

1/ Inclusion

Les points
communs

Qui est qui

La ligne

2/ Définir la
problématique

3/ Imaginer des
solutions innovantes
et prioriser

4/ Prioriser et
sélectionner

5/ Prototyper

6/ Tester et
recueillir du
feedback

7/ Préparer la suite

Le Fish Bone

Echauffement

Matrice des
priorités

Prototypage
basse résolution

Micro trottoir

Plan de test
du pilote

Les 5 pourquoi

Brainwriting

Voyage dans le
futur

Micro bureau

Plan d'actions

Interview
d'utilisateurs

Cartes
contraintes

Carte d'empathie

Et si

Comment
pourrait-on

SWITCH
AND GGO

Etape 0 : introduction
et méthode

Etape 1 : inclusion



Les points communs

Etape 1 : inclusion

Objectif : Faire connaissance / créer du lien

Durée : 20 minutes

Matériel : Post-its de 2 couleurs différentes, crayons types feutres, paperboard

Participants : 4 à 100 personnes

Principe :

Demander aux participants de trouver les points communs qu'ils partagent.

1. Former des sous-groupes de 5-6 personnes
2. Demander aux sous-groupes d'identifier le plus grand nombre de points communs partagés en 7 minutes maximum
Attention : préciser que ce sont des points communs spécifiques qui sont attendus (exemple : aimer partir en vacances n'est pas un point commun spécifique ; avoir mis un pied à Londres est un point commun spécifique).
3. Demander à chaque sous-groupe d'en partager 3 en grand groupe ou via un outil digital pour les plus grand groupe

QUI EST QUI



Etape 1 : inclusion

Objectif : Faire connaissance / créer du lien

Durée : 20 minutes

Matériel : Post-its de 2 couleurs différentes, crayons types feutres, paperboard

Participants : 8 à 50 personnes

Principe :

Permettre aux participants de découvrir des choses qu'ils ne connaissaient pas les uns sur les autres.

1. Lors de l'accueil, demander aux participants de compléter 2 post-its différents (1 premier avec un auto portrait dessiné, un second avec un talent/ une passion / un centre d'intérêt). Attention : ne pas inscrire son prénom sur les post-its.
2. Récupérer les post-its et constituer 2 paquets (astuce : utiliser 2 sacs ou 2 pochettes).
3. Distribuer aléatoirement les post-its et demander aux participants de reconstituer les paires. Une fois la paire reconstituer, ils doivent inscrire le prénom de la personne et venir coller les 2 post-its sur un paperboard.



LA LIGNE

Etape 1 : inclusion

Objectif : Faire connaissance / créer du lien

Durée : 20 minutes

Matériel : rien !

Participants : sous-groupe de 5-6 personnes

Principe :

Demander aux participants de se mettre en ligne et trouver sa place au sein du groupe en fonction de la demande du facilitateur. Jeu dynamique et ludique, c'est aussi un moment de partage et d'échange d'anecdotes qui renforcera les liens d'équipe. Exemples :

« Placez vous en ligne en fonction de la distance kilométrique que vous avez effectuée pour arriver jusqu'ici »

« Placez vous en ligne en fonction de votre ancienneté. »

Etape 2 :
Définir la problématique

FISH BONE

Etape 2 : définir la problématique

Objectif : Creuser les différentes causes d'un problème pour mieux le cerner

Durée : 20-30 minutes

Matériel : 1 feuille sur laquelle on dessine une arrête de poisson (voir modèle [ici](#))

Participants : sous-groupes de 5-6 personnes

Principe :

Demander aux participants de réfléchir aux différentes causes pouvant être à l'origine de la problématique

1. Distribuer un modèle par sous-groupe et leur demander de rechercher le plus grand nombre de causes possibles (voire des sous-causes) : 1 arrête = 1 cause en 10 minutes environ.
2. Demander aux participants d'identifier la cause prioritaire
3. Possibilité d'échanger en grand groupe.

5 POURQUOI

Etape 2 : définir la problématique

Objectif : Creuser les causes d'un problème pour mieux le cerner

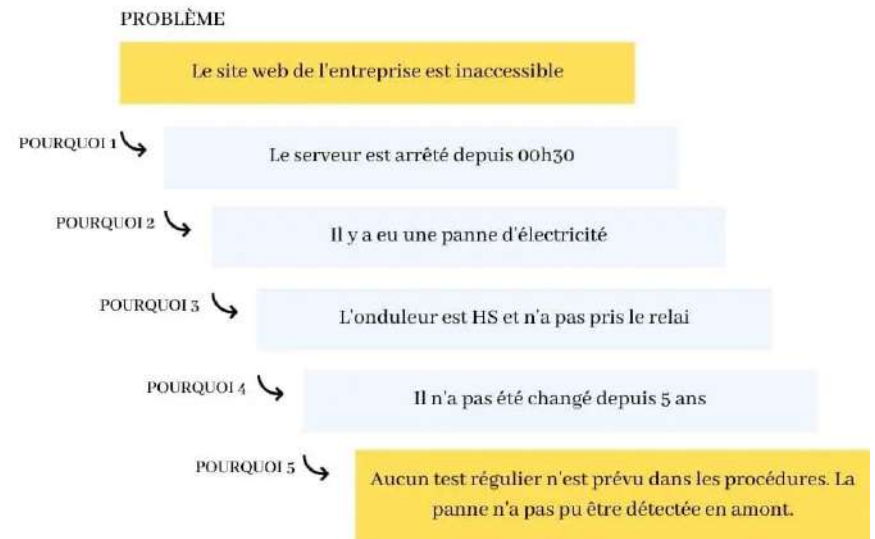
Durée : 20 minutes

Matériel : Feuille stylos

Participants : sous-groupes de 5-6 personnes

Principe :

Pour appliquer la méthode des 5 pourquoi, on part de l'effet ou de la problématique constaté, et l'on se pose successivement 5 fois la question pourquoi pour remonter les causes une par une, jusqu'à identifier la cause racine (voir exemple ci-contre).





INTERVIEW UTILISATEURS

Etape 2 : définir la problématique

Objectif : Comprendre les besoins des utilisateurs / creuser la problématique

Durée : 60 minutes

Matériel : feuilles, crayon, téléphone ou ordinateur si interview en ligne

Participants : sous-groupes de 5-6 personnes

Principe :

Les participants interviewent des utilisateurs finaux pour mieux comprendre la problématique et donc les besoins.

Pour cela ils se demandent :

1. Quels objectifs ?
2. Quel guide d'entretien ? Quelles questions ?
3. Qui interviewer ?

Plus d'infos sur le guide de questionnement [ici](#)

CARTE D'EMPATHIE

Etape 2 : définir la problématique

Objectif : Comprendre les besoins des utilisateurs / creuser la problématique

Durée : 60 minutes

Matériel : feuilles, crayon, carte d'empathie ([modèle ici](#))

Participants : sous-groupes de 5-6 personnes

Principe :

Les participants se mettent à la place de l'utilisateur et complète un poster en se demandant : ce qu'il ou elle pense, ce qu'il ou elle voit, ce qu'il ou elle dit ou fait, ce qu'il ou elle entend, craint et espère.

Plus d'infos sur la carte d'empathie [ici](#)

CARTE D'EMPATHIE		SWITCH AND GO
Ce qu'il ou elle pense / ressent	Ce qu'il ou elle dit ou fait	
Ce qu'il ou elle voit	Ce qu'il ou elle entend	
Que craint-il ou elle ?	Qu'espère t'il ou elle ? (Besoins)	

COMMENT POURRAIT-ON



Etape 2 : définir la problématique

Objectif : S'assurer de viser des problèmes utilisateurs et transformer la problématique en défi à relever

Durée : 30 minutes

Matériel : paperboard

Participants : sous-groupes de 5-6 personnes

Principe :

1. Noter sur une feuille de paper board la phrase à trous ci-contre.
2. Individuellement, chaque membre de l'équipe rédige sur un post-it une formulation de la problématique à l'aide de la phrase à trous
3. Chacun partage sa problématique tour à tour
4. Converger sur une vision commune de la problématique et la noter sur le paper board en majuscules.

C'est le moment de s'assurer de 3 points de vigilance :

- La problématique doit être orientée besoins utilisateurs et non pas problème technique

~~Ex : Comment pourrait-on construire un processus plus simple~~ mais « Comment pourrait-on aider les utilisateurs Si à comprendre facilement... »

- La problématique doit être suffisamment large pour pouvoir générer une grande variété de solutions
-mais elle doit aussi être suffisamment concrète pour générer des solutions précises

C'est un subtil équilibre que l'on atteint peu à peu à force d'itérations ! Astuce : une fois la problématique rédigée sur le paper board, demandez à l'équipe de présenter sa problématique à une autre équipe pour avoir son feedback. Ce retour vous aidera à atteindre ce subtil équilibre !



Etape 3 :
Imaginer des solutions
innovantes

ECHAUFFEMENT

Etape 3 : imaginer des solutions

Objectif : S'entraîner à activer l'état d'esprit nécessaire à l'idéation

Durée : 10 minutes

Matériel : Suffisamment d'espace pour que les participants se répartissent debout face à face

Participants : 8 à 50 personnes

Principe :

1. Expliquez aux participants le but de l'exercice et expliquez les consignes :
 - Avec votre binôme, vous allez jouer à un ping pong..un ping pong de mots ! Une première personne dit un nom commun (exemple : soleil), son binôme doit le plus rapidement que possible dire un mot en relation avec le précédent (exemple : jaune... rouge ... vin ... bistrot etc).
 - Le but est de rebondir au mot qui vient d'être dit le plus rapidement possible
 - Attention : On ne cherche pas une cohérence entre tous les mots, on oublie tous les autres mots et on se focalise seulement sur le mot qui vient d'être dit.
 - Le ping pong s'arrêtera au bout de deux quelques minutes, quand je vous le dirai.
2. Une fois que chaque participant se trouve en face de son binôme, lancer le chrono pour deux minutes.
3. A la fin du temps imparti, demander aux participants : Comment ça c'est passé ? Qu'est ce qui a été le difficile ?
4. A partir des retours des participants sur leur expérience, debriefer sur les points clés suivants ci-contre.
Projetez la slide avec les règles de l'idéation pour vous aider dans le debrief.

Bien souvent il y a des moments de bug, où on n'arrive pas à sortir de mots. Plusieurs raisons à ces bugs :

1. On n'ose pas dire ce que l'on a dans la tête : On s'auto censure parce qu'on a peur du regard des autres. On a peur d'être jugé, de paraître bizarre...justement dans les séquences idéations on a besoin de s'affranchir de cette peur du regard des autres car toutes les idées sont bonnes ! C'est la quantité des idées générées qui favorisera l'émergence de bonnes idées.

2. On anticipe : On essaye d'imposer une trajectoire / anticiper, on n'est pas dans l'instant présent, on n'est pas à l'écoute et résultat on est moins performant. Justement on a besoin d'être pleinement à l'écoute pour co-construire sur les idées des autres.



BRAINWRITING

Etape 3 : imaginer des solutions

Objectif : Faire émerger des solutions innovantes à sa problématique

Durée : 20 minutes

Matériel : Post-its, crayons types feutres, paperboard

Participants : sous-groupes de 5-6 personnes

Principe :

1. Répartir des post-its à chaque membre de l'équipe. Rappeler les règles de l'idéation ci-dessus.
2. Rappeler la problématique de l'équipe « Comment pourrait-on ? » et l'afficher devant l'équipe.
3. Chaque membre de l'équipe écrit 8 idées de solutions différentes à la problématique sur 8 post-its durant 8 minutes. Rappeler : *toutes les idées sont bonnes ! La quantité est plus importante que la qualité. Imaginez des idées folles !*
4. Une fois les 8 min écoulées, chacun partage ses idées tour à tour et les colle sur le paper board. Rappeler la règle : *On suspend son jugement !*



CARTES CONTRAINTES



Etape 3 : imaginer des solutions

Objectif : Favoriser l'émergence de solutions innovantes grâce à la contrainte

Durée : 30 minutes

Matériel : Post-its, paperboard, cartes contraintes [ici](#) imprimées ou affichées sur le rétropro

Participants : sous-groupes de 5-6 personnes

Principe :

1. Demander aux participants de choisir aléatoirement une carte imprimée ou un chiffre à afficher sur le rétroprojecteur

2. Une fois la carte affichée aléatoirement – par exemple la brique – les participants imaginent des idées de solutions à leur problématique en lien avec l'image affichée. 1 idée par post-it, autant d'idées qu'on le souhaite . 3 min au chrono, en silence.

Rappelez : *Les contraintes favorisent la créativité ! Imaginez des idées folles ! Toutes les idées sont bonnes ! La quantité est plus importante que la qualité.*

4. Répéter l'opération avec une deuxième carte contrainte choisie aléatoirement. 3 min au chrono, en silence.

5. Après cinq minutes, demander aux participants de partager leurs idées de solution tour à tour. Rappeler la règle : *On suspend son jugement !*

5. Demander aux participants de sélectionner 3 idées folles émergées des cartes contraintes et d'imaginer comment rendre ces idées plus réalistes pour répondre au mieux à la problématique.





ET SI ?

Etape 3 : imaginer des solutions

Objectif : Favoriser l'émergence de solutions innovantes grâce à la contrainte

Durée : 30 minutes

Matériel : Post-its, crayons types feutres, paperboard, cartes Et si [ici](#) imprimées ou affichées sur le rétropro

Participants : sous-groupes de 5-6 personnes

Principe :

1. Demander aux participants de choisir aléatoirement une carte imprimée ou un chiffre à afficher sur le rétroprojecteur
2. Une fois la contrainte affichée aléatoirement demander aux participants d'imaginer des idées de solutions à leur problématique en lien avec la contrainte affichée. 1 idée par post-it, autant d'idées qu'on le souhaite . 3 min au chrono, en silence.
Rappelez : *Les contraintes favorisent la créativité ! Imaginez des idées folles ! Toutes les idées sont bonnes ! La quantité est plus importante que la qualité.*
4. Répéter l'opération avec une deuxième carte contrainte choisie aléatoirement. 3 min au chrono, en silence.
5. Après cinq minutes, demander aux participants de partager ses idées de solution tour à tour. Rappeler la règle : *On suspend son jugement !*
5. Demander aux participants de sélectionner 3 idées folles émergées des cartes contraintes et d'imaginer comment rendre ces idées plus réalistes pour répondre au mieux à la problématique.

ET SI...

...VOUS ETIEZ
EN 1402 ?



ET SI...

VOS INTERLOCUTEURS
ETAIENT DES ENFANTS ?



ET SI...

...VOUS DISPOSIEZ
DE MOYENS ILLIMITÉS ?



SWITCH
AND GO

Etape 4 :
Prioriser et sélectionner

MATRICE DE PRIORISATION

Etape 3 : prioriser et sélectionner

Objectif : Prioriser les solutions à tester et sélectionner les idées les plus réalistes, coûtant le moindre effort pour le maximum d'impact !

Durée : 20 minutes

Matériel : Gommettes, paper board avec la matrice ci-contre dessinée

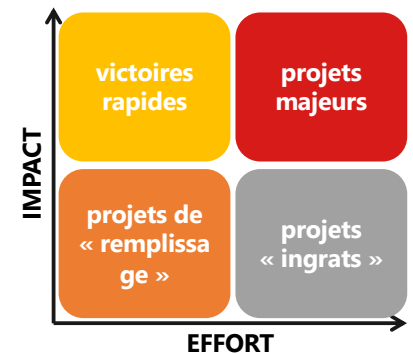
Participants : sous-groupes de 5-6 personnes

Principe :

1. En équipe, classer les différents post-its de solutions générés pendant la phase d'idéation sur la matrice Impact effort : quelles idées vont avoir le plus d'impact positif pour répondre à notre problématique et vont nous demander le moins d'effort à mettre en place ?
2. Demander aux participants de voter pour 3 idées à prioriser à l'aide de 3 gommettes (viser les idées à fort impact et faible effort : les victoires rapides).

Astuce : pour éviter le biais d'influence (plus connu sous le terme « l'effet mouton ») demander aux participants de prendre quelques instants pour faire leur choix dans leur tête individuellement sans s'exprimer puis de voter tous ensemble en même temps.

3. Sélectionner la ou les deux idées les plus votées. Entourer ces idées les plus votées et maintenant place au prototypage !



Etape 5 : Prototyper

A photograph of several blue LEGO minifigures wearing red hard hats, working together to build a structure. They are holding up a large blue rectangular block. The background is a plain, light-colored surface.

PROTOTYPAGE BASSE RÉOLUTION

Etape 5 : prototyper

Objectif : Concrétiser ses solutions de manière imparfaite pour aller chercher du feedback sur ses solutions.

Durée : 30 minutes

Matériel : Post-its, vieux cartons, vieux magazines, ciseaux, scotch, colle...

Participants : sous-groupes de 5-6 personnes

Principe : Matérialiser en 3 dimensions la solution priorisée , à l'aide de matériaux de récup (vieux cartons, magazines, boîtes...) afin de donner à voir et à toucher votre solution à des personnes dans le but d'obtenir leur feedback.

Plusieurs points à préciser aux participants :

- Tout tout tout est prototypable, aussi bien un processus RH qu'un événement ou une formation. Laissez vos mains vous guider !
- Ne cherchez pas à créer quelque chose de parfait, au contraire car le but est d'aller chercher du feedback le plus rapidement possible pour améliorer votre solution.
- En cherchant à matérialiser les différents aspects de votre solution, des nouvelles questions, des doutes et peut-être des désaccords au sein de l'équipe émergeront. C'est une bonne nouvelle !
Matérialisez sur votre prototype vos zones de doute et de désaccord, par exemple avec des points d'interrogation. Vous récolterez des feedbacks sur ces zones d'ombre.

VOYAGE DANS LE FUTUR

Etape 5 : prototyper

Objectif : Donner vie à sa solution et embarquer son auditoire pour présenter son idée.

Durée : 60 minutes

Matériel : Diaporama [ici](#), ordinateur, feuilles de papier, feutres de couleurs

Participants : sous-groupes de 5-6 personnes

Principe :

1. Projeter les participants dans le futur et expliquer les consignes : voir le diaporama [ici](#)
2. Première étape : détailler la solution à l'aide de la fiche Plan d'action, 15 minutes chrono.
3. Deuxième étape : imaginer et préparer la présentation « pitch » de sa solution.

Encouragez les équipes à être créatifs, à oser des mises en scène, à prendre soin de la forme autant que du fond de la présentation.

Si besoin n'hésitez pas à leur donner un coup de main !

Garder un œil sur le timing : 30 minutes chrono max pour préparer leur présentation. Ne donnez pas plus de temps car les équipes risqueraient de chercher la perfection.

4. Chaque équipe tour à tour présente sa solution à travers sa mise en scène et les équipes qui écoutent donnent leur feedback : *J'ai aimé* – *Je n'ai pas compris* – *J'ai moins aimé* – *J'ai une idée pour vous!*



Etape 6 :
Tester et recueillir
du feedback

Micro trottoir

Etape 6 : tester

Objectif : Obtenir du feedback sur ces solutions et s'acculturer à l'acceptation de l'imperfection

Durée : 45 minutes

Matériel : son prototype basse résolution (voir fiche dédiée), grille de feedback ci-contre dessinée sur des feuilles de papier et des stylos


Participants : sous-groupes de 5-6 personnes


Principe : Sortir dans la rue avec son prototype basse résolution et interpellé des personnes dans la rue pour leur demander leur avis sur sa solution. Noter leurs retours sur la grille de feedback ci-contre.


Mais ces personnes ne connaissent rien de notre contexte ? Oui c'est précisément leur ignorance qui rend leur feedback particulièrement précieux, car leur regard externe mettra en lumière des points d'amélioration que nous n'avons même pas identifiés ou encore fera émerger de bonnes idées inattendues.


Interroger minimum 3 personnes dans la rue pour avoir une pluralité de regards.

GRILLE DE FEEDBACK

J'AI AIMÉ (quel ? pourquoi ?) 

CE QUI M'A MANQUÉ (quel ? pourquoi ?) 

JE N'AI PAS COMPRIS 

UNE IDÉE / UNE CONNEXION POSSIBLE 

Detailed description: A feedback grid on a white sheet of paper. The title 'GRILLE DE FEEDBACK' is at the top in orange. The grid is divided into four quadrants by dashed orange lines. The top-left quadrant is labeled 'J'AI AIMÉ (quel ? pourquoi ?)' with a blue heart icon. The top-right quadrant is labeled 'CE QUI M'A MANQUÉ (quel ? pourquoi ?)' with a magnifying glass icon. The bottom-left quadrant is labeled 'JE N'AI PAS COMPRIS' with a blue warning triangle icon. The bottom-right quadrant is labeled 'UNE IDÉE / UNE CONNEXION POSSIBLE' with a blue lightbulb icon.

Micro bureau

Etape 6 : tester

Objectif : Obtenir du feedback sur ces solutions et s'accoutumer à l'acceptation de l'imperfection

Durée : 45 minutes

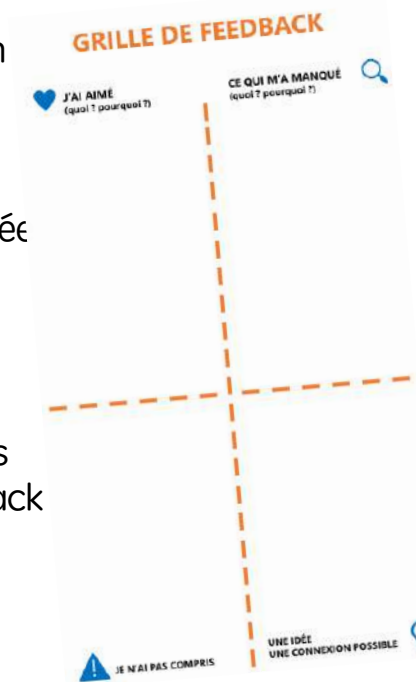
Matériel : son prototype basse résolution (voir fiche dédiée), grille de feedback ci-contre dessinée sur des feuilles de papier et des stylos

Participants : sous-groupes de 5-6 personnes





Principe : Sortir dans les locaux du bureau avec son prototype basse résolution et interpeller des collègues pour leur demander leur avis sur sa solution. Noter leurs retours sur la grille de feedback ci-contre.

Mais notre solution n'est pas encore finalisée ? Oui c'est précisément parce que votre solution est imparfaite que vos collègues auront d'autant plus envie de vous aider pour l'améliorer. Fait est mieux que parfait !

Interroger minimum 3 personnes dans la rue pour avoir une pluralité de regards.



GRILLE DE FEEDBACK

 J'AI AIMÉ (quoi ? pourquoi ?)	 CE QUI M'A MANQUÉ (quoi ? pourquoi ?)
 JE N'AI PAS COMPRIS	 UNE IDÉE UNE CONNEXION POSSIBLE

Etape 7 :
Préparer la suite



LE PLAN DE TEST

Etape 7 : préparer la suite

Objectif : Structurer un plan d'actions pour tester son idée avec un pilote.

Durée : 30 minutes

Matériel : la carte de test de prototype [ici](#) imprimée

Participants : sous-groupes de 5-6 personnes

Principe : Une fois que vous avez obtenu du feedback sur votre prototype basse résolution et que vous avez amélioré votre solution sur la base de ces feedbacks, il est temps de tester votre idée dans la vie réelle avec un test bien cadré en amont. Pour cela, vous avez besoin d'un plan de test, pour vous poser en amont du test toutes les bonnes questions et noter tout au long du test vos apprentissages.

Voir plus d'infos sur ce plan de test [ici](#)

Prototyping Report Card

BUILD & RUN PROTOTYPES
METHOD WORKSHEET

Prototype Name _____
What is it?

Before Prototyping—Your Learning Plan

Top 3 learning questions
this prototype is testing:

Key Metrics for Success
Ex. number of people who show up,
qualitative feedback in each interview

Testing Method
Ex. five tests, role play, storyboard

Assumptions
What would need to be true in
order for this to work? Ex. resource
availability, law, or policies

After Prototyping—Your Report Card

What We Learned

What answers did we find to our learning questions? Did we see the results we wanted in our key metrics? Did we find out anything about our assumptions?

Iterations

Based on our learnings, what do we need to change? What are we taking forward from this prototype? What do we need to learn next?

DESIGN KIT Human-Centered Design Resources

LE PLAN D' ACTIONS

Etape 7 : préparer la suite

Objectif : S'organiser pour pérenniser la dynamique et enclencher après le séminaire un premier pas pour passer à l'action.







Durée : 30 minutes

Matériel : le plan d'actions imprimé [ici](#)

Participants : sous-groupes de 5-6 personnes

Principe : Remplir en équipes le plan d'actions [ici](#)

Veillez à ce qu'un.e garant.e soit identifié.e dans chaque équipe et qu'un premier pas très concret soit noté dans les agendas des membres de l'équipe.

PLAN D'ACTION		SWITCH AND GO
 Quelle est la problématique ?	 Quelle est l' idée retenue ?	
 Quels sont les impacts escomptés ? <i>Préciser en fonction des parties prenantes</i>	 Quels leviers et atouts pour réussir ?	
 Qui impliquer ?	 D' ici quand ?	
Proposition de garant.e :	 Quels freins et parades associées ?	