



# ***Le Design Thinking pour les enseignants***

2<sup>e</sup> édition



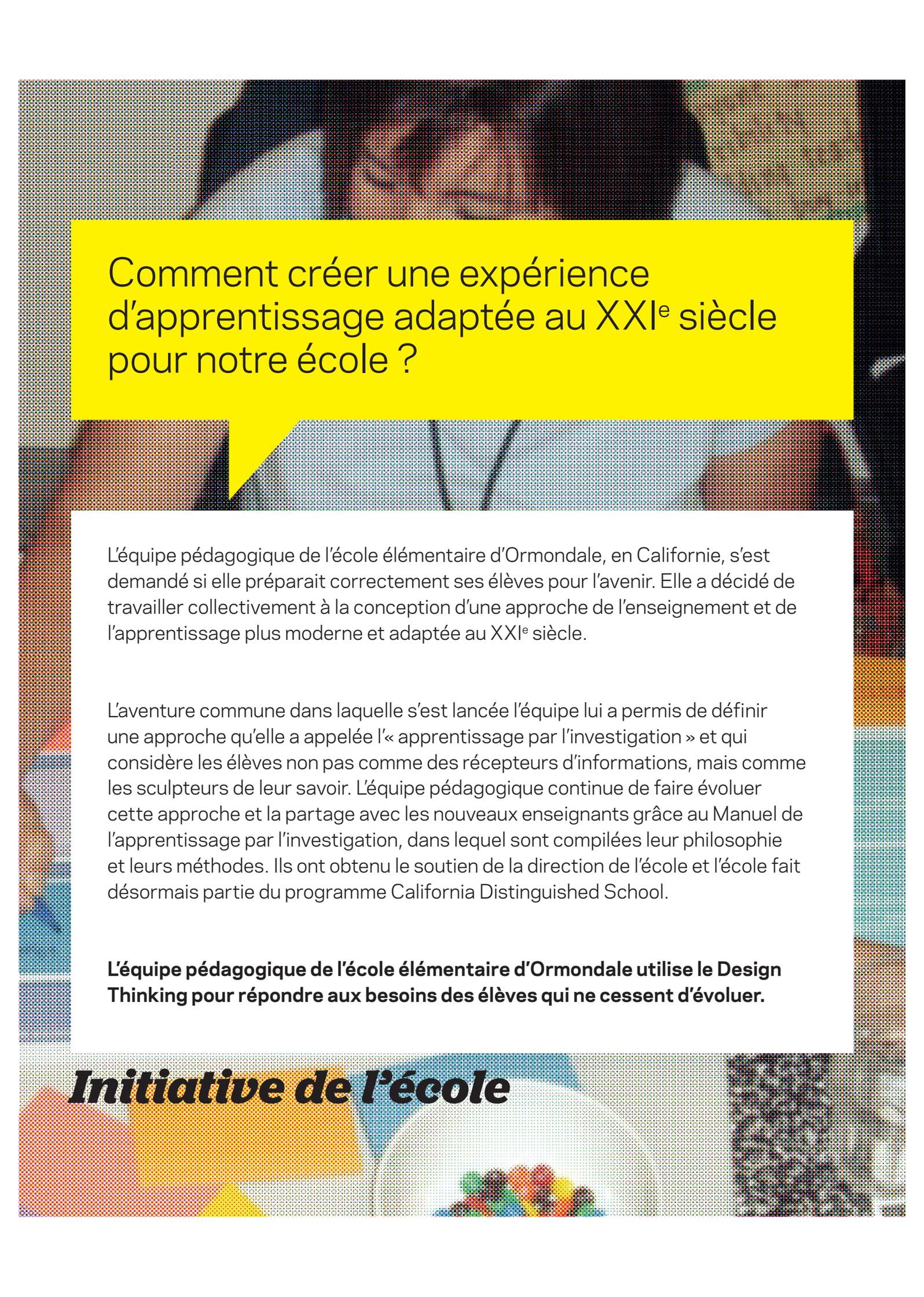
## Comment repenser ma classe pour qu'elle réponde au mieux aux besoins de mes élèves ?

Michael Schurr, enseignant en CE1 à New York, s'est rendu compte qu'il n'avait jamais demandé à ses élèves ce qui pourrait rendre leur classe plus confortable. Il a donc décidé de discuter avec eux afin de déterminer la meilleure configuration pour leur environnement.

À partir des informations apportées par les élèves, il a pu reconfigurer sa salle de classe afin qu'elle corresponde mieux à leurs besoins et à leurs souhaits. Il a abaissé le tableau d'affichage pour qu'ils puissent voir parfaitement le contenu qu'il avait mis des heures à assembler et il a créé un espace semi-privé plus confortable pour l'étude en réaménageant la partie réservée aux casiers. Depuis, les élèves sont plus impliqués en classe et les déplacements dans la salle sont plus fluides. Désormais, Michael encourage en permanence ses élèves à l'aider à construire plus efficacement leur expérience d'apprentissage.

**Michael utilise le Design Thinking pour repenser sa salle de classe à travers le regard des élèves.**

***Initiative de l'enseignant***



## Comment créer une expérience d'apprentissage adaptée au XXI<sup>e</sup> siècle pour notre école ?

L'équipe pédagogique de l'école élémentaire d'Ormondale, en Californie, s'est demandé si elle préparait correctement ses élèves pour l'avenir. Elle a décidé de travailler collectivement à la conception d'une approche de l'enseignement et de l'apprentissage plus moderne et adaptée au XXI<sup>e</sup> siècle.

L'aventure commune dans laquelle s'est lancée l'équipe lui a permis de définir une approche qu'elle a appelée l'« apprentissage par l'investigation » et qui considère les élèves non pas comme des récepteurs d'informations, mais comme les sculpteurs de leur savoir. L'équipe pédagogique continue de faire évoluer cette approche et la partage avec les nouveaux enseignants grâce au Manuel de l'apprentissage par l'investigation, dans lequel sont compilées leur philosophie et leurs méthodes. Ils ont obtenu le soutien de la direction de l'école et l'école fait désormais partie du programme California Distinguished School.

**L'équipe pédagogique de l'école élémentaire d'Ormondale utilise le Design Thinking pour répondre aux besoins des élèves qui ne cessent d'évoluer.**

***Initiative de l'école***

# Comment repenser notre manière d'élaborer et d'enseigner les programmes en tenant compte des besoins et des envies de nos enseignants et de nos élèves ?

Dans le cadre d'une démarche pour une instruction personnalisée et centrée sur les élèves, l'administration scolaire du comté de Howard dans le Maryland utilise le Design Thinking pour s'atteler à la refonte des programmes de la prochaine génération en y intégrant les compétences du XXI<sup>e</sup> siècle. Actuellement, il y a un décalage entre les programmes existants, qui s'appuient sur des documents imprimés, et les ressources numériques interactives disponibles pour les enseignants et les élèves à tout moment et depuis n'importe où.

En observant les comportements des enseignants, des parents et des élèves à l'intérieur et à l'extérieur de l'école, l'équipe du projet s'est inspirée des façons dont ces derniers accèdent à l'information et la traitent, et utilisent les contenus pédagogiques. Une meilleure compréhension des souhaits des enseignants, des élèves, des parents et des administrateurs a permis à l'équipe de repenser les manières d'enseigner et de développer de nouvelles ressources pour remplacer, augmenter et améliorer les contenus existants.

**Le comté de Howard utilise le Design Thinking pour reconceptualiser la création des programmes et leur enseignement afin de répondre aux besoins de l'ensemble des élèves.**

***Initiative à l'échelle du quartier***

# Comment repenser nos établissements d'enseignement secondaire afin d'améliorer l'implication et les résultats de nos élèves ?

Les mauvais résultats constants de ses élèves ont obligé l'établissement Castle High School à Hawaii à se restructurer. Une organisation à but non lucratif invitant des bénévoles à appliquer le Design Thinking à grande échelle, Design Thinking Hawaii, s'est associée à l'administration scolaire d'Hawaii pour repenser la formation à Castle High.

Au cours d'une série de sessions de réflexion collective, Design Thinking Hawaii a dressé la liste des besoins et des centres d'intérêt des élèves, des enseignants et des familles. L'organisation a ensuite impliqué la communauté locale afin d'imaginer de nouvelles solutions et de rendre l'école plus efficace. Le plan établi s'appuyait sur les priorités de la communauté en termes de nouveaux contenus et de structures. L'administratrice de secteur Lea Albert a donc permis aux écoles et à la communauté de proposer des prototypes et de reformuler le contenu des programmes, les compétences comportementales et les services support. C'est la première école publique d'Hawaii à créer son projet en collaboration avec la communauté, tout en ciblant les problèmes récurrents.

**L'organisation utilise le Design Thinking pour fournir à l'État des informations qui aident à réformer l'établissement Castle High ainsi que d'autres écoles locales.**

***Initiative de la communauté***

« Les élèves ne s'intéressent pas aux fractions. »

« Il n'existe pas de réseau pour la communauté des enseignants. »

« Déposer son enfant à l'école et le récupérer est un cauchemar. »

**Les problèmes auxquels l'école est confrontée sont nombreux... mais tous peuvent être considérés comme une chance pour vous de mettre en place des solutions innovantes et efficaces pour les classes, les écoles et les communautés.**

« Le système de ramassage scolaire est chaotique. »

« La communication avec les parents est inefficace. »

« L'organisation de la classe ne s'adapte pas aux différents modes d'apprentissage et aux effectifs changeants. »

« Je ne parviens pas à maintenir l'attention de mes élèves. »

« La gestion efficace de plusieurs niveaux d'apprentissage dans une même classe semble impossible. »

« La communication actuelle entre l'administration et les enseignants ne permet pas à chacun de s'exprimer. »

« Les élèves arrivent à l'école le ventre vide et ils ont du mal à se concentrer. »

« Les évaluations ne correspondent pas exactement aux apprentissages. »

Les besoins des élèves d'aujourd'hui évoluent aussi vite que les technologies qui se disputent leurs faveurs. Dans le même temps, nos organisations et nos systèmes ont de plus en plus de mal à suivre le rythme des demandes changeantes actuelles. En tant qu'enseignant,

vous êtes le mieux placé pour suivre de près l'évolution des besoins des élèves. Vous êtes ainsi la personne la mieux qualifiée pour les comprendre et élaborer les réponses adaptées à cette évolution. Avec plus de 3 millions d'enseignants pour les seuls États-Unis, et un vaste réseau international de personnels de l'éducation

enthousiastes, vous êtes nombreux sur le front de l'enseignement primaire et secondaire. Les processus et programmes scolaires existants sont construits pour répondre aux besoins des régions et des États, mais chaque école est différente.

Mais parce que vous comprenez vos élèves et votre école mieux que personne, vous devez considérer comme une opportunité (et de votre devoir) de créer des solutions pour les défis que votre établissement et vous-même relevez chaque jour. Comme dit la célèbre phrase d'Einstein : « On ne résout pas un problème avec les modes de pensée qui l'ont engendré. »

Quelle que soit leur nature ou leur importance (interaction avec un élève, investissement des parents, gestion de l'emploi du temps, développement d'approches entièrement nouvelles ou réformes à l'échelle du système), les défis auxquels les enseignants sont confrontés sont réels, complexes et variés. Et ils exigent de nouvelles réponses. C'est pourquoi une nouvelle perspective, de nouveaux outils et de nouvelles approches sont nécessaires.

« Je me sens terriblement isolé dans mon travail. »

« Les parents ne font pas travailler les enfants à la maison. »

« Nous ne préparons pas correctement nos enfants pour l'avenir. »

***Le Design Thinking est l'une de ces approches.***

« Les changements à l'échelle du quartier ne s'adaptent pas vraiment aux différentes communautés. »

« Les emplois du temps ne tiennent pas compte des rythmes d'enseignement et d'apprentissage. »

J'ai vu des enseignants réaménager leurs espaces de classe en commençant par interroger leurs élèves. Ils ont ensuite organisé des sessions de réflexion libre pour développer de nouveaux programmes et élaborer un prototype de modules.

Les enseignants qui s'appuient sur des techniques tournées vers l'humain pour comprendre leurs élèves obtiennent généralement en retour une plus grande implication de ces derniers dans leur nouvel environnement d'apprentissage. Lorsque l'enseignant devient le concepteur de sa propre expérience au sein de la classe, deux bénéfices apparaissent : son rôle gagne en importance et les changements sont plus efficaces, car ils correspondent aux besoins des élèves plutôt qu'aux prescriptions d'une école ou d'un quartier.

Le Design Thinking est une démarche créative qui permet aux enseignants de comprendre que l'acte de création d'un environnement d'apprentissage vraiment optimal est un art qui tient autant de la réflexion que de l'intention. Si nous souhaitons changer l'éducation et l'apprentissage pour qu'ils correspondent mieux aux réalités d'aujourd'hui, qu'ils soient plus efficaces et plus plaisants pour toutes les parties impliquées, les enseignants doivent devenir les concepteurs entrepreneuriaux et les déclencheurs de la refonte des « systèmes » scolaires, et des écoles elles-mêmes.

***Dominic, directeur d'école***

# Sommaire

<i>Cette boîte à outils est faite pour vous</i>	10
<i>Définition du Design Thinking</i>	11
<i>Dans quelles situations utiliser le Design Thinking ?</i>	12
<i>Exemple de mise en pratique du Design Thinking</i>	13
<i>Le processus de Design Thinking</i>	14
<i>Si vous ne deviez retenir que cela...</i>	16
<b>0. Démarrage</b>	<b>18</b>

 <b>1. Découverte</b>	<b>24</b>
1-1 Comprendre l'enjeu	26
1-2 Préparer les recherches	29
1-3 Trouver des sources d'inspiration	33
 <b>2. Interprétation</b>	<b>38</b>
2-1 Raconter une histoire	41
2-2 Trouver du sens	43
2-3 Formuler les opportunités	46
 <b>3. Conceptualisation</b>	<b>48</b>
3-1 Générer des idées	50
3-2 Affiner ses idées	54
 <b>4. Expérimentation</b>	<b>56</b>
4-1 Élaborer des prototypes	58
4-2 Obtenir des retours des utilisateurs	60
 <b>5. Évolution</b>	<b>66</b>
5-1 Suivre les apprentissages	68
5-2 Continuer d'avancer	70
<b>Continuer d'avancer</b>	<b>75</b>
Fiches de travail pour démarrer	76

# Cette boîte à outils est faite pour vous

## Notre boîte à outils vous aidera à créer des solutions pour relever les défis du quotidien.

Vous y trouverez de nouvelles méthodes de travail ciblées et collaboratives afin de concevoir des solutions efficaces pour votre classe, votre école ou votre communauté. Ces méthodes aiguisent vos compétences et vous donnent les moyens de créer des solutions à valeur ajoutée. Dans cette boîte à outils, nous présentons une série d'étapes pour que vous puissiez développer des solutions modernes et innovantes, conçues avec l'humain au centre.

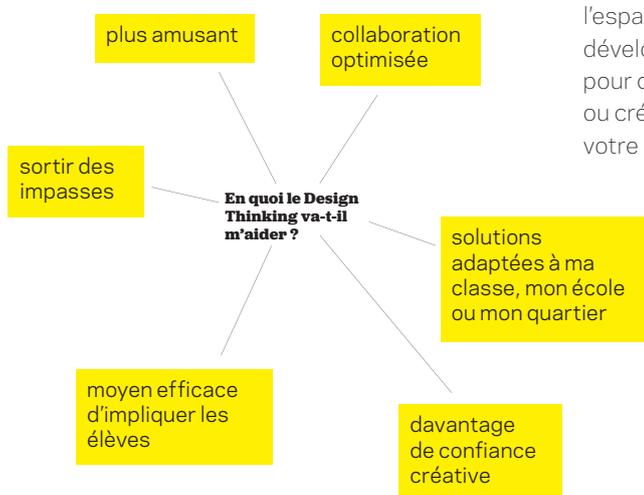
Cette boîte à outils fournit le processus et les méthodes d'élaboration de projet afin de vous préparer à faire face à vos défis actuels et à les résoudre. Les entreprises, les entrepreneurs sociaux et autres pionniers utilisent ces méthodes depuis des décennies afin de créer des solutions pour toutes sortes de défis très différents.

La conception est déjà au cœur de votre rôle d'enseignant au quotidien, que ce soit lorsque vous recherchez de nouveaux moyens d'enseigner plus efficacement, quand vous tentez d'utiliser différemment l'espace dans la classe, que vous développez de nouvelles approches pour créer du lien avec les parents ou créez de nouvelles solutions pour votre école.

Nous savons que votre temps est précieux et que les exigences sont élevées, et que vous avez souvent l'impression que le système dans lequel vous travaillez n'est pas aussi vif qu'il le faudrait pour suivre le rythme des demandes en constante évolution. Pourtant, vous possédez déjà les compétences pour résoudre ces difficultés.

Les méthodes de cette boîte à outils sont adaptées de façon spécifique à vos besoins et restent suffisamment flexibles pour être utilisées dans le cadre de vos contraintes existantes. Elles sont une invitation à expérimenter de nouveaux processus de conception.

Laissez-les vous inspirer et vous permettre d'aborder différemment les défis. Découvrez comment le Design Thinking peut ajouter une nouvelle perspective à votre travail.



# Définition du Design Thinking

## Le Design Thinking est un état d'esprit.

Le Design Thinking, c'est être persuadé que nous pouvons changer les choses ; c'est avoir à sa disposition un processus efficace pour trouver des solutions innovantes et pertinentes ayant des répercussions positives.

Le Design Thinking vous donne confiance dans vos capacités créatives et vous propose une méthode pour transformer les difficultés en opportunités.

**Il met l'humain au centre.** Le point de départ du Design Thinking est une profonde empathie, mais également une écoute des besoins et des motivations des personnes, c'est-à-dire des élèves, enseignants, parents, personnels et administrateurs qui font votre quotidien.

**Il est collaboratif.** À plusieurs, on est plus forts pour résoudre une difficulté que lorsqu'on reste isolé. Le Design Thinking est riche des différents points de vue qui le composent et la créativité des autres stimule la vôtre.

**Il est optimiste.** Le Design Thinking consiste à croire profondément que nous pouvons tous être acteurs du changement, quels que soient l'importance du problème et le peu de temps ou de budget disponibles. Peu importe les contraintes existantes, le processus de création a toujours un côté plaisant.

**Il est expérimental.** Avec le Design Thinking, vous avez le droit de vous tromper et l'opportunité d'apprendre de vos erreurs : vous proposez de nouvelles idées, l'équipe donne son avis, vous reformulez. Étant donné les différents besoins de vos élèves, votre travail ne sera jamais fini ou « résolu ». Il se construit chaque jour. Pourtant, les enseignants sont soumis à une exigence sous-jacente de recherche de perfection, d'interdiction du droit à l'erreur et d'obligation à être des modèles infaillibles. Ces attentes rendent la prise de risques difficile et limitent les possibilités de changements plus radicaux. Mais les enseignants ont besoin eux aussi de tenter des choses, et tout le Design Thinking repose sur l'apprentissage par la pratique.

Pour résumer, le Design Thinking, c'est être persuadé que la nouveauté et les améliorations sont possibles et que vous pouvez en être l'initiateur. L'éducation a fortement besoin d'un tel optimisme.

# Dans quelles situations utiliser le Design Thinking ?

**Vous pouvez utiliser le Design Thinking pour aborder n'importe quel défi.**

Cependant, les enseignants et les écoles semblent confrontés à des problèmes récurrents : conception et développement des expériences d'apprentissage (contenus), de l'environnement d'apprentissage (espaces), des programmes et enseignements (processus et outils), et des stratégies, objectifs et politiques (systèmes).

Parfois, ces défis sont pris en charge par une équipe du quartier (notamment les plus complexes impliquant plusieurs parties prenantes) ; ils peuvent être gérés au niveau de l'école, par une équipe resserrée d'enseignants représentatifs menant le processus ; parfois, ce sont des enseignants ou de petites équipes d'enseignants qui s'en chargent eux-mêmes... c'est là que le changement en profondeur commence.



## CONTENUS

Chaque jour, vous concevez des manières d'interagir avec vos élèves autour d'un contenu. Vous pouvez mettre en œuvre un processus de conception afin de relier ce contenu aux intérêts et désirs des élèves d'aujourd'hui, de façon plus ciblée, en découvrant ce qu'ils font en dehors de l'école et en intégrant ces activités aux contenus proposés.

Comment inciter les élèves à se préoccuper des questions d'environnement ?

Comment convaincre mes élèves de s'intéresser à l'histoire du monde ?

Comment pousser les élèves à faire des recherches actives sur les sujets qu'ils maîtrisent peu ?

Comment aider les élèves issus de milieux défavorisés à enrichir leur vocabulaire ?



## ESPACES

La disposition de la classe envoie un signal fort sur le comportement que vous attendez de vos élèves. Actuellement, la tendance est à un espace organisé de manière standard : les enfants en rang, assis à leurs bureaux. En repensant l'organisation de l'espace, nous pouvons changer le message envoyé aux élèves sur la manière dont ils doivent se sentir et interagir dans la classe.

Comment utiliser l'espace de la classe de différentes manières pour que les élèves s'y sentent à l'aise ?

Comment créer un espace confortable qui réponde aux divers besoins de mes élèves tout au long de la journée ?

Comment repenser la bibliothèque de l'école pour qu'elle soit conforme aux besoins et intérêts des élèves d'aujourd'hui ?

Comment créer un espace stimulant et efficace pour permettre la collaboration entre professeurs ?

Comment repenser nos établissements d'enseignement secondaire pour améliorer l'implication de nos élèves et le soutien qui leur est apporté ?



## PROCESSUS ET OUTILS

Votre école a déjà conçu une série de processus et d'outils capables ou non de mettre votre école sur les rails du succès. Cela se passe généralement en dehors de la classe et des interactions spécifiques liées à l'apprentissage et concerne plutôt le fonctionnement du système. Chaque processus étant déjà pensé, il peut être repensé ! Parfois, la création d'outils peut être essentielle pour accompagner les nouveaux processus.

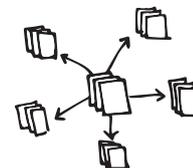
Comment impliquer les parents comme acteurs à part entière dans l'expérience d'apprentissage de leurs enfants ?

Comment recruter les meilleurs enseignants pour notre école ?

Comment envisager différemment les procédures d'accueil et de sortie de notre école ?

Comment maintenir notre équilibre et notre bien-être ?

Comment modifier l'emploi du temps de l'école pour qu'il corresponde aux besoins des familles et des enseignements d'aujourd'hui ?



## SYSTÈMES

Tout le monde ne peut pas toujours prendre des décisions concernant le système à l'intérieur duquel il se trouve, mais chacun peut contribuer à le modeler. La conception du système est à l'équilibre entre la complexité des besoins des nombreuses parties prenantes et les besoins de fonctionnement. Lors de cette étape, nous appliquons souvent une stratégie haut de gamme précisant les visions, priorités et politiques, ainsi que la communication essentielle qui entoure ces idées.

Comment envisager différemment les programmes de tout un quartier sans perdre de vue les spécificités de chaque école ?

Comment suivre l'évolution des traits de caractère des élèves dans le temps en vue de choisir une philosophie mieux ciblée pour nos écoles ?

Comment renforcer le lien avec la communauté environnante ?

Comment utiliser notre école en tant que centre de R&D pour les autres écoles du pays ?

# Exemple de mise en pratique du Design Thinking

## Changement d'approche de l'enseignement et de l'apprentissage à l'école élémentaire d'Ormondale



### DÉCOUVERTE

Un atelier estival de deux jours a permis de lancer le défi avec un exercice proposant aux enseignants d'imaginer à quoi ressemblera un élève en 2060. En se fondant sur les objectifs et les rêves de leurs élèves, ainsi que sur les ouvrages qu'ils avaient lus sur les compétences du XXI<sup>e</sup> siècle, les professeurs ont échangé sur les qualités qu'il faudra aux élèves pour réussir dans l'avenir. Pour stimuler l'inspiration, le groupe a rendu visite à des organisations extérieures confrontées à des défis analogues.



### INTERPRÉTATION

Le groupe a fait la synthèse de la recherche en rédigeant des questions clés telles que « Comment rendre les élèves sensibles au monde dans son ensemble ? » et « Comment offrir des opportunités d'apprentissage fondées sur les intérêts ? ».



### CONCEPTUALISATION

Les idées du brainstorming initial concernaient les outils et l'organisation de la classe, puis elles ont été élargies aux programmes et au système éducatif dans son ensemble.



### EXPÉRIMENTATION

Différentes idées du brainstorming ont été transformées en prototypes qui avaient tous un point commun : l'engouement de l'équipe pour une approche de l'enseignement et de l'apprentissage qu'elle a nommée « apprentissage par l'investigation ». Cette approche considérait les élèves non pas comme des récepteurs d'informations, mais comme les sculpteurs de leur savoir. L'équipe a élaboré des plans à court et à long termes pour les idées qu'il était possible d'essayer, et pour les connaissances qu'ils avaient envie d'approfondir afin de développer cette nouvelle approche en continu tout au long de l'année scolaire.



### ÉVOLUTION

Sur une année complète, de nombreuses solutions ont été testées, notamment diverses approches du programme intégrant des apprentissages en classe qui s'appuient sur des projets ou des thèmes. Les enseignants ont créé de nouveaux moyens de communication pour les parents, et un enseignant a même reçu l'accord pour rénover sa classe et créer différents environnements d'apprentissage pour ses élèves. L'équipe a réservé du temps dans ses réunions hebdomadaires pour discuter de ce qui se passait, pour se soutenir mutuellement et apprendre les uns des autres.



La seconde année, l'évolution s'est poursuivie avec un autre atelier visant à interpréter le sens des expériences menées autour de l'école. L'équipe a développé un cadre pour les expériences d'apprentissage par l'investigation. Ce cadre intégrait les approches de chacun, créait des normes partagées communes spécifiques à l'école fondées sur des normes d'État, et créait de nouvelles approches d'évaluation. Un « Manuel de l'apprentissage par l'investigation » a été rédigé pour donner à tous une référence partagée et l'école fait désormais partie du programme California Distinguished School.

# Le processus de conception

Le processus de conception est celui qui marque le lancement du Design Thinking. Il s'agit d'une approche structurée permettant de proposer des idées et de les faire évoluer. Il comprend cinq phases qui vous aident à progresser dans le développement du processus, de l'identification d'un défi à la recherche et la mise en œuvre d'une solution.

Cette approche profondément humaine repose sur votre capacité à faire preuve d'intuition, à interpréter les signes que vous observez et à développer des idées qui ont une valeur émotionnelle pour ceux à qui vous les destinez : en tant qu'enseignant, vous disposez de toutes les compétences requises.



 DÉCOUVERTE



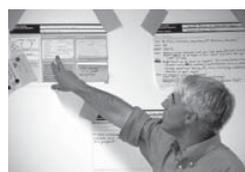
 INTERPRÉTATION



 CONCEPTUALISATION



 EXPÉRIMENTATION



 ÉVOLUTION

Les méthodes sont au cœur de cette boîte à outils : elles proposent des instructions concrètes pour mettre en œuvre le Design Thinking.

Elles sont variées pour que vous ayez le choix : chaque défi nécessite une approche différente et une nouvelle série de méthodes. Il est souvent plus logique de suivre ces étapes dans l'ordre, surtout

lorsque vous débutez. Mais ne vous y sentez pas obligé : vous seul savez comment utiliser au mieux cette boîte à outils. Associez-la à toute autre méthodologie ou théorie qui vous semble utile pour développer de nouvelles idées. Adaptez-la, annotez-la, découpez-la, reconstruisez-la et sachez vous l'approprier.

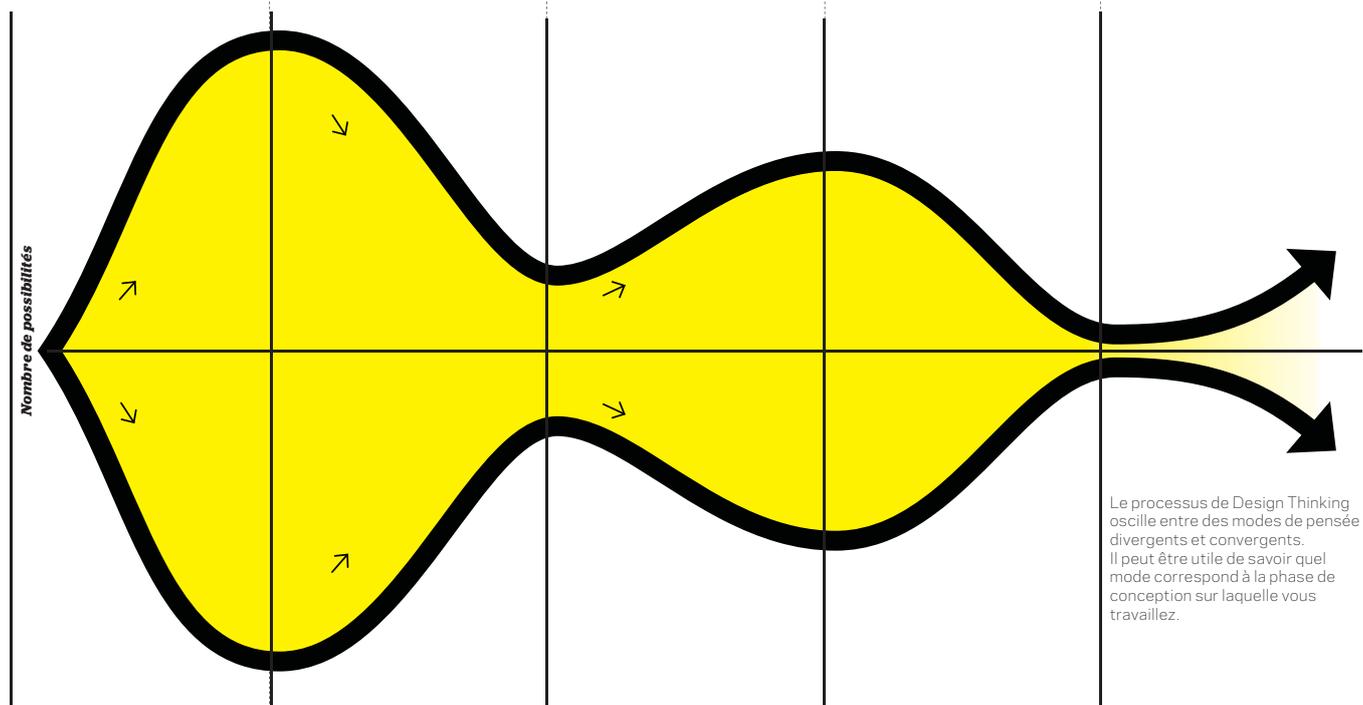
## Processus de conception

### PHASES

1	2	3	4	5
<b>DÉCOUVERTE</b>	<b>INTERPRÉTATION</b>	<b>CONCEPTUALISATION</b>	<b>EXPÉRIMENTATION</b>	<b>ÉVOLUTION</b>
				
<b>Je suis face à un défi.</b> <i>Comment vais-je l'aborder ?</i>	<b>J'ai appris quelque chose.</b> <i>Comment dois-je l'interpréter ?</i>	<b>Je vois une opportunité.</b> <i>Que vais-je créer ?</i>	<b>J'ai une idée.</b> <i>Comment vais-je la construire ?</i>	<b>J'ai essayé quelque chose de nouveau.</b> <i>Comment le faire évoluer ?</i>

### ÉTAPES

1-1 Comprendre l'enjeu	2-1 Raconter une histoire	3-1 Générer des idées	4-1 Élaborer des prototypes	5-1 Suivre les apprentissages
1-2 Préparer les recherches	2-2 Trouver du sens	3-2 Affiner ses idées	4-1 Obtenir des retours des utilisateurs	5-2 Continuer d'avancer
1-3 Trouver des sources d'inspiration	2-3 Formuler les opportunités			



# ***Si vous ne deviez retenir que cela...***

## **Vous êtes le concepteur.**

Donnez du sens à votre démarche de conception.

Ayez confiance dans vos capacités créatives.

Soyez stratégique : commencez par ce qui requiert votre attention.

Écoutez les parties prenantes et tenez compte de leurs propositions quand vous concevez pour eux.

Vous avez l'opportunité (et c'est votre devoir) d'avoir une influence sur la vie des élèves, de participer au changement et de faire progresser le système.

## **Sortir de votre zone de confort = apprendre.**

Sortez des impasses.

Cassez la routine.

Utilisez le monde extérieur à votre classe pour redonner de l'énergie à votre travail.

Faites de l'inspiration par analogie votre meilleure amie.

Sortez de la classe.

Inspirez-vous des autres.

## **Adoptez l'état d'esprit d'un débutant.**

Abordez les problèmes comme un novice, même si vous les connaissez bien.

Donnez-vous le droit d'apprendre.

Ayez envie de découverte.

Acceptez la possibilité de ne pas avoir la « bonne » réponse. Ayez confiance en votre capacité à en trouver une.

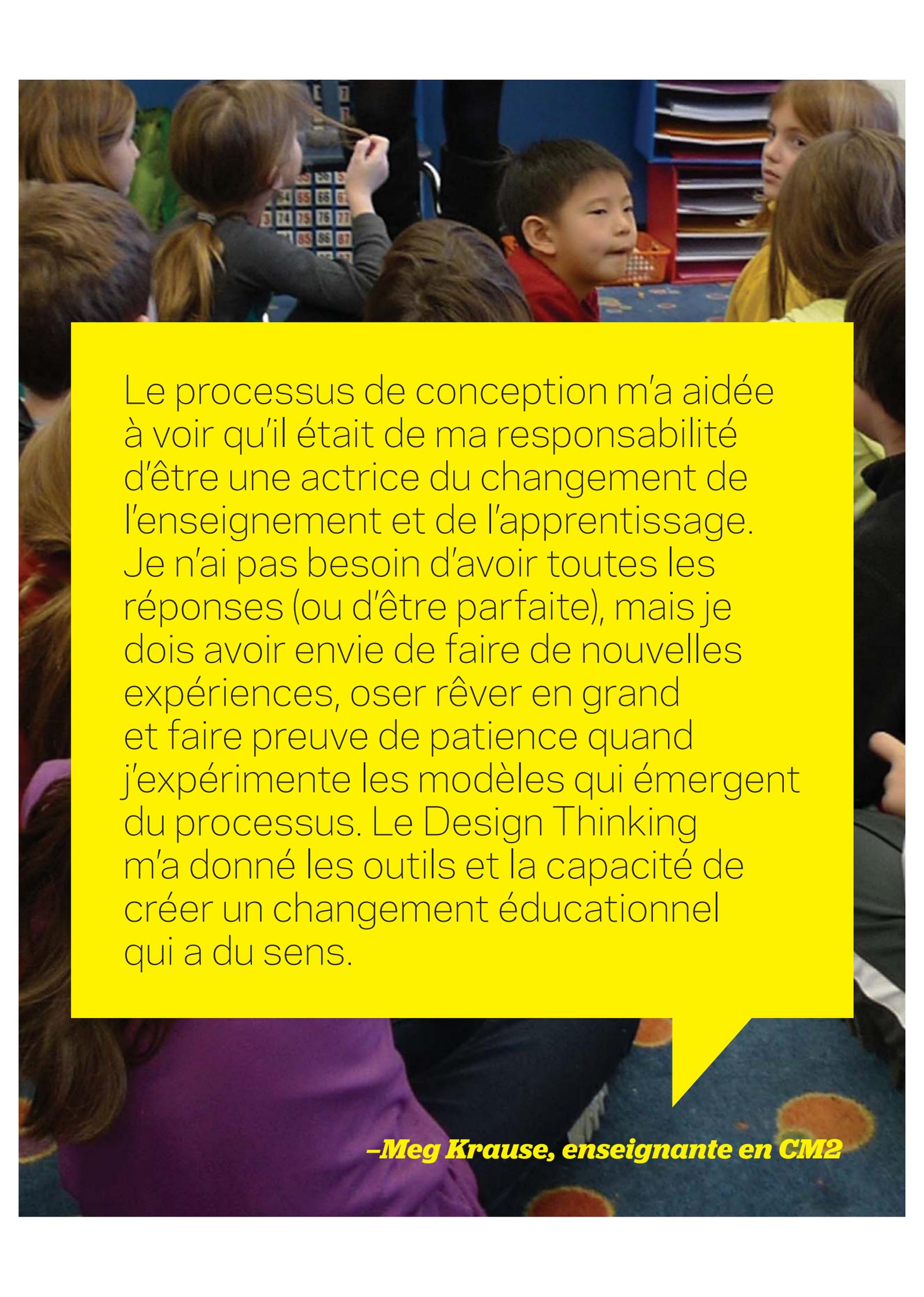
## **Les problèmes sont juste des opportunités de conception déguisées.**

Soyez insatiable.

Soyez optimiste.

Croyez que l'avenir sera meilleur.

Pensez d'abord « Qu'est-ce que je peux faire ? » plutôt que « Qu'est-ce qui ne va pas ? »



Le processus de conception m'a aidée à voir qu'il était de ma responsabilité d'être une actrice du changement de l'enseignement et de l'apprentissage. Je n'ai pas besoin d'avoir toutes les réponses (ou d'être parfaite), mais je dois avoir envie de faire de nouvelles expériences, oser rêver en grand et faire preuve de patience quand j'expérimente les modèles qui émergent du processus. Le Design Thinking m'a donné les outils et la capacité de créer un changement éducationnel qui a du sens.

**-Meg Krause, enseignante en CM2**

# ***Démarrage***

## **CONTENU DE CETTE SECTION**

<i>Définir un défi</i>	19
<i>Créer le planning du projet</i>	21

**DÉMARRAGE**



🕒 30 à 60 min

🧠 Réflexion

👤 2-3 personnes

**DIFFICULTÉ**



**BÉNÉFICE**

Une opportunité transformée en défi cadré.

**N'OUBLIEZ PAS**

Définir un défi est une action de meneur. Observez autour de vous, identifiez les améliorations possibles et déterminez un défi réalisable auquel vous apporterez de nouvelles solutions avec une équipe. Il n'existe pas de « bon » défi pour commencer à travailler. Choisissez celui qui vous plaît le plus et lancez-vous !

**Définir un défi**

**Chaque processus de conception commence** par un problème spécifique et l'intention de le résoudre : c'est ce que l'on appelle le défi de conception. Les défis doivent être accessibles, compréhensibles et réalisables, et leur portée bien définie : ni trop grands, ni trop petits, ni trop vagues, ni trop simples.

**Répertorier les sujets possibles**

C'est souvent en soulevant les problèmes que l'on fait apparaître les opportunités de conception. Les pratiquants expérimentés du Design Thinking ont l'habitude de reformuler instinctivement les problèmes en opportunités. Répertoriez tous les problèmes relevés et les changements souhaités.

**Cadrer le problème**

Reformulez les énoncés en commençant vos phrases par « Comment... » afin de transformer les problèmes en possibilités. Utilisez la fiche de travail Définir un défi pour formuler vos questions « Comment... ».

**Rester simple**

Décrivez votre défi de façon simple et optimiste. Choisissez-le suffisamment large pour ouvrir le champ des possibles et suffisamment limité pour que le sujet reste abordable.

**Décrire les grandes lignes de l'objectif final**

Expliquez ce qui vous pousse à relever ce défi de conception. Soyez honnête et donnez une portée réaliste à votre projet en termes de délais et de résultats. Que voulez-vous produire ? Où espérez-vous arriver ?

Si vous envisagez de créer une solution pour votre classe, les essais et la mise en place pourront être simples. Mais parfois, le projet dépasse vos compétences directes, ou implique beaucoup d'autres personnes (nouveau fonctionnement de la bibliothèque de l'école ou changement du processus d'accueil

des élèves, par exemple). Dans ce cas, l'objectif peut consister à rédiger une présentation ou un argumentaire pour donner aux autres l'envie de vous accompagner dans la réalisation de vos idées de conception. Avant de préciser votre défi, réfléchissez aux résultats que vous en attendez.

**Définir des indicateurs de réussite**

Quels sont les autres objectifs que vous visez ? Quels éléments feront de ce travail un succès ? Quels sont les indicateurs de réussite ? Il peut s'agir du nombre d'inscrits à votre programme, des histoires rapportées par les parents, de l'enthousiasme des élèves, etc. La plupart du temps, ces indicateurs de réussite apparaissent à mesure que vous avancez dans le projet, mais il peut être utile d'y penser dès le début.

**Établir des contraintes**

Il est indispensable de vous imposer des contraintes et de préciser le problème ou la question que vous abordez. Faut-il respecter un calendrier ? Pouvez-vous l'intégrer à une structure ou une initiative existante ? Dressez la liste des contraintes à gérer.

**Rédiger un récapitulatif**

Un défi clairement défini guidera vos questions et vous aidera à rester sur les rails durant tout le processus. Rédigez un bref récapitulatif du défi que vous souhaitez relever. Faites comme si vous le présentiez à une personne pour la convaincre. Essayez d'expliquer où est le problème et de quelle opportunité de conception il s'accompagne.

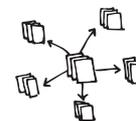
*Fiche de travail 1 : Définir un défi*

Utilisez la fiche de travail qui se trouve dans le manuel du Design Thinking ou en annexe afin de mieux définir le défi que vous avez envie de relever et pour lequel vous souhaitez établir le planning du projet.





Un défi à relever est à la fois le point de départ de tout processus de conception, mais aussi son objectif. Il est donc essentiel de formuler la bonne question « Comment... » pour relever votre défi. La question doit être suffisamment large pour ouvrir le champ des possibles et suffisamment limitée pour que vous ne vous dispersiez pas. Prenez garde de ne pas inclure la réponse dans la question. Voici quelques exemples à choisir ou dont vous pouvez vous inspirer afin de trouver un défi qui a de l'importance pour vous.



**CONTENUS**

Comment renforcer le goût de la lecture chez les élèves ?

Comment impliquer la diaspora chinoise dans mes cours de chinoise et permettre à mes élèves de créer des liens plus authentiques avec la Chine ?

Comment créer un contenu qui explique aux élèves le fonctionnement du cerveau et les mécanismes d'apprentissage ?

**ESPACE**

Comment concevoir l'espace dans la classe pour que les élèves en soient le centre ?

Comment créer un espace qui permette la collaboration entre professeurs ?

Comment repenser la bibliothèque pour que les groupes de travail bruyants et les lecteurs contemplatifs silencieux s'y côtoient en harmonie ?

**PROCESSUS ET OUTILS**

Comment établir des partenariats école-famille ?

Comment adapter l'emploi du temps aux rythmes d'apprentissage de nos élèves ?

Comment créer une méthode permettant de passer en revue, débattre et soutenir le travail des élèves de façon systématique chez les plus jeunes ?

**SYSTÈMES**

Comment développer des outils qui aident les enseignants des différentes écoles de quartier à collaborer ?

Comment garantir la tranquillité au sein de l'école ?

Comment structurer l'enceinte de l'école pour qu'elle corresponde au mieux aux intérêts de nos élèves et de la communauté ?

**DÉMARRAGE**



## Créer le planning du projet

Une fois le défi choisi, vous pouvez vous lancer dans la planification de votre projet de conception. La première tâche, et sûrement la plus difficile, va être de trouver du temps pour votre entreprise. Essayez d'intégrer le Design Thinking dans les structures existantes du planning de votre établissement. Le suivi ne pourra en être que plus facile.

C'est vous qui connaissez le mieux votre lieu de travail, votre emploi du temps et vos priorités. Vous pouvez créer le planning correspondant à votre situation. Voici quelques points de départ.

- 20-30 min
- Réflexion
- 1-2 personnes

**DIFFICULTÉ**



**BÉNÉFICE**

Un planning clair pour vous accompagner dans votre défi de conception.

**N'OUBLIEZ PAS**

À mesure que vous avancez dans votre défi, vous pouvez éprouver le besoin d'ajuster votre planning parce que le projet a pris une nouvelle direction. Laissez le processus de conception se dérouler naturellement ; ne vous sentez pas obligé de suivre le planning de départ à la lettre. Toutefois, fixer des délais peut vous aider à faire avancer le projet.

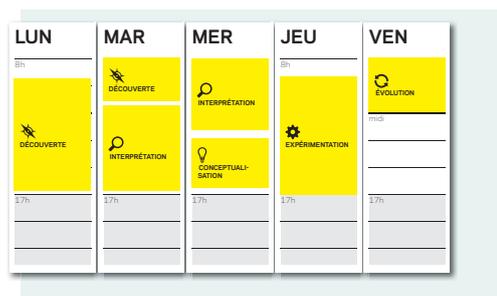


**Travailler sur une journée**

Transformez une journée de formation en atelier de conception collaboratif. Afin d'en tirer le meilleur parti, définissez un défi, montez une équipe et identifiez les sources d'inspiration à l'avance. Le temps dégagé pour une journée de formation est idéal pour travailler sur les phases d'Interprétation, de Conceptualisation et d'Expérimentation. Ces phases sont intenses et productives, et l'équipe repart avec des idées concrètes, preuves du progrès accompli. Une journée de formation offre également l'opportunité de sortir et de chercher l'inspiration en dehors du cadre du travail.

Relever un défi en une journée permet le plus souvent de générer de nouvelles idées mais pas de les mettre en œuvre ni d'en mesurer l'impact. N'hésitez pas à prendre du temps à la fin de l'atelier pour proposer aux équipes d'enseignants d'expérimenter ces idées et de les

faire évoluer après cette journée, et de partager leurs retours lors de vos rencontres tout au long de l'année.



**S'immerger une semaine ou deux**

Profitez d'une pause prolongée (vacances scolaires ou été) pour vous plonger dans le processus de conception. Une période en continu est propice à un meilleur engagement dans chaque phase. C'est l'occasion de constater la progression entre les étapes. Le reste de l'année, vous pouvez vous inspirer de ce que vous avez appris sur cette période. Vous serez étonné des progrès possibles sur un court temps dédié.



Décidez quel défi mérite un engagement sur un an. Considérez plusieurs facteurs (complexité, portée, engagement humain et priorité). Ensuite, établissez un calendrier de projet et fixez des délais et des objectifs, car ils permettent de se rendre compte des progrès. Convenez de réunions régulières pour maintenir le rythme. Faites correspondre au mieux le déroulement du projet et celui de l'année scolaire.

SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE
 DÉCOUVERTE		 INTERPRÉTATION
DÉCEMBRE	 CONCEPTUALISATION	FÉVRIER
 INTERPRÉTATION		 EXPÉRIMENTATION
MARS	AVRIL	MAI
 EXPÉRIMENTATION		 ÉVOLUTION
JUIN	JUILLET	AOÛT
 ÉVOLUTION		

**Opter pour un projet fort et progressif.** Optez pour de petites améliorations sur plusieurs mois. Décrivez une période de préparation commune ou une réunion après l'école pour travailler sur un projet de conception. Utilisez les méthodes de cette boîte à outils pour déterminer le programme chaque semaine. Rencontrez-vous régulièrement pour créer une cohésion et donner à chacun l'occasion de réfléchir et de travailler seul entre deux réunions.



# Se préparer en amont

Avant de commencer, voici quelques conseils pour vous aider à tirer au mieux profit de votre expérience.



## ÉQUIPES.

L'équipe est plus forte que l'individu : vous connaissez parfaitement ce principe éducatif de base. Par ailleurs, la collaboration est inhérente au Design Thinking : la constitution d'une équipe aux forces et aux points de vue différents vous permettra de résoudre des défis complexes. Mais travailler en équipe n'est pas toujours facile. Le fonctionnement d'une équipe peut être aussi limitant que dynamisant. Voici comment bâtir une équipe solide :

### COMMENCEZ PETIT.

Une équipe fonctionne mieux si elle est composée de deux à cinq individus. Plus elle est resserrée, plus il est facile de coordonner les emplois du temps et de prendre des décisions. Invitez d'autres personnes à vous rejoindre lors de sessions de réflexion libre pour qu'elles donnent leur avis et vous aident à sortir des impasses, si nécessaire.

### FAIRE LA PART BELLE À LA DIVERSITÉ.

Sélectionnez des personnes susceptibles de proposer un angle de vue différent. Pensez à impliquer un administrateur ou un enseignant avec lequel vous n'avez jamais travaillé. Vous augmenterez vos chances de trouver des solutions inattendues.

### AFFECTER DES RÔLES.

Chacun évoluera mieux dans le projet s'il sait parfaitement ce qu'il doit apporter à l'équipe. C'est très utile quand on ne choisit pas ses équipiers : s'entendre sur les responsabilités de chacun permet de faire ressortir les points forts. Qui sera le coordinateur qui garantit la bonne organisation ? Qui sera l'enthousiaste qui insuffle à l'équipe de grands rêves ? Qui sera le râleur qui fait avancer les choses ? Qui dirigera l'équipe ?

### MÉNAGER DES PLAGES DE TRAVAIL INDIVIDUEL.

Même si la plupart du travail doit se faire en équipe, assurez-vous que chacun dispose de temps pour travailler seul. Parfois, les plus grands progrès viennent de moments où l'on a réfléchi, planifié et créé seul.

## ESPACES.

Un espace dédié, même un simple mur, constitue un rappel tangible du travail effectué par les membres de l'équipe. Il leur permet d'afficher des images ou des notes inspirantes issues de leurs recherches et d'être constamment immergés dans leurs découvertes. Ces rappels partagés aident à suivre l'avancée du projet et à rester concentrés sur l'objectif. Pour faire émerger de nouvelles idées et sortir des impasses quand la tâche devient plus ardue, pensez à modifier l'espace de temps à autres.

## SUPPORTS.

Ce processus est visuel, tactile et expérimental. Souvent, vous serez amené à créer un aperçu accessible à tous les membres de l'équipe ou à proposer un petit schéma pour expliquer votre idée. Veillez à avoir à portée de main des fournitures qui vous permettent de travailler de cette manière. La plupart des méthodes requièrent des notes repositionnables, des feuilles pour les afficher ou un tableau de conférence et des feutres.

### AUTRES FOURNITURES UTILES :

Adhésifs  
Papier de bricolage  
Carton mousse  
Marqueurs  
Ciseaux  
Appareils photos numériques  
Caméras numériques



DÉCOUVERTE



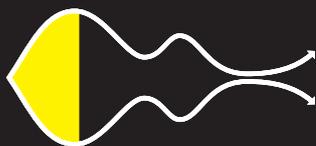
Phase

1

# Découverte



OÙ VOUS EN ÊTES DANS LE PROCESSUS



**CONTENU DE CETTE PHASE**

1-1	Comprendre l'enjeu	26
1-2	Préparer les recherches	29
1-3	Trouver des sources d'inspiration	33

*Phase*

# 1

La phase Découverte pose les bases solides de vos idées. Créer des solutions utiles pour les élèves, les parents, les enseignants, les collègues et les administrateurs implique une parfaite compréhension de leurs besoins. La Découverte signifie s'ouvrir à de nouvelles opportunités et être inspiré pour trouver de nouvelles idées. Avec une bonne préparation, cette étape peut vous éclairer et vous aider à bien comprendre votre défi de conception.

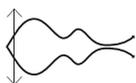


## DÉCOUVERTE



Étape de la phase

# 1-1



# Comprendre l'enjeu

Étudier le défi  
Partager votre savoir  
Constituer votre équipe  
Définir votre cible  
Affiner votre plan

### FICHE DE TRAVAIL

Les fiches de travail de cette étape sont disponibles aux pages 16 à 19 du manuel du Design Thinking pour vous aider à comprendre le défi avec votre équipe.



10 min



Réflexion



2-3 personnes

### DIFFICULTÉ



### BÉNÉFICE

Un défi de conception clair, exprimé en une phrase et sur lequel tout le monde est d'accord.

### N'OUBLIEZ PAS

Un bon défi contient une notion de possibilité dans sa formulation. Choisissez-le suffisamment large pour ouvrir le champ des possibles et suffisamment limité pour que le sujet soit abordable.

## Étudier le défi

Un défi parfaitement défini guidera vos questions et vous aidera à rester sur les rails durant tout le processus. Passez du temps avec votre équipe pour vous assurer que vous travaillez tous dans la même direction.

### Recueillir les opinions

En équipe, discutez du défi de conception sur lequel vous avez décidé de travailler. Recueillez et notez les opinions de chacun. Commencez par la vision globale : demandez-vous pourquoi votre sujet de recherche pourrait être utile ou donner envie de s'engager en sa faveur. Discutez de la manière d'affiner le défi s'il semble trop étendu ou trop spécifique.

### Étudier les contraintes

Passez en revue la liste des critères et des contraintes du défi. Discutez avec votre équipe : faut-il compléter ou modifier cette liste ?

### Recadrer le défi

En vous fondant sur les opinions recueillies, recadrez si nécessaire le défi afin qu'il reflète les avis des membres de l'équipe. Continuez de le reformuler jusqu'à ce qu'il vous semble à tous accessible, compréhensible et réalisable.

### Créer un rappel visible

Affichez le défi dans un lieu visible par chaque membre de l'équipe pour que l'attention reste à son maximum pendant toute la durée du processus.

 30-45 min  
 Réflexion  
 2-3 personnes

**DIFFICULTÉ**



**BÉNÉFICE**

Une vision d'ensemble des connaissances de l'équipe et des questions encore sans réponse.

**N'oubliez pas**

Restez ouvert à de nouvelles informations, essayez de découvrir ce que vous ne savez pas déjà.

 20-30 min  
 Réflexion  
 2-3 personnes

**DIFFICULTÉ**



**BÉNÉFICE**

Une entente sur les rôles des membres de l'équipe.

**N'oubliez pas**

Chaque phase du processus de conception fait appel à une nouvelle compétence ou une passion différente. N'oubliez pas d'adapter la structure de l'équipe à mesure que vous avancez.

## Partager votre savoir

Il est très possible que vous ayez déjà quelques connaissances sur le sujet. Partagez-les et appuyez-vous dessus afin de pouvoir vous concentrer sur la recherche de ce que vous ne savez pas encore.

### Partager votre savoir

Affichez le défi de conception pour qu'il soit visible par tous. Avec votre équipe, notez ce que vous connaissez sur le sujet. Inscrivez une idée par note repositionnable. Lisez vos notes à voix haute et positionnez-les sous le défi de conception. Demandez l'avis des autres et discutez de toutes les hypothèses qui émergent.

### Définir ce que vous ignorez

Notez et partagez ce que vous ignorez ou ne comprenez pas encore concernant le défi. Affichez ces questions à part.

### S'appuyer sur ses connaissances et combler les lacunes

Regroupez les notes repositionnables par thèmes et utilisez-les pour planifier les recherches au cours des prochaines étapes.

## Constituer votre équipe

À plusieurs, on est plus forts pour résoudre une difficulté. Efforcez-vous de comprendre les compétences et les motivations de vos collaborateurs afin de constituer une équipe solide.

### Découvrir les autres

Passez du temps en équipe afin que chacun apprenne à se connaître. Faites-le dans une ambiance décontractée et amicale. Donnez à chacun quelques minutes pour noter ses compétences, puis partagez-les avec l'équipe.

### Définir vos objectifs individuels et d'équipe

Demandez à chacun d'exprimer ses ambitions. Notez-les et affichez-les au mur. Découvrez vos objectifs communs. Associez les compétences et les passions disponibles avec celles que votre défi requiert.

### S'entendre sur les rôles

Définissez le rôle de chaque personne. Vous pouvez laisser chacun choisir lui-même sa contribution. Gardez une trace de la conversation (notes ou photos).

### Proposer un retour

Revoyez régulièrement la structure de l'équipe. Soutenez-vous les uns les autres en apportant des retours constructifs sur la contribution de chacun.

20-30 min

Pratique

1-3 personnes

**DIFFICULTÉ**

☆☆☆☆☆

**BÉNÉFICE**

Une vue d'ensemble des personnes qui serviront votre défi.

**N'OUBLIEZ PAS**

Vous ne discuterez peut-être pas avec tout le monde à la première rencontre... répertoriez chaque personne afin de pouvoir vous reporter à cette liste quand vous aurez des questions plus tard.

## Définir votre cible

Une compréhension profonde des motivations et des besoins est la base idéale de toute solution de conception. Tenez compte de toutes les personnes concernées par votre projet.

**Répertorier les contacts les plus proches**

Avec votre équipe, recueillez et notez les personnes ou les groupes directement impliqués dans ou visés par votre sujet. Votre projet s'adresse-t-il aux parents ? Devrez-vous être en contact avec des administrateurs ? Utilisez des notes repositionnables pour faire évoluer la vue d'ensemble au fil de la conversation.

**Établir une vue d'ensemble**

Réfléchissez aux liens entre les personnes et votre sujet. Qui le soutient ? Qui se montre sceptique ? De qui avez-vous le plus besoin ? Établissez une vue d'ensemble de ceux que vous considérez être votre cible principale, par opposition aux personnes plus périphériques.

**Garder une trace**

Conservez une carte des personnes impliquées à un endroit bien en vue afin de pouvoir y revenir au cours du projet.

**Penser à plus grande échelle**

Ajoutez des personnes ou des groupes périphériques ou associés au public cible direct.

20-30 min

Pratique

2-3 personnes

**DIFFICULTÉ**

☆☆☆☆☆

**BÉNÉFICE**

Un calendrier avec des accords sur l'implication des membres de l'équipe et les délais fixés.

**N'OUBLIEZ PAS**

Préparez-vous à adapter régulièrement votre planning. Souvent, de nouvelles idées vous mèneront dans une autre direction que celle prévue au départ. Le processus de planification est aussi important que le résultat.

## Affiner votre planning

Un planning solide vous aidera à prendre vos décisions en cours de route. Vous avez commencé à planifier le projet, vous avez pris vos marques avec l'équipe concernant les objectifs et les délais et vous êtes assuré que tout le monde était en phase. Mettez-vous d'accord pour que tous les membres de l'équipe puissent organiser leur temps de manière efficace.

**Esquisser un calendrier**

Dessinez un calendrier sur une grande feuille de papier bien visible par tous. Inscrivez les tâches, réunions et dates butoirs sur des notes repositionnables, puis collez-les sur le calendrier papier que vous pourrez ainsi faire évoluer.

**Conclure des accords**

En équipe, définissez les meilleurs moments pour travailler. Notez les dates dans les agendas de tous les membres de l'équipe.

**Créer un rappel visuel**

Affichez votre calendrier papier dans un espace visible par tous ou créez un document en ligne partagé, accessible à tous les membres de l'équipe.



Ce calendrier de projet inclut un planning pour avancer dans les étapes de conception ainsi que les principales dates de début et de fin.

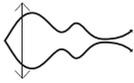


## DÉCOUVERTE



Étape de la phase

# 1-2



# Préparer les recherches

Identifier les sources d'inspiration  
Sélectionner les participants à la recherche  
Établir un questionnaire-guide  
Préparer le travail de terrain

### FICHE DE TRAVAIL

Les fiches de travail de cette étape sont disponibles aux pages 20 à 29 du manuel du Design Thinking pour vous aider à préparer les recherches avec votre équipe..



🕒 20-30 mins

🧠 Réflexion

👤 2-3 personnes

### DIFFICULTÉ

☆☆☆☆☆

### BÉNÉFICE

Un planning de recherche répertoriant les activités et les personnes ressources.

### N'oubliez pas

Vous trouverez l'inspiration aux endroits que vous aimez. Osez planifier des activités qui donnent de l'énergie à l'équipe, même si vous ne savez pas exactement ce que vous pourrez en apprendre. À ce stade, vous recherchez l'inspiration, pas la validation.

## Identifier les sources d'inspiration

L'inspiration est le carburant de vos idées. Planifiez des activités pour obtenir des points de vue différents et découvrir des contextes qui ne vous sont pas familiers.

### Réfléchir aux personnes que vous aimeriez rencontrer

Établissez la liste des personnes impliquées dans votre sujet. Réfléchissez aux raisons qui rendraient une rencontre intéressante. En équipe, désignez les personnes qui ont des choses à vous apprendre. Trouvez un moyen de les contacter.

### Penser aux extrêmes

Il peut être intéressant de rencontrer des personnes qui représentent des extrêmes : des experts de votre sujet et des personnes qui n'y connaissent rien. Ces participants vous aideront à comprendre les comportements, désirs et besoins inexprimés car ils les ressentent ou les expriment plus intensément que le reste de la population.

### Dresser la liste des activités

Choisissez les activités qui vous aideront le mieux à apprendre et à trouver l'inspiration (elles sont détaillées dans les différentes pages méthodes) :

- » Apprendre des utilisateurs
- » Apprendre des experts
- » Apprendre par observation entre pairs
- » Utiliser l'auto-documentation
- » S'immerger en contexte
- » Chercher l'inspiration dans des situations analogues

Encouragez les autres à vous raconter toute leur histoire et évitez les questions fermées.

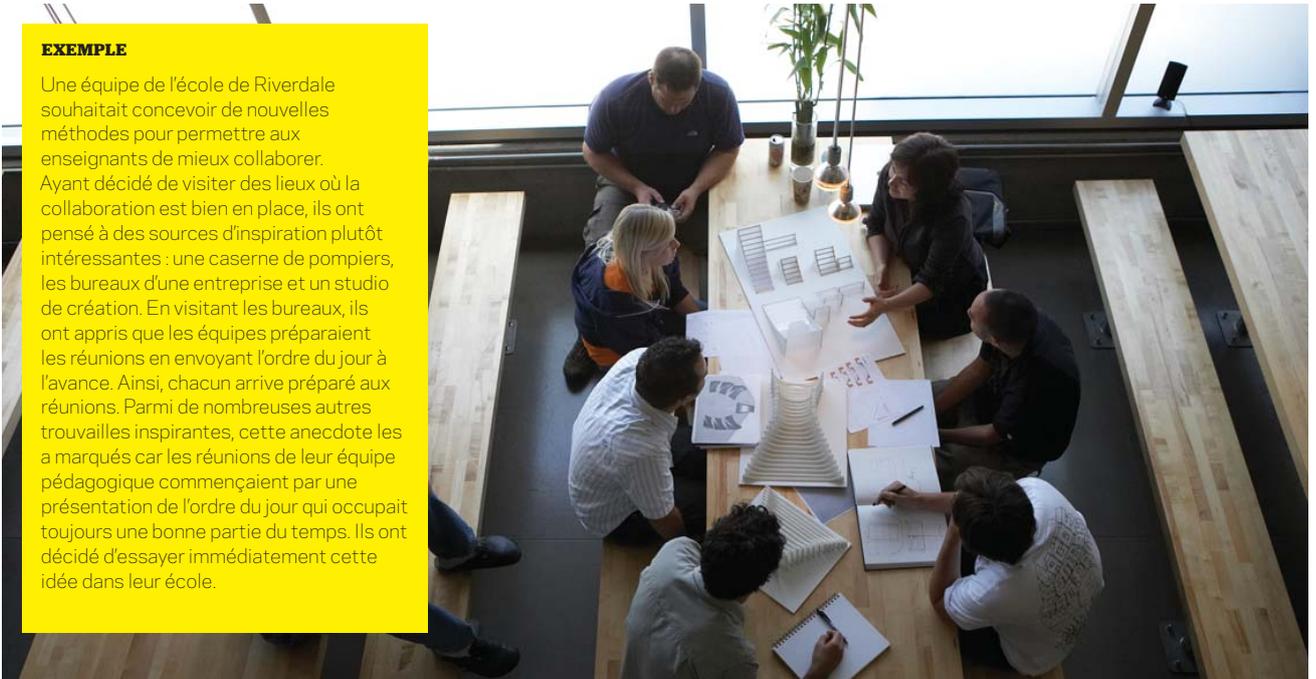


## DÉCOUVERTE



### EXEMPLE

Une équipe de l'école de Riverdale souhaitait concevoir de nouvelles méthodes pour permettre aux enseignants de mieux collaborer. Ayant décidé de visiter des lieux où la collaboration est bien en place, ils ont pensé à des sources d'inspiration plutôt intéressantes : une caserne de pompiers, les bureaux d'une entreprise et un studio de création. En visitant les bureaux, ils ont appris que les équipes préparaient les réunions en envoyant l'ordre du jour à l'avance. Ainsi, chacun arrive préparé aux réunions. Parmi de nombreuses autres trouvailles inspirantes, cette anecdote les a marqués car les réunions de leur équipe pédagogique commençaient par une présentation de l'ordre du jour qui occupait toujours une bonne partie du temps. Ils ont décidé d'essayer immédiatement cette idée dans leur école.



🕒 20-45 min

👥 Interaction

👤 1-3 personnes

### DIFFICULTÉ



### BÉNÉFICE

Des rendez-vous pour rencontrer et apprendre des personnes ressources.

### N'OUBLIEZ PAS

Lors de la planification de vos entretiens, réfléchissez au nombre de personnes devant y assister. Si vous êtes trop nombreux, vos interlocuteurs risquent d'être gênés, en particulier lorsque que ce sont des enfants.

## Sélectionner les participants à la recherche

Les personnes sont souvent la meilleure source d'inspiration. Imaginez le profil exact de celles que vous souhaitez rencontrer. Cela vous aidera à avancer dans le processus de recherche de profils intéressants et dans la façon de les impliquer dans le projet.

### Décrire les gens que vous souhaitez rencontrer

Créez des descriptions détaillées des gens que vous souhaitez impliquer. Décrivez le profil des gens que vous cherchez. Devez-vous discuter avec un enfant discret ? Cherchez-vous un administrateur très engagé ? Une personne qui vient juste de commencer sa carrière vous en apprendra-t-elle assez ? Assurez-vous de couvrir une grande variété de genres, d'expériences, de profils ethniques, etc. Travaillez en équipe et créez une vue d'ensemble de vos idées à l'aide d'une grande feuille de papier et de notes repositionnables.

### Planifier les interactions et la logistique

Réfléchissez à ce que vous voulez exactement pour chaque participant. Où voulez-vous les rencontrer ? Combien de temps voulez-vous passer avec eux ? Existe-t-il une activité que vous puissiez faire ensemble pour enrichir la conversation ? Qu'allez-vous leur demander de vous montrer ? Notez vos plans pour toutes les activités de recherche.

### Inviter des participants

Contactez les personnes à rencontrer. Préparez un script pour votre première conversation : il les aidera à comprendre l'objet de votre recherche. N'hésitez pas à faire appel à vos réseaux personnels : les gens sont généralement heureux de partager ce qu'ils savent.

### Suivre l'avancée de votre recrutement

Prenez des notes pour vous souvenir des détails de chaque conversation. Établissez une liste de contrôle qui aide tous les membres de l'équipe à garder une vision d'ensemble de la progression et du calendrier.

🕒 20-30 min

👤 Pratique

👥 2-3 personnes

**DIFFICULTÉ**

★☆☆☆☆

**BÉNÉFICE**

Un questionnaire-guide pour des entretiens de recherche productifs.

**N'OUBLIEZ PAS**

L'aspect le plus précieux d'un questionnaire-guide est le cheminement de pensée qui l'accompagne. Durant la conversation réelle, laissez votre interlocuteur vous guider jusqu'aux sujets qui ont de l'importance à ses yeux. Utilisez le questionnaire-guide comme une liste de contrôle pour vous assurer que vous n'avez rien manqué, et non pas comme un script de la conversation.

## Établir un questionnaire-guide

Avoir une conversation avec une personne que l'on ne connaît pas n'est jamais facile. Lorsque vous parlez avec les participants à la recherche, vous devez à la fois établir la confiance et les mettre à l'aise tout en recueillant des informations pertinentes. Préparez avec soin vos entretiens afin de bien gérer cet équilibre délicat.

### Identifier les sujets

Lors d'un brainstorming avec votre équipe, cherchez les thèmes que vous souhaitez développer lors de vos conversations avec les participants à la recherche. Que voulez-vous apprendre sur votre défi ? Qu'espérez-vous comprendre des motivations et des frustrations de vos interlocuteurs ? Que voulez-vous découvrir sur leurs activités ? Jouent-ils un rôle majeur dans leur réseau ?

### Développer des questions

Formulez des questions qui explorent ces sujets. Veillez à choisir des questions ouvertes, telles que :

- » « Racontez-moi une expérience... »
- » « Quels sont les avantages/inconvénients de... ? »
- » « Pouvez-vous m'aider à mieux comprendre... ? »

Encouragez les participants à vous raconter toute leur histoire et évitez les questions fermées.

### Organiser vos questions

Organisez vos questions comme suit :

- » Soyez d'abord précis : commencez par des questions auxquelles les participants répondent facilement pour les mettre à l'aise.
- » Élargissez le champ : posez des questions plus profondes sur les espoirs, les peurs et les ambitions.
- » Approfondissez : explorez votre défi ou tout thème abordé durant la conversation plus en profondeur. Faites émerger les idées à l'aide de scénarios de type « Que serait-il possible de faire si... ? ».

### Rédiger ensuite un questionnaire-guide facile

à lire afin de vous y référer facilement durant la conversation.

### Entamer la conversation de façon concrète.

Il peut être utile de partager vos premiers concepts ou vos premières idées au début de la conversation pour la lancer, surtout si vous travaillez sur un défi abstrait. Il peut s'agir d'un croquis, d'une représentation simple sur une feuille cartonnée ou d'un scénario auquel les participants pourront réagir. Vos idées n'ont pas besoin d'être réalistes, elles ne servent qu'à améliorer la compréhension de votre sujet.

### Confirmer le planning

Confirmez les date, heure et lieu de vos activités de recherche. Mettez-vous d'accord avec l'équipe sur la logistique, y compris les moyens de transport.

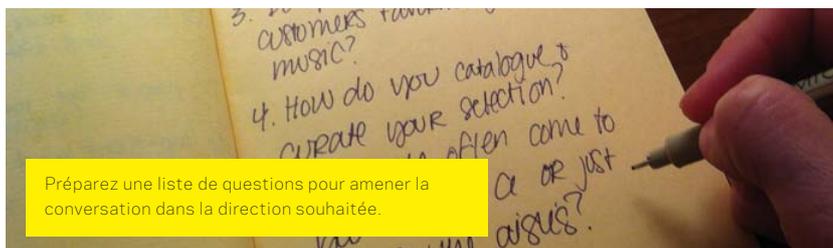
### Affecter des rôles

Désignez la personne qui dirigera la conversation. Choisissez-en une deuxième qui s'attachera à observer le langage corporel et les expressions du visage des participants. Décidez qui prendra les notes et qui fera office de photographe. N'oubliez pas de demander une autorisation avant de prendre des photos.

### Préparer votre équipement

Assurez-vous de réunir à l'avance le matériel dont vous aurez besoin sur le terrain :

- » Questionnaire-guide
- » Coordonnées des participants
- » Coordonnées des membres de l'équipe
- » Itinéraire
- » Bloc-notes et stylos
- » Appareil photo (pensez à charger les batteries !)
- » Téléphones portables
- » Cadeaux de remerciement pour les participants (s'ils sont autorisés)
- » Notes repositionnables, marqueurs permanents



Préparez une liste de questions pour amener la conversation dans la direction souhaitée.



## DÉCOUVERTE



🕒 15-20 min

👤 Pratique

👤 1-3 personnes

### DIFFICULTÉ



### BÉNÉFICE

Un planning solide de vos activités sur le terrain.

### N'OUBLIEZ PAS

L'affectation des rôles en amont est importante, mais tous les membres de l'équipe devront participer à la conversation à un moment donné.

## Préparer le travail de terrain

Que vous rencontriez un groupe d'élèves à la cafétéria ou visitiez une entreprise à l'autre bout de la ville, les activités de terrain se déroulent toujours mieux lorsqu'elles ont été bien préparées. Affectez les responsabilités aux membres de l'équipe à l'avance pour que chacun sache sur quoi se concentrer.

### Confirmer le planning

Confirmez les date, heure et lieu de vos activités de recherche. Mettez-vous d'accord avec l'équipe sur la logistique, y compris les moyens de transport.

### Affecter des rôles

Désignez la personne qui dirigera la conservation. Choisissez-en une deuxième qui s'attachera à observer le langage corporel et les expressions du visage des participants. Décidez qui prendra les notes et qui fera office de photographe. N'oubliez pas de demander une autorisation avant de prendre des photos.

### Préparer votre équipement

Assurez-vous de réunir à l'avance le matériel dont vous aurez besoin sur le terrain :

- » Questionnaire-guide
- » Coordonnées des participants
- » Coordonnées des membres de l'équipe
- » Itinéraire
- » Bloc-notes et stylos
- » Appareil photo (pensez à charger les batteries !)
- » Téléphones portables
- » Cadeaux de remerciement pour les participants (s'ils sont autorisés)
- » Notes repositionnables, marqueurs permanents

### ASTUCES DE RECHERCHE

*Les impressions à saisir durant une visite sur le terrain sont nombreuses. Utilisez les astuces de recherche suivantes pour faire ressortir les histoires intéressantes et ne pas perdre de vue ce qui est important.*



### Établir la confiance

Entrenez-vous à créer une atmosphère dans laquelle les participants se sentent assez à l'aise pour s'ouvrir. Appuyez-vous sur les compétences développées dans le contexte de l'école.

- » Écoutez patiemment. N'interrompez pas votre interlocuteur et laissez-lui le temps de réfléchir.
- » Utilisez la communication non verbale (contact visuel, acquiescement et sourire) pour montrer aux participants que vous les écoutez activement et que vous vous intéressez à ce qu'ils disent.

### Tirer au mieux parti de vos interactions

Encouragez les participants à révéler ce qui compte vraiment pour eux.

- » Demandez-leur de vous montrer l'objet ou l'espace qu'ils évoquent.
- » Faites-leur dessiner ce dont ils parlent.
- » Demandez toujours « pourquoi ? » pour enchaîner.

### Savoir ce que vous cherchez

Repérez ce qui est important pour les participants, et n'oubliez pas qu'ils peuvent se contredire.

- » Cherchez des indices dans les objets dont ils s'entourent ou la manière dont ils se tiennent.
- » Notez de quelle manière ils détournent ou adaptent un outil ou un système afin de servir leurs besoins, par exemple : abaisser le tableau d'affichage pour en faciliter la lecture par les enfants.
- » Explorez les choses qui déclenchent certains comportements, par exemple : une ligne dessinée sur une piste pour que les coureurs restent dans leur couloir.

### Compiler ce que vous voyez

Prenez autant de notes et de photos que vous le pouvez de ce que vous voyez, entendez, ressentez, sentez et goûtez pendant une visite sur le terrain. Notez les citations exactes de vos interlocuteurs. Écrivez vos pensées comme elles vous viennent sans vous soucier de les interpréter.

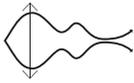


## DÉCOUVERTE



Étape de la phase

# 1-3



# Trouver des sources d'inspiration

S'immerger en contexte

Chercher l'inspiration dans des situations analogues

Apprendre des experts

Apprendre des utilisateurs

### FICHE DE TRAVAIL

Les fiches de travail de cette étape sont disponibles aux pages 30 à 33 du manuel du Design Thinking pour vous aider à chercher des sources d'inspiration avec votre équipe.



 30-60 min

 Pratique

 2-6 personnes

### DIFFICULTÉ



### BÉNÉFICE

Une capacité à apprendre de ce qui vous entoure.

### N'oubliez pas

Venez pour votre observation avec l'esprit ouvert et imaginez que vous vivez cette expérience pour la première fois. Cherchez des détails qui vous auraient échappés jusqu'ici.

## S'immerger en contexte

En étant curieux, on trouve l'inspiration et de nouveaux points de vue partout et sans trop de préparation. Renforcez vos compétences en observant le monde qui vous entoure.

### Planifier vos observations

Choisissez un endroit où vous pouvez vivre une expérience pertinente pour votre défi. Par exemple, si vous cherchez de nouvelles idées sur l'entrée et la sortie de l'école, copiez les parents : conduisez jusqu'à l'endroit où ils déposent les enfants, essayez de vous garer, attendez, puis repartez.

Réfléchissez à certains aspects de l'expérience que vous pouvez compiler, comme :

- » Quelles émotions ressentez-vous (surprise, frustration, motivation, facteur de décision) et pourquoi ?
- » Comment les personnes se déplacent-elles dans l'espace ?

### Explorer et prendre des notes

Mélez-vous aux autres pendant votre observation. Trouvez un endroit un peu à l'écart. Prenez des notes et des photos. Saisissez les paroles intéressantes. Faites des croquis, des plans et des schémas.

### Compiler ce que vous avez vu

Juste après votre observation, prenez un peu de temps pour compiler les choses les plus intéressantes, puis inscrivez-les sur des notes repositionnables afin de les réorganiser plus tard.

20-90 min

Pratique

2-3 personnes

**DIFFICULTÉ**

☆☆☆☆☆

**BÉNÉFICE**

Un nouveau point de vue sur le défi qui vous occupe, de l'inspiration et de l'énergie.

**N'OUBLIEZ PAS**

Gardez l'esprit ouvert, même si vous ne comprenez pas tout de suite comment mettre en pratique vos expériences. Après votre retour, prenez le temps d'associer les éléments intéressants à ceux du défi sur lequel vous travaillez.

## Chercher l'inspiration dans des situations analogues

Chercher l'inspiration dans un contexte différent, en dehors du monde de l'éducation, ouvre votre esprit et peut vous aider à voir la situation sous un autre angle. Osez sortir de votre zone de confort et explorez.

**Trouver des analogies en lien avec votre défi**

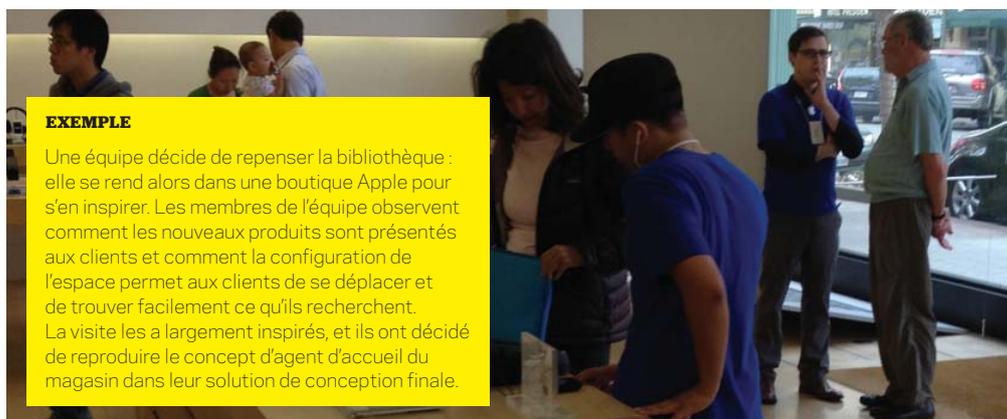
Avec votre équipe, répertoriez toutes les activités, émotions et comportements qui constituent l'expérience de votre défi. En face de chacun de ces domaines, notez d'autres situations où vous retrouvez des expériences similaires. En équipe, sélectionnez les scénarios que vous souhaiteriez observer. Par exemple, si votre but est de revoir les procédures d'entrée et de sortie de votre établissement, rendez-vous dans le hall d'accueil d'un hôtel animé mais élégant.

**Organiser vos activités**

Planifiez la logistique autour de vos activités. Contactez les gens que vous désirez rencontrer et expliquez-leur l'objet de votre recherche d'inspiration.

**S'imprégner de l'expérience**

Durant votre visite, commencez par observer les activités et l'environnement de chacun. Ensuite, au moment opportun, posez des questions sur ce que vous avez remarqué.



**EXEMPLE**

Une équipe décide de repenser la bibliothèque : elle se rend alors dans une boutique Apple pour s'en inspirer. Les membres de l'équipe observent comment les nouveaux produits sont présentés aux clients et comment la configuration de l'espace permet aux clients de se déplacer et de trouver facilement ce qu'ils recherchent. La visite les a largement inspirés, et ils ont décidé de reproduire le concept d'agent d'accueil du magasin dans leur solution de conception finale.

1-2 hours

Interaction

2-3 personnes

**DIFFICULTÉ**

☆☆☆☆☆

**BÉNÉFICE**

L'accès à des connaissances approfondies dans un domaine d'expertise.

**N'OUBLIEZ PAS**

Trouvez l'équilibre entre faire intervenir des experts pour bien comprendre la situation et garder de l'espace pour sortir des modèles de pensée existants.

## Apprendre des experts

Les experts peuvent apporter des informations détaillées sur un sujet et être d'un grand secours si vous avez besoin d'apprendre beaucoup en très peu de temps.

**Choisir les participants**

Choisissez les experts en fonction de votre objectif : cherchez-vous à vous améliorer dans leur champ de compétence ? Voulez-vous avoir sur votre sujet l'opinion d'une personne qui le connaît sur le bout des doigts ?

**Réunir les conditions d'une conversation productive**

Planifiez soigneusement le déroulement de la conversation. Proposez par exemple à l'expert de vous aider activement à travailler sur une ébauche de concept.

 45-90 min

 Interaction

 2-3 personnes

**DIFFICULTÉ**

★★★★☆

**BÉNÉFICE**

Une idée très précise des besoins et des motivations des utilisateurs.

**N'oubliez pas**

Les activités de recherche sur le terrain sont une occasion de voir les choses sous un autre angle. Considérez votre interlocuteur comme un expert. Essayez de ne pas donner aux participants l'impression que vous en savez plus qu'eux, en particulier quand il s'agit d'enfants.

## Apprendre des utilisateurs

Il existe de nombreuses manières d'apprendre des utilisateurs : entretiens individuels, auto-documentation, entretiens de groupe et observation entre pairs. Chacune d'entre elles requiert une configuration différente afin de garantir la meilleure session de découverte possible et de permettre que les utilisateurs soient suffisamment en confiance pour partager leur savoir. Les catégories et directives suivantes peuvent vous aider dans votre recherche.

## Apprendre des individus

Passer du temps avec les gens permet de mieux les connaître et d'apprendre d'eux. Orientez la conversation pour avoir une bonne compréhension de leurs pensées et comportements.

### Créer un environnement de confiance

Démarrez la conversation de manière informelle. Parlez d'un sujet sans rapport avec votre recherche pour mettre à l'aise le participant. Choisissez bien l'espace où vous l'accueillez et assurez-vous que le degré d'intimité est suffisant.

### Tenir compte de l'environnement

Essayez de rencontrer le participant dans son environnement (sa classe, chez lui, son bureau ou son lieu de travail). Durant la conversation, observez ce qui l'entoure. Posez-lui des questions sur les objets que vous trouvez intéressants et demandez-lui de vous faire visiter les lieux.

### Compiler vos premières observations

Prenez autant de notes que possible. Notez les citations intéressantes. L'interprétation ne doit pas vous inquiéter pour le moment. Essayez de compiler vos observations sur le vif.

### Obtenir des retours en continu

Idéalement, il faut qu'un membre de votre équipe ou l'un des participants demande à votre interlocuteur son avis et ses idées en continu.



Pour la réussite de l'entretien, l'utilisateur doit absolument se sentir en confiance. S'il s'agit d'un enfant, il peut être utile de se mettre à sa hauteur.

**N'OUBLIEZ PAS**

Souvent, les adolescents et les jeunes trouvent les exercices d'auto-documentation moins intimidants que les adultes et ils aiment les nouveaux moyens d'expression.

## Utiliser l'auto-documentation

En demandant aux participants d'enregistrer leurs propres expériences, vous les découvrirez sur une période prolongée. Guidez les participants afin de compiler et partager leurs pensées, leurs décisions et leurs émotions.

### Planifier les activités de documentation

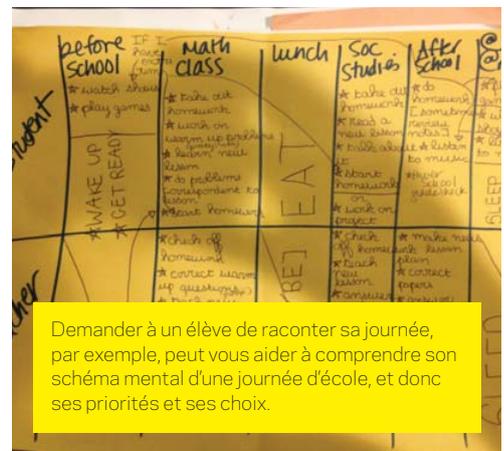
Décidez quels types d'informations vous souhaitez obtenir par l'auto-documentation : sentiments, activités, comportements ? Choisissez le meilleur moyen de les récupérer : photographies, journaux de bord, enregistrements audio, vidéos ?

### Proposer et expliquer aux participants

Donnez aux participants les outils et les instructions pour qu'ils pratiquent l'auto-documentation pendant quelques jours ou quelques semaines. Expliquez-leur clairement pourquoi et comment garder une trace de leurs activités.

### Étudier le résultat avec les participants

Observez ensemble le résultat de la phase d'auto-documentation. Interrogez les participants sur les objets choisis, mais demandez-leur aussi pourquoi ils ont opté pour tel détail et quel est leur ressenti.



Demander à un élève de raconter sa journée, par exemple, peut vous aider à comprendre son schéma mental d'une journée d'école, et donc ses priorités et ses choix.

**N'OUBLIEZ PAS**

Les sessions de groupe donnent une bonne vision d'ensemble d'un sujet. Si votre objectif consiste à mieux comprendre les motivations des participants, il vaut mieux opter pour les entretiens individuels.

Les entretiens de groupe sont le format idéal pour les enfants, car ils y sont plus à l'aise face à l'équipe d'adultes.

## Apprendre des groupes

En regroupant des participants, vous pouvez observer leurs interactions, identifier la dynamique du système et les problèmes qu'il rencontre, et comprendre les différents avis.

### Choisir les participants

Tenez compte de vos besoins : pour que les participants partagent facilement leur passion, regroupez des individus dans le même état d'esprit. Pour en savoir plus sur les opinions, associez des personnes aux idées contradictoires.

### Créer une atmosphère propice à la conversation

Préparez la salle pour une discussion informelle autour d'une collation. Démarrez la conversation de manière décontractée. Parlez d'un sujet sans rapport avec votre recherche pour que chacun se sente à l'aise.

### Écouter les conversations du groupe

Encouragez les conversations entre les participants et formez des petits groupes pour les faciliter.

### Compiler vos premières observations

Prenez autant de notes que possible. Notez les citations intéressantes. L'interprétation ne doit pas vous inquiéter pour le moment. Essayez de compiler vos observations sur le vif.

### Obtenir des retours en continu

Formez un panel de participants qui vont accompagner tout au long du projet pour avoir en permanence des retours sur vos idées.



## DÉCOUVERTE



### N'oubliez pas

Cette méthode est particulièrement utile quand vous voulez apprendre d'un groupe dont vous ne faites pas partie. Cela peut vous aider avec les enfants : ils partagent des informations différentes entre eux. Prenez garde de ne pas donner l'impression que vos assistants en herbe espionnent leurs pairs !

## Apprendre par observation entre pairs

Il existe un niveau de compréhension entre pairs que vous ne pouvez pas immédiatement saisir en tant qu'observateur extérieur. Intégrez certains participants à votre équipe de recherche. Demandez-leur de discuter avec leurs pairs et de les observer.

### Sélectionner vos partenaires de recherche

Choisissez des personnes bénéficiant de la confiance et du respect de leurs pairs, s'exprimant parfaitement et ayant envie de participer. Demandez-leur d'intégrer votre équipe de recherche.

### Choisir une compensation

Décidez de la manière de les remercier, et préparez ce qu'il faut.

### Guider leur recherche

Avec les nouveaux membres de votre équipe, définissez ce que vous voulez apprendre, puis trouvez comment chercher et consigner ces informations.

### Fixer des réunions régulières

Interagissez souvent avec votre équipe de recherche et intégrez ces rencontres dans un cadre structuré.



**INTERPRÉTATION**

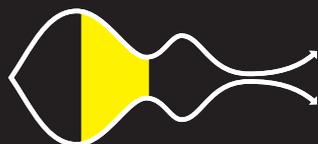
Phase

2

# Interprétation



OÙ VOUS EN ÊTES DANS LE PROCESSUS



**CONTENU DE CETTE PHASE**

2-1 Raconter une histoire

41

2-2 Trouver du sens

43

2-3 Formuler les opportunités

46

Phase

## 2

L'Interprétation transforme vos histoires en intuitions significatives. Les observations, les visites de terrain ou une simple conversation peuvent être de grandes sources d'inspiration, mais leur donner du sens et en faire des opportunités concrètes n'est pas une tâche aisée. Cela implique de trouver une approche narrative, de trier et de synthétiser les opinions jusqu'à trouver un point de vue convaincant et une direction claire en vue de la conceptualisation.



# Évolution de vos notes

Tout au long de la phase d'Interprétation, votre point de vue évolue et change. À mesure que vous comprenez mieux le sens de vos observations, vous pouvez les associer à votre défi et les utiliser comme inspiration. Cette partie du processus peut être déroutante. Appuyez-vous sur les exemples ci-dessous pour transformer les pensées désorganisées de vos notes en idées structurées.

La plupart des conversations entre enseignants ont lieu dans un couloir

Espace pour les professeurs

Les besoins des enseignants en matière d'espace sont négligés

COMMENT CREER DANS L'ÉCOLE UN ESPACE POUR QUE LES PROFESSEURS PUISSENT COLLABORER ?



## APPRENTISSAGES

Les apprentissages sont la somme des produits d'une conversation ou d'une observation : citations, anecdotes, notes ou sons, odeurs, textures, couleurs, etc. Ils sont communiqués sous forme de phrases complètes pour en faire une histoire.

## THÈMES

Les thèmes apparaissent une fois que vous avez organisé en catégories les histoires recueillies sur le terrain. Ils servent de titres aux groupes d'apprentissages similaires.

## INTUITIONS

Les intuitions sont l'expression succincte de ce que vous avez appris lors de la recherche sur le terrain. Elles apportent toujours une nouvelle perspective, même sans être des découvertes. Elles vous inspirent et sont pertinentes pour votre défi.

## « COMMENT... »

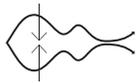
Les questions de type « Comment... » sont le point de départ d'une session de brainstorming. Vous les rédigez en réponse à une intuition. Ces questions ont un côté optimiste et excitant, et elles donnent tout de suite des idées.

## IDÉES

Une session de brainstorming génère un certain nombre d'idées. Celles-ci peuvent être très pratiques et simples, ou extravagantes et complètement folles : oubliez toute limite, il faut obtenir le plus d'idées possible. Un petit croquis est un excellent moyen de communiquer une idée.



Étape de la phase

**2-1**

# Raconter une histoire

Compiler vos apprentissages  
Partager des histoires inspirantes

## FICHE DE TRAVAIL

Les fiches de travail de cette étape sont disponibles aux pages 36 à 39 du manuel du Design Thinking pour vous aider à raconter une histoire avec votre équipe.



20-30 min

Réflexion

2-3 personnes

### DIFFICULTÉ

☆☆☆☆☆☆

### BÉNÉFICE

Un recueil réaliste de ce que vous avez appris durant vos activités de recherche.

### N'oubliez pas

Prendre l'habitude de compiler les points importants pendant que vous les avez bien en tête facilite l'établissement de liens et l'utilisation ultérieure de ce que vous avez appris.

## Compiler vos apprentissages

À l'issue d'une observation, il est fréquent de se sentir dépassé par la quantité d'informations recueillies. Prenez une demi-heure juste après la session pour commencer à compiler ces informations.

### Trouver un espace et du temps

Planifiez un peu de temps en plus pour échanger vos opinions et impressions juste après l'observation. Cela peut se faire autour d'un café ou entre deux rendez-vous.

### Partager vos impressions

Partagez avec votre équipe ce que vous avez trouvé le plus intéressant. L'interprétation ne doit pas vous inquiéter pour le moment. Écoutez le résumé de l'observation par les autres. Comparez vos expériences et impressions.

Pour couvrir les sujets les plus importants, appuyez-vous sur les questions suivantes :

» Informations sur les personnes : qui avez-vous rencontré (profession, âge, lieu, etc.) ?

» Histoires intéressantes : quelle histoire vous a le plus marqué ou surpris ?

» Motivations : qu'est-ce qui était le plus important pour ce participant ? Par quoi est-il motivé ?

» Frustrations : par quoi est-il frustré ?

» Interactions : qu'avez-vous trouvé intéressant sur la manière dont il/elle interagit avec son environnement ?

» Autres questions : quelles questions voulez-vous aborder lors de votre prochaine conversation ?

### Consigner vos opinions

Compilez vos observations dans un carnet ou sur des notes repositionnables (où elles seront plus faciles à réorganiser plus tard). Illustrez vos pensées par des dessins.



## INTERPRÉTATION

🕒 30-60 min

👤 Pratique

👥 2-3 personnes

### DIFFICULTÉ



### BÉNÉFICE

Une compréhension mutuelle de toutes les histoires recueillies par votre équipe.

### N'OUBLIEZ PAS

Racontez les histoires de toutes les personnes, les unes après les autres. Ajoutez autant de détails que possible et décrivez votre ressenti immédiat. L'heure n'est ni aux généralisations ni aux jugements.

## Partager des histoires inspirantes

Partagez ce que vous avez appris sous forme d'histoire, pas de simple énoncé. Il en résultera une connaissance commune sur laquelle votre équipe peut s'appuyer pour imaginer des opportunités et des idées.

### Préparer un espace

Planifiez votre session de partage de récits dans une pièce avec beaucoup d'espace libre aux murs. Distribuez des notes repositionnables et des marqueurs. Ayez à portée de main un tableau de conférence ou une grande feuille de papier avec de l'adhésif pour la fixer au mur.

### Parler à tour de rôle

Décrivez les individus rencontrés et les lieux visités. Soyez précis et dites la vérité. Relisez les notes que vous avez prises juste après l'observation. Imprimez vos photos et servez-vous-en comme support pour illustrer vos histoires.

**Raconter l'histoire de chacun à l'aide des questions suivantes** (il se peut que vous les ayez déjà utilisées lors de la compilation de vos premières impressions) :

- » Informations sur les personnes : qui avez-vous rencontré (profession, âge, lieu, etc.) ?
- » Histoires intéressantes : quelle histoire vous a le plus marqué ou surpris ?
- » Motivations : qu'est-ce qui était le plus important pour ce participant ? Par quoi est-il motivé ?
- » Barrières : par quoi est-il frustré ?

» Interactions : qu'avez-vous trouvé intéressant sur la manière dont il/elle interagit avec son environnement ?

» Autres questions : quelles questions voulez-vous aborder lors de votre prochaine conversation ?

### Participation active

En écoutant les autres, comparez leur récit avec ce que vous avez appris. Explorez les parties faisant apparaître des opinions divergentes ou des contradictions. Commencez à rechercher les thèmes récurrents.

### Compiler les informations par petites touches

Pendant que vous écoutez une histoire, transcrivez vos observations sur des notes repositionnables. Utilisez de courtes phrases complètes pour que tout le monde les comprenne. Compilez les citations : elles sont un moyen puissant de restituer la voix d'un participant.

### S'entourer d'histoires

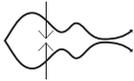
Écrivez assez gros pour que chacun puisse lire vos notes. Collez les notes repositionnables au mur sur de grandes feuilles de papier. Utilisez une feuille par histoire afin d'avoir un aperçu de toutes vos expériences et des personnes rencontrées.



Lorsque vous partagez des histoires, faites en sorte que chacun ait le sentiment de pouvoir apporter sa contribution.



Étape de la phase

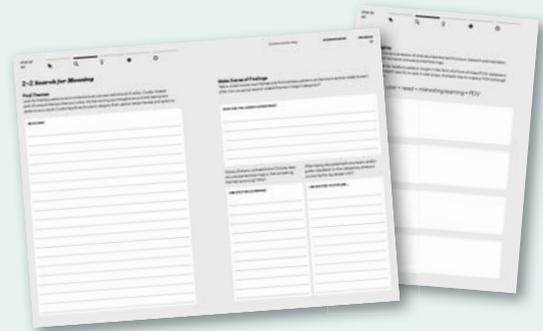
**2-2**

# Trouver du sens

Dégager des thèmes  
Donner du sens aux résultats  
Définir les intuitions

**FICHE DE TRAVAIL**

Les fiches de travail de cette étape sont disponibles aux pages 40 à 42 du manuel du Design Thinking pour vous aider à chercher un sens avec votre équipe.



20-50 min

Réflexion

2-5 personnes

**DIFFICULTÉ**

★★★★☆

**BÉNÉFICE**

Un aperçu des grands thèmes apparus lors de votre recherche.

**N'oubliez pas**

Cet exercice peut s'avérer difficile lorsque le nombre d'intervenants est important. Formez des petits groupes ou faites travailler quelques personnes sur un sujet avant de le présenter pour en discuter.

## Dégager des thèmes

Après avoir recueilli et partagé les histoires issues du travail de terrain, commencez à interpréter toutes les informations et inspirations collectées. Cette partie du processus peut prendre du temps. L'identification des thèmes peut être un bon moyen de commencer.

**Grouper les données associées**

Groupez les résultats de vos recherches sur le terrain en catégories. Vous pouvez commencer par demander à chaque membre de l'équipe de choisir les 3 notes les plus intéressantes pour eux. Placez-les sur une grande feuille de papier et commencez à chercher d'autres notes sur le même thème. Qu'est-ce qui n'a pas été mentionné ? Une personne a-t-elle dit le contraire ? Certains comportements se répètent-ils ? Quels sont les problèmes évidents ? Réorganisez les notes au sein de ces nouvelles catégories.

**Trouver des titres**

Donnez un nom à chaque catégorie identifiée, par exemple « Manque d'espace ». Continuez de trier et de réorganiser les informations jusqu'à avoir le sentiment que vous n'avez rien manqué d'intéressant.

**Transformer les titres en énoncés**

Observez de plus près vos thèmes et les histoires qui les accompagnent, puis exprimez-les plus clairement, par exemple « Les enseignants manquent d'espace pour faire leur travail ». Écrivez une phrase complète. Utilisez une nouvelle note repositionnable et apposez cet énoncé en haut de la catégorie concernée.



## INTERPRÉTATION

🕒 25-60 min

🧠 Réflexion

👤 2-5 personnes

### DIFFICULTÉ



### BÉNÉFICE

Une compréhension réelle de ce que la recherche vous a appris.

### N'OUBLIEZ PAS

Cette partie du processus peut être inconfortable, car vous devez sans cesse remettre en question ce que vous avez appris dans le but de découvrir le sens réel de vos découvertes. Traverser cette période ambivalente est toutefois une manière de dégager une direction et un objectif pour les étapes suivantes.

## Donner du sens aux résultats

Une fois la répartition par thème de vos résultats de recherche terminée, observez de plus près leur signification. Triez-les et analysez-les jusqu'à parvenir à un point de vue clair.

### Chercher des liens entre les thèmes

Regardez une nouvelle fois les thèmes et trouvez des passerelles, des modèles et des liens. Pouvez-vous grouper plusieurs thèmes dans des catégories plus larges ? Quelles contradictions identifiez-vous ? Que voyez-vous de surprenant et pourquoi ?

Continuez de vous déplacer devant vos notes et votre feuille de papier. Veillez à associer les histoires secondaires avec les thèmes plus abstraits.

### Aller plus en profondeur

Avec votre équipe, prenez un peu de recul et discutez de ce que vous avez découvert. Y a-t-il des thèmes pour lesquels vous n'êtes pas tous d'accord ? Que trouvez-vous le plus excitant ? Commencez-vous à entrevoir la pertinence de votre défi ?

Regroupez les informations et changez vos titres jusqu'à les trouver puissants. Rassemblez par exemple les thèmes « Les enseignants manquent d'espace pour faire leur travail » et « La salle des professeurs ne favorise pas la collaboration » sous l'intitulé « Les enseignants ont besoin d'un espace flexible pour collaborer ».

### Demander une contribution extérieure

Expliquez les thèmes à une personne extérieure. Utilisez ses retours pour essayer de réorganiser les informations.

### Être prêt à laisser de côté des informations

Laissez de côté les histoires qui ne semblent pas importantes. Faites de la place et gardez uniquement les informations que vous utilisez encore.



Après plusieurs entretiens et observations de situations analogues, l'équipe a compilé les histoires sur des notes repositionnables, avant de les trier et de classer par thèmes, sur les murs de la classe, les résultats de la recherche d'inspiration.



## INTERPRÉTATION



🕒 45-90 min

🧠 Réflexion

👤 2-3 personnes

### DIFFICULTÉ



### BÉNÉFICE

Des intuitions qui communiquent avec concision les leçons tirées de la recherche.

### N'OUBLIEZ PAS

Tout ce que vous découvrez n'est pas forcément nouveau. Souvent, vous trouverez des informations que vous connaissiez, mais sous un angle nouveau. N'hésitez pas à réciter de nouveau ces histoires.

## Définir les intuitions

Les intuitions sont l'expression concise de ce que vous avez appris lors de la recherche sur le terrain et pour trouver l'inspiration. Ce sont des informations inattendues qui vous font réagir et éveillent votre attention. Elles vous permettent de voir le monde autrement et servent de catalyseur aux nouvelles idées.

### Choisir ce qui vous a surpris

Regardez vos catégories et vos thèmes, et choisissez les informations les plus surprenantes, intéressantes ou qui méritent davantage de recherches. Qu'avez-vous appris qui ne vous avait jamais frappé avant ? Par quoi avez-vous été le plus inspiré ? Quelle information a fait jaillir le plus d'idées ?

### Relier vos découvertes à votre défi

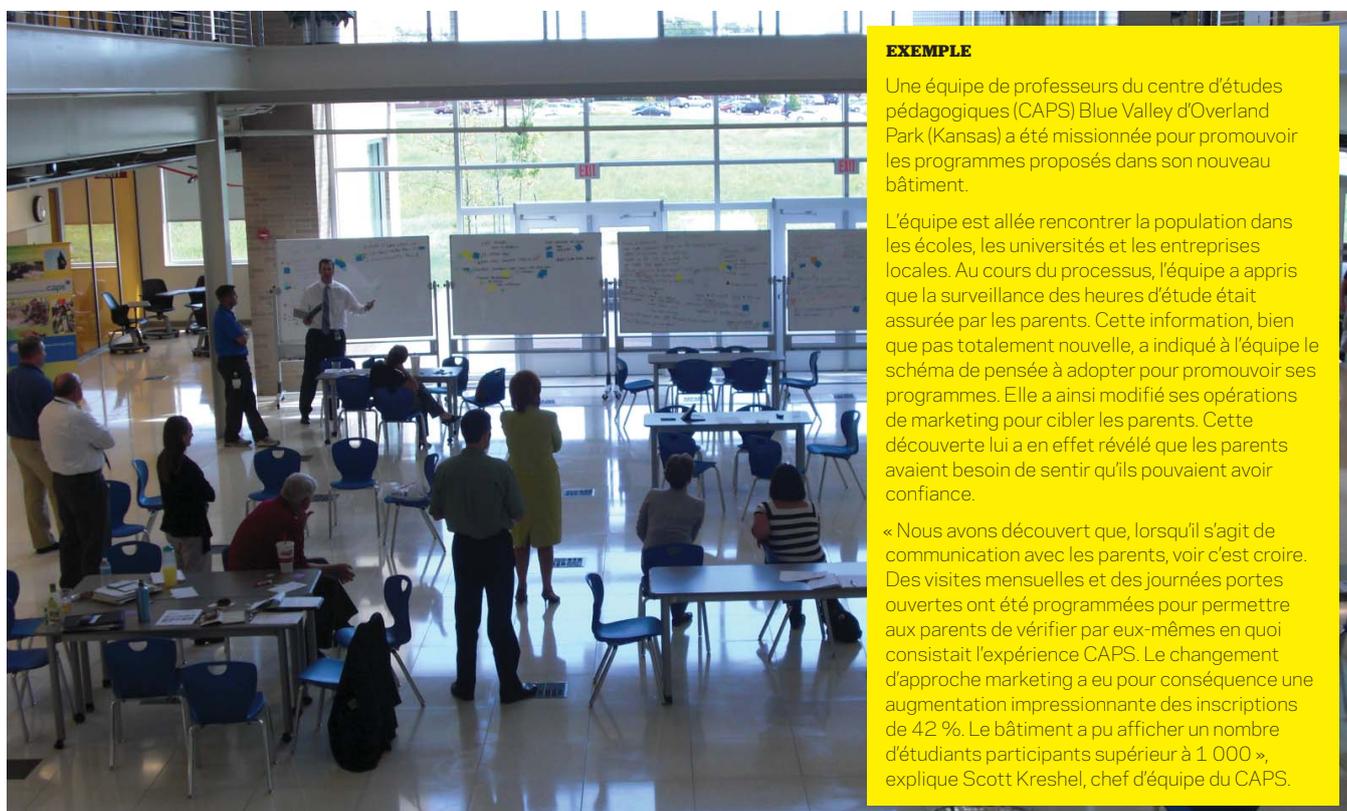
Reprenez vos questions de départ : en quoi vos découvertes correspondent-elles à votre défi ? Limitez les informations aux intuitions pertinentes et trouvez de nouvelles associations. Soyez prêt à omettre les informations les moins importantes. Essayez de vous limiter à vos 3-5 intuitions principales.

### Formuler vos intuitions

Entraînez-vous à formuler et à structurer vos idées pour communiquer au mieux vos intuitions. Écrivez des phrases courtes et faciles à retenir qui vont droit au but. Assurez-vous que vos intuitions convergent en direction d'un nouvel angle ou d'une nouvelle possibilité.

### Obtenir un point de vue extérieur

Invitez une personne extérieure à l'équipe à découvrir vos intuitions et vérifiez si elles ont du sens pour les autres.



### EXEMPLE

Une équipe de professeurs du centre d'études pédagogiques (CAPS) Blue Valley d'Overland Park (Kansas) a été missionnée pour promouvoir les programmes proposés dans son nouveau bâtiment.

L'équipe est allée rencontrer la population dans les écoles, les universités et les entreprises locales. Au cours du processus, l'équipe a appris que la surveillance des heures d'étude était assurée par les parents. Cette information, bien que pas totalement nouvelle, a indiqué à l'équipe le schéma de pensée à adopter pour promouvoir ses programmes. Elle a ainsi modifié ses opérations de marketing pour cibler les parents. Cette découverte lui a en effet révélé que les parents avaient besoin de sentir qu'ils pouvaient avoir confiance.

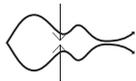
« Nous avons découvert que, lorsqu'il s'agit de communication avec les parents, voir c'est croire. Des visites mensuelles et des journées portes ouvertes ont été programmées pour permettre aux parents de vérifier par eux-mêmes en quoi consistait l'expérience CAPS. Le changement d'approche marketing a eu pour conséquence une augmentation impressionnante des inscriptions de 42 %. Le bâtiment a pu afficher un nombre d'étudiants participants supérieur à 1 000 », explique Scott Kreshel, chef d'équipe du CAPS.



## INTERPRÉTATION

Étape de la phase

# 2-3



# Formuler les opportunités

Créer un rappel visuel  
Transformer les intuitions en actions

### FICHE DE TRAVAIL

Les fiches de travail de cette étape sont disponibles aux pages 43 à 45 du manuel du Design Thinking pour vous aider à cadrer les opportunités avec votre équipe.



20-45 min

Pratique

2-3 personnes

#### DIFFICULTÉ



#### BÉNÉFICE

Une représentation visuelle de vos intuitions.

#### N'oubliez pas

Toutes les intuitions n'ont pas besoin d'être représentées sous forme de cadre ou de visuel ; utilisez ces outils uniquement s'ils vous aident à mieux communiquer votre message.

## Créer un rappel visuel

À l'instar des visuels que vous affichez en classe pour rendre les informations complexes plus accessibles, les illustrations, les diagrammes et les cadres sont des outils formidables pour communiquer vos intuitions.

### Expérimenter plusieurs visualisations

Essayez d'exprimer vos découvertes dans différents cadres. Voici quelques exemples :

» Les parcours sont parfaits pour réaliser une expérience à long terme. Ils permettent d'observer l'humeur, l'expérience et les besoins des participants.

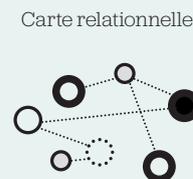
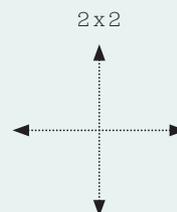
» Les diagrammes de Venn aident à exprimer quelques thèmes importants et leurs relations.

» Les 2 x 2 font ressortir les tensions et permettent de créer différentes catégories.

» Les cartes relationnelles aident à expliquer visuellement les relations.

### Tester votre cadre

Partagez votre visualisation avec une personne extérieure à l'équipe pour savoir si la logique est respectée.





## INTERPRÉTATION



🕒 15-30 min

🧠 Réflexion

👤 2-3 personnes

### DIFFICULTÉ



### BÉNÉFICE

Un brainstorming sur les questions liées à vos intuitions.

### N'OUBLIEZ PAS

Évitez les brainstormings sur les questions qui incluent déjà une solution. Demandez-vous : « Pourquoi voulons-nous faire cela ? » Cela vous aidera à élargir le cadre de votre question.

## Transformer les intuitions en actions

Les intuitions n'ont de valeur que si vous les utilisez comme des opportunités inspirantes. Faites-en des questions de brainstorming, des tremplins pour vos idées.

Par exemple :

« Comment créer un salon pour les professeurs avec de grands canapés ? » implique que la solution est une salle avec de grands canapés.

« Pourquoi voulons-nous faire cela ? » fait apparaître le besoin effectif d'un espace pour que les professeurs puissent se détendre entre deux cours. La question du brainstorming devient alors :

« Comment créer un espace pour permettre aux professeurs de se détendre entre les cours » ?

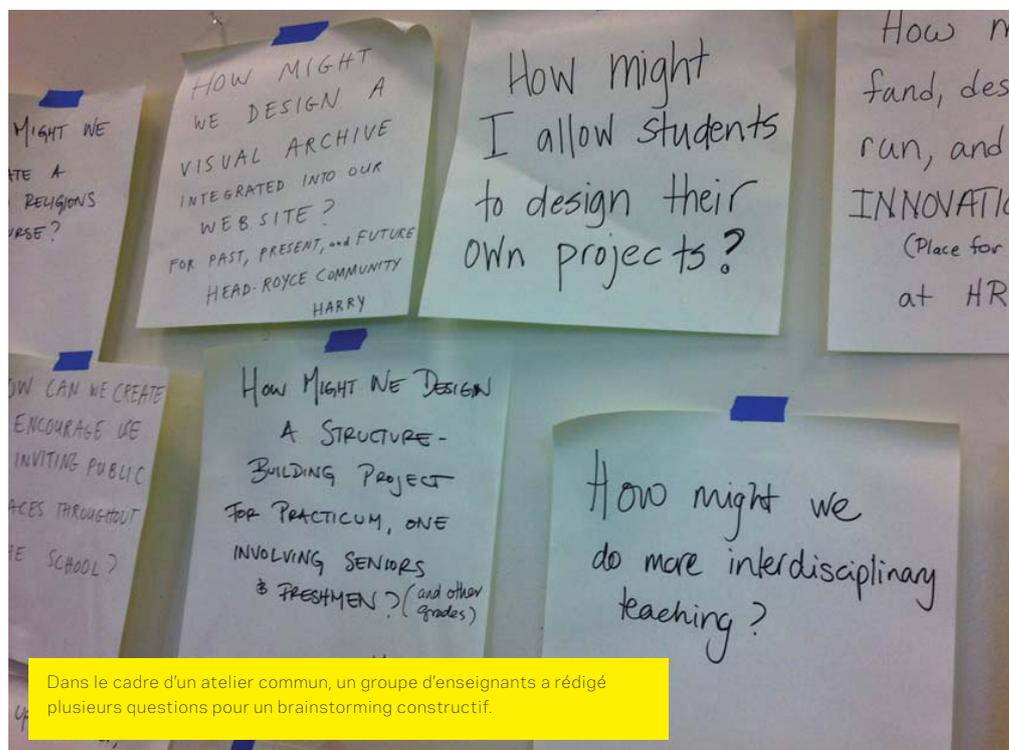
Cela ouvre le champ des solutions au-delà de la simple idée d'une salle avec des canapés.

### Développer les questions « Comment... »

Rédigez des questions-clés autour de vos intuitions. Débutez chaque énoncé par « Comment... » ou « Que se passerait-il si... » comme une invitation à informer, suggérer et explorer. Proposez plusieurs questions par intuition. Utilisez un langage simple, clair et concis.

### Choisir les questions du brainstorming

Sélectionnez trois à cinq de ces questions pour votre session de brainstorming. Suivez votre instinct : optez pour les questions qui vous plaisent et vous donnent tout de suite des idées. Sélectionnez également les questions essentielles, même si elles ont l'air difficile à résoudre.



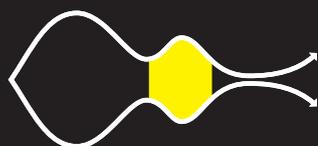
Phase

3

# Conceptualisation



OÙ VOUS EN ÊTES DANS LE PROCESSUS



**CONTENU DE CETTE PHASE**

- 3-1 Générer des idées
- 3-2 Affiner ses idées

50  
54



Phase

# 3

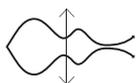
La Conceptualisation consiste à générer le plus d'idées possible. Le brainstorming est une technique de réflexion créative et sans contrainte. C'est souvent les idées les plus extravagantes qui produisent les pensées les plus visionnaires. Avec une préparation soignée et un ensemble de règles claires, une session de brainstorming peut faire émerger des centaines de nouvelles idées.



**CONCEPTUALISATION**

Étape de la phase

**3-1**



# Générer des idées

Préparer le brainstorming  
Faciliter le brainstorming  
Sélectionner les idées prometteuses  
Dessiner pour penser

## FICHE DE TRAVAIL

La fiche de travail 3-1 est disponible aux pages 48 à 55 du manuel du Design Thinking pour vous aider à générer des idées et à les documenter avec votre équipe.



🕒 10-20 min

👤 Pratique

👥 1-2 personnes

### DIFFICULTÉ



### BÉNÉFICE

Le cadre pour une session de brainstorming dynamique.

### N'oubliez pas

Lorsque vous prévoyez une session de brainstorming dans le cadre d'une autre activité, leçon ou réunion, n'oubliez pas que générer des idées est un processus un peu long à démarrer. Créez les conditions de temps et d'espace permettant aux participants de se mettre dans cet état d'esprit.

## Préparer le brainstorming

Le brainstorming passe souvent pour une activité débridée et sans structure, mais c'est en fait un temps de concentration qui demande beaucoup de discipline. Prenez le temps de vous préparer correctement afin de tirer au mieux profit de la session.

### Débuter par un sujet bien défini

Réfléchissez à ce que vous souhaitez obtenir de la session. Sélectionnez plusieurs questions adaptées à votre brainstorming.

### Choisir un espace approprié

Réservez une salle assez grande, aux murs dégagés, où les participants peuvent se lever facilement de leur chaise pour se déplacer.

### Fournir des outils pour compiler les idées

Réunissez du matériel comme des notes

repositionnables, des marqueurs, du papier et des encas : ne sous-estimez pas le pouvoir du sucre lors d'une session de brainstorming.

### Inviter un panel de personnes varié

Pensez à inviter des gens extérieurs à l'équipe pour avoir un œil neuf. Faites venir six à huit personnes.

### Prévoir 45 à 60 minutes

Ne dépassez pas une heure afin de maintenir la concentration et l'énergie.



# Les règles du brainstorming

En suivant ces sept règles, vous organiserez une session de brainstorming ciblée, efficace et amusante. Présentez-les au début de toute session de brainstorming, même comme un simple rappel pour les participants rompus à l'exercice.

---

**Réprimer tout jugement.** Il n'existe aucune mauvaise idée à ce stade. Vous aurez tout loisir de les éliminer plus tard.

---

**Encourager les idées extravagantes.** Même si une idée ne semble pas réaliste, elle peut déclencher une bonne idée chez une autre personne.

---

**S'appuyer sur les idées des autres.** Pensez « et » plutôt que « mais ».

---

**Ne pas se détourner du sujet.** Pour tirer le meilleur parti de la session, ne perdez pas de vue la question du brainstorming.

---

**Une conversation à la fois.** Toutes les idées sont bonnes à entendre, car elles peuvent servir de base à d'autres pensées.

---

**Être visuel.** Faites un dessin de vos idées plutôt que de vous contenter de les rédiger. Les bonhommes allumettes et les petites esquisses en disent plus que de longs discours.

---

**Miser sur la quantité.** Choisissez un objectif délirant... et dépassez-le. Le meilleur moyen de trouver une bonne idée est d'en proposer le plus possible.

---



## CONCEPTUALISATION

🕒 45-60 min

👤 Pratique

👥 6-10 personnes

### DIFFICULTÉ



### BÉNÉFICE

Beaucoup d'idées nouvelles.

### N'oubliez pas

Le brainstorming est une activité rapide et dynamique. Demandez à votre équipe de rester debout et encouragez les membres à s'exprimer à voix haute et à rester concis : quelques secondes suffisent pour expliquer une idée.

## Faciliter le brainstorming

Le brainstorming est une excellente activité pour générer de nouvelles idées et raviver l'énergie. Créez une atmosphère sûre et positive pour votre brainstorming afin que l'équipe propose toutes sortes d'idées extravagantes.

### Sélectionner un facilitateur

Choisissez une personne pour mener l'activité. Familiarisez-vous avec le fonctionnement du brainstorming.

### Présenter votre sujet

Expliquez rapidement le défi sur lequel vous travaillez. Partagez vos meilleures histoires de la phase de Découverte.

### Expliquer les règles du brainstorming

Expliquez chaque règle et son objet afin de donner le ton de l'activité. Un aperçu des règles de brainstorming figure au début de cette section.

### Préparer le matériel pour tout le monde

Réunissez l'équipe près d'un mur ou un tableau de conférence. Donnez à chacun un bloc de notes repositionnables et un marqueur. Encouragez les participants à dessiner et à être visuel. Rappelez-leur d'écrire gros et de s'en tenir à une idée par note.

### Débuter par un échauffement

Choisissez une activité amusante, simple, voire sans rapport, pour instaurer le bon état d'esprit :

- Échauffement de brainstorming : comment trouver une aiguille dans une meule de foin ?

- Jamais au grand jamais : faites un brainstorming des choses que vous ne pourriez jamais faire au sein de l'école.

- Soyez visuel : demandez à chacun de dessiner son voisin en moins d'une minute. Partagez.

### Avancer un par un

Affichez la question centrale du brainstorming au mur pour que chacun puisse la voir. Demandez aux participants de prendre quelques minutes pour noter leurs premières idées avant de commencer la session de groupe. Menez ensuite le brainstorming et compilez les idées de chacun.

### Maintenir le niveau d'énergie

Encouragez les participants ou proposez des sujets alternatifs si le flux des idées se tarit. Changez de question de brainstorming toutes les 15-20 minutes. Proposez vous-même des idées extravagantes. Rappelez les règles du jeu à l'équipe si nécessaire. Choisissez combien d'idées vous désirez générer en tout.



Cette équipe a invité des personnes extérieures au projet pour les aider à sortir des impasses et découvrir de nouvelles possibilités de conception.



🕒 10-20 min  
👤 Pratique  
👥 6-10 personnes

**DIFFICULTÉ**  
☆☆☆☆☆

**BÉNÉFICE**  
Un ensemble d'idées que toute l'équipe a envie de mener plus loin.

**N'OUBLIEZ PAS**  
Suivez votre instinct : tant qu'une idée est source d'excitation, elle reste une bonne base de travail.

## Sélectionner les idées prometteuses

Ce sont la passion et l'énergie d'une équipe qui font le succès du développement d'une idée. Pour découvrir quelles idées inspireront ces sentiments, faites voter les participants sur leurs idées favorites pendant qu'ils les ont bien en tête.

### Grouper les idées

Prenez quelques minutes immédiatement après une session de brainstorming pour regrouper les idées similaires.

### Voter pour les meilleures idées

Demandez à chaque participant du brainstorming de sélectionner son idée favorite, celle sur laquelle il veut travailler ou dont il pense qu'elle est la plus prometteuse. Donnez à chacun un nombre limité de choix. Laissez-les d'abord décider en silence

pour qu'ils ne s'influencent pas mutuellement. Votez directement sur les notes utilisées du brainstorming, soit en collant des gommettes, soit en dessinant un point.

### Discuter des résultats

Comptez les votes et déterminez les idées les plus populaires. En équipe, prenez les idées les plus prometteuses et choisissez celles qui méritent d'être développées. Soyez réaliste : limitez-vous à trois idées pour commencer.

🕒 15-25 min  
👤 Pratique  
👥 2-8 personnes

**DIFFICULTÉ**  
☆☆☆☆☆

**BÉNÉFICE**  
Une première expression concrète de votre idée.

**N'OUBLIEZ PAS**  
Voir naître une idée, même sous sa forme la plus basique, insufflé de l'enthousiasme et de l'énergie dans le travail d'une équipe. C'est une occasion d'expérimenter et de vous amuser tout en apprenant plus sur votre idée.

## Dessiner pour penser

La représentation, même simple, d'une idée oblige à réfléchir à de nombreux détails. Trouvez des moyens de faire éclore rapidement votre concept afin de découvrir comment faire évoluer une idée.

### Choisir une idée

Juste après votre session de brainstorming, formez plusieurs groupes de deux à quatre personnes et choisissez les idées à dessiner.

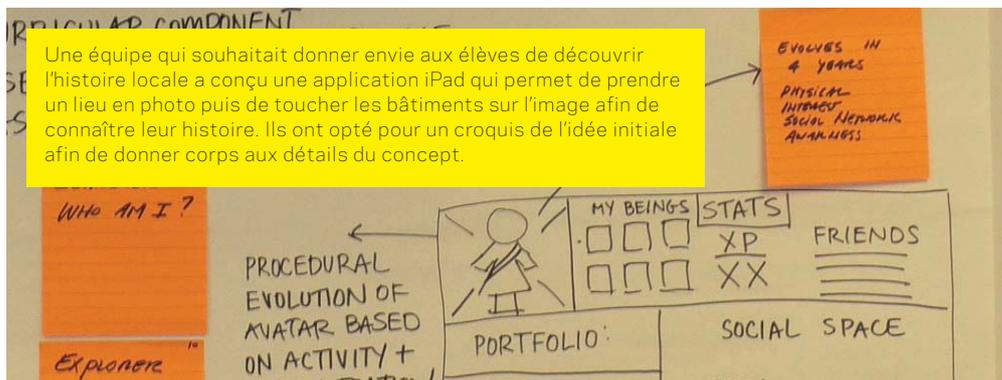
### Développer l'idée

Une fois les idées à dessiner choisies, passez quelques minutes à chercher des moyens simples de faire éclore le concept. Créez une expression simple de votre idée. Restez simple et concentrez-

vous uniquement sur les aspects essentiels. Veillez à poursuivre le brainstorming pour développer l'idée plutôt que de vous montrer critique et de limiter les possibilités.

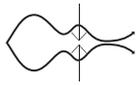
### Continuer le partage

Présentez vos idées aux autres. Demandez-leur ce qu'ils préfèrent dans votre dessin ainsi que les points d'amélioration possibles.





Étape de la phase

**3-2**

# Affiner ses idées

Confronter l'idée à la réalité  
Décrire votre idée

**FICHE DE TRAVAIL**

La fiche de travail 3-2 est disponible aux pages 56 à 59 du manuel du Design Thinking pour vous aider à affiner les idées avec votre équipe.



25-40 min

Réflexion

2-4 personnes

**DIFFICULTÉ****BÉNÉFICE**

La première étape de la naissance de votre idée.

**N'oubliez pas**

Confronter vos idées à la réalité peut être décourageant car vous devrez peut-être abandonner certaines. Concentrez-vous sur la possibilité de construire réellement une idée sur le long terme pour maintenir l'énergie collective.

## Confronter l'idée à la réalité

Jusqu'ici, vous avez (normalement) développé votre idée sans trop vous soucier des contraintes auxquelles vous pourriez faire face lors de sa réalisation. C'est le bon moment pour la confronter à la réalité : trouvez ce qu'elle a de plus important, et découvrez comment la faire évoluer et continuer à la développer.

**Trouver l'essence de votre idée**

En équipe, déterminez l'essence de votre idée : qu'est-ce qui vous plaît le plus en elle ? Quelle est sa plus grande valeur pour le public cible ? Quel est le véritable besoin auquel elle répond ? Par exemple, si votre idée consiste à créer une salle de repos pour les enseignants avec de grands canapés, la vraie valeur est de permettre aux enseignants de se détendre.

**Répertoire des contraintes**

Faites la liste des défis et des obstacles auxquels vous êtes confronté pour réaliser votre idée. Que vous manque-t-il ? Qui pourrait s'y opposer ? Quel obstacle va être le plus difficile à surmonter ? Fixez la liste au mur pour qu'elle soit bien visible par l'équipe. N'oubliez pas, les contraintes vous aident dans le processus de conception... ne soyez pas découragé par cette liste !

**Réfléchir à de nouvelles solutions**

Reprenez d'abord la liste de la première étape du

brainstorming, qui décrit les valeurs essentielles de votre idée. Trouvez d'autres possibilités qui pourraient satisfaire aux besoins solutionnés par votre idée. Si nécessaire, faites un rapide brainstorming pour découvrir de nouvelles idées. Par exemple, « Comment créer des espaces pour permettre aux professeurs de se détendre entre les cours ? » Ensuite, reprenez votre liste de contraintes. Réfléchissez à la façon de résoudre les difficultés. Par exemple : comment lever des fonds pour acheter des meubles pour notre espace commun ?

**Développer votre idée**

Discutez de la manière de modifier le concept en vous fondant sur les nouvelles idées. Comment aborder le besoin différemment ? Comment contourner les contraintes rencontrées ?

**Archiver les idées**

Abandonnez les idées trop difficiles ou qui ne vous passionnent pas. Gardez vos notes afin de pouvoir y revenir plus tard.



**CONCEPTUALISATION**

🕒 15-25 min

👤 Pratique

👥 2-3 personnes

**DIFFICULTÉ**



**BÉNÉFICE**

Une description de votre idée qui en résume tous les aspects importants.

**N'oubliez pas**

Même si vous accumulez les pensées et les questions au début du processus, la description de votre concept sera plus forte si vous l'exprimez en un message concis.

## Décrire votre idée

Dès que votre idée commence à évoluer, il peut être utile de compiler vos pensées et réflexions sous une forme plus structurée. Élaborez la description du concept. Envisagez-la comme un réservoir à idées et à questions plutôt que comme une version finale.

### Compiler les opinions

Avec votre équipe, utilisez une grande feuille de papier pour résumer votre idée. Employez la structure suivante pour décrire ses principaux aspects :

- » Donnez un titre à votre idée.
- » Résumez-la en une seule phrase.
- » Décrivez son fonctionnement.
- » Nommez les personnes impliquées, pour son élaboration et son utilisation.

- » Expliquez les besoins et opportunités identifiés lors de la recherche de terrain.
- » Illustrez la valeur et les avantages pour chaque personne impliquée.
- » Répertoriez les questions et les obstacles.

### Développer votre résumé

Modifiez et adaptez la description de votre concept à mesure que vous prototypiez et reformulez votre idée. Laissez-la toujours bien en vue pour tous les membres de l'équipe.



Avant de créer son prototype, l'équipe a pris un peu de temps pour réfléchir aux détails du projet. Après avoir noté les éléments précis nécessaires au bon développement du concept, l'équipe a pu se répartir le travail et créer un prototype.



**EXPÉRIMENTATION**

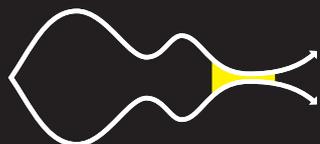
Phase

4

# Expérimentation



OÙ VOUS EN ÊTES DANS LE PROCESSUS



**CONTENU DE CETTE PHASE**

4-1 *Élaborer des prototypes*

58

4-2 *Obtenir des retours des utilisateurs*

60



Phase

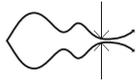
# 4

L'Expérimentation donne vie à vos idées. La création de prototypes a pour but de rendre les idées concrètes, d'apprendre tout en les développant et de les partager avec d'autres. Même un premier prototype imparfait permet d'obtenir une réaction immédiate et de découvrir comment améliorer et affiner une idée.



Étape de la phase

4-1



# Élaborer des prototypes

Créer un prototype

## FICHE DE TRAVAIL

La fiche de travail 4-1 est disponible aux pages 62 à 63 du manuel du Design Thinking pour vous aider à documenter vos prototypes.



🕒 45-90 min

🧠 Réflexion

👤 2-4 personnes

### DIFFICULTÉ

★★★★☆

### BÉNÉFICE

Une représentation concrète de votre idée que vous pouvez partager et dont vous pouvez vous inspirer.

### N'oubliez pas

Gardez une place réservée pour les questions qui émergent lors de l'élaboration des prototypes. Reprenez-les et répondez-y lors de la poursuite du développement de l'idée.

Conservez une trace de l'évolution de votre prototype dans le temps (changements et optimisations).

## Créer un prototype

Les prototypes vous permettent de partager votre idée avec d'autres et de réfléchir aux moyens de l'affiner. Vous pouvez prototyper à peu près n'importe quoi. Optez pour la forme qui convient le mieux à votre idée parmi les options de la liste ci-dessous.

### Créer un scénario

Proposez un visuel de l'expérience complète de votre idée dans le temps composé d'une série d'images, de croquis, de dessins ou de simples blocs de texte. Les bonhommes allumettes sont parfaits, pas besoin d'être un artiste. Utilisez des notes repositionnables ou des feuilles de papier individuelles pour créer votre scénario afin de pouvoir en modifier l'ordre.

### Créer un diagramme

Planifiez la structure, le réseau, le parcours ou le processus de votre idée. Tentez différentes versions.

### Créer une histoire

Racontez une histoire se déroulant dans le futur qui mette en scène votre idée. Décrivez l'expérience telle qu'elle devrait être. Rédigez un article sur votre idée. Rédigez une description de poste. Élaborez une lettre à envoyer aux parents. Décrivez votre idée comme pour la publier sur le site web de l'école.

### Créer une annonce

Créez une fausse publicité vantant les points forts de votre idée. Amusez-vous et exagérez sans vergogne.

### Créer une maquette

Élaborez des maquettes d'outils numériques et de sites web avec de simples représentations d'écrans sur papier. Affichez les maquettes sur un véritable ordinateur ou un téléphone pour en faire la démonstration.

### Créer un modèle

Rassemblez des représentations en 3D simples de votre idée. Utilisez du papier, du carton, du fil chenille, du tissu et tout ce que vous pouvez trouver. N'entrez pas trop dans le détail pour commencer et affinez-les en avançant dans le temps.

### Créer un jeu de rôle

Jouez l'expérience de votre idée. Endossez le rôle des protagonistes et découvrez les questions qu'ils pourraient se poser.



# Les moyens de créer un prototype

L'élaboration de prototypes n'est pas une science exacte : les meilleurs peuvent évoluer considérablement dans le temps.

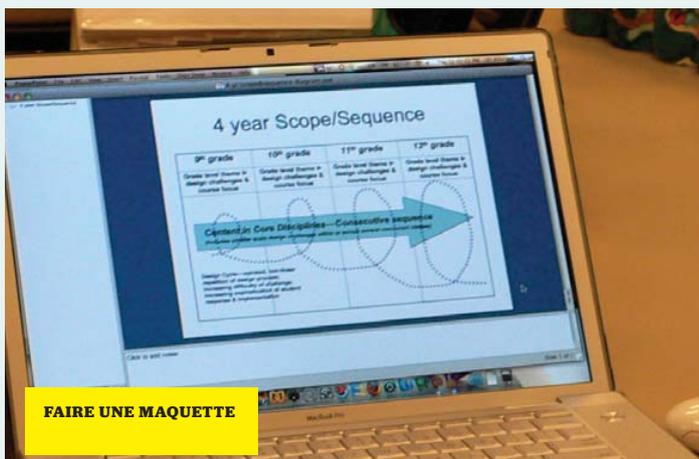
Mettez-vous au défi de trouver au moins trois versions différentes de votre idée afin de tester les multiples aspects des solutions trouvées par votre équipe.



DIAGRAMME



INTERACTION



FAIRE UNE MAQUETTE



MODÈLE



JEU DE RÔLE



Étape de la phase

4-2



# Obtenir des retours des utilisateurs

Identifier des personnes ressources  
Sélectionner les participants aux retours  
Établir un questionnaire-guide  
Créer les conditions d'une conversation productive  
Compiler les informations issues des retours  
Intégrer les retours  
Identifier les besoins

## FICHE DE TRAVAIL

La fiche de travail 4-2 est disponible aux pages 64 à 73 du manuel du Design Thinking pour vous aider à obtenir des retours des utilisateurs avec votre équipe.



## Identifier des personnes ressources

🕒 15-25 min

🧠 Réflexion

👤 2-4 personnes

### DIFFICULTÉ



### BÉNÉFICE

Un planning des activités de retours.

### N'oubliez pas

Quelques conversations suffisent pour obtenir de solides retours. Cherchez les quelques éléments qui vous aideront à avancer rapidement.

Les retours sont un outil de grande valeur pour le développement d'une idée. Partager vos prototypes vous aide à voir ce qui importe vraiment et quels aspects méritent d'être améliorés.

### Choisir le contexte

Décidez dans quel contexte vous voulez partager votre idée. Est-ce utile de commencer par montrer l'idée sous sa forme brute, dans un cadre informel et familier ? En apprendrez-vous plus en voyant votre prototype dans son contexte d'utilisation future ?

### Définir ce qui doit être testé

Avec l'aide de l'équipe, déterminez le type de retours souhaités : voulez-vous un retour sur la première impression donnée par votre idée ? Essayez-vous de découvrir quel serait le niveau de participation à une nouvelle activité que vous avez conçue ? Vous demandez-vous si votre concept est susceptible

de faire évoluer les comportements ? Compilez les opinions et dressez une liste pour vous rappeler des objectifs de votre recherche.

### Définir les activités pour obtenir des retours

En vous appuyant sur ce que vous essayez d'apprendre, planifiez avec soin vos activités pour obtenir des retours. Proposez une conversation pour en savoir plus sur la première impression. Mettez en place une activité ou un service concret pour observer le comportement réel des utilisateurs. Laissez les utilisateurs se servir du prototype pendant un certain temps si vous vous intéressez à ses effets à long terme.



## EXPÉRIMENTATION

🕒 20-45 min

🧠 Réflexion

👤 2-4 personnes

### DIFFICULTÉ

☆☆☆☆☆

### BÉNÉFICE

Des activités et des rendez-vous pour obtenir des retours sur votre prototype.

### N'OUBLIEZ PAS

Les retours sont utiles même si l'idée n'est encore qu'une ébauche. Il est plus facile de partager les premiers prototypes de manière informelle avec des amis et des collègues avant de mettre en place des sessions de retours plus structurées. Ne craignez pas les sceptiques : ce sont souvent les pires critiques qui vous en apprennent le plus.

🕒 20-30 min

🧠 Réflexion

👤 2-4 personnes

### DIFFICULTÉ

☆☆☆☆☆

### BÉNÉFICE

Un guide pour tirer au mieux profit des conversations de retours.

### N'OUBLIEZ PAS

Créez les conditions d'une session de travail collaboratif et non pas critique afin de développer et d'améliorer votre prototype. Évitez les questions fermées et invitez les participants à proposer des points d'amélioration.

## Sélectionner les participants aux retours

Les personnes ayant assisté à tout le développement de votre idée peuvent fournir un retour détaillé, tandis que ceux qui la découvrent vous aident à comprendre ce qu'elle a de plus attrayant et/ou ce qui posera problème. Cherchez quelles perspectives vous semblent les plus intéressantes.

### Décider qui faire intervenir

Établissez la liste des personnes à faire intervenir dans le processus de retours. Passez en revue le public cible. Réfléchissez à ceux qui peuvent vous apporter le plus. Impliquez des personnes rencontrées lors des recherches sur le terrain ainsi que des nouveaux participants.

### Planifier les interactions et la logistique

Déterminez un lieu de rendez-vous et une plage horaire pour vos sessions de retours. Si possible, demandez aux participants d'utiliser votre prototype avant les réunions.

### Inviter des participants

Recontactez les participants rencontrés plus tôt dans le processus. Ils sont généralement heureux de voir comment votre idée évolue. Identifiez de nouveaux participants dans et en dehors de votre réseau.

## Établir un questionnaire-guide

Une bonne conversation de retours est un mélange de réactions spontanées à votre prototype et de questions structurées conçues pour comparer les opinions divergentes sur un même sujet. Préparez un questionnaire-guide qui vous aide à naviguer entre les deux.

### Choisir des questions ouvertes

Passez en revue les questions ayant émergé lors du développement de votre idée. Choisissez celles à inclure dans les sessions de retours. Avec votre équipe, discutez d'autres parties à explorer.

### Formuler des questions constructives

Formulez vos questions de manière à ce qu'elles produisent des retours constructifs et encouragent les participants à s'appuyer sur votre idée, par exemple :

» « Que trouvez-vous le plus excitant dans ce projet et pourquoi ? »

» « Si vous pouviez changer une seule chose à ce prototype, laquelle choisiriez-vous ? »

» « Que voudriez-vous améliorer dans cette idée ? »

### Organiser votre questionnaire-guide

Organisez vos questions selon la structure suivante :

» Commencez par des impressions générales. Laissez les participants partager leurs premières opinions sur votre concept.

» Demandez un retour précis sur votre idée.

» Ouvrez la discussion pour élargir le cadre de la conversation.

Créez un questionnaire-guide bien lisible afin de pouvoir vous y référer facilement durant la conversation. Respectez le temps prévu pour la conversation.



🕒 30-60 min

💬 Interaction

👤 2-4 personnes

**DIFFICULTÉ**



**BÉNÉFICE**

Des retours constructifs sur votre prototype.

**N'oubliez pas**

Essayez de laisser les participants faire l'expérience de votre concept plutôt que de simplement en parler : laissez-les interagir avec le prototype dans leur propre contexte ou intégrez-les à un jeu de rôle.

## Créer les conditions d'une conversation productive

L'ingrédient principal d'une conversation visant à obtenir des retours est l'honnêteté : les participants n'oseront peut-être pas vous dire ce qu'ils pensent vraiment de votre idée s'ils vous sentent très investi. Créez les conditions qui les encourageront à parler librement.

**Faire appel à l'honnêteté et à l'ouverture**

Présentez votre prototype sous la forme d'un dessin sur lequel vous êtes en train de travailler. Expliquez clairement que le développement de votre idée n'est pas terminé et que vous n'avez pas passé beaucoup de temps sur le prototype et les détails.

**Rester neutre**

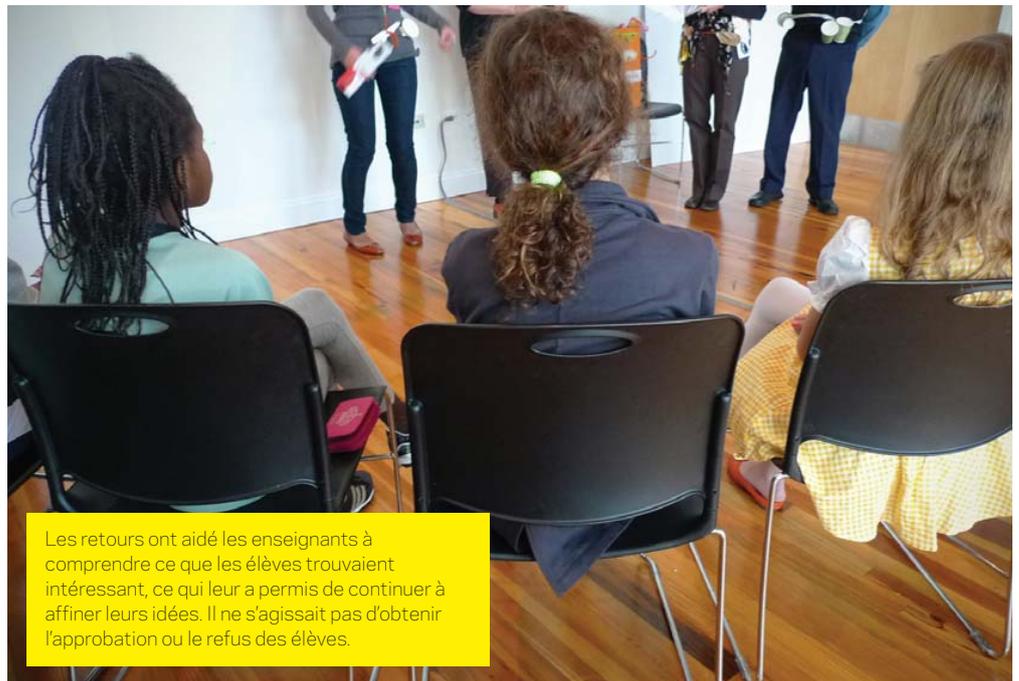
Présentez tous les concepts sur un ton neutre. Ne soyez pas sur la défensive, écoutez tous les retours et prenez des notes sur les commentaires positifs et négatifs.

**Proposer plusieurs prototypes**

Préparez plusieurs versions de votre prototype pour encourager les participants à les comparer.

**S'adapter en permanence**

Encouragez les participants à développer l'idée et modifiez le prototype immédiatement. Soyez prêt à éliminer ou à modifier des parties de l'idée.



Les retours ont aidé les enseignants à comprendre ce que les élèves trouvaient intéressant, ce qui leur a permis de continuer à affiner leurs idées. Il ne s'agissait pas d'obtenir l'approbation ou le refus des élèves.



🕒 20-35 min

🧠 Réflexion

👤 2-4 personnes

**DIFFICULTÉ**



**BÉNÉFICE**

Un résumé des nouveaux points de vue et idées pour améliorer votre concept.

**N'oubliez pas**

N'hésitez pas à modifier votre prototype entre deux conversations de retours. Testez immédiatement vos reformulations.

## Compiler les informations issues des retours

Les conversations de retours sont riches d'informations et les impressions subtiles ressenties face à la réaction d'un participant sont souvent celles qu'il faut retenir. Après la session, prenez un peu de temps pour noter ce que vous avez observé.

**Trouver un espace et du temps**

Prenez un peu de temps à la suite d'une session pour partager vos impressions immédiates, lorsque vous les avez encore bien en tête.

» « Qu'est-ce qui a le plus de valeur pour les participants ? »

» « Qu'est-ce qui leur plaît le plus ? »

**Compiler les idées et reformuler le concept**

Discutez de la manière d'améliorer le prototype et compilez des idées pour une reformulation immédiate.

» « Qu'est-ce qui les convainc dans l'idée ? »

» « Quelles parties aimeraient-ils améliorer ? »

» « Qu'est-ce qui ne marche pas ? »

**Partager vos impressions**

Discutez de la conversation avec votre équipe. Comparez ce que chacun y a appris. Prenez des notes sur la conversation. Utilisez par exemple les questions suivantes :

» « Qu'est-ce qui nécessite davantage de recherches ? »



Immédiatement après avoir présenté leur prototype à un utilisateur, les membres de l'équipe se sont retrouvés pour passer en revue les retours encore clairs dans leurs esprits et reformuler sans délai le prototype pour la session de retours suivante.



## EXPÉRIMENTATION

🕒 20-40 min

🧠 Réflexion

👤 2-4 personnes

### DIFFICULTÉ



### BÉNÉFICE

Des reformulations de votre concept fondées sur les retours.

### N'oubliez pas

Ne prenez pas les retours au pied de la lettre. N'intégrez pas chaque suggestion reçue. Considérez les retours comme une inspiration pour trouver de meilleurs moyens de résoudre le problème.

## Intégrer les retours

Les retours sont inestimables pour développer une idée mais ils peuvent s'avérer assez perturbants. Ils peuvent être contradictoires ou ne pas être en ligne avec vos objectifs. Triez les réponses reçues et choisissez ce que vous voulez intégrer à votre reformulation.

### Grouper les retours

En équipe, discutez des réactions sur vos prototypes. Commencez par partager les impressions que vous avez compilées juste après les conversations de retours. Écrivez-les sur les notes repositionnables. Triez et groupez les retours : qu'est-ce qui a été reçu positivement ? Quelles inquiétudes sont apparues ? Quels suggestions et développements avez-vous trouvés ?

### Évaluer la pertinence

Prenez un moment pour revenir à votre point de départ. Observez vos premières découvertes et idées. Quelle était votre intention d'origine ? D'après

les retours obtenus, est-elle toujours présente ? Hiérarchisez les retours : qu'est-ce qui est le plus important pour faire de l'idée un succès ? Triez vos notes et créez une vue d'ensemble des retours auxquels vous souhaitez réagir.

### Reformuler votre prototype

Intégrez les meilleurs retours à votre concept. Effectuez des changements là où les utilisateurs ont identifié des barrières. Soulignez ce qui a été bien reçu. Ensuite, créez un nouveau prototype à partager. Relancez le cycle de retours et continuez d'améliorer votre concept.

### EXEMPLE

Une équipe pluridisciplinaire des écoles publiques du comté d'Albemarle à Charlottesville, en Virginie, s'est réunie pour repenser les espaces de ses bibliothèques. Ils se sont demandé si une mine de savoirs était le besoin le plus urgent d'un élève d'aujourd'hui et se sont posé la question suivante : Comment créer des espaces où les enfants puissent faire des recherches, se rencontrer, communiquer et fabriquer ?

Au cours de la phase d'interprétation, l'équipe a identifié des idées relatives à l'accès, à la flexibilité et à la collaboration que les solutions de conception devaient garantir pour permettre le succès du projet. Ils ont élaboré rapidement des prototypes à bas coût... et apporté des changements dans les bibliothèques pour essayer de nouvelles solutions sans gros investissement. Ils ont mis en place un planning pour être sûrs de recueillir les retours des élèves et d'autres parties prenantes des écoles.

L'administratrice de secteur Pam Moran a salué l'expérimentation et la création de prototypes, retenant l'idée qu'aucune conception n'est statique. Les retours des élèves et du personnel ont été recueillis, puis le concept a été reformulé en fonction de ces retours ; l'objectif était de garantir que le projet plaisait aux élèves tout en correspondant à l'identité propre de l'école. Pam connaît les risques des solutions uniques pour toutes les écoles d'un même quartier : un mur d'expression, une technique de rangement et des laboratoires des médias, où les enfants montent toutes sortes de projets allant du rap aux documentaires, ont entre autres été installés. En répondant aux besoins des élèves d'aujourd'hui, Albemarle a su faire évoluer les espaces partagés de ses écoles afin d'y faire naître un mélange de contemplation et de création.



30-45 min

Réflexion

2-4 personnes

**DIFFICULTÉ**



**BÉNÉFICE**

Vous aurez ce qu'il faut pour mettre en œuvre votre idée.

**N'oubliez pas**

Il se peut que vos besoins soient plus importants que le soutien apporté par votre école. N'abandonnez pas. Trouvez des moyens créatifs de faire fonctionner votre concept en tenant compte de cette contrainte.

## Identifier les besoins

Un seul prototype ne suffit généralement pas à élaborer le concept parfait. Les reformulations continues de votre concept exigent différentes ressources et compétences : de l'argent, du temps et des personnes. Indiquez de façon précise ce dont vous avez besoin pour faire naître votre idée.

**Lister les fournitures**

Établissez la liste des matériaux nécessaires pour construire votre concept. Ces fournitures sont-elles disponibles à l'école ? Avez-vous besoin d'acheter de nouveaux matériaux ?

**Calculer le budget**

L'argent est toujours une denrée rare dans le contexte de l'éducation. Ne vous laissez pas décourager. Réfléchissez à des moyens créatifs de lever des fonds. Regardez si vous avez droit à une bourse. Voyez si vous pouvez puiser dans des budgets existants. N'oubliez pas de réfléchir, dans le cadre d'un brainstorming, à la manière dont vous pouvez mettre en œuvre votre idée avec des moyens limités.

**Estimer les délais**

Indiquez le temps dont vous avez besoin pour créer votre concept. Avez-vous besoin de temps pour la préparation ? Devrez-vous former des personnes ? Voulez-vous mettre à profit le créneau d'une réunion existante ?

**Identifier les personnes ressources et les partenaires**

Créez une liste des personnes qui peuvent vous aider à monter votre projet. Quelles compétences recherchez-vous ? Qui soutient activement le concept ? Avez-vous besoin de trouver un défenseur de votre idée ? Identifiez les compétences dont vous disposez à l'intérieur de l'école et celles que vous devrez trouver en externe. Pensez à faire appel à un réseau plus large et à inclure les parents, les anciens élèves et/ou les voisins.

**Choisir un plan d'action**

Choisissez les activités qui feront le mieux progresser votre concept. Avez-vous besoin de rédiger un argumentaire ? Avez-vous besoin de faire intervenir des partenaires ? Comment comptez-vous partager votre histoire ?



OÙ VOUS EN ÊTES DANS LE PROCESSUS



**CONTENU DE CETTE PHASE**

- 5-1 Suivre les apprentissages
- 5-2 Continuer d'avancer

68  
70



*Phase*

## 5

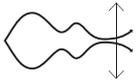
L'Évolution correspond au développement de votre concept dans le temps. Elle implique de planifier les étapes suivantes, de communiquer l'idée aux personnes susceptibles de vous aider à la réaliser et de garder une trace écrite du processus. Le temps apporte souvent des changements et il est important de conserver une trace de toute progression, même la plus petite.



ÉVOLUTION

Étape de la phase

# 5-1



# Suivre les apprentissages

Définir le succès  
Documenter les progrès

## FICHE DE TRAVAIL

La fiche de travail 5-1 est disponible aux pages 76 à 79 du manuel du Design Thinking pour vous aider à suivre les apprentissages avec votre équipe.



20-45 min

Réflexion

2-4 personnes

### DIFFICULTÉ



### BÉNÉFICE

Des critères pour évaluer le succès de votre concept.

### N'OUBLIEZ PAS

Considérez les critères de succès comme un outil pour identifier les parties nécessitant encore des améliorations. Ne négligez aucune idée.

## Définir le succès

À mesure que votre concept évolue, vous pouvez commencer à en mesurer les effets. Définissez un ensemble de critères de succès qui vous guideront et vous aideront à évaluer votre idée à mesure que vous l'affinez et la développez.

### Tenir compte des personnes impliquées

Reprenez votre première liste des publics cibles. Demandez-vous quelles valeurs votre concept possède pour chacun de ces groupes : le prototype est-il utilisé par les personnes à qui il s'adresse ? Qu'apprécient-ils dans votre concept ?

### Identifier les indicateurs de succès

En équipe, discutez ce que le succès signifie pour vous :

- » « Espérez-vous qu'un grand nombre de collègues assistent à un événement ? »
- » « Quelles histoires voudriez-vous entendre des parents ? »
- » « Quels résultats voudriez-vous voir publiés dans les rapports d'évaluation de l'école ? »
- » « Que voudriez-vous pouvoir dire à la direction de l'école pour recevoir davantage de fonds ? »
- » « Que voudriez-vous entendre un élève dire à propos de votre idée ? »

### Suivre ce qui se passe

Réfléchissez à la manière dont vous souhaitez mesurer l'impact de votre idée. Allez-vous interroger les personnes ? Pouvez-vous obtenir des données chiffrées ? Vous fieriez-vous aux informations fournies par d'autres personnes ?

Planifiez la façon de suivre ces indicateurs. Observez et prenez des notes sur l'impact dans le temps et révisiez régulièrement ces critères.

 30-60 min Réflexion 2-4 personnes**DIFFICULTÉ****BÉNÉFICE**

Une preuve de l'impact de votre concept dans le temps.

**N'OUBLIEZ PAS**

Observez aussi bien les signes d'influence positive que les effets inattendus. Ce sont souvent les détournements et les utilisations non prévues des concepts qui font apparaître les nouveaux défis de conception.

## Documenter les progrès

Une fois qu'une idée est en place et intégrée au quotidien, on perd vite de vue l'impact qu'elle peut avoir. Les changements sont souvent lents et les petits signes de succès sont importants.

**Suivre les signes de changement**

Utilisez les compétences de recherche acquises durant la phase de Découverte pour observer les indicateurs de changement dans le temps. Avez-vous remarqué un changement de comportement ? Les relations entre les gens ont-elles évolué ? Avez-vous entendu des commentaires de vos élèves ? Posez des questions, écoutez les histoires et prenez des notes et des photos.

**Partager des histoires**

Organisez des sessions de réflexion avec votre équipe. Racontez-vous mutuellement des histoires issues de vos observations. Notez des citations et observations et identifiez des thèmes communs.

**Discuter des effets**

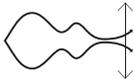
En équipe, réfléchissez aux changements observés. Comparez vos impressions avec les circonstances initiales. Passez en revue les informations issues de vos premières découvertes. Élaborez éventuellement un aperçu « avant/après ».

**Fêter les succès**

Prenez conscience des changements que votre concept a apportés. Même s'ils ne sont que partiels, fêtez-les avec vos collègues et félicitez ces derniers pour leur implication continue.



Étape de la phase

**5-2**

# Continuer d'avancer

Planifier les étapes suivantes  
Impliquer les autres  
Créer une communauté

**FICHE DE TRAVAIL**

La fiche de travail 5-2 est disponible aux pages 80 à 93 du manuel du Design Thinking pour vous aider à avancer avec votre équipe.



30-45 min

Réflexion

2-4 personnes

**DIFFICULTÉ**

☆☆☆☆☆

**BÉNÉFICE**

Un calendrier précisant l'attribution des tâches de chaque membre de l'équipe dans la réalisation de votre concept.

**N'OUBLIEZ PAS**

Une idée change souvent considérablement quand les utilisateurs commencent à s'en servir et à l'adapter en fonction de leurs besoins. Considérez ces adaptations comme une nouvelle opportunité pour apprendre. Constituez une équipe solide et faites en sorte que vos collaborateurs s'approprient leurs contributions.

## Planifier les étapes suivantes

La mise en place d'une idée nécessite une approche totalement différente de celle utilisée lors de sa création. Une fois votre idée transformée en un concept solide, il faut envisager les étapes suivantes. Avec vos partenaires et votre équipe, élaborer une chronologie pour donner vie à votre concept.

**Répertoire des tâches**

Établissez la liste des actions requises pour construire votre concept. Inscrivez-les sur des notes repositionnables. Utilisez des notes de couleurs différentes pour compiler les questions non résolues.

**Affecter des défenseurs**

Attribuez chaque tâche identifiée à une personne de votre équipe ou partenaire. Passez en revue les questions. Décidez qui devra y trouver une réponse. Écrivez le nom de la personne sur la note.

**Identifier les lacunes**

Y a-t-il des activités que vous ne pouvez attribuer à personne ou des questions qui restent sans réponse ? Établissez la liste des tâches pour lesquelles vous devez chercher de l'aide.

**Créer un calendrier**

Notez toutes les tâches sur un calendrier. Entendez-vous sur les délais et fixez des échéances.

**Planifier des réunions régulières**

Convenez d'un moment pour une réunion d'équipe informelle régulière (par exemple, un petit-déjeuner hebdomadaire de 30 minutes) afin de maintenir le rythme. Mettez ce temps à profit pour partager vos opinions, idées et inquiétudes.



🕒 30-60 min

💬 Interaction

👤 2-4 personnes

**DIFFICULTÉ**



**BÉNÉFICE**

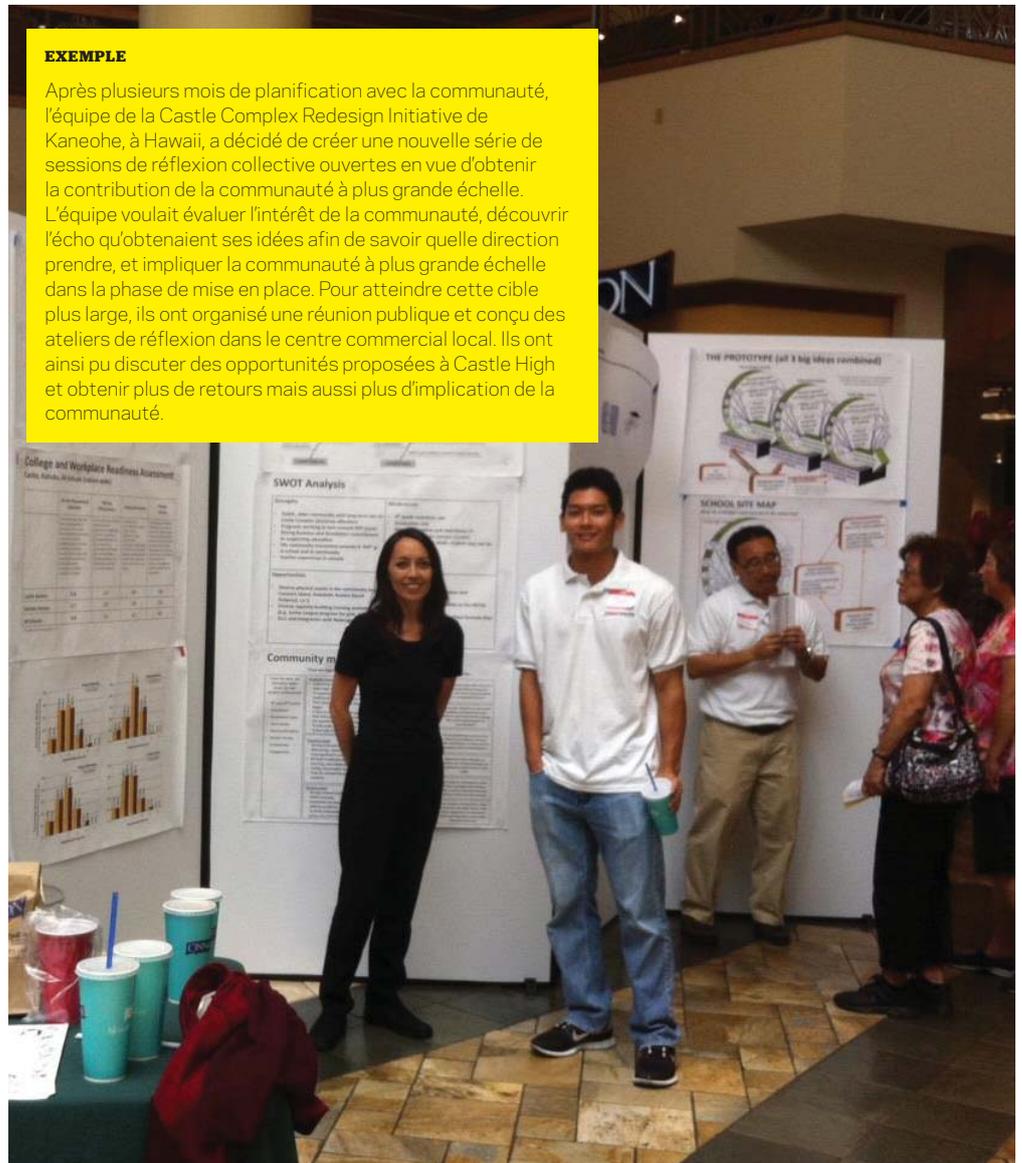
Un moyen d'impliquer les autres dans votre défi de conception spécifique au public cible.

## Impliquer les autres

Pour exploiter pleinement le potentiel des nouvelles idées, vous devez partager les solutions avec des personnes extérieures à l'équipe. Selon les résultats espérés, vous devrez peut-être présenter votre concept, convaincre des partenaires ou partager votre histoire. Choisissez une méthode de persuasion pour accompagner vos objectifs finaux.

### EXEMPLE

Après plusieurs mois de planification avec la communauté, l'équipe de la Castle Complex Redesign Initiative de Kaneohe, à Hawaï, a décidé de créer une nouvelle série de sessions de réflexion collective ouvertes en vue d'obtenir la contribution de la communauté à plus grande échelle. L'équipe voulait évaluer l'intérêt de la communauté, découvrir l'écho qu'obtenaient ses idées afin de savoir quelle direction prendre, et impliquer la communauté à plus grande échelle dans la phase de mise en place. Pour atteindre cette cible plus large, ils ont organisé une réunion publique et conçu des ateliers de réflexion dans le centre commercial local. Ils ont ainsi pu discuter des opportunités proposées à Castle High et obtenir plus de retours mais aussi plus d'implication de la communauté.





## Présenter votre concept

Une histoire crédible et inspirante vous aidera à convaincre les autres de soutenir votre concept. Construisez votre argumentaire en vue de motiver les autres à vous aider à faire éclore l'idée.

### N'OUBLIEZ PAS

Considérez l'histoire que vous partagez ou le concept que vous argumentez comme un prototype en soi. Vous devrez peut-être le présenter à plusieurs reprises ou devant différents partenaires afin de trouver le bon ton. Chaque fois que vous tentez de convaincre une personne, vous affinez un peu plus votre histoire.

Ne soyez pas intimidé. Commencez par évoquer ce qui vous excite le plus, parlez des opportunités et des grandes idées plutôt que des petits détails. Cela permet aux autres de voir les avantages et de contribuer au concept.

### Connaître votre cible

Demandez-vous à qui vous voulez donner envie de participer à votre projet. Mettez-vous à la place de celui qui vous écoute : qu'est-ce qui va l'intéresser dans votre idée ? Par quoi sera-t-il motivé ?

Par exemple :

- » Pour les enseignants : en quoi cette idée va-t-elle m'aider à faire mon travail ? De quelle manière peut-elle améliorer la réussite de mes élèves ?
- » Pour les administrateurs : en quoi cela affecte-t-il la manière dont notre école est perçue ?
- » Pour les parents : comment cette idée favorisera-t-elle la réussite scolaire de mon enfant ?
- » Pour les élèves : dans quelle mesure cette idée rendra-t-elle l'apprentissage plus amusant ?
- » Pour les membres d'équipe potentiels : pourquoi voudrais-je participer à ce projet ? Que vais-je y gagner ?

### Souligner le potentiel

Trouvez un énoncé attrayant pour votre idée. Montrez à votre cible quelles opportunités elle renferme. Formulez-la à l'aide d'une question « Et si... ».

### Construire un récit

Racontez une histoire courte et persuasive, en vous concentrant sur les aspects essentiels de votre concept. Décrivez ce qui vous a inspiré votre idée et en quoi elle répond aux besoins découverts. Présentez les premiers retours obtenus à l'aide des prototypes ou des projets pilotes.

### Communiquer la valeur

Expliquez la valeur ajoutée de votre idée pour les différentes parties prenantes. Soyez explicite et illustrez vos descriptions. Précisez bien vos besoins. Soyez clair sur vos attentes vis-à-vis de la cible. Piochez dans votre liste de besoins et dites quel soutien vous manque.

### Favoriser les contributions

Invitez les autres à rejoindre la conversation ou à vous aider à construire le concept. Pensez à impliquer le public cible dans une activité qui lui permette d'expérimenter et de participer au processus de conception.

### N'OUBLIEZ PAS

Ne vous laissez pas intimider par les différentes façons de travailler rencontrées : chaque établissement a son caractère et les organisations sociales ou privées fonctionnent d'une manière qui leur est propre. Considérez ces différences comme une opportunité pour apprendre.

## Établir des partenariats

Souvent, vous ne disposez pas des compétences ou des ressources nécessaires pour matérialiser une idée. Regardez autour de vous et trouvez des partenaires qui vous y aideront.

### Préciser vos besoins

Passez en revue la liste des besoins que vous avez établie pour votre concept. Déterminez les besoins à votre portée et ceux pour lesquels vous manquez de ressources.

### Identifier les partenaires

Identifiez les organisations ou individus disposant des compétences qui vous manquent. Quel type de relation entretenez-vous avec eux ? Comment entrer en contact avec eux ? Dressez la liste des personnes qui contacteront ces partenaires potentiels.

### Structurer la collaboration

Adaptez votre argumentaire afin de communiquer votre enthousiasme à vos nouveaux partenaires et indiquez clairement ce que vous espérez de cette collaboration. Écrivez les objectifs, les heures de réunion et les responsabilités pour que chacun comprenne bien les différentes contributions attendues.

### Apprendre des autres

Faites de vos interactions avec un partenaire un véritable échange d'idées utiles. Discutez librement de vos progrès, posez des questions et encouragez activement vos partenaires à partager leur opinion.

**EXEMPLE**

Le secteur scolaire d'Albemarle est venu aux réunions sur la refonte des bibliothèques scolaires avec son récapitulatif de conception. Après avoir fait des recherches sur les utilisateurs et compris les besoins des élèves, les bibliothécaires ont pu proposer des idées que ni les conseillers, ni le corps administratif, ni les architectes n'avaient envisagées. Ce projet a fini par devenir une opportunité pour les architectes de laisser de côté leur statut d'expert pour se mettre dans une position d'écoute. Les bibliothécaires et les enseignants ont mené les débats sur la conception architecturale en s'appuyant sur la voix des utilisateurs. Ils ont servi de relais avec les concepteurs et leur ont permis de comprendre la nature unique des élèves d'aujourd'hui, ainsi que les spécificités des besoins de chaque école. Les bibliothécaires ont notamment aidé les architectes à comprendre que construire de grands bureaux de prêt présente, certes, un intérêt architectural mais rend les bibliothécaires statiques, ce qui est contraire à leur travail : de nos jours, ils sont toujours en mouvement et utilisent les nouvelles technologies de recherche.

**N'OUBLIEZ PAS**

Adaptez votre histoire à la cible. Que diriez-vous à votre directeur ? Que voulez-vous que les parents en retiennent ? Comment la présenteriez-vous à la direction de l'école ?

**Partager votre histoire**

Les histoires sont le meilleur moyen de présenter l'expérience du processus de conception. Façonnez une histoire de manière à pouvoir la partager avec le plus grand nombre.

**Recueillir les souvenirs**

Avec votre équipe, prenez du temps pour vous remémorer l'expérience de ce processus. Pensez à vos moments favoris, aux rencontres surprenantes et aux journées les plus difficiles. Inscrivez-les sur les notes repositionnables.

**Construire un récit**

Créez une histoire sur votre expérience. Utilisez les questions suivantes pour structurer votre récit.

Créez une vue d'ensemble :

- » Par quel défi avez-vous commencé ?
- » Qui faisait partie de l'équipe ?
- » Quels partenaires avez-vous intégrés ?
- » Quels besoins avez-vous découverts ?
- » Comment avez-vous réagi à ce que vous avez appris ?
- » Quelles expériences avez-vous créées ?

Parlez de vos expériences enrichissantes :

- » Quelle est la chose la plus surprenante que vous ayez apprise lors de votre recherche d'inspiration ?
- » Quelle est l'idée la plus farfelue qui soit née de vos brainstormings ? Le prototype le plus créatif ?

Partagez vos impressions :

- » Quelle partie du processus était la plus difficile ?
- » Quels moments de l'expérience ont été les plus enrichissants ?

Utilisez des photos pour illustrer votre histoire.

**Diffuser votre histoire**

Envisagez plusieurs méthodes pour partager votre histoire. Créez des supports pour aider vos équipiers à la transmettre. Rédigez un e-mail qui puisse être transféré. Écrivez une courte description qui puisse être intégrée dans une lettre aux parents ou dans un article publié sur le site web de l'école.

**EXEMPLE**

Les enseignants de l'école élémentaire d'Ormondale ont créé un Manuel de l'apprentissage par l'investigation afin de partager la méthode d'enseignement inspirée de leurs activités de Design Thinking avec les nouveaux membres du corps professoral.



🕒 30-60 min

🗨️ Interaction

👤 3-5 personnes

**DIFFICULTÉ**



**BÉNÉFICE**

Un réseau de concepteurs capables de donner des conseils ou d'amplifier l'effet de vos défis.

**N'oubliez pas**

Le meilleur moyen d'approfondir votre compréhension et votre aisance dans la pratique du Design Thinking est de relever de nouveaux défis. Chaque fois que vous recommencez, vous apprenez quelque chose de nouveau.

## Créer une communauté

Un réseau de conception peut vous aider à approfondir votre pratique du Design Thinking. Créez une communauté au sein de laquelle vous pouvez partager vos expériences et obtenir des conseils sur vos propres défis.

### Créer un réseau

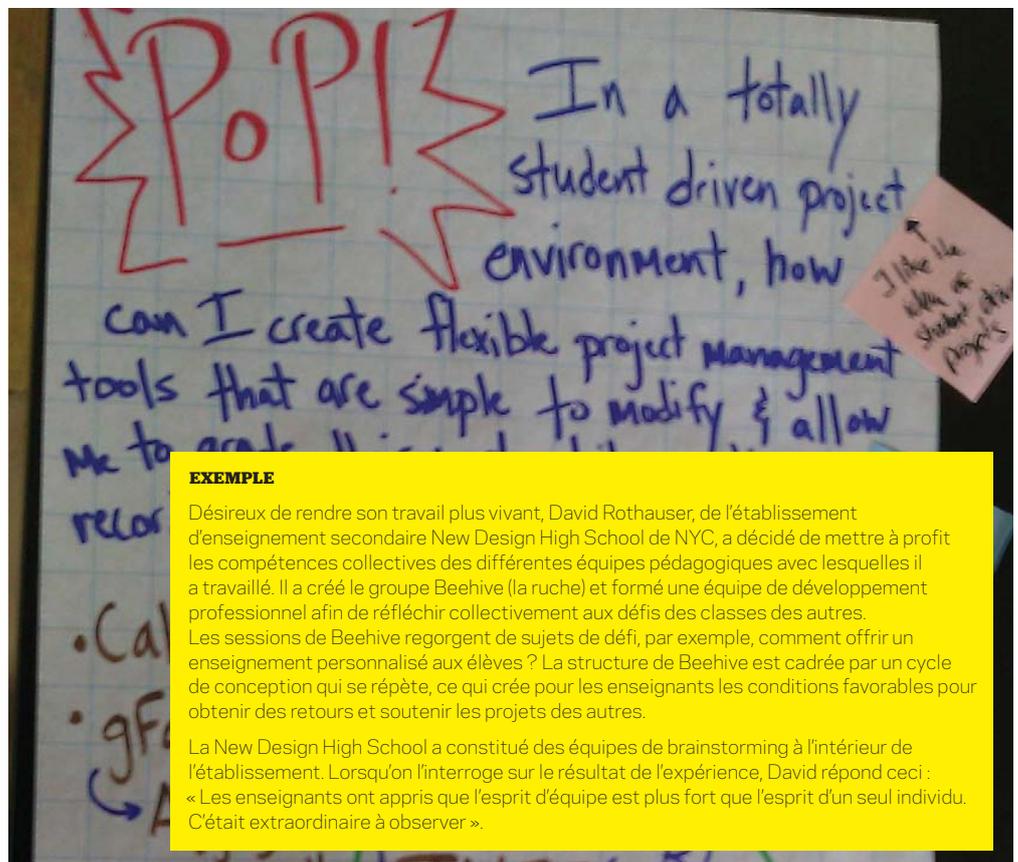
Proposez à des collègues, des experts et des amis d'intégrer votre réseau de Design Thinking. Que les participants soient experts ou novices de cette méthode importe peu, en revanche, ce doit être des personnes avec lesquelles vous pouvez aisément partager de nouvelles idées ainsi que vos frustrations.

### Planifier des réunions

Avec votre réseau, accordez-vous sur la fréquence, le lieu, et le moment de vos rencontres. Elles peuvent être virtuelles ou réelles, mais doivent être planifiées. Utilisez les dates de réunion pour créer vos propres dates butoirs.

### Apprendre en continu

À ce stade, vous avez probablement déjà au moins un défi de conception à votre actif. L'utilisation répétée du processus est le seul moyen d'accéder à une meilleure compréhension du Design Thinking. Définissez un nouveau défi de conception et appuyez-vous sur la communauté du Design Thinking pour donner plus de poids à vos solutions.



**EXEMPLE**

Désireux de rendre son travail plus vivant, David Rothauer, de l'établissement d'enseignement secondaire New Design High School de NYC, a décidé de mettre à profit les compétences collectives des différentes équipes pédagogiques avec lesquelles il a travaillé. Il a créé le groupe Beehive (la ruche) et formé une équipe de développement professionnel afin de réfléchir collectivement aux défis des classes des autres. Les sessions de Beehive regorgent de sujets de défi, par exemple, comment offrir un enseignement personnalisé aux élèves ? La structure de Beehive est cadrée par un cycle de conception qui se répète, ce qui crée pour les enseignants les conditions favorables pour obtenir des retours et soutenir les projets des autres.

La New Design High School a constitué des équipes de brainstorming à l'intérieur de l'établissement. Lorsqu'on l'interroge sur le résultat de l'expérience, David répond ceci : « Les enseignants ont appris que l'esprit d'équipe est plus fort que l'esprit d'un seul individu. C'était extraordinaire à observer ».



# ANNEXE

## CONTENU DE CETTE SECTION

*Fiches de travail pour démarrer*

76



### ***Cher designer !***

Que ce soit votre premier projet de conception ou le 50<sup>e</sup>, vous vous apprêtez à relever avec courage un défi pour votre classe, votre école ou votre communauté en concevant de nouvelles solutions qui s'appuient sur les besoins et les souhaits des utilisateurs. C'est très excitant !

Ce manuel a été conçu pour vous aider à structurer votre processus et compiler vos idées. Utilisez-le comme bon vous semble. À vous de choisir si vous voulez appuyer votre travail sur quelques-unes des méthodes proposées ou sur toutes. Première étape... définir votre défi et créer le planning du projet.

# Démarrage

## CONTENU DE CETTE SECTION

- 0-1 Définir un défi**
- 0-2 Créer le planning du projet**
- 0-3 Créer le planning du projet**



## 0-1 Définir un défi

### Rêves et bureau des plaintes

C'est souvent en soulevant les problèmes que l'on fait apparaître les opportunités de conception. Parfois, ils apparaissent sous forme de souhait (« J'aimerais tant que notre école ait \_\_\_ »), parfois sous forme de plainte (« Je n'en peux plus que nous n'ayons pas de \_\_\_ »). Ce sont deux points de départ valables. Essayez avec un ami... partagez vos rêves et vos regrets et demandez-lui de vous proposer en retour des opportunités de conception.

Ensuite, tournez ces énoncés en défis de conception possibles. Commencez votre question par « Comment pourrions-nous... » ou juste « Et si... ». Vous transformerez ainsi les problèmes constatés en opportunités de conception !

#### RÊVES/CHOSSES QUE J'AIMERAIS VOIR ARRIVER

J'AIMERAIS COLLABORER DAVANTAGE AVEC D'AUTRES ENSEIGNANTS.

Handwritten text on a set of horizontal dotted lines.

#### PLAINTES/CHOSSES SUSCEPTIBLES D'ÊTRE AMÉLIORÉES

LES ENFANTS ADORENT TRAVAILLER SUR ORDINATEUR MAIS JE N'EN AI PAS SUFFISAMMENT. LES CHOSSES IRAIENT MIEUX AVEC DES TECHNOLOGIES PLUS RÉCENTES.

Handwritten text on a set of horizontal dotted lines.

#### COMMENT POURRIONS-NOUS...

COMMENT... CRÉER DE NOUVEAUX OUTILS POUR FAVORISER LA COLLABORATION ENTRE ENSEIGNANTS ?

Handwritten text on a set of horizontal dotted lines.

#### COMMENT POURRIONS-NOUS...

COMMENT... REPENSER MA CLASSE POUR QUELLE RÉPONDE MIEUX AUX BESOINS DE MES ÉLÈVES ?

Handwritten text on a set of horizontal dotted lines.



ANNEXE



## 0-2 Créer le planning du projet

### Dessiner le ou les objectifs finaux

Que veux-je produire ?

#### OBJECTIFS FINAUX

- DES PROTOTYPES A ESSAYER ET A CONSTRUIRE
- UN PROGRAMME PILOTE
- UN DOCUMENT RECAPITULATIF A PARTAGER AVEC D'AUTRES
- UN ARGUMENTAIRE DE PRESENTATION POUR IMPLIQUER LES AUTRES
- 
- 
- 
- 

### Définir les indicateurs de succès

Quels mesures et indicateurs m'aideront à savoir que mes idées remplissent leur objectif ?

#### MESURES

- LES RETOURS POSITIFS DE MES ELEVES
- LA DIRECTION DE L'ECOLE FINANCE LE DEVELOPPEMENT DE MON IDEE
- D'AUTRES ENSEIGNANTS ME REJOIGNENT
- 
- 
- 
- 
- 

### Établir les contraintes

Quelles contraintes aurai-je à gérer ?

#### CONTRAINTES

- DOIT ENTRER DANS LE BATIMENT QUI OCCUPE ACTUELLEMENT MON ECOLE
- DOIT RESPECTER UN BUDGET DE 50€ PAR AN
- DOIT ETRE PRET POUR ETRE TESTE AU RETOUR DES VACANCES
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

#### AUTRES POINTS À GARDER À L'ESPRIT

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ANNEXE



### Écrire un récapitulatif

Rédigez un bref récapitulatif qui clarifie le défi que vous aimeriez relever. Faites comme si vous le présentiez à une personne qui vous aidera ensuite à y trouver des solutions. Expliquez où est le problème et de quelles opportunités de conception il s'accompagne.

#### RÉCAPITULATIF

LA BAISSÉ DES PLAGES D'ATTENTION DES ÉLÈVES, LA COMPÉTITION ACCRUE  
DES NOUVELLES TECHNOLOGIES, UNE CLASSE VIEILLE DE 30 ANS ET DES  
EFFECTIFS PLUS IMPORTANTS CHAQUE ANNÉE : LE CHAOS AMBIANT DÉSERT  
L'EXPÉRIENCE D'APPRENTISSAGE, LA DISPOSITION DE LA CLASSE INFLUENÇANT  
FORTEMENT LES COMPORTEMENTS D'APPRENTISSAGE, IL EXISTE UNE BELLE  
OPPORTUNITÉ DE REPENSER LA CLASSE POUR MIEUX RÉPONDRE AUX BESOINS  
ET AUX INTÉRÊTS DES ÉLÈVES D'AUJOURD'HUI

### Questions « Et si... »

Appropriiez-vous le défi de conception sur lequel vous avez décidé de travailler...

#### QUESTION RELATIVE AU DÉFI

COMMENT... REPENSER MA CLASSE POUR QUELLE  
RÉPONDRE MIEUX AUX BESOINS DE MES ÉLÈVES ?

#### DE QUEL TYPE DE DÉFI S'AGIT-IL ? (PREMIER CERCLE)



CONTENUS



ESPACES



PROCESSUS  
ET OUTILS



SYSTÈMES

#### ASTUCE !

Veillez à ce que votre défi reste simple et optimiste. Choisissez-le suffisamment large pour ouvrir le champ des possibles et suffisamment limité pour que le sujet soit abordable.



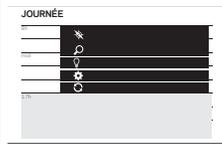
ANNEXE



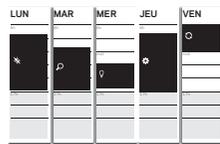
### 0-3 Créer le planning du projet

Le processus de Design Thinking est flexible et peut s'intégrer dans la structure et le calendrier de votre école. Il peut être réalisé sur une journée, une semaine, un an, ou plus. Ce que vous apportez au défi détermine ce qui en résultera. La profondeur de la vision, la qualité des opportunités et le niveau d'amélioration du concept et de son impact varient selon la durée du projet. Pour le moment, choisissez le calendrier avec lequel vous souhaitez commencer. Une fois le projet lancé, vous éprouerez peut-être la nécessité de faire évoluer ce planning afin qu'il corresponde aux besoins de vos solutions de conception.

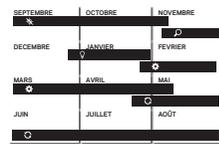
#### Fixer votre planning de conception



Sur une journée



Sur une ou deux semaines



Sur plusieurs mois

#### Dessiner votre chronologie

Créez le calendrier de votre projet. Quelles sont vos principales dates butoirs ? Avez-vous besoin d'un prototype prêt au retour des vacances d'été ? Voulez-vous partager les apprentissages le soir de la réunion parents-professeurs ou présenter le concept à la direction de l'école ? Convenez de délais, ainsi que de dates de réunions informelles ou non.

TEMPS

#### Liste de contrôle du projet

Qu'avez-vous besoin de mettre en place pour démarrer ce projet ? Devez-vous ajuster les emplois du temps pour mener un défi sur un jour de formation ? Avez-vous besoin de réserver une salle ou de demander du matériel ? De l'aide de qui avez-vous besoin ?

##### LISTE DE CONTRÔLE

- RESERVER UNE SALLE
- EMPRUNTER UNE CAMERA
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

##### POUR M'AIDER À PLANIFIER MON PROJET, JE DOIS :



ANNEXE

JE VEUX FORMULER LA PREMIÈRE VERSION DE CE PROJET LE :

#### À PROPOS DE CETTE BOÎTE À OUTILS :

Chez IDEO, nous utilisons depuis des années les mêmes processus, méthodes et outils pour relever les défis les plus complexes. Nous avons pu constater à de multiples reprises combien le Design Thinking était utile pour avancer dans un projet. C'est pour cette raison que nous sommes ravis de le voir appliquer au monde de l'éducation. Les professeurs de l'école de Riverdale commencent à utiliser le Design Thinking pour relever des défis dans leurs classes ou leur école et, avec eux, nous avons élaboré cette boîte à outils afin de partager ces processus à plus grande échelle.

## Riverdale



L'école Riverdale est une école indépendante de New York City accueillant des élèves de la maternelle à la fin du secondaire.

[www.riverdale.edu](http://www.riverdale.edu)

IDEO (prononcez « aïe-di-oh ») est une entreprise de conception internationale primée qui s'appuie sur une approche tournée vers l'humain pour aider les organisations des secteurs privé et public à innover et se développer.

[www.ideo.com](http://www.ideo.com)

#### LICENCE :

Cette boîte à outils Design Thinking pour les enseignants est sous licence Creative Commons-Attribution-Utilisation non commerciale-Partage dans les mêmes conditions 3.0 (CC BY-NC-SA 3.0). Le texte complet de cette licence est disponible à l'adresse suivante : <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/>.

Sous cette licence, vous êtes autorisé à :

**PARTAGER** – copier, distribuer et transférer la présente œuvre

**ADAPTER** – adapter le texte

Selon les conditions suivantes :

**ATTRIBUTION** – Vous devez indiquer la propriété intellectuelle du texte comme suit : « Propriété d'IDEO ». Vous ne pouvez pas vous attribuer le document de quelque manière qui puisse suggérer qu'IDEO vous soutient ou soutient votre utilisation de l'œuvre.

**UTILISATION NON COMMERCIALE** – Vous n'êtes pas autorisé à faire un usage commercial de cette œuvre.

**PARTAGE DANS LES MÊMES CONDITIONS** – Si vous modifiez, transformez ou complétez cette œuvre, vous devez distribuer l'œuvre résultant dans les mêmes conditions, sous licence Creative Commons Attribution-Utilisation non commerciale-Partage dans les mêmes conditions 3.0 (CC BY-NC-SA 3.0).

Veuillez consulter le texte complet de cette licence (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/>) pour connaître tous les droits et restrictions associés.

#### PROPRIÉTÉ D'IDEO :

© 2012 IDEO LLC. Tous droits réservés. <http://designthinkingforeducators.com/>

#### TRADUCTIONS :

Si vous avez traduit le texte de la présente boîte à outils (dans le respect de cette licence), veuillez en notifier IDEO à l'adresse suivante : [DT.ed@ideo.com](mailto:DT.ed@ideo.com). IDEO peut choisir de distribuer et/ou créer des liens vers cette traduction (soit telle quelle, soit modifiée par IDEO).