

Introduction au design

Préparation de la promotion ELG 4

Juin 2020

Définition du design

Échauffement

Présentez-vous et imaginez ...

- **Qui êtes-vous ?**
Nom, projet, fonction
- **Comment traverser cette rivière ?**
- **Et pour faire quoi?**



*Toute démarche de conception
démontre par un problème
à résoudre ou par
l'identification d'un besoin*



C'est ce à quoi répond le design

Design ?

Origine et définition

Un mot anglais d'origine franco-latine

→ **Anglais** *Design*

→ **Ancien français** *Designer*

dérivé du latin designare : « marquer d'un signe, dessiner, indiquer ».

En anglais, *to design* signifie donc à la fois
**dessiner et concevoir en fonction d'un plan,
d'une intention, d'un dessein.**

*Le design se conçoit comme une
navigation permanente entre la
pensée (dessein) et la pratique (dessin)*

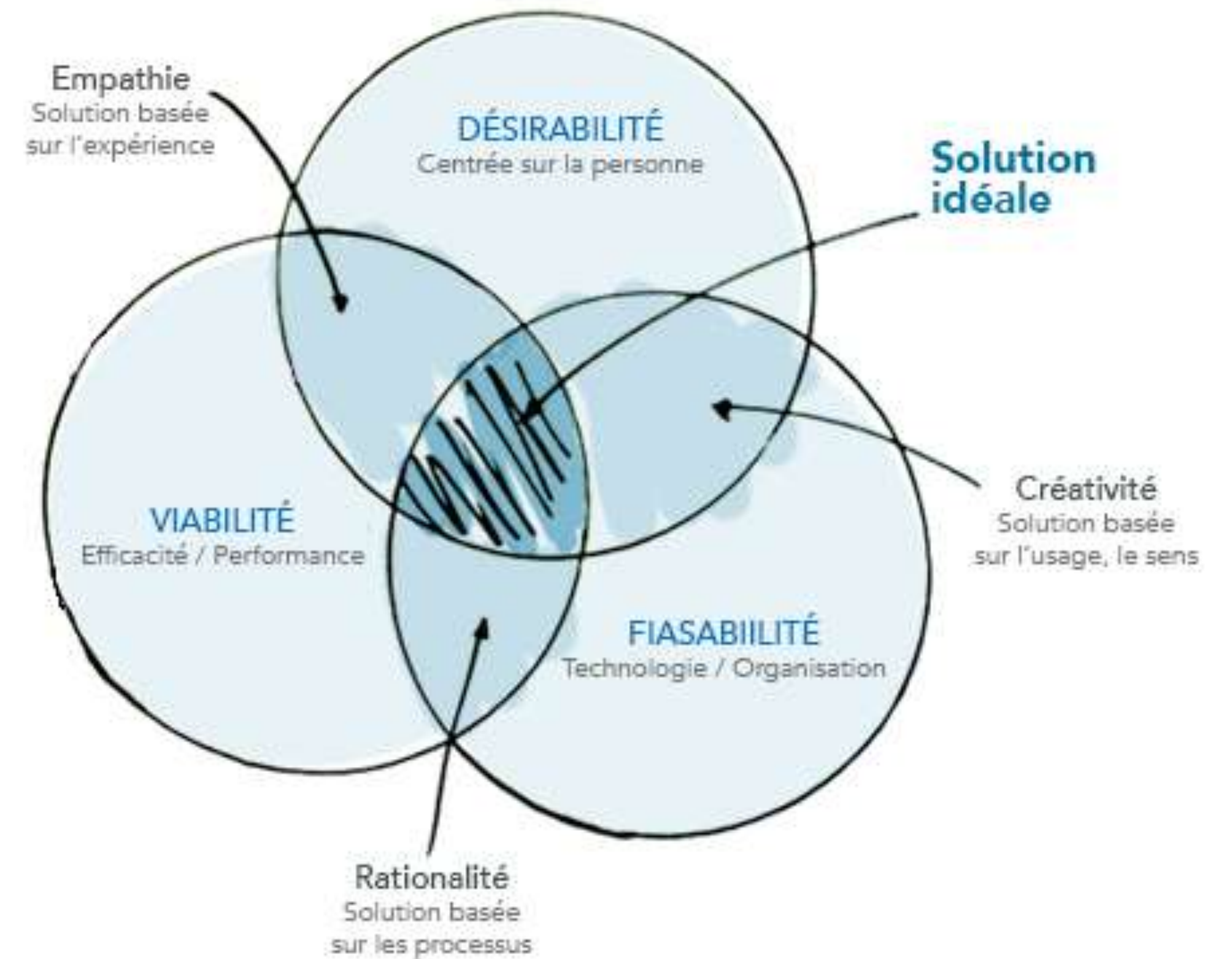
Design ?

Origine et définition

En plaçant l'utilisateur au centre de la conception, le design cherche à concevoir des solutions utiles, intuitives et fonctionnelles pour lui permettre d'accomplir des tâches porteuses de valeur.

Le design est une approche qui questionne à la fois la fonctionnalité et la forme.

Plus qu'une solution, c'est un processus.



LES PRINCIPES DU DESIGN

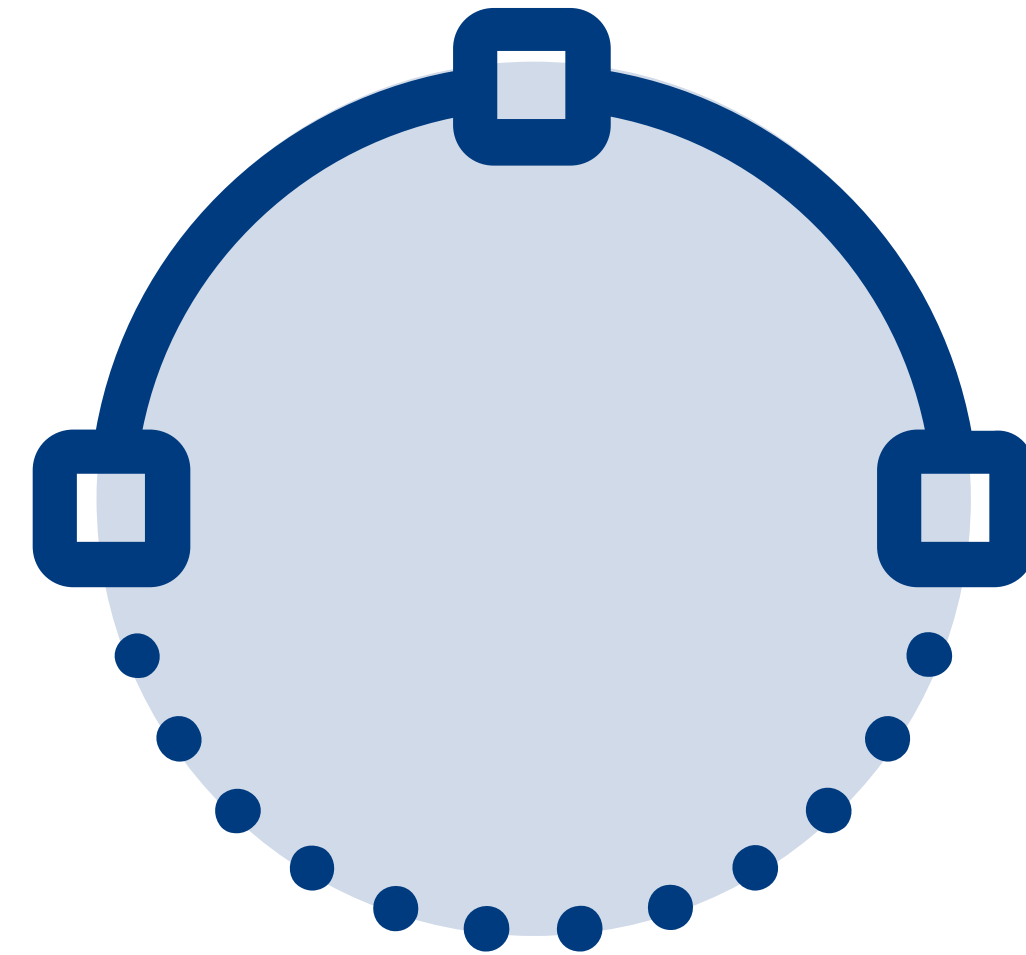
Pour résoudre un problème ou répondre à un besoin identifié ...



**CENTRÉ
SUR LES USAGERS**



COLLABORATIF



ITÉRATIF

LE DESIGN S'INTÉRESSE AUX USAGERS

S'ancrer dans une réalité terrain

Pour bien concevoir il faut d'abord bien comprendre pour qui l'on conçoit.

En faisant appel à l'empathie, le design va observer, partager des émotions, des expériences et les difficultés rencontrées par d'autres : **les usagers** (internes ou externes).

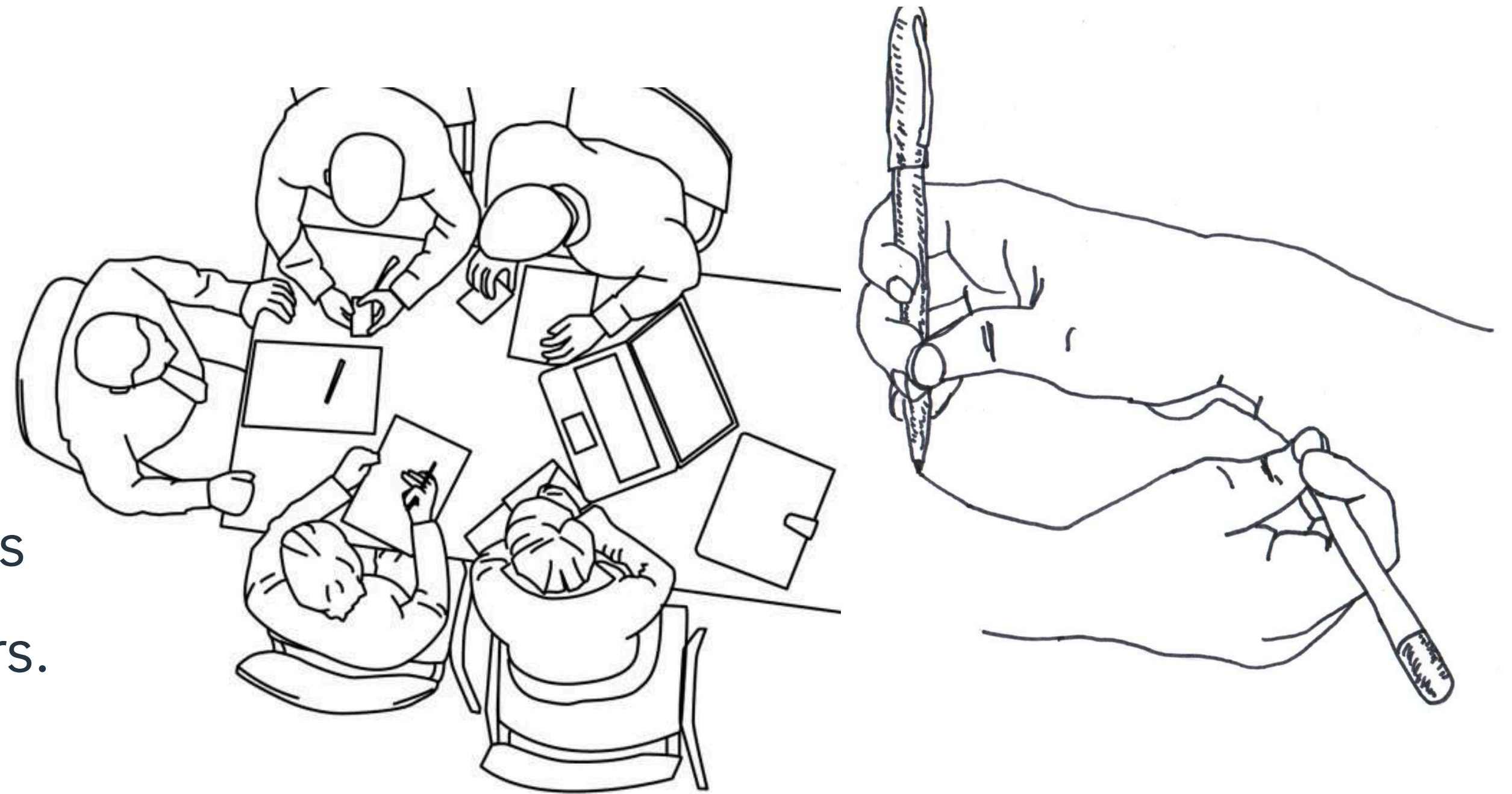
A partir de la **compréhension** de ce que les usagers font, attendent, ressentent, le design proposera des solutions qui sont réellement utiles.



LE DESIGN REQUIERT LA COLLABORATION

Capitaliser sur les expériences et les connaissances de chacun

Approche multi-disciplinaire,
le design invite les différentes parties
prenantes à se retrouver et s'unir dans
l'accomplissement d'un objectif commun.
En favorisant **dialogue et collaboration** au
sein d'un projet, les usagers apportent de
nouvelles perspectives dans la conception,
et les experts relèvent les enjeux de solutions
qui seront portées par l'ensemble des acteurs.

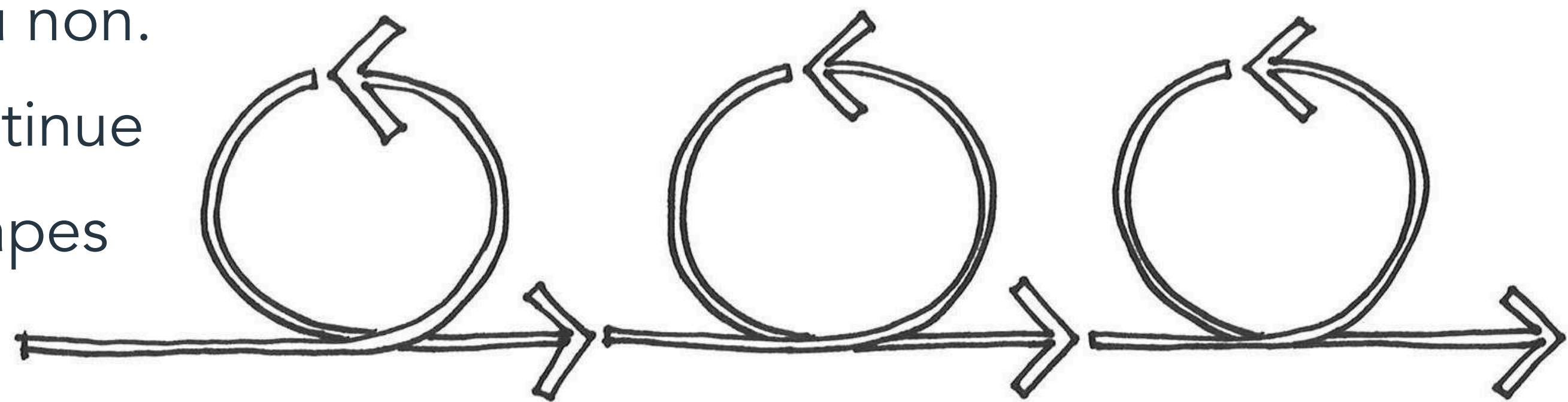


LE DESIGN SE VEUT ITÉRATIF

Apprendre et expérimenter en continu

La conception est un processus non linéaire, elle demande souvent des essais, des erreurs et des apprentissages pour arriver à une solution fonctionnelle qui a de la valeur.

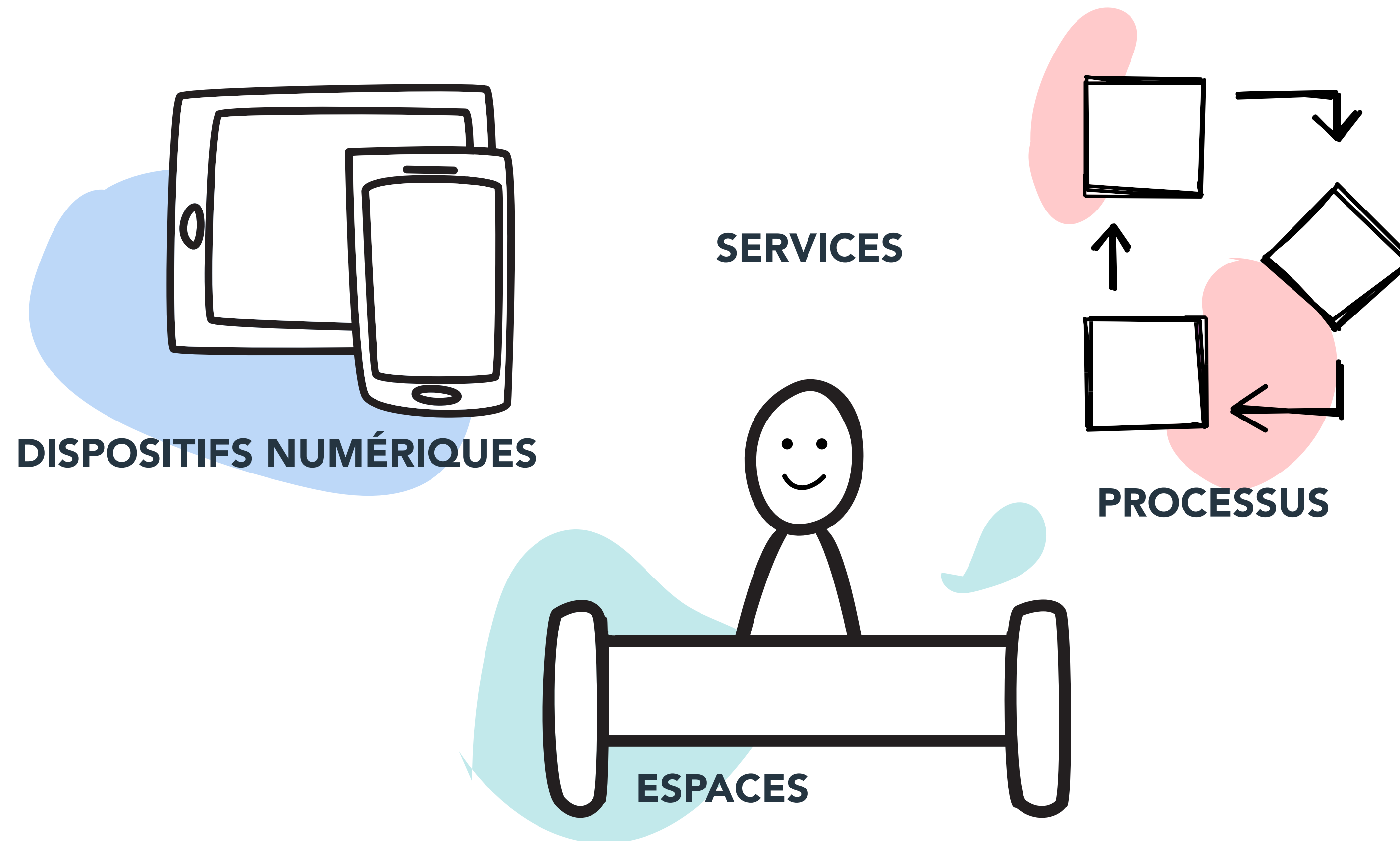
Prototypage et tests permettent de collecter des retours sur la solution imaginée et d'ajuster selon ce qui fonctionne ou non. La démarche itérative se fait en continue dans le temps et aux différentes étapes d'un projet.



Applications et apports du design

APPLICATIONS DU DESIGN

Où le trouver ?



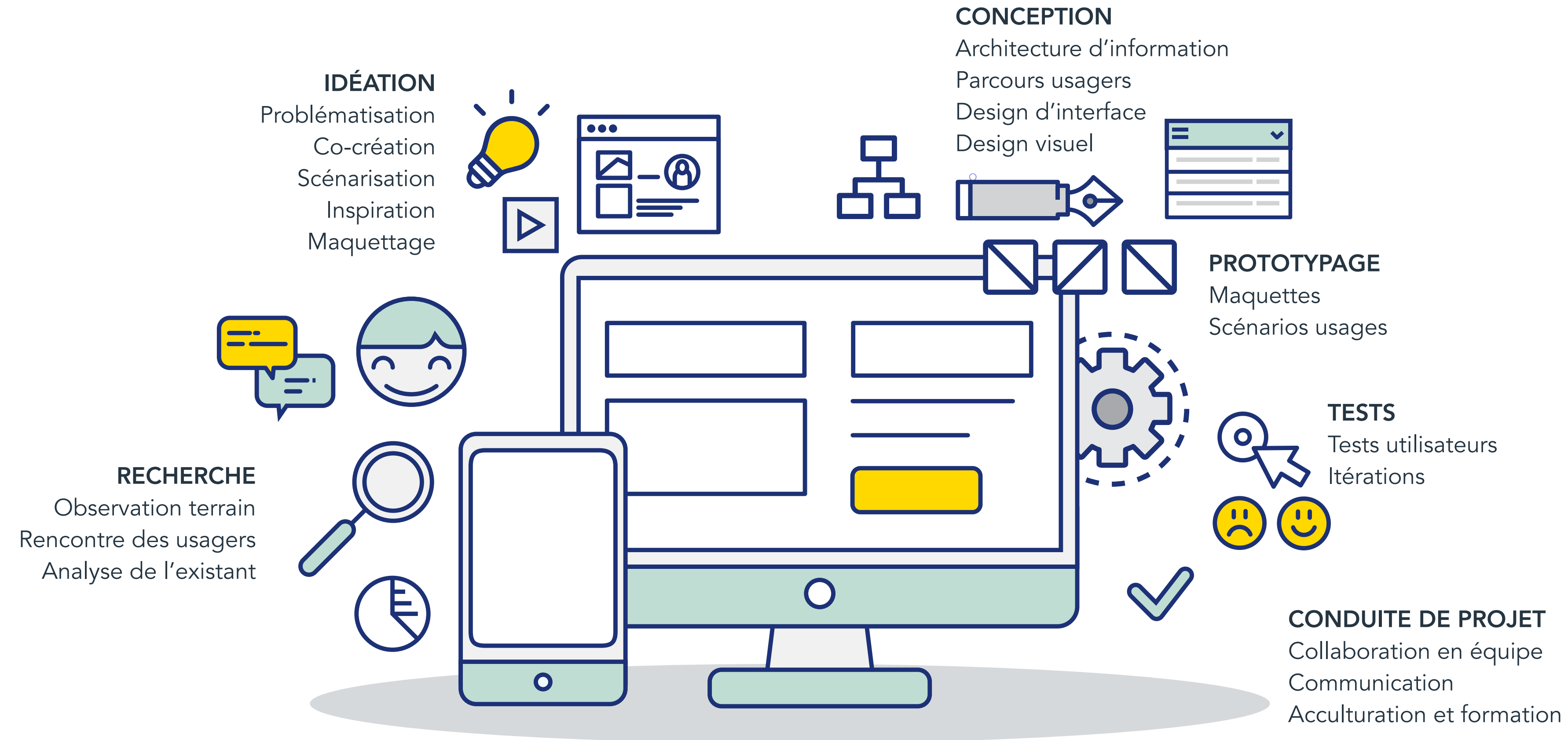
Le design questionne l'ensemble des aspects d'une solution

Au-delà de la solution, le design cherche une articulation pertinente pour proposer une expérience qui fait sens pour l'utilisateur.

L'expérience est l'esthétique du design, ce qui va permettre d'évaluer la qualité de la solution à partir de ce que voit, perçoit et ressent l'utilisateur.

APPLICATIONS DU DESIGN

Ses niveaux d'interventions



Pourquoi une approche design ?

Le risque d'aller trop vite dans la solution technique, c'est de passer à côté de la réelle problématique d'usage et d'occulter les différentes manières de l'aborder.

Cela permet également de tester tous les aspects d'une solution lors de sa conception et limiter ainsi les risques au déploiement.

Au delà des idées reçues ...

DES QUESTIONS ?

Méthode et outils du design

MÉTHODE DU DESIGN



DÉFINIR

Problématiser et cadrer le projet



Quelque soit l'ampleur du projet, au démarrage, il est important de bien circonscrire le problème auquel vous souhaitez répondre.

Que vous cherchiez à améliorer un produit, ou à développer un nouveau service, formulez l'objectif avec clarté et précision, du point de vue des bénéficiaires : ses usagers, internes ou externes à l'administration.

La définition de cet objectif permettra de préparer les observations terrains, les axes de conception à explorer, ainsi que l'organisation méthodologique de l'équipe.

CADRAGE D'UN DÉFI

LE DÉFI

AMIBITION :

PUBLIC :

BÉNÉFICE(S) VISÉ(S) :

SOLUTION / HYPOTHÈSE :

NOM DU DÉFI : RECVES - COMPTE - CANDIDAT

LE DÉFI

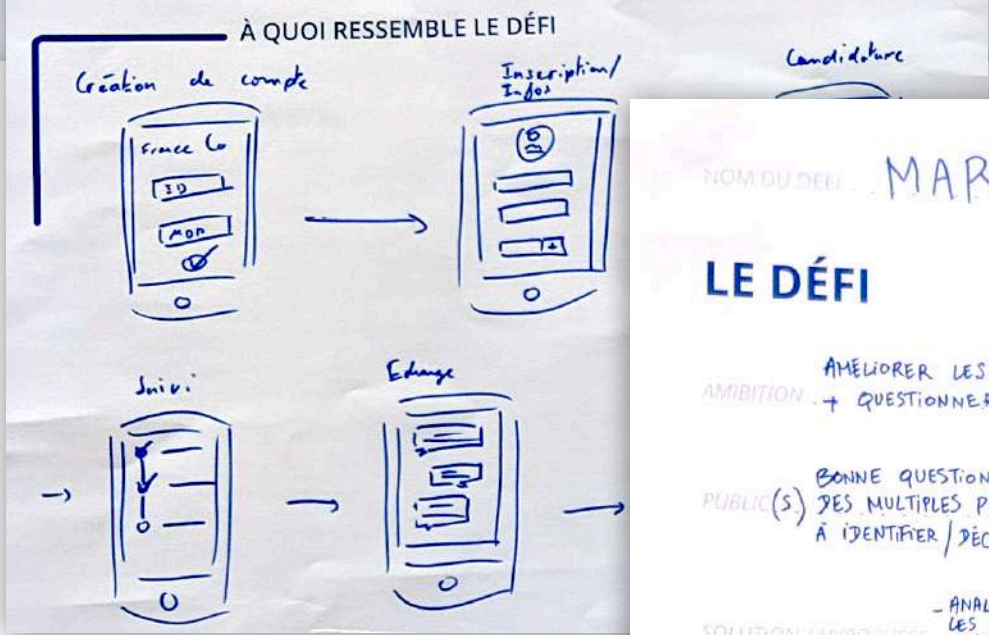
AMIBITION : Diminuer les abandons en cours de candidature à Grandarmeur

PUBLIC : le candidat, et les recruteurs

BÉNÉFICE(S) VISÉ(S) : Diminuer la frustration d'attente
Rendre accessible le suivi de candidature
Faciliter les échanges d'information

SOLUTION / HYPOTHÈSE : Créer un espace interactif de suivi du parcours de recrutement

À QUOI RESSEMBLE LE DÉFI



NOM DU DÉFI : MARITIME

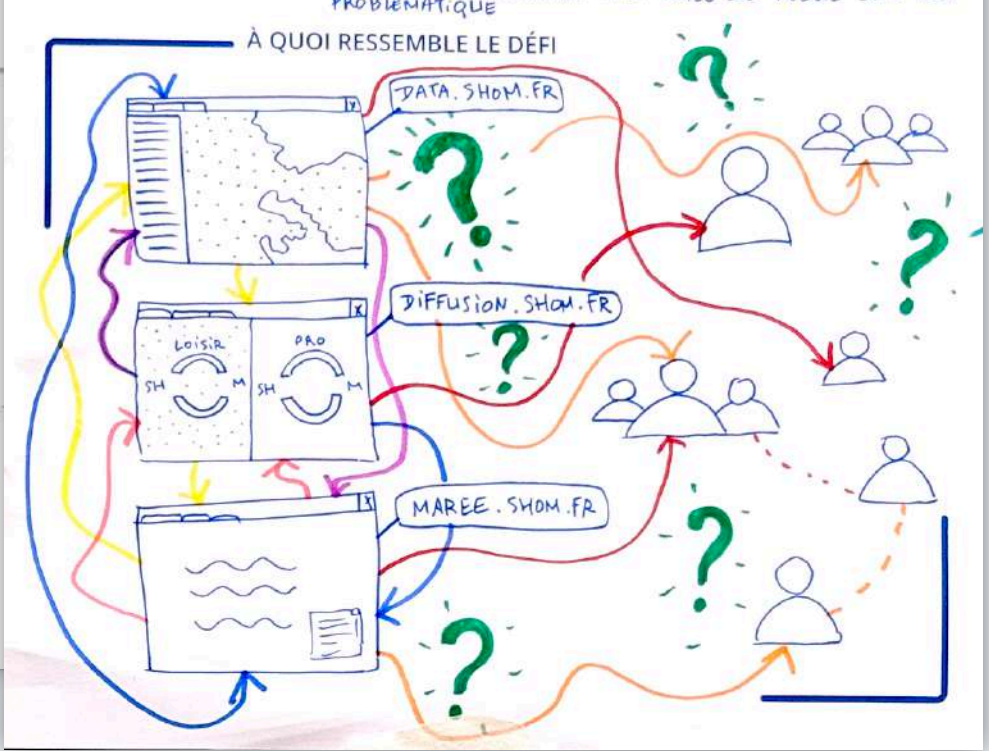
LE DÉFI

AMIBITION : AMÉLIORER LES PORTS + QUESTIONNER LA N

PUBLIC(S) : BONNE QUESTION ! DES MULTIPLES PUBLICS À IDENTIFIER / DÉCOUVRIR

SOLUTION / HYPOTHÈSE : - ANALYSER ET LES PROJETS
- MAQUETER DES ALTERNATIVES LY AUX PROBLÈMES IDENTIFIÉS POUR OUTILLER L'AGENCE DE DEV. PARTENAIRE
- ORGANISER DES ATELIERS DE CO-CONCEPTION AVEC LES ACTEURS POUR AMORÇER UNE PRISE DE RECUL SUR LES PROBLÉMATIQUE

À QUOI RESSEMBLE LE DÉFI



NOM DU DÉFI : APP M2

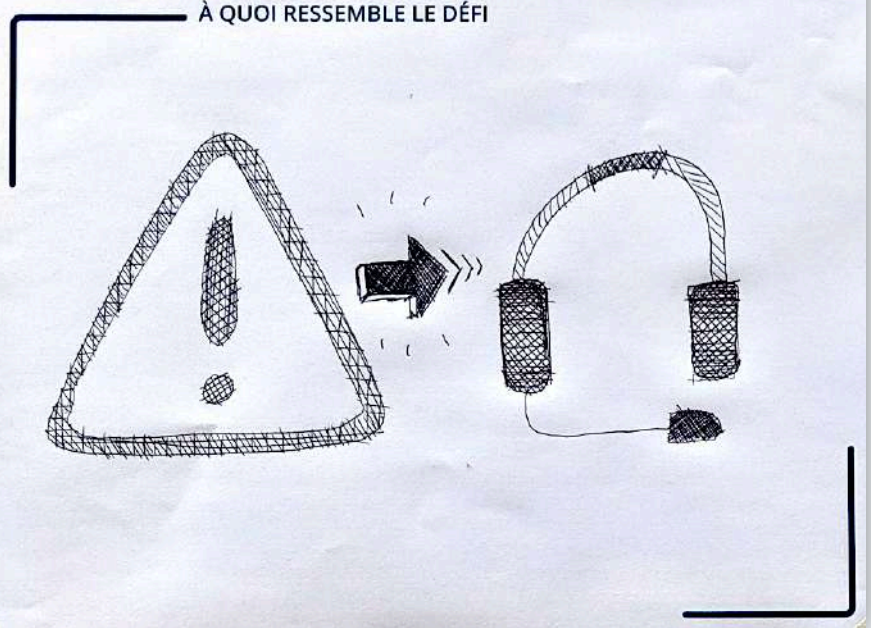
LE DÉFI

AMIBITION : ACCÉLERER ET FILTRER LES DEMANDES DE SECOURS

PUBLIC, PERSONNES... BÉNÉFICE(S) VISÉ(S) : ACCÉLÉRATION DE EN DEMANDE DE LA PRISE EN CHARGE SECOURS

SOLUTION / HYPOTHÈSE : APPLICATION DE QUALIFICATION ET D'APPEL DES SECOURS

À QUOI RESSEMBLE LE DÉFI



DESIGNERS D'INTERET GÉNÉRAL, Cadrage des défis

Travail préparatoire réalisés entre les designers et leurs mentors pour formuler simplement la portée et le périmètre du défi.

La formulation des objectifs des projets à ensuite permis de définir les indicateurs à suivre pour évaluer la réussite des défis.

EXPLORER

Connaitre et comprendre ses usagers et leurs usages



... Avant même de concevoir, il faut bien comprendre le contexte dans lequel le projet s'inscrit.

C'est en s'intéressant aux usagers, qu'il sera possible de découvrir ce qui existe, de comprendre leurs points de vue et leurs habitudes.

En connaissant bien leur réalité, vous pourrez vous positionner sur des problématiques réelles, de terrain, et proposer des solutions pertinentes pour ceux qui les utiliseront.

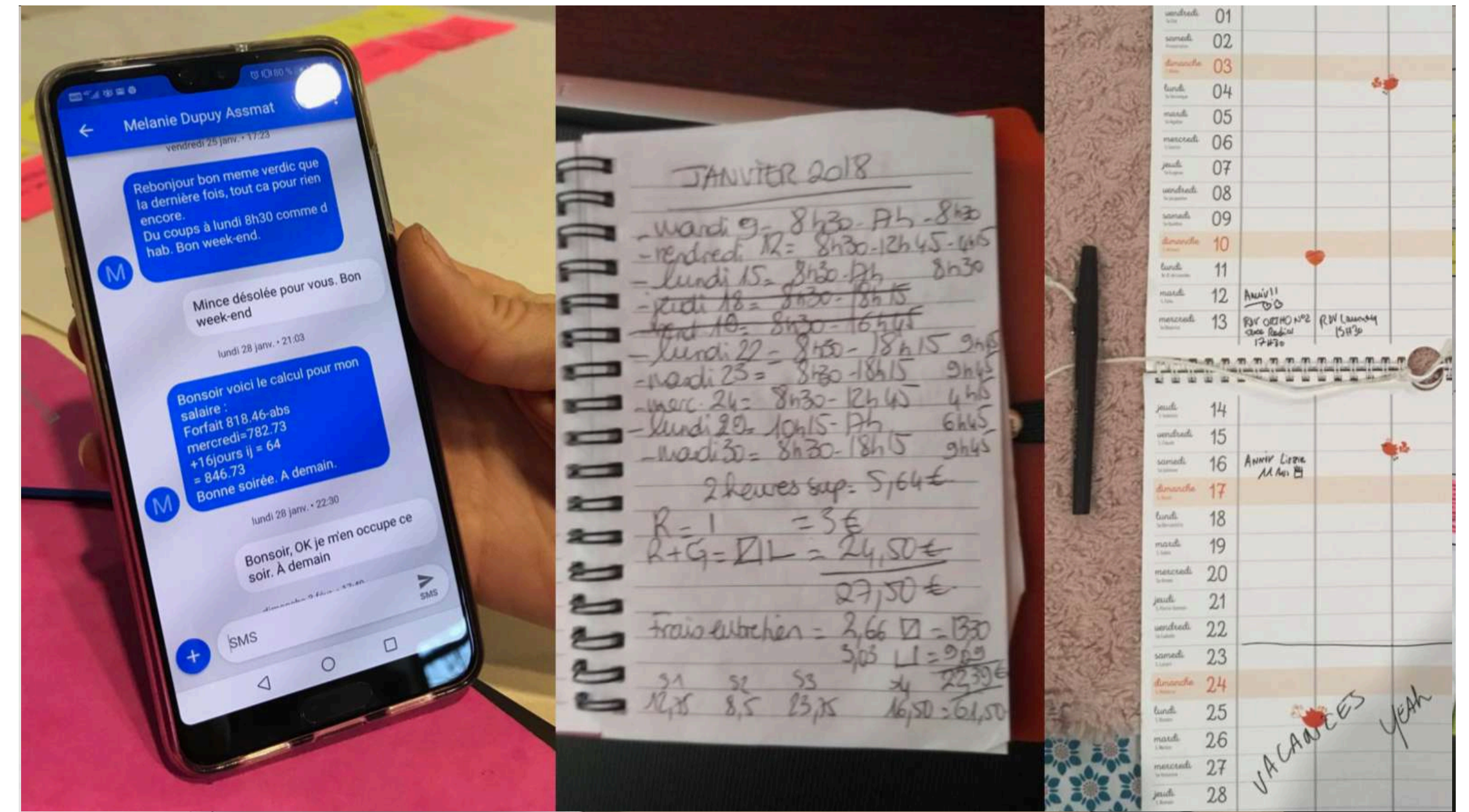
La phase exploratoire permet de sécuriser le projet et de gagner en qualité de service des solutions à venir.

À la rencontre des usagers

Recherche terrain

Une première étape clé pour s'imprégner du contexte, et d'être au plus près des enjeux et besoins des différents usagers.

La compréhension de leur réalité permet de sortir des opinions préconçues et des a priori initiaux, et d'être alors en mesure de servir leurs intérêts tout au long du projet.



À la rencontre des usagers

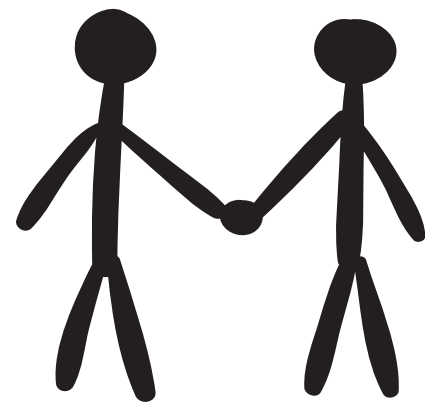
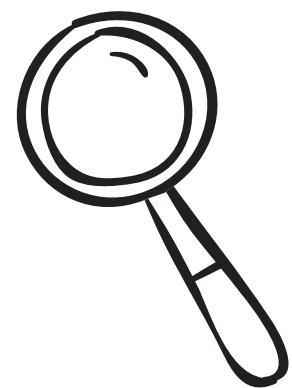
Recherche terrain

Identifier les acteurs

Étape préalable pour mobiliser les usagers et identifier les parties prenantes à impliquer dans le projet. Une cartographie des acteurs met en évidence les interactions, les intérêts et les motivations de chaque partie prenante.

OUTILS

Cartographie des acteurs

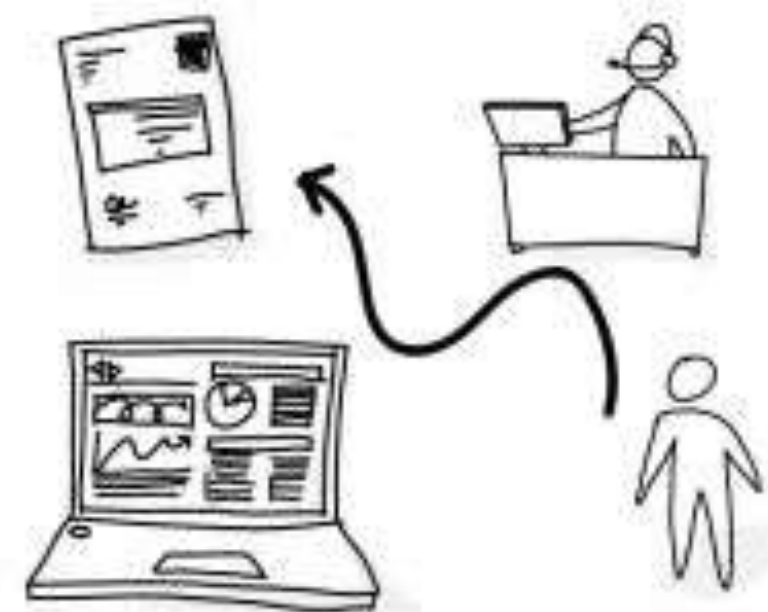


Immersion sur le terrain

Adopter la vision des usagers demande d'observer leur habitudes de vies, leurs comportements face à un service ou un dispositif. L'expérience de se mettre à leur place permet d'approfondir avec finesse la compréhension des usages.

OUTILS

Carnet d'observation



Entretiens avec les usagers

Des entretiens exploratoires sont menés pour recueillir la parole de manière ouverte. Cela permet d'apprendre ce que les usagers pensent, ressentent, et attendent d'un service.

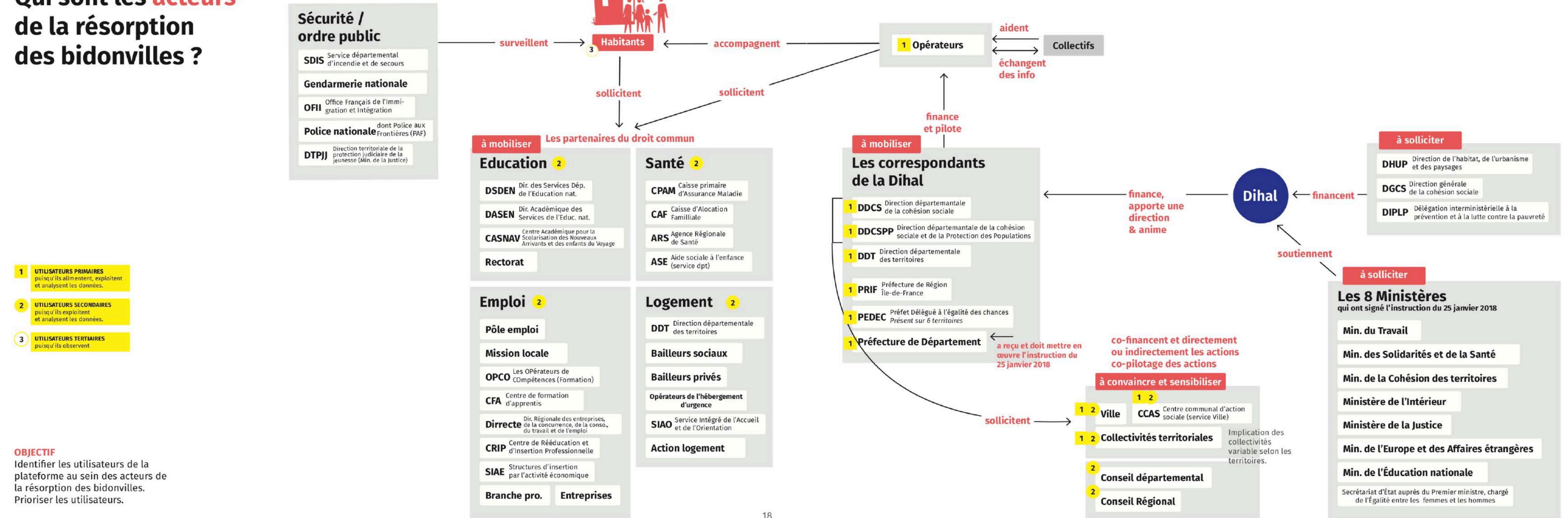
OUTILS

Guide d'entretiens



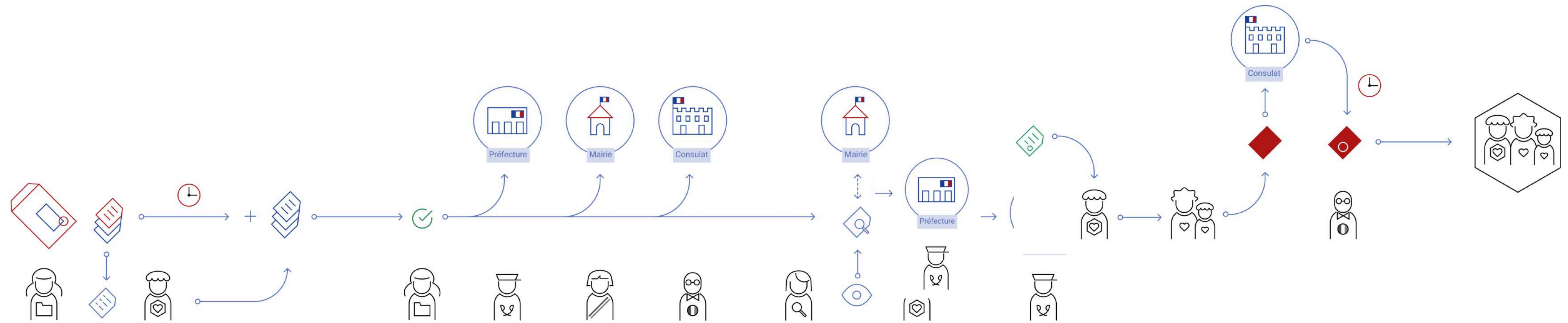
CARTOGRAPHIE DES ACTEURS

Qui sont les **acteurs** de la résorption des bidonvilles ?



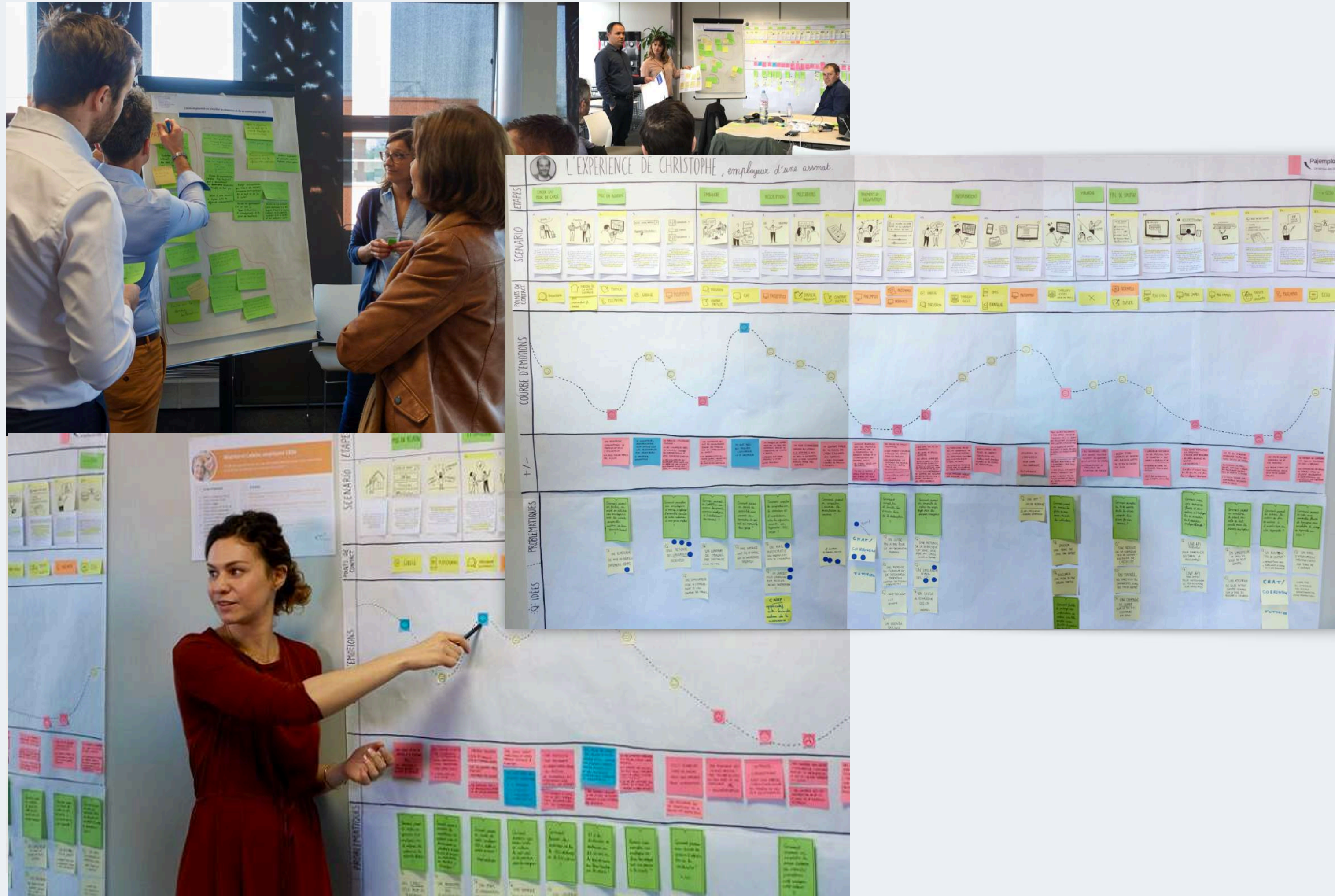
DIHAL, Résorption Bidonvilles - Recensement des acteurs de l'écosystème de la résorption des bidonvilles et qualification des niveaux d'implications et d'usages envisagés dans le projet de mise en place d'une plateforme de suivi.

CARTOGRAPHIE DE PARCOURS *Démarche*



DILA, Regroupement familial - Analyse de la démarche

CARTOGRAPHIE DE L'EXPÉRIENCE



ACOSS

Pour comprendre comment simplifier les démarches des particuliers qui ont recours à l'emploi à domicile, les phase d'exploration et les parcours des usagers ont été synthétisés sur une cartographie de l'expérience.

Diagnostic partagé avec l'ensemble des acteurs du projet, ce support a été enrichi ,. Enrichie lors d'ateliers, est devenue et débattue collectivement pour faire émerger des pistes de solutions à mettre en place.

Lors de cet atelier, la consigne donnée aux équipes était de se détacher au maximum des contraintes du service, de l'offre actuelle, de s'inspirer des meilleures pratiques pour imaginer un service idéal. C'est cet atelier qui a marqué le début du passage à l'action puisqu'une centaine de nouvelles idées permettant d'améliorer l'expérience de usagers ont été imaginées.

Pourquoi rencontrer les usagers ?

IDÉES REÇUES

« *Je n'ai pas de **budget** ni de **temps**.* »

Aller à la rencontre des utilisateurs ne nécessite pas forcément de budget et peut souvent s'effectuer de manière simple. Mobiliser du temps pour rencontrer les usagers fait gagner en précision lorsqu'il faut concevoir pour eux.

« *Je sais ce qui est important vu que **je suis moi-même un utilisateur**.* »

Lors de la recherche utilisateur, il faut faire preuve d'objectivité et celle-ci suppose une prise de distance et une neutralité pour ne pas induire de biais et transformer la réalité.

Pour bien concevoir, il est nécessaire d'être en retrait pour observer. Ce sont souvent deux rôles à avoir en parallèle.

Relever les irritants et les attentes

Analyse des expériences et des pratiques

C'est dans le diagnostic global de l'expérience des usagers qu'apparaissent les irritants. A partir de ces points de ruptures, il sera possible d'extraire les problématiques clés et d'identifier des axes d'amélioration ou les opportunités de création d'un nouveau produit ou service.



Relever les irritants et les attentes

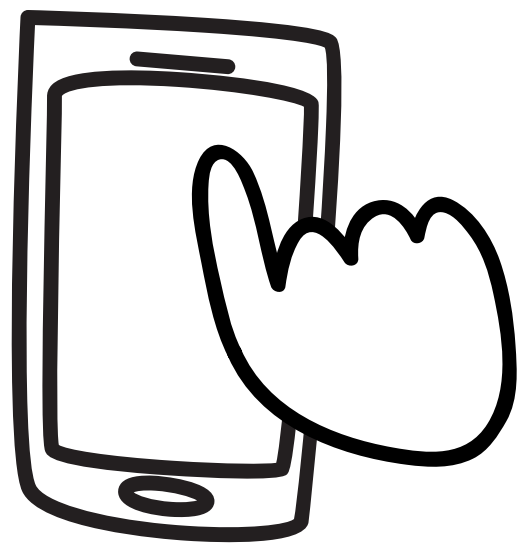
Analyse des expériences et des pratiques

Analyser les usages existants

Les usages sont à collecter et comprendre dans une situation donnée. L'attention se porte également sur les détournements d'usage et pratiques alternatives des usagers, qui représentent souvent une grande source d'inspiration.

OUTILS

Audit et benchmark
Questionnaires, Focus groupes

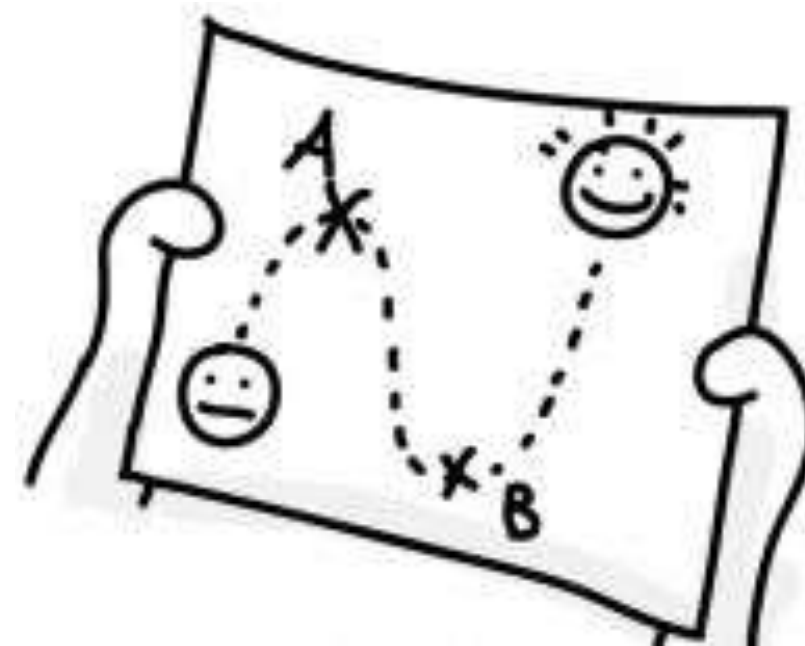


Cartographier les parcours

L'analyse de chaque étape de l'utilisation d'un produit ou du chemin pour accéder à un service rend visible les interactions des usagers. Cette captation de l'expérience, va révéler les irritants, les besoins qui ne sont pas encore adressés ou les passerelles manquantes, qui sont à l'origine de "ruptures d'expérience".

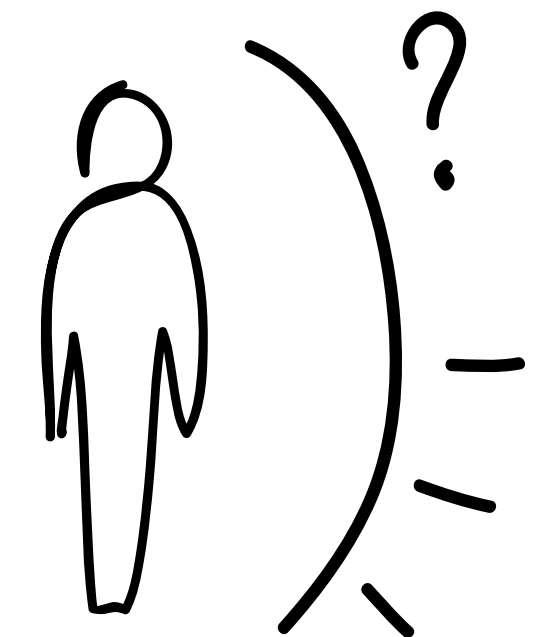
OUTILS

Cartographie de l'expérience



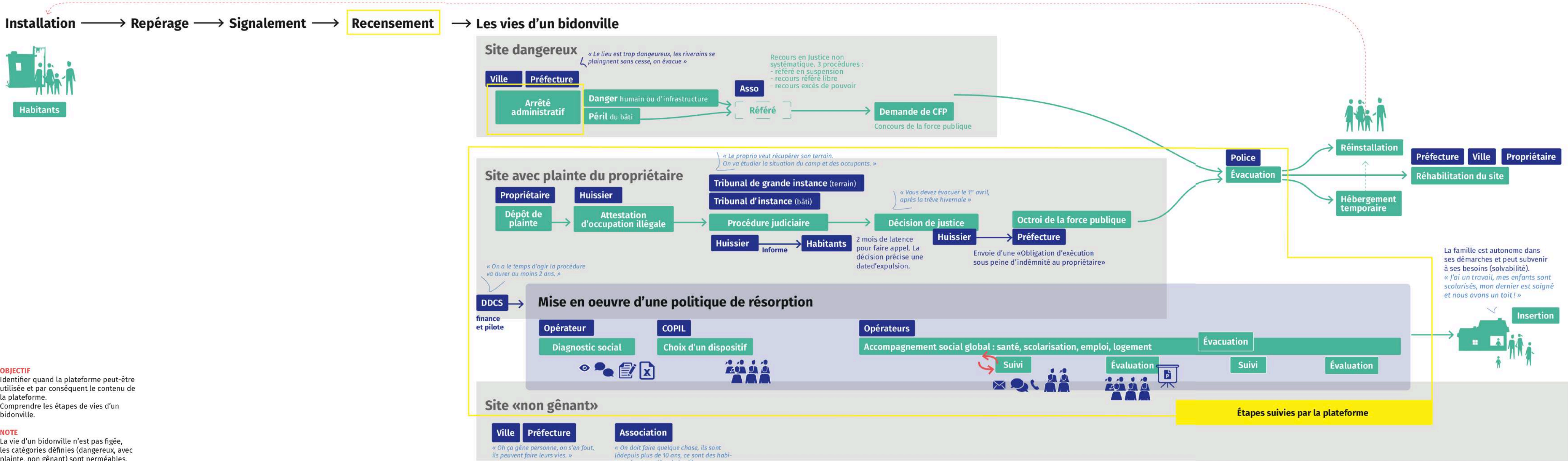
Identifier les opportunités

La synthèse de la phase d'exploration met en évidence les besoins des usagers et les opportunités d'amélioration de l'expérience qui en découlent. Le partage de ce diagnostic et la clarification de la problématique du projet, seront ensuite le point d'entrée pour faire émerger des pistes de solutions à mettre en place.



CARTOGRAPHIE DE PARCOURS Étapes de vie

Quelles sont les vies d'un bidonville ?
Quelles étapes sont suivies par la plateforme ?



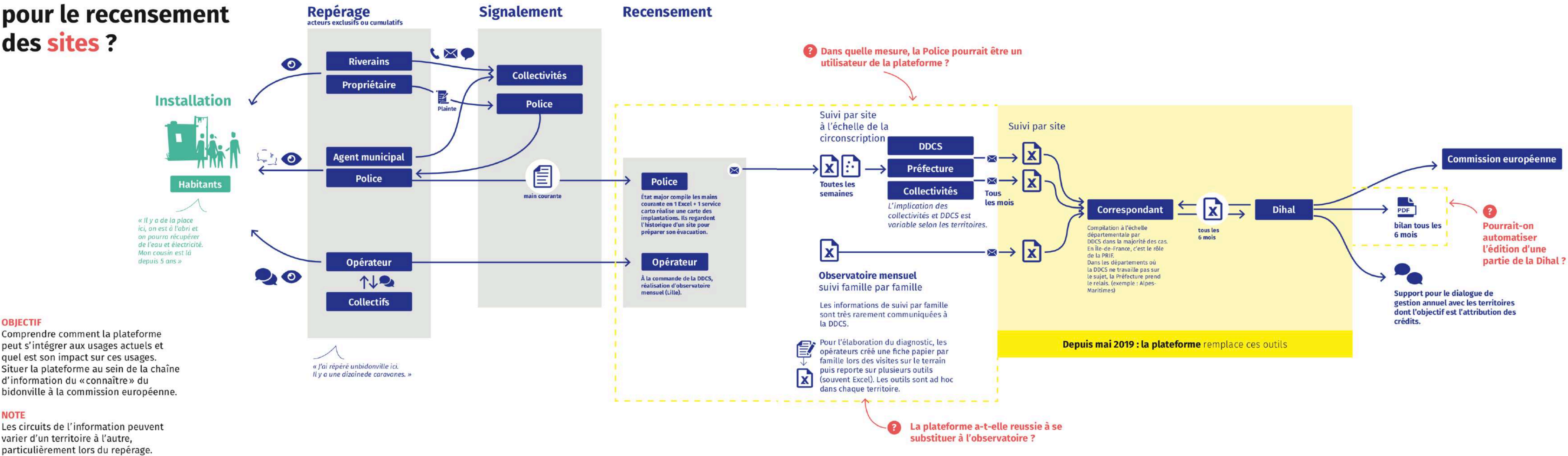
OBJECTIF
Identifier quand la plateforme peut-être utilisée et par conséquent le contenu de la plateforme.
Comprendre les étapes de vies d'un bidonville.

NOTE
La vie d'un bidonville n'est pas figée, les catégories définies (dangereux, avec plainte, non gênant) sont perméables.

DIHAL, Résorption Bidonvilles - Représentation des étapes de vie types d'un bidonvilles pour qualifier les critères et les informations à faire remonter dans la plateforme

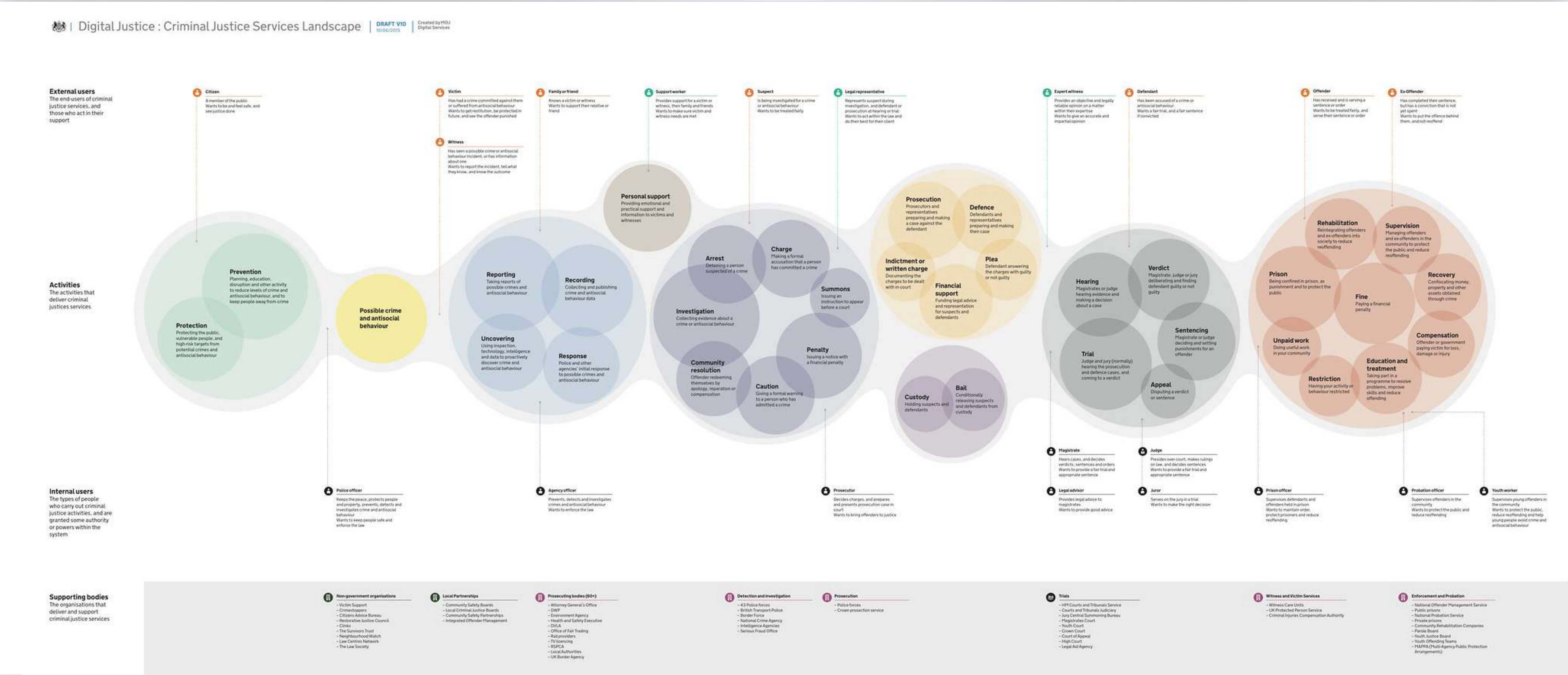
CARTOGRAPHIE DE PARCOURS *Process*

Quel est le circuit de l'information pour le recensement des sites ?



DIHAL, Résorption Bidonvilles - Analyse du parcours de l'information, pour définir la role et le niveau d'intégration de la plateforme dans les processus de travail des acteurs

CARTOGRAPHIE DE L'ÉCOSYSTÈME



Gov.UK, Digital - Cartographie de l'écosystème de la justice criminelle, décrit du point de vue du grand public. L'analyse a permis d'identifier des améliorations pour les usagers, ainsi que des projets de réformes plus structurelles.

En pratique

Atelier par défi

FORMULER L'OBJECTIF

Quel est l'impact recherché du projet ?

La formulation de l'ambition du projet permet de communiquer simplement l'ambition et la promesse du projet.

CONSIGNES

Formulez simplement votre défi :

- Quel est l'objectif du projet, l'impact visé ?
- Qui bénéficie du projet ? Quels seront les bénéfices pour ces usagers ?
- Comment répondre à ce défi ? Quelle est la solution envisagée ?

Commencez par formuler un objectif, un résultat attendu plutôt que la solution envisagée, qui pourrait être amenée à évoluer.

STRUCTURE - NOM DU PROJET

FORMULATION DU DÉFI

AMBITION

PUBLIC BÉNÉFICE(S) VISÉ(S)

SOLUTION / HYPOTHÈSE

IDENTIFIER LES ACTEURS

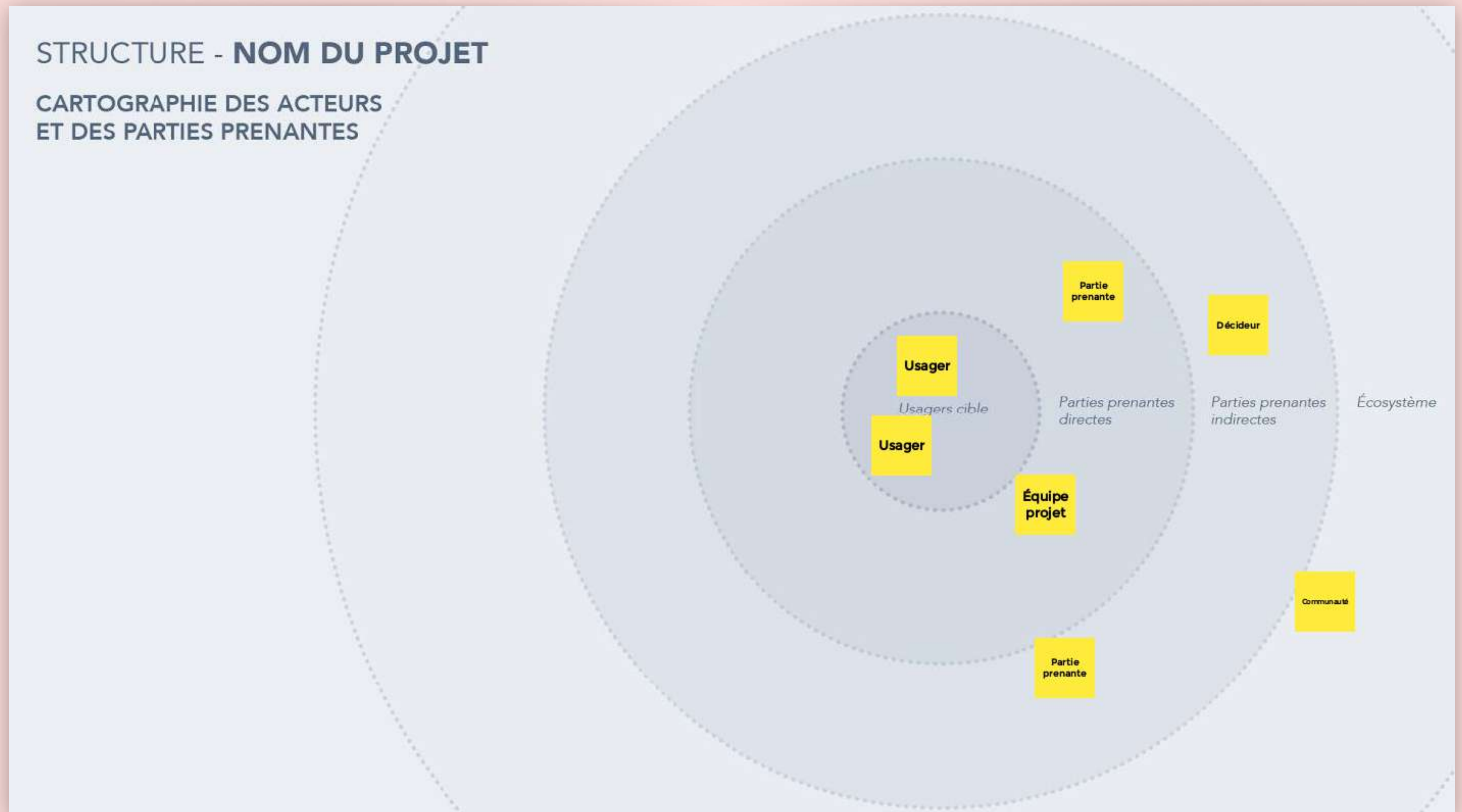
Qui sont les acteurs de l'écosystème et les possibles bénéficiaires du projet ?

La cartographie des acteurs est un moyen rapide et simple de visualiser les parties prenantes impliquées dans un projet et d'établir les liens existants

CONSIGNES

- Listez les acteurs : usagers et parties prenantes de l'écosystème
- Placez les selon leur proximité au projet et à la solution envisagée

Pensez à toutes les temporalités du projet (mise en place, déploiement, maintenance...), ainsi qu'aux différents niveaux d'implication (stratégiques à opérationnels)



IMPACTS ET USAGES VISÉS

Quels pourraient être les retombées du projet pour ces acteurs ?

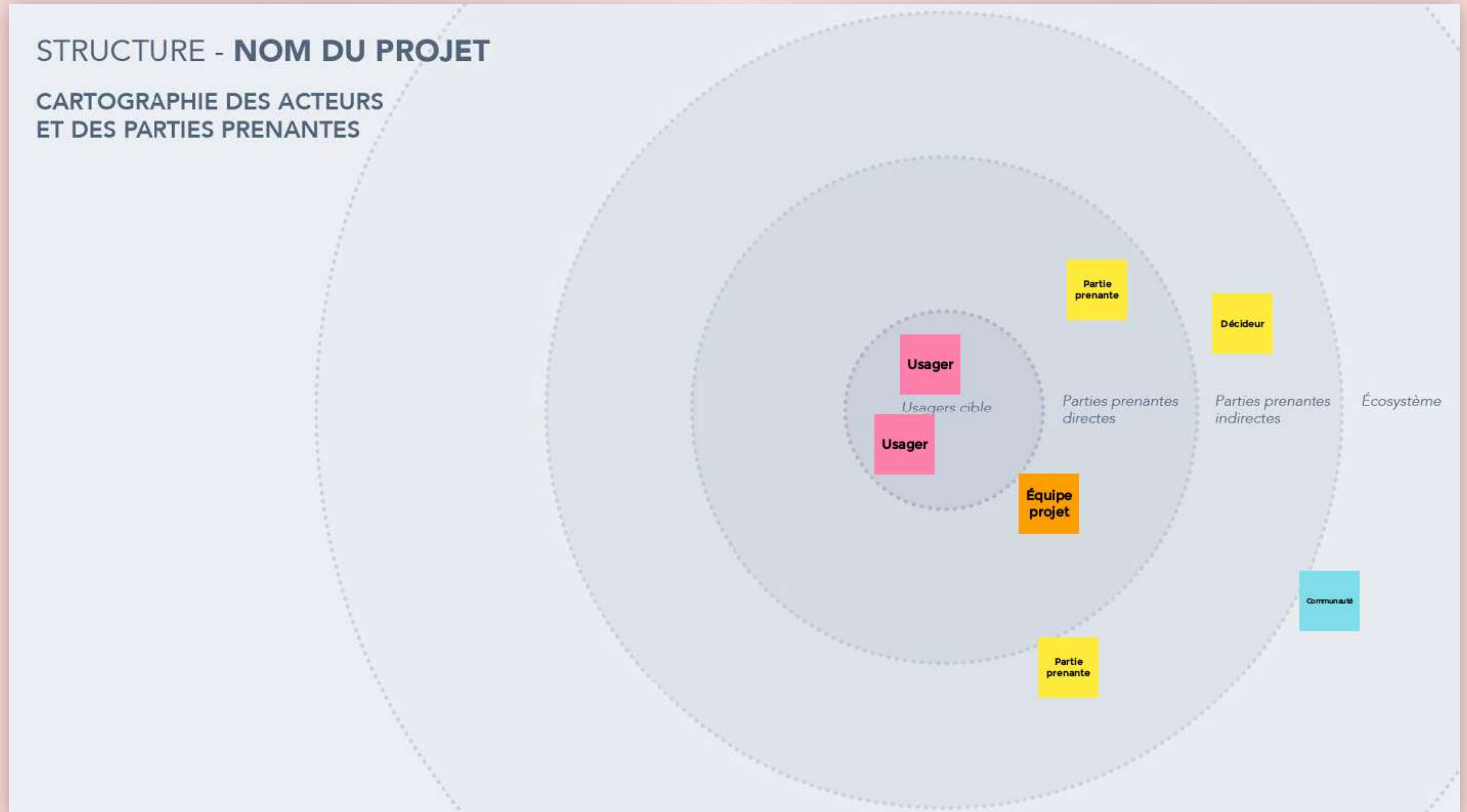
L'identification des usages de la solution peut ouvrir et faire évoluer la portée du projet.

CONSIGNES

Qualifiez la façon dont ces acteurs vont utiliser ou bénéficier de la solution envisagée :

- Utilisation principale
- Contributeurs
- Bénéficiaires indirects

Revenez régulièrement à cette cartographie des acteurs pour suivre l'évolution des usages qui peuvent s'ouvrir au cours du projet.



Retour sur les cartographies

PARTAGE

MÉTHODE DU DESIGN



CONCEVOIR

Générer des idées et imaginer les solutions possibles



• Pendant la phase de conception, l'ambition est d'embrasser un maximum de solutions pour résoudre la problématique, formulée à partir de données réelles issues des observations terrain. Pour ne pas se focaliser sur une seule idée, les différents usagers et parties prenantes du projet sont invités à les imaginer ensemble. Les méthodes de co-création permettent d'échafauder des premières solutions et de leur donner forme pour incarner la valeur qu'elles apportent.

Imaginer avec et pour...

Créativité

Inviter les usagers

Pour ne pas perdre de vue les usagers pour qui la solution est à trouver, ils sont invités à participer à la conception. Les usages et besoins identifiés servent à guider la recherche de solutions.

OUTILS

Ateliers de co-crédation avec des usagers
Personas

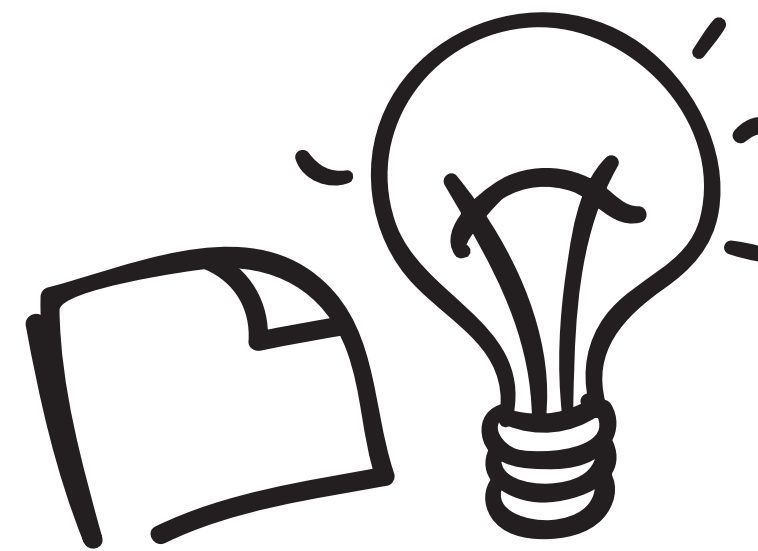


Ateliers de co-crédation

À ce stade de la conception, il s'agit plus de générer un maximum d'idée que de trouver LA bonne solution. En s'inspirant et libérant la pensée créative, ce sont autant d'idées et de solutions possibles qui peuvent voir le jour.

OUTILS

Brainstorming
Ateliers d'idéation

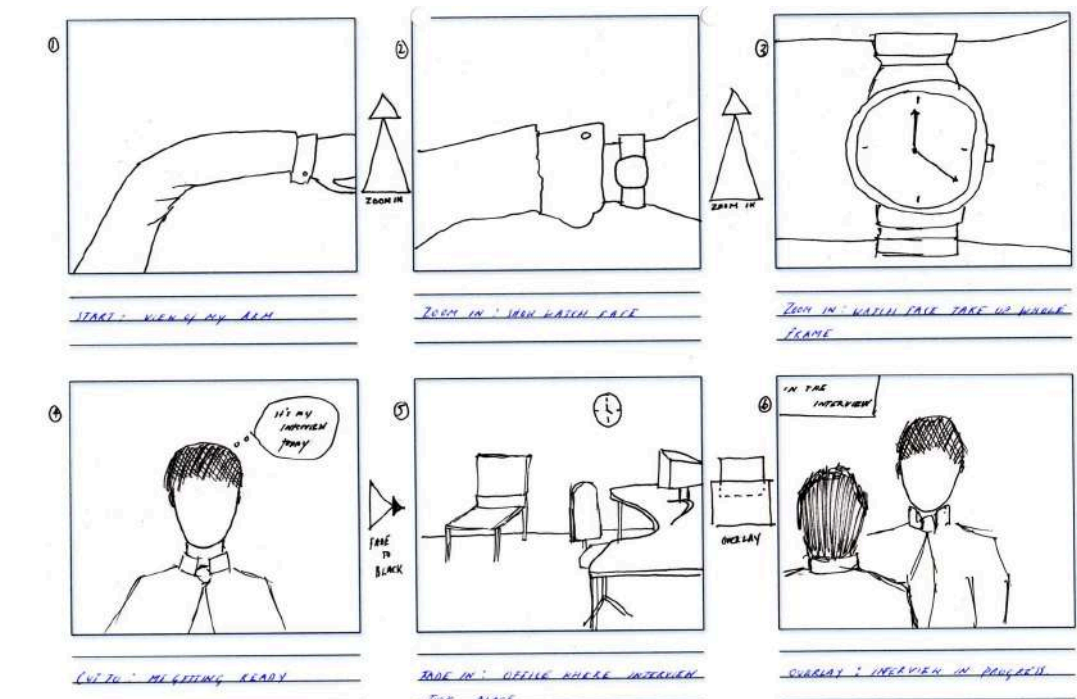


Scénarios d'usage

Créer une histoire peut aider à décrire comment un nouveau dispositif ou un nouveau service est imaginé, comment cela fonctionnerait et comment l'utilisateur interagirait avec.

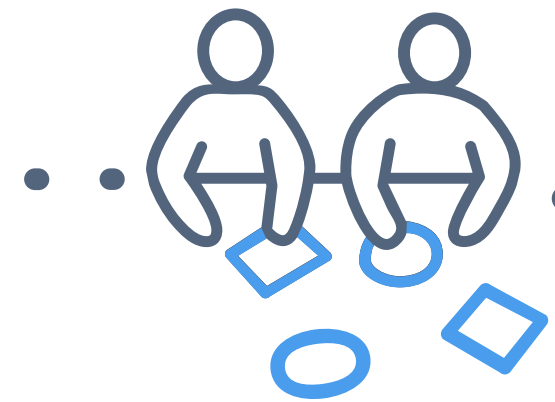
OUTILS

Storyboard,
Scénarios



PROTOTYPER

Donner forme et faire exister une solution



- • Un prototype est la forme intermédiaire d'une solution, qui permet d'avoir rapidement quelque chose à soumettre aux usagers.

Cette étape sert avant tout à tester les hypothèses de conception, de mettre à l'épreuve les différentes facettes de la solution, que ce soit sa proposition de valeur, son fonctionnement, son apparence ou son concept même.

L'approche de prototypage est la continuité du travail de conception et s'étend jusqu'au déploiement de produit.

Donner forme à la solution

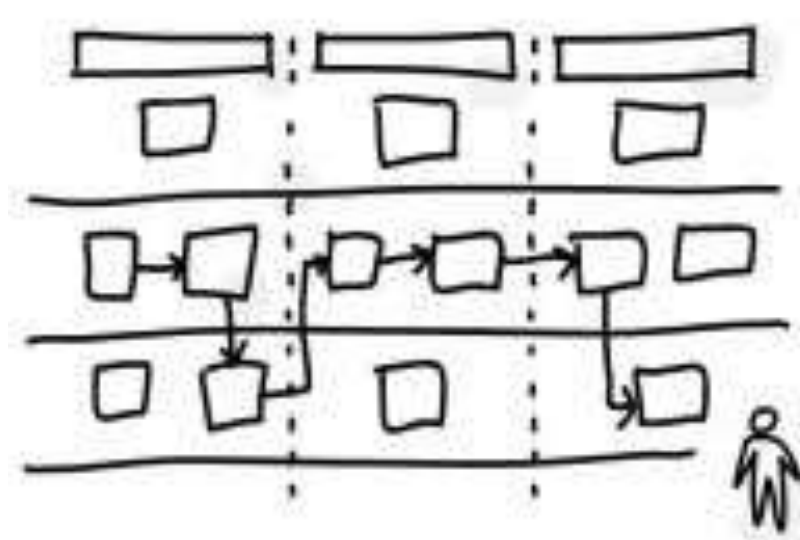
Analyse des expériences et des pratiques

Architecture de service

C'est la partie invisible du dispositif, les coulisses du service.
Il permet de visualiser sa structuration et de la présenter aux différentes parties prenantes pour y intégrer progressivement les contraintes techniques : échange de données, flux d'informations, process...

OUTILS

Schéma fonctionnel
Blueprint



Scénarios

Pour se projeter dans une solution, les cas d'usage sont illustrés dans des scénarios, qui peuvent être évalués par les usagers. Ces scénarios rendent tangible les différents étapes de l'utilisation du produit ou du services.

OUTILS

Scénarios d'usages
Workflows

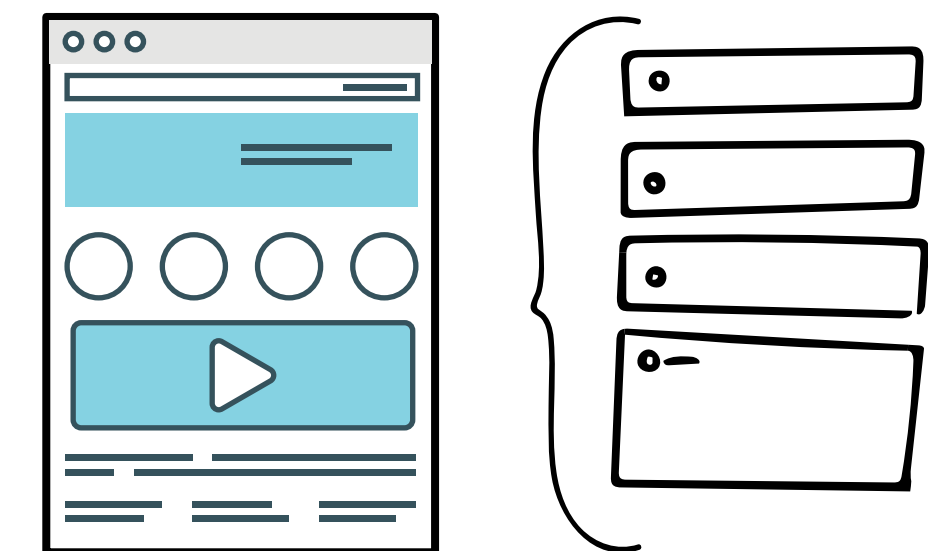


Créer des maquettes

Chaque fonctionnalité d'une solution est une hypothèse. Lui donner une forme visuelle, voir fonctionnelle (selon sa complexité) permet de tester et vérifier auprès des usagers sa compréhension, son appropriation, et sa valeur d'usage

OUTILS

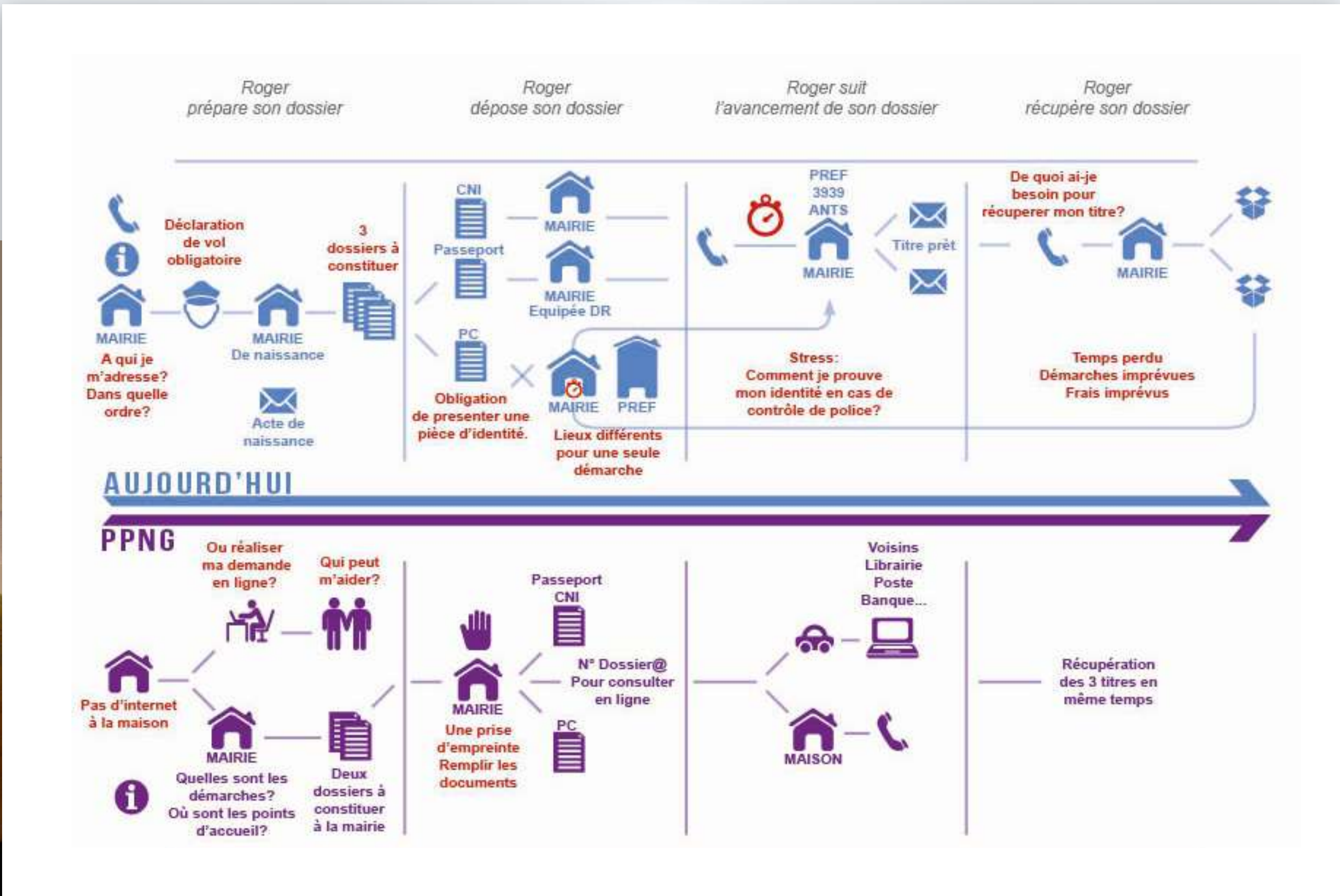
Wireframes, Interfaces
Maquettes fonctionnelles



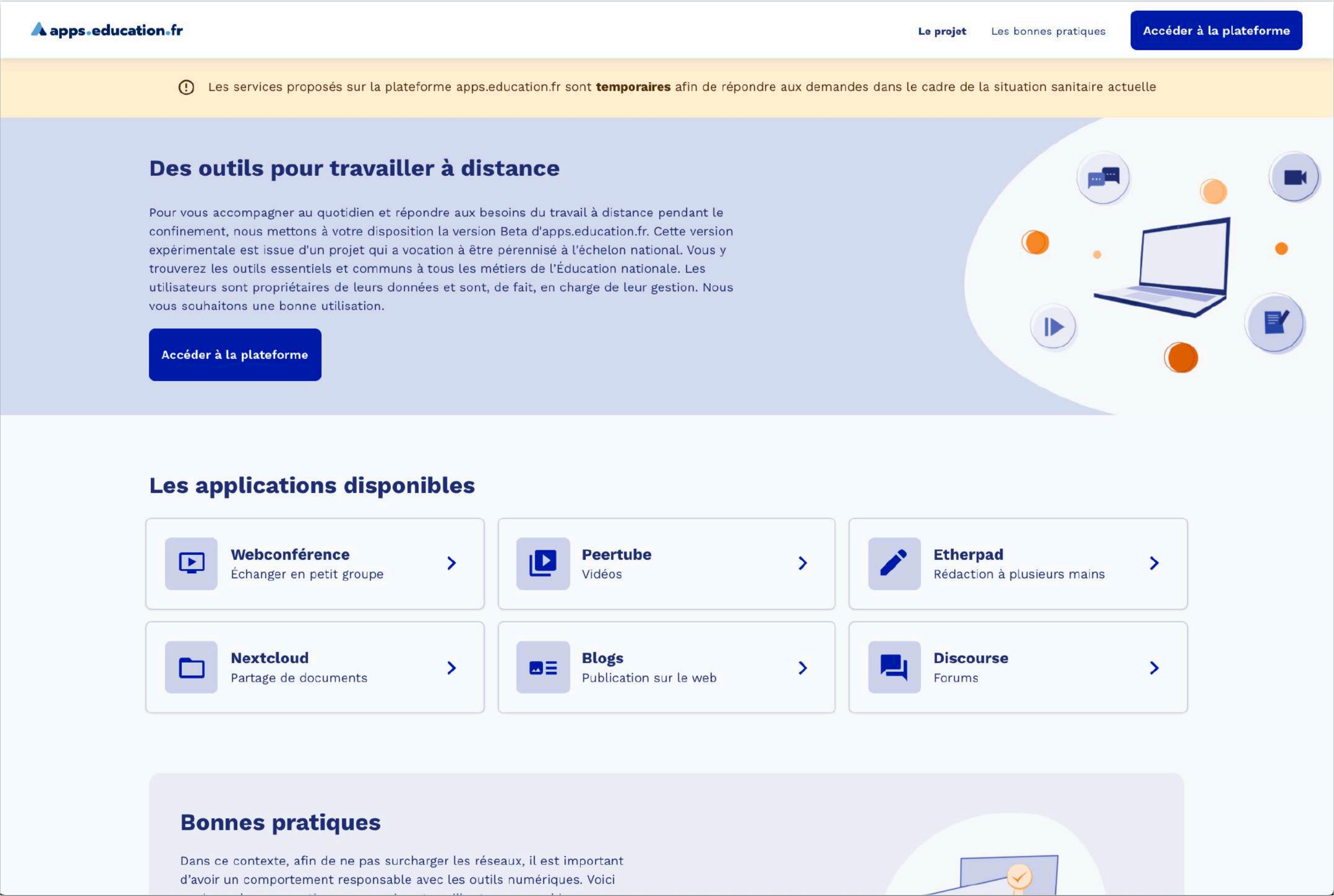
PARCOURS CIBLE

PPNG, Dématérialisation des démarches liées aux titres d'identité

Série d'ateliers de co-création des parcours des usagers liés aux différentes démarches :
Cas d'usages, services rendus, points de contact, canaux de communication, supports par les usagers...



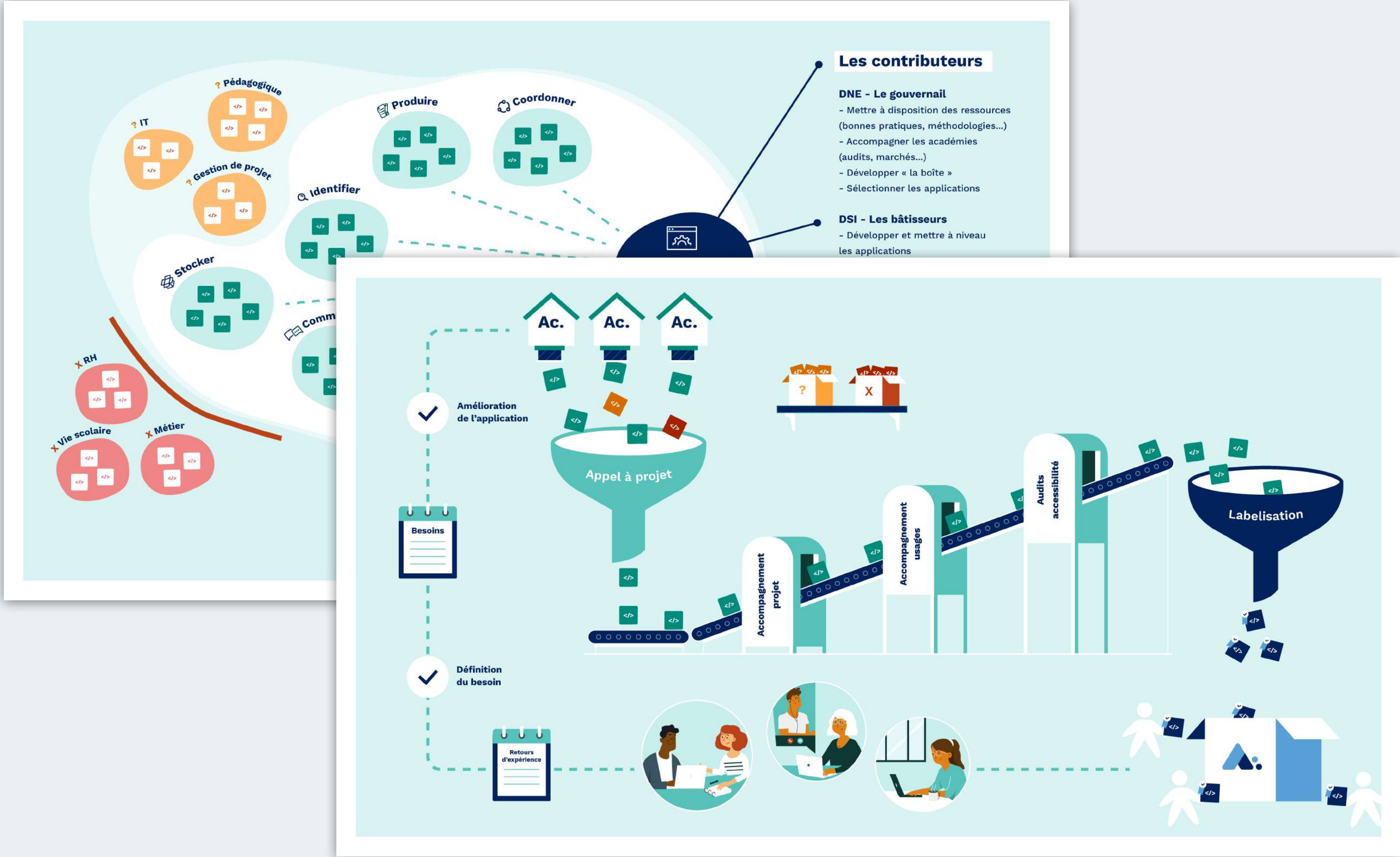
PROTOTYPE



APPS.EDUCATION, Prototype

Mise en ligne d’une première version du produit. Cette version initiale permet de faire connaître le produit et de le tester. L’utilisation par les usagers du service permet d’avoir des retours concrets, d’évaluer la pertinence des fonctionnalités et d’identifier les améliorations à apporter.

VISION PRODUIT



APPS.EDUCATION, Vision

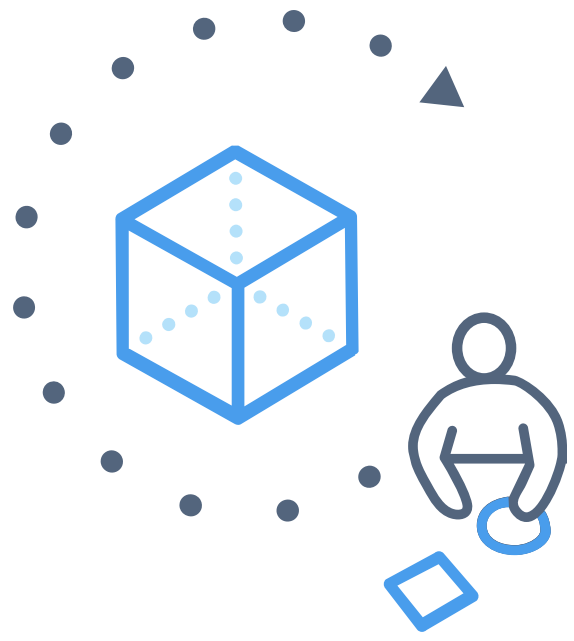
Représentation et articulation de l'ensemble des usages cibles de la plateforme.

Schématisation du processus de recensement et d'utilisation des applications.

Ce support visuel permet de partager le fonctionnement cible du produit et de guider son développement avec une vision long terme.

TESTER

Donner forme et faire exister une solution

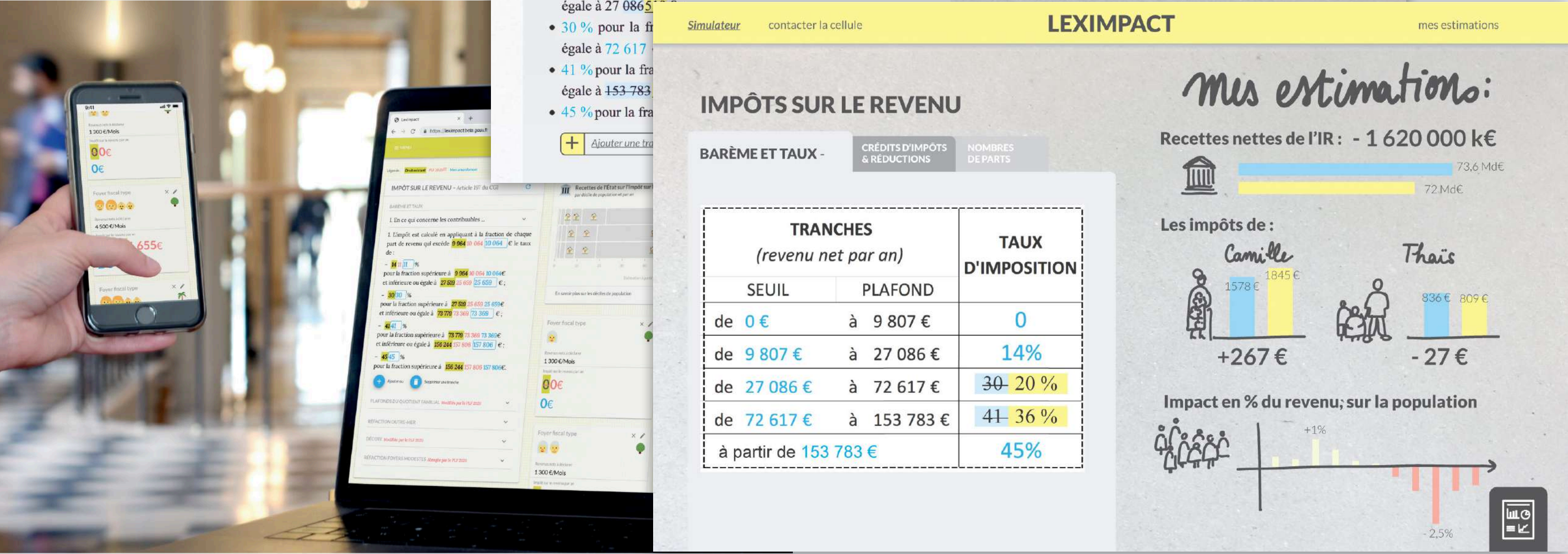


Les tests et l'utilisation d'un prototype en situation réelle permettent d'avoir des retours des usagers et de faire évoluer la solution de manière itérative et agile. Cette confrontation est le moyen d'infirmer ou confirmer les orientations de la solution développée.

Les tests sont autant d'occasions d'explorer de nouvelles pistes, dès la conception, que de sécuriser un projet du point de vue de ses usages et de son déploiement technique.

À initier le plus tôt possible !

IDENTIFICATION DES CAS D'USAGES



LEXIMPACT, Maquettes

Maquettage de différents modes de représentation d'une plateforme de simulation l'impact fiscal des réforme.

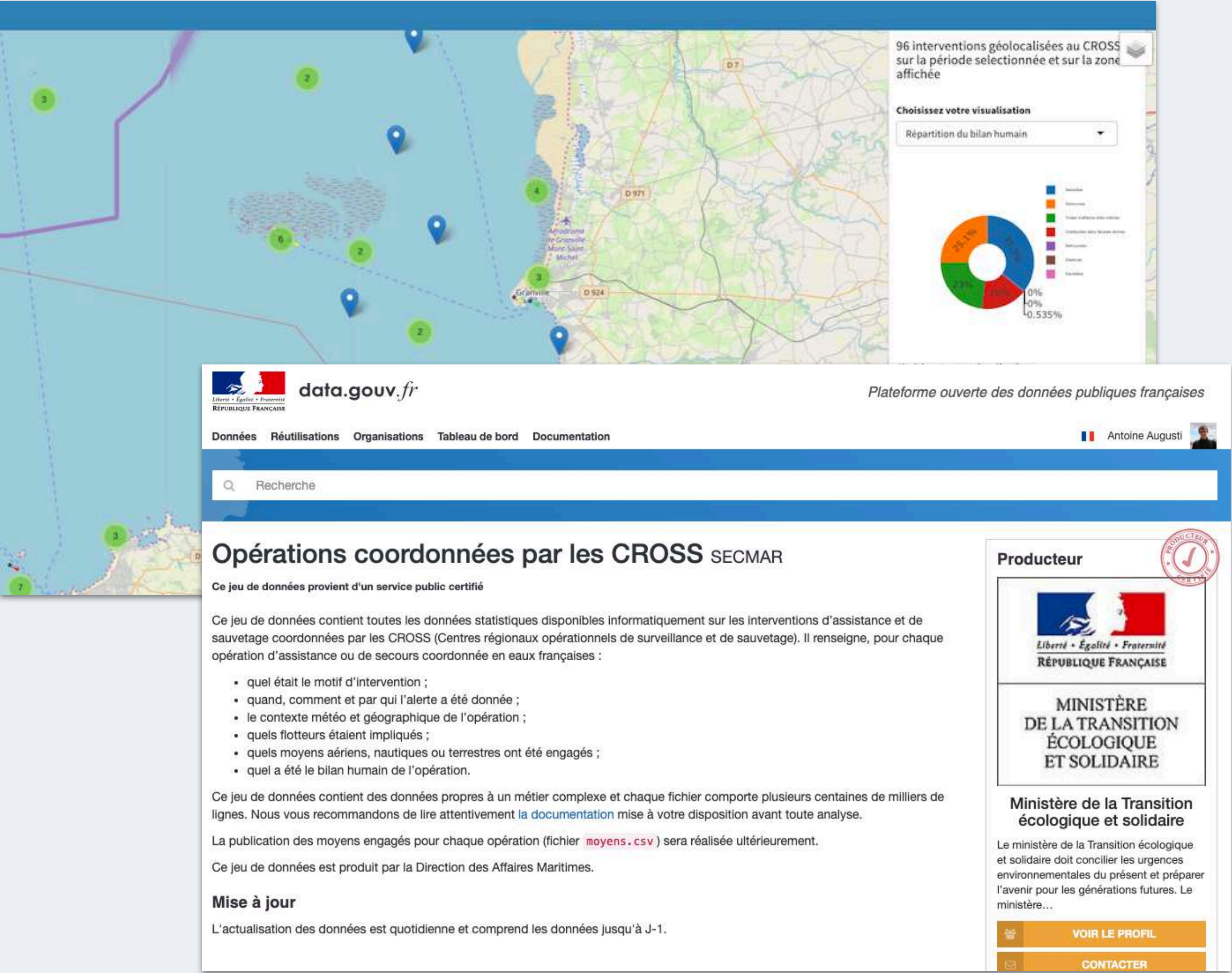
Deux hypothèses ont été confrontées aux usagers :

- La modification directe dans le texte de loi
- L'affichage du tableau des variables

Même si la lecture semble plus claire au grand public, les usagers principaux sont les collaborateurs parlementaires, à savoir des personnes dont la pratique est d'amender un texte de loi, pour la faire évoluer.

Le fonctionnalité choisie et le choix de la représentation reflètent ici l'usage principal du produit.

PROJECTION



PRÉDISAUVETAGE, Création d'un portail de données ouvertes

Lors du développement d'un outil capable d'identifier les profils et situations à l'origine des interventions, l'utilité de l'analyse de l'accidentologie en mer a été détecté pour de nombreux autres acteurs : les professionnels du secours, les départements et préfectures, les fédérations d'usagers, les professionnels de loisirs nautiques, les journalistes...

Un portail ouvert donne accès un portail : mettre l'analyse de données et les algorithmes prédictifs au service du sauvetage en mer.

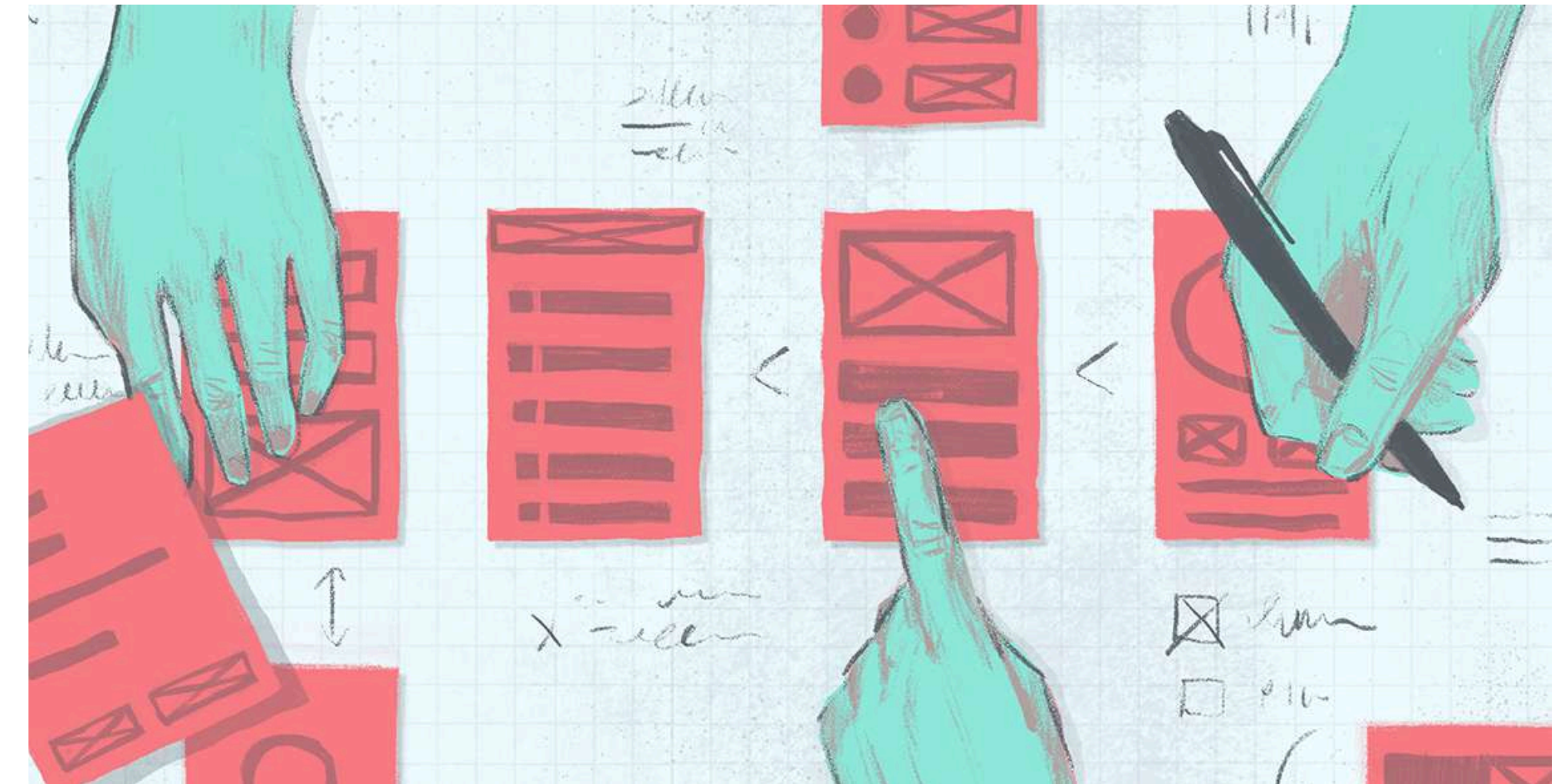
Enjeux du design

APPORTS DU DESIGN



FÉDÉRER ET MOBILISER

Une démarche plus proche des besoins des usagers, a le bénéfice d'articuler les différents métiers et expertises autour d'un même projet. La richesse et la justesse du résultat refléteront la diversité des apports.



DONNER FORME ET FAIRE EXISTER

Plus tôt une idée ou une solution prend vie, plus elle favorisera un dialogue constructif. Ces échanges concrets sont propices à l'enrichissement de la solution même, ainsi qu'à la création de nouveaux projets.

ENJEUX POUR LE DESIGN



ACCOMPAGNER L'ÉVOLUTION DES USAGES

Les usages évoluent de plus en plus vite.
Pour accompagner l'évolution d'un produit ou d'un service, leur conception doit s'inscrire dans des visions long terme, qui prennent en compte l'adoption de standards tout autant que les transformations sociétales.



PROJETER ET ANTICIPER DES DEVENIRS

En posant la question du "Et si ?", la pensée design explore d'autres possibles. Au delà de la résolution d'un problème lié à un contexte particulier, le design cherche à intégrer les externalités des solutions et à anticiper leurs impacts.

Quelles ouvertures ou pistes de recherche pour vos défis ?

ÉCHANGE

Pour continuer

*Continuer de recenser les usagers
et les parties prenantes de vos projets.*

Vous pourrez les mobiliser plus facilement en debout de défi

> Partage des cartographies : coline.malivel@data.gouv.fr

RDV le 24 juin

Session d'accueil des mentors

Merci !

entrepreneur-interet-general.etalab.gouv.fr

entrepreneur-interet-general@data.gouv.fr