

A group of four people (three men and one woman) are gathered around a table, smiling and stacking their hands in a circle. The background is a blurred indoor setting with a brick wall and a window.

Initiation UX 3/3 Facilitation

DDO / Programme 1

Objectifs

- I. EXEMPLES DE JEUX D'INNOVATION**
- II. RÔLE ET POSTURE DU FACILITATEUR**
- III. CADRAGE DU BESOIN**
- IV. CONCEPTION D'ATELIER**
- V. SE PREPARER A PRATIQUER**



Autonome	créatif	critique	entreprenant	équilibré
logique	ouvert	positif	soigneux	travailleur
dévoué	médiateur	perspicace	sincère	visionnaire
empathique	agressif	étourdi	hypocrite	intolérant
lunatique	arrogant	imprévoyant	irréaliste	maladroit
négatif	nonchalant	rigide		

Exemples

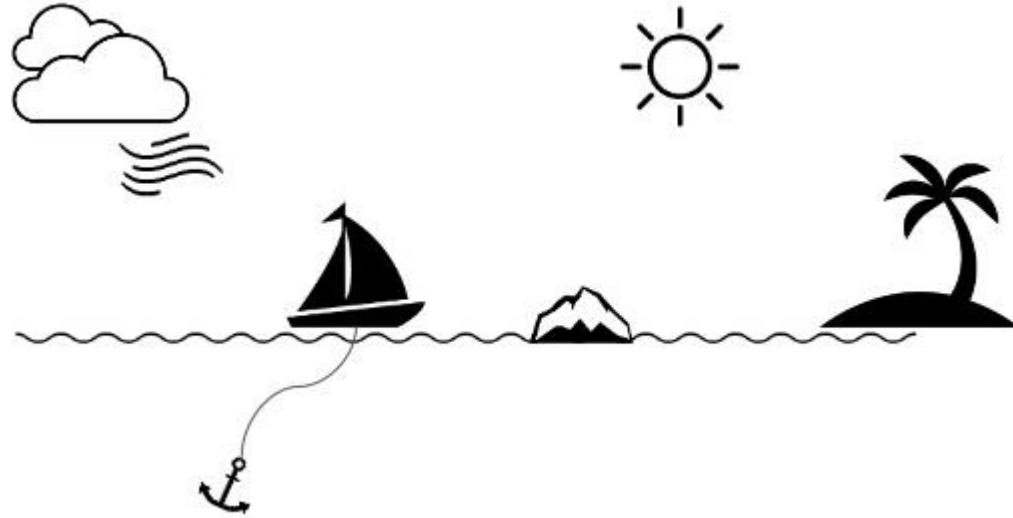
SPEED BOAT

Objectif :

- Identifier et prioriser les freins et leviers au succès de vos projet / outil / service / produit ...

Activité :

- Générer individuellement les idées d'ancres et vents porteurs
- Partager collectivement ces retours d'expérience à l'oral (axe vertical de la gravité, axe horizontal de la temporalité)
- Regrouper si besoin les éléments puis chercher pour chaque groupe des leviers aux ancres ou d'autres vents porteurs



Exemples

REMEMBER THE FUTURE

Objectif :

- Comprendre la définition du succès, et ébaucher des étapes y conduisant

Activité :

- Se sentir et s'imaginer très satisfait de l'expérience du service, en racontant l'histoire du succès au moment où il est constaté
- Décrire le plus de détail ce qui aura été produit pour rendre satisfait, heureux, en sécurité afin d'identifier des critères et leur mesure
- Décrire les actions internes que cela aura impliqué pour visualiser un rétroplan avec des conditions de succès



Exemples

20/20 vision

Objectif :

- Comprendre les priorités de chaque partie prenante afin de prioriser correctement des tâches / actions / fonctionnalités ...


Activité :

- Prioriser relativement les critères de priorisation
- Prioriser par consensus les tâches / actions / fonctionnalités au fur et à mesure que celles-ci apparaissent
- Un facilitateur ne prenant pas part aux décisions mène l'exercice, les autres jouent pleinement le jeu

M R T V F U E N C X O Z D	10/10
D L V A T B K U E R S N	9/10
R C Y H O F M E S P A	8/10
E X A T Z H D W N	7/10
Y O E L K S F D I	6/10
O X P H B Z D	5/10
N L T A V R	4/10
O H S U E	3/10
M C F	2/10
Z U	1/10





Exemples

Autres exemples d'Innovation Games

- Product Box 
- Buy a feature 
- Me and my shadow 
- Give me a hot tub 
- Spider web 
- Show and tell 
- Start your day 
- The apprentice 
- Prune the product tree 
- My worst nightmare 

- Speed Boat 
- Remember the future 
- 20/20 Vision 

Pertinent pour :

-  **Cadrage et créativité clients / parties prenantes**
-  **Expression de besoins & exigences**
-  **Usage et attitudes produit / services**
-  **Evolutions & roadmaps**

Règles de fonctionnement



Écouter avec attention



Parler avec intention



Être bienveillant vis-à-vis
de toutes les contributions



S'encourager et s'enrichir
des différences



Contribuer aux apprentissages
et à la capitalisation

Les rôles du facilitateur

- Clarifier un **besoin**, définir **l'objectif** et **l'intention**
- Construire un programme pour arriver sereinement vers l'objectif et l'intention
- Préparer et faciliter les réunions / ateliers selon le programme choisi (timing oui, minuté non !)
- Augmenter **la participation et le niveau d'écoute**
- Permettre l'expression de l'intelligence de toutes les personnes présentes
- Favoriser **l'engagement individuel et collectif**
- Faire **monter en maturité** le groupe / l'équipe

Les postures du facilitateur

Position directive :

- Pose l'objectif et l'intention
- Pose les consignes et le temps
- Tient le cadre de bout en bout
- Recadre
- Gère le temps, reformule
- Peut écrire le contenu

→ Favorise **la décision**

Position reculée :

- Pose l'objectif et l'intention
- Pose les consignes et le temps
- Laisse faire
- Débriefe le processus de groupe

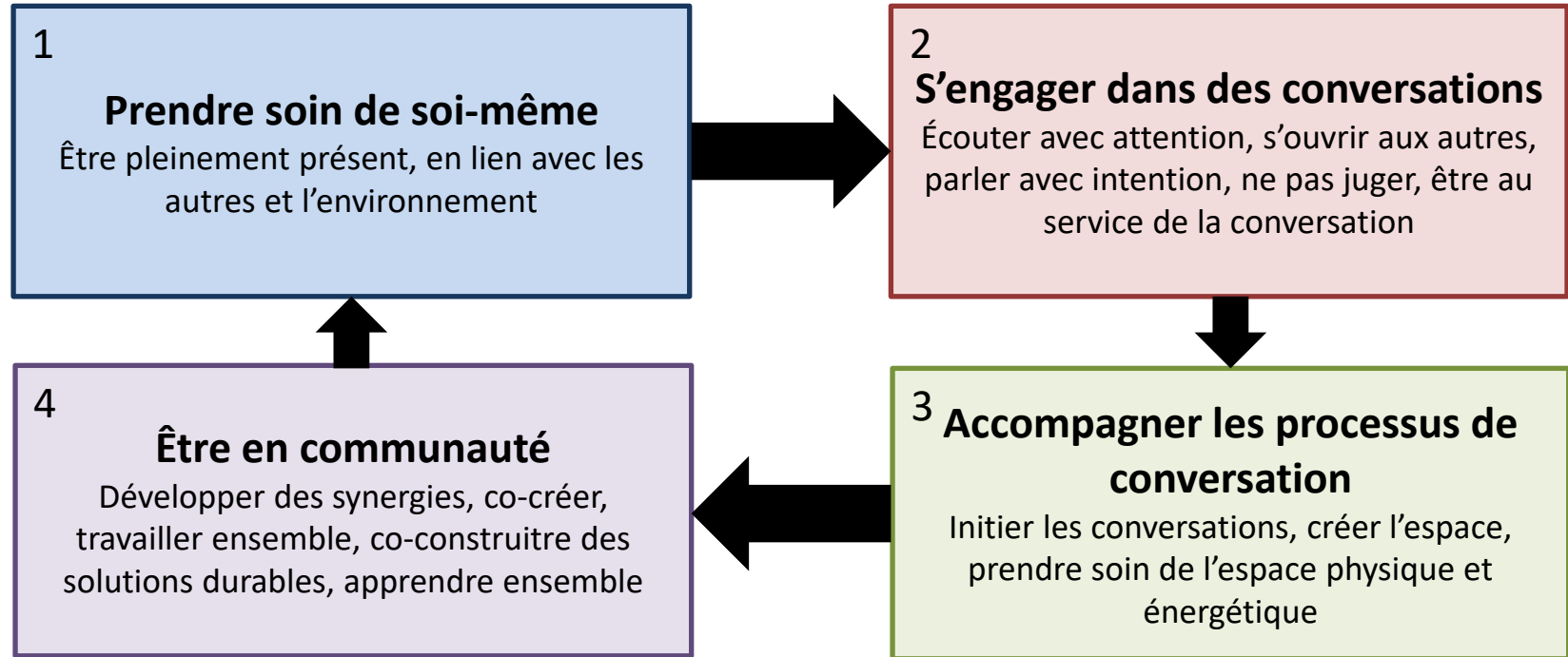
→ Favorise **l'autonomie**

Dynamique de groupe

- La **participation** révèle l'**énergie** et la **motivation** de l'équipe
- La **gestion du temps** dans la réunion révèle le **respect des délais** dans les projets
- La **relation à l'animateur** révèle la **relation à la hiérarchie**
- La **gestion de l'espace** en réunion révèle des **stratégies territoriales**
- Les **processus de communication** en réunion révèlent les **circuits d'information**
- Le **temps de prise de parole** révèle la **prise de pouvoir** sur le groupe
- Les **résultats obtenus** en réunion ou dans un atelier sont révélateurs de la **réalisation des objectifs** de l'équipe



4 piliers du facilitateur



→ Créer et entretenir la communauté d'apprenants

Organisation des rôles

Concepteur : Définit et manage le projet d'ensemble. Coordonne les rôles de production.

Planification → Objectif, intention, processus de l'exercice

Organisation → Matériel et logistique

Accueil → Maître de cérémonie

Facilitateur(s) : Donne le cadre et anime (position directive ou reculée)

Répond seul aux questions des participants pour maintenir la cohérence d'ensemble

S'occupe de maintenir le porteur de projet en condition (patience)

S'assure que les participants travaillent dans les délais impartis

Participants : Invités à participer selon leur pertinence par rapport aux objectifs visés

Observateurs : Observent les participants, prennent des notes qui seront analysées a posteriori. N'échangent pas avec les participants

Photographe : Un observateur prend des clichés de la matière fabriquée lors de l'atelier (poster, liste, schéma ...)

Rôles délégués du facilitateur

Facilitateur : assure l'énergie de l'équipe lors de la réunion, la juste place de chacun.

Questions → Qui veut commencer ? Quoi d'autre ? ...

Scribe : provoque activement et enregistre les décisions d'équipe.

Questions → Où en sommes-nous sur cette décision ? Que faisons-nous ? Sommes-nous d'accord sur cette décision ?

Gardien du temps : Aide l'équipe à garder la cadence sur les séquences que l'équipe s'est donnée.

Questions → Il nous reste 5 minutes ! Nous avons terminé le temps que nous nous étions accordé, je remets 5 minutes ?

Coach de séance : Donne des pistes d'amélioration dans le fonctionnement de la réunion et de la dynamique d'équipe, souvent en fin de réunion. Il fait un feedback sur les processus, l'organisation de la séance mais aussi sur les comportements individuels.

Circulation des rôles

- Les personnes qui endossent un rôle délégué sont **participants** sur le contenu de la réunion
- Faire **circuler les rôles** permet à chacun d'augmenter son leadership et facilite l'échange d'information, le soutien et la coresponsabilité au sein de l'équipe
- Pour une efficacité optimale, le facilitateur reste **neutre** sur le fond



Cadrer un besoin

Et la valeur pour les parties prenantes

- **Attention aux demandes solutions :** très souvent le besoin qui est exprimé est une demande solution (je veux des réunions plus efficaces, que mon directeur informatique s'affirme, que mon équipe soit autonome, que mon équipe devienne agile, former aux méthodes agiles ...)
- **Aller chercher le but et l'engagement du demandeur :**
 - Vous souhaitez que votre directeur s'affirme pour obtenir quoi ?
 - Si votre équipe est autonome qu'est-ce que cela va permettre ?
 - En quoi est-ce important pour vous que les réunions soient efficaces ?

Exemple : Remember the future



User story

Un objet de conversation

1

En tant que ...
Je suis satisfait / content de ...
Parce que ...

2

La preuve constatable est ...
Et la valeur estimée est ...

Concevoir un processus participatif

- **Départ** : quelqu'un a une idée, apporte un projet impliquant la participation de certains groupes, il lance un appel
 - **Réunions de réflexion** : à partir de l'intention du porteur de projet, clarification collective de la raison d'être du projet
 - **Identifier** l'équipe porteuse du projet, le processus de préparation, les aspects logistiques (financiers ?)
- Le processus même de clarification permet à ces membres de s'engager avec conscience et à l'équipe de se souder autour du portage de projet.



Concevoir un processus participatif

Conception du processus participatif

- **Formuler les questions clés** sur lesquelles l'équipe va engager le groupe de participants (ce qui va être exploré, leur formulation engage les participants dans une réelle exploration)
- **Choisir les méthodologies** qui permettront le mieux d'ouvrir le champs d'exploration et d'en récolter les fruits

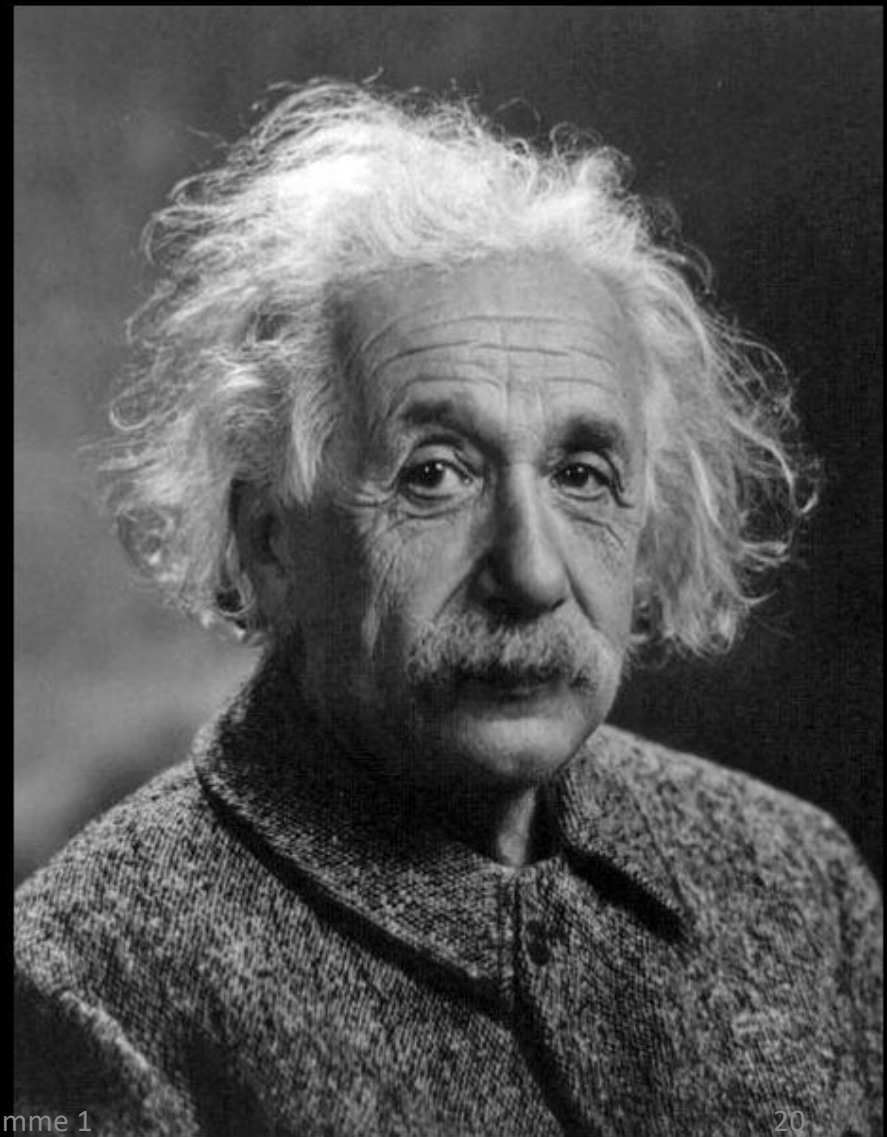
Invitation envoyée à l'avance aux participants pour qu'ils comprennent ce à quoi ils sont invités et se préparent à venir y contribuer.



Pourquoi chercher LA question centrale ?

« Si j'avais une heure pour résoudre un problème dont dépend ma vie, j'utiliserais 55 minutes pour formuler la bonne question. »

Albert EINSTEIN



Canevas d'un atelier

Contexte : raisons de la tenue de cet atelier ?

Objectif : résultats livrables attendus ?

Intention : Quelle expérience faire vivre au groupe

Etapes :

- Temps
- Consignes et questions
- Type de structure
- Réflexion
- Groupe, binôme individuel
- Collecte
- Confrontation ...

Visuel attendu

Quel résultat visuel est attendu en fin de cet atelier ?

Matériel

- Stylo, feutres, paperboard, feuille A4 ...
- Affichage des consignes déjà écrites
- Chevalets, posters

Analyser : traitement

- Rassembler tous les documents de participants
- Transcrire les résultats au propre
- Classer, revoir les photos
- Traiter les résultats par séquence
 - Qui a dit quoi ?
 - Quelles tendances se dégagent ?
 - Qu'est-ce qui est une surprise ou une aberration ?
- Restituer une synthèse par catégorie ou étape



Analyser : débrief avec les observateurs

- Pour capturer des idées « oubliées »
- Grouper les notes selon les étapes et catégories
- Garder ce qui est le plus important
- Inclure les aspects négatifs, mais aussi les aspects positifs
- Examiner les commentaires et verbatims
- Se poser la question du sens
 - Y a-t-il des tendances qui se dégagent ?
 - La solution proposée est-elle viable ?



Analyser : débrief sur le ou les exercices

Demander aux parties prenantes et aux participants :

- Ce qui a fonctionné si bien que vous devez le faire à nouveau
- Ce qui a mal marché que vous devriez éviter de faire à nouveau
- Ce qu'il faudrait essayer différemment et pourquoi



Partage des résultats

- Pour que vos séances répondent à vos objectifs
- Être prêt à accepter le jugement de vos collaborateurs
- Communiquer ces résultats
- Définir si le produit, la fonctionnalité a encore besoin d'être approfondie ...



En résumé

En tant que facilitateur :

- Qu'avez-vous appris : 3 choses essentielles que vous allez appliquer ?
- Qu'allez-vous adapter ou modifier de l'existant ?
- De quoi avez-vous besoin pour le futur ?



A group of four people (three men and one woman) are gathered around a table, smiling and stacking their hands in a circle. The background is a blurred indoor setting with a brick wall and a window.

Initiation UX 3/3 Facilitation

DDO / Programme 1