à tous. Le principe tacite de laisser sa chaise au nouveau venu favorise l'écoute, l'entente sans que le facilitateur ait besoin de désigner la personne devant quitter le centre du Fish bowl.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

**S'EXPRIMER**





**S'EXPRIMER**

# Le rétro-vernissage

**#découvrir**  
**#présenter**  
**#échanger**

Lors du lancement d'un projet afin d'en détailler les sous-parties de manière collective et visuelle. Permet d'analyser rapidement un sujet en parallélisant les recherches.



**Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon et la possibilité de diviser l'audio en sous-groupes grâce à un système de « salles ».**

Le déroulé reste le même. Veillez à bien expliquer les consignes avant d'envoyer les gens dans leurs groupes et de rester sur l'audio principale pour répondre à leurs questions éventuelles. Si vous intervenez dans les salles, faites-le savoir immédiatement pour éviter de prendre les gens par surprise.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS**  
8 - 16

**TEMPS DE PRÉPARATION**  
1H

**DURÉE DE L'EXERCICE**  
3H

- | NOMBRE DE PARTICIPANTS | TEMPS DE PRÉPARATION  | DURÉE DE L'EXERCICE  |
|------------------------|---|--|
| 8 - 16                 | 1H  | 3H   |
| <b>MATÉRIEL</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>› tables et chaises</li> <li>› feuilles A3</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>› papier brun</li> <li>› magazines</li> <li>› feutres, ciseaux</li> <li>› pâte à fixer</li> </ul> |
| <b>DÉROULÉ</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Identifier au préalable la thématique à traiter, l'écrire noir sur blanc et la décliner en plusieurs sous-questions.</li> <li>› Diviser l'équipe en sous-groupe de 4 personnes et leur distribuer une sous-question par équipe. Le sujet global est affiché dans la salle.</li> <li>› Chaque groupe échange sur le problème qui le concerne, fait des recherches et consigne les mots et chiffres clés sur un panneau de papier brun. Ils ont 45 min pour écrire, dessiner ou coller des éléments visuels qui leur semblent parlants pour illustrer la thématique.</li> <li>› À l'issue des 45 min, afficher les panneaux au mur pour commencer le vernissage.</li> <li>› Les groupes passent d'un panneau à l'autre pour découvrir le travail des autres équipes. Chaque équipe commente le visuel présenté.</li> </ul> |  |

### Points de vigilance

Bien déterminer les sous-questions en amont afin d'explorer le sujet dans sa globalité.

### Pour aller plus loin...

L'exercice peut être donné aux équipes bien en amont de la présentation qui peut avoir lieu au début d'une réunion. On peut autoriser les équipes à se servir d'internet afin de trouver des données de veille et approfondir le sujet proposé. Les panneaux peuvent être présentés sous forme de carte mentale.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

# L'article de presse

#découvrir  
#présenter  
#échanger

Exercice de prospective pour faire émerger des enjeux pour une structure, un territoire. Mettre en débat des équipes sur des futurs réalistes.



Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon et la possibilité de diviser l'audio en sous-groupes grâce à un système de « salles ».

Si le groupe est vraiment réduit (inférieur à 5 personnes), tous les participants peuvent travailler ensemble sur le même article. Voici en complément un outil pour réaliser de fausses coupures de journaux : <https://www.fodey.com/generators/newspaper/snippet.asp>

NOMBRE DE PARTICIPANTS  
8 - 30

TEMPS DE PRÉPARATION  
1H30

DURÉE DE L'EXERCICE  
1H30 À 2H

MATÉRIEL › coupures de presse (en open source) › papier brouillon › fiches A5 › feutres noirs fins › papier brun

- DÉROULÉ
- › Avant l'atelier, choisir entre 10 et 15 coupures de presse à destination du groupe de travail. Vous pouvez en trouver de nombreuses en open source ou les rédiger selon le modèle : un gros titre percutant, 2 ou 3 sous-titres descriptifs qui permettent aux participants de se projeter dans les situations. Les futurs envisagés peuvent être positifs ou négatifs. L'intérêt est de mixer les projections pour encourager la créativité.
  - › Inviter les gens à se répartir en sous-groupe de 5-6 personnes. Distribuer environ 5 coupures par tables et demander aux équipes de ne garder qu'une coupure de presse. (10 min)
  - › Une fois que chaque sous-groupe a choisi le sujet sur lequel il a envie d'agir, amener les équipes à se questionner sur ces futurs possibles plus ou moins ambitieux : « si dans mon territoire, ce futur-là se présente, quels sont les conséquences, les risques, mais aussi les opportunités de la situation ? » (45 min). Une personne dans chaque équipe peut noter les échanges oraux.
  - › Laisser 15 minutes à chaque équipage pour rédiger une fiche éléments de contexte et enjeux sur le territoire selon sa propre thématique. Devront y figurer les éléments de diagnostic, l'analyse des enjeux, les forces, les atouts, les risques et les faiblesses pour son territoire.
  - › Échanger en groupe entier.

### Points de vigilance

Prévoir un rapporteur pour chaque table et documenter les éléments issus des échanges.

### Pour aller plus loin...

Scénario noir, le futur idéal, le Beurktionnary

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....



# Le vote par consentement

**#échanger**  
**#faire évoluer son jugement**  
**#découvrir**  
**#débattre**

Outil de codécision à employer lorsqu'on souhaite éviter le consensus mou, l'inertie ou le poids de la hiérarchie dans les décisions. À utiliser lors de réunions de décisions stratégiques afin de permettre une appropriation commune de la décision et favoriser son application.



**Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.**

La répartition de la parole est plus compliquée à l'oral et va se révéler essentielle dans cet exercice. Rappelez les règles d'or des ateliers, invitez les gens à mettre leurs caméras et à employer les signes pour s'exprimer en visio-conférence. Schématisez également un tour de table sur votre espace visuel partagé pour garantir à tous de s'exprimer. Vous devez être particulièrement vigilant aux participants qui seraient en désaccord avec les propositions, mais n'oseraient pas le dire pour que le consentement soit total.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS**  
6 - 12

**TEMPS DE PRÉPARATION**  
AUCUN

**DURÉE DE L'EXERCICE**  
1H30 À 2H

**MATÉRIEL** › Post-it › papier brun  
 › feutres noirs fins

- DÉROULÉ**
- › Exprimer très clairement le contexte de la problématique et apporter tous les éléments importants pour la comprendre dans son ensemble.
  - › Inviter les participants à rebondir, reformuler ou éclaircir la question pour ôter tout risque de malentendu ou de mauvaise interprétation de la proposition de départ.
  - › Lorsque c'est clair pour tout le monde, écrire la phrase de la manière la plus simple et l'afficher.
  - › Proposer à chaque participant d'expliquer ce qui lui évoque cette proposition : en quoi répond-elle à mes besoins sur le plan professionnel ou plus globalement à ceux du projet ? Modifier éventuellement la phrase de départ à partir de ces retours positifs.
  - › Demander à chaque participant d'exprimer sa ou ses éventuelles objections par rapport à cette suggestion. Attention, une objection est une réflexion raisonnable sur une limite que pose la situation proposée sur mon travail ou sur le projet global. Elle n'est ni un simple avis ni une proposition de solution.

## Points de vigilance

À favoriser lorsqu'on essaie moins de trouver LA meilleure solution que celle qui ne bafoue pas les limites des personnes concernées. Ce système incite les participants à penser au bien commun du projet en réduisant les phénomènes d'inertie de groupe, d'égo et de hiérarchie.

## Pour aller plus loin...

Cet exercice peut venir compléter un atelier de conception de plan d'action en alternant ces discussions de groupe avec des moments de réflexion individuelle.

- Questionner la personne qui a formulé l'objection pour être certain de la comprendre et la noter sur un papier brun.
- Inviter le groupe à discuter ensemble afin de lever l'objection en trouvant des solutions qui satisfont le groupe et le porteur de l'objection.
- Modifier alors la proposition et poursuivre ces échanges jusqu'à ce qu'il n'y ait plus d'objections raisonnables. La décision est prise lorsqu'on ne trouve plus d'objection à la proposition.
- Une fois la proposition adoptée par tous, inviter le groupe à s'applaudir d'être parvenu à élaborer une proposition commune.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

# Les camelots

**#partager**  
**#découvrir**  
**#faire connaître**  
**#mutualiser**

Partager de nombreuses données ou "trucs et astuces" à un public de taille importante tout en évitant un format descendant.

Créer l'émulation autour d'un sujet et inviter chaque participant à choisir les informations les plus importantes avant de mutualiser des savoirs. Atelier ludique et plaisant pour aller à la pêche aux infos.

NOMBRE DE PARTICIPANTS	TEMPS DE PRÉPARATION	DURÉE DE L'EXERCICE
12 -100	AUCUN	1H

MATÉRIEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Post-it de couleurs</li> <li>› fiches A5</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› papier brun</li> <li>› feutres noirs fins</li> </ul>
----------	--	---

DÉROULÉ	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Imaginée lors d'un club utilisateur de la DSI, la pratique des Camelots permet de diffuser des données déjà rédigées à un très grand nombre de personnes de manière vivante et enthousiasmante.</li> <li>› Rédiger les informations que vous souhaitez partager : 100 trucs et astuces, 100 citations inspirantes, 100 bonnes pratiques, etc.</li> <li>› Les regrouper par thématiques [6 thématiques = 6 tables = 6 équipes] et disposer environ 15 savoirs sur chaque table [certains peuvent être imprimés en plusieurs exemplaires et d'autres pas pour créer de la rareté]</li> <li>› Prévoir un camelot à chaque table qui présentera les 10 idées [informations, savoirs] disposées sur sa table. Inviter une personne de chaque équipe à chaque table.</li> <li>› Demander à chaque groupe d'envoyer un équipier à chaque table. Le camelot présente ces papiers.</li> <li>› Chaque personne choisit 2 ou 3 informations.</li> </ul>	
---------	---	--

## Points de vigilance

Le format du jeu des Camelots est puissant, mais assez soutenu. Attention à la gestion du temps ! L'exercice demande un peu de préparation pour écrire (ou dessiner) les idées, les imprimer, les découper. Il est important également de préparer les camelots pour qu'ils maîtrisent le rythme de la journée.

## Pour aller plus loin...

Cet exercice permet aussi de partager un travail de veille en groupe. On sélectionne 5 textes. On constitue 5 équipes. Chaque groupe travaille sur 1 texte puis le présente en plénière. On parallélise alors les temps de travail. Avant tout, partager une intention commune (comment améliorer les parcours de formation).

- ↳ Demander aux équipiers de retrouver leur groupe et de présenter les idées retenues. (En tout, une quinzaine d'idées)
- ↳ Les inviter à choisir à nouveau 5 savoirs parmi ceux du sous-groupe (celles qui reviennent le plus souvent, les plus étonnantes, etc.)
- ↳ Permet un vrai brassage des idées et un partage d'un très grand nombre de savoirs en un temps limité.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

**S'AMÉLIORER**





**S'AMÉLIORER**



# L'analyse en étoile de mer

**#faire le point**  
**#statuer**  
**#prioriser**  
**#décider**

L'analyse en étoile de mer porte de nombreux noms : La rétrospective en étoile, On tente, on continue, on arrête, Star fish, CAT ou encore l'Analyse d'orientation d'un processus. Elle s'utilise lors d'une rétrospective d'équipe, à la fin d'un projet pour analyser le fonctionnement d'une équipe, pour lancer et arbitrer des actions ou finir la réunion sur des décisions. S'emploie aussi lors de l'évolution d'un processus ou de son environnement, lors d'un point d'étape sur une démarche en évolution, ou en vue de rédiger un plan d'action stratégique.



**Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.**

Vous pouvez directement importer le canevas en format png ou jpeg comme image dans votre outil. Conservez ensuite les temps de réflexion individuelle à l'identique et demandez aux gens de rédiger les éléments qu'ils souhaitent commencer, arrêter et continuer et de les coller dans les zones prévues. Le partage se fait ensuite à l'oral dans la visioconférence et lisant chaque Post-it et en commentant.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS**  
6 - 12

**TEMPS DE PRÉPARATION**  
30 MIN

**DURÉE DE L'EXERCICE**  
1H

**MATÉRIEL**

- › papier brun
- › Post-it jaunes
- › Post-it colorés
- › feutres noirs fins

**DÉROULÉ**

- › Poser clairement le cadre de la rétrospective dans le temps et dans l'espace.
- › Dessiner une étoile à 3 ou 5 branches selon les catégories à définir : « On tente », « On continue », « On arrête » pour des décisions tranchées. On peut ajouter les rubriques « On fait + », « On fait - » pour un résultat plus nuancé. Noter à côté de chaque ligne, le titre de la rubrique correspondant.
- › Présenter la matrice au groupe.
- › Distribuer des Post-its neutres [jaunes] à chacun et rappeler le contexte défini.
- › Laisser 5 min à l'équipe pour rédiger 3 Post-its de ce qu'on arrête.
- › Partager en groupe entier.
- › Laisser à nouveau 5 min pour que chaque participant note 3 idées de ce qu'on continue, etc.

### Points de vigilance

Attention à ce que les réponses soient équilibrées et réparties dans chaque catégorie. N'obtenir que des « On continue » pourrait conduire au statu quo !

### Pour aller plus loin...

Aller voir les outils d'amélioration continue type 5M, la matrice d'effort ou encore étudier la loi de Pareto pour arbitrer les actions chronophages à peu de valeur ajoutée.

- ↳ Une fois toutes les parties remplies, voter des actions à arbitrer et des actions à porter et les noter sur des Post-its colorés (verts, orange)
- ↳ Permet de dégager les actions pour l'évolution d'un fonctionnement ou d'un processus de manière participative tout en créant le consensus

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

.....

# Le futur idéal

## #imaginer #se projeter #trouver des solutions

Atelier de définition de trajectoire pour débiter un travail de plan d'action par une activité ludique et motivante. Aussi appelé "Le rêve éveillé", il permet de se projeter dans un futur désirable plus ou moins éloigné et imaginer les étapes qui nous permettent de le mettre en place.



Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.

Vous pouvez rédiger le rêve éveillé sur un support et l'importer dans l'espace de travail partagé ou bien simplement le lire à l'oral. Vous pouvez aussi rajouter des visuels inspirants, des photos pour rendre le futur plus immersif.

NOMBRE DE PARTICIPANTS  
6 - 12

TEMPS DE PRÉPARATION  
30 MIN

DURÉE DE L'EXERCICE  
1H30

- | NOMBRE DE PARTICIPANTS | TEMPS DE PRÉPARATION   | DURÉE DE L'EXERCICE   |
|------------------------|--|---|
| 6 - 12                 | 30 MIN   | 1H30  |
| MATÉRIEL               | <ul style="list-style-type: none"> <li>› un A3 avec dessin du futur idéal</li> <li>› papier brun</li> <li>› feutres noirs fins</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Post-it couleurs</li> <li>› gommettes</li> </ul> |
| DÉROULÉ                | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Définir le cadre et l'échelle de la projection que l'on veut atteindre [horizon 3 ans, 5 ans, 10 ans] et en définir les contours.</li> <li>› Rédiger en amont une phrase du type « Nous sommes en [date au choix], notre équipe [notre direction, notre collectivité, notre pays, etc.] fonctionne à merveille [description de la trajectoire désirable visée]. »</li> <li>› Introduire le sujet puis dévoiler l'intitulé de la projection idyllique. Laisser une minute au groupe pour visualiser ce cap idéal à rejoindre.</li> <li>› Poser la question : « Qu'avons-nous fait pour en arriver là ? ». Leur laisser 5 min pour imaginer des actions nombreuses et originales qui permettraient de rejoindre cet objectif. Plus l'horizon temporaire est lointain, plus il leur sera aisé de générer des idées farfelues.</li> <li>› Partager ensuite en groupe entier.</li> <li>› Prioriser les actions les plus pertinentes [rapides à mettre en place, efficaces ou innovantes] et les décliner en plan d'action en voyant comment transformer leurs propositions décalées en actions réelles.</li> </ul> |   |

## Points de vigilance

Plus le rêve sera idyllique, riche en description et éloigné dans le temps, plus les participants se permettront de laisser libre cours à leur imagination. Le fait de sortir la trajectoire du quotidien permet de les inviter à faire fi des contraintes techniques et budgétaires. Attention ensuite à transformer les idées farfelues en actions concrètes pour ne pas tomber dans le scénario de science-fiction.

## Pour aller plus loin...

Une fois que les idées les plus pertinentes ont été votées, il est possible d'analyser les étapes intermédiaires à franchir pour atteindre cet objectif. Un porteur de projet peut alors être identifié pour chaque idée forte afin de se porter garant de sa concrétisation dans le monde actuel. N'hésitez pas à aller voir du côté du Design Fiction pour aller plus loin dans ce type d'exercice !

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

# L'évaluation en un mot

**#s'exprimer**  
**#faire un retour**  
**#qualifier**

À la fin d'une réunion, d'une formation, d'un atelier de co-conception ou d'intelligence collective pour recueillir l'avis du groupe à chaud et en un temps restreint.



**Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.**

Vous pouvez rédiger le rêve éveillé sur un support et l'importer dans l'espace de travail partagé ou bien simplement le lire à l'oral. Vous pouvez aussi rajouter des visuels inspirants, des photos pour rendre le futur plus immersif.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS**  
6 -12

**TEMPS DE PRÉPARATION**  
AUCUN

**DURÉE DE L'EXERCICE**  
20 MIN

**MATÉRIEL** › papier brun  
› feutres noirs fins

**DÉROULÉ** › Annoncer aux participants qu'on va leur demander leur avis sur la journée, la session ou l'atelier qu'ils viennent de vivre.

› Demander à chacun de compléter les phrases suivantes par un mot : « aujourd'hui j'ai apprécié... », « la prochaine fois j'aimerais bien... »

› Les noter au fur et à mesure sur un grand papier brun. [facultatif]

› Cette évaluation permet aux participants de faire part à tous de leur ressenti sur l'atelier qui vient de se dérouler.

## Points de vigilance

Restreindre les participants à ne dire qu'un ou deux mots et à ne pas répéter des termes qui ont déjà été donnés.

## Pour aller plus loin...

- › Le Return On Time Invested [ou ROTI] : demander aux participants lever la main et de noter le temps passer de 1 à 5
- › Le jeu de la perfection :  
« je n'ai pas mis 0 parce que... »  
« je n'ai pas mis 10 parce que... »
- › Le questionnaire de satisfaction
- › La rétrospective 4 L :  
Liked : ce que j'ai aimé,  
Learned : ce que j'ai appris,  
Lacked : ce qu'il m'a manqué,  
Longed for : ce que j'ai désiré.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

## #faire le point

## #s'exprimer

## #reformuler

## #trouver des solutions

Le Codev express est un outil puissant (attention donc) pour aborder une problématique de service ou de projet avec un angle neuf et dégager des pistes de résolution par un timing serré. Lorsqu'un Codev est bien mené, chacun repart avec une approche nouvelle et des pistes pour ses propres problématiques.



**Visio-compatible à la condition d'avoir déjà animé un atelier de Codev en présentiel et d'avoir un ou deux participants familiers de la démarche.**

Le Codev peut être réalisé entièrement à l'oral à partir du moment où le problème a été défini bien en amont et que l'invitation a été envoyée assez tôt pour assurer la présence du « client » et des « consultants »

**NOMBRE DE PARTICIPANTS**  
6 - 8

**TEMPS DE PRÉPARATION**  
1H

**DURÉE DE L'EXERCICE**  
1H30

**MATÉRIEL** › feuilles pour prendre des notes › 8 stylos › un chronomètre

- DÉROULÉ** › Avant de commencer, tous les participants s'accordent sur un sujet à traiter. Peut-être un sujet apporté par le « Client » [je rencontre tel problème], soit sélectionné collégalement parmi les sujets proposés par les participants [en un tour de table de 10', chacun se présente et propose sa problématique].
- › Le « Client » est la personne concernée par la problématique tandis que ceux qui lui viennent en aide sont les « Consultants »
- › La recette (en 6 étapes) :
1. Exposer : le client dispose de 5 min pour expliquer le contexte, sa vision du problème et les points bloquants qu'il identifie. Les consultants l'écoutent et n'ont pas le droit d'intervenir.
  2. Clarifier : durant 15 min, les consultants interviewent le client pour avoir une vision d'ensemble de la situation, éclaircir ce qui leur semble flou. Toutes les questions sont permises. En tant qu'animateur, relancer le débat, équilibrer la parole, reformuler.
  3. Redéfinir : durant 10 min, chaque consultant formule à tour de rôle sa vision de la problématique. Les consultants et le client s'accordent ensemble sur une « redéfinition » du problème qui sera « le contrat. »

## Points de vigilance

Pour animer un atelier de ce type, il est nécessaire d'être aguerri pour garantir le bon déroulé et le respect des temps de parole. Les « Consultants » ne doivent pas être impliqués personnellement par le sujet et doivent faire preuve d'écoute attentive et bienveillante. Attention, un atelier de Codev peut déstabiliser le client tant le format permet d'aller loin dans la réflexion.

## Pour aller plus loin...

Le codéveloppement version longue

4. Consulter : durant 15 min, le client ne peut plus intervenir et doit se contenter de prendre des notes. Les consultants proposent des pistes de solution du problème. L'animateur anime les débats.
  5. Établir un plan d'action : accorder 5 min au client pour proposer un plan d'action à la lumière de ce qu'il a noté et retenu des débats. À leur tour, les consultants l'écoutent sans intervenir.
  6. Débriefer : durant les 15 min restantes, le facilitateur organise un dernier tour de table (en terminant par le client) où chacun exprime ce qu'il a retenu de la séance.
- ↳ Remercier tous les participants.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

.....

# Le bateau pirate

**#faire le point**  
**#s'exprimer**  
**#reformuler**  
**#trouver des solutions**

Le bateau pirate est un atelier de rétrospective d'équipe qui permet de faire le point sur un projet en cours, une problématique identifiée ou le fonctionnement d'un groupe.



**Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.**

Vous pouvez directement importer le canevas du bateau en format png ou jpeg comme image dans votre outil. Après avoir rappelé aux participants le rôle de chaque élément, déroulez votre atelier comme vous le feriez en présentiel. Veillez à la répartition de la parole. Vous pouvez schématiser un tour de table sur votre espace visuel partagé pour garantir à tous de s'exprimer.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS**  
4 - 12

**TEMPS DE PRÉPARATION**  
1H

**DURÉE DE L'EXERCICE**  
1H30

- | NOMBRE DE PARTICIPANTS | TEMPS DE PRÉPARATION   | DURÉE DE L'EXERCICE |
|------------------------|--|---------------------|
| 4 - 12                 | 1H   | 1H30                |
| <b>MATÉRIEL</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>› visuel de bateau pirate imprimé ou dessiné</li> <li>› feutres noirs fins</li> <li>› chronomètre</li> <li>› post-its de couleurs</li> </ul>  |                     |
| <b>DÉROULÉ</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Définir le cadre de la rétrospective (quelle situation souhaite-t-on analyser ?)</li> <li>› Dessiner, recopier ou se procurer un modèle de Bateau pirate. Il représente sous une forme imagée, le projet ou l'équipe (le bateau), les objectifs à atteindre (l'île), les freins et les difficultés rencontrées (les ancres) et les adjuvants, ce qui peut éloigner les freins (le vent).</li> <li>› Expliquer aux participants le visuel du Bateau pirate et ce que représente l'île à atteindre.</li> <li>› Leur demander dans un 1er temps de noter sur des Post-its verts les difficultés rencontrées dans leur projet. Leur laisser alors 5 min de réflexion individuelle.</li> <li>› Partage les freins en groupe entier.</li> <li>› À nouveau, leur laisser 5 min pour leur permettre de noter les adjuvants (soit les moyens ou les personnes sur lesquelles s'appuyer pour dépasser les freins).</li> </ul> |                     |

## Points de vigilance

Attention à bien définir la situation à analyser [représentée par le bateau] ainsi que celle à atteindre [l'île]. Soyez vigilants à ce que les freins ne soient pas uniquement d'ordre financier, souvent peu exploitables.

## Pour aller plus loin...

Le Bateau pirate peut se présenter comme une première étape pour aller plus loin dans la construction d'un plan d'action.

La montgolfière, Valises et ballons (les ballons sont les moteurs et les valises les poids), la retro plane, etc.

- ↳ Partager également en groupe entier puis trouver des solutions pour déjouer les ancrés et accentuer les adjutants.
- ↳ Cet atelier, sous ses airs de jeu, est un moyen puissant d'identifier les forces, les menaces et les opportunités d'un projet.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

## [P] RÉPARER UNE COLLABORATION





**[P] RÉPARER UNE COLLABORATION**

## La cartographie des parties prenantes

#faire le point  
#partager  
#évaluer  
#planifier

À réaliser au début d'une collaboration ou au début d'un projet, après avoir défini la problématique et les étapes clés.



Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.

Vous pouvez directement importer le canevas de la cartographie en format png ou jpeg comme image dans votre outil. Après avoir expliqué aux participants le fonctionnement de la matrice, déroulez votre atelier comme vous le feriez en présentiel. Veillez à la répartition de la parole. Vous pouvez schématiser un tour de table sur votre espace visuel partagé pour garantir à tous de s'exprimer.

NOMBRE DE PARTICIPANTS  
4 - 12

TEMPS DE PRÉPARATION  
AUCUN

DURÉE DE L'EXERCICE  
1H30

- | NOMBRE DE PARTICIPANTS | TEMPS DE PRÉPARATION   | DURÉE DE L'EXERCICE  |
|------------------------|--|--|
| 4 - 12                 | AUCUN  | 1H30   |
| MATÉRIEL               | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Post-it</li> <li>› papier brun</li> <li>› feutres noirs</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>› fiche cartographie des parties prenantes</li> </ul> |
| DÉROULÉ                | <ul style="list-style-type: none"> <li>› En équipe, formuler la problématique et le cadre de votre projet et l'inscrire au centre d'un papier brun.</li> <li>› Identifier les grandes catégories d'acteurs qui gravitent autour de votre projet : professionnels, partenaires internes, partenaires externes, acteurs publics, usagers identifiés.</li> <li>› Créer de grands cercles qui correspondent à chaque catégorie.</li> <li>› Laisser 10 min à vos équipes pour inscrire sur des Post-its toutes les parties prenantes identifiées dans chaque cercle.</li> <li>› Une fois toutes les catégories remplies, noter le nom d'un référent lorsque cela est possible.</li> <li>› Mettre cette cartographie au propre sur la fiche "Cartographie des parties prenantes".</li> <li>› Se référer à ce document pour établir un plan d'action, contacter des prestataires ou mener vos travaux d'immersion.</li> </ul> |  |

### Points de vigilance

Ce document doit être complété au fil du temps avec les contacts des personnes identifiées, la précision sur les usagers cibles, etc.

### Pour aller plus loin...

Pour construire une stratégie de création de partenariats, consulter l'outil 5 du corpus DIY : Cartographie des partenariats et la Carte réseau.

- Cette cartographie doit être partagée avec le groupe projet et disponible à tout moment. Vous pouvez la retranscrire sur un fichier partagé modifiable en ligne ou en physique dans une salle accessible.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

.....

## Convergence d'objectifs et réciprocité de projet

#coopérer  
#s'aligner  
#exprimer  
#embarquer

Cet exercice permet d'exprimer les attentes et les possibilités d'agir de chacun pour créer des « contrats de réciprocité » et favoriser la coopération sincère. Quand nous regardons les politiques publiques par le biais de l'utilisateur, nous nous rendons compte que la résolution de problèmes ne peut pas se faire dans le « silo » de compétence d'une organisation. Il s'agit donc dès le départ d'embarquer les parties prenantes qui ont « Capacité à agir » et « Volonté de faire » au cœur du projet.



Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.

Vous pouvez directement importer le canevas de la cartographie en format png ou jpeg comme image dans votre outil. Après avoir expliqué aux participants le fonctionnement de la matrice, déroulez votre atelier comme vous le feriez en présentiel. Veillez à la répartition de la parole. Vous pouvez schématiser un tour de table sur votre espace visuel partagé pour garantir à tous de s'exprimer.

NOMBRE DE PARTICIPANTS  
6 - 25

TEMPS DE PRÉPARATION  
1H

DURÉE DE L'EXERCICE  
1H30 À 2H

- MATÉRIEL**
- › matrices de convergence : format A4/personne, format A3/équipe
  - › stylos de 2 couleurs par personne
- DÉROULÉ**
- › Présenter votre projet ou votre intention à agir au groupe entier : soyez complet, honnête et direct. Proposer un temps de clarification via des questions des participants
  - › Mettre les participants en équipes de 4 personnes : tenter de constituer des groupes mixtes avec des profils diversifiés.
  - › À partir de la matrice de convergence, demander aux membres de chaque équipe proposer individuellement des réponses aux 4 axes proposés dans chacune des cases [20']. Chaque équipe désigne un rapporteur qui devient responsable de la production d'une matrice commune dans son groupe.
  - › Organiser un temps de partage : à tour de rôle, chaque équipier lit ce qu'il a indiqué dans la première case en haut à gauche, puis passe la parole à son voisin.
  - › On enchaîne ensuite avec la seconde case en haut, par tour de table. Si besoin, limiter le temps d'expression par l'utilisation de sabliers ou « bâtons de parole ».
  - › Poursuivre avec les autres cases [2 minutes par case et par personne, soit 32 à 40' en tout]

## Points de vigilance

Présenter un projet ou une intention à partager avec des parties prenantes identifiées en amont est nécessaire pour traiter les problématiques des usagers.

Expliquer les règles du jeu ci-dessous et soyez explicite avec les objectifs : il s'agit d'identifier les conditions de convergence des partenaires, et de trouver des réciprocitys équilibrées pour un véritable projet commun.

Quelques règles importantes :

- › Échanger dans une confiance mutuelle et dans la franchise : on se dit tout !
- › Écouter, entendre et comprendre plutôt que défendre ses propres points de vue : on construit ensemble
- › Avancer en équipe pour trouver des convergences, et faire remonter les divergences qui feront l'objet d'autres ateliers s'ils s'avèrent bloquants pour le projet
- › Respecter le timing et les temps de parole

- › Échanger sur vos réponses pour construire une ou plusieurs propositions de scénarios en vous positionnant (30') À ce stade, vous pouvez proposer aux groupes de noter dans une couleur [bleu] ce qui ne fait pas débat ou converge, et dans une autre couleur ce qui fait débat et ne sera pas tranché lors de l'atelier. Cela devra peut-être faire l'objet d'un travail particulier pour lever les blocages ou débats].
- › Restituer ces scénarios au groupe complet (4' par équipe) et inviter alors le groupe à produire une matrice commune, qui pourra être mise au propre et partagée.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

# La cartographie des valeurs

**#exprimer**  
**#partager**  
**#qualifier**

À utiliser dès le début d'une collaboration pour s'assurer de partager les mêmes convictions ou de voir les mêmes enjeux dans un projet. À mener au sein d'une équipe ou entre les différentes parties prenantes d'un projet.



**Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.**

Vous pouvez directement importer le canevas de la cartographie en format png ou jpeg comme image dans votre outil. Après avoir expliqué aux participants le fonctionnement de la matrice, déroulez votre atelier comme vous le feriez en présentiel. Veillez à la répartition de la parole. Vous pouvez schématiser un tour de table sur votre espace visuel partagé pour garantir à tous de s'exprimer.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS**  
4 - 12

**TEMPS DE PRÉPARATION**  
AUCUN

**DURÉE DE L'EXERCICE**  
1H30

- | NOMBRE DE PARTICIPANTS | TEMPS DE PRÉPARATION  | DURÉE DE L'EXERCICE  |
|------------------------|---|--|
| 4 - 12                 | AUCUN   | 1H30   |
| <b>MATÉRIEL</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Post-it</li> <li>› papier brun</li> <li>› feutres noirs</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>› fiche cartographie des valeurs</li> </ul> |
| <b>DÉROULÉ</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Un projet est toujours sous-tendu par des valeurs fortes qui le motivent et l'influencent. Pour aligner ses efforts sur un ensemble de valeurs partagées, rien de plus efficace que d'en parler.</li> <li>› En équipe, formuler la problématique et rappeler le cadre de votre projet.</li> <li>› Expliquer les objectifs de la séance : répondre à la question « Qu'est-ce qui vous pousse à mener ce projet » et partager en groupe les valeurs communes afin de s'y référer tout au long du projet.</li> <li>› Demander au groupe de réfléchir de manière individuelle et personnelle pour noter une dizaine de choses qu'ils trouvent primordiales pour eux-mêmes et pour leur organisation. Qu'est-ce qui les anime, qu'est-ce qu'ils pensent indispensable.</li> <li>› Leur proposer de les ranger selon deux catégories : les valeurs personnelles, les valeurs de l'organisation [certaines peuvent figurer dans les deux catégories]</li> </ul> |  |

## Points de vigilance

Attention à différencier valeurs et débats politiques. Rappeler que même les valeurs semblant « aller de soi » sont bonnes à rappeler et à noter noir sur blanc.

## Pour aller plus loin...

Consulter les outils de constitution d'échelles de valeurs pour vous aider à trouver des leviers de motivation les plus précis possibles. Réaliser un radar avec les valeurs déterminées en groupe pour évaluer chaque proposition au cours du projet. Pour un usage personnel, se renseigner sur l'outil « moving motivators »

- Inviter ensuite chaque participant à les ranger selon un ordre d'importance : Toujours important -> souvent important -> rarement important -> jamais important
- Limiter le nombre de valeurs dans la case « toujours important » à 4-5.
- Lorsque le tableau à double entrée est rempli, proposer au groupe de partager leurs valeurs et stimuler l'échange.
- Noter les valeurs qui reviennent le plus souvent sur le papier brun en consultant le groupe.
- Une fois la cartographie des valeurs validée, la photographier et la partager au groupe entier.

**Notez/collez vos remarques** .....

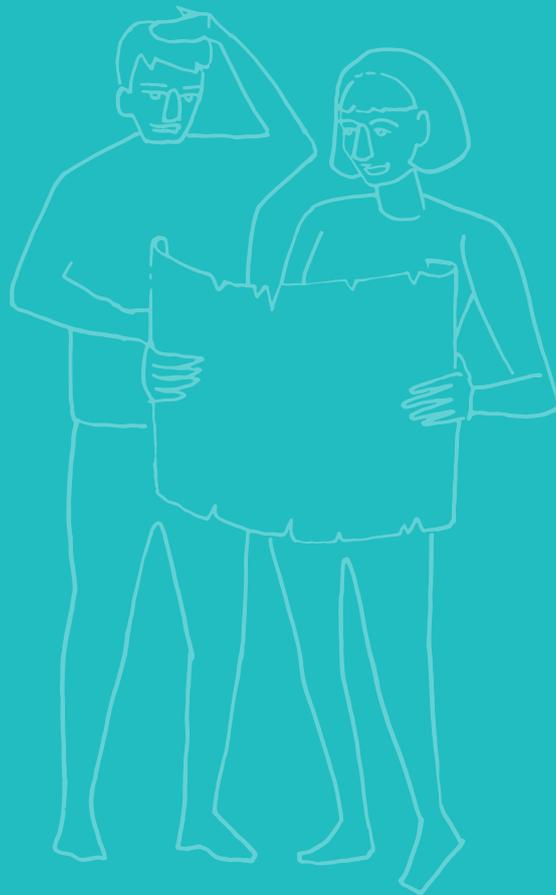
.....

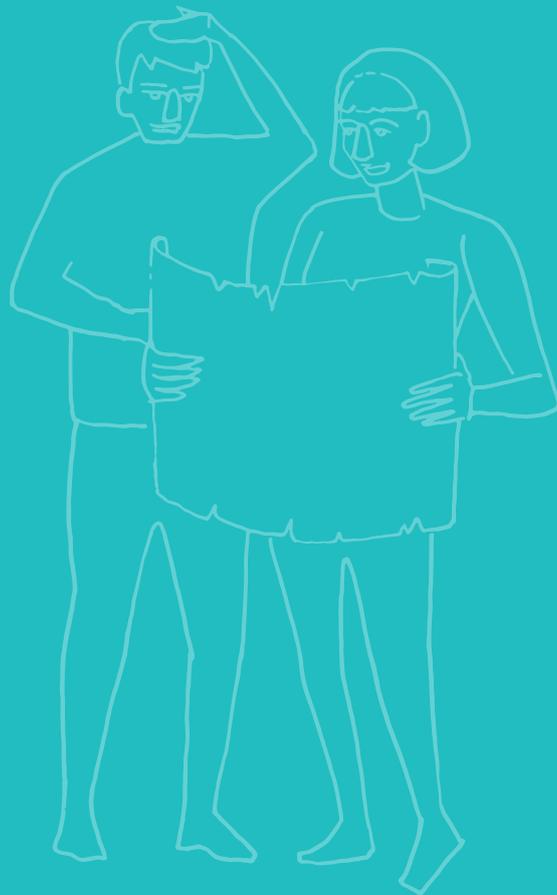
.....

.....

.....

## EXPLORER LE PROJET





**EXPLORER LE PROJET**

## Définir votre défi

#problématiser  
#partager  
#qualifier  
#définir

Se mettre d'accord sur la problématique centrale du projet et son cadre global afin de s'assurer que tout le monde parte sur la même base. Aussi appelé «Comment pourrions-nous ?», «CPN» ou «CPO»



Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.

Affichez sur l'espace partagé les documents utiles à la rédaction d'une problématique. Demander à chaque participant de noter leur idée de problématique sur un Post-it sous la forme « Comment pourrait-on... » puis partagez en groupe entier pour vous mettre d'accord sur une phrase résumant votre défi.

NOMBRE DE PARTICIPANTS  
4 - 12

TEMPS DE PRÉPARATION  
AUCUN

DURÉE DE L'EXERCICE  
1H

MATÉRIEL

- › papier brouillon
- › feutres noirs fins
- › panneau de papier brun

DÉROULÉ

- › Poser la problématique et ses contours est une étape indispensable au bon démarrage d'un projet, et pourtant fréquemment survolée, voire négligée.
- › Vos équipes ont déjà identifié une situation problématique, un segment de population concerné et ont entamé un travail de veille ou d'immersion pour mieux connaître l'environnement sur lequel ils doivent se pencher.
- › Rassembler le groupe projet dans une salle où sont affichés des travaux de veille, des photos d'inspiration.
- › Demander à chaque équipe de rédiger sous forme d'une phrase simple le problème qu'ils souhaitent résoudre par le projet.
- › Les encourager à noter de la manière la plus précise possible le segment de population à qui ils s'adressent ainsi que le contexte dans lequel ils interviennent [lieu, temporalité, contraintes].
- › À partir de ces informations, inviter-les à traduire le dysfonctionnement qu'ils souhaitent résoudre sous forme d'une question formulée ainsi « Comment pourrait-on + verbe d'action + complément + public concerné ».

### Points de vigilance

Se montrer particulièrement vigilant sur les publics définis. Par exemple, s'ils écrivent « les jeunes, les retraités », les pousser à aller beaucoup plus loin dans la définition. Bien creuser chaque mot afin de valider ce que chacun place derrière. À refaire après chaque moment clé du projet pour s'assurer que la problématique n'a pas légèrement bougé.

### Pour aller plus loin...

Comment pourrions-nous ?

- ↳ Partager en groupe entier leurs propositions et questionner ensemble chaque terme (verbe, public décrit, action). Reformuler si besoin les problématiques afin de les affiner.
- ↳ Une fois les « Comment pourrait-on » validés, les écrire et les afficher à la vue de tous.
- ↳ Les retravailler si besoin après une analyse de parcours usager, un travail d'immersion pour préciser le cadre du défi.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

.....

# Cartographie des savoirs

#organiser  
#échanger  
#statuer  
#représenter

Avant de chercher des solutions à une problématique identifiée, il est nécessaire de mener un travail de veille, de recherches multi-supports, d'analyse pour mieux connaître le contexte, les usagers, l'existant, l'écosystème qui gravite autour de notre futur projet. Cet outil est à employer pour partager le fruit de nos travaux de veille. Peut être réalisé plusieurs fois, après une journée d'immersion, une phase d'entretien.



**Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.**

Affichez sur l'espace partagé la problématique plébiscitée par le groupe. Demander à chaque participant de partager la matière récoltée lors des phases de veille. Vous pouvez préparer un tableau à l'avance pour classer ces connaissances. Enfin, utilisez un outil de planification pour noter les savoirs à acquérir et planifier les actions à mettre en place pour y parvenir.

NOMBRE DE PARTICIPANTS  
4 - 8

TEMPS DE PRÉPARATION  
AUCUN

DURÉE DE L'EXERCICE  
1H30

MATÉRIEL › papier brouillon › panneau  
› feutres noirs fins de papier brun

- DÉROULÉ
- › Rappeler au groupe ou aux équipes la ou les problématiques formulées sous la forme du « Comment pourrait-on ». En amont, chaque équipe a mené un travail d'analyse en étudiant le public identifié [forum, INSEE, observation sur le terrain, échanges en direct], le contexte [immersion, visite guidée, photographie, recherches internet] et ce qui existe déjà pour répondre à cette problématique (objets ou services).
  - › Demander à chacun d'apporter la matière récoltée durant son travail de veille (notes, citations, photos, cartes sensibles) le jour de l'atelier.
  - › Demander à chaque personne de partager ses connaissances :
    - Quelles sont leurs savoirs sur le sujet ? (Données clé, remarques, informations)
    - Quelles sont leurs observations ? (Comportement observé, tendance)
    - Quelles sont nos ressources pour consulter de nouvelles connaissances ? (Source, outils de veille ou personne ressource)
    - Quels savoirs importants à acquérir nous manquent encore ?

### Points de vigilance

Pour être pertinent, un travail de veille doit être mené sur de multiples canaux et à différentes échelles [quantitatif, qualitatif, articles, échanges oraux, imagerie].

Il doit croiser les points de vue de différents domaines pour prendre tous les aspects en compte [scientifique, écologique, politique, social, technique, etc.]. Le rappeler au fil de l'étape d'analyse pour que le partage des savoirs soit riche et évacue les risques de biais.

### Pour aller plus loin...

Ce partage de savoirs gagne à être complété par un tableau d'inspiration, un état de l'art [qui recense les solutions existantes et alternatives, les manières de faire dans d'autres pays ou d'autres domaines].

À compléter avec des fiches veille afin de faciliter le travail de restitution. Le partage des savoirs peut aussi constituer un cahier d'inspiration à consulter tout au long du projet.

- ▾ On peut classer les savoirs acquis en différentes catégories pour identifier plus facilement les connaissances à aller recueillir. Laisser du temps pour que chacun puisse partager sa veille, ses observations et que les autres rebondissent sur ces informations. Si tout le groupe travaille sur le même projet, ne pas hésiter à le séparer en deux équipes qui pourront mutualiser leur partage par la suite. Ce partage des connaissances peut ensuite être pris en photo par chacun, rester affiché dans une salle accessible afin d'être consulté à toute étape du projet ou rédigé sur un fichier partagé pour être amendé petit à petit.
- ▾ À la fin de l'exercice, inviter chaque personne à définir les actions qu'elle doit mener pour acquérir les savoirs et informations qui manquent aux besoins du projet.

Notez/collez vos remarques .....

.....

.....

.....



## Le partage des révélations

#identifier  
#préciser  
#mettre en commun  
#représenter

À animer après avoir partagé les travaux de veille pour extraire quelques pistes sensibles et préparer la recherche de solution. Aussi appelé « Les insights », « Le signaux faibles ».



**Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.**

Affichez sur l'espace partagé la problématique plébiscitée par le groupe. Demander à chaque participant de noter 2 ou 3 révélations sur des Post-it en amendant si besoin avec des verbatims, des photos. Partagez en groupe entier. Enfin, priorisez ces révélations avec des gommettes virtuelles proposées par les outils collaboratifs en ligne.

NOMBRE DE PARTICIPANTS  
4 - 8

TEMPS DE PRÉPARATION  
AUCUN

DURÉE DE L'EXERCICE  
1H30

MATÉRIEL › papier brouillon › panneau de papier › Post-it  
› feutres noirs fins › brun

- DÉROULÉ
- › À partir de toute la matière dense des exercices de veille (lecture, interview, observation), la difficulté est de parvenir à en tirer des lignes guides, des intuitions fortes ou des remarques étonnantes. C'est le but de cet exercice.
  - › Rappeler au groupe entier sa ou ses problématique(s) initiale(s) sous la forme du « Comment pourrait-on ».
  - › Riche de leurs observations, les inviter à partager chacun 2 ou 3 révélations qu'ils ont eues en confrontant leurs hypothèses de base à la réalité du terrain. Cela peut représenter parfois un détail (une phrase prononcée par un usager, une étape clé qui ne fonctionne pas dans le parcours utilisateur actuel, une photo qui met en lumière un aspect de la situation actuelle.)
  - › Leur demander de noter ces révélations sur des Post-its.
  - › Attention, la révélation (ou insight) ne doit pas être une réponse ou une vérité générale, mais une observation, un étonnement, un constat qui revêt un potentiel pour les pistes de solutions.

### Points de vigilance

Cet exercice peut se révéler assez difficile pour un groupe de non designer ou de non sociologue. En effet, il ne s'agit pas seulement ici de relever des informations factuelles, de partager des données hiérarchisées, mais de mettre en commun les intuitions relevées lors d'un travail de veille et d'empathie. Attention à ce que l'animateur soit en mesure d'expliquer ce que signifie cette notion de révélation.

### Pour aller plus loin...

Ce partage d'insights permet souvent de redéfinir ou de décliner le « Comment pourrait-on » et plusieurs questions plus affinées.

- Partager les révélations de chacun en groupe entier et vérifier s'il est possible de regrouper certaines de ces observations en grands thèmes.
- Inviter les gens à rebondir sur les observations des autres. Décider ensemble de 4 ou 5 révélations prometteuses à garder en tête pour la suite du projet.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

.....



SE PROJETER





**SE PROJETER**

# Évaluation des ressources

#faire le point  
#planifier  
#identifier  
#représenter

Travail à mener en équipe lors du lancement de la conception projet puis lors de son implémentation pour faire le point sur les ressources (humaines et matérielles disponibles et celles à acquérir.)



**Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.**

Affichez sur l'espace partagé la problématique plébiscitée par le groupe et la feuille de route. Préparez un tableau avec les étapes citées ci-contre. Partagez les ressources déjà en possession et lancez un atelier d'idéation pour identifier les besoins restants. Enfin, utilisez un outil de planification pour noter les éléments à acquérir, les canaux pour les trouver et planifiez les actions à mettre en place pour y parvenir.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

4 - 8

TEMPS DE PRÉPARATION

10 MIN

DURÉE DE L'EXERCICE

1H30 À 2H

MATÉRIEL

› papier brouillon  
› feutres noirs fins

› panneau  
de papier brun

DÉROULÉ

- › Cet outil est librement adapté du Guide pratique du design centré sur l'humain d'Idéo.
- › Réunir la ou les équipe(s) de travail et leur rappeler le périmètre et l'avancée du projet.
- › Présenter (si elle est réalisée) la feuille de route flottante avec les étapes principales et les actions liées.
- › Déterminer de grandes étapes comme : « Se renseigner, documenter, concevoir, prototype, communiquer » qui correspondent aux grandes étapes de votre projet et les noter dans un tableau dessiné sur un papier brun. S'il s'agit d'un projet d'envergure, vous pouvez prévoir une feuille de papier brun pour chaque action.
- › Pour chaque rubrique, énumérer en groupe les ressources déjà à votre portée, et les répartir dans les différentes catégories.
- › Proposer un temps de réflexion individuelle pour laisser le temps à chaque participant de trouver les besoins correspondants à chaque catégorie.

### Points de vigilance

Il est important de décliner chaque ressource manquante en actions concrètes associées à un porteur d'idée pour ne pas en rester à une simple liste de besoins.

### Pour aller plus loin...

Cet exercice peut nourrir la cartographie des parties prenantes en mettant à jour des profils nécessaires et non présents dans la carte réseau du projet.

- ↳ À partir des ressources disponibles et des besoins identifiés, énumérer les ressources manquantes [matériel, compétence, outils, partenariats].
- ↳ Pour chacune d'elle, essayer de trouver des canaux pour les acquérir et noter une personne responsable de cette ressource.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

# Le pont de corde

#faire le point  
#organiser  
#répartir  
#prioriser

Établir un plan d'action opérationnel avec des livrables attendus, pilote, points de vigilance et actions à conduire. Aussi appelé « Le backcasting » ou « la rétro-prévision »



**Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.**

Affichez sur l'espace partagé les éléments utiles du projet et la destination visée par le projet. Demander à chaque participant de noter les étapes-clé sur des Post-it. Partagez en groupe entier puis planifiez ces étapes avec un outil de planification avec les informations précisées ci-contre. Prévoir un peu plus de temps qu'en présentiel.

NOMBRE DE PARTICIPANTS  
4 - 8

TEMPS DE PRÉPARATION  
AUCUN

DURÉE DE L'EXERCICE  
2H

MATÉRIEL › papier brouillon › panneau  
› feutres noirs fins de papier brun

- DÉROULÉ
- › Le principe du backcasting est de partir de la trajectoire souhaitée et d'en déduire les étapes clés pour y parvenir.
  - › Préparer au préalable la situation à l'horizon souhaité (max 4-5 ans) et la rédiger sur un papier brun.
  - › Permettre au groupe de réfléchir en temps individuel et personnel pour noter sur des Post-its jaunes les étapes clés qui nous séparent de cette trajectoire.
  - › Mettre en commun ces étapes et partager.
  - › Y ajouter pour chacune les livrables, les pilotes, les points de vigilance et les actions correspondantes avec des Post-its verts, rose, orange.

## Points de vigilance

Avoir pris le temps de préparer la séance en rédigeant un horizon souhaitable et plausible. Soyez vigilant à ce que les livrables soient renseignés à chaque étape afin d'obtenir un plan d'action opérationnel.

## Pour aller plus loin...

Pour un niveau de précision plus ou moins important, vous pouvez déterminer un nombre d'étapes maximum pour rejoindre l'horizon souhaité : 5, 6, 10, etc. Vous pouvez également dessiner sur votre papier brun un pont qui relie le présent au futur afin de matérialiser vos étapes.

Le rêve éveillé, le futur idéal [plus favorable à la créativité, mais moins opérationnel en termes de livrable]

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

# La liste des tâches critiques

#prioriser  
#organiser  
#statuer  
#répartir

Établir un plan d'actions prioritisées lorsque le projet a pris du retard ou lorsque la date de livraison semble se rapprocher.



**Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.**

Affichez sur l'espace partagé les éléments utiles du projet. Demander à chaque participant de noter les étapes à réaliser sur des Post-it. Partagez en groupe entier puis priorisez et répartissez ces étapes en y assignant un porteur à l'aide de Post-it d'une autre couleur. Assurez-vous à la fin de l'échange que chacun sait ce qu'il doit faire et est d'accord avec ça. Les non-dits sont plus difficiles à percevoir en distanciel.

NOMBRE DE PARTICIPANTS  
4 - 8

TEMPS DE PRÉPARATION  
AUCUN

DURÉE DE L'EXERCICE  
1H30

MATÉRIEL › papier brouillon › panneau  
› feutres noirs fins de papier brun

- DÉROULÉ
- › La liste des tâches critiques présente une logique inverse au backcasting : on part des actions indispensables à mener (Must) puis on les décline avec toutes les informations utiles à leur réalisation.
  - › Réunir toute l'équipe projet pour un point d'avancée.
  - › Lister en groupe toutes les actions à réaliser d'ici la fin du projet, au-delà des rôles de chacun.
  - › Prioriser pour ne garder que celles qui peuvent être réalisées d'ici la date butoir (à définir selon l'avancée du projet)
  - › Pour chaque action, noter les étapes, le porteur (« assignée à »), les moyens associés, la date limite ou tout autre information permettant à la personne chargée de sa réalisation une complète autonomie.
  - › A la fin du partage des tâches, s'assurer que chaque personne est en mesure de mener sa tâche à bien [temps, ressource] et que toutes les actions prioritaires sont couvertes.
  - › Si possible, distribuer les tâches non critiques mais importantes aux personnes ayant encore un peu de capacité de travail.

## Points de vigilance

Attention à prendre en compte les sensibilités de chacun. Il s'agit plus ici de se mobiliser pour finir le projet à temps plutôt qu'à chercher une équité à tous prix. Si certains se sentent débordés avec un nombre de tâches moindres, respectez leur décision. Sans cela, vous prenez le risque de mettre en péril l'aboutissement de certaines tâches critiques.

## Pour aller plus loin...

Le backcasting ou la matrice MOSCOW

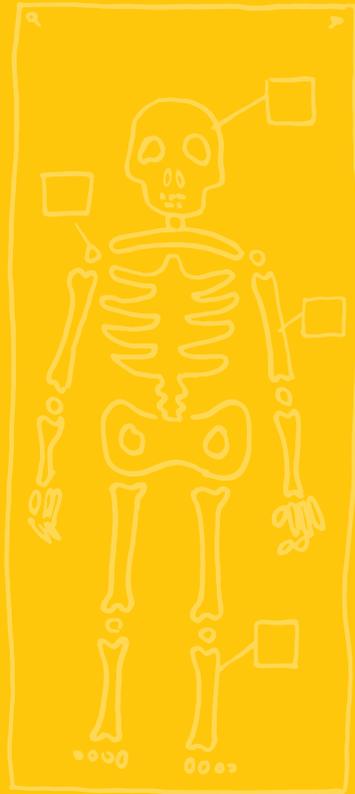
**Notez/collez vos remarques** .....

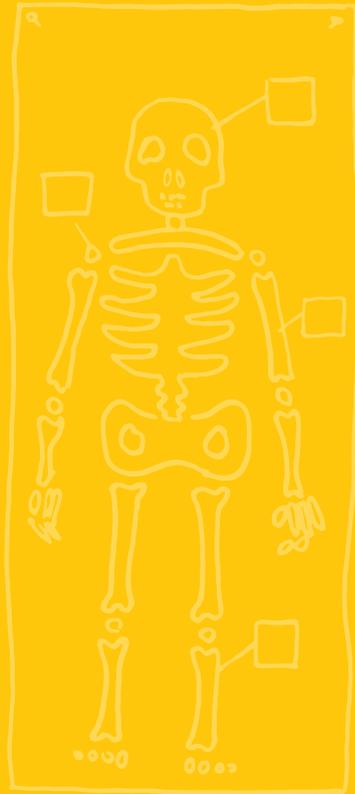
.....

.....

.....

## COMPRENDRE LES BÉNÉFICIAIRES





## COMPRENDRE LES BÉNÉFICIAIRES

# Les méthodes Guerilla

#observer  
#découvrir  
#comprendre  
#connaître

Lors d'un projet, après la définition de la problématique et l'identification de son ou ses usagers principaux. Ce panel d'outils permet de rencontrer ses utilisateurs et de collecter des informations en évitant les biais cognitifs liés à l'immersion.

NOMBRE DE PARTICIPANTS  
1 - 2

TEMPS DE PRÉPARATION  
VARIABLE

DURÉE DE L'EXERCICE  
VARIABLE

MATÉRIEL

- › carnet
- › feutres noirs fins

DÉROULÉ

- › Voici plusieurs moyens de rencontrer ses usagers et confronter nos a priori et préjugés à la réalité du terrain :
- › L'entretien : Identifier et recruter un panel d'usagers [10 env]. Les rencontrer en face à face dans un lieu public et échanger avec eux lors d'un entretien avec 3 questions maximum. Permet de récolter des informations qualitatives lors d'un échange naturel. Environ 1h.
- › L'entretien virtuel : Recruter 20 personnes maximum et leur envoyer une liste de 3-5 questions sous forme de phrases à compléter. Chacun répond à son rythme sur la base du volontariat. Le + : les retours sont déjà rédigés sous forme écrite et le panel peut être plus large. En revanche, perte de spontanéité.
- › L'observation incognito : Se rendre sur le lieu où se trouvent les usagers et réaliser nous-mêmes leur scénario d'usage. Relever les interactions, les personnes rencontrées, les bruits, les irritants, etc. sans dénaturer le comportement des personnes observées.
- › Le reportage photo : Informer les usagers abordés du projet et leur expliquer la démarche. Leur demander de photographier les étapes clé de leurs parcours qui leur semblent importants pour la phase d'analyse. Leur préciser de noter des légendes, des réflexions, des critiques.

## Points de vigilance

Ces différentes pratiques permettent d'aller à la rencontre des usagers selon différentes techniques où les observateurs sont incognito ou à découvert. Attention aux différents biais qui peuvent brouiller notre observation ! Aller voir du côté des biais cognitifs.

## Pour aller plus loin...

La filature, l'entretien compréhensif,  
le safari photo

- ↳ La carte sensible : imprimer des plans vides de la zone que vous souhaiteriez analyser. Demander à des utilisateurs d'expliquer leur parcours (leur journée, leurs usages) et traçant des schémas sur le plan représentant leur trajet, leurs actions et leurs émotions.
- ↳ Toutes ces informations peuvent alors compléter un travail de veille documentaire et aider à compléter une carte d'empathie, une cartographie de connaissances, un persona.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

.....

## La visite guidée

**#découvrir**  
**#s'immerger**  
**#comprendre**  
**#connaître**

Lors d'un projet collaboratif portant sur un service ou un parcours, après avoir défini le cadre du défi et le segment de population à qui l'on s'adresse. Cet exercice fait partie du panel d'outils disponible pour rencontrer et comprendre ses usagers. À réaliser avant de remplir un scénario d'usage ou une carte d'empathie.



**Visio-compatible si la visite guidée est celle d'un site ou d'une interface.**

Constituez un groupe de personnes constitué du guide connaissant le site à présenter, d'une ou deux personnes pouvant poser des questions sur le fond et la forme et d'un rédacteur pouvant prendre des notes et des impressions d'écran. Demandez au guide de partager son écran et assurez-vous que tout le monde voit l'écran. Prévoyez entre 1h et 2h selon les objectifs de la visite.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS**  
4 - 8

**TEMPS DE PRÉPARATION**  
AUCUN

**DURÉE DE L'EXERCICE**  
1H30

**MATÉRIEL** › carnet  
› stylos

› appareil photo  
› gommettes

› plan du lieu

- DÉROULÉ**
- › Lors d'une immersion, vous vous rendez sur le lieu du service ou du parcours concerné par votre projet afin d'observer les flux, les interactions et les comportements de l'extérieur. Ici, nous vous proposons de demander à un utilisateur de vous faire visiter son lieu de travail, l'espace dans lequel se déroule le service concerné, ou encore son trajet.
  - › Choisir éventuellement un binôme afin d'avoir la liberté d'écouter avec attention tandis que l'autre prend des notes.
  - › Identifier le ou les secteurs à découvrir.
  - › Rencontrer une personne qui accepterait de vous faire visiter l'espace ou le site à travers son usage propre.
  - › Demander si la personne accepte que vous preniez des photos.
  - › Laisser l'usager du lieu vous guider. Il donnera automatiquement des anecdotes et colorera sa visite guidée de multiples données subjectives [ressentis, rituels, habitudes, points de friction].
  - › Encourager ces échanges sensibles en posant des questions sur l'usage. Qui fait quoi, où ?

## Points de vigilance

Attention aux différents biais qui peuvent brouiller notre observation ! Aller voir du côté des biais cognitifs.

## Pour aller plus loin...

À l'issue de la visite guidée, on peut demander au « guide » de consigner ses remarques sur une carte sensible et ajoutant des gommettes sur les endroits ou les interactions importants. À compléter avec un scénario d'usage ou un "Parcours des 1000 bornes" fiche 35. pour analyser cette matière. Cette visite guidée peut être réalisée sur un site internet où l'utilisateur commente sa navigation dans le cas d'un projet numérique. Filature, safari photo, l'entretien compréhensif.

- ↳ Si vous effectuez ce travail d'immersion sur un lieu d'accueil d'un service public par exemple, demander une visite guidée à un professionnel, un visiteur afin de confronter les points de vue et ressentis. Cet exercice riche et enthousiasmant peut être complété par un exercice de carte sensible.
- ↳ Vous pouvez noter les verbatims prononcés par le guide, ajouter des photos, tracer des schémas pour noter les interactions qui vous ont interpellé.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

# La carte d'empathie

**#restituer**  
**#imaginer**  
**#comprendre**  
**#connaître**

Affiner votre connaissance du segment (ou des segments) de population concerné par notre projet. Cartographier ses sensations afin d'apporter des informations sensibles à des données factuelles ou quantitatives d'empathie.



**Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.**

Vous pouvez directement importer le canevas en format png ou jpeg comme image dans votre outil. Présentez le canevas aux participants et demandez-leur de partager les informations qu'ils ont sur le segment analysé (verbatim, prises de notes, questionnaires, etc.). S'il y a plusieurs segments analysés, séparez les participants en plusieurs groupes dans des salles de visio. Partagez ensuite en groupe entier.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS**  
4 - 8

**TEMPS DE PRÉPARATION**  
AUCUN

**DURÉE DE L'EXERCICE**  
2H

- | NOMBRE DE PARTICIPANTS | TEMPS DE PRÉPARATION   | DURÉE DE L'EXERCICE  |
|------------------------|--|--|
| 4 - 8                  | AUCUN  | 2H   |
| <b>MATÉRIEL</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>› fiches carte d'empathie A3</li> <li>› Post-it de couleurs</li> <li>› feutres noirs fins</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>› rouleau de papier brun</li> </ul> |
| <b>DÉROULÉ</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>› La carte d'empathie permet de cartographier les propos, actions, pensées et ressentis de l'utilisateur dans une synthèse visuelle et partageable.</li> <li>› Rappeler à l'équipe projet le cadre et la problématique du projet.</li> <li>› Les inviter rassembler un maximum d'informations (études ethnographiques, relevés d'entretien, photographies, relevés de verbatims, etc.) qui viendront alimenter leur connaissance de l'usager.</li> <li>› Chaque groupe détermine avec précision leur utilisateur cible.</li> <li>› Après avoir consulté les documents, inviter chaque équipe à renseigner ce que leur utilisateur voit, entend, dit, fait et pense en suivant les différentes parties du document. Ils doivent pour cela se mettre à sa place et confronter leurs intuitions avec les éléments collectés lors de la phase d'analyse.</li> <li>› L'empathy map permet de créer une vision commune des besoins et des aspirations de l'usager.</li> </ul> |  |

## Points de vigilance

Cet outil, tout comme le persona, n'a de pertinence que si l'on a pris le temps de partir à la connaissance de son usager. Un atelier de Carte d'empathie réalisé à partir des projections mentales de chacun peut s'avérer contre-productif, voire dangereux, selon la nature du projet.

## Pour aller plus loin...

Persona, Customer Journey Map

- ↳ Cette étude préliminaire peut servir de base à la conception d'un produit ou d'un service, à la préparation d'un pitch ou encore au choix de son business model. C'est un support précieux que l'on peut compléter au fil du projet et faire évoluer au gré de nos observations.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....



## Le persona

**#restituer**  
**#extrapoler**  
**#comprendre**  
**#connaître**

On peut utiliser la fiche persona juste après une période d'immersion, de filature ou d'interview pour formaliser les informations que l'on a obtenu sur nos usagers. Retranscrire les informations collectées lors d'entretien auprès d'usagers, de lectures, de veille et d'immersion pour dégager de grandes tendances dans les segments de population concerné.



**Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.**

Vous pouvez directement importer le canevas en format png ou jpeg comme image dans votre outil. S'il y a plusieurs segments analysés, séparez les participants en plusieurs groupes dans des salles de visioconférence. Présentez le canevas du persona aux participants et demandez-leur de remplir leur fiche en sous-groupes. Partagez ensuite en groupe entier.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS**  
4 - 12

**TEMPS DE PRÉPARATION**  
AUCUN

**DURÉE DE L'EXERCICE**  
2H

- | NOMBRE DE PARTICIPANTS | TEMPS DE PRÉPARATION   | DURÉE DE L'EXERCICE  |
|------------------------|--|--|
| 4 - 12                 | AUCUN  | 2H   |
| <b>MATÉRIEL</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>› fiches persona (à adapter)</li> <li>› Post-it de couleurs</li> <li>› feutres noirs fins</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>› rouleau de papier brun</li> </ul> |
| <b>DÉROULÉ</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Un persona est un usager type, un ensemble de personnes qui n'existent pas telles quelles dans la réalité, mais que l'on a réunies autour de grandes tendances. Les personas doivent se baser sur des informations collectées lors d'entretiens utilisateurs, observations, etc. On va alors pouvoir schématiser ces groupes de personnes.</li> <li>› C'est un outil utilisé avec prudence par les designers produits, les designers d'espace, les UX. Il est à employer avec modestie et attention.</li> <li>› Inviter vos équipes à réunir toute la matière qu'ils ont collectée durant leur travail d'immersion et de veille (articles, citations, photographies, témoignages).</li> <li>› Proposer aux groupes d'échanger sur le fruit de leur veille, de partager leurs remarques, leurs révélations.</li> <li>› Les inviter à identifier pour chaque partie prenante de leur projet, entre 1 et 3 personas correspondants. On pense à l'usager final mais aussi aux personnes qui entrent en jeu lors du scénario d'usage.</li> <li>› Pour chaque persona, guider les participants pour renseigner le profil de leur persona à partir des données réunies.</li> </ul> |  |

### Points de vigilance

Le persona n'a de pertinence que si l'on a pris le temps de partir à la connaissance de son usager. Une fiche persona réalisée à partir de simples a priori peut s'avérer contre-productive voire dangereuse selon la nature du projet. Cette étape ne remplace pas la rencontre avec de vrais usagers pour connaître la population à laquelle on s'adresse mais vient simplement la cartographier.

### Pour aller plus loin...

Empathy map, Customer Journey Map

- ↳ Pour rendre cet usager type plus réel et stimuler les phénomènes d'empathie, on peut décrire sa situation professionnelle, le situer dans une tranche d'âge, lui attribuer une appétence ou aversion pour la technologie. Les rubriques de la fiche persona sont à déterminer selon la nature et les contraintes du projet.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

## Identifier vos irritants

**#restituer**  
**#identifier**  
**#cartographier**  
**#affiner**

Vous avez mené un travail de veille, d'observation et d'échanges avec vos usagers. Vous avez compris leur parcours, leurs comportements. Il est temps désormais d'en faire ressortir les points douloureux sur lesquels travailler pour guider votre projet. Aussi appelé «Pain points» ou «Points de friction».



**Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.**

Rassemblez sur le panneau collaboratif les éléments recueillis lors des étapes de veille [photos, témoignages]. Vous pouvez importer un outil comme la cartographie du parcours utilisateurs. Demandez au groupe de faire apparaître les irritants grâce à des gommettes virtuelles ou des post-its de couleur. Regroupez ensuite ces irritants.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS**  
4 - 12

**TEMPS DE PRÉPARATION**  
AUCUN

**DURÉE DE L'EXERCICE**  
2H

**MATÉRIEL**

- › matière issue de la phase d'immersion
- › feutres noirs
- › Post-it
- › papier brun
- › gommettes ou feutres rouges

**DÉROULÉ**

- › Regrouper toutes les photographies, schémas, témoignages qui vous avez recueillis lors des étapes précédentes.
- › Proposer au groupe projet de les consulter ensemble.
- › À partir d'un outil comme le « 1000 bornes » p. 35 ou la cartographie du parcours utilisateurs (customer journey map), demander au groupe de replacer les étapes fortes vécues par l'utilisateur.
- › Leur demander de noter de gauche à droite le nom des étapes, l'action requise de la part de l'utilisateur, la personne ou l'interface rencontrée et enfin son émotion.
- › À l'aide de gommettes rouges (ou de points rouges), noter en équipes tous les points où l'utilisateur ressent une forte pénibilité, de l'inquiétude, de la colère ou tout sentiment notable négatif (les pains, les peines, les irritants, les points de friction).
- › Regarder en équipe si certains irritants relèvent du même problème peuvent être regroupés.
- › Si ce n'est pas le cas, déterminer ensemble si le cadre de votre

## Points de vigilance

Lorsqu'on relève les irritants d'un service pour un segment d'utilisateurs donnés, ne pas oublier que celui-ci évolue dans un écosystème avec d'autres acteurs à prendre en compte.

## Pour aller plus loin...

Vous pouvez confronter ces irritants identifiés aux usagers concernés afin de relever leurs réactions. Aller voir le Customer Journey Map

défi relève d'un seul irritant ou de plusieurs.

- ↳ Confronter ces irritants aux intuitions que l'équipe a partagées. Redéfinir si besoin la problématique à la lumière de ces points de friction identifiés.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

.....

# Le parcours 1000 bornes

**#restituer**  
**#qualifier**  
**#cartographeur**  
**#affiner**

Analyser un parcours utilisateur dans le service public pour améliorer des situations existantes imparfaites (exemple : je recherche des formations). Structurer une analyse de scénario d'usage grâce à des cartes permettant d'étudier le ressenti de l'utilisateur final. Peut être mené avec des utilisateurs ou des agents pour apporter différents éclairages sur un parcours.

NOMBRE DE PARTICIPANTS  
4 - 8

TEMPS DE PRÉPARATION  
AUCUN

DURÉE DE L'EXERCICE  
2H

MATÉRIEL › fiches 1000 bornes › Post-it de couleurs › papier brun  
 utilo › feutres noirs fins

- DÉROULÉ
- › Cet outil imaginé par le Tilab simplifie l'analyse d'un parcours utilisateur grâce à des cartes visuelles pour qualifier les étapes.
  - › Définir un service, une situation à décortiquer (ex : la recherche de formations)
  - › Commencer par expliquer les 3 types de cartes :
    - › Les cartes « étapes » permettant d'expliquer chronologiquement les étapes d'un service rendu à un usager.
    - › Les cartes « actions » : que doit-il faire à chaque étape
    - › Les cartes « qualifiantes » : quel ressenti, quelle situation rencontrée pour chaque étape
  - › Inviter les participants à recréer collectivement le parcours de l'utilisateur grâce aux cartes « Étapes »
  - › Une fois la chronologie reconstituée, leur demander d'ajouter un niveau à cette frise en précisant quelle action doit réaliser l'utilisateur pour chaque étape grâce aux cartes « Actions »
  - › Les inviter à qualifier chaque action en termes de pénibilité, de longueur puis creuser chaque étape pour identifier les points irritants.

### Points de vigilance

Si l'atelier est réalisé auprès d'agents, attention à avoir effectué au préalable un vrai travail d'observation, d'analyse pour ne pas rester dans la simple projection.

### Pour aller plus loin...

Cet exercice peut être mené avec les professionnels concernés ou avec les usagers. Le mieux reste de le mener avec les deux types d'acteurs pour bénéficier d'éclairages différents et réduire les projections. La version plus générique, mais plus difficile à employer : le Customer Journey Map, le blue print.

- ↳ Certaines cartes spécifiques permettent d'identifier les moments où l'utilisateur a un choix à effectuer, une étape inattendue, etc.
- ↳ Un exercice ludique qui peut permettre d'avoir des retours riches et vivants avec des personnes de tous âges.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

.....

## TROUVER DE NOUVELLES IDÉES





**TROUVER DE NOUVELLES IDÉES**

# Le générateur d'idées nouvelles

#idérer  
#imaginer  
#rebondir  
#diverger

Un outil à privilégier après un temps de brainstorming classique pour aller plus loin dans la recherche d'idées. Une façon d'inviter le groupe à appréhender différemment une situation donnée en lui ajoutant des contraintes afin de faire jaillir de nouveaux concepts.



Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.

Vous pouvez importer les cartes correspondantes en tant qu'images format png ou jpg dans l'espace collaboratif. Notez la problématique sur un Post-it. Distinguez en plusieurs couleurs les Post-it sur la situation actuelle, puis la situation avec le défi associé. Partagez et au besoin, priorisez avec des gommettes virtuelles.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

6 -12

TEMPS DE PRÉPARATION

30 MIN

DURÉE DE L'EXERCICE

2H

MATÉRIEL

- › un chronomètre
- › fiches A5
- › feutres noirs fins

DÉROULÉ

- › Poser très clairement la problématique de départ [celle qui a servi à la première étape de génération d'idées]. Elle peut prendre la forme d'un problème, d'une situation ou d'un « Comment pourrait-on ? ». Proposer successivement au groupe de refaire une passe d'idéation à partir des 9 défis suivants :
  - › Inversion : inverser la situation actuelle
  - › Intégration : intégrer le service, le projet avec d'autres services
  - › Exagération : étendre l'idée, la pousser à son paroxysme
  - › Différentiation : découper l'offre
  - › Addition : ajouter des éléments supplémentaires
  - › Soustraction : retrancher des éléments
  - › Transposition : transposer la situation à un autre domaine
- › Leur demander d'écrire en une phrase simple la situation actuelle pour chaque défi [aujourd'hui cela fonctionne comme cela] ; puis de noter ce que cela donne en appliquant le défi associé.
- › À partir de cette étape, les inviter à imaginer de nouvelles solutions en allant puiser dans l'univers qu'ouvre l'action.

## Points de vigilance

La phase de prise en main de l'exercice se montre un peu ardue, mais celui-ci présente un réel pouvoir créatif une fois que la gymnastique est comprise. Vous pouvez proposer au groupe de traiter la 1re contrainte ensemble pour qu'ils comprennent le processus de transformation.

## Pour aller plus loin...

Les contraintes peuvent être imaginées sous forme de cartes que les groupes piochent, de dès que les participantes lancent ou encore de fiches présentant les 7 contraintes, l'intitulé « situation initiale », la « transformation » et un espace laissé libre pour les nouvelles idées. La méthode SCAMPER propose une démarche similaire. Dans cet atelier, l'idée de départ est soumise à 7 verbes d'action : substituer, adapter, modifier, produire, éliminer, réorganiser pour donner naissance à de nouveaux concepts, la créativité par analogies.

- ↘ Peut faire l'objet d'un travail de groupe ou d'une suite de temps de réflexion individuelle. Vous pouvez lancer 7 chronomètres de 5 minutes pour les laisser se projeter dans chaque action ou les inviter à remplir une fiche où figurent déjà les contraintes-actions choisies.
- ↘ Ménager un temps de partage confortable afin de favoriser les phénomènes de rebond entre les différentes idées.
- ↘ Après cet exercice d'inspiration (et une bonne pause !), inviter les gens à s'exprimer sur les idées que ce générateur d'idées a fait émerger. Ne pas hésiter à sélectionner les 4-5 défis qui vous semblent les plus adaptés à votre problématique.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

.....

# Le jeu des enveloppes

#rebondir  
#diverger  
#trouver des solutions  
#idéal

Parfait pour brainstormer avec de nombreux participants. Aussi appelé «La tournée des enveloppes», il permet de partir d'un exercice de divergence, d'accompagner les participants à converger puis à restituer.

	NOMBRE DE PARTICIPANTS	TEMPS DE PRÉPARATION	DURÉE DE L'EXERCICE
	12 -30	1H	1H30
MATÉRIEL	› une dizaine d'enveloppes	› fiches A5 › feutres noirs fins	
DÉROULÉ	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Diviser le groupe en autant de sous-groupes qu'il y a de problématiques à aborder (4 à 5).</li> <li>› Distribuer à chaque équipe une enveloppe à l'intérieur de laquelle est noté le thème à traiter.</li> <li>› Chaque groupe étudie le thème, sans chercher à le résoudre, en définissant les critères qui serviront à évaluer les solutions qui seront proposées par la suite. Ces critères sont inscrits sur une feuille qui sera mise de côté jusqu'au retour de l'enveloppe.</li> <li>› Chaque groupe donne son enveloppe à l'équipe suivante qui doit proposer une solution à la problématique, la note sur un papier A5 et la glisse dans l'enveloppe.</li> <li>› Chaque enveloppe passe à une autre équipe, qui étudie à son tour le sujet et propose sa solution qu'elle place à son tour dans l'enveloppe. Répéter l'opération jusqu'à ce que l'enveloppe revienne à l'équipe de départ qui a déterminé les critères d'évaluation.</li> <li>› Les enveloppes sont ouvertes par l'équipe en charge du problème qui découvre les solutions proposées. En utilisant les critères de jugement définis au début, elle hiérarchise les solutions.</li> <li>› Valider tous ensemble les solutions retenues par un vote à point.</li> </ul>		

### Points de vigilance

Veiller à réunir les décideurs et les porteurs de projet lors de la définition du thème global et des problématiques à traiter.  
Vous pouvez donner des conseils aux équipes afin de définir des critères pertinents.

### Pour aller plus loin...

Voir les fiches critères de Nod-a

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

# Le consultant extraordinaire

#diverger  
#imaginer  
#se projeter  
#id er

Relancer un brainstorming après une étape de purge ou lorsque vous avez l'impression que les idées ne « décollent pas ». Permet d'aller plus loin dans l'idéation en imaginant des idées moins attendues. Aussi connu sous le nom du « Coach personnel »



**Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.**

Vous pouvez importer les cartes correspondantes en tant qu'images format png ou jpg dans l'espace collaboratif. Donnez un personnage à chaque participant en collant un Post-it avec son nom sur la carte correspondante. Lancez ensuite un chronomètre et terminez l'exercice de la même manière qu'en présentiel. Prévoyez tout de même un peu de temps supplémentaire.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

6 -12

TEMPS DE PRÉPARATION

2H

DURÉE DE L'EXERCICE

1H30

MATÉRIEL

- › Post-it de couleurs [jaunes, verts]
- › fiches A5
- › feutres noirs fins

DÉROULÉ

- › Après une première génération d'idées type brainstorming classique (Post-its jaunes), organiser les idées par affinités et les laisser affichées.
- › Proposer à chaque participant de piocher une carte sur laquelle figure une personnalité connue.
- › On va leur demander de se mettre dans la peau du personnage pioch  pour imaginer de nouvelles idées à la lumière de leur nouveau caractère.
- › Donner 5 min au groupe pour prendre connaissance du personnage et s'inspirer de lui (ils peuvent par exemple lire sa biographie sur Wikipédia).
- › Poser de nouveau la même question que lors du brainstorming initial et demander aux participants de proposer 3-5 idées (post-its verts) en se mettant dans la peau du personnage pioch  : « Si j'étais Gandhi, Warhol... »
- › Leur laisser 5 min de temps de réflexion individuelle puis partager les idées ainsi proposées.
- › Amender les idées déjà présentes.

## Points de vigilance

Cet exercice peut éveiller des réticences chez les personnes les plus factuelles. Expliquez-leur qu'il ne s'agit que d'un coup de pouce pour qu'ils puissent aborder la question avec un point de vue différent. Prenez des personnalités publiques, des superhéros ou des personnages de dessin animé que tout le monde connaît. Attention à ne pas tomber dans la caricature ! Le personnage doit « teinter » la réflexion.

## Pour aller plus loin...

Cet exercice fonctionne bien en sous-groupe ou chacun apporte sa connaissance croisée du personnage. Chapeaux de Bono (Exercice de séquençage de la pensée en 6 états d'esprit tranchés : neutralité, optimiste, émotion, organisation, créativité, pessimisme)

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

## Les pires idées

#diverger  
#imaginer  
#se projeter  
#idées

Permet de faire émerger des idées originales en faisant appel à l'absurde. Peut être utilisé avec un groupe de non-habitué. Prendre le contrepied négatif des choses nous invite à plus d'imagination et de créativité. Aussi connu sous le nom de « Scénario noir ». Découvrez l'excellent jeu de cartes du Collectif Bam, le Beurktionary qui pousse le scénario noir à son paroxysme. S'intéresser aussi au design f(r)iction, qui imagine le pire pour opérer les bons choix.



Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon et la possibilité de diviser l'audio en sous-groupes grâce à un système de « salles ».

Postez le futur noir sous la forme d'un Post-it, d'un texte ou d'un visuel. Séparez le groupe en équipes grâce au système de salles après leur avoir expliqué les consignes et leur avoir donné le timing. Prévoyez un peu de temps supplémentaire qu'en présentiel. Priorisez les idées grâce aux gommettes virtuelles ou à des Post-it.

NOMBRE DE PARTICIPANTS  
6 - 12

TEMPS DE PRÉPARATION  
1H

DURÉE DE L'EXERCICE  
1H30

MATÉRIEL › Post-it de couleurs [jaunes, verts] › feutres noirs fins › fiches A5 › papier brun

- DÉROULÉ
- › Bien définir la situation problématique à laquelle on veut répondre en amont de l'atelier et la transformer en son contraire par un travail d'inversion. « La Région a perdu tout son sens moral, l'égalité n'est plus de mise, etc. »
  - › Expliquer au groupe que nous sommes en 2025 (ou autre horizon selon le cadre traité) et que le projet a complètement échoué. Pour renforcer le côté immersif, rédiger un petit texte narratif pour aider les participants à se projeter dans ce scénario noir.
  - › Constituer 2 ou 3 sous-groupes et inviter les participants à trouver les décisions, les actions qui ont conduit à ce scénario noir (20 min). Autrement dit, les faire travailler en creux sur les facteurs d'échecs.
  - › À la fin de la réflexion, chaque groupe présente son scénario en mettant en évidence les facteurs clés à l'autre groupe (30 min).
  - › Inviter ensuite les participants à imaginer des actions concrètes à mettre en place pour éviter ce futur inversé et transformer ces idées noires en vrais leviers. (20 min)
  - › Partager les idées, les classer et les prioriser.

### Points de vigilance

Bien veiller à ce que les idées positives ne soient pas que le miroir des idées négatives. Il faut parfois remonter le fil des actions négatives pour imaginer leur antidote. Bien travailler son scénario noir pour qu'il soit parlant et pas trop déconnecté du problème à traiter.

### Pour aller plus loin...

Cet exercice peut être réalisé dans une version plus rapide en invitant les participants à mener le travail de réflexion de manière individuelle et en inscrivant leurs idées sur des Post-it. Le scénario noir peut être aussi gamifié en mettant les équipes au défi d'imaginer les idées les plus saugrenues, à condition qu'ils fassent preuve d'autant d'imagination pour imaginer des solutions par la suite.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

.....



## Le carrousel des idées

#diverger  
#imaginer  
#rebondir  
#idée

Brainstorming d'idées, générer beaucoup d'idées en temps courts



Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.

Commencez par un atelier brainstorming simple où chaque participant a une couleur de Post-it propre puis priorisez les idées grâce aux gommettes virtuelles. Faites « tourner » ensuite ces idées entre les participants en préparant des colonnes pour chaque participant. Chacun complète l'idée puis déplace le Post-it vers la colonne de gauche et ainsi de suite. Prévoyez un peu de temps pour roder le fonctionnement.

NOMBRE DE PARTICIPANTS  
8 - 10

TEMPS DE PRÉPARATION  
1H

DURÉE DE L'EXERCICE  
1H30

MATÉRIEL › Post-it de couleurs [jaunes, verts] › feutres noirs fins › fiches A5 › papier brun

- DÉROULÉ
- › Après une phase de « purge », sélectionner les idées les plus pertinentes par un vote à point.
  - › Placer chaque idée retenue au milieu d'une feuille format A3 (une feuille A3 par participant)
  - › Laisser 3 min à chacun pour générer un maximum d'idées à partir de l'idée originale. Ils peuvent rebondir, extrapoler, croiser les idées, les enrichir, etc.
  - › Faire passer la feuille au voisin de gauche lorsque la sonnerie retentit et relancer un chronomètre de 3 min.
  - › Poursuivre ainsi 4 ou 5 fois de manière à ce que les feuilles A3 soient bien fournies.
  - › À la fin du tour, afficher tous les panneaux enrichis d'idées et échanger ensemble pour voir si certaines idées peuvent être regroupées, former un concept.
  - › Procéder à un vote et approfondir les plus originales, pertinentes.
  - › Contraindre par le temps permet de dédramatiser la génération d'idées.

## Points de vigilance

Bien veiller à ce que les idées positives ne soient pas que le miroir des idées négatives. Il faut parfois remonter le fil des actions négatives pour imaginer leur antidote. Bien travailler son scénario noir pour qu'il soit parlant et pas trop déconnecté du problème à traiter.

## Pour aller plus loin...

Cet exercice peut être réalisé dans une version plus rapide en invitant les participants à mener le travail de réflexion de manière individuelle et en inscrivant leurs idées sur des Post-it. Le scénario noir peut être aussi gamifié en mettant les équipes au défi d'imaginer les idées les plus saugrenues, à condition qu'ils fassent preuve d'autant d'imagination pour imaginer des solutions par la suite.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

.....



## Le crazy eight

**#diverger**  
**#converger**  
**#définir**  
**#rebondir**

Pratique qui peut être animée en atelier ou en hackathon à la suite d'un brainstorming. Permet de mener une deuxième étape d'idéation et faire converger les équipes sur un chantier commun. Peut être employée avec de très grands groupes.

NOMBRE DE PARTICIPANTS	TEMPS DE PRÉPARATION	DURÉE DE L'EXERCICE
6 - 12	AUCUN	1H

MATÉRIEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Post-it de couleurs [jaunes, verts]</li> <li>› feutres noirs fins</li> <li>› fiches A5</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› papier brun</li> </ul>
----------	--	---

DÉROULÉ	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Présenter l'action à ses participants : il s'agit d'un atelier très rythmé où ils vont être contraints par le temps. Expliquer que votre posture sera celle d'un maître du temps intraitable.</li> <li>› Demander au groupe de plier une feuille A4 en 2 dans le sens vertical, puis en 2 puis encore 2 de manière à obtenir 8 cases.</li> <li>› Présenter le déroulé : ils disposeront de 8 fois 1 min pour noter 8 idées inspirées du nuage de post-it produit en amont. Les inviter durant toute la durée de l'exercice à ne pas se censurer et à laisser le rebond opérer sans trop intellectualiser.</li> <li>› Lancer le 1er chronomètre d' 1 min pour leur laisser rédiger la 1re idée dans la 1<sup>re</sup> case. Circuler dans les groupes pour voir si personne ne bloque.</li> <li>› À nouveau, lancer le 2<sup>e</sup> puis 3<sup>e</sup> chronomètre pour que les participants remplissent peu à peu leurs 8 cases.</li> <li>› Leur accorder alors 3 min pour parcourir les 8 idées et en sélectionner 3 (ou en agréger certaines pour n'en garder que 3) puis 3 minutes pour inscrire ces 3 idées sur des fiches A5. Une idée par fiche. Les encourager à dessiner, schématiser, noter avec des mots clés.</li> </ul>
---------	---

### Points de vigilance

Toute la richesse et la difficulté de l'exercice résident dans le respect des minutages. Expliquer aux participants qu'ils vont être bousculés, mais qu'ils doivent faire confiance au modèle. Le facilitateur doit garder sa posture de maître du temps rigoureux jusqu'à la fin de l'atelier.

### Pour aller plus loin...

Il existe des variantes allégées du Crazy Eight où l'on se contente de demander aux participants de décliner une idée 8 fois en utilisant le même procédé dit « d'usure ». Il est possible également de faire tourner les fiches afin d'enrichir les idées de ses voisins.

- À l'issue de ces 9 min (3x3), chaque personne présente ses 3 idées à son groupe en 3 x 30 sec. Biper chaque créneau de 30 sec pour les inviter à changer d'idée. Lorsqu'ils ont terminé, les inviter à déposer leurs idées au centre de la table. Elles appartiennent désormais au groupe.
- Les inviter à échanger au sein des groupes pour hybrider, compiler, sélectionner les idées pour ne garder qu'un concept unique. Enfin, leur laisser un temps pour dégrossir, détailler cette intention commune et la présenter en groupe entier.
- Les remercier d'avoir joué le jeu.

**Notez/collez vos remarques** .....

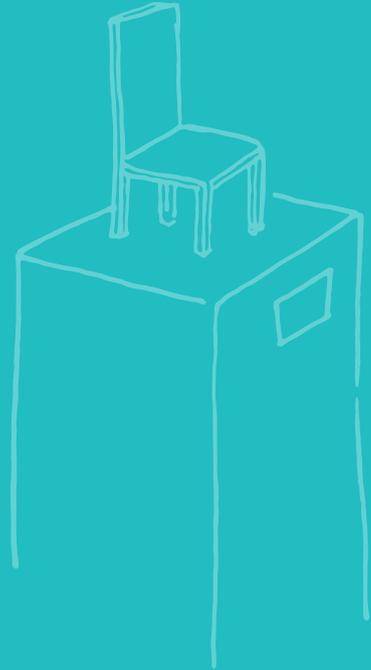
.....

.....

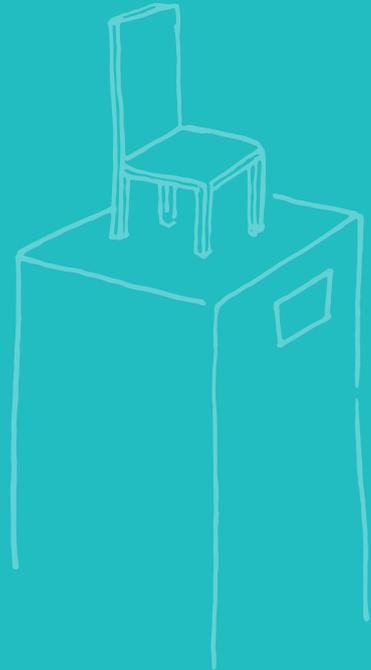
.....



## PASSER DE L'IDÉE AU CONCRET



chaise



**PASSER DE L'IDÉE AU CONCRET**

## Technique de créativité sans la tête

#créer  
#réfléchir  
#modéliser  
#partager

Lors d'un projet de co-conception lorsque les équipes ont défini leur problématique, connaissent leurs utilisateurs et ont entamé le travail de conception. Permet de sortir de la parole, des Post-its et de l'intellect pour inviter le groupe à manipuler, à imaginer par le modelage.

	NOMBRE DE PARTICIPANTS	TEMPS DE PRÉPARATION	DURÉE DE L'EXERCICE
	6 - 12	15 MIN	1H30
MATÉRIEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>› jeux pour enfants</li> <li>› pâte à modeler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› modules en bois</li> <li>› éléments colorés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› papier, de la colle, etc.</li> </ul>
DÉROULÉ	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Le groupe a identifié la problématique, le « Comment pourrait-on » et a en tête le scénario d'usage de leurs utilisateurs avec les irritants qu'il présente. Il est alors temps de lâcher les stylos pour faire travailler le cerveau et les mains de manière coordonnée pour se montrer créatif différemment.</li> <li>› Les connaissances amassées lors de la phase d'analyse du projet vont infuser dans leur travail sans même qu'ils ne s'en rendent compte.</li> <li>› Rappeler le contexte du projet au groupe en affichant par exemple le fruit des travaux de veille, les photographies, les personae.</li> <li>› Inviter le groupe à réfléchir au scénario d'usage de leur projet, à la forme de l'espace qu'ils imaginent, à la ville qu'ils projettent avec les moyens mis à disposition sur leur table. Proposer des Lego (ou tout autre jeu pour enfant qui met en scène des personnages, avec des espaces, des arbres, des animaux), de la pâte à modeler, des modules en bois coloré, du papier coloré, de la colle, etc.</li> <li>› La consigne ? Donner forme à leurs idées par la manipulation plus que par la réflexion. Les créations peuvent être individuelles ou collectives. Elles peuvent être filmées, photographiées pour servir de support à un roman photo ou à un scénario filmé ou être exploitées comme telles.</li> </ul>		

## Points de vigilance

L'utilisation de matériel infantile, bien que simple prétexte à une réelle réflexion, réveille souvent des réticences au sein du groupe. Prenez le temps de rappeler les vertus (prouvées scientifiquement !) du travail manuel et expliquez-leur que ces outils ne représentent qu'un moyen qui sert une fin des plus sérieuses. Acceptez de ne pas prendre en photo certains participants lors de cet exercice.

## Pour aller plus loin...

Le maquettage présente des bénéfices cruciaux à différentes étapes du projet : trouver de nouvelles idées, tester une hypothèse, convaincre, soumettre une idée à des usagers finaux. On peut se servir de tout matériel permettant de mettre la main à la pâte (argile, dessin)

- ↳ L'importance est bien de profiter des bénéfices du travail conjoint du cerveau avec les deux mains plutôt que de produire un résultat esthétique. Le maquettage peut revêtir différents objectifs. À cette étape, il permet surtout de changer notre manière de penser pour favoriser notre intuition et sortir de nos carcans de pensée.
- ↳ À la fin de la séance de modelage, échanger en groupes entiers sur l'avancée de leurs scénarios.

Notez/collez vos remarques .....

.....

.....

.....



## Le scénario d'usage

### #partager #donner à voir #décrire

Alors que le 1000 borne ou le blue print servent à comprendre un utilisateur en décortiquant les différentes étapes de sa journée, de son action, on emploie ici le scénario d'usage pour approfondir son idée et la présenter sous sa forme la plus simple. Porte également de nombreux autres noms : « Le parcours usager », « story mapping », « le roman photo »



**Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon et la possibilité de diviser l'audio en sous-groupes grâce à un système de « salles ».**

Vous pouvez directement importer le canevas de la cartographie en format png ou jpeg comme image dans votre outil. Après avoir expliqué aux participants le fonctionnement de la matrice, dupliquez le modèle et divisez le groupe en sous-équipes grâce aux salles de visioconférence.

NOMBRE DE PARTICIPANTS  
6 - 12

TEMPS DE PRÉPARATION  
15 MIN

DURÉE DE L'EXERCICE  
2H30

MATÉRIEL › papier brouillon › magazines › colle  
› feutres fins › ciseaux

- DÉROULÉ
- › À l'issue d'un travail d'analyse et de génération d'idées, le groupe projet a identifié une ou des pistes de solutions et les a approfondies en imaginant leur fonctionnement. Un des moyens les plus efficaces de vérifier la viabilité de leur concept et de lui donner une forme diffusable pour la soumettre aux utilisateurs finaux.
  - › Rappeler le contexte du projet au groupe en affichant par exemple le fruit des travaux de veille, les photographies, les personas.
  - › Demander aux équipes de décomposer leur idée.
  - › Expliquer aux équipes l'objectif de l'exercice : présenter leur service sous l'angle de l'usage, du point de vue de l'utilisateur en le déclinant de manière chronologique pour en présenter tous les aspects.
  - › Leur demander de décomposer leur projet en 6-10 phrases simples qui correspondent aux étapes clés du parcours utilisateur. À partir de cette étape, plusieurs solutions :
  - › Le story board : inviter les participants à illustrer chaque étape par une vignette [dessin sommaire, images découpées, schéma]. Noter une légende sous chaque case.

### Points de vigilance

Cet outil de maquettage permet de scénariser son idée avec peu de moyens et sans compétence en dessin. Un moyen accessible et performant de montrer son concept par l'usage. À compléter avec d'autres méthodes de formalisation pour tester et faire évoluer son idée.

### Pour aller plus loin...

Selon la nature du projet, la maquette de principe, l'elevator pitch, la maquette en taille réelle permettent d'aller plus loin dans la conception du projet.

Cette pratique peut être réalisée juste avant une confrontation Chevaliers et Dragons.

- ↳ Le roman-photo : mimer chaque étape en équipe et photographier chaque moment clé. Une fois toutes les phases jouées, imprimer les photos, et composer une planche BD en y ajoutant des bulles de dialogues, des sous-titres. Possible à partir de maquettes, de Lego.
- ↳ Le film : Proposer à chaque équipe de jouer son service en mettant en scène les personnages centraux. Réaliser un film court [1 min 30 s max] qui reprend toutes les étapes notées initialement.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

.....



# Le Pecha Kucha

**#présenter**  
**#partager**  
**#donner à voir**  
**#diffuser**

Partager un projet en un temps record à une audience de taille importante qui peut être novice au projet. Synthétiser son discours pour n'en garder que le propos essentiel. Peut être utilisé pour présenter un concept, une démarche projet, ou encore pour présenter un ensemble de projets à un jury.



**Visio-compatible, le Pecha Kucha peut être adapté à une présentation à distance.**

Les questions doivent alors se poser à l'oral ou par messagerie instantanée. Lorsque plusieurs projets s'enchaînent dans le cadre d'une sélection de projets, on peut faire voter les participants pour le projet le plus percutant. Demandez au pitcheur de partager son écran et assurez-vous que tout le monde voit l'écran.

NOMBRE DE PARTICIPANTS  
8 À 50

TEMPS DE PRÉPARATION  
4H

DURÉE DE L'EXERCICE  
10 MIN

MATÉRIEL › un ordinateur  
› papier brouillon

- DÉROULÉ
- › Du japonais « bavardages », le Pecha Kucha est un mode de présentation visuel, rythmé où la présentation d'une idée se déroule en 20 slides de 20 secondes chacune. Le défi ? Faire passer son idée et convaincre en 6 min 40 s.
  - › Commencer par préparer le fil conducteur de son discours (déroulé, mots-clés, idées fortes). Réaliser un schéma représentant les 20 slides en veillant à ce que chaque slide représente une seule idée.
  - › Attribuer un titre évocateur à chaque slide [et donc à chaque idée.] Vous pouvez adopter un ton décalé, analogique ou plus descriptif selon le public.
  - › À partir de ce « fil de fer », choisir des images parlantes pour chaque idée (photos de bonne qualité libres de droits, illustrations, etc.) Il doit y avoir une cohérence globale entre les 20 images.
  - › Présenter ces 20 slides en passant 20 secondes sur chacune pour une présentation totale de 6 min 40 s.
  - › Inviter l'audience à poser ses questions sur la présentation puis à émettre un retour par vote par exemple sur les idées présentées.

## Points de vigilance

Cette manière de présenter efficace et vivante permet d'aller droit au but. Attention, la difficulté réside dans la construction en amont de son discours. Inutile de commencer à chercher ses images avant d'avoir en tête un déroulé construit ! Étant très rythmée, elle nécessite de répéter plusieurs fois son pitch. Le support n'est pas autoporteur et ne présente pas d'intérêt à être partagé sans le discours qui l'accompagne. Cela nécessite pour le public de prendre des notes.

## Pour aller plus loin...

Le Pecha Kucha peut être adapté à une présentation à distance. Les questions doivent alors se poser à l'oral ou par messagerie instantanée. Lorsque plusieurs projets s'enchaînent dans le cadre d'une sélection de projets, on peut faire voter les participants pour le projet le plus percutant. Enfin, on peut s'inspirer de ce type de présentation pour construire ses slides

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

.....



## La product box

**#présenter**  
**#expliquer**  
**#donner à voir**

À la fin d'un travail de co-conception, à l'issue d'un événement créatif pour présenter son idée à travers un support tangible, parlant et facile à réaliser. Aussi appelé «La product box» ou «Le pitch en volume»

**NOMBRE DE PARTICIPANTS**  
8 À 50

**TEMPS DE PRÉPARATION**  
30 MIN

**DURÉE DE L'EXERCICE**  
1H30 À 2H

<b>MATÉRIEL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› boîtes de céréales</li> <li>› paires de ciseaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› colle</li> <li>› magazines</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› feutres épais</li> <li>› gommettes</li> </ul>
<b>DÉROULÉ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Laisser 15 min aux équipes pour résumer leur projet en 6 points clés : message principal, le public concerné, présentation de l'équipe, problématique identifiée, bénéfiques, besoins techniques et financiers pour mener à bien leur objectif, etc. Ne pas hésiter à s'aider d'un pitch canevas pour cette 1<sup>re</sup> étape.</li> <li>› Distribuer une boîte de céréales (ou un petit carton) recouverte de papier brun à chaque groupe. Chaque face de la boîte représente un des 6 aspects de leur projet.</li> <li>› La face principale doit représenter leur concept principal. Les autres faces représentent respectivement le public concerné, les membres de la team, les bénéfiques, les besoins techniques et financiers, etc.</li> <li>› Laisser 45 min aux participants pour écrire, dessiner et coller des éléments sur leur boîte afin de présenter au mieux les différents pans de leur projet.</li> <li>› Inviter enfin chaque groupe à expliquer son concept en une dizaine de minutes à partir de leur « product box ».</li> </ul>		

## Points de vigilance

Le travail de synthèse s'avère indispensable avant de passer à la réalisation des boîtes. Cela permet aux équipes de se recentrer sur le cœur de leur projet et de qualifier ce qui est de l'ordre de l'usage, de la spécification technique ou du détail. Le résultat doit être parlant, mais pas nécessairement esthétique ! La boîte ne demeure qu'un support physique à l'explication orale du pitcheur.

## Pour aller plus loin...

Comme tout objet de prototypage, la product box permet de présenter son idée de manière visuelle et en volume. Selon ce que l'on veut montrer par le passage à la forme, on peut utiliser le story board, la maquette en Lego, le roman photo, le poster flou ou encore le film pour présenter son concept.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

.....



TESTER





**TESTER**

# Anges et démons

**#partager**  
**#soumettre**  
**#confronter**

Lors d'un événement créatif, à organiser en plénière pour que les équipes confrontent leurs idées aux autres groupes. Permettre au groupe de soumettre son concept à un premier public avant de le tester auprès d'utilisateurs finaux. Prendre du recul et identifier les écueils d'une idée en mode collaboratif. Connue également sous le nom de «Chevaliers et dragons» et «Ping-pong».



**Visio-compatible, Ange et Démons peut être adapté à une visioconférence.**

Les questions doivent alors se poser à l'oral ou par messagerie instantanée. Les pitches auront dû être préparés au préalable par les différents groupes. Veillez à identifier les groupes A, B et C et à désigner un maître du temps.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS**  
9 À 50 (DÈS 3 ÉQUIPES)

**TEMPS DE PRÉPARATION**  
AUCUN

**DURÉE DE L'EXERCICE**  
45 MIN À 1H

**MATÉRIEL** › chronomètre

- DÉROULÉ**
- › Demander à chaque groupe de préparer une présentation courte [6 min environ] de son concept grâce à des outils tels que le Pécha Kucha, l'Elevator pitch ou encore en réalisant leur Product Box.
  - › Parmi les groupes présents, déterminer l'équipe qui jouera le rôle de Dragons, celle qui occupera le rôle de Chevalier ainsi que le groupe qui devra présenter sa solution.
  - › Laisser 6 min au groupe A pour présenter son idée [avec ou sans support visuel], seul ou à plusieurs.
  - › Demander au groupe B, les « Dragons », de relever tous les écueils du projet, de relever les incohérences et de poser des questions pièges. [3 min]
  - › Attention ! Ce n'est pas le groupe A qui répond aux attaques des Dragons, mais le groupe C, le « Chevaliers ». Leur donner 5 min pour trouver des réponses aux freins identifiés par les Dragons, imaginer des solutions pour permettre au groupe A d'aller plus loin.
  - › Ensuite, inviter un nouveau groupe à présenter son concept en nommant de nouveaux Chevaliers et de nouveaux Dragons.

### Points de vigilance

Voilà un excellent exercice pour permettre aux groupes de faire mûrir leurs idées.

À condition cependant de rester bienveillants et constructifs.

### Pour aller plus loin...

À coupler avec un atelier de préparation de pitch, un exercice de prototypage ou avant d'aller soumettre son idée à des usagers finaux. à remplacer par le Challenge fixeur.

- ↳ L'intérêt ? Voir son projet sous un autre angle, identifier des réponses auxquelles on n'aurait pas pensé, ne pas rester dans le conflit d'intérêts, mais traiter réellement du fond.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

## Le focus group

**#confronter**  
**#tester**  
**#éprouver**  
**#soumettre**

Lors d'un projet collaboratif portant sur un service, un espace, un produit ou une interface. Vous souhaitez confronter vos intuitions et hypothèses à un groupe d'experts de l'usage... les usagers ! À employer à différentes étapes du projet pour faire mûrir votre solution. Vous pouvez aussi le trouver sous le nom de «Groupe de discussion avec un panel d'utilisateurs»



**Visio-compatible si l'objet à tester est un site, une application ou un visuel comme un scénario d'usage.**

Une personne se charge de partager son écran et de présenter la solution à tester. Les testeurs peuvent réagir en levant la main, en commentant dans le chat ou en postant des retours sur un espace collaboratif visuel comme Miro ou Klaxoon.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS**  
6 À 12 TESTEURS

**TEMPS DE PRÉPARATION**  
AUCUN

**DURÉE DE L'EXERCICE**  
1H À 2H

**MATÉRIEL** › maquettes en cours

› post-its  
› papier brouillon

› feutres noirs fins  
› tableaux blancs

- DÉROULÉ**
- › Identifier les hypothèses à valider et fournir une maquette (ou un ensemble de maquettes) à proposer aux testeurs pour obtenir des retours sur vos intuitions.
  - › Identifier clairement les objectifs du focus group avec l'équipe projet.
  - › Constituer un panel d'utilisateurs. Veiller à identifier un groupe de personnes représentatif de vos usagers finaux pour ne pas biaiser les retours.
  - › Les inviter à se réunir dans un espace neutre et introduire la séance : remerciements, périmètre du projet, attentes, déroulé.
  - › Leur expliquer les consignes : ne pas se censurer, donner leur avis sans filtre, partager leurs remarques et questions.
  - › Répartir les testeurs en sous-groupe et prévoir un médiateur dans chaque équipe.
  - › Leur soumettre vos maquettes, scénario d'usages, représentations visuelles du projet en cours et leur demander de commenter, rebondir.

## Points de vigilance

Le panel d'usagers invités est magistral et détermine la qualité de vos tests. Essayer de proposer une rémunération ou un dédommagement à vos usagers pour le travail effectué. Attention au biais d'échantillonnage [les gens qui répondent sont déjà intéressés par les problématiques]

## Pour aller plus loin...

Le focus group fait partie de l'éventail de pratiques utilisées par les designers, les ethnographes ou les ergonomes. Selon la nature de votre projet, entourez-vous d'un ou plusieurs de ces professionnels pour guider vos entretiens et éviter les fameux biais cognitifs, ennemis de l'entretien usager. Équivalents : L'entretien compréhensif [hautement qualitatif, mais ne permettant de recueillir l'avis que d'une personne], l'entretien quantitatif [recueillir un grand nombre d'avis, mais peu qualitatifs]

- ↘ Il est possible de leur demander de s'exprimer sans leur donner aucune explication préalable, les questionner sur un ou plusieurs aspects de la maquette ou de la solution ou les inviter à interagir avec le prototype de la solution en les guidant. Le déroulé dépend beaucoup de votre projet et de son avancée.
- ↘ Documenter les retours utilisateurs recueillis et faites-en part à votre équipe. Noter les informations obtenues dans la fiche évaluation du prototype et appuyez-vous sur ces avis pour faire évoluer votre projet.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

# Les fiches prototypes

#décider  
#qualifier  
#évaluer

Vous projetez de réaliser différents prototypes ou avez déjà réalisé une ou plusieurs maquettes. Ce guide vous permet d'identifier ce que vous souhaitez vérifier à travers votre maquette et d'extraire les critères qui vous permettront de faire évoluer votre idée.



Le partage des fiches prototype rempli est visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon si celles-ci ont été remplies au fil des tests effectués.

Vous pouvez aussi animer un retour sur un test en remplissant ces fiches à distance après les avoir importées en format image sur un espace collaboratif. Les participants peuvent alors remplir les cases avec des Post-its ou du texte libre.

NOMBRE DE PARTICIPANTS  
2 - 8

TEMPS DE PRÉPARATION  
AUCUN

DURÉE DE L'EXERCICE  
1H

MATÉRIEL › fiches évaluation de prototype  
› stylos

DÉROULÉ

- › Ces fiches sont proposées dans le Livre « Recettes publiques d'un accueil qui dépasse les bornes », rédigé dans le cadre du projet de recherche-action LabAccès. Elles permettent de qualifier vos attentes par rapport à un prototype et de l'évaluer une fois réalisé, afin de prendre des décisions pour la prochaine itération.
- › Lorsque le groupe projet a imaginé une solution, l'a déclinée en scénario d'usage et en a imaginé les contours, il est important de rendre ce concept tangible. Ce passage au volume permet de questionner différents aspects [forme, maniabilité, compréhension de l'usage, ergonomie] et de le partager [aux utilisateurs, à l'équipe] afin de recueillir des retours rapides et le faire évoluer. Comme expliqué précédemment, une maquette peut prendre des formes très différentes qui engagent des budgets et des temps de réalisation variés. Ainsi, on peut concrétiser un projet par une maquette en papier [pour expliquer une idée à son équipe], disposer des cartons dans un espace ou faire réaliser un prototype extrêmement réaliste [pour le mettre en test en conditions réelles]. Tout dépend de l'hypothèse à tester. Au début du projet, rien ne sert d'engager des coûts trop importants. C'est en réalisant des essais successifs et en y intégrant les modifications suggérées pas les tests usagers que l'on se rapproche progressivement d'une forme finale. Qu'est-ce que l'on teste, quelles sont les intentions, quelles formes prévoir, quels impacts, quels critères. En répondant à ces questions, vous saurez

## Points de vigilances

Veiller à ce que les critères et les objectifs de votre prototype soient précis et partagés par votre équipe. Choisissez avec soin les personnes entre les mains desquelles vous allez mettre vos maquettes successives pour que les retours se révèlent les plus riches et pertinents possible.

## Pour aller plus loin...

Vous pouvez consulter la fiche « Choisir le bon prototype » du Makestorming pour découvrir les différentes options de maquettage qui s'offrent à vous.

Equivalent : Fiche critère (à adapter pour le prototype)

quels moyens employer pour réaliser votre maquette (moyens du bord ou prestataire externe) et planifier votre calendrier.

- ↳ Une fois le prototype réalisé et confronté à ses destinataires, il est temps de remplir la fiche d'évaluation : qu'est-ce qu'on garde, qu'est-ce qu'on améliore rajoute, qu'est-ce qu'on enlève, les retours usagers (verbatim), les éléments d'évaluation et enfin qu'est-ce que l'on teste de nouveau. Il ne reste plus qu'à remplir une nouvelle fiche prototype en vue d'un prochain test !

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

## Observations sur le vif

**#tester**  
**#soumettre**  
**#évaluer**

Votre projet est bien avancé. Vos maquettes et tests successifs vous ont permis de réaliser un prototype avec un niveau de détail appréciable. Il est temps de le mettre en place en conditions réelles, de manière autonome, et d'observer quel usage en est fait.

NOMBRE DE PARTICIPANTS	TEMPS DE PRÉPARATION	DURÉE DE L'EXERCICE
1 OBSERVATEUR, 1 COMPLICE	AUCUN	TEMPS DE TEST À DÉTERMINER

**MATÉRIEL** › le prototype de votre solution

- DÉROULÉ**
- › Décider avec le groupe projet du moment où votre projet vous semble assez mûr et autonome pour être mis en test en conditions réelles.
  - › Choisir ensemble un lieu stratégique ou le placer, projeter ou disposer pour qu'il reste visible par l'ensemble des segments d'utilisateurs à qui il est destiné.
  - › Convenir d'une personne complice ou d'un observateur issu de l'équipe pour relever les interactions avec les usagers, les remarques, les difficultés observées.
  - › Cette mise en test autonome peut être complétée d'entretiens sur le vif où on demande aux utilisateurs leur ressenti à chaud sur le dispositif (ou espace, ou objet) qu'ils viennent d'utiliser.
  - › Permet de récupérer de la donnée spontanée et vivante afin d'identifier les derniers réglages avant la livraison finale du projet.

### Points de vigilance

Le lieu doit correspondre à un espace fréquenté par les testeurs. Le prototype doit être assez avancé pour être solide, compréhensible et résister aux tentatives de détournement d'usage.

### Pour aller plus loin...

Vous pouvez mettre en test 2 prototypes quasiment similaires dans 2 endroits différents, si vous souhaitez prendre une décision entre deux options. Pratique qui peut être déclinée avec des solutions numériques grâce aux tests A/B.  
Équivalent : les sondes de passage

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

# DÉCIDER





**DÉCIDER**

## La fiche critère

### #partager une évaluation #qualifier #décider

À employer avant un atelier d'idéation ou de recherche de solutions afin de déterminer collectivement ce qui nous importe dans notre recherche.



**Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.**

Animez l'atelier en demandant aux participants de noter leurs critères sur des Post-its virtuels puis de les qualifier avec une autre couleur de Post-it avant de les prioriser avec des gommettes virtuelles également. Veillez à la répartition de la parole pour que toutes les personnes présentes soient en accord avec les critères choisis.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS**  
4 - 12

**TEMPS DE PRÉPARATION**  
AUCUN

**DURÉE DE L'EXERCICE**  
45 MIN À 1H

**MATÉRIEL**

- › papier brun
- › feutres noirs fins

**DÉROULÉ**

- › Avant un atelier de créativité ou d'idéation, rappeler le contexte général et la problématique à l'origine de l'atelier.
- › Expliquer au groupe qu'avant de partir dans une phase de divergence ou de convergence, on va réfléchir à ce qui nous importe dans le projet.
- › Ces critères précis vous aideront ensuite à choisir vos idées et à retenir les meilleures sur la base de critères choisis collectivement.
- › Imaginer donc en équipe entre 5 et 10 critères qui vous semblent primordiaux sous la forme d'adjectifs et les lister sur un papier brun.
- › Pour chaque critère, demander au groupe de qualifier, de préciser ce critère et d'en donner un exemple afin de s'assurer qu'on reste alignés.
- › Cette étape préalable facilitera ensuite le vote parmi des idées proposées lorsqu'il s'agira de converger.

### Points de vigilance

Veiller à ce que les critères ne soient pas trop larges et à bien décrire ce que les participants mettent derrière des mots galvaudés comme « humain », « innovant » ou « centré utilisateur ».

### Pour aller plus loin...

À réaliser en équipe projet avant un atelier de co-conception. À compléter avec un atelier type Chevaliers et Dragons ou vote à points.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

# Gomettocratie

**#prioriser**  
**#voter**  
**#décider**

À l'issue d'un brainstorming ou d'un atelier d'idéation pour permettre au groupe de choisir entre plusieurs idées ou de prioriser des actions. Parfois appelé «Les smileys»



**Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.**

Animez votre atelier puis utilisez les gommettes virtuelles de l'outil pour voter en demandant aux participants de répartir 3 gommettes chacun et en chronométrant le temps que vous leur laissez pour choisir les idées à prioriser (entre 3 et 5 minutes).

**NOMBRE DE PARTICIPANTS**  
4 - 12

**TEMPS DE PRÉPARATION**  
AUCUN

**DURÉE DE L'EXERCICE**  
45 MIN

**MATÉRIEL**

- › Post-it
- › feutres noirs fins
- › papier brun
- › gommettes

**DÉROULÉ**

- › Inviter le groupe entier à se rapprocher du nuage d'idées issu de l'exercice précédent et relire les grandes catégories.
- › Choisir deux critères adaptés au projet (par exemple : l'originalité et la pertinence, la faisabilité et l'impact)
- › Distribuer à chaque participant, 3 gommettes vertes (critère 1) et 3 gommettes rouges (critère 2). Leur expliquer qu'ils peuvent distribuer leurs 6 gommettes sur 6 idées différentes ou en mettre plusieurs sur une seule idée s'ils tiennent à ce qu'elle soit sélectionnée.
- › Leur laisser quelques minutes pour voter parmi les idées proposées.
- › Débriefier sur les idées qui remportent le plus de votes.

### Points de vigilance

Attention à bien définir les critères de départ en fonction du projet ou de la problématique. Les critères « budget » et « impact » par exemple sont pratiques, mais ne sont pas adaptés à tous les sujets.

### Pour aller plus loin...

On peut demander aux participants de voter pour des idées ou pour des catégories d'idées. On peut également imaginer une variante à 3 critères : le plus réalisable, le plus impactant, le coup de cœur. Equivalents : le dot voting [version la plus simple], tiercé gagnant

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

# L'école des fans

#qualifier  
#prioriser  
#voter  
#décider

À l'issue d'un brainstorming ou d'un atelier d'idéation pour permettre au groupe de choisir entre plusieurs idées ou de prioriser des actions. Ce système de vote permet une sélection d'idées qualifiées allant plus que le seul dot voting qui ne fait que répartir les gommettes de chaque participant. Il met en lumière les idées les plus pertinentes selon des critères bien définis.



Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.

Vous pouvez importer les cartes de l'école des fans avec les smileys ou les chiffres en tant qu'images format png ou jpg dans l'espace collaboratif. Représentez la matrice avec les critères adaptés sur votre espace virtuel. Les participants mettent leur note en positionnant un Post-it à leur prénom sur le chiffre choisi.

NOMBRE DE PARTICIPANTS  
4 - 12

TEMPS DE PRÉPARATION  
AUCUN

DURÉE DE L'EXERCICE  
45 MIN

MATÉRIEL › Post-it › papier brun › jeu de cartes  
› feutres noirs fins › gommettes › numérotées de 0 à 5

- DÉROULÉ
- › Inviter le groupe entier à se rapprocher du nuage d'idées issu de l'exercice précédent et relire les grandes catégories.
  - › Choisir deux critères adaptés au projet (par exemple, l'originalité et la pertinence, la faisabilité et l'impact)
  - › Dessiner une matrice sur un papier brun où chaque axe correspond aux 2 critères choisis (ex : impact et complexité)
  - › Distribuer deux jeux de cartes de vote (de 0 à 5) ou de couleurs [vert, orange, rouge] à chacun.
  - › Demander aux participants leur note pour chaque idée en fonction des critères définis.
  - › Les participants lèvent le panneau correspondant à l'axe des abscisses de la main droite et des ordonnées de la main gauche.
  - › Calculer la moyenne des votes et les positionner sur la matrice.
  - › Conserver les idées situées dans le quart supérieur droit de la matrice.

## Points de vigilance

Ce système de vote permet une sélection d'idées qualifiées allant plus loin que le vote à point qui ne fait que répartir les gommettes de chaque participant. Il met en lumière les idées les plus pertinentes selon des critères bien définis. Attention à bien définir les critères de départ en fonction du projet ou de la problématique.

## Pour aller plus loin...

Les jeux de cartes allant de 0 à 5 peuvent être remplacés par des cartons de couleurs, ou encore des smileys allant du plus mécontent au plus satisfait selon le ton et le degré de finesse souhaité.

Équivalents : Dot voting (version la plus simple), tiercé gagnant, l'école des fans, le poker game (les valeurs inscrites sur les cartes correspondent à la suite de Fibonacci : 0, 1, 2, 3, 5, 8, 13, 21, 34, 55, 89 afin d'inciter les personnes à se positionner de manière tranchée).

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

# La matrice MOSCOW

#prioriser  
#organiser  
#décider

Ce point de priorisation est bienvenu au cours d'un projet lorsque les tâches commencent à se faire nombreuses et que les équipes éprouvent des difficultés à les voir dans leur globalité, à les prioriser ou à savoir qui fait quoi. Pertinentes selon des critères bien définis.



Visio-compatible avec un outil de travail collaboratif comme Miro ou Klaxoon.

Vous pouvez importer la matrice Moscow directement en tant qu'image en format png ou jpg dans l'espace collaboratif. De nombreux modèles sont aussi proposés directement dans ces outils. Prévoyez un peu plus de temps que pour l'animation du même atelier en présentiel. Veillez enfin à la répartition de la parole.

NOMBRE DE PARTICIPANTS  
4 - 12

TEMPS DE PRÉPARATION  
AUCUN

DURÉE DE L'EXERCICE  
1H

MATÉRIEL › Post-it › papier brun  
› feutres noirs fins

DÉROULÉ

- › Commencer par un exercice de « purge » où le groupe liste toutes les tâches à réaliser, quelle que soit leur nature ou leur importance. Cette étape permet de vider les esprits de chacun et de partager la même avancée dans le projet.
- › Inviter chaque participant à donner toutes les actions qu'il a en tête pour le projet (qu'il en soit ou non le porteur de projet identifié) et à les rédiger sur Post-it jaunes.
- › Afficher tous les Post-it pêle-mêle et constater ensemble la multitude et la diversité de tâches à traiter.
- › Dessiner sur un papier brun un tableau avec 4 colonnes : Must, Should, Could, Will not.

MUST : Ce que l'on doit accomplir coûte que coûte

SHOULD : les tâches importantes que l'on souhaite accomplir

COULD : quelles sont les tâches complémentaires et bénéfiques

WILL NOT : quelles sont les tâches que l'on souhaite éviter, qui sont contre-productives

### Points de vigilance

La matrice Moscow permet parfois de se rendre compte en cours de projet que certaines actions ont perdu de leur pertinence. Ne lancer cet exercice que si le groupe est prêt à arbitrer certaines tâches.

### Pour aller plus loin...

Cet exercice peut être mené de manière individuelle comme une aide au travail. Il peut être réalisé pour construire une feuille de route ou en cours de projet pour faire un point à mi-parcours.  
Équivalents : Matrice d'Eisenhower, matrice des efforts, liste des tâches critiques

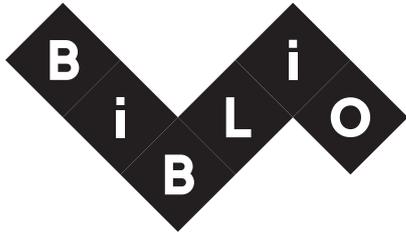
- ↳ Classer chaque tâche de manière collective en déplaçant les Post-it jaunes dans les cases qui semblent les plus appropriées au groupe.
- ↳ On peut affiner la place de certaines tâches en cours d'atelier.
- ↳ Lorsque toutes les tâches sont priorisées, identifier une personne en charge de chacune d'entre elles ainsi qu'une date éventuelle. Reporter ensuite les Post-it dans un calendrier partagé ou un tableau de management participatif.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....



- Gray Dave, **Gamestorming**, édition diateino, 2014
- Hatchuel Geraldine, **Le Design d'Expérience : scénariser pour innover**, éditions Fyp, 2018
- Joules Robert-Vincent et Beauvois Jean-Léon, **Petit Traité de Manipulation à l'usage des honnêtes gens**, éditions PUG, 2004
- Knapp Jake, **Sprint**, éditions Eyroles, 2018
- Lallemand Carine, Gronie Guillaume, **Méthode de design UX**, éditions Eyroles, 2018
- Lopez Sacha, Lemesle David, Bourguignon Marc, **Guide de survie aux réunions**, éditions Pearson, 2016
- Normann Donald, **Emotional Design et The Design of Everyday Things**
- Poupard Jean-Philippe, **Devenir Facilitateur**, 2018
- Vigüé Marie-Noéline, Bacquere Stéphanie, **Makestorming, le guide du corporate hacking**, éditions Diateino, 2016



- **corpus pdf à télécharger gratuitement :**  
<http://www.fondation-nature-homme.org/democratie-participative-guide-des-outils-pour-agir>
- **guide pdf à télécharger gratuitement :**  
<https://platformdesign toolkit.com/toolkit/>
- **outils pdf à télécharger gratuitement :**  
<https://makestorming.com/outils/freemium>
- **Alliance internationale contre le VIH/SIDA :  
100 façons d'animer un groupe**  
[https://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/Pnacw079.pdf](https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/Pnacw079.pdf)
- **recueil d'icebreakers pdf à télécharger gratuitement**  
[https://www.afci.asso.fr/wp-content/uploads/2014/09/guide\\_world\\_cafe.pdf](https://www.afci.asso.fr/wp-content/uploads/2014/09/guide_world_cafe.pdf) : Le word café
- **coach agile, le recueil de Serious Games :**  
<http://coach-agile.com/serious-game-le-recueil/>
- **la boîte à outils de la DITP**  
<https://comment-faire.modernisation.gouv.fr/demarche-design/>
- **l'atelier collaboratif  
(nombreux outils en libre téléchargement)**  
<https://atelier-collaboratif.com/>
- **DIY, outils pratiques pour stimuler et soutenir l'innovation sociale  
(recueil à télécharger librement)**  
<https://fr.diytoolkit.org/>
- **the human centered design toolkit**  
<https://www.ideo.com/post/design-kit> The human centered design toolkit
- **Retrovernissage**  
<https://agile.toulouse.sqli.com/facilitation/#?search=la%20>
- **jeu de carte pour mettre en scène le pire scenario  
(à acheter ou à télécharger)**  
<http://beurktionary.com/>
- <https://www.lafabriquedumonde.fr/>
- **cartes UX sur les biais cognitifs dans l'innovation participative**  
<https://stephaniewalter.design/fr/blog/a-la-decouverte-des-biais-cognitifs-le-jeu-de-52-cartes/>
- **les coupures de presse en libre accès**  
[http://www.sustainable-everyday-project.net/wp-content/uploads/2014/06/02\\_Contextualisation\\_coupures\\_presse.pdf](http://www.sustainable-everyday-project.net/wp-content/uploads/2014/06/02_Contextualisation_coupures_presse.pdf)



Nous espérons que la consultation de ce recueil a été instructive et a ouvert également de nombreux questionnements. Nous vous partageons notre bibliographie et notre webographie pour que vous puissiez aller assouvir votre curiosité sur les multiples sujets liés à l'innovation publique, à l'intelligence des foules et aux ressorts du collaboratif !

Cette version tangible sera complétée d'ici 2022 par un support numérique, propice à l'échange et à la constitution d'une communauté d'innovateur-trices, facilitateur-trices, designer-euses, makers et concepteur-trices en tous genres. En attendant, faites-nous part de vos impressions !

Trouver rapidement le bon outil, au bon moment, et pouvoir l'adapter à ce qu'on souhaite faire.

Ce document est issu d'un travail coopératif associant des personnes, agents publics ou coopérateurs externes, d'une dizaine d'administrations d'État, de collectivités territoriales ou de partenaires de la communauté Ti Lab, qui ont travaillé ensemble au choix des outils et de la forme d'Utilo.

Un grand MERCI !

À Margo HUBY, Elaine LE LAN, Isabelle MIGNE, Béatrice VALETTE, Norbert Friant, Pauline HUBERT, Fabrice PHUNG, Claudie RENAULT, Sabina BADEA, Bruno DORGE, Nicolas KERENEUR, Sébastien SAILLENFEST, Dominique BARON, Pauline CHAILLOU, Romain CHEFDOR, Priscille GHESQUIERE, Youen GRALL, Tatiana ILIOUCHINA, Juliette BLOND, Mathieu LE PEN, Elise MARIA, Fiona MAZUBERT, Sabine ZADROZYNSKI, Hélène SANFAUTE, Prunelle LALOE, Laura LAZENNEC, Robin LE NOAN, Viviane TREVILLY-KERBOEUF, Yannick PONT, Clara HERBERT et Yoann LE QUERRIOU.

Un remerciement particulier à Emma THÉBAUD pour la mise en page.

Enfin, bien sûr, merci à Lucie CASSISA, de Kalliste, chargée par le Ti Lab de la mise en œuvre de ce projet.

Benoît VALLAURI, Responsable du Ti Lab.

## Pratiques collaboratives classées selon le nombre de participants :

1-2	Les méthodes guerilla 1-2
	Observations sur le vif 2
	Les fiches prototype 2-8
4 et +	Le parcours 1000 bornes 4-8
	La carte d'empathie 4-8
	La visite guidée 4-8
	Le pont de corde 4-8
	Evaluation des ressources 4-8
	Le partage des révélations 4-8
	La cartographie des sarois 4-8
	La ronde des compliments 4-8
	Identifier vos irritants 4-12
	Le persona 4-12
	Définir votre défi 4-12
	La matrice des attendus 4-12
	La matrice MOSCOW 4-12
	L'école des fans 4-12
	Gomettocratie 4-12
	Le carrousel des idées 4-12
	Le stand-up meeting 4-12
	L'arbre à personnages 4-12
	La fiche critère 4-12
	La cartographie des parties prenantes 4-12
	Le bateau pirate 4-12
6 et +	Le focus group 6-12
	Le scenario d'usage 6-12
	Technique de créativité sans la tête 6-12
	Le Crazy eight 6-12
	Les pires idées 6-12
	consultant extraordinaire 6-12
	L'évaluation en un mot 6-12
	Le futur idéal 6-12
	L'analyse en étoile de mer 6-12
	Crazy jobs 6-12
	Vote par consentement 6-12
	L'interview croisée 6-12
	Matrice de convergence d'objectifs et réciprocité de projet 6-25
8 et +	L'animal imaginaire 8-12
	Le rétro vernissage 8-16
	L'article de presse 8-30
	La product box 8-50
	Pecha Kucha 8-50
	Anges et démons 9-50
12 et +	En mouvement 12-30
	Le jeu des enveloppes 12-30
	Le bocal à poissons 12-50
	Les Camelots 12-100
	Le world café 12-100
20 et +	Le partenaire mystère 20-30
	La constellation 15-30
	La cartographie des valeurs 20-25

# s o m m a i r e

## SE RENCONTRER

01. L'interview croisée
02. Crazy jobs
03. Le partenaire mystère

## FÉDÉRER

04. La ronde des compliments
05. La constellation
06. L'arbre à personnages

## RÉVEILLER

07. En mouvement
08. L'animal imaginaire

## SE RÉUNIR

09. Le stand-up meeting
10. Le world café
11. Le bocal à poissons

## S'EXPRIMER

12. Le rétro vernissage
13. L'article de presse
14. Vote par consentement
15. Les Camelots

## S'AMÉLIORER

16. L'analyse en étoile de mer
17. Le futur idéal
18. L'évaluation en un mot
19. Le CODEV
20. Le bateau pirate

## [P]RÉPARER UNE COLLABORATION

21. La cartographie des parties prenantes
22. Convergence d'objectifs et réciprocity de projet
23. La cartographie des valeurs

## EXPLORER LE PROJET

24. Définir votre défi
25. La cartographie des savoirs
26. Le partage des révélations

## SE PROJETER

27. Évaluation des ressources
28. Le pont de corde
29. La liste des tâches critiques

## COMPRENDRE LES BÉNÉFICIAIRES

30. Les méthodes guerilla
31. La visite guidée
32. La carte d'empathie
33. Le persona
34. Identifier vos irritants
35. Le parcours 1000 bornes

## TROUVER DE NOUVELLES IDÉES

36. Le générateur d'idées nouvelles
37. Le jeu des enveloppes
38. Le consultant extraordinaire
39. Les pires idées
40. Le carrousel des idées
41. Le Crazy eight

## PASSER DE L'IDÉE AU CONCRET

42. Technique de créativité sans la tête
43. Le scénario d'usage
44. Le Pecha Kucha
45. La product box

## TESTER

46. Anges et démons
47. Le focus group
48. Les fiches prototype
49. Observations sur le vif

## DÉCIDER

50. La fiche critère
51. Gomettocratie
52. L'école des fans
53. La matrice MOSCOW