



## Ateliers « Main à la pâte »



**DESIGN DE SERVICE**

2020

# Sommaire

---

Les ateliers	<b>3</b>
Le design de service, kézako ?	<b>9</b>
<b>Immersion</b>	<b>15</b>
Atelier 1 : immersion, observer l'utilisateur	<b>18</b>
Restitution atelier 1	<b>22</b>
Atelier 2 : s'entretenir avec l'utilisateur	<b>30</b>
Restitution atelier 2	<b>38</b>
Atelier 3 : le parcours utilisateur	<b>47</b>
Restitution atelier 3	<b>55</b>
<b>Co-création</b>	<b>66</b>
Atelier 4 : la co-création	<b>69</b>
Restitution atelier 4	<b>91</b>
<b>Prototypage</b>	<b>108</b>
Atelier 5 : prototypage	<b>109</b>
Restitution atelier 5	<b>123</b>
<b>Test</b>	<b>132</b>
Atelier 6 : test	<b>133</b>
Restitution atelier 6	<b>143</b>
Ressources	<b>150</b>
Annexes	<b>155</b>
Contact	<b>174</b>

# Les ateliers



LABASE

01

# Proposition d'ateliers



Les ateliers ne sont pas dépendants des uns des autres mais nous avons envisagé de les concevoir comme un parcours méthodologique.

Au travers de ces ateliers, les participants peuvent découvrir :

- Le design de service avec son approche et sa méthodologie ainsi que le métier de designer.
- le déroulé d'un atelier avec les outils du design, conçus et adaptés en fonction des situations
- La mise en pratique de la méthodologie et des outils
- l'approche d'un projet concret avec le design

Les ateliers sont pensés pour être liés aux différentes étapes de la méthodologie du design et ainsi se l'approprier plus facilement, étape par étape.

Chacun de ces ateliers se base sur le précédent pour créer le sens du déroulé de la méthodologie.

De ce fait, les participants présents aux précédents ateliers peuvent continuer leur démarche en se basant sur ce qui a déjà été fait.

Bien sûr, les nouveaux arrivants sont inclus dans le processus et un rappel est fait à chaque début d'atelier.

# 01

---

## IMMERSION, OBSERVER L'USAGER

Et si on allait explorer le terrain ?  
Quelle posture ? Comment restituer la matière récoltée durant une immersion ?

13 FÉVRIER

# 02

---

## S'ENTREtenir AVEC L'USAGER

Et si on parlait des entretiens usagers ?  
Comment aborder l'utilisateur ? Comment préparer ses questions ? Quels sont les objectifs de l'entretien ?  
Comment restituer la matière récoltée ?

27 FÉVRIER

# 03

---

## LE PARCOURS UTILISATEUR

Et si le parcours d'un utilisateur pouvait être retracé ?  
Comment donner forme à un parcours utilisateur ?  
Comment déceler les forces et les faiblesses ?  
Quel levier mobiliser ?

10 MARS

# 04

---

## LA CO-CRÉATION

Et si on transformait les axes déterminés durant la synthèse de l'immersion, en solutions ?  
Comment construire un atelier de co-création ? Quels outils d'animation ?

9 JUIN

# 05

---

## PROTOTYPAGE

Et si on donnait vie à nos idées ?  
Comment donner forme à un scénario ?  
Comment communiquer dessus ?  
Comment restituer un atelier de créativité ?

16 JUIN

# 06

---

## TEST

Et si on passait de l'idée à l'action ?  
Comment modéliser nos idées ?  
Comment rendre les solutions co-conçues compréhensibles par les usagers ?

22 JUIN

# Objectif

## DES ATELIERS



*Identifier les principaux outils de la démarche design de service*



*Expérimenter et pratiquer les outils*

# Synthèse des ateliers

---

Pour que les ateliers s'adaptent à un plus grand nombre, nous avons choisi une thématique large commune aux agents des différents services du territoire : la dalle de Mériadeck.

Questionner l'orientation, son fonctionnement, récolter les besoins et le vécu sur cette dalle. Les agents y sont confrontés quotidiennement ce qui fait de la dalle un sujet transversal.

Les ateliers sont organisés pour que les participants puissent en suivre un seul ou plusieurs. Il est compliqué pour chaque personne de dégager du temps sur un créneau fixe et de suivre l'intégralité des ateliers proposés.

En début de séance, la méthodologie est expliquée par des exemples exposées à l'ensemble des participants qu'ils soient nouveaux ou réguliers. Ainsi, ceux qui ont déjà participé aux ateliers précédents ont pu mettre en avant ce qu'ils avaient retenu et le présenter aux nouveaux arrivants.

Nous nous sommes appuyés sur ce vécu pour se recentrer sur un sujet actuel et impactant.

Sur l'ensemble des ateliers, un noyau dur d'agents venaient à presque toutes les séances voire l'intégralité. Il semblait important de comprendre le design dans la globalité des ateliers que de venir ponctuellement (même si certains ateliers attiraient plus de monde dans la découverte comme la co-création). Ils sont venus avec de nombreuses intégrations sur la mise en place de la démarche, comment fédérer autour de la démarche ou encore leurs propres problématiques métiers. Nous avons pu voir des débuts tâonnants pour finalement quitter leurs postures quotidiennes et faire le pas de côté pour aborder les projets différemment. Au fur et à mesure des ateliers, la confiance a pris place dans les échanges et les participants se sont sentis bien plus à l'aise dans la pratique et les ambitions de projet. D'ailleurs des participants souhaitent poursuivre au-delà de la formation et continuer à développer le projet co-construit

pour le présenter à leurs directions.

Les retours des ateliers sont positifs. Bien sûr, il y a aussi des améliorations à apporter sur le format et sur la logistique pour éviter les répétitions entre chaque atelier (prévu à l'origine comme indépendant) et gagner en fluidité.

Le fait de mettre en pratique la théorie, sur un sujet concret a vraiment plu. Le mieux serait de se baser sur un projet en cours, apporté par un participant, pour que le groupe puisse travailler dessus et apporter du sens tant pour le projet que pour la formation.

# Présentation du document



Le document suivant reprend l'ensemble des éléments présentés lors des ateliers. On peut y trouver la présentation du design et sa méthodologie.

Voir notre site : <https://www.etsi-design.com/>

Les différents ateliers sont compilés avec leurs restitutions et les annexes pour avoir accès à l'ensemble documents utilisés pendant les ateliers.

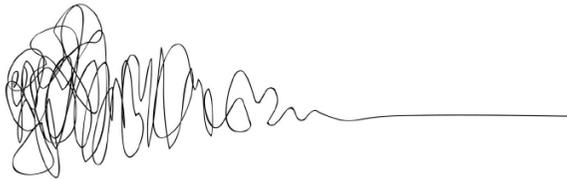
# **Le design de service** **Késako ?**

—

02

# Design de service

## CARACTÉRISTIQUE & POSTURE



**UN PROCESSUS CRÉATIF**



**CENTRÉ SUR L'USAGER**



**ABSORBER / GRATTER**  
*Curiosité - Ré-interroger*

**QUESTIONNER LE POURQUOI**  
**EXPLORER**



**USAGERS**  
**COMMANDITAIRE**

**INTELLIGENCE**  
**COLLECTIVE**

*Explorer collectivement  
la conception de  
solutions innovantes.*

# Design de service

## CHAMP D'ACTION

### DIAGNOSTIC

*Cartographier des services / une organisation*

### DYSFONCTIONNEMENT

*Auprès des usagers (back office / front office)*

### OPTIMISATION

*Des services pour être plus efficient, différenciant*

### CONCEPTION

*De nouveaux services*



**ACCOMPAGNER**  
les mutations



**IMPLIQUER**  
les usagers



**CONDUIRE**  
le changement



**CONSTRUIRE**  
demain

## IMMERSION ENTRETIEN

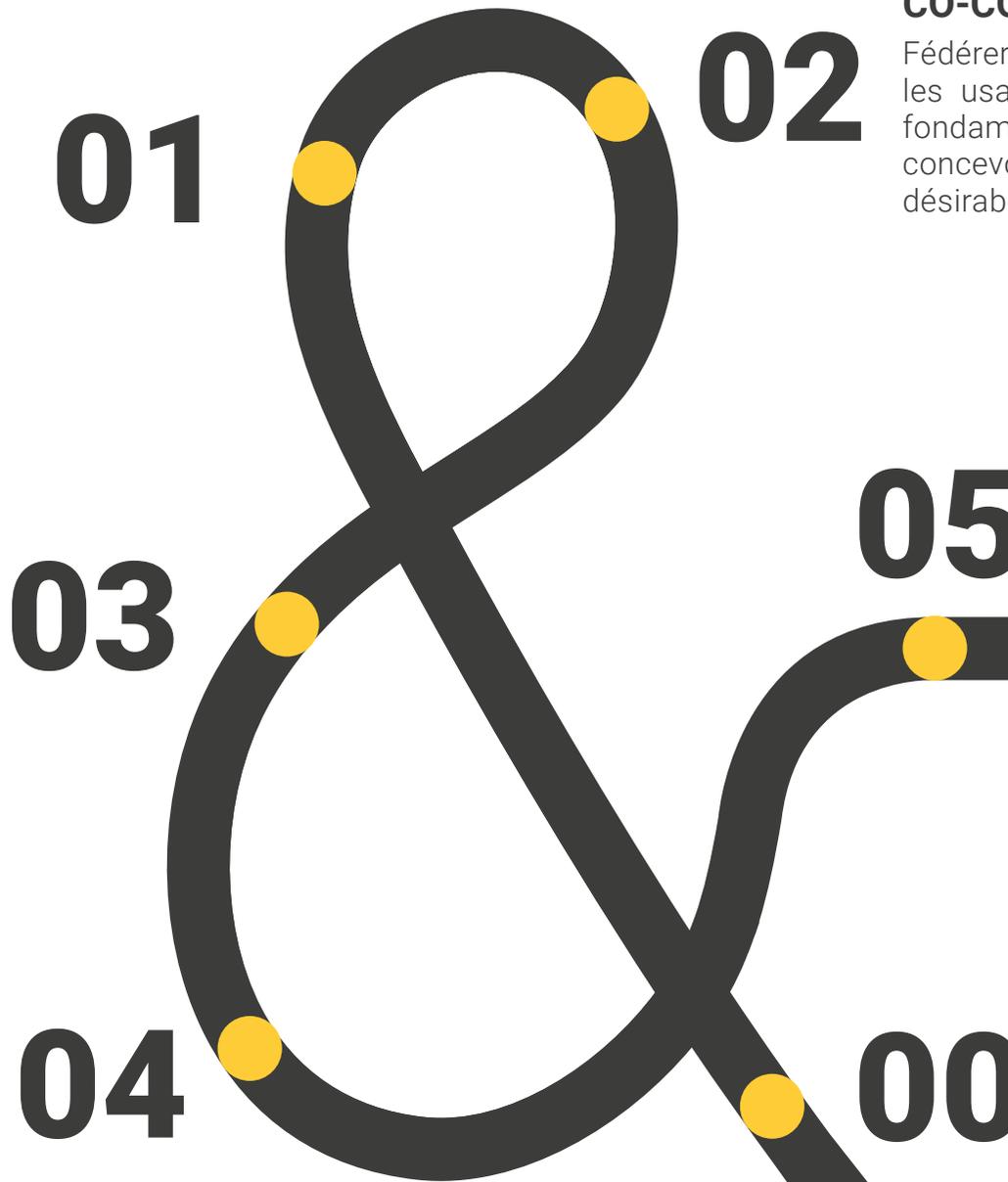
Plonger dans le quotidien des usagers pour mettre en lumière les besoins exprimés et surtout non exprimés.

## PROTOTYPE

Prototyper rapidement pour matérialiser un concept et le rendre compréhensible.

## TEST

Expérimenter la solution à petite échelle afin d'obtenir des retours usagers : facilité d'usage, ergonomie, compréhension.  
Processus itératif.



## IDÉATION - CO-CONCEPTION

Fédérer vos ressources internes, les usagers et les parties prenantes fondamentales afin d'explorer et concevoir collectivement le futur désirable.

## MAÎTRISE D'OEUVRE

Écriture du cahier des charges pour la conception du projet.  
Suivi et accompagnement dans la mise en oeuvre.

## CLARIFIER L'OBJECTIF

(Re)Définir les enjeux de votre projet, cadrer la mission adaptée à vos enjeux.

# L'immersion

—

03

# L'immersion

## PRÉ-REQUIS

### CADRER

*La problématique en amont de l'investigation*

### COMPRENDRE

*L'écosystème d'intervention (acteurs, agents, usagers, partenaires...)*

### DÉFINIR

*De quelles informations a-t-on besoin ?  
Les lieux à investir (combien, quand...)  
La typologie des usagers éventuelles (qui, pourquoi...)*

# L'immersion

## DES TECHNIQUES



**INTERVIEWS SAUVAGE**



**OBSERVATION MUETTE**

*Shadowing*



**ENTRETIENS SEMI-DIRECTIF**

*Sur RDV, guide d'entretien, enregistré*



**PARCOURS USAGER**

*Journée quotidienne*



**EMPATHIE**

*« Dans la peau de »*



**VIS MA VIE**

*Echanger son poste sur une journée*

# Atelier 01



OBSERVER L'USAGER

# Observer

## TIPS



### **DURÉE**

*d'une demi-journée à quelques jours selon les projets, la complexité et le nombre d'utilisateurs impliqués mais aussi de la saisonnalité / temporalité*



### **DEMANDER L'ACCORD**

*d'investiguer le lieu*



### **OBSERVER**

*les postures, écouter les conversations, l'organisation, s'immerger dans l'univers. Être attentif au détail sans idées pré-définies. Restez curieux !*



### **CAPTATION PHOTO, VIDÉO, SON**

*conserver une vision du moment*



### **CHANGER D'ANGLE DE VUE**

*derrière un bureau, en face, à l'accueil, dans un couloir, dedans, dehors...*



### **NOTER LES VERBATIMS ENTENDU**

*support efficace de restitution*

# Le terrain / 2 lieux



**Préfecture**  
2 Esp Charles de Gaulle



**Immeuble Égalité**  
1 Rue Corps Franc Pommies

## Problématique : L'ACCUEIL ET L'ORIENTATION DES USAGERS.

- Accès au lieu
- Relation agents / usagers, posture
- Signalétique extérieure / intérieure
- Répartition spatiale et orientation
- Temps d'attente (durée, gestion...)
- Outils et informations à disposition (communication, flyer, borne...)
- Flux d'usagers
- Réactions éventuelles
- Captation : photo, vidéo, dessin, verbatims

# Observer

## RESTITUTION

### LE PERSONA

- *Archétype représentant un groupe de personnes dont les comportements, motivations et buts sont proches.*
- *Autant de personas que de 'typologie' d'utilisateur.*
- *Synthétise les observations et récoltes d'informations issues du terrain.*
- *Le persona va nous accompagner tout au long du processus, permettant de se recentrer sur les besoins usagers.*



*Un persona n'est pas une caricature*



*Exemple de typologie de personas*

# Restitution Atelier 01

OBSERVER L'USAGER

# 01



## **IMMERSION, OBSERVER L'USAGER.**

Et si on allait explorer le terrain ?  
Quelle posture ? Comment restituer la  
matière récoltée durant une immersion ?

Premier atelier «design de service» sur l'immersion de la série des ateliers  
**«main à la pâte».**

Une quinzaine de participants ont pris part à cet atelier (dont la majorité vont  
suivre les 6 ateliers).

La demi-journée commence par l'expression des attentes de chacun sur  
l'atelier et la démarche. Il en ressort une volonté de découvrir le design de  
service mais aussi d'avoir des **outils à disposition.**

Après une présentation sur le design, sa démarche, la méthodologie - enrichie  
par des échanges questions / réponses - nous avons exposé les outils, la  
posture et les pré-requis de l'immersion.

# Outils principaux

---

## PHOTOS

Elles **gardent une trace** de ce qui est révélé mais servent aussi à resituer le contexte pour la synthèse.

**Attention** cependant au droit à l'image, les photos peuvent demander la permission des usagers et agents, le cas échéant ne prenez que les bustes ou les personnes de dos.



## DESSINS

Si les photos sont proscrites, il reste toujours le dessin : il permet de **souligner un détail, dessiner un plan**, des interactions, etc.



## VERBATIMS

Les immersions sont le plus souvent non-participantes, cependant, rien ne vous interdit d'**échanger informellement** - sur un temps court - avec les personnes que vous rencontrez. Que ce soit des usagers ou des personnes qui travaillent sur place, **ils vous apporteront un autre regard**.

Il faut prendre soin de capter ces informations, les noter et les contextualiser.



# Immersion sur le terrain

Rien de mieux que d'aller sur le terrain pour **expérimenter les outils et la posture**, passer de la théorie à la pratique.

Les participants sont alors scindés en deux groupes pour faciliter l'immersion et surtout s'immiscer dans deux lieux : la Préfecture de Gironde et l'Immeuble Égalité.

Après de rapides consignes et quelques explications organisationnelles ; les participants commencent leurs observations dès l'extérieur des bâtiments.



**Préfecture**  
2 Esp Charles de Gaulle



**Immeuble Égalité**  
1 Rue Corps Franc Pommies

# Immersion sur le terrain

## IMMEUBLE ÉGALITÉ

C'est un bâtiment multi-service où l'on retrouve différentes directions du Département dont la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).

C'est un bâtiment récent avec à l'intérieur de grandes hauteurs sous plafond. Les murs et les colonnes sont intégralement peints en blanc.

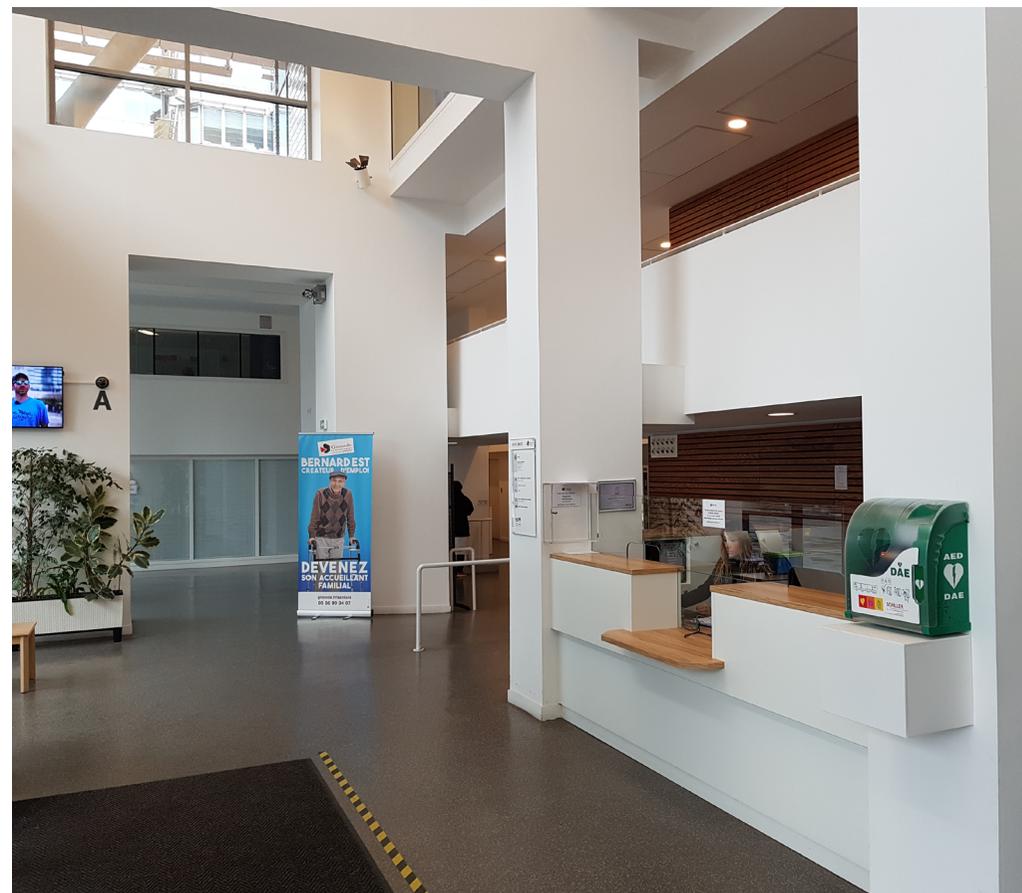
L'accueil fait face à l'entrée et ne peut être manqué. Quelques informations sont à disposition mais la signalétique d'orientation est rare, voire absente.

Les espaces sont très grands mais mal identifiés en terme d'accès (agents / usagers ?).

Nous avons croisé quelques personnes venant faire des démarches en lien avec la MDPH ou pour des rendez-vous.

Certains ont rencontré des problèmes d'orientation et d'information avant de venir mais sont réorientés par l'accueil qui semble avoir l'habitude.

Nous avons pu échanger avec l'accueil pour présenter rapidement le bâtiment et ses services ainsi que les typologies d'usagers rencontrés. Les agents derrière le comptoir doivent se lever car une protection en plexiglass limite l'échange.



# Immersion sur le terrain

## PRÉFECTURE

La problématique se pose déjà pour identifier le lieu d'accueil entre l'entrée des agents d'un côté de la rue (qui porte le sigle préfecture) et l'entrée des usagers sur la rue perpendiculaire qui se trouve sous la dalle mériadeck dans un recoin sombre et mal identifié.

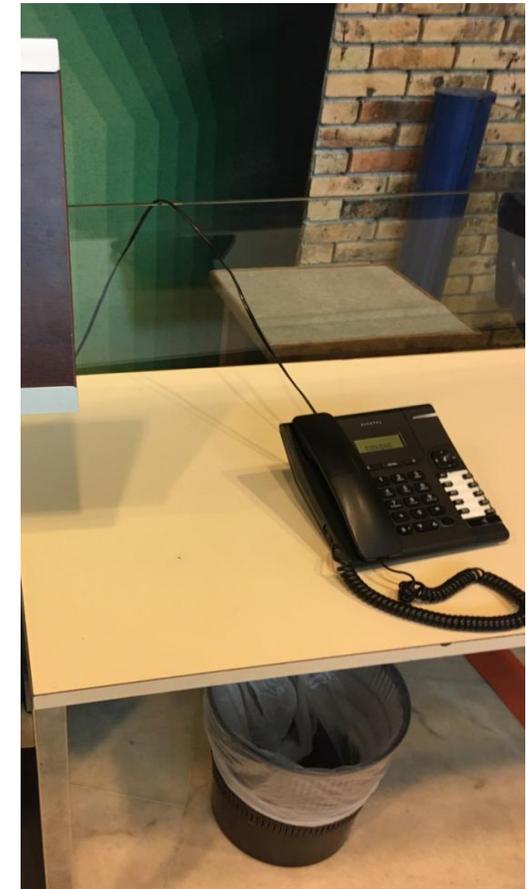
Les portes tourniquet en face sont fermées depuis quelques années, l'entrée se fait donc par une autre porte sur le côté où l'on est accueilli par la police.

Une fois à l'intérieur, pas de signalétique directrice hormis les policiers qui dirigent les usagers tant bien que mal au regard de leur compréhension du besoin et de leurs disponibilités.

L'accueil est bondé, l'accès est exigu près de celui-ci, c'est prégnant. La file d'attente pour l'accueil est la même pour l'entrée et la sortie ce qui ne facilite pas l'attente des usagers.

Le lieu se déroule en alternant plusieurs salons d'attentes avec un sentiment de désorganisation spatiale.

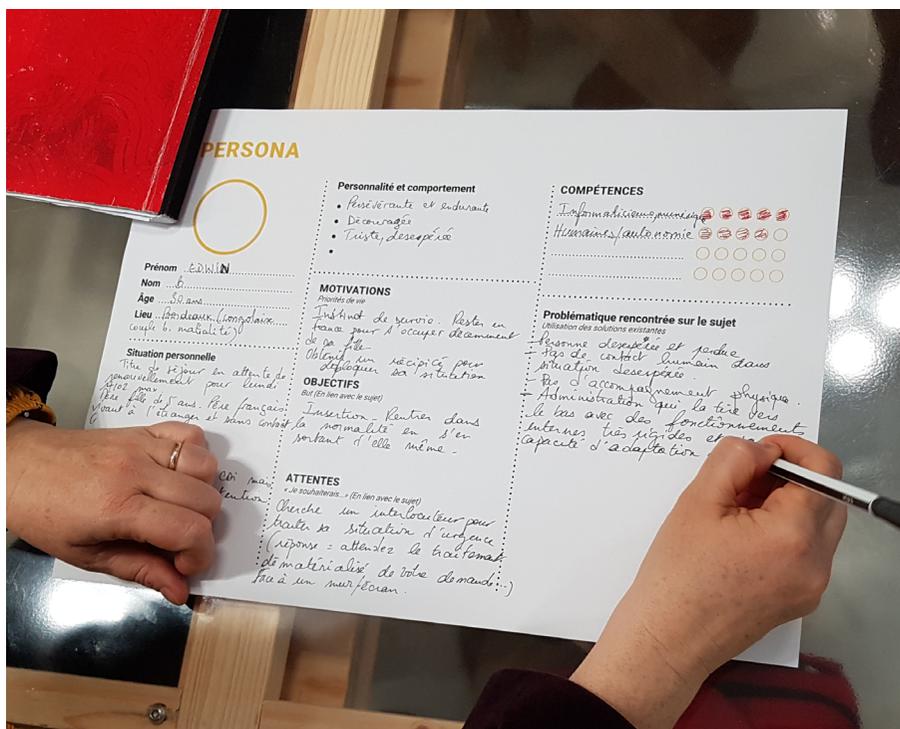
A l'accueil, l'attente est généralement de plus d'une heure (constaté sur place) pour le premier renseignement avant d'être redirigé vers une seconde attente dans le «salon» dédié.



# Retour à LaBase

## PERSONAS

Les deux groupes se retrouvent à LaBase pour échanger sur leur vécu et sur les éléments qu'ils ont pu observer. Nous retranscrivons ensemble leurs observations par la création de personas. Chacun des groupes en crée deux par lieux visités (un par sous-groupe).



Persona : c'est une illustration d'une personne qui reprend les traits du groupe social auquel elle appartient. Il peut être comparé à un archétype.

**Les personas sont réalisés en fonction des personnes rencontrées**, en mettant en avant les attentes et leurs problématiques dédiées. À partir de cette synthèse des axes se dégagent.

Les personas sont ensuite présentés en plénière pour échanger et les réajuster si nécessaire.

Deux personas pour l'Immeuble Égalité :

- Une personne cherchant des informations pour la MDPH.
- Un agent d'accueil.

Deux personas pour la préfecture :

- Une femme avec enfant, CDI dans l'informatique, titre de séjour proche de son expiration, à renouveler.
- Un policier agent d'accueil.

# Bilan

---

L'immersion sur le terrain était **primordiale** pour comprendre la posture à adopter et savoir faire un pas de côté dans notre quotidien.

Les participants connaissent les lieux, certains y travaillent où y vont parfois.

Cette démarche leur a permis de voir des éléments quotidiens mais **sous un autre angle**.



# Atelier 02



ENTRETIENS AVEC L'USAGER

# Entretiens

## TIPS



### **DURÉE**

*les entretiens sauvages n'excèdent pas 15 à 20 minutes.*

*Il est important d'aller rencontrer les usagers sur différents moments / saisons / temporalités et de construire un guide adapté.*



### **OBSERVER**

*les postures, écouter les conversations, Cela peut aussi être le déclenchement d'un entretien. Partir de la situation vécu pour créer l'amorce. Restez curieux !*



### **DEMANDER L'ACCORD**

*pour interroger une personne. Expliquer la raison de cet entretien (le cadre), les tenants et aboutissants.*



### **LA GRILLE D'ENTRETIEN**

*permet une comparaison efficace des différents échanges. Il faut aussi suivre son instinct et creuser les sujets abordés par l'interrogé. Faites dérouler la parole !*

# Outil

## GRILLE D'ENTRETIEN

### QUESTIONS TYPES :

5W (QQOQCCP) : QUI, QUOI, OÙ, QUAND, COMMENT, COMBIEN, POURQUOI

**Qui** : de qui, avec qui, pour qui.

*La typologie de l'utilisateur, sa signalétique (prénom, âge, lieu d'habitation), missions, organisation.*

**Quoi** : quoi, avec quoi, en relation avec quoi.

*Lien / transversalité / relation (service, direction etc).*

**Où** : où, par où, vers où.

*Parcours de l'utilisateur (avant > provenance, pendant, après > destination), lieu, service, écosystème.*

**Quand** : à partir de quand, jusqu'à quand, dans quel délai.

*Périodicité, délai, durée, temporalité.*

**Comment** : de quelle façon, dans quelles conditions, par quel procédé.

*Outils utilisés, processus de travail, connaissance du sujet.*

**Combien** : dans quelle mesure, valeurs en cause, à quelle dose.

*Quantité, budget, cyclique, périodicité, récurrence.*

**Pourquoi** : cause, facteur déclencheur, motif.

*Justificatif de la cause, les raisons, problématique.*

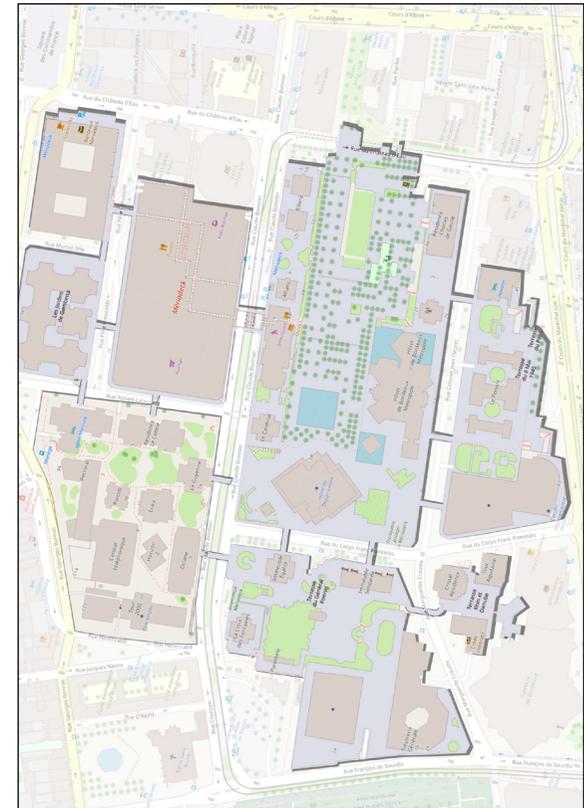
**Pour (faire) quoi ?** : finalité, résultat.

*Attentes, besoins.*

# Outil

## GRILLE D'ENTRETIEN & CARTE (PLAN)

The form template consists of a large rectangular frame. On the left side, there is a yellow person icon inside a circle, a yellow rounded rectangle below it, and several horizontal dotted lines for text entry. On the right side, there are three rounded rectangular boxes, each followed by several horizontal dotted lines for text entry.



# Le terrain - la dalle de Mériadeck

---



## L'ORIENTATION DES USAGERS SUR LA DALLE.

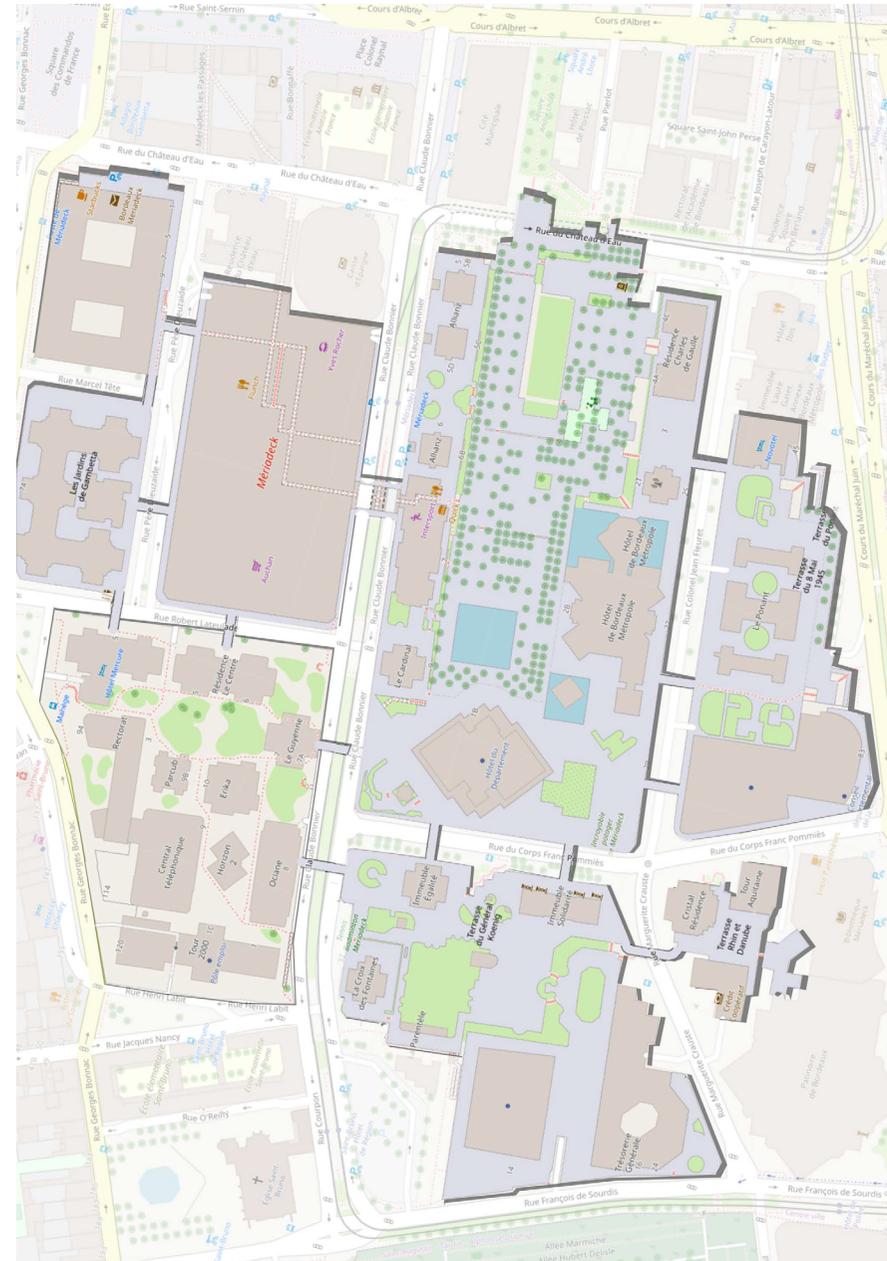
- *Accès au lieu*
- *Orientation (signalétique, repères marques)*
- *Informations*
- *Captation : verbatims,*
- *Objectifs : problématique, besoins, attentes.*

# Outil

## RESTITUTION

### CARTOGRAPHIE

- *Restitution sur plan des problématiques rencontrées sur la dalle de Mériadex.*
- *Informations reçues.*
- *Espace(s) problématique(s).*
- *Point d'accès. (Point d'entrée, sortie de dalle)*
- *Cartographier les données.*



# Outil

## RESTITUTION

### STATISTIQUES

- *Quantifier les données, les recouper, les croiser pour déceler les noeuds, les problèmes récurrents.*
- *Analyse quantitative des données.*
- *Analyse qualitative des problématiques.*
- *Aide à la création de Personas.*
- *Visualiser les données.*



# Livrable

## RESTITUTION

### SYNTHÈSE

- *Faire ressortir de la matière issue du terrain, les problématiques du sujet en question.*
- *Agréger l'ensemble des entretiens pour avoir une vision globale.*



# Restitution Atelier 02

OBSERVER L'USAGER

# 02



## S'ENTREtenir AVEC L'USAGER.

Et si on parlait des entretiens usagers ?  
Comment aborder l'utilisateur ? Comment  
préparer ses questions ? Quels types de  
questions poser ? Dans quel cadre ?  
Quels sont les objectifs de l'entretien ?  
Comment restituer la matière récoltée ?

Deuxième atelier design de service de la série des ateliers «**main à la pâte**» sur les entretiens.

**12 participants** ont pris part à cet atelier (dont 50% ayant participé au premier atelier).

La matinée commence par la présentation du design de service par une participante de l'atelier précédent, puis nous poursuivrons par le retour d'expérience des deux lieux observés le 13 février (immeuble égalité et préfecture).

Après cette présentation enrichie par des échanges questions / réponses, nous avons exposé **les outils, la posture et les pré-requis de l'entretien.**

# Outils principaux

---

## GRILLE D'ENTRETIEN

Concevoir **une trame de questions cohérentes** dans le temps imparti de l'entretien et selon les informations que l'on souhaite obtenir.

N'hésitez pas à **rebondir sur les réponses** de votre interlocuteur et à creuser les questions.

La grille d'entretien permet de faire ressortir **les thématiques majeures** qu'elles soient positives ou négatives, ou les plans B sans se couper des informations qui à première vue apparaissent comme « mineures ».



## PLAN

**Comprendre les flux des usagers** lorsque l'on parle d'un espace. Quels sont les accès ? Les portes d'entrée récurrentes, pourquoi ? Quels sont les chemins détournés, plan B ? Les manques et les besoins ?



## VERBATIMS

Noter les verbatims de votre interlocuteur, **contextualiser les** ; c'est un outil efficace de restitution !



# Immersion sur le terrain

Les 12 participants se sont réparti en **groupe de 4** pour **construire une grille d'entretien** afin de comprendre et déceler les attentes et les besoins des usagers sur **l'orientation de la dalle de Mériadeck**.

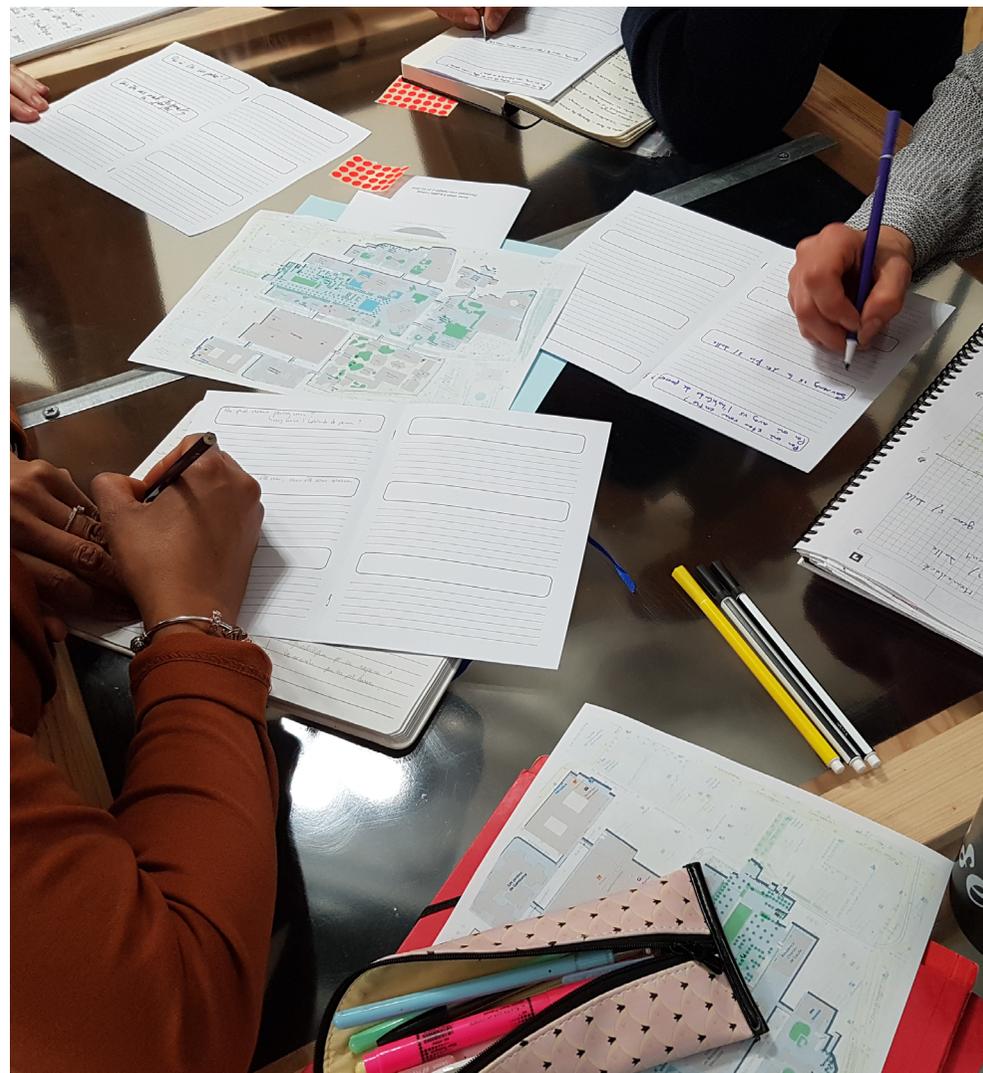
Nous avons pris 40 minutes pour construire ces grilles avant de partir sur le terrain à la rencontre des usagers pendant environ 45 minutes in situ.

Pour construire cette grille d'entretien, nous sommes partis de **l'outil des 5W (QQQCCP en français)** pour établir la base des questions pour les entretiens et construire un déroulé de questionnement pour faciliter l'échange et donner du sens.

Le temps (pluie) ne nous a pas permis d'investir la dalle, nous avons réorienté les entretiens vers les lieux couverts : **Bordeaux Métropole, centre commerciale Mériadeck, café "Pomme de pain"** afin de **rencontrer différentes typologies d'usagers (agents, habitants de la dalle, commerçants, usagers du centre commercial)**.

De retour à LaBase, les 3 groupes ont pris le temps de **re-croiser leurs informations entre eux avant de restituer aux autres groupes**. Chacun à pu partager ses retours d'entretiens de terrain mais aussi sur la posture qu'ils ont adoptée et les tips à conserver.

Il ressort de cet atelier **les bonnes pratiques, la posture liée, l'adaptation inhérente aux différentes situations vécues sur le terrain**.



# Retour à LaBase

## GROUPE 1

### TERRAIN

- Une dalle dangereuse : possibilité de se blesser > L'orientation passe en second plan après la SÉCURITÉ.
- Principaux usages des espaces (centre co) : prendre le temps, se poser, lieux de passage.
- Si vous deviez dire un mot ? Labyrinthe, vétuste.

### POSTURE

- Importance d'identifier les lieux en amont de l'entretien.
- Choix du vocabulaire important, du lieu d'intervention choisi en fonction du public.
- Binôme pour noter, relancer et rebondir sur les réponses.
- La posture : debout / assis (instaure plus la confiance).
- Attention à la barrière de la langue : adapter ses questions, son discours, passer par des outils ludiques ?
- Se présenter et donner un cadre > attention à ne pas générer d'attente et donc de la frustration.



# Retour à LaBase

## GROUPE 2



## TERRAIN

- Des usagers qui n'utilisent pas forcément les espaces.
- Qui retiennent les entrées principales (préfecture et poste) selon le mode d'arrivée : transport en commun, piéton.
- Un lieu rassurant (centre co).
- Lieu de vie (centre co) VS un lieu de passage (la dalle).
- Orientation facile quand les parcours sont identifiés.
- « Mal fréquenté » « Malfamé » > des entrées non empruntées.



## POSTURE

- Importance du lieu, du temps et de l'heure.
- Préparation en amont des questions pour avoir un objectif.
- Pouvoir poser de nouvelles questions sur le tas (rebondir).
- Voir la typologie aux attitudes non verbales des usagers.
- 6 refus ! Cela fait partie de l'expérience.
- Les espaces d'attentes n'ont pas forcément facilité les échanges.

# Retour à LaBase

## GROUPE 3



## TERRAIN

- Habitants, usagers, commerçants.
- Usages mixtes : agréable / désagréable.
- Connaissent plutôt le mot « esplanade ».
- Beaucoup de personnes en temps de pause.
- Certains s'orientent avec les bâtiments comme repère, d'autres les trouvent trop similaires.
- Signalétique existante, parfois insuffisante mais régulièrement dégradée.
- Pas de numéro de rue et de numéro de bâtiment.
- Utilisation du GPS impossible, l'esplanade n'est pas cartographiée sur google map.
- Dalle de Mériadeck assimilée à Auchan.
- Lieu de passage ou de repos.
- Les personnes se perdent.
- Orientation = cheminement = routine / « Facile mais difficile »

## POSTURE

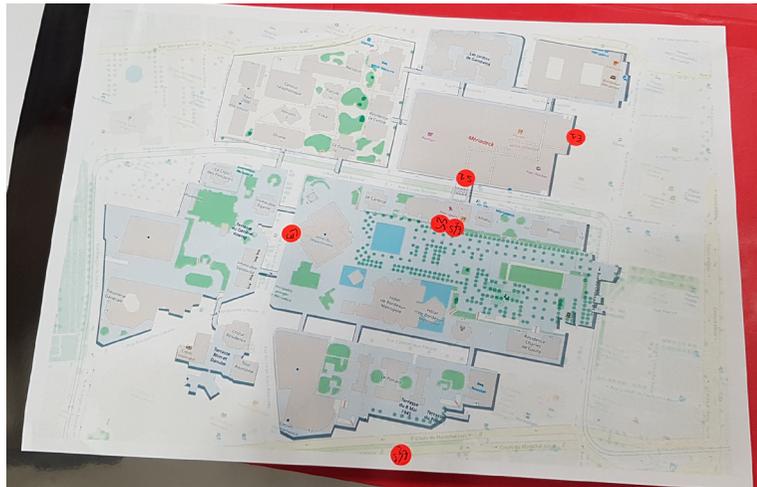
- Choix du vocabulaire important, du lieu d'intervention choisi en fonction du public.
- Opportunités sur les temps mort d'attente pour approcher les usagers.
- « On est tous tombé sur des gens qui parlent de ceux qui se perdent »



# Retour à LaBase

## QUE FAIRE DE LA MATIÈRE RÉCOLTÉE ?

À partir des entretiens réalisés, de nombreuses informations peuvent être traitées. Elles peuvent **prendre différentes formes en fonction de l'intention** que l'on veut leur donner. Voici plusieurs approches qui peuvent menés indépendamment ou en complémentarité pour valoriser les donnée dans leur intégralité :



### LA CARTOGRAPHIE :

Pertinente quand on parle de flux, de parcours. Elle capitalise les trajets et met en avant des zones et des espaces qui peuvent ensuite être qualifiés. Des cartographies peuvent être réalisées par la suite voire servir de support pour la co-création.



### LES STATISTIQUES :

Essentielles pour travailler sur de la donnée quantitative. Elles peuvent servir à catégoriser les informations voire les typologies d'acteurs rencontrés et permettre de réaliser des personas.

# Bilan

Les entretiens interviennent généralement après la première phase d'immersion et de découverte du terrain. Ils viennent **enrichir les observations et apporter des réponses** aux premières questions de contextualisation. Enfin les éléments qui ressortent des entretiens sont compilés dans la synthèse de l'état des lieux avec celle de l'immersion.

*Pour aller plus loin :*

*Les cartographies sensibles illustrent les territoires avec des éléments plus représentatifs.*

*Allez faire un tour sur*

**<http://www.geographiesubjective.org/>.**

*Vous y trouverez de nombreux exemples très inspirants.*



# Atelier 03



PARCOURS USAGER

# Le parcours usager

## DÉFINITION

Trois fonctions :

- Comprendre le parcours de l'utilisateur et **récolter son expérience**. Que ce soit dans son déplacement, ses démarches ou son orientation, l'utilisateur peut être confronté à des **freins ou des leviers**.  
Outil d'entretien sauvage.
- **Servir de support de synthèse** suite à des entretiens ou à de l'observation sur le terrain. Il regroupe ces éléments pour en faire ressortir les problématiques.
- **Outil de restitution** et de présentation pour les collaborateurs ou le client.

### Temporalité :

- Avant / pendant / après l'expérience.
- Déroulement chronologique d'une journée, d'une action, d'une expérience
- Interaction entre l'utilisateur et le sujet : points de contacts.
- Déceler les irritants, problèmes rencontrés par l'utilisateur sur son parcours : insights.

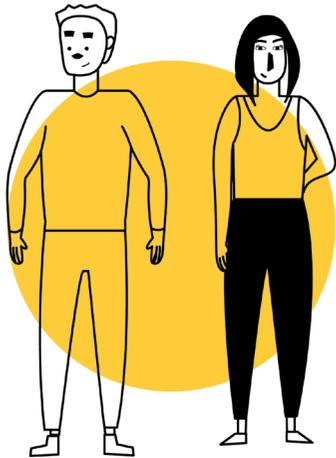
Permet à ce stade de **cartographier les points forts et faibles d'un parcours** existant.





# Outil

## PERSONAS



**Franz & Lena**  
*Touristes*



**Bao**  
*Étranger*



**David**  
*Habitant*



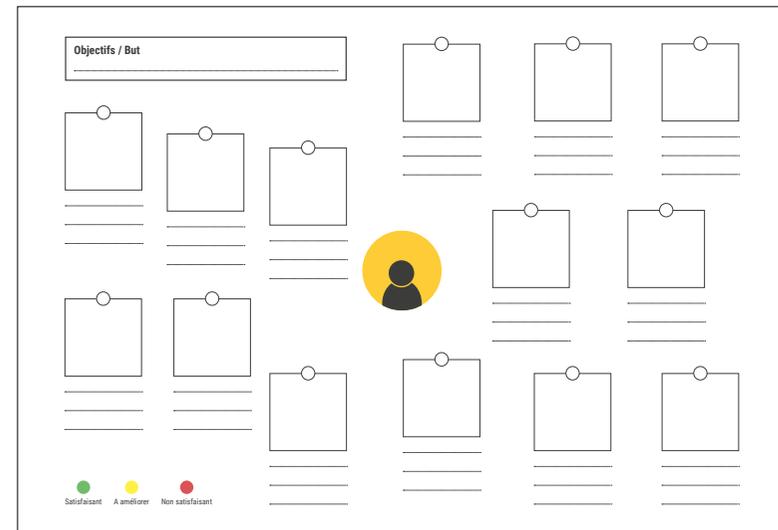
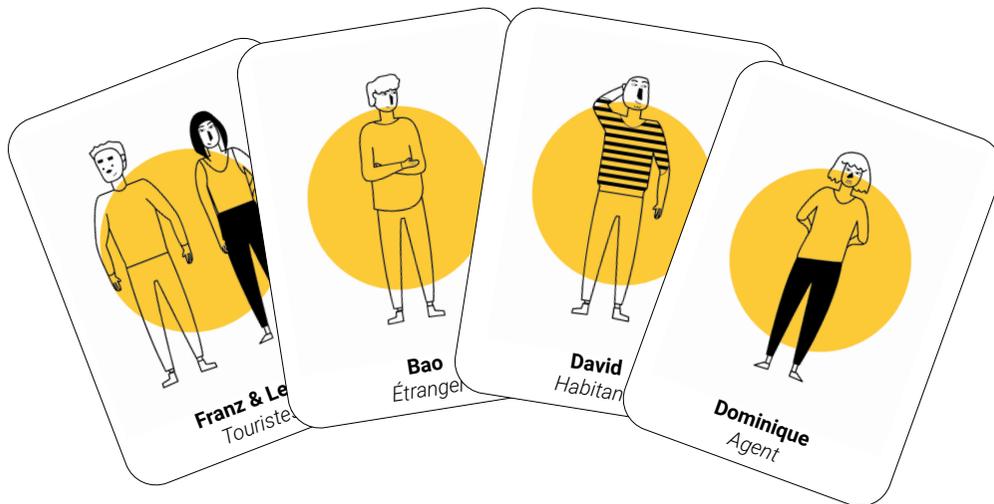
**Dominique**  
*Agent*

# Atelier

## OBJECTIF

### 4 groupes :

À partir des personas, chaque groupe doit réaliser son parcours usager au regard de son objectif. Il apportera des réflexions qui serviront pour l'atelier de co-création.



# Synthèse état des lieux



## L'IMMERSION

Partir découvrir le terrain, l'écosystème, **observer**. Cette étape in situ est fondamentale pour comprendre le terrain et savoir dans quel cadre va évoluer le projet.

## LES ENTRETIENS

Ils nourrissent et enrichissent cette connaissance de l'écosystème. Tant avec les usagers qu'avec les parties prenantes, ils **apportent de la matière à qualifier et quantifier**.

## LE PARCOURS USAGER

Connaître les flux, les émotions va permettre de **mettre en évidence les freins et les problématiques** auxquels il est confronté.

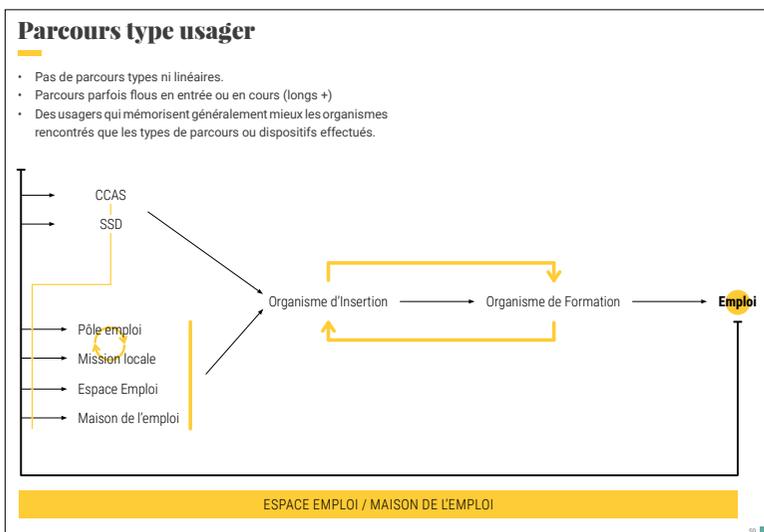
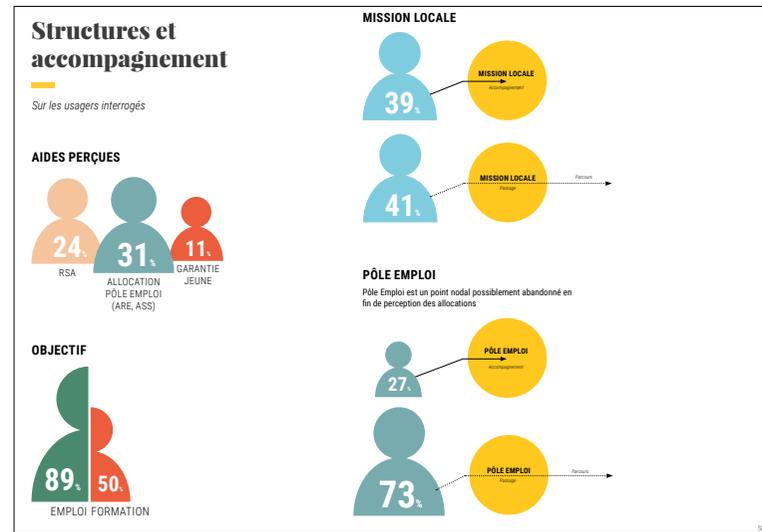
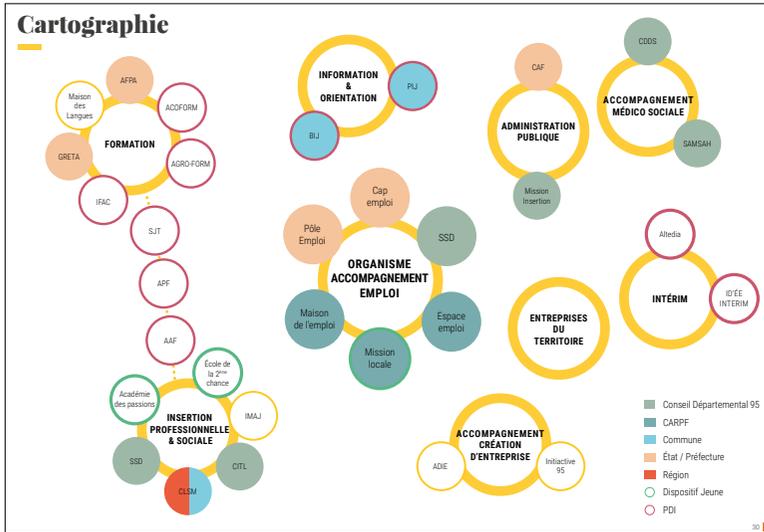


## SYNTHÈSE

Restitution de la matière récoltée.  
Cette synthèse est présentée lors d'un COPIL (réunion de projet) où l'on valide des **axes de réflexion** servant de base à la co-création.

# Livrable

## SYNTHÈSE



- ### Axes
- POUR LES ATELIERS DE CO-CREATION
- |  |  |
|--|--|
| <b>01</b> Usager acteur impliqué de son parcours   | <b>05</b> Relation administration / usagers et usagers / administration                                |
| <b>02</b> Définition d'un parcours, d'étapes identifiées vers un objectif, par l'utilisateur et par le professionnel | <b>06</b> Redonner confiance (en soi et dans le travail)   |
| <b>03</b> Lien de suivi entre les structures sur l'accompagnement de l'utilisateur                                   | <b>07</b> Un accompagnement global renforcé vers l'emploi intégrant une levée des freins périphériques |
| <b>04</b> Réseau de l'emploi, communication entre partenaires  | <b>08</b> Représentations croisées usagers / entreprise partenaires                                    |

# Livrable

## AXES DE RÉFLÉXION

Définir les axes de réflexion qui serviront de support pour l'atelier de co-création du 25 Mars.

**01**

**02**

**03**

**04**

**05**

**06**

# Restitution Atelier 03

OBSERVER L'USAGER

# Problématique

UTILISATION DE LA DALLE DE MÉRIADECK.



# Outils principaux

---

## PARCOURS USAGER

Récolte l'expérience de l'utilisateur sur différentes temporalités (avant/pendant/après). Le parcours peut être utilisé soit pour effectuer des entretiens avec les usagers soit comme outil de restitution de l'observation et des entretiens par questionnaires.



## PLAN

En complément du parcours usager, basé sur l'expérience, la carte ou le plan montre les flux de la personne interrogée et peut mettre en évidence des problématiques liées au déplacement.



## PERSONAS

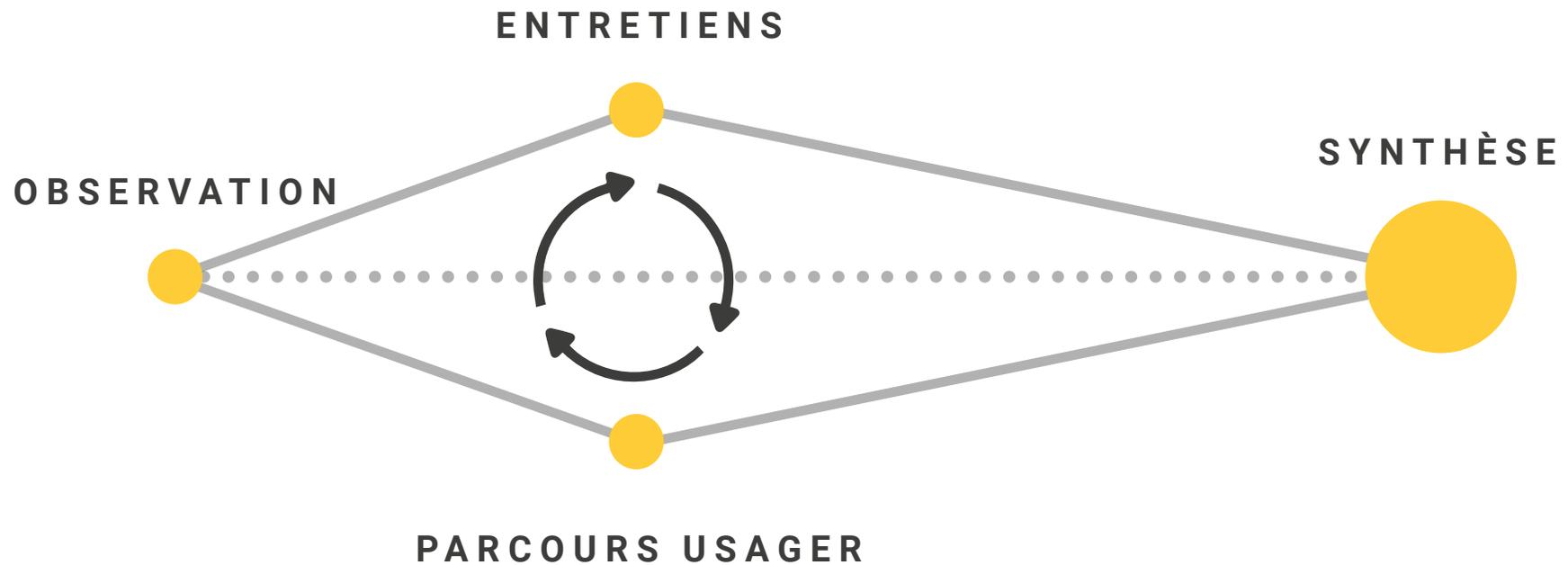
Nous avons proposé 4 personas issus du terrain (observation et entretien) afin de développer le parcours usager..



# Outils principaux

## IMMERSION

L'état des lieux comprend plusieurs outils, postures : l'observation, les entretiens et le parcours usager. La première est l'observation afin de comprendre le contexte du projet et d'orienter la suite de la démarche. Les entretiens et le parcours peuvent être menés dans l'ordre qui vous semble le plus cohérent dans un sens ou un autre - selon votre projet - sachant que le parcours va nourrir les entretiens et vice-versa. L'objectif étant d'avoir un maximum de matière pour réaliser une synthèse et construire des axes de réflexion.

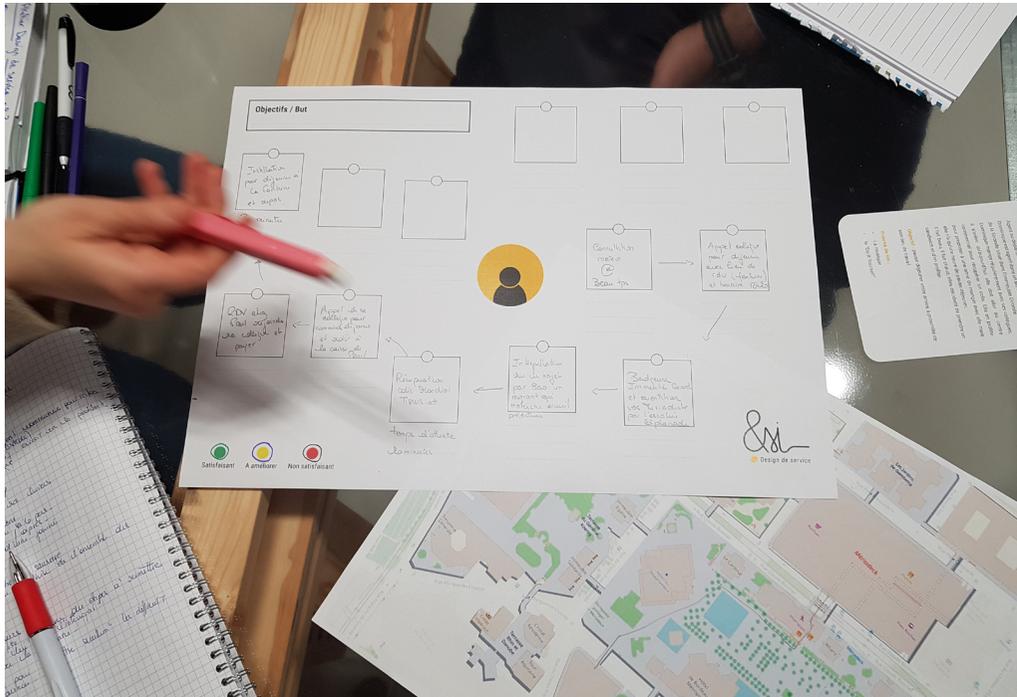


# Parcours usager

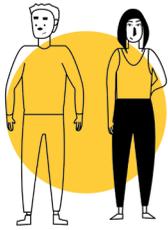
Les participants ont formé 4 groupes, un par persona. Ensemble ils devaient imaginer le parcours de leur persona en tenant compte de sa problématique.

En parallèle de la description des étapes du parcours, la représentation du parcours était tracée sur la carte de la dalle de Mériadeck.

Les personas préalablement constitués par l'équipe ont servi de prétexte pour questionner l'outil et le manipuler.



# Parcours usager



**Franz & Lena**  
Touristes

Architectes, en couple depuis 4 ans.

Réside à l'hôtel Eklo sur la rive droite (jardin botanique).

Franz et Lena, touristes Allemands sont de passage à Bordeaux sur la route des vins.

Ils sont passionnés d'architecture et de gastronomie.

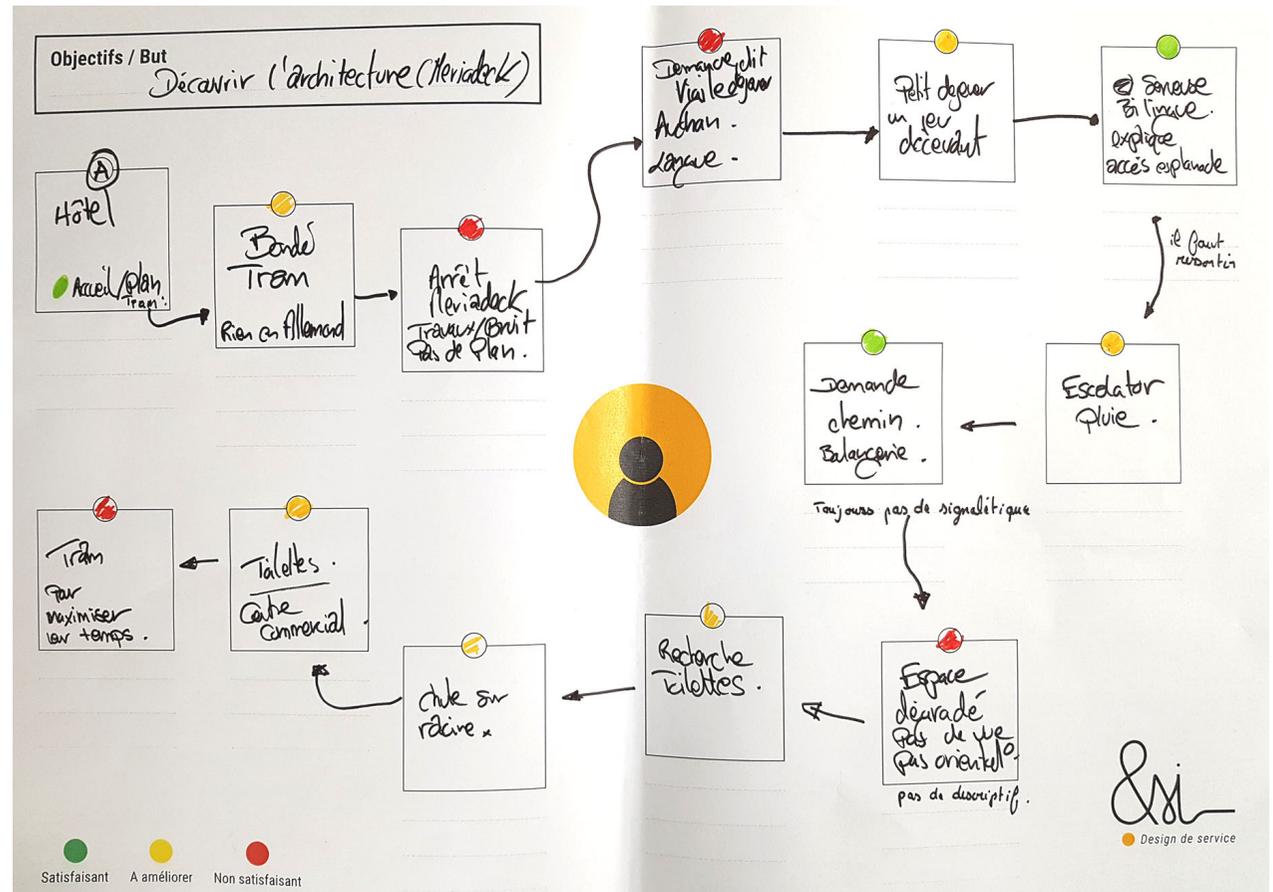
Ils sont là pour deux jours à Bordeaux et ont décidé de partir à la découverte de sa richesse architecturale.

Ils souhaitent passer par la dalle de Mériadeck, attirés par cette architecture géométrique.

**Objectif :** découvrir l'architecture de Bordeaux, dont Mériadeck.

## Priorité de vie :

- Découvrir le patrimoine en Europe
- Profiter de leurs vacances



## Ce qui ressort du parcours :

- Barrière de la langue
- Indication, plan, orientation
- Manque de signalétique
- Manque d'informations sur le patrimoine (cartel)



# Parcours usager



**Dominique**  
Agent

Agent au département depuis 10 ans.

Dominique est agent dans un service du département de la Gironde situé dans l'Immeuble Gironde.

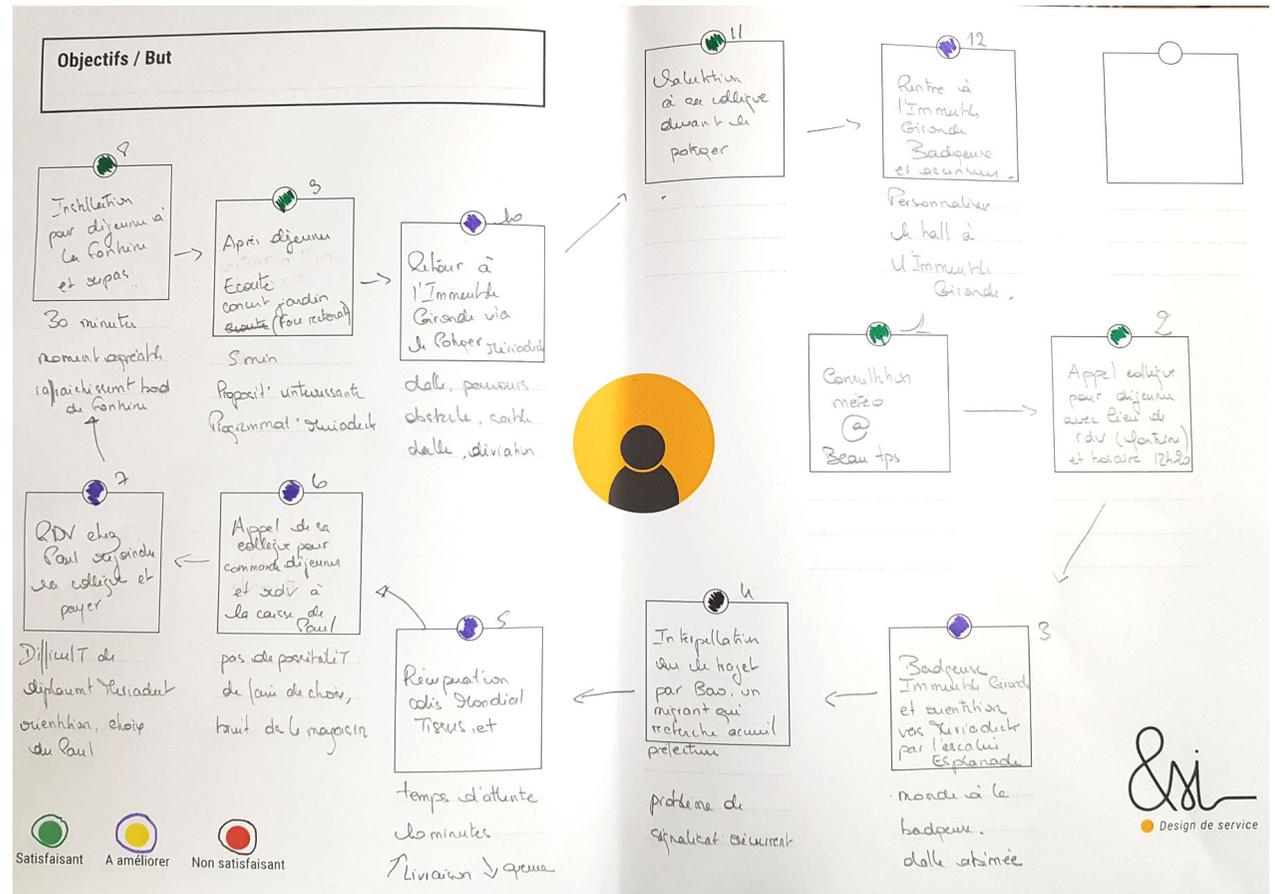
Dominique mange régulièrement avec ses collègues, il s'avère qu'aujourd'hui elle doit aller au centre commercial pour récupérer un colis. Elle en profite pour proposer à une amie de manger avec elle mais elle n'a qu'une heure de pause déjeuner.

Il fait beau, il fait chaud, elles décident de prendre un sandwich et d'en profiter.

**Objectif :** pause déjeuner entre amies à proximité de son lieu de travail.

## Priorité de vie :

- La musique
- le "Do It Yourself"



## Ce qui ressort du parcours :

- Perte de temps sur les parcours (pause déjeuner réduite)
- Offre de restauration limitée
- Manque de dynamisme de la dalle
- Espace de repos

# Parcours usager



Bao vient tout juste d'arriver en France pour rejoindre une partie de sa famille sur Bordeaux.

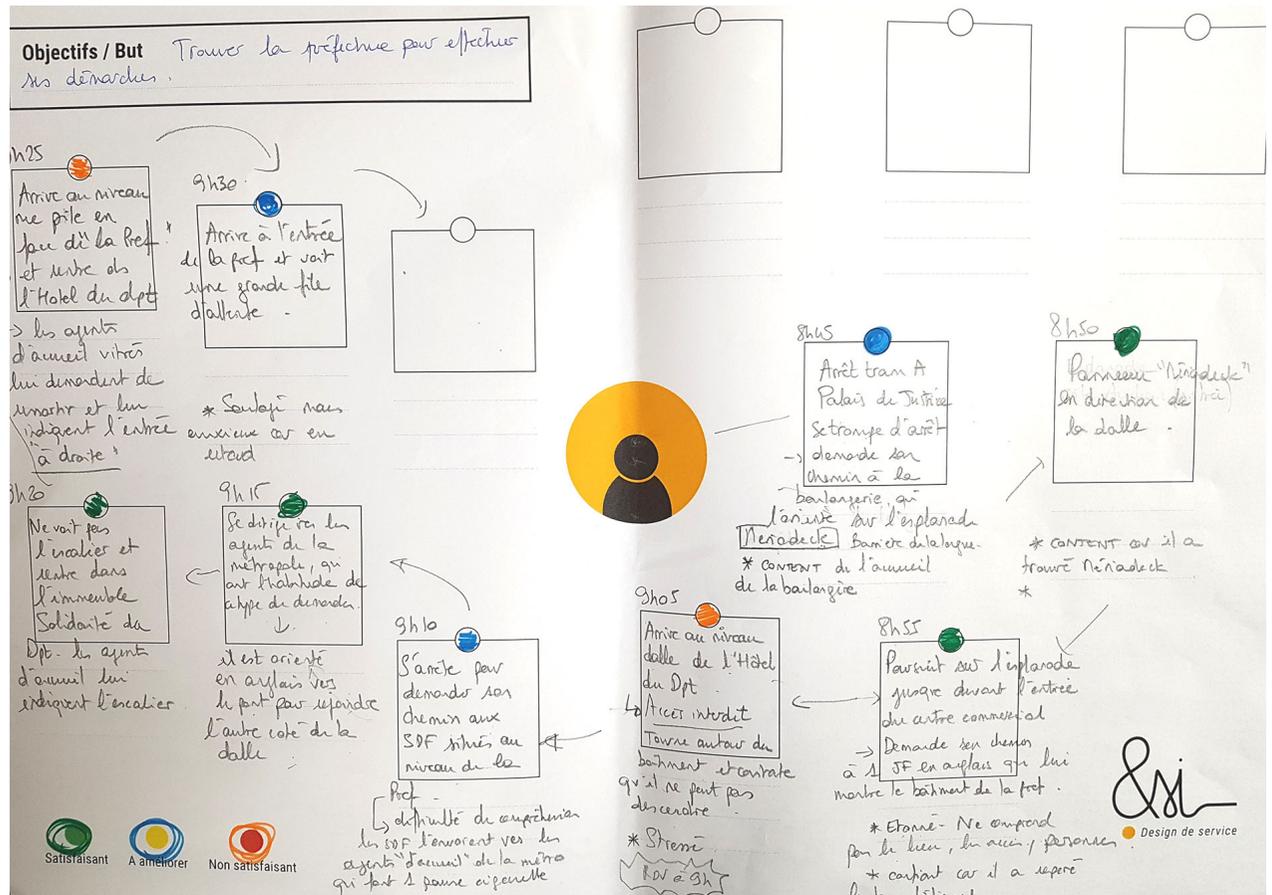
Avant de trouver un travail et un logement pour s'installer pleinement, Bao doit demander son titre de séjour.

Son cousin ne peut pas l'accompagner à la préfecture car il travaille, Bao décide donc d'y aller seul mais ne connaît que quelques mots en français, en revanche il se débrouille un peu plus en Anglais.

**Objectif :** trouver la préfecture pour effectuer ses démarches.

## Priorité de vie :

- Valider ses démarches administratives
- S'intégrer dans une nouvelle culture
- Fonder une famille



## Ce qui ressort du parcours :

- Barrière de la langue
- Identification entre les différents niveaux de la dalle
- Signalétique
- Préparation amont / orientation sur place

# Synthèse

## PARCOURS USAGER

Cet outil n'est pas linéaire pour ne pas préjuger d'un parcours type et réajuster les étapes (temporellement) selon les usagers rencontrés.

L'analyse des émotions et de la satisfaction ou non de chaque étape permet d'appuyer sur les points positifs ou négatifs et d'identifier des leviers d'interventions.

The diagram is a User Journey Map template. It features a central yellow circle with a black silhouette of a person. Surrounding this central figure are 15 rectangular boxes, each representing a step in the user journey. Each box has a small white circle at the top center and three horizontal dashed lines below it for notes. In the top left corner, there is a box labeled "Objectifs / But" with a horizontal line underneath. At the bottom left, there is a legend with three colored circles: a green circle labeled "Satisfaisant", a yellow circle labeled "A améliorer", and a red circle labeled "Non satisfaisant".

# Synthèse



## AXES DE RÉFLÉXION

Axes définis lors de l'atelier, sur lesquels nous nous appuyons pour la co-création.

# Revaloriser et Dynamiser

**01** **Orientation en amont/pendant**  
Orientation universelle

**02** **Clarification des usages et des espaces**  
Se reposer, se poser, s'abriter

**03** **Faire converger les différents usagers**  
Lieu de convergence

**04** **Créer une image, une identité à Mériareck**

**05** **Valoriser le patrimoine l'histoire, l'architecture**

# Bilan

Un atelier de synthèse sur la partie IMMERSION où nous avons pu tester différents outils tels que la grille d'entretien et le parcours usager. Cette phase est primordiale pour la suite de la démarche. Elle explore le terrain, le contexte et son écosystème pour avoir assez de données. Une fois suffisamment d'éléments récoltés, la phase de CO-CRÉATION va apporter de nombreuses idées ancrées dans un contexte bien identifié.



# La co-création

—  
THÉORIE

04

# COVID-19



À partir de ce point, les ateliers les ateliers suivants ont été menés après le confinement.

Des mesures adaptées sont mises en place pour garantir la sécurité et les gestes barrières ; la jauge des ateliers est limitée à 10 personnes, masques obligatoires, distanciation physique et gel hydroalcoolique.

La thématique des ateliers a elle aussi évoluée pour s'axer sur l'organisation du travail pendant/après la crise et sur le vécu des participants.

Cela a permis de donner un nouvel élan entre les participants qui étaient contents de se retrouver malgré les mesures imposées.

# Atelier 04



CO-CRÉATION

# La co-création

## PRÉ-REQUIS

### DÉFINIR

*des axes à investir pour la co-création (issus de la phase terrain)*

### PRIORISER

*les axes sur lesquels on souhaite apporter des solutions*

### DÉFINIR

*les objectifs à atteindre durant les ateliers*

### CONSTRUIRE

*un ou des ateliers sur mesure en fonction de la problématique*

# Les ateliers

## LES PARTICIPANTS



AVEC QUI ?



Agents



Usagers



Mixte

*Adapter sa posture, ses outils et son animation en fonction de la signalétique des participants.*

**Agents** - fonctionnalité, processus, mise en place effective ...

**Usagers** - approche individuelle, attentes, résultats, retour d'expérience ...

# Les ateliers

## LES PARTICIPANTS



### COMBIEN ?

*Le nombre de participants dépend du nombre d'animateurs.*

Environ 6 à 10 participants pour un animateur.

Une quinzaine maximum pour deux animateurs.

Privilégier les groupes de 4 / 5 personnes pour les sous groupes pour que chacun puisse s'exprimer.

# Les ateliers

## LA DURÉE



### QUEL TIMING ?

*Les séances de créativité sont intenses, privilégiez les courtes durées.*

1/2 journée à une journée si le sujet le nécessite.

Il est possible d'organiser des ateliers en série, où le premier vient enrichir le second puis le troisième avec les mêmes participants ou d'autres pour ouvrir le spectre.

# Les ateliers

## LIEUX



### OÙ FAIRE L'ATELIER ?



In situ



Dans la rue



Espace neutre

Le lieu a son importance pour des questions logistiques et/ou créatives.

Les lieux neutres permettent de mettre tous les participants sur un même pied d'égalité et de favoriser la créativité.

La rue permet d'interagir avec les usagers lorsqu'ils sont difficiles à capter ou à réunir sur un espace temps donné.

# Les ateliers

## OUTILS - EXEMPLE



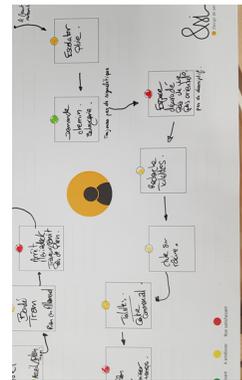
### OUTILS



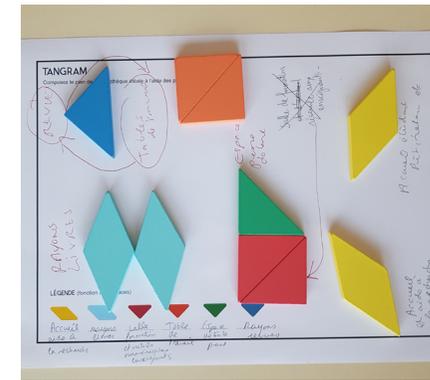
Cartes



Plan / Flux



Parcours



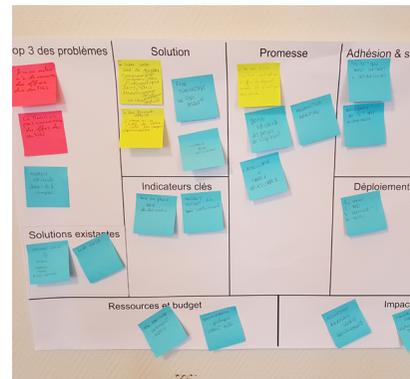
Schémas



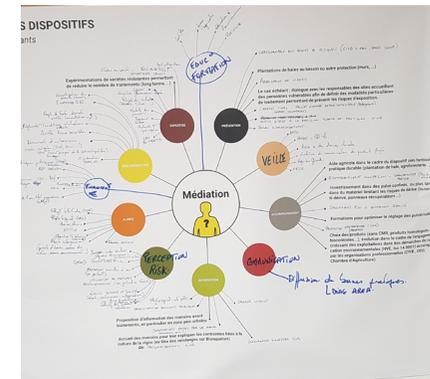
Scénario



Processus



Modèle Canvas



Cartographie

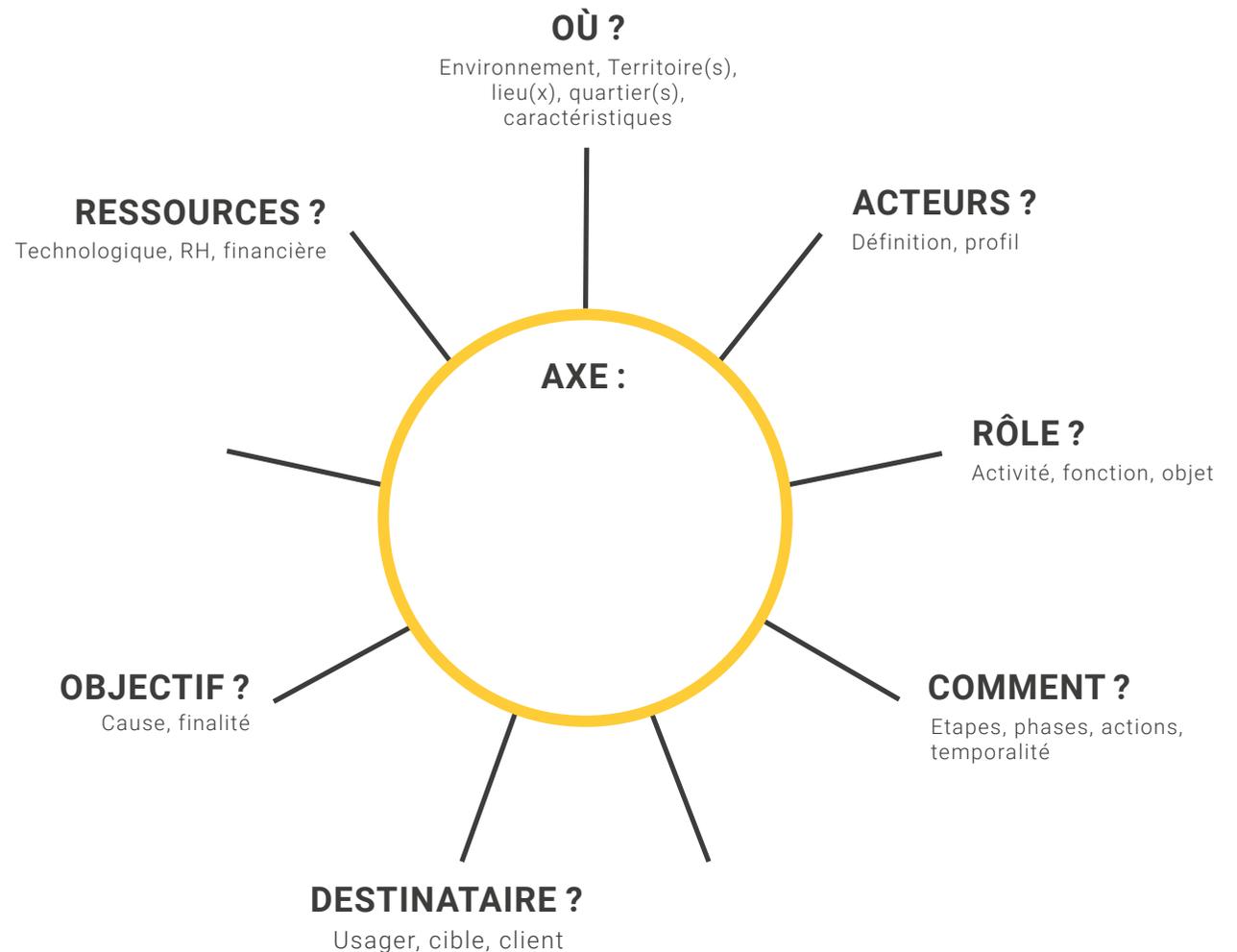


# Les ateliers

## OUTILS - EXEMPLE La carte mentale

Brainstorming, mindmap, carte heuristique...

La carte mentale permet de collecter et d'organiser des idées sous une forme synthétique. C'est un état des lieux mais aussi un espace de réflexion et d'échange pour rebondir sur les idées des autres.



# Les ateliers

## OUTILS - EXEMPLE



### OUTILS



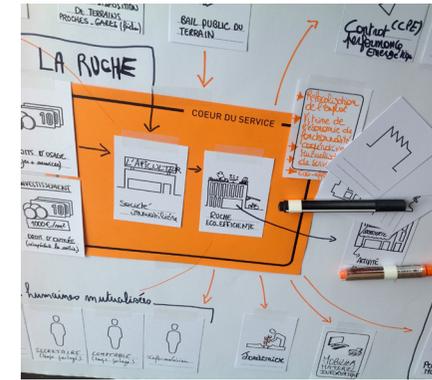
Post-it



Carte mentale



Benchmark inspirant



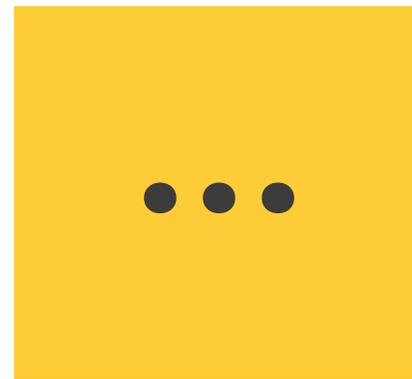
System map



Dessin sur photos



Storytelling



# Les ateliers

## OBJECTIFS



### QUEL SUJET ?

Expliquer le contexte, le choix des axes, les objectifs de l'atelier en début de séance pour ne pas créer de frustration, d'incompréhension et faire partir chaque participant sur un même socle de connaissance.

- Exposer ce qui a été fait en amont
- Définir les attentes et les résultats de l'atelier
- Développer les règles de la créativité



*Rebondissez sur les idées des autres*



*Ecoutez-vous les uns et autres*



*Sortez du cadre*



*Ne perdez jamais de vue l'utilisateur*



*Suspendez votre jugement*



*Croisez les points de vue*



*Produisez des idées en quantité  
Encouragez les idées folles et audacieuses*

# Atelier de co-création



## AXES

### COVID 19 ET ORGANISATION DU TRAVAIL

- 01** **Espace de travail post confinement** (lieux, organisation spatiale et temporelle, fonctionnalité / usages des espaces)
- 02** **Lien social entre collègues et télétravail** (passation des dossiers, réunion d'équipe, vie professionnelle, reconnaissance)
- 03** **Management et télétravail** (manager ses équipes à distance, verticalité versus horizontalité, rôle du manager)

# Pratique

## AXE 1 - PERSONA

**Espace de travail post confinement**  
(lieux, organisation spatiale et temporelle, fonctionnalité/ usages des espaces)



**Lilou**  
Agent

### **Lilou 29 ans.**

*Fait partie du groupe de travail pour repenser les espaces au Département. Travaille à l'immeuble Égalité.*

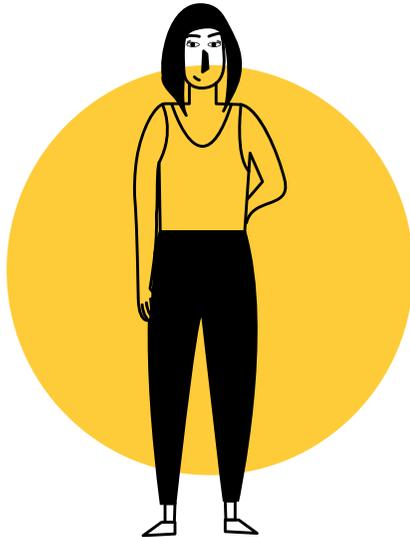
« Avec la crise sanitaire nous avons dû adopter de nouveaux modes de travail, afin d'anticiper la reprise complète du travail et qu'elle se passe au mieux. Pour cela, le département a constitué un groupe de travail pour repenser les espaces ou les modes de travail d'aujourd'hui et de demain, car on doit s'adapter, c'est inhérent. Dans le groupe tout le monde a un avis différent sur la question avec ce qu'il a vécu durant le confinement et sa situation personnelle : télétravail versus présentiel... Je suis partagée entre l'envie de revoir mes collègues, car aller au bureau m'a manqué et l'appréhension aussi. Tout le monde va t il respecter les gestes barrières ? Comment va t'on adapter nos modes de travail ? Télétravail, roulement ? Le modèle de l'open space va t il perdurer ? Comment assurer la cohésion d'équipe dans les espaces de travail ou à la maison ? Car ça, je dois bien l'avouer, ça m'a manqué. »

# Pratique

## AXE 2 - PERSONA

### Lien social entre collègues et télétravail

(passation des dossiers, réunion d'équipe, vie professionnelle, reconnaissance)



**Marion**  
*Agent*

### **Marion 35 ans**

*travaille au Département de la Gironde*

Deux enfants de 3 et 6 ans.

« Le confinement puis le déconfinement, ça a été compliqué à gérer à la maison (et ça l'est toujours), entre l'école pour les enfants, généralement le matin le télétravail pour mon conjoint et moi, il faut jongler entre vie professionnelle et vie personnelle, pas facile avec deux enfants en bas âge de faire des réunions en distanciel ou de se concentrer.

On a dû adapter nos horaires de travail, enfin surtout moi car mon chef était plus conciliant sur la flexibilité. Je travaille un peu plus en soirée et commence plus tard le matin, c'est assez complexe de faire le lien avec mon collègue Fabrice, avec qui je travaillais de manière fluide habituellement. L'organisation de la passation des dossiers, la communication, tout à été chamboulé avec cette crise, on est encore en train de s'adapter.

Le côté très positif, c'est qu'habituellement j'ai une heure de trajet par jour, là je passe plus de temps avec mes enfants et c'est vraiment agréable ! »

# Pratique

## AXE 3 - PERSONA

**Management et télétravail** (manager ses équipes à distance, verticalité versus horizontalité, rôle du manager)



**Yves**  
*Manager*

### **Yves 58 ans**

*Manager d'une équipe au Département.*

« La crise sanitaire... Ha un vrai sujet. Je suis manager depuis 15 ans maintenant, et jamais je n'ai eu autant à m'adapter. Elle nous en fait voir de toutes les couleurs cette période !

Pendant le confinement et encore aujourd'hui j'ai dû gérer les équipes à distance, pas facile facile quand on est pas à côté de ses équipes pour maintenir la cohésion, la productivité et le suivi !

J'ai pu voir différent profil dans mes équipes, ceux pour qui ça n'allait pas du tout ce mode de travail, ils se sentait perdu, j'ai renforcé le lien avec plus d'appels téléphoniques pour ceux qui en avaient besoin.

Et puis d'autre pour qui ça a permis plus de liberté, d'autonomie avec de belles initiatives.

Alors aujourd'hui je me demande, c'est quoi le manager 3.0 ? »

# Outil

## JEU DE CARTE

<p>Action</p>  <p>Réunion interne</p>	<p>Action</p>  <p>Réunion externe</p>	<p>Action</p>  <p>Faire une pause</p>	<p>Nombre de personnes</p>  <p>Personne</p>	<p>Nombre de personnes</p>  <p>Personnes</p>	<p>Nombre de personnes</p>  <p>Personnes</p>	<p>Mode de travail</p>  <p>Présentiel</p>	<p>Mode de travail</p>  <p>Télétravail</p>	<p>Mode de travail</p>  <p>Mixte</p>
<p>Action</p>  <p>Travailler en groupe</p>	<p>Action</p>  <p>Travailler seul</p>	<p>Action</p>  <p>Partager Partage d'information Transmission de dossier</p>	<p>Nombre de personnes</p>  <p>Personnes</p>	<p>Nombre de personnes</p>  <p>Personnes</p>	<p>Nombre de personnes</p>  <p>Personnes</p>	<p>Logistique</p>  <p>Enfants Garde d'enfants Vos enfants n'ont pas école.</p>	<p>Logistique</p>  <p>Transports Votre voiture est en panne, mais vous devez vous déplacer</p>	<p>Logistique</p>  <p>Serveur Vous n'avez pas accès au serveur central</p>
<p>Action</p>  <p>Rencontre Échange informel avec les collègues</p>	<p>Action</p>  <p>Gérer Gestion d'équipe Management</p>	<p>Action</p>  <p>Se restaurer</p>				<p>Logistique</p>  <p>Internet Mauvaise connexion Internet chez vous</p>	<p>Logistique</p>  <p>Open space Vous travaillez dans un espace partagé</p>	<p>Logistique</p>  <p>-----</p>
<p>Action</p>  <p>Retrouver Évènement d'équipe Team building</p>	<p>Action</p>  <p>Organiser Gestion du temps vie privée/vie professionnelle</p>	<p>Action</p>  <p>-----</p>						

# Outil

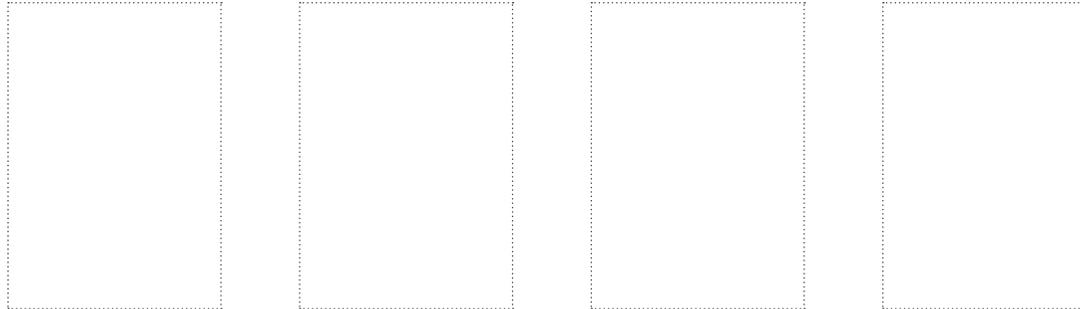
## STORY TELLING

### ESPACE DE TRAVAIL POST

#### CONFINEMENT

(lieux, organisation spatiale et temporelle, fonctionnalité/  
usages des espaces)

**2** Dessinez votre idée : logo,  
plan etc...



**1** Ecrivez le scénario du point de vue de votre persona.



# Atelier de co-création



## MODÈLE CANVAS

### Affiner les idées

- Approfondissement du concept avec des catégories sur mesure
- Synthétise les grands axes d'un projet
- Construit un tableau de bord et des objectifs concrets
- Commencer par remplir les grands composants du projet et affiner au fur et à mesure

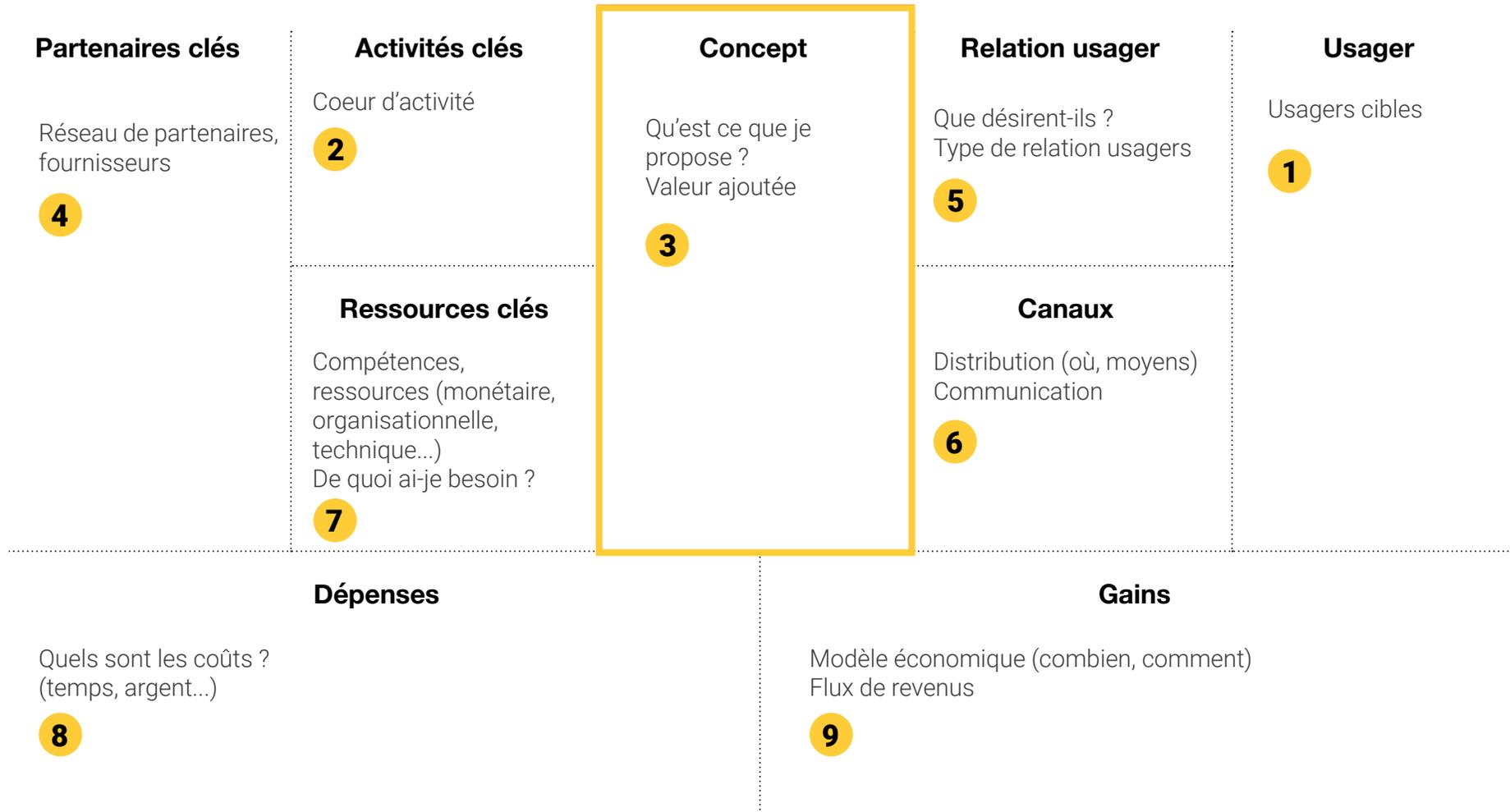
Exemple de catégories :

- Top 3 des problèmes
- Bénéficiaires
- Solutions existantes
- Indicateur
- Déploiement
- Impact
- Ressources
- Adhésion et soutien

# Atelier de co-création

## MODÈLE CANVAS

### Exemple



# Atelier de co-création

## SÉLECTIONNER

- A la fin de l'atelier afficher l'ensemble des idées co-conçues.
- Chaque participant prend la parole pour énoncer des critiques constructives (points forts, faiblesses de l'idée) et des pistes d'améliorations.
- Les participants votent par gommettes (idées proches regroupées).
- Les idées les plus plébiscitées seront prototypées.



# Atelier de co-création

## GRILLE D'ÉVALUATION

### Prendre une décision collective



- Elaboration collective d'une grille de critère et notation en amont de l'atelier
- Prioriser les idées au regard de la thématique initiale
- Une approche synthétique et objective pour sélectionner les pistes à développer en phase de prototypage
- Critères de notation adaptés en fonction du projet, il peut comprendre des champs variés : création d'emploi, respect environnemental, création de valeur, économie sociale et solidaire, faisabilité, originalité, temporalité d'implémentation, investissement...

<i>Critères</i>	<b>ORIGINALITÉ</b>	<b>FAISABILITÉ</b>	<b>EFFICACITÉ</b>	...
<b>01</b> Nom de l'idée	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	
<b>02</b> Nom de l'idée	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	
<b>03</b> Nom de l'idée	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	
<b>04</b> Nom de l'idée	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	
<b>05</b> Nom de l'idée	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	
...				

# Restitution Atelier 04

CO-CRÉATION

# 04



## **LA CO-CRÉATION DE SOLUTIONS**

Et si on transformait les axes déterminés durant la synthèse de l'immersion, en solutions ?  
Comment construire un atelier de co-création ? Quels outils d'animation ?

Reprise des ateliers après le confinement dû au COVID19.

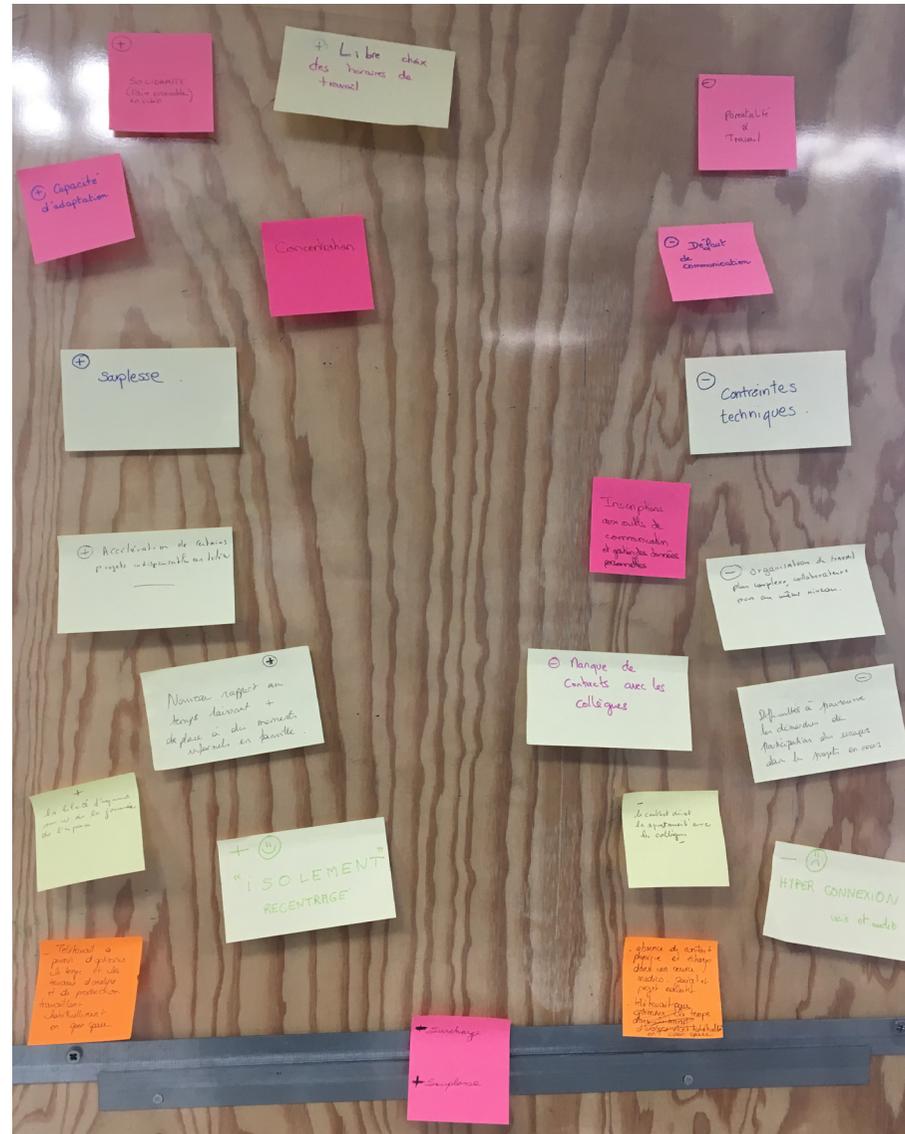
11 participants présents répartis sur différents espaces de LaBase, avec le respect des règles et gestes barrières en vigueur.

Une première partie théorique dense pour répondre à l'ensemble des interrogations et découvrir comment organiser un atelier mais aussi les outils.

# Problématique

## COVID 19 ET ORGANISATION DU TRAVAIL

Nous avons pris le parti de changer la thématique initiale (Dalle de Mériadeck) qui a servi de sujet pour les 3 précédents ateliers, pour une liée à la situation de crise que nous traversons. Les participants peuvent alors se saisir de leurs propres vécus et expériences pour enrichir la thématique et répondre à la problématique.



Brise glace, un point positif et un point négatif du confinement liés à la thématique pour chaque participant.

# Outils principaux

---

## PERSONAS

Nous avons proposé 3 personas issus des échanges et des vécus de chacun pour illustrer les situations vécues.



## CARTES

Un tirage au sort de 4 cartes ( action, nombre de personne, mode de travail et logistique) ont permis d'aiguiser la créativité et ainsi répondre à des problématiques spécifiques liées aux personas.



## STORYTELLING

Il sert à raconter une histoire du point de vue de l'utilisateur pour décrire un service, son fonctionnement, son organisation et sa plus value. Il facilite la communication et l'expression de l'idée en projetant l'utilisation du service.



# Outils principaux

## CO-CRÉATION

La co-création est une étape essentielle dans un projet car elle permet la projection de la matière récoltée sur le terrain. Que ce soit avec les usagers, les agents (ou professionnels) ; les outils accompagnent la mise en forme des idées pour les rendre intelligibles. Ils peuvent être de différentes natures, supports, formats pour s'adapter au mieux à la situation.

Il n'y a pas de règle pour le choix des outils, il faut qu'ils soient simple d'utilisation, facilement manipulables et appropriables.

Certains outils ont cependant des objectifs précis, comme les plans pour de la représentation spatiale ou les cartographies mentales qui s'utilisent principalement en début de séance pour faire un état des lieux de l'existant et ouvrir les perspectives.



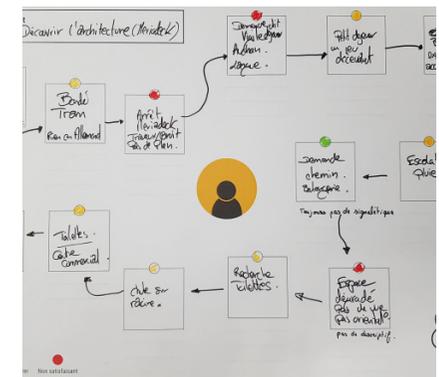
Storytelling



Dessin sur photos



Scénario



Parcours

# Co-création

Les participants ont formé 3 groupes, un par persona et axe de travail. A partir du tirage au sort des cartes (action, nombre de personne, mode de travail et logistique), ils ont dû répondre à une situation sur laquelle leur persona est confronté.

Un storytelling est alors constuit pour raconter la solution envisagée pour répondre à la situation.

Les différents storytelling sont présentés en plénière afin d'échanger et d'enrichir les solutions. Certains se font écho, voire peuvent se mixer.



# Co-création

## 01 Espace de travail post confinement (lieux, organisation spatiale et temporelle, fonctionnalité / usages des espaces)



**Lilou**  
Agent

### **Lilou 29 ans.**

*Fait partie du groupe de travail pour repenser les espaces au Département. Travaille à l'immeuble Égalité.*

« Avec la crise sanitaire nous avons dû adopter de nouveaux modes de travail, afin d'anticiper la reprise complète du travail et qu'elle se passe au mieux. Pour cela, le département a constitué un groupe de travail pour repenser les espaces ou les modes de travail d'aujourd'hui et de demain, car on doit s'adapter, c'est inhérent.

Dans le groupe tout le monde a un avis différent sur la question avec ce qu'il a vécu durant le confinement et sa situation personnelle : télétravail versus présentiel...

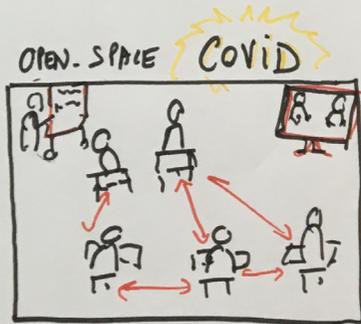
Je suis partagée entre l'envie de revoir mes collègues, car aller au bureau m'a manqué et l'appréhension aussi. Tout le monde va-t-il respecter les gestes barrières ? Comment va-t-on adapter nos modes de travail ? Télétravail, roulement ? Le modèle de l'open space va-t-il perdurer ? Comment assurer la cohésion d'équipe dans les espaces de travail ou à la maison ? Car ça, je dois bien l'avouer, ça m'a manqué. »

# Co-création

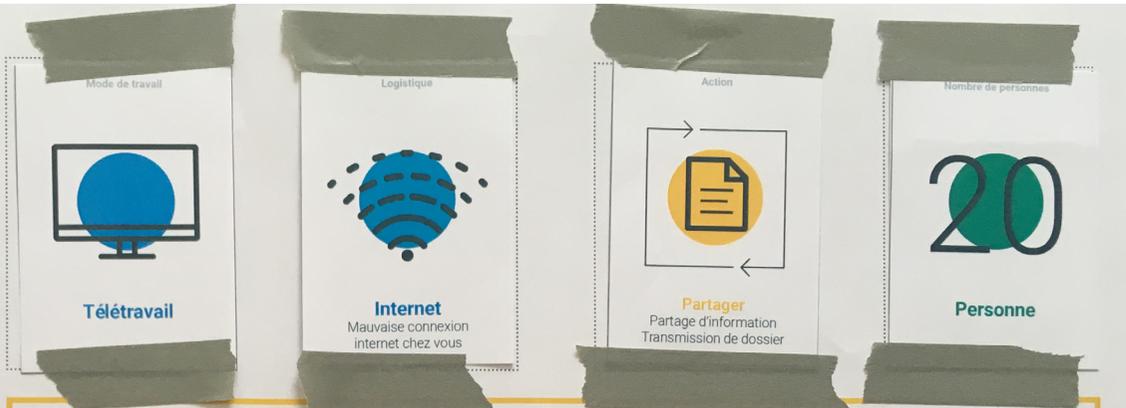
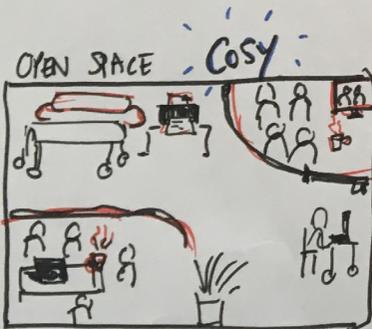
## ESPACE DE TRAVAIL POST CONFINEMENT

(lieux, organisation spatiale et temporelle, fonctionnalité/ usages des espaces)

**2** Dessinez votre idée : logo, plan etc...



## GIRONDE ÉGALITÉ



**1** Ecrivez le scénario du point de vue de votre persona.

Pas de connexion de qualité possible ; les 20 membres du groupe de travail doivent partager des données pour finaliser un projet.

Solution : les 20 personnes se réunissent au sein d'une "BIG BASE", localisée sur un étage de l'immeuble Grande Égalité reconfiguré en espace collaboratif modulable, permettant de mixer présentiel et virtuel

- d'étoffer les participants ni contraintes salariales
- en d'aménager des espaces + cosy et connectés si les conditions le permettent ☺

besoin des espaces en ligne via 1 applicat → Téléphone

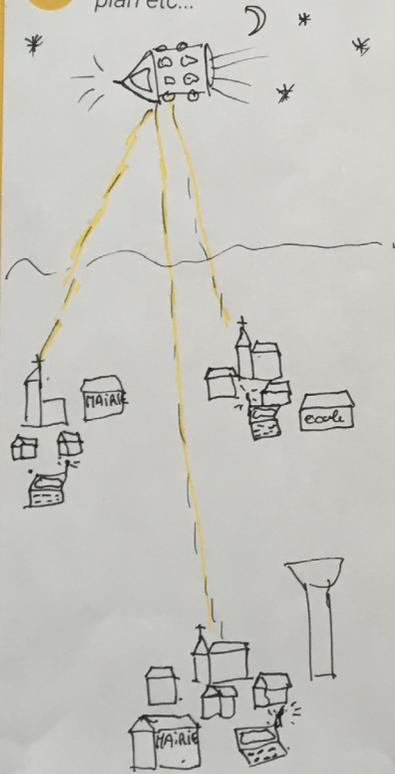
# Co-création

## ESPACE DE TRAVAIL POST

### CONFINEMENT

(lieux, organisation spatiale et temporelle, fonctionnalité/ usages des espaces)

**2** Dessinez votre idée : logo, plan etc...



**1** Ecrivez le scénario du point de vue de votre persona.

Pas de connexion de qualité possible pour chacun :

↳ éloignement et positionnement territorial de 20 personnes très varié.

↳ obligation de partager l'info, les données ou docs.

solutions :

- Partenariat entre les collectivités territoriales pour 1 maillage très léger - permettant une connexion optimum. Possibilité pour les agents de télétravailler au bénéfice de relais performant au plus près de chez soi, mais 10 kms (la ville de 10 kms) ou (mini bases territorialisées -)

W Am la.  
Cohésion d'équipe  
post télétravail

appelé à venir au secours  
au personnel.

Mutualisation des  
espaces très légers.

# Co-création

L1200

## ESPACE DE TRAVAIL POST

### CONFINEMENT

(lieux, organisation spatiale et temporelle, fonctionnalité/ usages des espaces)

**2** Dessinez votre idée : logo, plan etc...

Action

Réunion externe

Mode de travail

Mixte

Logistique

Serveur  
Vous n'avez pas accès au serveur central

Nombre de personnes

500

Personne

**1** Ecrivez le scénario du point de vue de votre persona. collectif avec visio.

*individuel*

Télé W + bureau + Salle de réunion + Espace extérieur

= réunion externe mixte

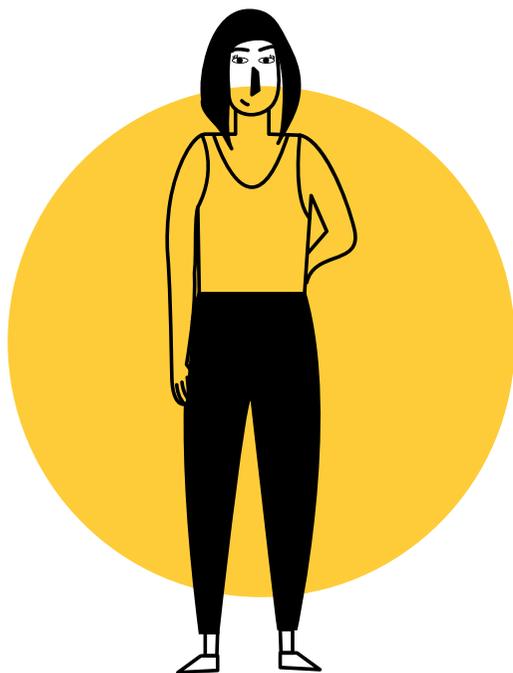
Animation : « collaborateurs inf »  
gestion du temps  
+ gestion temps parole  
+ technique

↓  
Avant: envoi documents

→ outils : - chats (partagés...)  
- ? en direct  
- sondage et vote en direct  
- en ligne (ex SLiDo)

# Co-création

## 02 Lien social entre collègues et télétravail (passation des dossiers, réunion d'équipe, vie professionnelle, reconnaissance)



**Marion**  
*Agent*

### **Marion 35 ans**

*travaille au Département de la Gironde*

Deux enfants de 3 et 6 ans.

« Le confinement puis le déconfinement, ça a été compliqué à gérer à la maison (et ça l'est toujours), entre l'école pour les enfants, généralement le matin le télétravail pour mon conjoint et moi, il faut jongler entre vie professionnelle et vie personnelle, pas facile avec deux enfants en bas âge de faire des réunions en distanciel ou de se concentrer.

On a dû adapter nos horaires de travail, enfin surtout moi car mon chef était plus conciliant sur la flexibilité. Je travaille un peu plus en soirée et commence plus tard le matin, c'est assez complexe de faire le lien avec mon collègue Fabrice, avec qui je travaillais de manière fluide habituellement. L'organisation de la passation des dossiers, la communication, tout à été chamboulé avec cette crise, on est encore en train de s'adapter.

Le côté très positif, c'est qu'habituellement j'ai une heure de trajet par jour, là je passe plus de temps avec mes enfants et c'est vraiment agréable ! »

# Co-création

LIEN SOCIAL ENTRE COLLÈGUES ET TÉLÉTRAVAIL  
(passation des dossiers, réunion d'équipe, vie professionnel, reconnaissance)

2 Dessinez votre idée : logo, plan etc...

1 Ecrivez le scénario du point de vue de votre persona.

Préparation de la réunion entre Marion et Fabrice par skype / Tel.

- double de présentiel / distanciel
- Réunion 11h30 (+ Fabrice) (+ Marion)
- Ordj précis + répartition des rôles avec des référents ss-section + maître du temps.
- documents envoyés - Ordj / mail ou poste
- outils : coédition, ideation (Klaxoon)
- très liens : pour ceux qui n'ont pas de bonne connexion
- modes de garde des enfants : le dpt. a mobilisé des assistants sur site et très liens pour accueillir les enfants de parents en réunion

Travailler en groupe

Personne

Internet  
Mauvaise connexion  
Internet chez vous

Mixte

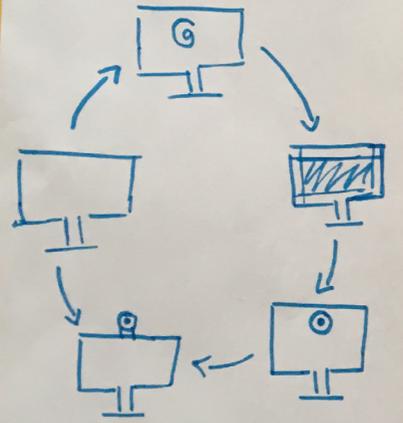
# Co-création

MARKOV

## LIEN SOCIAL ENTRE COLLÈGUES ET TÉLÉTRAVAIL

(passation des dossiers, réunion d'équipe, vie professionnel, reconnaissance)

**2** Dessinez votre idée : logo, plan etc...



**1** Ecrivez le scénario du point de vue de votre persona.

- Fixer une date de réunion (Doodle)
- Choix d'un outil de visioconf / collaboratif
- Tester l'outil de visio - Proposer un créneau pr tester en bilatéral
- Prise en charge des heures de babysitting par l'employeur.
- Isolation dans un espace de travail
- Envoi OJ ⊕ documents afférents avec lien de connexion en amont ⊕ timings et objectifs de la réunion
- Adapter le temps de réunion aux objectifs
- Brise glace début réunion = présentation ⊕ contraintes personnelles

**Actions**

- Réunion externe** (Icon: 3 people around a table)
- Personne** (Icon: 5 in a circle)
- Télétravail** (Icon: Computer monitor with blue circle)
- Enfants** (Icon: Stroller) - Garde d'enfants - Vos enfants n'ont pas école.

# Co-création

## 03 Management et télétravail (manager ses équipes à distance, verticalité versus horizontalité, rôle du manager)



**Yves**  
*Manager*

### **Yves 58 ans**

*Manager d'une équipe au Département.*

« La crise sanitaire... Ha un vrai sujet. Je suis manager depuis 15 ans maintenant, et jamais je n'ai eu autant à m'adapter. Elle nous en fait voir de toutes les couleurs cette période !

Pendant le confinement et encore aujourd'hui j'ai dû gérer les équipes à distance, pas facile facile quand on est pas à côté de ses équipes pour maintenir la cohésion, la productivité et le suivi !

J'ai pu voir différent profil dans mes équipes, ceux pour qui ça n'allait pas du tout ce mode de travail, ils se sentaient perdus, j'ai renforcé le lien avec plus d'appels téléphoniques pour ceux qui en avaient besoin.

Et puis d'autres pour qui ça a permis plus de liberté, d'autonomie avec de belles initiatives.

Alors aujourd'hui je me demande, c'est quoi le manager 3.0 ? »

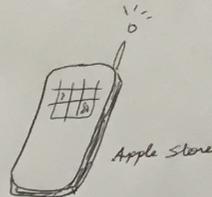
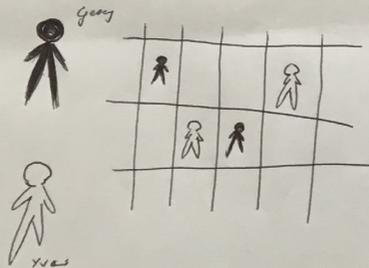
# Co-création

## MANAGEMENT ET TÉLÉTRAVAIL

(manager ses équipes à distance, verticalité versus horizontalité, rôle du manager)

**2** Dessinez votre idée : logo, plan etc...

Bureau King



Personne



Télétravail



Organiser  
Gestion du temps  
vie privée/vie professionnelle



Open space  
Vous travaillez dans  
un espace partagé

**1** Ecrivez le scénario du point de vue de votre persona.

Yves et son équipe de 2 collaborateurs télétravaillent dorénavant à 100% et utilisent leurs locaux juste quand ils en ont besoin. L'open space est transformé en nouvel espace de bureau flex.

↳ séparer vie pro / vie perso  
↳ réunions type ateliers collaboratifs  
↳ accès aux outils numériques

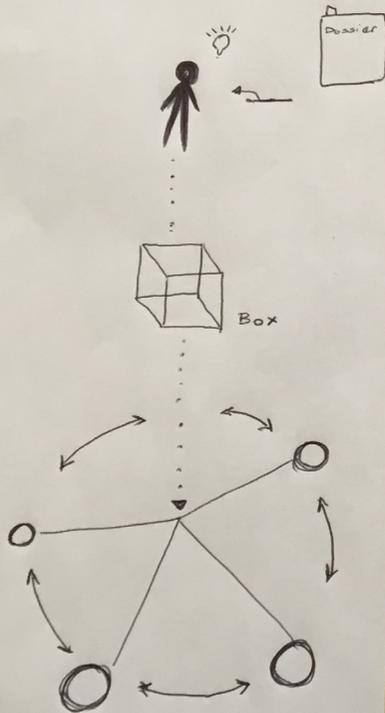
Le défi est de gérer la vie pro et perso. Pour cela chacun donne à l'équipe un plage horaire durant laquelle il est joignable. Le management est basé sur la confiance et l'atteinte des objectifs.

# Co-création

## MANAGEMENT ET TÉLÉTRAVAIL

(manager ses équipes à distance, verticalité versus horizontalité, rôle du manager)

**2** Dessinez votre idée : logo, plan etc...



*Yves*

Nombre de personnes

20

Personne

Mode de travail

Présentiel

Action

Travailler seul

Logistique

Serveur

Vous n'avez pas accès au serveur central

**1** Ecrivez le scénario du point de vue de votre persona.

Yves travaille seul en présentiel sur site. Il manage une équipe de 20 personnes en télétravail qui n'ont pas accès au serveur central. Comment Yves va travailler dans cette configuration sur la durée ?

- Pour résoudre l'absence d'accès au serveur, Yves développe des outils numériques élaborés auxquels il dépose et récupère les informations et dossiers.

✦

- Pour soutenir une dynamique d'équipe et soutenir les collaborations on demande, Yves propose à son équipe de créer des mini collectifs sur des espaces neutres de coworking à proximité de leurs lieux de vie, hors du site central.

- Il propose de sécuriser le travail en mode projet et de attribuer un projet par mini collectif.

# Bilan

On se retrouve après une longue période mais l'envie et le dynamisme sont toujours là. Les storytelling réalisés vont être approfondis et développés pour ensuite être prototypés.

Les ateliers de co-création posent beaucoup de questions, particulièrement sur leur séquençage et organisation. Rien n'empêche d'y aller progressivement pour tester différentes approches et trouver celle qui correspond à vos attentes.



# Le prototypage

—  
EXEMPLE

05

# Atelier 05



SCÉNARIO D'USAGE

# Le prototypage

## OBJECTIFS

### CONCRÉTISER LES IDÉES

*rapidement par des prototypes rudimentaires*

### TESTER, MANIPULER

*avec les usagers*

- *Projetter le fonctionnement*
- *Formaliser les différents usages d'un même produit, service*
- *Support de communication efficace*
- *Tester rapidement la solution à petite échelle, à faible coût*

# Prototyper pour...tester

---

- *Obtenir des retours des futurs utilisateurs : ergonomie, facilité d'utilisation, de compréhension, fonctionnalité, aspect visuel...*
- *Constituez un groupe de testeur représentatif*
- *Observez les résultats, récoltez les retours*



*Autant de fois que nécessaire !*



*Le droit à l'erreur : un prototype n'est pas parfait du premier coup !*

# Wireframe

## NUMÉRIQUE

### SIMULATEUR DE LOGEMENT

Donner au demandeur plus de visibilité sur le sort de ses demandes :

Accueil > Simulateur Recherche

**SITUATION**  
Nombre d'enfants :   
Nombre d'adultes :   
Véhicule motorisé :  Oui  Non  
 Handicap

**LOGEMENT ACTUEL**  
Nombre de pièces :   
Nombre d'adultes :   
Type :  Maison (individuel)  Appartement (collectif)

**CAUSE DE VOTRE RECHERCHE DE LOGEMENT SOCIAL**

Accueil > Simulateur Recherche

**CAUSE DE VOTRE RECHERCHE DE LOGEMENT SOCIAL**

**RESSOURCES MENSUELLES**  
RAS :   
AAH :   
Allocations familiales :   
Salaires (net) :   
Pensions :

**CHARGES MENSUELLES**  
 Crédits, dettes  
 Pension  
 Dossier surendettement

Accueil > Simulateur Recherche

Pensions :

**LOGEMENT SOUHAITÉ**  
Nombre de pièces :   
Zones géographiques :  
Liste :  
  
  
Carte :  
  
Option :  Elargir aux communes limitrophes

Accueil > Simulateur Recherche

**RÉSULTATS**  
Compte tenu des informations saisies, voici une estimation de votre rang d'attente et délai d'attente dans chaque commune :  
% d'attente estimé sur 2 ans  
Rang de demande  
Date moyen pour les demandes acceptées

**BORDEAUX**  
- Contingent départemental : rang 32, entre 9 et 12 mois d'attente (estimation)  
- Contingent prioritaire : rang 21, plus de 3 ans dans d'attente (estimation)  
- Loyer moyen T2 avec ascenseur : **322 €**

**MÉRIGNAC**  
- Contingent départemental : rang 5, entre 1 et 3 mois d'attente (estimation)  
- Contingent prioritaire : rang 148, plus de 2 ans d'attente (estimation)  
- Loyer moyen T2 avec ascenseur : **308 €**

**PESSAC**  
- Contingent départemental : rang 86, plus de 2 ans d'attente (estimation)  
- Contingent prioritaire : rang 321, plus de 3 ans d'attente (estimation)  
- Loyer moyen T2 avec ascenseur : **301 €**

Pdf cliquable ou site internet test, il permet de comprendre l'architecture du site et ses informations et tester son ergonomie.

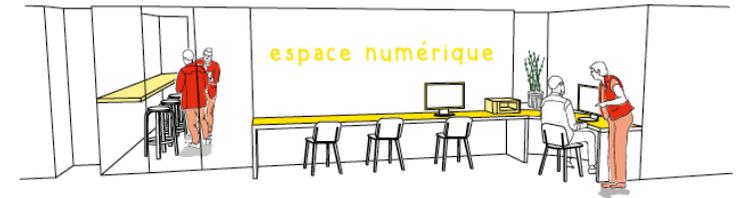
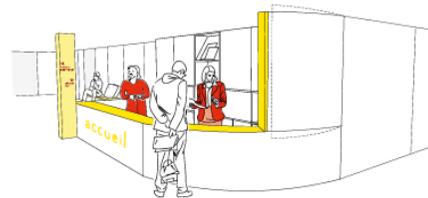
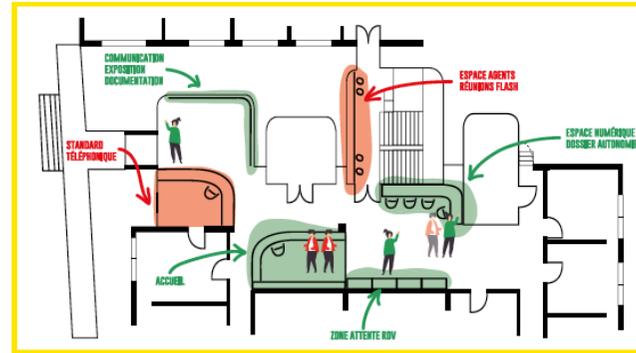
# Wireframe

## PAPIER



Le Wireframe papier permet de projeter les contenus du site et la hiérarchisation des informations.

# Scénario d'usage



&si - Mairie d'Eysines (33)  
 Et si on repensait l'accueil des administrés en Mairie et au CCAS d'Eysines ?  
 Recommandations sur l'organisation spatiale en vue du cahier des charges pour un prestataire en architecture d'intérieur.



Le scénario d'usage est la notice d'utilisation d'un produit, service. On y retrace les différents points clés menant à l'utilisation.

# Maquette

PAPIER, CARTON, BOIS...



La maquette peut prendre différentes formes mais toujours dans l'objectif de pouvoir la manipuler, de faire des retours en terme d'ergonomie, de désirabilité, d'intérêt...



# Les scénarios issus de la co-création

## COVID 19 ET ORGANISATION DU TRAVAIL

### 01 Espace de travail post confinement (lieux, organisation spatiale et temporelle, fonctionnalité / usages des espaces)



Lilou  
Agent

### Scénario 01

**ESPACE DE TRAVAIL POST CONFINEMENT**  
(lieux, organisation spatiale et temporelle, fonctionnalité / usages des espaces)

2 Dessinez votre idée : logo, plan etc...

**OTON STINE COVID**

**GIRONDE ÉGALITÉ**

**OTON STINE COSY**

1 Ecrivez le scénario du point de vue de votre persona.  
Puis de connexion de quel/les points pour chacun.  
↳ atterrir et se connecter à un point de la grande base.  
↳ obligation de partage d'infos, de données ou des...  
relations :  
- Partir vers une de collaboration tiers locaux pour à mobiliser les locaux  
pour obtenir une connexion optimale. Possible pour le support des  
bénévoles ou la fonction de relais performant ou plus précis chez soi  
mais : la mise à la main (ou dans leur territoire).  
- un cas de  
- l'absence de logo  
- post de travail

### Scénario 02

**ESPACE DE TRAVAIL POST CONFINEMENT**  
(lieux, organisation spatiale et temporelle, fonctionnalité / usages des espaces)

2 Dessinez votre idée : logo, plan etc...

1 Ecrivez le scénario du point de vue de votre persona.  
Puis de connexion de quel/les points pour chacun.  
↳ atterrir et se connecter à un point de la grande base.  
↳ obligation de partage d'infos, de données ou des...  
relations :  
- Partir vers une de collaboration tiers locaux pour à mobiliser les locaux  
pour obtenir une connexion optimale. Possible pour le support des  
bénévoles ou la fonction de relais performant ou plus précis chez soi  
mais : la mise à la main (ou dans leur territoire).  
- un cas de  
- l'absence de logo  
- post de travail

### Scénario 03

**ESPACE DE TRAVAIL POST CONFINEMENT**  
(lieux, organisation spatiale et temporelle, fonctionnalité / usages des espaces)

2 Dessinez votre idée : logo, plan etc...

1 Ecrivez le scénario du point de vue de votre persona.  
Puis de connexion de quel/les points pour chacun.  
↳ atterrir et se connecter à un point de la grande base.  
↳ obligation de partage d'infos, de données ou des...  
relations :  
- Partir vers une de collaboration tiers locaux pour à mobiliser les locaux  
pour obtenir une connexion optimale. Possible pour le support des  
bénévoles ou la fonction de relais performant ou plus précis chez soi  
mais : la mise à la main (ou dans leur territoire).  
- un cas de  
- l'absence de logo  
- post de travail

01 - 'Big Base', espace collaboratif modulaire.

02 - Mutualisation des espaces tiers-lieux et bâtiments publics / proximité.

03 - Réunion mixte et outils d'animation.

# Les scénarios issus de la co-création

## COVID 19 ET ORGANISATION DU TRAVAIL

### 02 Lien social entre collègues et télétravail (passation des dossiers, réunion d'équipe, vie professionnelle, reconnaissance)



Marion  
Agent

### Scénario 01

PARTICIPATION  
LIEN SOCIAL ENTRE COLLÈGUES ET TÉLÉTRAVAIL  
(Discussion des dossiers, réunion d'équipe, vie professionnelle, reconnaissance)

2 Dessinez votre idée : logo, plan, etc.

1 Écrivez le scénario du point de vue de votre persona.

Préparation de la réunion autre lieu et fabrication par skype / Tel.

- double de présentation / diapositives (à fabriquer)
- outils : calendrier, réunion (Zoom)
- lieux : pour ceux qui n'ont pas de bureau conventionnel
- modes de garde des enfants : la dépt. à multiplier des assistant sur site et tiers lieux pour accueillir les enfants de parents en réunion

01 - Réunion mixte et tiers-lieux / garde d'enfants sur site

02 - La réunion qui s'adapte aux contraintes de chacun (brise glace)

### Scénario 02

LIEN SOCIAL ENTRE COLLÈGUES ET TÉLÉTRAVAIL  
(Discussion des dossiers, réunion d'équipe, vie professionnelle, reconnaissance)

2 Dessinez votre idée : logo, plan, etc.

1 Écrivez le scénario du point de vue de votre persona.

- Fixer une date de réunion (Date)
- Choisir un outil de visioconf / collaboratif
- Tester l'outil de visio - Proposer un créneau en tenant en compte
- Prendre en compte des horaires de disponibilité par d'employé
- Inclure dans un agenda de travail
- Envoyer DT @ documents nécessaires, avec lien de connexion en avant @ temps et objectifs de la réunion
- Adapter le temps de réunion aux objectifs
- Surveillez l'état réunion : présentation @ contraintes personnelles

# Les scénarios issus de la co-création

## COVID 19 ET ORGANISATION DU TRAVAIL

### 03 Management et télétravail (manager ses équipes à distance, verticalité versus horizontalité, rôle du manager)



Yves  
Manager

#### Scénario 01

**MANAGEMENT ET TÉLÉTRAVAIL**  
Manager ses équipes à distance, verticalité versus horizontalité, rôle du manager)

2 Dessinez votre idée : logo, plan, etc.

1 Ecrivez le scénario du point de vue de votre persona.

Yves et son équipe de 2 collaborateurs télétravaillent désormais à loisir et utilisent leur locaux, juste quand ils en ont besoin. L'open space est transformé en bureau flex. Le défi est de gérer la vie pro et perso. Pour cela, chacun donne à l'équipe un plage horaire durant laquelle il est joignable. Le management est basé sur la confiance et l'atteinte des objectifs.

Personne Télétravail Open space

01 - Bureau flex et management par la confiance.

02 - Outil numérique collaboratif, mini collectif en mode projet

#### Scénario 02

**MANAGEMENT ET TÉLÉTRAVAIL**  
Manager ses équipes à distance, verticalité versus horizontalité, rôle du manager)

2 Dessinez votre idée : logo, plan, etc.

1 Ecrivez le scénario du point de vue de votre persona.

Yves travaille seul en présentiel ou via un message avec une équipe de 2 personnes en télétravail qui n'est pas sous son contrôle. Comment Yves va travailler dans cette configuration au 15/03/2020?

Parce qu'il s'agit d'un nouveau Yves challenge de cette nouvelle organisation est de trouver un moyen de travailler et de gérer les relations en équipe.

Parce qu'il s'agit d'un nouveau Yves challenge de cette nouvelle organisation est de trouver un moyen de travailler et de gérer les relations en équipe.

Yves propose à son équipe de venir dans mini collectif ou dans espace commun de coworking et proposer de leur réserver ce site, dans ce site central.

Il propose de commencer à travailler en mini collectif et de réserver un petit peu pour eux.

Personne Présentiel Travailleur seul

# Outils

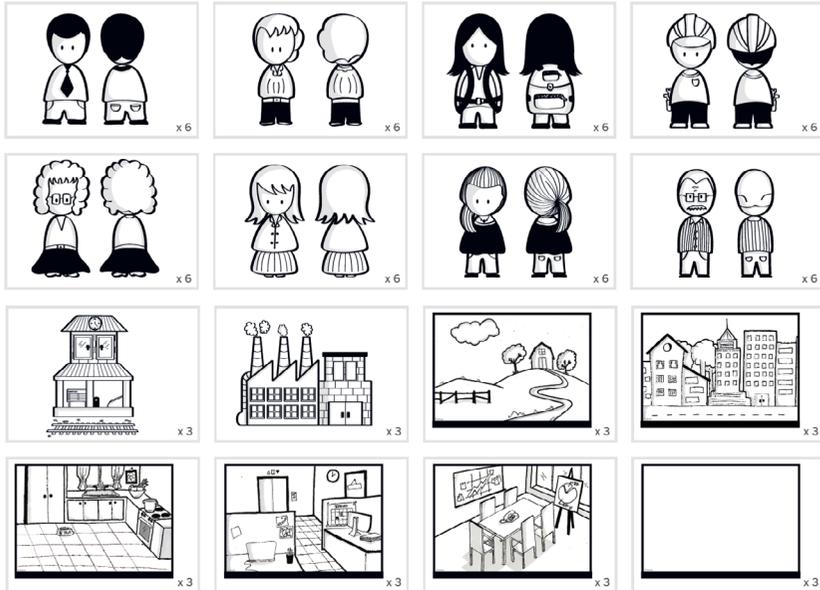
## SCENES



Construire une vidéo courte (2 / 3 minutes) afin de mettre en scène la solution.

# Outils

## SCENES



### DÉFINIR

*Les personnages  
Les décors, lieux des scènes*

### ECRIRE

*Les dialogues et les interactions  
Le script*

### SEQUENCER

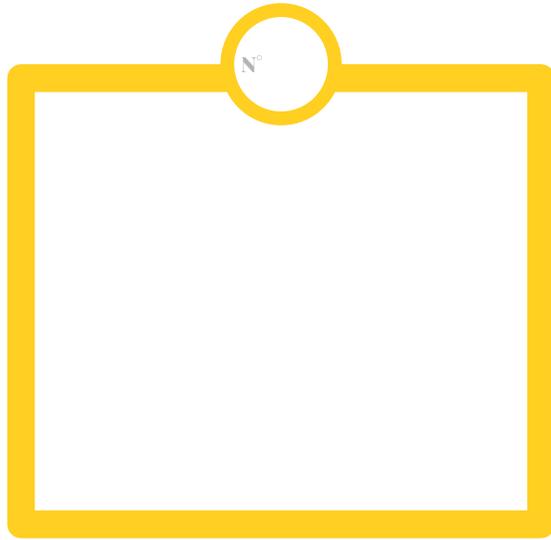
*Les scènes de la vidéo*

### CONSTRUIRE / DESSINER

*Les éléments qui vous manquent*

# Outils

## STORY BOARD



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

# Restitution Atelier 05

PROTOTYPAGE

# 05



## SCÉNARIO D'USAGE D'UN NOUVEAU SERVICE

Et si on donnait vie à nos idées ?  
Comment donner forme à un scénario ?  
Comment communiquer dessus ?

Cinquième atelier design de service de la série des ateliers «**main à la pâte**» sur le prototypage

Un atelier conséquent avec une courte partie théorique pour **laisser place à la pratique.**

Les participants ont pu découvrir la multitude de prototypes qu'il est possible de réaliser à coût réduit. Nous avons utilisé les «**Scenes**» pour raconter et expliquer les solutions envisagées de nos 3 personas. Pour garder trace de ces histoires, les participants ont pu **mettre en scène leur personnage et le filmer.**

# Outils principaux

---

## STORYBOARD

**Créer son histoire**, visualiser les différents éléments, décrire les actions : il est indispensable pour **composer le déroulé** du scénario, représenté à la fois par **des images / dessins** mais aussi avec du **texte** pour expliquer les scènes



## SCENES

Un outil simple est pratique, pas besoin de savoir dessiner. **Des éléments à composer** à volonté pour créer des scènes riches et compréhensibles. Si vous ne trouvez pas votre bonheur, **vous pouvez les ajouter par du dessin voire de la maquette.**



## ENREGISTREMENT

Que ce soit par **du son, de la photo ou du film**, l'enregistrement permet de **garder une trace** de votre idée et surtout de lui donner une forme facilement partageable. C'est un très bon **support d'échange et de test** pour exposer son idée.

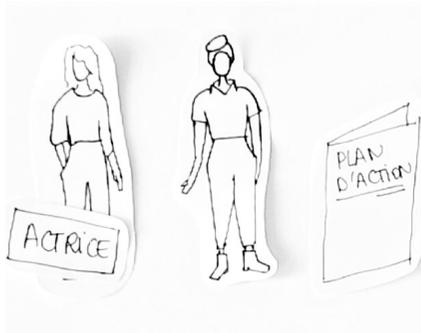


# Outils principaux

## PROTOTYPAGE

Le prototypage permet de **rendre compréhensible les solutions envisagées** pour in fine les tester auprès des usagers et des agents, c'est **une phase clé pour valider les hypothèses émises**, leurs représentations, récolter des informations et améliorer les idées co-crées dans **un principe itératif** (si le prototype n'est pas concluant, nous reprototypons pour tester à nouveau afin d'aboutir à la solution adéquate).

Il y a autant de façon de prototyper qu'il y a de solutions possibles. De manière générale, les prototypes sont triés par famille : **les scénarios d'usage, les numériques et les physiques.**



### Scénario d'usage

Raconte et déroule l'histoire, donne un aperçu prospectif de la solution.



### Numérique

Navigable, met en avant la fonctionnalité et les avantages de la solution.

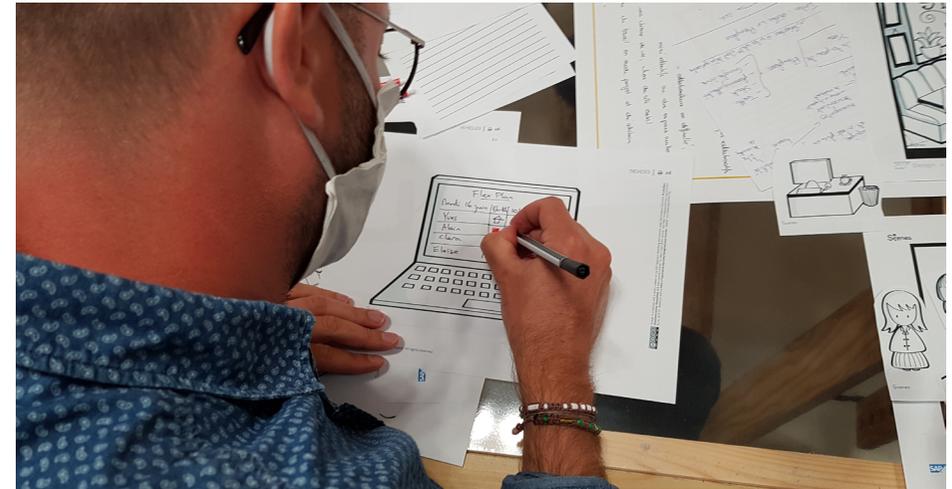


### Physique

Testable rapidement et à coût limité, il s'adapte à de nombreuses situations (espace, objet, formulaire...)

# Prototypage

Après avoir présenté les solutions réalisées lors du précédent atelier, les participants ont formé des groupes en fonction des thèmes qu'ils voulaient aborder. Dans un premier temps, **les groupes ont écrit le storyboard** de leur vidéo, ainsi ils peuvent savoir ce qui doit être dit, quels sont **les éléments nécessaires** et le format de réalisation. Une fois réalisé, le matériel mis à disposition peut laisser libre cours à leur créativité : **décors, personnages**, tout y passe pour que la réalisation soit la plus complète possible. Quand tout est prêt, **les participants ont pu filmer** leur mise en scène pour exprimer leur solution et surtout pouvoir la faire passer en test.



# Prototypage

---

## 01 **Espace de travail post confinement** (lieux, organisation spatiale et temporelle, fonctionnalité / usages des espaces)



*Lilou*  
Big Base / Minis Bases

# Prototypage

---

## 02 **Lien social entre collègues et télétravail** (passation des dossiers, réunion d'équipe, vie professionnelle, reconnaissance)



*Marion*

La réunion qui s'adapte  
aux contraintes

# Prototypage

---

## 03 **Management et télétravail** (manager ses équipes à distance, verticalité versus horizontalité, rôle du manager)



Yves  
Bureau flex et outil  
numérique collaboratif

# Bilan

**Le temps passe vite** mais nous avons eu le temps de tout faire. Une rapide partie sur la théorie pour passer ensuite à la pratique et rentrer dans le vif du sujet.

**Les idées ont fusé de partout !** Le plus long a été de mettre à plat les envies de chacun et de savoir ce qui aller être réalisé.

**Découper, coller, dessiner,** tous ont mis la main à la pâte pour réaliser leur vidéo de présentation. Les groupes ont ensuite **tournés leur vidéo avec des approches différentes** ce qui montre le potentiel de prototype à réaliser.

**Un atelier très dynamique** avec de nombreuses choses à faire, mais **les participants ont été très productifs** en peu de temps. La prochaine fois, nous présenterons les vidéos mais nous irons surtout **les tester auprès des agents.**



# Le test

—  
OBJECTIFS ET EXEMPLE

06

# Atelier 06



TEST

# Protocole de test

## PRE-REQUIS

### DÉFINIR

*les objectifs, la méthodologie et l'organisation*

### CONSTRUIRE

*Un guide de test*

### EQUIPEMENT

*Enregistrement vocal ou vidéo (pour analyse complémentaire)*

# Protocole de test

## OBJECTIF



Les attendus et les types de retours :  
ergonomie, intelligibilité, compréhension,  
désirabilité, graphisme, utilisabilité, tester  
l'architecture d'information...

> Permet de prioriser les fonctionnalités à  
développer.

# Protocole de test

## COMBIEN DE TESTEURS



Nombre de testeurs

Quelle typologie de testeurs ? Usagers cibles, partenaires etc.

Collecter la signalétique des testeurs : âge, prénom, lieu d'habitation, profession...

## LIEU



- Recrutement amont des testeurs : réunis sur un même lieu (rémunération, goodies, prévoir une salle)

- Capter les usagers sur les lieux de vie ou in situ

# Protocole de test

## TEMPORALITÉ



Combien de fois, sur quel jour (semaine, week end, fréquentation...), durée des tests selon le prototype

- Itération : modification des paramètres et poursuite des tests
- Test accompagné ou mis en place dans un lieu (venir récolter les résultats à x jours, semaines)

# Protocole de test

## QUESTION



Cohérence de l'ordre des questions : dérouler dans l'ordre de l'usage.

### **Observer puis questionner**

Laissez les testeurs s'emparer de la solution, observer la manipulation, puis poser des questions pour obtenir leurs retours d'expériences

### **Les questions 'actions' / situation concrète pour observer l'usage**

Vous souhaitez effectuer telle démarche, comment faites-vous ? (test numérique)

Vous souhaitez programmer telle chose, comment faites-vous ?

### **Les questions 'ressenties'**

Que pensez-vous de cette solution ? Qu'avez-vous compris de ce scénario ?

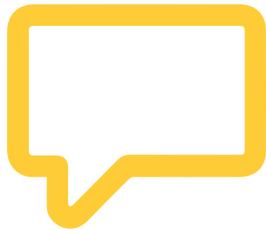
Êtes-vous déjà utilisateur de ce type de solution ?  
Si oui / non, pourquoi ?

Pourriez-vous l'utiliser au quotidien ? Si oui, pourquoi, si non pourquoi ?

Selon-vous quelles sont les avantages ? Les inconvénients ? Si vous deviez améliorer un point ?

# Grille de test

## OUTIL



**Commencez par écrire votre pitch (20 / 30 sec) :**

- Présentez-vous
- Introduisez la démarche menée et ses objectifs
- Synthétisez la solution en quelques mots.



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Puis **construisez votre grille de questions ! (5 / 6 minutes)**

# Restitution

## Atelier 06

TEST

# 06



## TEST

Et si on passait de l'idée à l'action ?  
Et si on testait nos prototypes auprès  
des usagers ?

Sixième et dernier atelier design de service de la série des ateliers « **main à la pâte** » consacré au test.

Il vient en suivant et **complément de l'atelier sur le prototypage. Ces deux phases sont indissociables** et fonctionnent de pair. C'est principalement sur ces étapes que la démarche est itérative : on prototype POUR tester. Les participants ont pu découvrir les protocoles de tests et **présenter leurs solutions aux agents.**

# Outils principaux

---

## PROTOCOLE DE TEST

Indispensable **pour être constant dans le test** et ne pas avoir de biais sur les résultats obtenus. Il y a de nombreuses façons de le rédiger avec des questions **déroulées dans l'ordre d'usage**. Cela facilite la compréhension et l'accompagnement de l'utilisateur.



## RÉCOLTE

**Les tests peuvent prendre plusieurs formats :** entretien, expérimentation du dispositif, questionnaire, mise en place à l'échelle 1, etc. Ces formats vont influencer **la récolte des données** ; il faut les penser en amont pour obtenir **les résultats définis préalablement**. Cela peut être de l'enregistrement vidéo/ sonore, des questionnaires libres...



## OBJECTIFS

Les prototypes et les tests ont **pour objectifs de valider la ou les solutions envisagées**. Le protocole de test est écrit au regard **des attentes que doit porter la solution**. Si les tests ne sont pas concluants, ce n'est pas grave, il suffit de comprendre ce qui n'a pas fonctionné (et ce qui a bien fonctionné) pour **rectifier et repartir soit sur du test soit sur du prototypage** si nécessaire. Cette opération se renouvelle jusqu'à ce que les résultats attendus soient validés.



# Outils principaux

## TEST

Tester les prototypes avec les usagers est une étape fondamentale **pour valider et améliorer les idées co-crées** ; cela permet d'obtenir des retours en terme d'usage, d'ergonomie, de compréhension, de désirabilité, d'organisation, d'appréhension. **Cette phase est itérative**, si les tests ne sont pas concluants, on refait un prototype pour tester à nouveau afin d'aboutir à la solution adéquate.

Dans le cas d'une réorganisation des espaces, services, postures... on peut prototyper et tester la montée en compétences des agents, l'organisation d'un service, la configuration des accueils, des espaces, les outils de communication, etc.

**Une fois les tests concluants** et à partir de la matière récoltée avec les tests, **on peut définir les solutions à mettre en place et l'accompagnement nécessaire** (plan d'action, prestataire, cahier des charges etc.).



# Prototypage

**Les prototypes sont prêts** et ne demandent qu'à être testé auprès des usagers cibles. Mais avant **il faut écrire le protocole de test** : quelles informations souhaitez-on obtenir ? de quoi a-t-on besoin ? Quelle est l'organisation ?

Le protocole de test peut aussi **évoluer au grè des rencontres** et retours d'usage, mais il faut en tenir compte pour réajuster la durée du test. Une fois ce protocole rédigé, il est temps d'aller tester la solution auprès des usagers ! Selon la solution, c'est possible de tester sur une cible plus élargie (pas dans la cible initiale) pour obtenir des résultats variés et un prisme complémentaire.

De retour à LaBase, **chacun a vécu des expériences diverses** : des usagers enjoués, réfractaires, ou qui n'ont pas saisi la solution présentée. Chaque groupe a ainsi pu **identifier ce qui fonctionnait, ce que fonctionnait moins** afin de réajuster la solution, l'enrichir et améliorer la compréhension de la proposition.



# Prototypage

Durant les entretiens de test, **le facilitateur (c'est vous !) et l'utilisateur vont échanger en suivant le protocole.**

Cependant, il faut s'attendre à **des réponses ou des questions qui ne sont pas dans le protocole initial.**

Pas de panique, il existe plusieurs façons de s'appuyer sur ces questions pour faire avancer le test.

De manière générale, **adaptez votre posture au regard de celle de l'utilisateur que vous interviewez !**

Il faut parfois privilégier le silence et ainsi laisser dérouler la parole de l'utilisateur, que de trop parler.

**Voici 2 techniques pour échanger** avec votre utilisateur, en particulier pour répondre à ses questions :



## Écho

Vous pouvez **répéter la dernière phrase ou le dernier mot** de l'utilisateur en le tournant sous forme d'une question. Cela va pousser la personne à faire une suggestion ou une description d'un élément qui peut lui poser problème :

*Utilisateur* : Ce formulaire est bizarre, je ne suis pas sûr.

*Facilitateur* : Il est bizarre ?

ou

*Facilitateur* : Vous n'êtes pas sûr de quoi ?



## Boomerang

Vous formulez **une question générique pour renvoyer la question ou le commentaire de votre utilisateur.** Ceci permet à l'utilisateur de questionner sur sa propre intervention et donc d'y apporter une solution

*Utilisateur* : Est-ce que si je clique ici, je repars à l'accueil ?

*Facilitateur* : Qu'en pensez-vous ?

ou

*Facilitateur* : Si vous étiez chez vous, comment auriez-vous fait ?

# Bilan

**Dernier atelier** de notre cycle sur le design de service où nous avons pu voir l'intégralité de la démarche. Le prototypage et le test ont permis **de rentrer au coeur de l'action afin de confronter les solutions aux usagers. Des retours qui modifient les perspectives des solutions envisagées** mais sur lesquelles les participants ont déjà imaginé des améliorations.

Un groupe s'est constitué lors des premiers ateliers et les participants sont venus régulièrement (voire à chaque atelier) pour découvrir et dérouler l'ensemble de la démarche. Un groupe actif et curieux avec qui il a été facile d'échanger et de produire tout cela dans la bienveillance et l'écoute de chacun.

**Merci à vous !**



# Ressources



OUTILS / BIBLIOGRAPHIE

07

# 01

## OUTILS



<http://comment-faire.modernisation.gouv.fr/>

**OUTIL**  
**Gestion de projet**



<https://experience.sap.com/designservices/approach/scenes>

**OUTIL**  
**Prototypage rapide**

# 01

## OUTILS



<http://www.sustainable-everyday-project.net/boite-a-outils-visions-21/2014/02/03/boite-a-outils/>

**OUTIL**  
**Vision +21**



<http://www.servicedesigntools.org/>

**OUTIL**



**OUTIL**  
*Bootcamp Bootleg*



<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65340-guide-de-l-innovation-centree-usager-petite-boussole-pour-innover-avec-les-usagers.pdf>

**GUIDE DE L'INNOVATION  
CENTRÉE USAGER**

## BIBLIOGRAPHIE

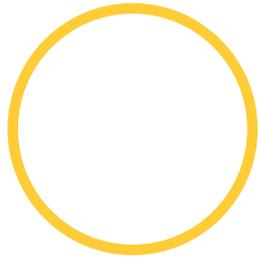


# Annexes

—  
OUTILS

08

# LE PERSONA



Prénom .....

Nom .....

Âge .....

Lieu .....

Situation personnelle

Situation professionnelle

## Personnalité et comportement

- 
- 
- 
- 

## MOTIVATIONS

*Priorités de vie*

## OBJECTIFS

*But (En lien avec le sujet)*

## ATTENTES

*« Je souhaiterais... » (En lien avec le sujet)*

## COMPÉTENCES

.....	○ ○ ○ ○ ○
.....	○ ○ ○ ○ ○
.....	○ ○ ○ ○ ○
.....	○ ○ ○ ○ ○

## Problématique rencontrée sur le sujet

*Utilisation des solutions existantes*

# GUIDE D'ENTRETIEN

N° .....

Équipe :

.....  
.....  
.....



*Atelier «Main à la pâte» LaBase  
S'entretenir avec l'utilisateur // 27.02.2020*



Empty rounded rectangular box for writing.

Five horizontal dotted lines for writing.

Empty rounded rectangular box for writing.

Five horizontal dotted lines for writing.

Empty rounded rectangular box for writing.

Five horizontal dotted lines for writing.

Empty rounded rectangular box for writing.

Five horizontal dotted lines for writing.

Empty rounded rectangular box for writing.

Five horizontal dotted lines for writing.

Empty rounded rectangular box for writing.

Five horizontal dotted lines for writing.

Empty rounded rectangular box for writing.

Five horizontal dotted lines for writing.

Empty rounded rectangular box for writing.

Five horizontal dotted lines for writing.

Empty rounded rectangular box for writing.

Five horizontal dotted lines for writing.

Empty rounded rectangular box for writing.

Five horizontal dotted lines for writing.

Empty rounded rectangular box for writing.

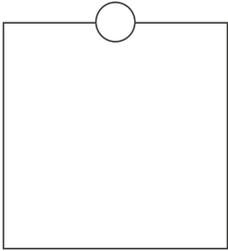
Five horizontal dotted lines for writing.

Empty rounded rectangular box for writing.

Five horizontal dotted lines for writing.

**Objectifs / But**

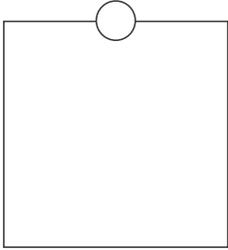
---



---

---

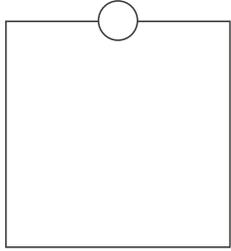
---



---

---

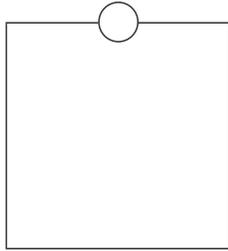
---



---

---

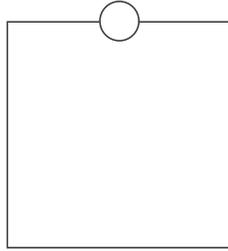
---



---

---

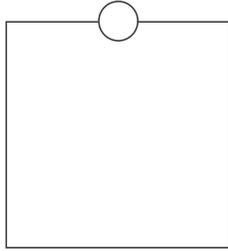
---



---

---

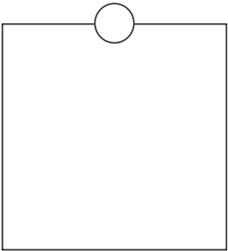
---



---

---

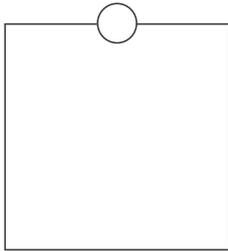
---



---

---

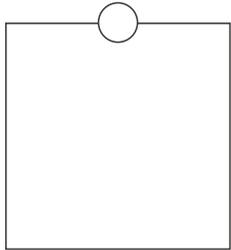
---



---

---

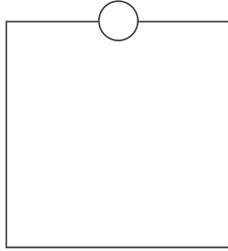
---



---

---

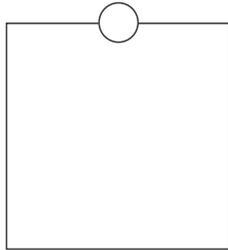
---



---

---

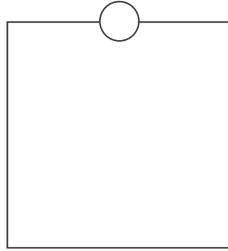
---



---

---

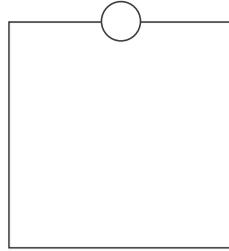
---



---

---

---



---

---

---



 Satisfaisant     A améliorer     Non satisfaisant



**Bao**  
*Étranger*

## **Bao** *Étranger*

Bao vient tout juste d'arriver en France pour rejoindre une partie de sa famille sur Bordeaux.

Avant de trouver un travail et un logement pour s'installer pleinement, Bao doit demander son titre de séjour.

Son cousin ne peut pas l'accompagner à la préfecture car il travaille, Bao décide donc d'y aller seul mais ne connaît que quelques mots en français, en revanche il se débrouille un peu plus en Anglais.

**Objectif :** trouver la préfecture pour effectuer ses démarches.

**Priorité de vie :**

- Valider ses démarches administratives
- S'intégrer dans une nouvelle culture
- Fonder une famille



**David**  
*Habitant*

**David**  
*Habitant*

David a déménagé de Paris pour s'installer avec sa femme Giulia, ses filles de 4 et 6 ans, Léa et Anna, et Polo leur chien.

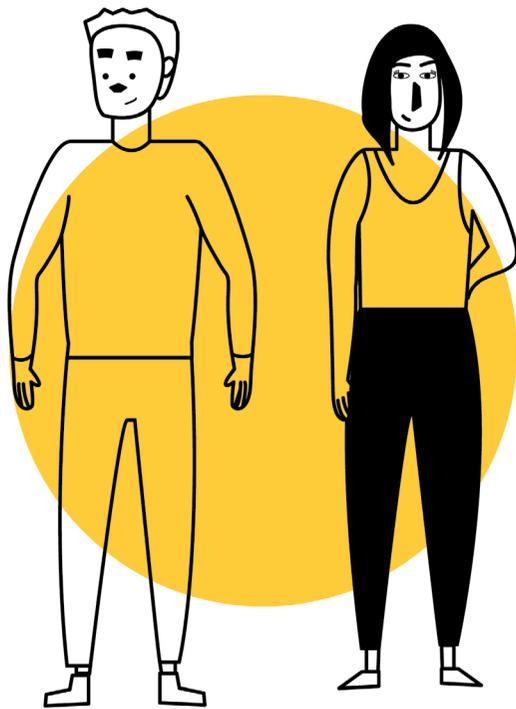
Il aime son quartier tranquille et aéré, à proximité du centre ville où ils travaillent tous les deux.

David est informaticien, il aime les sorties en famille et prendre le temps de se reposer le weekend car il travaille beaucoup la semaine.

**Objectif :** sortir en famille le week-end à proximité de chez eux.

**Priorité de vie :**

- La sécurité de ses enfants
- Sa vie de famille
- Les déplacements doux



**Franz & Lena**  
*Touristes*

## **Franz & Lena** *Touristes*

Architectes, en couple depuis 4 ans.

Réside à l'hôtel Eklo sur la rive droite (jardin botanique).

Franz et Lena, touristes Allemands sont de passage à Bordeaux sur la route des vins.

Ils sont passionnés d'architecture et de gastronomie.

Ils sont là pour deux jours à Bordeaux et ont décidé de partir à la découverte de sa richesse architecturale.

Ils souhaitent passer par la dalle de Mériadeck, attirés par cette architecture géométrique.

**Objectif :** découvrir l'architecture de Bordeaux, dont Mériadeck.

**Priorité de vie :**

- Découvrir le patrimoine en Europe
- Profiter de leurs vacances



**Dominique**  
*Agent*

## **Dominique** *Agent*

Agent au département depuis 10 ans.

Dominique est agent dans un service du département de la Gironde situé dans l'Immeuble Gironde.

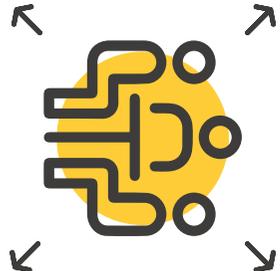
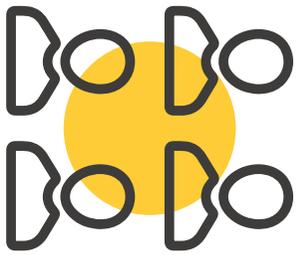
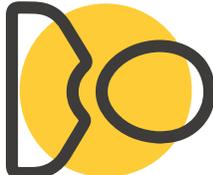
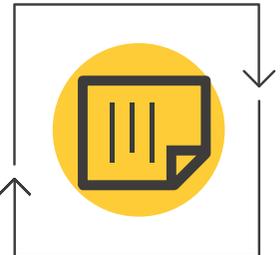
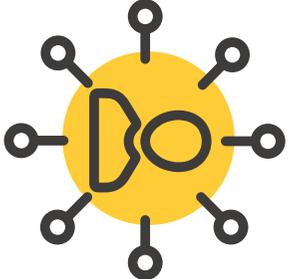
Dominique mange régulièrement avec ses collègues, il s'avère qu'aujourd'hui elle doit aller au centre commercial pour récupérer un colis. Elle en profite pour proposer à une amie de manger avec elle mais elle n'a qu'une heure de pause déjeuner.

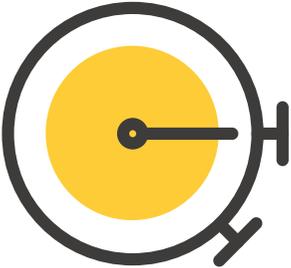
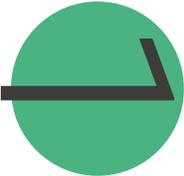
Il fait beau, il fait chaud, elles décident de prendre un sandwich et d'en profiter.

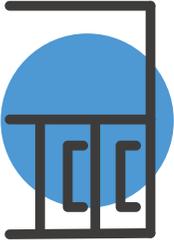
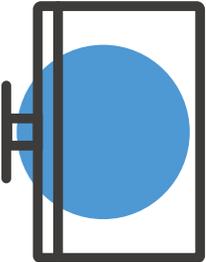
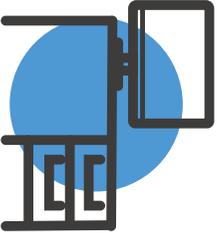
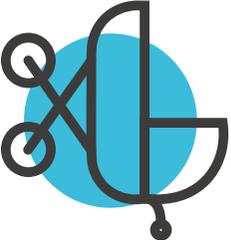
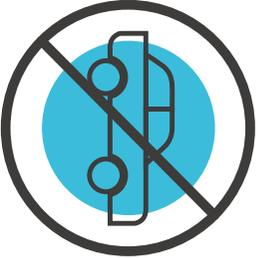
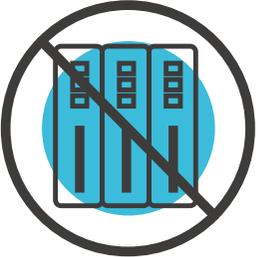
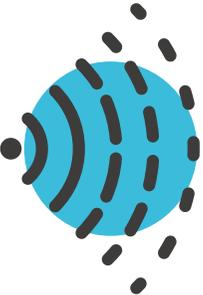
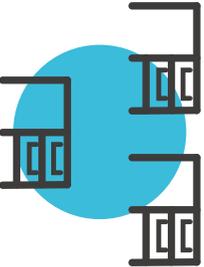
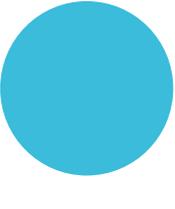
**Objectif :** pause déjeuner entre amies à proximité de son lieu de travail.

**Priorité de vie :**

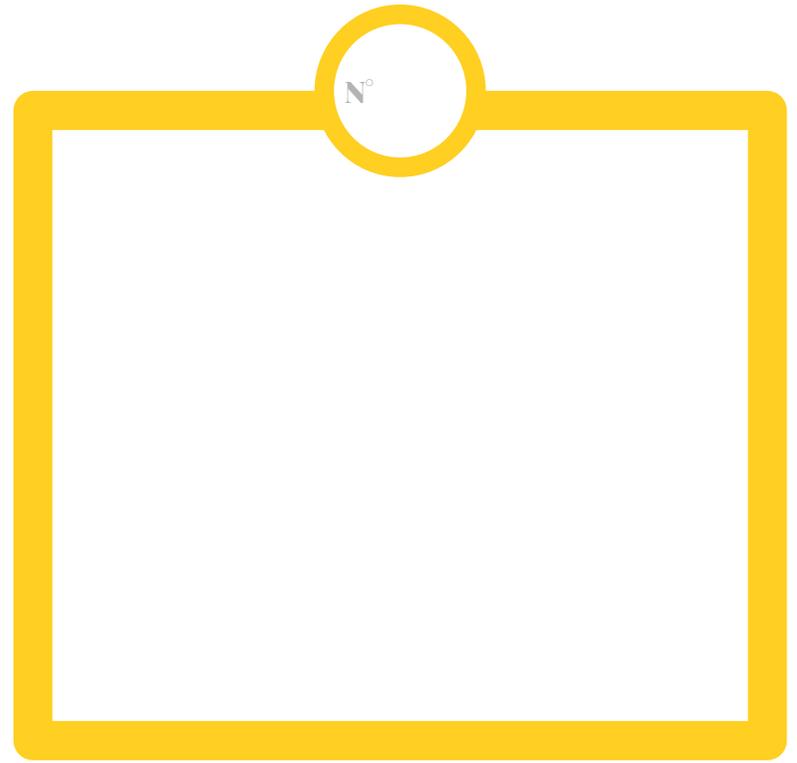
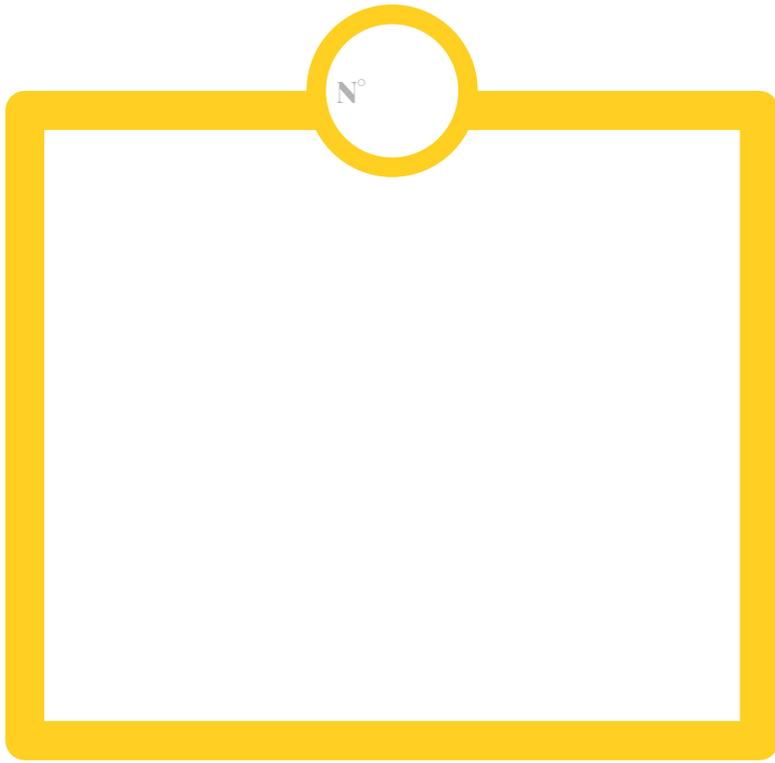
- La musique
- le "Do It Yourself"

<p>Action</p>  <p><b>Réunion interne</b></p>	<p>Action</p>  <p><b>Réunion externe</b></p>	<p>Action</p>  <p><b>Faire une pause</b></p>
<p>Action</p>  <p><b>Travailler en groupe</b></p>	<p>Action</p>  <p><b>Travailler seul</b></p>	<p>Action</p>  <p><b>Partager</b> Partage d'information Transmission de dossier</p>
<p>Action</p>  <p><b>Rencontre</b> Échange informel avec les collègues</p>	<p>Action</p>  <p><b>Gérer</b> Gestion d'équipe Management</p>	<p>Action</p>  <p><b>Se restaurer</b></p>

<p>Action</p>  <p><b>Retrouver</b> Événement d'équipe Team building</p>	<p>Action</p>  <p><b>Organiser</b> Gestion du temps vie privée/vie professionnelle</p>	<p>Action</p>  <p>-----</p>
<p>Nombre de personnes</p>  <p>Personne</p>	<p>Nombre de personnes</p>  <p>Personne</p>	<p>Nombre de personnes</p>  <p>Personne</p>
<p>Nombre de personnes</p>  <p>Personne</p>	<p>Nombre de personnes</p>  <p>Personne</p>	<p>Nombre de personnes</p>  <p>Personne</p>

<p>Mode de travail</p>  <p><b>Présentiel</b></p>	<p>Mode de travail</p>  <p><b>Télétravail</b></p>	<p>Mode de travail</p>  <p><b>Mixte</b></p>
<p>Logistique</p>  <p><b>Enfants</b> Garde d'enfants Vos enfants n'ont pas école.</p>	<p>Logistique</p>  <p><b>Transports</b> Votre voiture est en panne, mais vous devez vous déplacer</p>	<p>Logistique</p>  <p><b>Serveur</b> Vous n'avez pas accès au serveur central</p>
<p>Logistique</p>  <p><b>Internet</b> Mauvaise connexion internet chez vous</p>	<p>Logistique</p>  <p><b>Open space</b> Vous travaillez dans un espace partagé</p>	<p>Logistique</p> 





.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

# Scenes

Every great experience starts with a great story

ADD-ON  
CHARACTERS



Site en anglais, mais le téléchargement est libre :  
<https://experience.sap.com/designservices/resources/scenes>



Empty rounded rectangular box for writing.

Five horizontal dotted lines for writing.

Empty rounded rectangular box for writing.

Five horizontal dotted lines for writing.

Empty rounded rectangular box for writing.

Five horizontal dotted lines for writing.

Empty rounded rectangular box for writing.

Five horizontal dotted lines for writing.

Empty rounded rectangular box for writing.

Five horizontal dotted lines for writing.

Empty rounded rectangular box for writing.

Five horizontal dotted lines for writing.

# Contact

---



**Maureen** *Lois*

06 45 90 12 85

[maureen@etsi-design.com](mailto:maureen@etsi-design.com)

[www.etsi-design.com](http://www.etsi-design.com)



**Alexandre** *Le Guilcher*

06 23 64 94 07

[alexandre@etsi-design.com](mailto:alexandre@etsi-design.com)

[www.etsi-design.com](http://www.etsi-design.com)



**Julie** *Roturier*

05 56 99 67 64

[j.roturier@gironde.fr](mailto:j.roturier@gironde.fr)

[www.labase-na.fr](http://www.labase-na.fr)