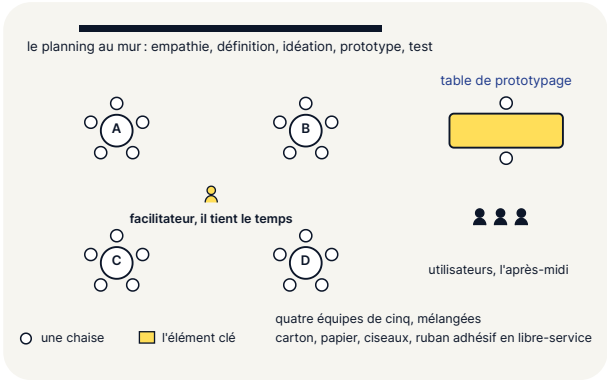


Design thinking en atelier

Le design thinking en atelier tient en une journée : rencontrer des utilisateurs, cadrer le problème, trouver des idées, prototyper, tester. Et quand l'éviter.

Durée : 6 h à 8 h	Participants : 8 à 60 personnes	Facilitateurs : 1 pour 20 à 30 personnes, en équipes de 5 à 7
Niveau : Intermédiaire	Format : présentiel	Matériel : une grille d'entretien simple par équipe, post-its, feutres, grandes feuilles, de quoi prototyper : carton, papier, ciseaux, ruban adhésif, un mur par équipe, des utilisateurs réels, joignables le matin et présents l'après-midi
Origine : Stanford d.school et IDEO		
QUAND NE PAS L'UTILISER - le problème est compliqué, pas complexe - vous n'avez aucun utilisateur à rencontrer - la solution est déjà décidée - vous avez moins d'une journée - personne ne portera le prototype après		

Votre question unique : _____



Fiche de salle : en bref, déroulé, ce que vous dites, pièges. Préparation, questions fréquentes et adaptations : version complète en ligne, adresse en pied de page.

Le déroulé du design thinking en atelier, minute par minute

Ce déroulé est calé sur 20 personnes, quatre équipes de cinq, un facilitateur, une journée de 9 h à 17 h 30, avec des utilisateurs joignables le matin et présents l'après-midi.

TEMPS	CE QUI SE PASSE	CE QUE FAIT LE FACILITATEUR
9 h à 9 h 30	Inclusion et cadre : le défi en une question, les équipes, ce qu'on attend le soir, qui décide de la suite	Lit le défi, dit qui décide, affiche le planning de la journée au mur
9 h 30 à 11 h	Empathie : chaque équipe écoute et observe des utilisateurs, sur place ou au téléphone	Envoie les équipes dehors, vérifie qu'elles écoutent au lieu de présenter
11 h à 12 h 15	Définition : mise en commun de ce qu'on a entendu, carte d'empathie, un problème formulé en « Comment pourrions-nous... ? »	Refuse les problèmes formulés comme des solutions, fait réécrire
12 h 15 à 13 h 15	Déjeuner	Ne refait pas le programme, mange avec les équipes
13 h 15 à 14 h 15	Idéation : chacun écrit seul, mise en commun, vote par gommettes, une idée retenue par équipe	Tient le silence de l'écriture, fait choisir une seule idée
14 h 15 à 15 h 30	Prototype : l'idée fabriquée en carton, en papier ou en scène jouée	Pousse à fabriquer plutôt qu'à discuter, rappelle l'heure du test
15 h 30 à 16 h 45	Test : les utilisateurs passent de table en table, essaient, réagissent	Fait taire les équipes qui défendent leur prototype, fait noter les réactions
16 h 45 à 17 h 30	Récolte et suite : ce qu'on a appris, ce qui pousse et ce qui freine, qui porte quoi et quand	Obtient un nom et une date par prototype, arrête à l'heure

Trois outils servent de relais dans la journée. La carte d'empathie range, à 11 h, ce que les équipes ont entendu : ce que l'utilisateur dit, fait, pense, ressent. Le vote par gommettes fait choisir une idée en dix minutes au lieu d'une heure de discussion. Et pour la récolte, un speed boat rapide montre ce qui pousse chaque prototype et ce qui risque de le freiner une fois la journée finie.

Ce que vous dites en salle, pendant le design thinking en atelier

Une proposition de consignes, phase par phase. Dites-les avec vos mots : ce qui compte, c'est l'ordre, et ce qu'elles interdisent. La journée est longue : chaque consigne doit tenir en trente secondes, et être écrite au mur en même temps qu'elle est dite.

Au cadre. « Une question pour la journée, elle est au mur. Ce soir, chaque équipe aura un prototype testé par de vrais utilisateurs. Pas une solution : un objet grossier qui nous aura appris quelque chose. La suite, c'est la direction qui la décide, et vous saurez quand. »

À l'empathie. « Vous n'allez pas présenter, vous allez écouter. Demandez aux gens de raconter la dernière fois qu'ils ont vécu la situation, et notez leurs mots, pas votre interprétation. Retour ici à 11 h. »

À la définition. « Mettez en commun ce que vous avez entendu. Puis une phrase qui commence par "Comment pourrions-nous", du point de vue de l'utilisateur. Si votre phrase contient déjà la solution, réécrivez-la. »

À l'idéation. « Huit minutes seul, en silence, une idée par post-it. Ensuite vous mettez en commun, et chacun a trois gommettes. À la fin, une seule idée par équipe. »

Au prototype. « Une heure et quart. Fabriquez, ne discutez pas. Si vous parlez depuis dix minutes sans rien dans les mains, prenez des ciseaux. »

Au test. « Quand l'utilisateur essaie, vous vous taisez. Vous ne lui expliquez pas comment ça marche : s'il ne comprend pas, c'est une information. Notez ce qu'il fait et ce qu'il dit. »

À la clôture. « Pour chaque prototype : ce qu'on a appris, ce qu'on garde, qui continue, et quand on en reparle. »

Quand ça dérape. Si une équipe peaufine un joli support : « Carton, papier, feutre. On doit pouvoir le jeter sans regret. » Si l'équipe explique son prototype pendant le test : « Vous vous taisez. Laissez-le se tromper, et notez où. »

Les pièges du design thinking en atelier, vus en vrai

L'empathie en salle. Faute d'utilisateurs, l'équipe remplit une carte d'empathie « à partir de ce qu'elle sait ». Elle écrit ses préjugés dans les cases, avec beaucoup de conviction, et tout le reste de la journée repose dessus. Si vous n'avez pas d'utilisateurs le matin, ne faites pas semblant.

Le problème qui contient la solution. « Comment pourrions-nous déployer une application pour les nouveaux arrivants ? » La solution est dans la question, l'idéation n'a plus rien à chercher. Le facilitateur fait réécrire jusqu'à ce que la phrase parle d'une personne et de ce qu'elle cherche à faire.

Le prototype trop beau. Une équipe passe l'heure sur un joli support imprimé. Plus il est beau, moins elle accepte qu'on le critique, et moins l'utilisateur ose le faire. Carton, papier, feutre : on doit pouvoir le jeter sans regret.

L'équipe qui défend au lieu d'écouter. Au test, l'équipe explique, justifie, corrige l'utilisateur quand il se trompe. Elle repart avec la confirmation de ce qu'elle pensait déjà. Le test sert à découvrir ce qui ne marche pas, pas à convaincre.

La journée sans lendemain. Le soir, quatre prototypes, des applaudissements, une belle photo de groupe, et plus rien. Personne n'avait été désigné pour la suite. Six mois plus tard, le mot « design thinking » fait sourire dans les couloirs.