

QUELQUES PRINCIPES À SUIVRE

- ➔ **Identifiez les usagers dont vous avez besoin pour réellement comprendre votre défi et trouver des solutions à fort impact.**

Posez vous ces questions :

- Qui sont les utilisateurs de ma solution ?
- Y-a-t-il des experts sur lesquels je peux m'appuyer ?
- Au contraire, existe-t-il des utilisateurs avec un regard neuf sur mon défi ?
- Qui subit le plus de difficultés par rapport à la situation à laquelle je tente de répondre ?

- ➔ **Interrogez votre défi et vos objectifs pour permettre une compréhension complète à vos usagers.**

Posez-vous ces questions :

1. Le défi que je pose est-il facile à comprendre pour mes usagers ?
2. Est-ce que nous allons pouvoir les inspirer si jamais ils ont des difficultés à trouver des idées ?
3. Allons-nous pouvoir trouver des idées à très fort impact ?

- ➔ **Invitez tous ces usagers longtemps en amont de votre session** (2 mois environ). Expliquez leur bien votre démarche et vos objectifs.

- ➔ **Mettez tout de suite en place une communication émotionnelle** avec les usagers que vous souhaitez impliquer en préparant :
 - Une charte graphique pour votre événement
 - Un "save the date" que vous enverrez longtemps à l'avance
 - Des exemples inspirants sur des thématiques similaires, en faisant par exemple un benchmark international

Appuyez vous sur des facilitateurs !

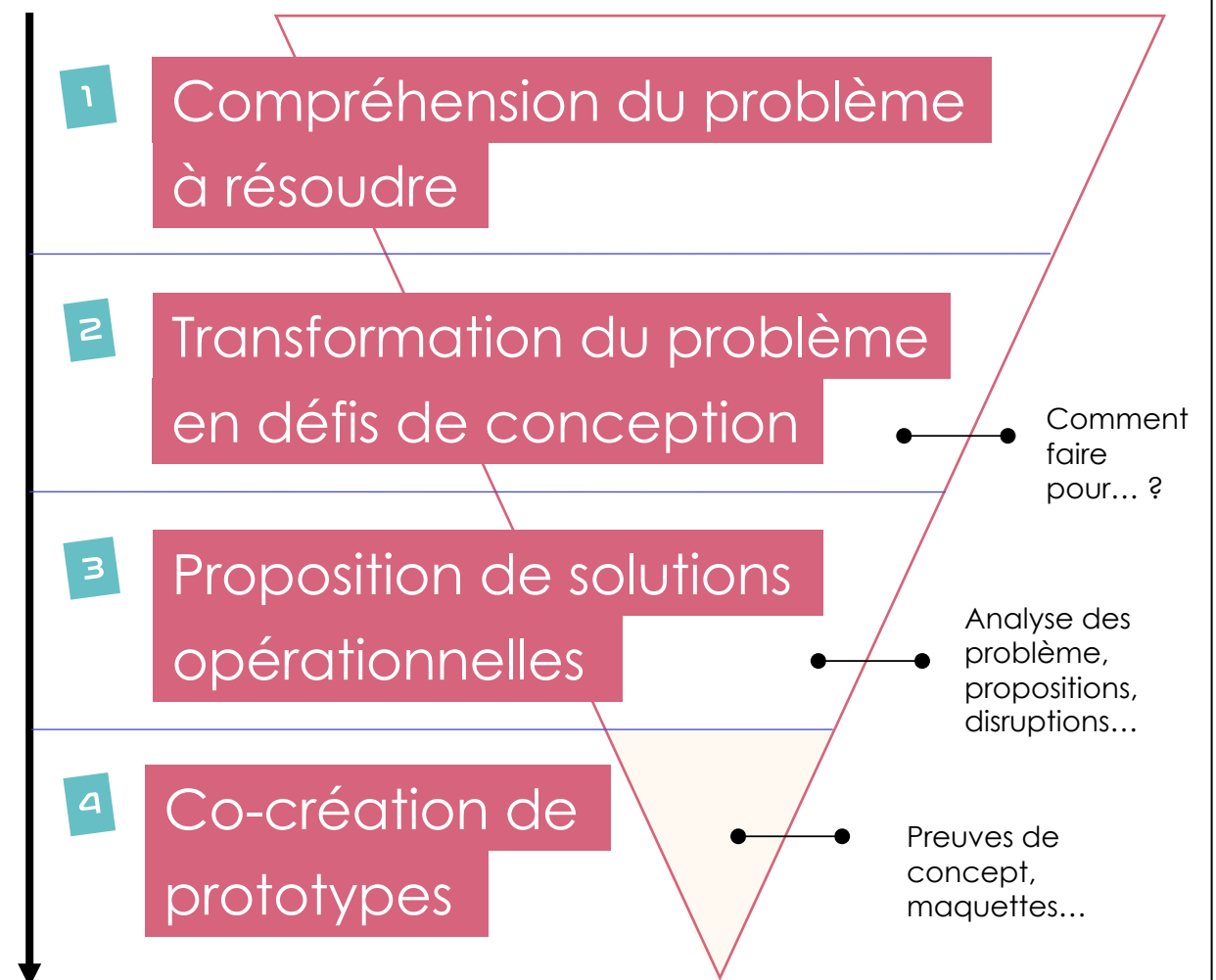
- ➔ **En fonction de vos objectifs, identifiez des profils d'usagers qui pourront agir comme des facilitateurs** au sein des différentes équipes, afin de les aider à trouver des idées originales. De la même manière, si une solution existe déjà par ailleurs, ces spécialistes vous le diront, ce qui permettra aux différents groupes de s'en inspirer
- ➔ **Les facilitateurs sont des usagers avec des compétences particulières** (geeks, experts techniques et métiers, graphistes, codeurs, data scientists, journalistes, designers).

Pourquoi utiliser l'intelligence collective ?

C'est rapide et fédérateur : si vous rassemblez toutes les parties prenantes sur une question spécifique, **vous décuplez la vitesse de réalisation de vos projets**, car vous abordez le problème sous tous ses angles et vous créez des alliances.

C'est efficace et créatif : les utilisateurs / usagers sont ceux qui expérimentent réellement les problèmes, stress, désirs et besoins à partir desquels vous pourrez proposer, ensemble de nouvelles solutions.

Logique d'une démarche de codesign de services



MODE D'EMPLOI

- ➔ Préparez des stylos et des post-its pour tout le monde. Prévoyez un mur ou tableau blanc par groupes pour que chaque participant puisse afficher ses propositions

Rappelez les règles de la session avant de commencer :



1. Encouragez les idées les plus décalées ;
2. Toutes les idées doivent être exprimées, pas de jugement et pas de censure ;
3. Rebondissez sur les idées des autres en étant constructif et bienveillant ;
4. Rappelez à tous moments la confidentialité des échanges ;
5. Restez concentrés sur le défi
6. Évitez au maximum les débats
7. Soyez concrets et visuels
8. Plus il y a d'idées mieux c'est

- ➔ **Vous placerez idéalement 1 animateur par équipe**
- ➔ Chaque participant doit écrire ses propositions sur des post-its, **en lettres capitales**, et de la manière la plus succincte possible. Les idées seront détaillées selon le format d'animation que vous choisirez.
- ➔ Partagez les idées de chacun. Chaque participant décrit brièvement son idée au groupe et l'affiche sur le mur.
- ➔ Repérez les différents types de personnalités et assurez vous que chacun puisse s'exprimer. Vous pouvez vous appuyer sur les personnalités les plus dynamiques pour relancer le débat en leur posant par exemple des questions.
- ➔ **Si vous le pouvez identifiez au préalable de votre session des personnes "complices". Ce sont des experts de votre sujet** ainsi que des personnes pour lesquelles votre problème est important. Elles joueront un rôle de facilitation pour guider le groupe sur des enjeux de conception pertinents.

1. Commencez par une introduction objective : préparez une présentation inspirante

2. Choisissez ensuite un ice-breaker pour mettre en condition vos équipes Cf. outil 1.3

3. Présentez ensuite les 5 à 10 défis auxquels votre session devra répondre. Il est idéal de préparer ces défis à l'avance

Écrivez ces défis en grand sur un endroit visible de tous les participants.

Comment faire pour...

Comment faire pour...

Comment faire pour...

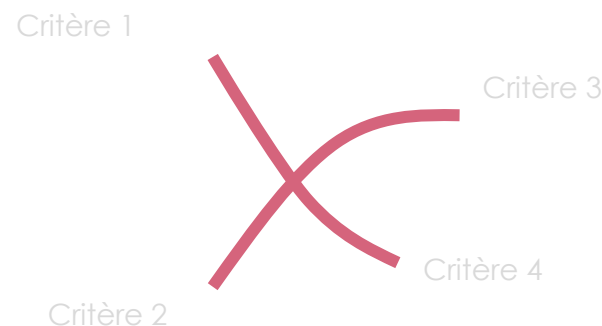
Comment faire pour...

Comment faire pour...

4. Plusieurs solutions s'offrent à vous pour former des groupes de travail / équipes :

1. **Le jour de la session** : Affichez les défis lors de votre session et laissez les participants se répartir en équipe en fonction de leur appétance pour les défis. **1 table = 1 défi. Plusieurs groupes peuvent choisir le même défi.**
2. **En amont de la session** : Pré-formez des équipes en fonction des compétences de chacun, de manière à ce que chaque équipe soit pluridisciplinaire. Demandez à chacun de se présenter dans votre formulaire d'inscription pour que vous puissiez constituer les équipes

5. Identifiez sur un diagramme radar les critères de succès qui permettront de départager les meilleures propositions (15 minutes). Notez ces critères sur une large surface.



Mise en scène

Pour inspirer vos participants la mise en scène de votre espace est fondamentale. Préparez des affiches inspirantes présentant des exemples innovants similaires à la solution que vous souhaitez mettre en place

4. Après la session...
- Conservez des photos de chaque tableau et groupes de post-its.
 - Prévoyez un suivi approfondi des productions issues de votre session.