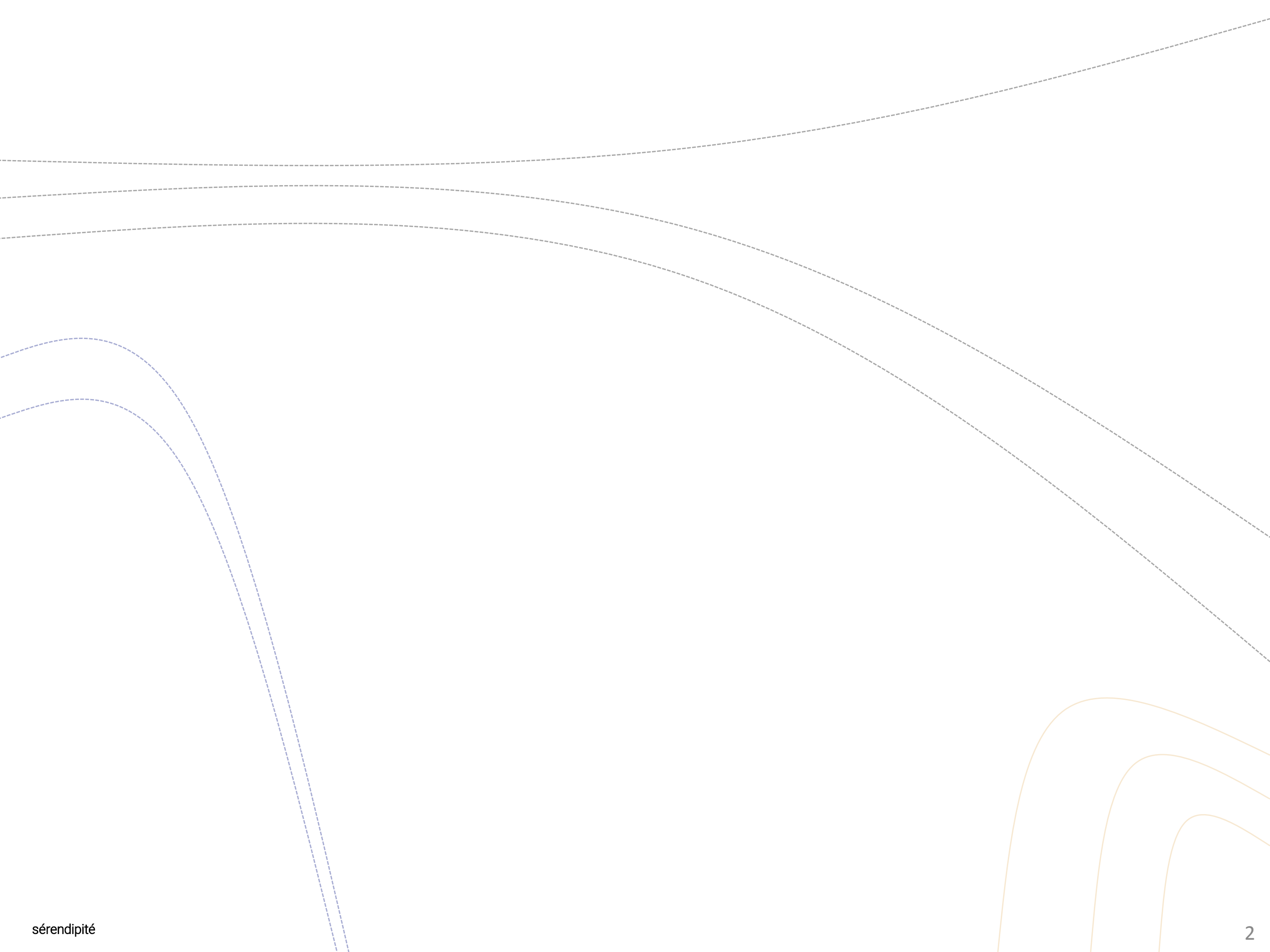


Comment Faire

Le guide complet des
9 étapes pour
débuter



Comment Faire



LA BOÎTE À OUTILS DE
L'INNOVATION
POUR LES SERVICES PUBLICS

La Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP) est l'administration chargée d'accompagner le gouvernement dans la réforme de l'Etat. Elle a notamment pour rôle d'impulser et de catalyser la politique de transformation publique, en concevant et en diffusant des méthodes innovantes, notamment à travers le biais d'expérimentations locales ou nationales.

Comment Faire (comment-faire.modernisation.gouv.fr) est une plateforme développée afin de diffuser à tous les agents publics les outils créés au fil de l'eau par la DITP et son éco-système.

Conception : Equipe Futurs Publics

Conception et édition des méthodes présentées : Baptiste N'tsama, Nicolas Journo, Jeanne Deperrois, Jean-Baptiste Bodin, Clément Lacouette-Fougère et Benoit Landau
Conception graphique, édition, textes : Baptiste N'tsama
Illustrations et graphisme additionnel : Clément Lacouette-Fougère
Photographies : DITP
Pictogrammes : Flaticon, Smashicon

2018, DITP



L'intégralité de ces méthodes sont présentées sous licence Creative Commons. Vous pouvez utiliser et personnaliser ces méthodes de manière tout à fait libre, dans la limite d'une utilisation non commerciale.

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

Retrouvez dans ce book l'ensemble des méthodes développées par la DITP et ses partenaires

L'administration française dispose d'une ressource à même de lui permettre de trouver des solutions adaptées aux enjeux du monde actuel. Cette ressource est humaine : ce sont les plus de 5 millions d'agents publics qui lui apportent leurs compétences. L'humain est l'élément clé de toute adaptation des systèmes, de toute innovation, afin de saisir pleinement la complexité de la société actuelle et y trouver de nouvelles réponses.

Mais comment faire pour intégrer au mieux les savoirs et expériences de ces agents ? Comment faire pour comprendre les problématiques vécues par les usagers, au plus près du terrain et dégager avec eux des pistes de solutions concrètes pour transformer les services qui leur sont rendus ? Comment faire pour innover réellement ?

La boîte à outils Comment Faire, dont l'ensemble des méthodes sont présentées dans ce book, a été développée par l'équipe Futurs Publics de la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP) avec comme objectif d'outiller les agents pour leur permettre d'identifier et de comprendre les problèmes qu'ils vivent au quotidien, dans l'exercice de leurs missions. De la contrainte naît l'innovation, aussi c'est en objectivant ces problèmes de manière pragmatique puis en s'accordant de collectivement sur des objectifs et des horizons possibles que les agents publics peuvent réinventer leur activité, de manière agile, collaborative et peu coûteuse.

Inspirées des principaux outils de design de services utilisés dans le secteur privé et à l'international, les méthodes présentées dans ce book ont été développées pour répondre à des enjeux et des problématiques publique. Fruit d'un processus de création et de développement, ces méthodes Par ses apports théoriques et pratiques, le design permet d'intégrer les représentations et les jugements des individus à chaque étape du le processus de création ou d'amélioration d'un service ou d'une politique publique.

Cependant, car il n'y pas de recette miracle et que chaque contexte comporte ses propres spécificités, son vocabulaire, ses contraintes et ses potentiels effets de leviers, les méthodes de cette boîte à outils vous sont présentées en accès libre et sont entièrement personnalisables. L'objectif ? Que chaque agent, en position de conduite de projet ou non, puisse faire évoluer ses méthodes de travail en choisissant au bon moment la méthode d'innovation qui lui convient le mieux puis en l'adaptant à ses problématiques.

L'ensemble des outils sont présentés dans ce book en suivant le processus chronologique du développement classique d'une innovation publique réalisée de manière optimale.



Vous souhaitez en savoir plus ? Rendez-vous sur
<http://comment-faire.modernisation.gouv.fr>

Comment Faire... pour utiliser comment faire ?

1

Je cherche l'outil le plus adapté à mon besoin : soit en fonction de la phase dans laquelle je suis dans ma gestion de projet si je suis dans une démarche de design, soit en fonction de la typologie de mon projet dans la boîte à outils

Sur la toile...

2

Je télécharge le canevas afférents à mon outil (pdf ou ppt) puis je le modifie selon mes besoins

Sur la toile...

3

J'imprime le canevas au format A3 et en couleur

Dans la vraie vie...

4

Je complète le canevas de manière collaborative, lors de moments prévus avec mes collègues, des partenaires ou encore des bénéficiaires de mon projet, qu'ils soient usagers ou agents

Dans la vraie...

Initier un projet commence par se donner un objectif clair en réponse à un problème, à un dysfonctionnement, à un irritant. Un projet ne se mène pas seul. Il agrège une équipe, des contributeurs, des soutiens, des contradicteurs et des parties prenantes. Parvenir à une formulation claire et fédératrice des objectifs du projet est la première étape pour s'adjoindre les bonnes volontés et guider vos travaux.

1. Définissez un objectif sur la base d'un problème à résoudre

Démarrez votre projet en énonçant clairement le problème, le dysfonctionnement ou l'irritant que vous souhaitez résoudre. Si vous n'identifiez pas de réels problèmes, interrogez-vous sérieusement sur la pertinence de lancer ce projet. Un projet débute par la volonté sincère de corriger une situation insatisfaisante, qu'elle soit vécue par des usagers ou des agents publics, non par une idée préconçue de solution à apporter.

2. Adoptez le point de vue du bénéficiaire : l'utilisateur

Afin de bien circonscrire le problème auquel vous souhaitez répondre, formulez-le du point de vue des bénéficiaires de votre solution : ses usagers, que ceux-ci soient interne ou externe à l'administration. Si vous n'identifiez pas d'usagers ou de bénéficiaires dont la situation s'améliorerait une fois le problème résolu, à nouveau, interrogez-vous sérieusement sur la pertinence de lancer ce projet.

3. Définissez un horizon désirable

En contrepoint à la situation problématique de l'utilisateur que vous avez décrite, décrivez quelle serait une situation idéale dans laquelle le problème aurait été surmonté.

4. Donnez un véritable objectif à votre projet, pas deux

En réponse au problème identifié, votre objectif consiste donc à concevoir une solution qui permettrait d'aller de la situation existante que vous avez définie à l'horizon que vous avez tracé. Autant que possible, formulez cet objectif de façon claire, directe et engageante : « comment faire pour que chaque individu reçoive les aides sociales auxquelles il a droit ? » par

exemple. Ne multipliez pas les objectifs, ni les problèmes auxquels votre projet entend répondre.

Vos efforts doivent être tendus vers ce seul objectif : les objectifs complémentaires qu'on ne manquera pas d'adjoindre à votre projet doivent lui être subordonnés.

5. Consignez vos convictions dans un document à partager

En quelques lignes, rassemblez ces convictions : le problème que vous allez résoudre, les usagers ou les agents auxquels s'adressera votre solution et l'objectif que vous vous êtes fixés. Ce document constitue le cahier des charges de votre projet. Revenez-y autant de fois que nécessaire lors de votre projet et partagez-le largement pour expliquer votre projet.

À vous de jouer ! Complétez avec votre équipe, vos partenaires ou encore vos bénéficiaires le canevas ci-joint. N'hésitez pas à personnaliser les différentes étapes et catégories présentées selon votre contexte. Vous pourrez par exemple reformuler certaines questions, afin de vous assurer que tous vos collaborateurs puissent s'approprier au mieux la démarche !

JE DEMARRE MON PROJET



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

Existents-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

Retrouvez les différents outils à partir de la méthode de design choisie

Démarrer son projet

Comprendre les usages et les usagers

Concevoir des solutions

Expérimenter une solution

Déployer une solution

Innovation
concevoir de nouvelles solutions

- Réaliser une roadmap

- Réaliser une cartographie d'expérience
- Cartographie d'empathie
- Immersion, observation et rencontre des usagers
- Personas

- Ensemble des outils

- Définir un ensemble de fonctionnalités
- Réaliser un scénario d'usage
- Construire le prototype
- Préparer un blueprint
- Définir des indicateurs
- Modéliser le fonctionnement de la solution

- Préparer un plan d'action, une roadmap
- Identifier les acteurs
- Mettre en place une stratégie d'influence
- Raconter le projet pour convaincre et fédérer
- Mettre à l'échelle
- Evaluer son projet

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

- Cartographier les connaissances

- Analyser et synthétiser ses découvertes
- Cartographie d'expérience prospective

- Imaginer le futur

- Définir un ensemble de fonctionnalités (méthode prospective)

- Raconter le projet pour convaincre et fédérer (récit du futur)
- Préparer un plan d'action, une roadmap

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

- Réaliser une cartographie d'expérience
- Cartographie d'empathie
- Immersion, observation et rencontre des usagers
- Personas

- Concevoir avec des usagers

- Définir un ensemble de fonctionnalités
- Définir une maquette d'expérience utilisateur
- Préparer un blueprint
- Définir des indicateurs
- Modéliser le fonctionnement de la solution

- Evaluer la qualité et l'usage d'un service
- Identifier les acteurs

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

- Formuler un objectif

- Immersion, observation et rencontre des usagers
- Personas (pour évaluer les attentes initiales de l'utilisateur)

- Définir des indicateurs
- Collecter les retours d'un test

- Identifier les acteurs
- Faire une enquête de satisfaction
- Evaluer la qualité et l'usage d'un service
- Evaluer son projet

Projetez-vous dans la stratégie que vous allez mettre en oeuvre. Cette étape est une première ébauche du plan que vous allez mettre en place, mais vous verrez que votre stratégie évoluera au fil de votre projet. Vous devrez alors modifier ce document !

1. VISION

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

.....

- Définissez vos missions : quels grands objectifs devez vous établir pour incarner cette vision ?

.....

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

- Ecosystème existant :

.....

- Contexte :

.....

- Service(s) complémentaire(s) :

.....

- Moyens mis en oeuvre :

.....

- 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

NOTRE VISION

- Nos objectifs à long terme :

- Nos principales missions et actions pour atteindre ses objectifs (ex : « réussir à faire baisse... »; « s'assurer de l'accompagnement de X ...») :

NOS ACTIONS

Objectif n°1

QUI ?

QUAND ?

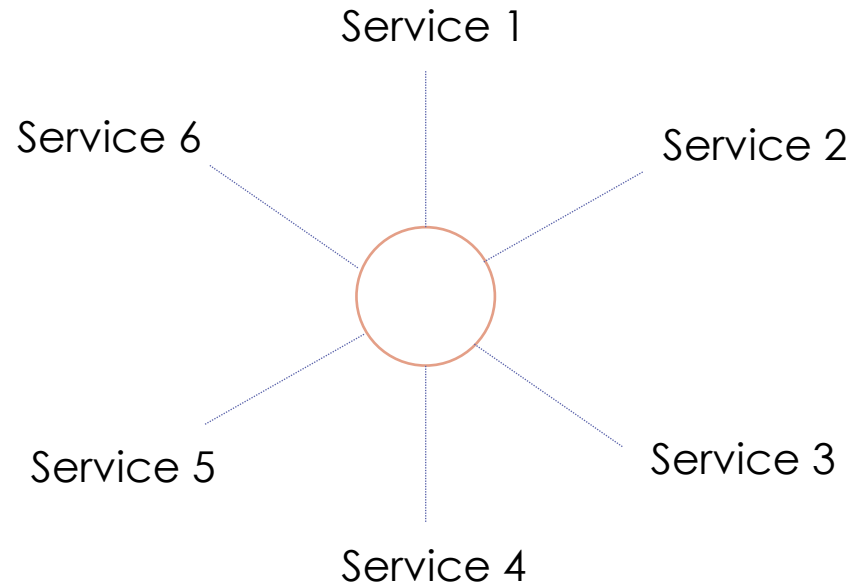
COMMENT ?

QUELS INDICATEURS
POUR SAVOIR QU'ON
A REUSSI ?

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)

4. Construisez des personas des principaux bénéficiaires du service que vous souhaitez analyser. Utilisez pour cela l'outil persona.

4. 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 canevas « cartographie de complexité » pour donner une première vision par étapes de votre procédure. Il est important de bien structurer vos remarques de manière chronologique. 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 Étape	
Process	
Votre analyse	

Afin de mieux comprendre le besoin de vos usagers et les problèmes qu'ils rencontrent, identifiez chaque étape du parcours de résolution des différents problèmes qu'ils rencontrent dans un parcours chronologique appelé « cartographie d'expérience ».

La cartographie d'expérience vous permet d'identifier toutes les étapes que les usagers rencontrent tout en répertoriant chronologiquement les irritants et problèmes principaux qu'ils vivent.

Pour réaliser un parcours, vous devez travailler en collaboration avec des usagers qui ont réellement fait l'expérience du service que vous voulez redesigner.

Idéalement, vous ferez remplir votre parcours par des groupes de 3 usagers au minimum, afin qu'ils puissent échanger sur les principales problématiques qu'ils ont rencontré.

Il existe plusieurs types de parcours :

→ La Cartographie d'expérience vise à identifier les points forts et les points faibles de votre service en vous concentrant sur les irritants que peuvent ressentir vos usagers. Mettez vous à leur place, que doivent-ils faire plusieurs fois par exemple ? Quelles étapes vous paraissent difficilement compréhensibles ?

→ La cartographie d'empathie est focalisée sur les sentiments vécus par les usagers, à chaque étape du parcours de réalisation d'une formalité administrative, ou de résolution d'un besoin via un service physique ou numérique. Cette cartographie vise à vous permettre de comprendre leur sentiment pour identifier des besoins et prioriser les choses éléments que vous allez devoir modifier ;

Comment Faire **CARTOGRAPHIE D'EXPERIENCE**

Parcours de l'utilisateur #

départ arrivée

😊				
😐				
😞				
Action				
Ou ?				
Comment ?				

Vous pouvez imprimer ce canevas en plusieurs fois afin de compléter un parcours avec de nombreuses étapes. Vous pouvez également modifier les catégories attenantes à chaque étape.

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).

À vous de jouer ! Complétez avec votre équipe, vos partenaires ou encore vos bénéficiaires les canevas ci-joints, selon vos besoins. N'hésitez pas à personnaliser les différentes étapes et catégories présentées selon votre contexte. Vous pourrez par exemple reformuler certaines questions, afin de vous assurer que tous vos collaborateurs puissent s'approprier au mieux la démarche !

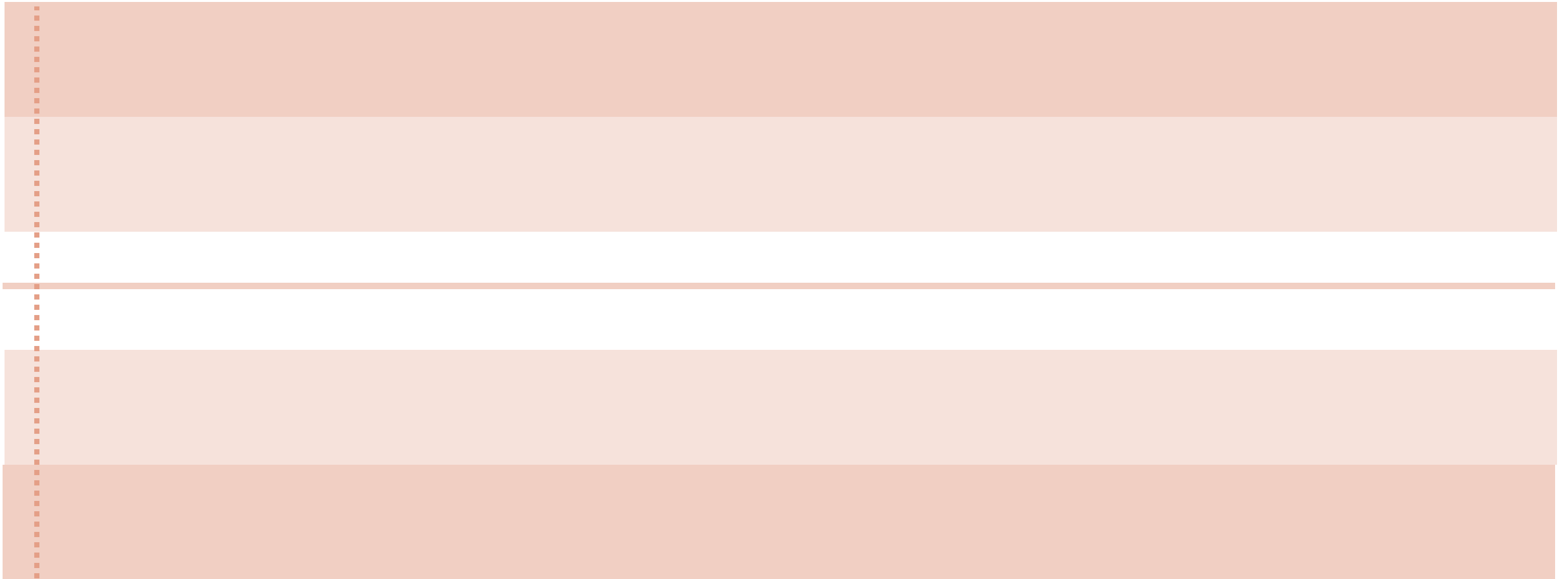
Déterminez les grandes étapes dans le parcours de vos utilisateurs. Analysez plus particulièrement les étapes qui posent problème. Chaque groupe doit construire une courbe d'expérience (voir mode d'emploi en page précédente).

Type d'usager :

avant

pendant

après



Action Etape	
Ou ?	
Comment ?	
Analyse	

CARTOGRAPHIE D'EMPATHIE

- ➔ Déterminez les grandes étapes de l'expérience de vos usagers. Vous devez vous focaliser plus particulièrement les étapes qui posent problème
- ➔ Identifiez le type d'activité dont le blessé pourrait avoir besoin
- ➔

Situation

1 2 3 4 5

Sentiment

1 2 3 4 5

Besoin

1 2 3 4 5

Idée

1 2 3 4 5

Prénom

Age

Occupation

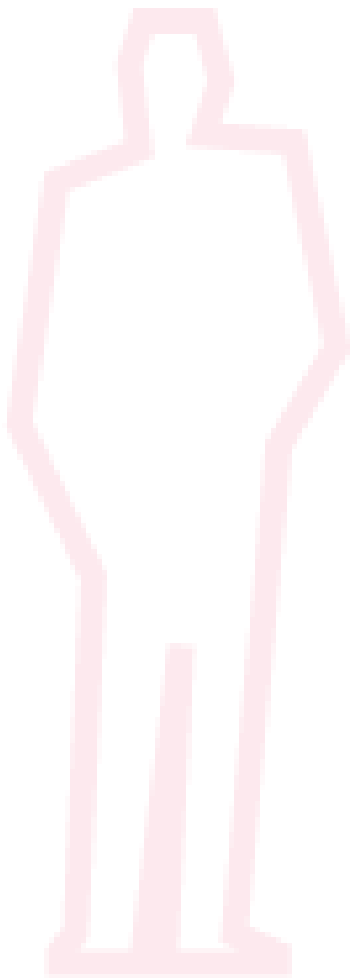
Citation inspirante

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 cannevas afférents. Chaque canneva 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

5. Définissez le profil des participants dont chaque équipe doit être composée (environ 10 personnes par équipes)

Types de bénéficiaires

Ex. un citoyen, une personne à mobilité réduite, un jeune

Experts métiers

Ex. un agent public expert RH & insertion

Experts externes

Ex. un associatif, un designer, un sociologue

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...

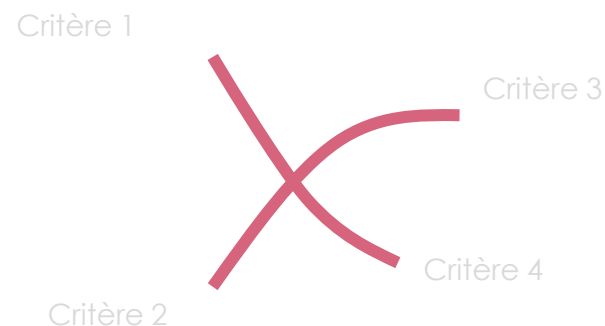
Comment faire pour...

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.

MODE D'EMPLOI

Phase de ciblage de la session 

1 demi journée / 1 journée 

Travail par équipe de 3 à 10 participants 

- **Préparation : Si vous souhaitez animer une session créative**, reprenez les instructions du canevas "Animer une session de créativité", afin de décider en amont de la manière de structurer vos équipes.
- Identifiez clairement un défi créatif auquel répondre. Si vous n'y arrivez pas, utilisez le canevas "formuler un ou plusieurs défi créatifs".
- Remplissez ensuite le canevas pas à pas.
- Sélectionnez ensuite les meilleures idées à l'aide du canevas "sélectionner les meilleures idées".
- Vous pouvez ensuite approfondir les meilleurs idées à l'aide du canevas "approfondir les idées les plus pertinentes".

1. Après avoir identifié un défi créatif auquel vous devrez répondre, écrivez les 5 principaux problèmes qui se posent par rapport à ce défi. Si vous le pouvez, dites comment ces problèmes s'incarnent par rapport à 3 types d'utilisateurs. Vous pouvez utiliser l'outil persona pour les identifier.


2. Par quels moyens pourriez-vous résoudre ces problèmes ? Reproduisez la présentation ci-dessous sur une large surface ou bien écrivez directement sur le canevas

Problèmes évoqués

Solutions possibles

Cible

3. Inspirez vous tour à tour de ces quelques techniques pour faire émerger des solutions. Vous pouvez aussi vous aider de cartes de créativité

-  **Inversez le problème**
- Projetez-vous dans 5 ans**
- Améliorez un dispositif déjà existant**
- Intégrez une technologie disruptive dans votre solution**
- Combinez plusieurs solutions existantes en une seule solution**
- Importez une solution issue du secteur privé ou de l'international**
- Identifiez les principaux vecteurs de simplification dans une solution existante**
- Essayez de donner le rôle de prise en charge de la solution à un autre acteur : par exemple, l'accueil en mairie est géré par une start-up**

Attention, un projet d'application miracle ou de plateforme n'est pas nécessairement une bonne solution !!!

4. Identifiez quelques leviers qui vous permettront de rendre votre projet innovant (technologies, narration, apparence, stratégie...)

Evaluez les idées collectivement pour sélectionner les plus pertinentes

MODE D'EMPLOI

Après la phase de ciblage 

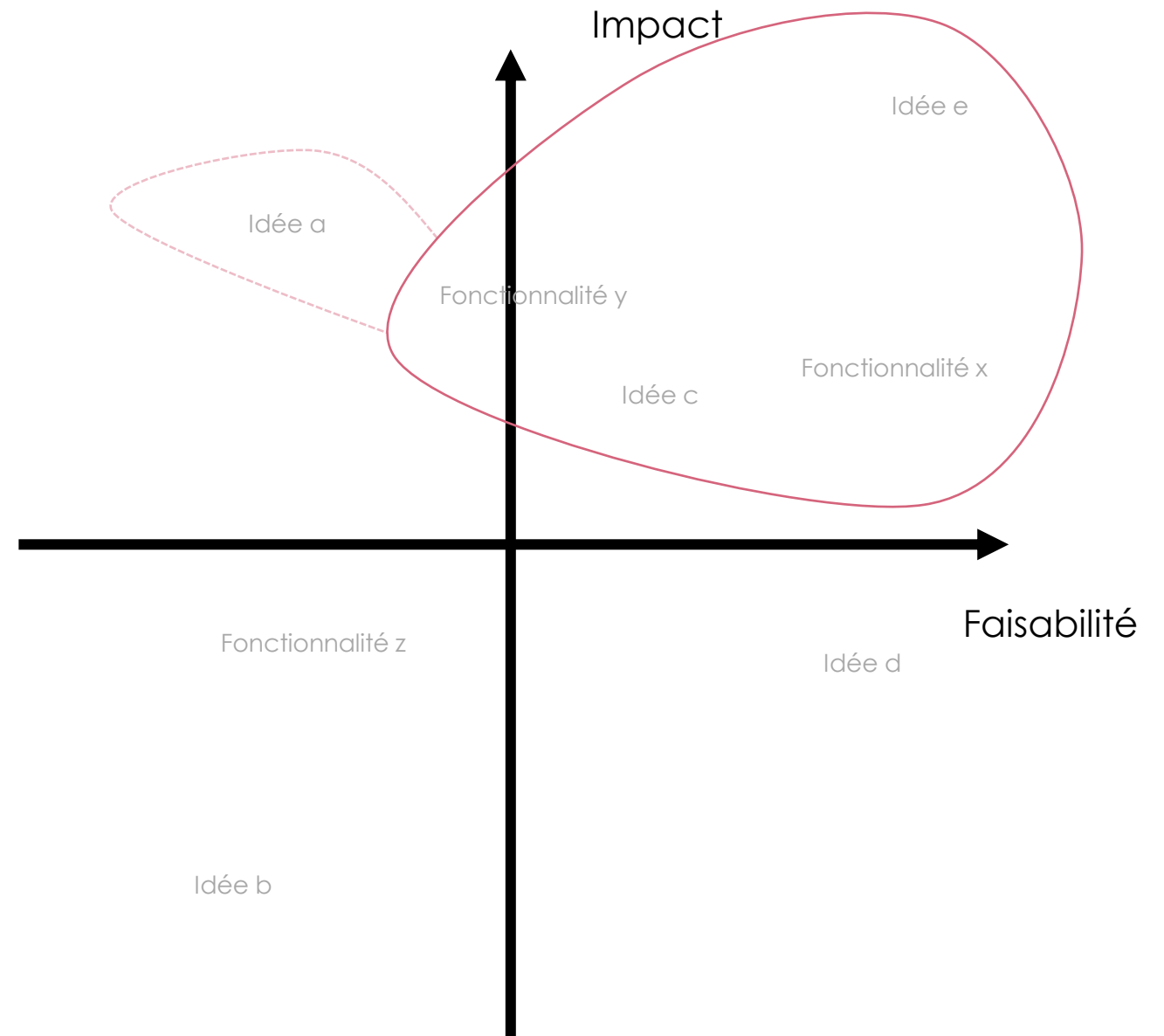
1 demi journée / 1 journée 

Travail par équipe de 3 à 10 participants 

- Reprenez chaque post-it de la phase de ciblage et analysez-le en le commentant avec le groupe.
- Vous devez vous concentrer sur la faisabilité de vos idées, mais ne vous limitez pas à la première impression, notamment en ce qui concerne la faisabilité. Évaluez à fond le potentiel de vos idées et les solutions que vous pourriez trouver à des besoins de mise en oeuvre qui pourraient s'avérer problématiques.

1. Placez les idées sur la matrice faisabilité impacts

2. Entourez ensuite les solutions les plus pertinentes et essayez de les combiner si possible dans une seule et même solution



Dessinez la matrice faisabilité – impacts sur une grande surface

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 ?

- 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, ...)

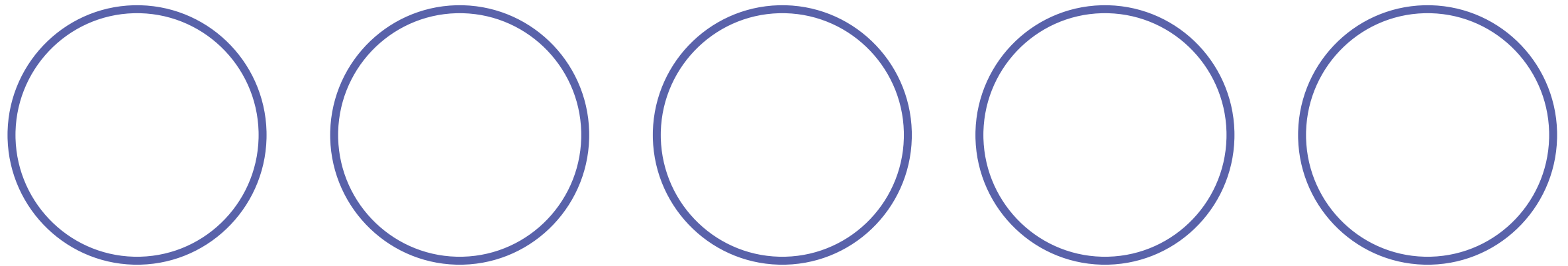
Actions concrètes à mettre en place pour la mesure

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

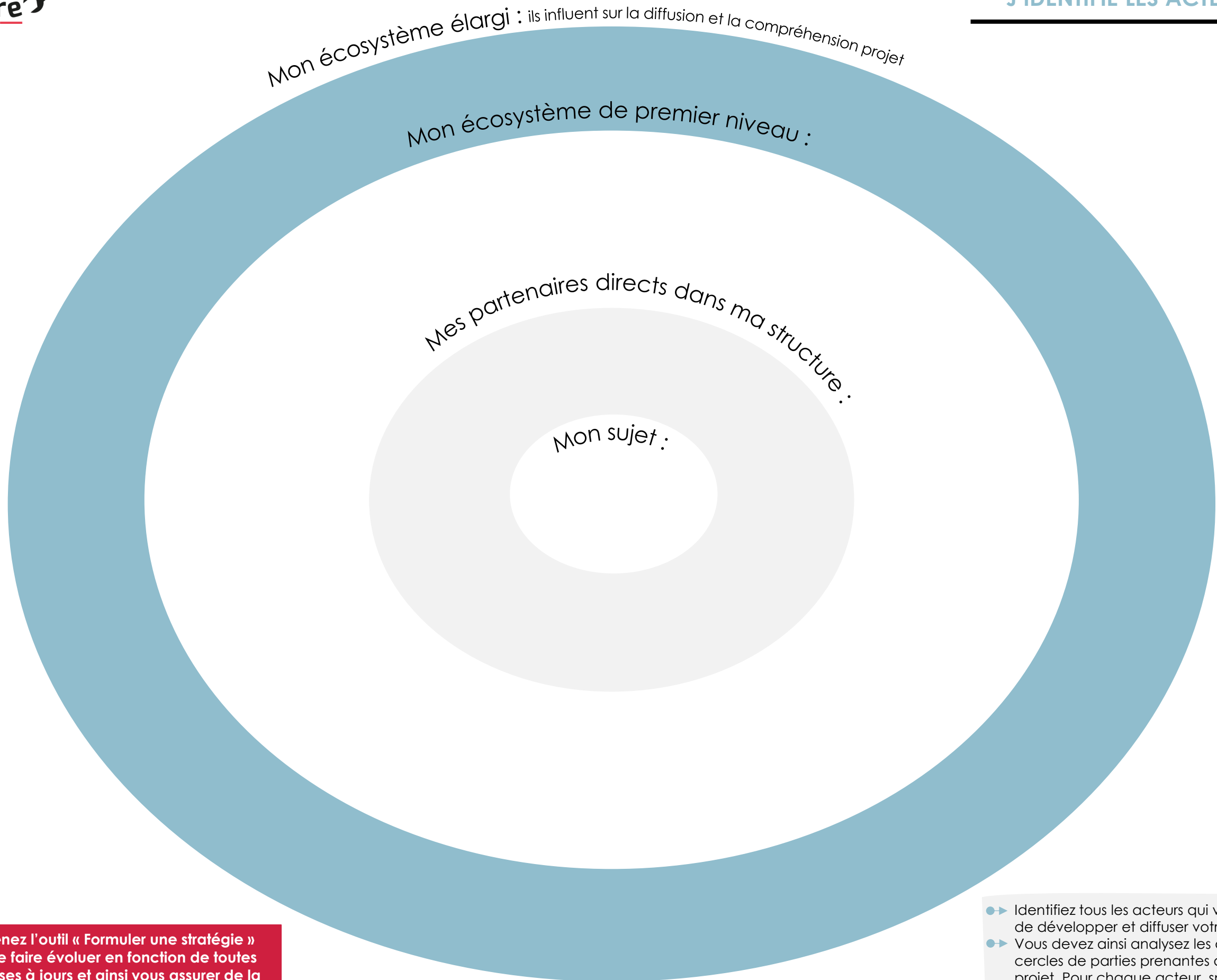
Actions concrètes à mettre en place pour la mesure

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




Reprenez l'outil « Formuler une stratégie » pour le faire évoluer en fonction de toutes vos mises à jours et ainsi vous assurer de la bonne compréhension des rôles par chacun

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

RÉALISER UNE ROADMAP

Pour réaliser votre roadmap (feuille de route), déterminez d'abord les grandes étapes de votre projet. Assignez ensuite à chaque étape un ou plusieurs responsables, puis identifiez les livrables attendus, la date de livraison et les partenaires / valideurs en lien avec votre action. Remplissez ensuite chaque autre catégorie, si nécessaire.

Étape et date visée								
Responsible								
Livrable attendu								
								
Partenaires Valideurs								
Difficultés								
Objectif								
Besoins (outils, actions à réaliser)								



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

