

Comment Faire

Le Jeu - 2018

JE FORMULE UN OBJECTIF



COMMENT FAIRE

1. Le défi auquel vous répondez

Quel est le besoin concret / problème auquel vous souhaitez apporter une solution ?

Qui bénéficie de votre solution ?

Pour bien formuler votre objectif, décrivez les différents enjeux de votre projet. Vous pourrez vous resservir de cet objectif pour concevoir des solutions lors des phases de créativité

2. Les solutions existantes

Existen-ils des services ou dispositifs supposés répondre à votre besoin ?

Pourquoi ne répondent-ils pas, ou partiellement, à ce besoin ?

3. La situation idéale

À quoi ressemblerait la situation idéale si ce problème était résolu ?

4. Votre objectif

Formulez de manière claire et concise votre proposition

5. La mise en oeuvre

Pour réaliser cette solution, qu'est-ce qui pourrait...

Vous aider :

Vous compliquer la tâche :

Retrouvez les méthodes de Comment Faire sur : comment-faire.modernisation.gouv.fr

1. Définissez votre objectif, trouvez un problème / un besoin :

Pour mobiliser les méthodes du design, vous devez avoir un objectif opérationnel à atteindre, un défi à résoudre (trouver des solutions, faire connaître un dispositif, impliquer les citoyens, connecter et fédérer différents acteurs)...

2. Définissez les produits de sorties que vous souhaitez obtenir :

Vous devrez comprendre ce que vous vous attendez à concevoir en utilisant les méthodologies du design : services numériques, nouvelles fonctionnalités dans une application, expérimentations locales de politiques publiques, plans de communication, plan d'actions, mesures à mettre en place...

3. Définissez les parties prenantes que vous souhaitez mobiliser sur votre projet et définissez leurs rôles :

Vous devrez comprendre si vous souhaitez concevoir une solution en mobilisant des compétences transversales, si vous souhaitez concevoir des solutions en partant du besoin de vos bénéficiaires (usagers, agents publics utilisateurs de la solution) ou si vous souhaitez mobiliser des méthodes de design thinking pour vous aider vous-même à créer des solutions innovantes

Parties prenantes de la conception

Bénéficiaires

4. Choisissez votre méthode de conception liée au design :

En fonction de vos objectifs, choisissez le type de méthodologies créatives que vous allez mettre en place. Celui-ci conditionnera les activités que vous ferez faire par vos participants. Le plus souvent, votre choix vous permettra d'organiser une « session design » (voir pour cela la méthode **concevoir avec usagers** et **préparer une session de créativité**). Selon le format que vous choisissez, vous vous reporterez aux canevas afférents. Chaque canevas représente une suite d'activité qui coordonne et cadence la session.

Innovation

concevoir de nouvelles solutions

Prospective

imaginez le futur, construisez des solutions à partir d'un idéal

UX design

repensez un service, un parcours utilisateur à partir de l'expérience de ses bénéficiaires

Tests

testez la valeur d'un dispositif avec les usagers, recueillir des indicateurs

1. VISION

- Définissez une vision : que souhaitez-vous réussir à long terme ?

.....

.....

.....

- Choisir des objectifs : quelles missions devrez-vous réaliser pour réussir ?

.....

.....

.....

.....

2. CONTEXTE : être conscient du réel, de l'existant

- Ecosystème existant :

.....

- Contexte :

.....

- Service(s) complémentaire(s) :

.....

- Moyens mis en œuvre :

.....

- Temporalité dans laquelle s'inscrit le projet :

.....

3. TRANSMISSION : identification des acteurs

QUI ?

QUOI ?

QUAND ?

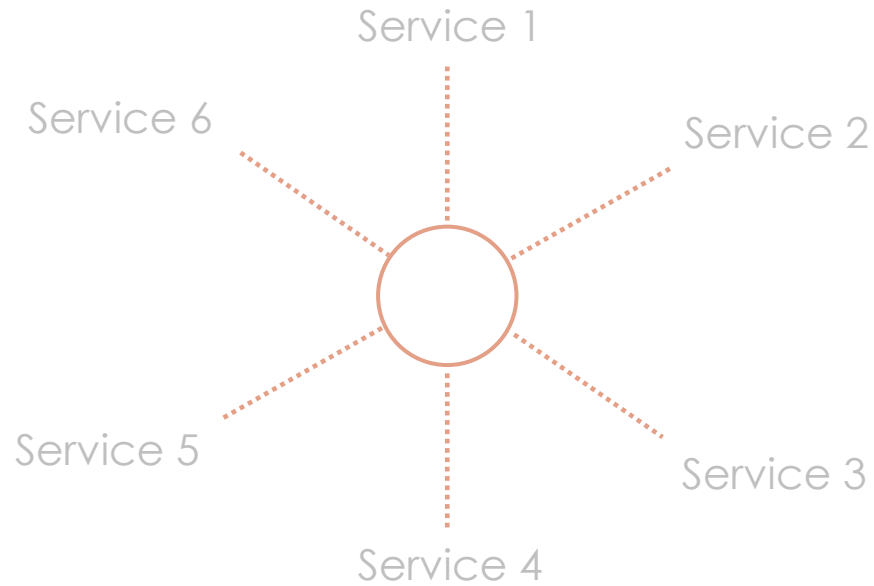
COMMENT ?

Objectif n°1

Objectif n°2

Objectif n°3

Objectif n°4



1. En partant du bénéficiaire (usager, agent) identifiez tous les services par lequel celui-ci passe pour trouver une réponse à son besoin

2. Identifiez pour chaque service, les principaux indicateurs vous permettant de comprendre leur impact (volume d'utilisateurs, nombre de demandes traitées, nombre de processus à effectuer au sein de ces services).

3. Choisissez ensuite 1 ou plusieurs services dans lesquels vous allez réaliser une immersion d'un jour complet, en vous mettant à la place d'un bénéficiaire (usager, agent)

5. Réalisez un parcours des différents processus que vous devrez analyser. Utilisez ce parcours pour identifier les forces, les faiblesses et les principaux points d'amélioration inhérents à chaque processus structurant le service. Vous pouvez par exemple utiliser le template. Vous devrez vous mettre dans la peau de chacun des personas que vous avez imaginé, et effectuer le parcours autant de fois que nécessaire, en identifiant bien les différents processus spécifiques avec lesquels chaque type d'utilisateur est en interaction.



Action Etape	
Process	
Analyse	

Déterminez les grandes étapes dans le parcours de vos utilisateurs. Analysez plus particulièrement les étapes qui posent problème. Chaque groupe doit construire une courbe d'expérience (voir mode d'emploi en page précédente).

Type d'usager :





--



Action
Etape

Où ?

Comment ?

Analyse

Prénom :

Age :

Occupation :

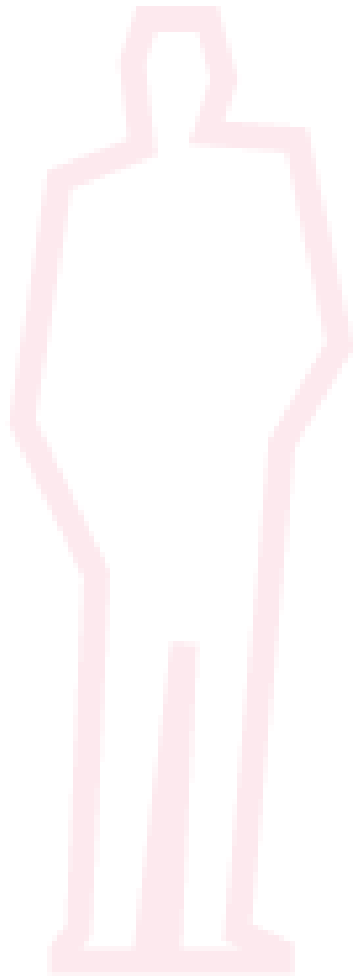
Citation inspirante

Citation qui représente l'utilisateur

Je...

Mon histoire

Raconter la situation dans laquelle j'utilise le service, mon environnement, mes habitudes,... dire ce qui m'est possible ou pas



Caractéristiques importantes

(maîtrise du langage administratif, opinion sur l'administration, mobilité, aisance numérique, connaissance des droits, ...)

.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mes buts

Qu'est ce que je cherche à accomplir grâce au service proposé / envisagé ?

Mes craintes

Quelles sont les difficultés que je pourrais rencontrer en utilisant le service ?

Choisissez un thème proche des besoins et considérations de vos usagers

1. Définissez votre objectif, trouvez un problème / un besoin :

Il n'y a pas de session de créativité sans un véritable objectif à atteindre, défi à résoudre (trouver des solutions, faire connaître un dispositif, impliquer les citoyens, connecter et fédérer différents acteurs)...

2. Définissez les produits de sorties que vous souhaitez obtenir :

Services numériques, nouvelles fonctionnalités dans une application, expérimentations locales de politiques publiques, plans de communication, plan d'actions, mesures à mettre en place...

3. Choisissez un format de session :

En fonction de vos objectifs, choisissez le format de session que vous allez mettre en place. Celui-ci conditionnera les activités que vous ferez faire par vos participants. Selon le format que vous choisissez, vous vous reporterez aux canevas afférents. Chaque canevas représente une suite d'activité qui coordonne et cadence la session.

Session innovation

faites naître de nouvelles idées



Session prospective

imaginez le futur, construisez des solutions



Session solutions

réglez un problème opérationnel / de société



Session UX design

repensez un service, un parcours utilisateur



Session tests

testez la valeur d'un dispositif avec les usagers



4. Définissez vos besoins matériels :

Services numériques, nouvelles fonctionnalités dans une application, expérimentations locales de politiques publiques, plans de communication, plan d'actions, mesures à mettre en place...

Votre lieu

Nombre de participants

Idéalement entre 30 et 70, sinon cela sera difficile à animer

Vous aurez besoin de :

- Post-its (par exemple 10 paquets pour 60 personnes)
- Marqueurs
- 1 Badge pour chaque participant
- Paperboards (un tous les 5 - 6 participants)
- 1 animateur par groupe de 10 participants

1. Décrivez votre problème / besoin en racontant une histoire

À quel besoin répond la solution ? Vous devez répondre à cette question en tentant de capter l'attention de votre auditoire. Appuyez-vous par exemple sur 1 ou 2 statistiques ou faits marquants ?

2. Pourquoi rencontrez-vous ce problème ?

Si vous le pouvez, vous devez ensuite faire le diagnostic de la situation rencontrée. Comment s'explique-t-elle ?

3. Décrivez votre solution

C'est votre « proposition de valeur ». Détaillez les 3 principales fonctionnalités de votre solution. Et ne vous perdez pas dans les détails !

4. Identifiez la cible, les usagers (usagers / agents) de la solution que vous proposez

Identifiez les usagers de votre solution. Ce sont les principaux bénéficiaires.

5. Dites ce que votre solution change pour ses bénéficiaires (usagers / agents)

Détaillez les principaux bénéfices de votre solution pour les usagers.

6. Comment évaluez-vous votre solution ?

Déterminez ou plusieurs indicateurs qui vont permettre de mesurer les bénéfices de votre solution à travers le temps. Par exemple : nombre d'utilisateurs, durée économisée pour l'utilisateur, impact sur la perception du public cible par rapport à un service donné...

7. Identifiez les ressources nécessaires pour développer la solution, puis listez ensuite les circuits de diffusion envisagés

Si votre solution propose un modèle de rentabilité (un « business model ») avec lequel vous allez pouvoir gagner (ou économiser) de l'argent, dites comment. Sinon détaillez les besoins nécessaires à la réalisation de votre solution et faites une proposition rapide décrivant la manière dont vous comptez la déployer dans vos services.

8. Quelles sont les compétences nécessaires pour réaliser la solution ?

Si vous le pouvez, détaillez brièvement les compétences nécessaires à la réalisation de la solution et à son déploiement.

9. Quelles sont les prochaines actions à mettre en place pour réaliser la solution ?

Quelles sont les actions à mettre en place pour réaliser la solution ? Ex : enquête de recueil des besoins / spécifications fonctionnelles / réalisation d'un pilote / test en situation avec les usagers et avec des experts / amélioration de l'outil / diffusion / formation...

10. Ouverture. En quoi la solution pourrait-elle s'inscrire dans le projet stratégique de votre organisation à long terme ?

ÉLÉMENTS À TESTER

COMMENT TESTER ?

Ressources nécessaires

Auprès de qui tester ?

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

PROTOTYPE À CRÉER

PROTOTYPE À CRÉER

PROTOTYPE À CRÉER

- Définissez vos indicateurs et identifiez comment vous allez les recueillir
- Identifier les principaux indicateurs que vous décidez de retenir. Vous vous en servirez pour mettre en place un dispositif d'amélioration (cf. améliorer en continu)

1. Qualité. Listez les indicateurs avec lesquels vous allez pouvoir mesurer la satisfaction de vos usagers, puis trouvez une solution pour recueillir leur avis (questionnaire, mailing, ...)

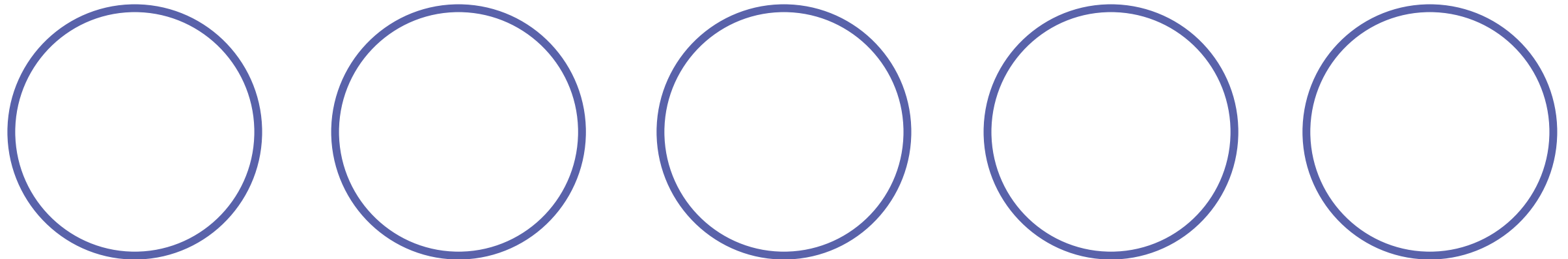
Actions concrètes à mettre en place pour la mesure

2. Mesurer l'utilisation. Listez les types de statistiques et données que vous pouvez obtenir pour mesurer l'usage futur de votre dispositif.

Actions concrètes à mettre en place pour la mesure

3. Impacts. Trouvez des indicateurs par lesquels vous allez mesurer l'impact de votre solution. L'impact englobe les effets de votre dispositif sur l'environnement social sur lequel vous agissez*.

Actions concrètes à mettre en place pour la mesure



4. Identifiez les principaux indicateurs que vous allez devoir mesurer une fois votre prototype expérimenté sur le terrain

Mon écosystème élargi : ils influent sur la diffusion et la compréhension projet

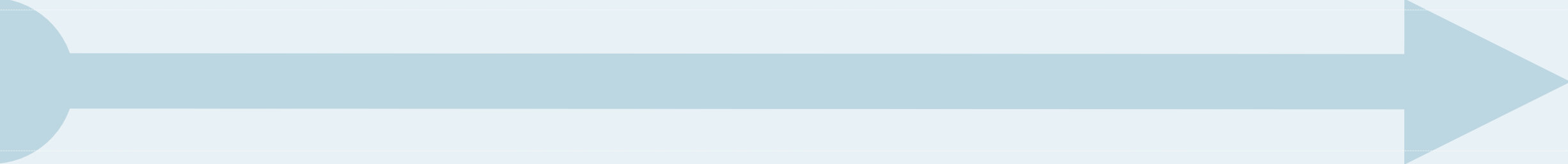
Mon écosystème de premier niveau :

Mes partenaires directs dans ma structure :

Mon sujet :

- ➔ Identifiez tous les acteurs qui vont permettre de développer et diffuser votre projet.
- ➔ Vous devez ainsi analyser les différents cercles de parties prenantes de votre projet. Pour chaque acteur, spécifiez son rôle attendu

● ➤ Cadencez votre projet en plusieurs grandes étapes (ici 4, mais vous pouvez tout à fait en déterminer plus ou moins).

QUI ?	
FAIT QUOI ?	
QUAND ?	
POURQUOI ?	
RISQUES	

Prochaine réunion le :

Ordres du jour :

Signatures des membres engagés :



Retrouvez Comment Faire, la boîte à outils de l'innovation publique sur :

comment-faire.modernisation.gouv.fr

Et sur la communauté :

faire-simple.gouv.fr/fabrique-de-solutions/comment-faire-reussir-mon-projet-de-conception-de-services-publics

Suivez Futurs Publics, la communauté de tous les innovateurs publics sur :

twitter.com/FutursPublics

youtube.com/FutursPublics