

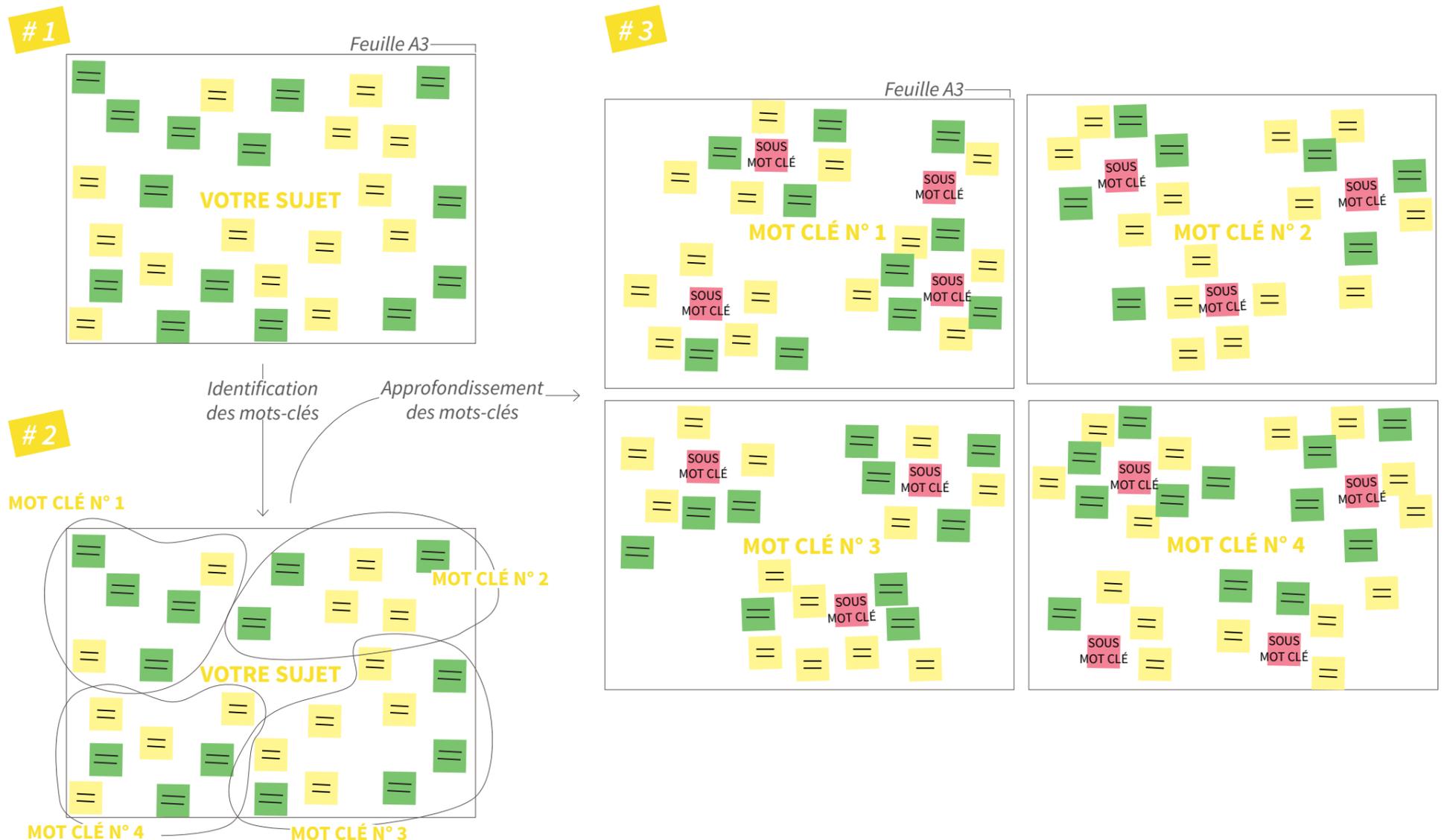
## Objectifs :

Une séance de brainstorming permet de déblayer un sujet et d'identifier des premières pistes et axes de réflexion. Les mots-clés et sous mots-clés permettent d'organiser la pensée et de créer une cartographie dite heuristique du sujet principal. Dans l'idée d'un pense-bête étendu, ce support pourra vous servir tout au long des trois jours du challenge.

## Déroulé :

1. Dans un premier temps, vous devrez écrire votre sujet au milieu d'une feuille A3. Armez-vous ensuite de post-it et de feutres (pour écrire gros et lisible de loin) et commencez à associer à votre sujet tous les mots ou idées que celui-ci vous évoque. Surtout, ne vous censurez pas, le brainstorming est un exercice de mise en jambe créative, il n'y a pas de mauvaises « idées ».
2. Au bout d'un quart d'heure environ, faites une pause dans l'exercice et prenez un peu de recul sur le nuage de mots que vous venez de créer. Commencez ensuite à repositionner les post-its les uns avec les autres en fonction d'une thématique commune qui pourrait les rapprocher. Lorsque vos groupes de post-its commencent à bien se dessiner, essayez de leur trouver un titre. Ces titres seront vos mots-clés pour la suite de l'exercice.
3. Notez chacun de vos mots-clés sur de nouvelles feuilles A3 et recommencez l'exercice de brainstorming. Si instinctivement de nouveaux groupes de post-its se créent, rassemblez-les et nommez-les. Continuez l'exercice pendant encore un quart d'heure environ.

## Formalisation :



## B. PORTRAIT D'USAGER

### Objectifs :

La méthodologie déployée pour ce challenge et issue du design de service et se base sur une réflexion par l'usage et l'utilisateur. La réalisation de portraits d'utilisateurs, aussi appelés personae, permet de prendre une posture empathique vis-à-vis des futurs utilisateurs de votre projet.

### Déroulé :

1. Dans un premier temps, réalisez la fiche d'identité de votre usager. Précisez son nom, son âge et son activité dans la vie. Pour compléter cette première partie, vous devrez inventer un verbatim, c'est une « parole d'utilisateur » c'est-à-dire une ou deux phrases que votre personnage aurait pu prononcer vis-à-vis de votre sujet. Par exemple « J'aime / je n'aime pas.... C'est pratique/ ça ne marche pas... C'est facile / c'est compliqué... »

2. Ensuite, vous définirez l'état psychologique de vos potentiels usagers. Sont-ils plutôt fatigués, pressés, ou bien encore détendus ? Est-il familier des nouvelles technologies ? Cette partie vous aidera à mieux cibler les besoins de votre personnage.

3. La dernière partie de l'exercice concerne les besoins de vos personae en rapport à votre sujet et les raisons pour lesquelles ceux-ci seraient intéressés par l'idée que vous souhaitez développer.

### Remarque :

Vos personae doivent être différents les uns des autres chacun représentant une typologie d'utilisateur. Mais attention, ne soyez pas cliché pour autant ! Créez environ 3 portraits. Si le besoin s'en fait sentir et en fonction de votre sujet, sentez-vous libre d'ajouter des catégories à vos portraits. Par exemple, le moyen de transport utilisé par vos personnages ou bien encore leurs horaires de travail.

### Formalisation :

Persona n° \_\_\_\_\_ Nom Lucien



Âge 27 ans

Activité Jeune entrepreneur dans le numérique

Verbatim : « Je prends régulièrement le train, j'ai des trajets réguliers, j'ai vraiment besoin de pouvoir réserver mes billets rapidement. Dans le train j'aime bien pouvoir travailler un peu, sinon j'en profite pour me reposer. »

fatigué 3 en forme

Tranquille 4 très occupé

détendu 3 Stressé

n'utilise pas les nouvelles technologies 4 hyper connecté

Besoins : \_\_\_\_\_

Utilise les applications : besoin d'un service rapide, réactif et personnalisé.  
Souhaite être informé rapidement en cas de perturbation.  
Aimerait pouvoir se connecter facilement à internet dans le train.  
Aimerait un espace adapté au travail ou au repos.

Persona n° \_\_\_\_\_ Nom Hannah



Âge 42 ans

Activité Aide-soignante (elle a 2 enfants)

Verbatim : « Pour moi le train c'est l'aventure, je le prends très rarement. En général je prends mes billets très à l'avance. Avec les enfants et tous les bagages, les grands trajets, ça me stress ! Dans le train, je passe mon temps à vérifier que mes valises sont toujours là ! »

fatigué 3 en forme

Tranquille 3 très occupé

détendu 3 Stressé

n'utilise pas les nouvelles technologies 3 hyper connecté

Besoins : \_\_\_\_\_

Besoin d'avoir toutes les informations claires et lisibles pour préparer son trajet et se rassurer.  
Recherche un espace où elle pourra voyager tranquillement avec ses enfants  
Besoin de pouvoir garder un œil facilement sur ses bagages.

## Objectifs :

Le parcours usager (ou journey map) est un outil qui interroge étape par étape, des moments de la journée de vos personae. Il permet de décrire ce qu'un usager fait et d'identifier leurs besoins. La réalisation de parcours d'un persona facilite la projection et l'empathie vis-à-vis des usagers. Il permet d'identifier quand, comment et pourquoi un usager rencontre un problème. Grâce à l'analyse d'un parcours et en fonction des points négatifs qui ressortent, vous pourrez identifier les pistes d'améliorations sur lesquelles vous devrez vous appuyer pour développer votre projet.

## Déroulé :

1. Tout d'abord, identifier quand doit commencer et finir votre parcours, il faut que celui-ci encadre le champ d'action de votre futur projet. Construire ensuite un parcours par persona, chaque fiche (jaunes) représente une étape. Il faut bien que vous construisiez le parcours actuel de vos personae, le but étant de comprendre ce qui ne fonctionne pas aujourd'hui. Pour chaque étape, décrivez ce qu'il se passe. Placez les étapes les unes derrière les autres pour former le parcours. À la fin, n'oubliez pas de numéroter les étapes. Si vous en avez la possibilité, vous pouvez construire le parcours d'un potentiel usager de votre projet en interviewant directement quelqu'un qui correspond au profil.

2. Une fois vos parcours finalisés, prenez un peu de recul sur votre travail et commencez à identifier où sont les points négatifs de vos parcours. Pour chaque étape dite « négative », faites descendre la fiche vers le bas pour l'identifier comme telle.

3. Pour chaque étape négative, préciser quel est le problème rencontré.

## Remarque :

Si à un moment votre usager entre en contact avec un service vous pouvez alors utiliser les fiches service (bleues) pour décrire quelles sont les actions du service pour répondre (ou non) au besoin de l'utilisateur.

## Formalisation :

# 1



# 2





## Objectifs :

Le parcours idéal a pour objectif de commencer à formaliser et à affiner les pistes de solutions que vous avez dégagées du précédent exercice. Contrairement au premier parcours usager que vous avez réalisé, le but n'est pas de réaliser le parcours actuel d'un usager, mais d'en proposer une nouvelle version résolue.

## Déroulé :

1. En reprenant l'ensemble des idées et pistes de solution qui ont émergées lors du précédent exercice, construisez un nouveau parcours usager qui cette fois est résolu. N'essayez pas de replacer toutes vos idées, faites plutôt des choix. L'idée ici est de proposer un parcours cohérent.

2. Une fois la trame de votre parcours écrite et les pistes de solutions choisies, vous pouvez commencer à décrire toutes les étapes du parcours.

3. Identifier les facilitateurs graphiques de votre groupe qui commenceront à illustrer chaque étape du parcours. L'idée est de commencer à donner une forme à des idées jusque là abstraites.

## Formalisation :

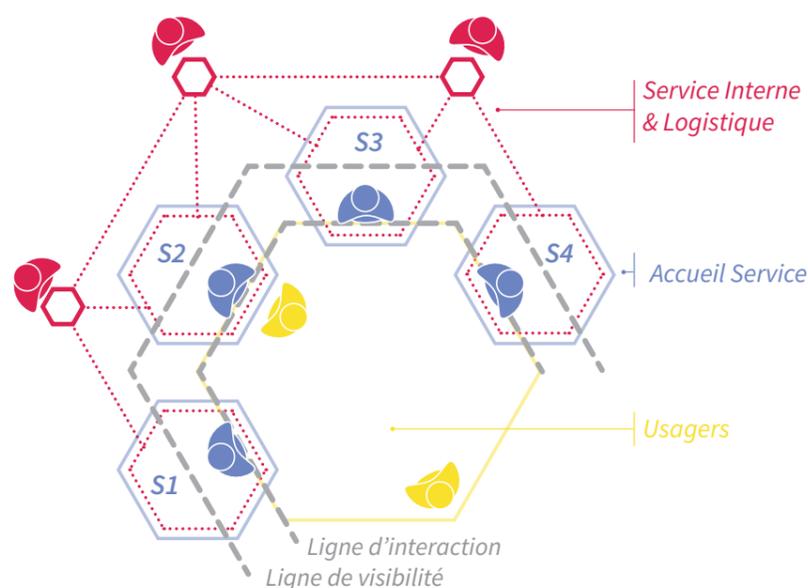
<p>Titre : _____</p> <p>Description : _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Vignette n° 1.</p>	<p>Illustration :</p> 	<p>Titre : _____</p> <p>Description : _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Vignette n° 2.</p>	<p>Illustration :</p> 	<p>Titre : _____</p> <p>Description : _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Vignette n° 3.</p>	<p>Illustration :</p> 
<p>Titre : _____</p> <p>Description : _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Vignette n° 4.</p>	<p>Illustration :</p> 	<p>Titre : _____</p> <p>Description : _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Vignette n° 5.</p>	<p>Illustration :</p> 	<p>Titre : _____</p> <p>Description : _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Vignette n° 6.</p>	<p>Illustration :</p> 
<p>Titre : _____</p> <p>Description : _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Vignette n° 7.</p>	<p>Illustration :</p> 	<p>Titre : _____</p> <p>Description : _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Vignette n° 8.</p>	<p>Illustration :</p> 	<p>Titre : _____</p> <p>Description : _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Vignette n° 9.</p>	<p>Illustration :</p> 

## Objectifs :

L'outil utilisé ici est un « blueprint », c'est un schéma technique qui permet de prendre en compte les différents points de vue des acteurs (aussi bien les usagers que les acteurs techniques) concernés par un service / un process. Il permet d'en donner une vision globale. Un blueprint se construit sur la même base qu'un parcours usager, mais rentre d'avantage dans le détail des interactions et des outils de chaque acteur d'un service / process. Il s'organise autour de deux lignes (cf schéma). La première est la ligne d'interaction, c'est à dire là où l'utilisateur entre en contact direct avec la partie visible du service. La seconde est la ligne de visibilité, elle sépare les parties visibles et non visibles d'un service. Le but est d'identifier les actions et les outils de chaque partie prenante d'un service tout au long du parcours d'un usager.

## Déroulé :

1. En vous appuyant sur votre travail de parcours idéal et votre analyse de prototypage, construisez le parcours de votre usager (fiche jaune). Précisez à chaque étape ceux qu'il se passe, comment et pourquoi. À chaque fois, prenez le temps de bien détailler les outils utilisés s'il y en a.
2. Quand le parcours du point de vue usager est réalisé, commencez à détailler la partie visible du service, celle directement en contact avec l'utilisateur (fiche bleue). Sur un principe d'action réaction, décrivez comment le service s'adapte pour répondre aux besoins de l'utilisateur qui le sollicite.
3. La troisième partie de l'exercice consiste à détailler les coulisses du service, ce que l'utilisateur ne voit pas, mais qui est nécessaire à son bon déroulement. Davantage sur une logique d'anticipation que d'action réaction détaillez la logistique que le service met en place pour le bon déroulement de chaque étape du parcours usager. Expliquez comment il s'adapte, quels outils il utilise comment et pourquoi.



## Formalisation :

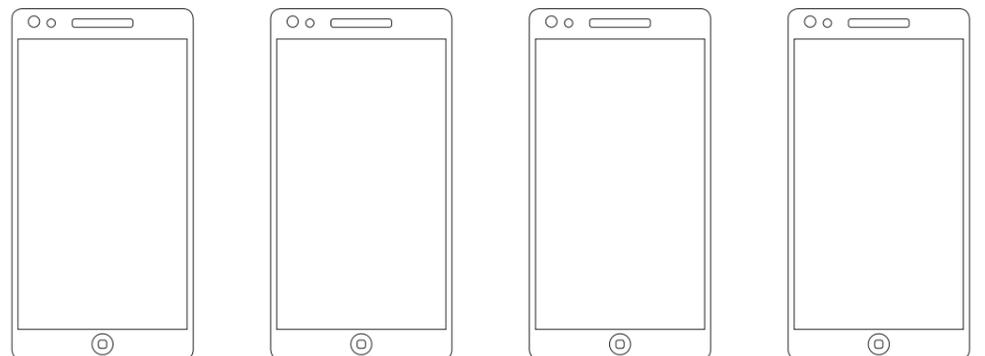
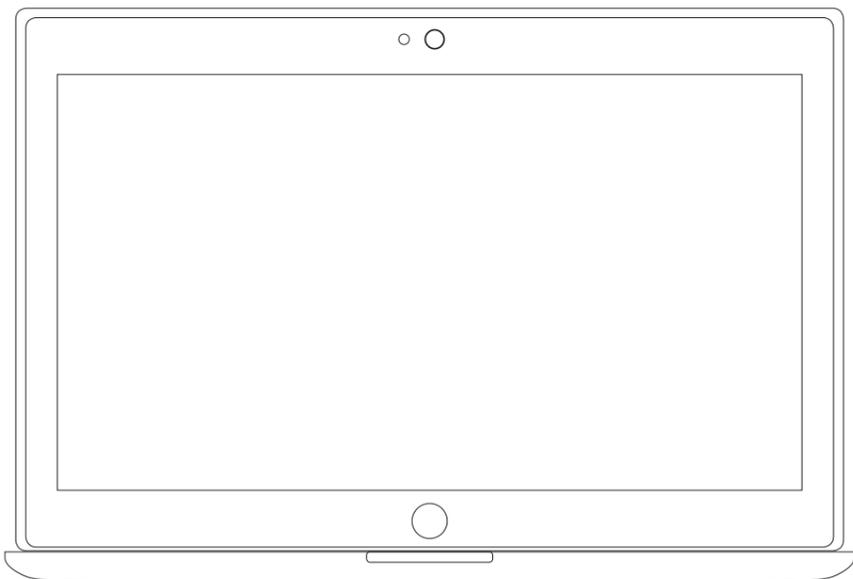
	ÉTAPE 1	ÉTAPE 2	ÉTAPE 3	ÉTAPE 4	ÉTAPE 5	ÉTAPE 6	ÉTAPE 1	ÉTAPE 7	ÉTAPE 8
ligne d'interaction	<p>Étape 1</p> <p>QUESTION</p> <p>ACTION ÉTUDIANT</p> <p>OUTIL(S)</p> <p>COMMENT</p>	<p>Étape 2</p> <p>QUESTION</p> <p>ACTION ÉTUDIANT</p> <p>OUTIL(S)</p> <p>COMMENT</p>	<p>Étape 3</p> <p>QUESTION</p> <p>ACTION ÉTUDIANT</p> <p>OUTIL(S)</p> <p>COMMENT</p>	<p>Étape 4</p> <p>QUESTION</p> <p>ACTION ÉTUDIANT</p> <p>OUTIL(S)</p> <p>COMMENT</p>			<p>Étape 1</p> <p>QUESTION</p> <p>ACTION ÉTUDIANT</p> <p>OUTIL(S)</p> <p>COMMENT</p>		<p>Étape 8</p> <p>QUESTION</p> <p>ACTION ÉTUDIANT</p> <p>OUTIL(S)</p> <p>COMMENT</p>
ligne de visibilité	<p>QUESTION</p> <p>ACTION SERVICE</p> <p>OUTIL(S)</p> <p>COMMENT</p>	<p>QUESTION</p> <p>ACTION SERVICE</p> <p>OUTIL(S)</p> <p>COMMENT</p>		<p>QUESTION</p> <p>ACTION SERVICE</p> <p>OUTIL(S)</p> <p>COMMENT</p>		<p>QUESTION</p> <p>ACTION SERVICE</p> <p>OUTIL(S)</p> <p>COMMENT</p>		<p>QUESTION</p> <p>ACTION SERVICE</p> <p>OUTIL(S)</p> <p>COMMENT</p>	<p>QUESTION</p> <p>ACTION SERVICE</p> <p>OUTIL(S)</p> <p>COMMENT</p>
		<p>QUESTION</p> <p>ACTION SERVICE INTERNE</p> <p>OUTIL(S)</p> <p>COMMENT</p>		<p>QUESTION</p> <p>ACTION SERVICE INTERNE</p> <p>OUTIL(S)</p> <p>COMMENT</p>	<p>QUESTION</p> <p>ACTION SERVICE INTERNE</p> <p>OUTIL(S)</p> <p>COMMENT</p>	<p>QUESTION</p> <p>ACTION SERVICE INTERNE</p> <p>OUTIL(S)</p> <p>COMMENT</p>		<p>QUESTION</p> <p>ACTION SERVICE INTERNE</p> <p>OUTIL(S)</p> <p>COMMENT</p>	<p>QUESTION</p> <p>ACTION SERVICE INTERNE</p> <p>OUTIL(S)</p> <p>COMMENT</p>

## Objectifs :

Après une phase d'idéation, le prototypage permet d'entrer dans une phase de conception. C'est une méthode de conception qui propose de formaliser des intentions d'objets, d'interfaces numériques, d'espaces, de supports de communication... Il faut imaginer la chaîne d'objets que l'utilisateur rencontrera tout le long de son expérience. Il est important de bien définir chacun des supports qui permettent le bon déroulement du parcours de l'utilisateur. Ces « points de contact » peuvent être humains (agent d'accueil, hotline, médiateur, représentant, agent de maintenance...), physiques (une affiche, une carte, un guichet...), numériques (un site internet, une application...). Le prototypage est un travail de recherche collectif : il s'agit de produire rapidement différentes représentations de ces supports avec des moyens rudimentaires (papier, cartons, scotch, feutre...). L'objectif des prototypes est la mise en partage des idées sous leur forme visuelle.

## Déroulé :

1. Dans un premier temps, lister les points de contact importants et les interfaces qui incarnent les particularités et partis-pris de votre projet. Pour cela, appuyez-vous sur votre scénario idéal.
2. Pour chaque point de contact, commencez de façon collective à faire des croquis d'intention rapides. Identifier la fonction de chaque futur prototype ainsi que ce que l'on doit y retrouver.
3. Découpez, collez, dessinez... Peu importe les moyens, donnez forme à votre projet et ses outils. Privilégiez des formes simples et visuelles. Pour le prototypage d'interface, des maquettes de smartphone et d'ordinateur sont à votre disposition.



## Objectifs :

Le théâtre forum intervient ici comme outil de test des prototypes. Le prototypage est un processus de “validation empirique” (validation par l’expérience). C’est une étape dans le processus de conception qui consiste à confronter la formalisation d’une idée, le prototype, au terrain et au regard de ses usagers potentiels. L’objectif est de tester la validité des hypothèses de formalisation émises. Le prototypage permet de collecter des informations utiles pour affiner certains aspects d’un produit / service.

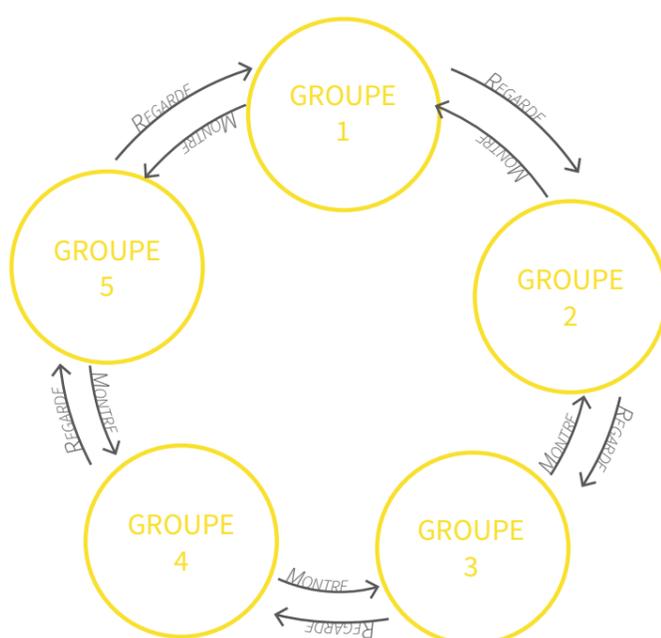
## Déroulé :

Le déroulé de l’exercice est précisé dans l’outil “guide du théâtre forum”.

### #1 ÉCRITURE DES SAYNÈTES



### #2 PREMIER TOUR DE JEU



### #3 TOUR DE JEU FINAL

