



MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Compilation de facilitation

Exercices inspirés du design thinking pour s'aider dans la conception
de déroulés de session de travail collaboratif

Introduction

Ce catalogue de facilitation vous sera utile si :

- vous débutez dans la facilitation et souhaitez découvrir des modalités de travail collaboratif,
- vous êtes un peu plus aguerri dans le domaine et voulez trouver un peu d'inspiration pour renouveler votre approche !

Vous y trouverez des exercices correspondant aux besoins les plus couramment rencontrés dans les équipes de travail, classés par types de besoins.

Pour rappel, ces exercices ne sont que des segments qui forment un tout cohérent lorsque insérés dans le cadre d'une session de travail collaborative structurée de manière à adresser efficacement les problèmes évoqués par le commanditaire de la session.

La structuration d'une session de travail collaboratif suit généralement les grandes phases suivantes, consacrées sous différents noms - nous reprenons ici le vocabulaire employé par la méthode dite "Creative Problem Solving" :

- temps de rencontre des participants : accueil, prise de parole officielle si besoin est, brise-glace, énonciation des consignes de travail, afin de mettre les participants dans les bonnes conditions nécessaires à leur production,
- 1er temps sur le fond, dit de clarification : il s'agit d'explorer le sujet dont il est question et formuler le(s) problème(s) que l'on souhaite résoudre,
- 2nd temps de transformation : il s'agit de passer à l'idéation et à la formulation de solutions,
- 3ème temps de mise en œuvre : les participants sont invités à formaliser un plan d'action pour mettre en œuvre la ou les solution(s) acceptée(s) collectivement,
- conclusion de l'échange : pour prendre du recul sur ce qui a été fait, tant sur le fond du sujet que sur la forme, c'est-à-dire le processus de travail.

Ces grandes phases sont généralement abordées selon deux modes de pensée :

- pensée dite divergente : il s'agit de générer des options sans retenue et jugement. Le but est de chercher la quantité plutôt que la qualité, des idées originales et surprenantes, et ne pas hésiter à rebondir sur les idées des autres en les complétant ou les associant.
- suivie de la pensée dite convergente : il s'agit de collectivement faire les bons choix parmi la quantité d'idées générées. L'objectif est d'améliorer les idées émises, de les sélectionner selon des critères à définir, à répondre au problème et ses enjeux.

Enfin, sachez que si vous avez besoin de plus d'inspiration, de nombreuses banques d'exercices de facilitation existent en ligne ! Vous retrouverez de nombreux exemples en fin de document où nous avons cité les sources utilisées pour constituer ce catalogue.

Vous cherchez des brises-glace ou exercices d'atterrissage :

Retrouvez le catalogue dédié les référençant...

- disponible au téléchargement ici :
<https://www.education.gouv.fr/sites/default/files/2022-06/110bis-brise-glace-atterrissage-115025.pdf>
- sur l'espace Osmose dédié aux labs d'académie !

Sommaire

COMPRENDRE SES USAGERS	9
ANIMER UN TEMPS D'ÉCHANGE SUR DU FOND	16
FAIRE UN ÉTAT DES LIEUX, CERNER L'ENVIRONNEMENT D'UN PROJET, FAIRE UNE RÉTROSPECTIVE.....	23
S'INSPIRER	32
FORMALISER LE PROBLÈME À TRAITER, SE POSER LES BONNES QUESTIONS.....	32
PARTAGER UNE VISION COMMUNE.....	38
IDÉATION, FORMALISATION DE SOLUTIONS	49
PRIORISER.....	54
S'INSPIRER	58
PROTOTYPER.....	58
PASSER DE LA THÉORIE DE LA SOLUTION À LA PRATIQUE ET SA MISE EN ŒUVRE	58
CONCEVOIR UN PLAN D'ACTION	64
EXERCICES DE PROSPECTION, ENVISAGER LE FUTUR.....	70
TESTER SA SOLUTION	74
MÉTHODE	78
Bibliographie / Sitographie	83
Table des matières	89

Les incontournables

Des incontournables pour nous, pourquoi ?

- car ils sont faciles à mettre en œuvre,
- ils s'adaptent facilement à des sujets de fond différents,
- ils couvrent les besoins essentiels lorsqu'on débute en facilitation,
- ils offrent des perspectives d'animation assez différentes !

Personae & Carte d'empathie - *Comprendre les usagers*

Idéal pour se mettre à la place des personnes bénéficiaires ou usagers d'un projet donné et ne rien manquer !

Patch & Nodes – *Animer un temps d'échange sur du fond*

Une modalité de travail parfaite pour allier acculturation de participants sur un sujet donné et travail en groupe sur des objets concrets !

World Cafe – *Animer un temps d'échange sur du fond*

Cette modalité de travail est, quant à elle, adaptée pour traiter de plusieurs sujets de travail connexes en même temps mais en permettant à chacun de contribuer sur tous les sujets.

Business Model Canva adapté – *Faire un état des lieux, cerner l'environnement d'un projet...*

Un exercice pratique pour faire un point complet sur la situation d'une structure ou projet donnée et produire un support les récapitulant !

Speedboat – *Faire un état des lieux, cerner l'environnement d'un projet...*

Un exercice là aussi très complet pour envisager la situation d'une équipe de travail ou un projet, le contexte extérieur dans lequel il se situe et les objectifs qu'il souhaite atteindre !

SWOT – *Faire un état des lieux, cerner l'environnement d'un projet...*

Similaire au DIKA dans son animation, lui aussi est utile pour faire le point et formuler des pistes de solutions à propos d'un projet donné !

Photolangage - *S'inspirer*

Parfois les images sont plus fortes ou adaptées que les mots pour échanger !

Golden Circle - *Partager une vision commune*

Exercice permettant de formuler ensemble le "pourquoi" nous faisons ce que nous faisons, "comment" nous le faisons et avec "quoi".

Train & wagons - *Idéation, formalisation de solutions*

Un grand classique pour engager une phase d'idéation en collectif !

Regroupement d'idées - *Prioriser*

Le second indispensable qui deviendra un automatisme pour tout facilitateur souhaitant y voir plus clair dans une pléthore d'idées !

Vote à points - *Prioriser*

Un indispensable à maîtriser pour que la priorisation devienne un réflexe !

Créer sa boîte - *Prototypage*

On sait que passer au prototypage d'une idée n'est pas toujours simple, c'est pourquoi nous vous proposons cet exercice tout terrain, applicable à tous les sujets et ne nécessitant que très peu de matériel !

DIKA - *Méthodes*

Un exercice très simple à mettre en œuvre, très utile pour facilement faire le bilan d'un processus de travail et proposer des solutions à explorer !

Retrouvez à cette adresse les supports prêts à imprimer pour les exercices dits incontournables :



<https://www.education.gouv.fr/sites/default/files/2022-05/110bis-facilitation-incontournables-114065.zip>

Avant de se lancer dans le vif du sujet, une ou deux définitions de mots qui reviennent souvent dans le catalogue et qui méritent d'être explicités !

Template

Les templates visuels (mots anglais communément employé dans le milieu des facilitateurs graphiques) sont des supports visuels créés à l'avance, sur mesure en fonction d'un exercice. Ils sont utilisés par les participants lors de la session et sont destinés à recueillir, structurer et valoriser les idées des participants du groupe. Est utilisé comme synonyme durant ce catalogue le terme "canevas".

Persona

Dans les champs de la conception centrée sur l'utilisateur ou du marketing, un persona est une personne fictive dotée d'attributs et de caractéristiques sociales et psychologiques et qui représente un groupe cible (on entendra aussi parfois parler de buyer persona).

L'utilisation de personae vous permet de comprendre la logique de vos cibles, vos usagers. Identifier avec précision les problématiques de ses cibles, leurs freins, leurs habitudes et/ou leur mode de pensée vous permettra de proposer l'offre ou la réponse aux besoins la plus pertinente.

Catalogue d'exercices inspirés du design thinking

Vous cherchez des brises-glace ou exercices d'atterrissage :

Retrouvez le catalogue dédié les référençant...

- disponible au téléchargement ici :
<https://www.education.gouv.fr/sites/default/files/2022-06/110bis-brise-glace-atterrissage-115025.pdf>
- sur l'espace Osmose dédié aux labs d'académie !

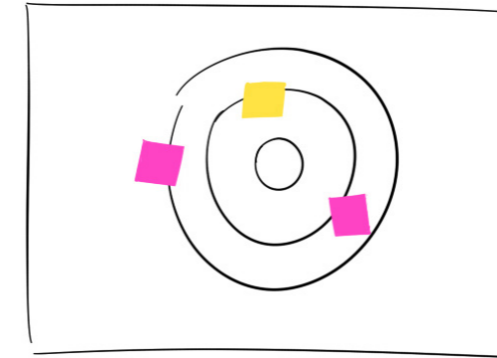
Retrouvez les supports des exercices dits incontournables prêts à imprimer ici :

<https://www.education.gouv.fr/sites/default/files/2022-05/110bis-facilitation-incontournables-114065.zip>

COMPRENDRE SES USAGERS

Pour se mettre à la place des personnes que l'on souhaite toucher

Ecosystème d'un projet



Difficulté : ★★

Durée de l'exercice : 45 min

Nombre de participants : 5 - 50

Matériel : post-it, stylos

Support prêt à imprimer disponible

Faisable en distanciel

Principe de l'exercice : lister tous les publics concernés de près ou de loin par le projet. Les objectifs sont d'en déduire les cibles prioritaires, acteurs majeurs du projet pour définir **des personae** pertinents et se centrer sur leurs besoins ou leur rôle pour concevoir la solution.

Comment ça marche : à réaliser en groupe de 5-7 personnes, avec mixité des profils (prévoir un temps de restitution s'il y a plusieurs groupes). Les participants doivent désigner les différents publics concernés par le projet et les placer sur une cible. L'enjeu est d'être le plus exhaustif possible et de dresser un état des lieux de la situation actuelle.

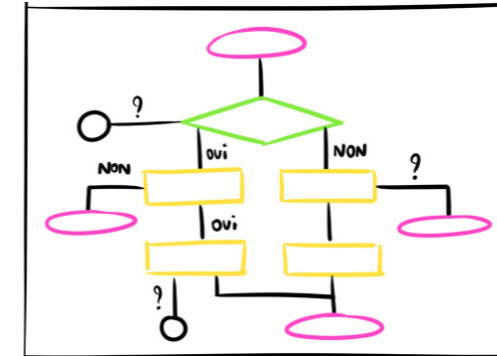
- **Conception :** après avoir énoncé la consigne, le facilitateur lance l'exercice en demandant quel(s) est ou sont les publics impliqués et/ou touchés par le projet. Les participants listent puis placent les publics sur la cible : plus ils sont proches, plus ils sont centraux/majeurs, plus ils sont éloignés, plus ils sont secondaires.
- **Formalisation :** les participants doivent formaliser les interactions suivantes :
 - entre les différents publics et eux (porteurs du projet),
 - entre les différents publics entre eux si pertinent,
 - identifier si des publics vont gagner en importance ou non au fil du temps et

les implications potentielles sur les relations.

- **Sélection** : les participants désignent les "publics majeurs" du projet, afin de savoir à qui est destinée la solution (idéalement pas plus de 5-6 publics). Il s'agit de désigner les publics les plus stratégiques, ceux qui sont les plus cohérents et touchés par le projet. Le facilitateur instaure la discussion en demandant des précisions et peut pointer les éventuelles incohérences. Il reste à l'écoute pour, si besoin, catégoriser/rassembler les publics suivant une même caractéristique (acteurs mettant en place administrativement le projet, acteurs bénéficiaires du projet...), en fonction de leurs interactions.

Parcours utilisateur & Flowchart

Faisable en
distanciel



Difficulté : ★★ ★

Durée de l'exercice : 20 - 45 min

Nombre de participants : 5 - 15

Matériel : support d'écriture (physique ou virtuel)

Principe de l'exercice : consiste à représenter le parcours utilisateur dans le projet / jusqu'au projet par une cartographie visuelle. Comment l'utilisateur final interagit avec le projet/solution ? Les objectifs sont de formaliser le parcours de l'utilisateur jusqu'au projet/solution, pour aider à prendre des décisions concernant ce qui doit être changé, amélioré ou poursuivi.

Comment ça marche : le facilitateur prend la main pour écrire le parcours. Il commence par écrire le sujet de réflexion convenu avec les participants (à savoir le parcours à décortiquer pour amener l'utilisateur jusqu'au projet ou solution), puis il demande aux participants de lui dérouler le fil du processus.

Chaque étape est entourée d'une forme symbolique :

- une étape dans un rond est un début ou une fin de phase ;
- dans un rectangle pour un processus ;
- en parallélogramme pour une décision.

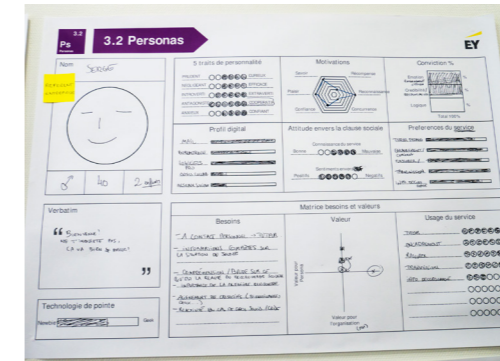
Son rôle sera également, en tant que personne extérieure, de poser les questions nécessaires pour formaliser le parcours de manière complète et claire. Lorsqu'un problème ou blocage est rencontré il essaie de cerner pourquoi, et peut le mettre entre parenthèses pour continuer le

processus, mettre en avant qu'est-ce qui fait que le processus continue/arrive à son terme.

Une fois le parcours formalisé, le facilitateur relit le parcours pour voir s'il est complet, s'il y a besoin de le compléter/clarifier/accueillir les remarques des participants puis, avec leur aide, place les personae le long du processus.

Ce parcours formalisé permet au facilitateur de demander aux participants ce qui doit être retravaillé : est-ce le parcours en lui-même qui doit être modifié (simplifié, fluidifié...), ou est-ce qu'un point du parcours bloque et qu'il nécessiterait une solution pour le rendre opérationnel... ? Lors des échanges, il prend note des points soulevés par les participants et va en dégager une problématique : cette dernière formule le problème que vont devoir résoudre les participants lors de la phase de prototypage.

(Les) personae : profils types des usagers



Difficulté : ★

Durée de l'exercice : 30 min

Nombre de participants : 5 - 50

Matériel : template personae

Faisable en
distanciel

Support prêt
à imprimer
disponible

Principe de l'exercice : définir les profils types des usagers qui sont au cœur du projet, de la solution... Les objectifs sont de s'immerger dans la peau du public cible pour concevoir une solution adaptée et de comprendre ses problématiques (besoins, contraintes, caractéristiques), pour mieux concevoir cette solution.

Comment ça marche : à l'aide d'un template, le facilitateur va demander aux participants de réaliser un persona représentatif de chacun des publics visés par le projet (par exemple comme définis plus tôt lors de l'exercice «Écosystème»). **Un persona est un personnage crédible, réaliste issu du public cible**, dont les participants vont définir la personnalité, les motivations, le rapport émotionnel ou logique au projet, ses besoins, la valeur-ajoutée du projet pour lui et ses usages conventionnels (outils numériques etc).

1. Constituer des groupes de travail de 4-5 personnes par persona, aux compétences et profils mixés,
2. Normalement, pour constituer les personae, des entretiens avec de réels usagers devraient être menés en amont et restitués/synthétisés par les groupes de travail. Pour des délais plus contraints, on peut directement inviter des personnes incarnant le profil recherché et les interroger, cependant le but n'est pas de remplir

le template de leurs informations à elles, mais de s'en inspirer pour construire un personnage représentatif, standard, plus « universel ».

3. Se mettre d'accord sur la représentativité des personae. Est-il représentatif dans 90% des cas, relativement typique, qui va aiguiller sur le processus global à mettre en place, ou sur un cas atypique qui va révéler les dysfonctionnements du système ?
4. Remplir en sous-groupe les supports et faire une restitution collective des personae.
5. À l'issue de l'exercice, le facilitateur va amener les participants à ne retenir qu'un ou deux personae qui concentrent le plus de problèmes.

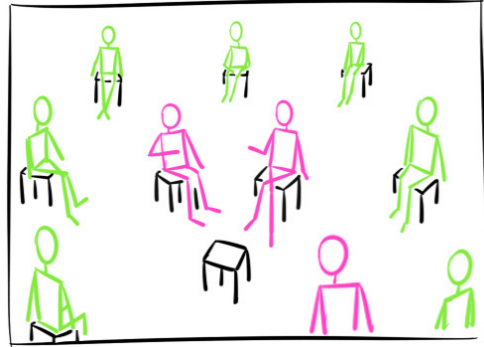
Exemples de catégories pour caractériser un persona (à adapter autant que de besoin) :

- Nom, Prénom / âge / autre caractéristique pertinente d'identification,
- Verbatim : une phrase le décrivant ou décrivant son rapport au projet,
- 5 traits de personnalité : pour décrire humainement le persona (est-il plutôt prudent ou curieux ? etc.),
- Motivation : envers le projet, le service...
- Profil numérique : ses compétences numérique, les services ou sites qu'il utilise ou préfère,
- Attitude envers le projet : connaît-il bien le projet ou non (est-il débutant, adepte, expert) ? A-t-il un rapport émotionnel au projet, ou un rapport plutôt logique ?
- Préférence d'usage du projet : qu'est-ce qu'il aime utiliser dans le projet (plus pertinent dans le cas d'un service numérique avec des fonctionnalités),
- Usage du service (peut entrer en opposition avec les préférences) : les fonctionnalités utilisées par l'utilisateur, ce qu'il utilise le plus,
- Besoin : vis-à-vis du projet, des difficultés qu'il rencontre et que peut résoudre le projet,
- Valeur : quantifier la valeur qu'a le projet pour le persona (est-ce plus ou moins utile ou important pour lui).

ANIMER UN TEMPS D'ÉCHANGE SUR DU FOND

Utile pour organiser des temps d'appropriation de sujets de fond

(Le) fish bowl



Difficulté : ★

Durée de l'exercice : 1h - 1h30

Nombre de participants : 20 - 100

Matériel : de quoi noter

Faisable en
distanciel

Principe de l'exercice : permettre l'approfondissement ou l'exploration d'un sujet, d'une problématique donnée avec un grand groupe de personnes au moyen d'une discussion ouverte.

Comment ça marche : préparez en amont...

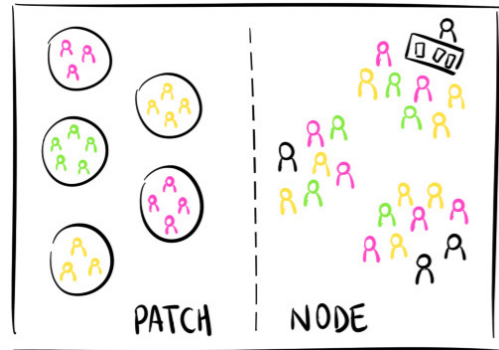
- la configuration de la salle : plusieurs rangées de chaises en cercles concentriques, 4-5 chaises au centre de ces cercles,
- le matériel : de quoi prendre des notes pour les participants, éventuellement des micros pour les chaises du milieu,
- la matière intellectuelle : préparer quelques grandes questions sur le sujet traité (exemples : quelles seraient les conditions à mettre en place ou les solutions à envisager pour relever ce défi ? Qui pourrait vous appuyer et contribuer à relever ce défi et comment ?),
- le lancement de l'exercice : parmi les participants, repérer 3-4 personnes pour prendre la parole en 1er.

Pour mener l'exercice :

- le facilitateur invite ces 3-4 personnes repérées en amont à se mettre au centre du cercle (pour la métaphore, ce sont les poissons) en laissant une chaise vide. Elles seront les premières à discuter de la première question à l'ordre du jour.
- expliquez au groupe les consignes à suivre : une première question est lancée au groupe (de poissons) invités à discuter de la question de manière naturelle (ne pas prendre la parole l'un après l'autre mais discuter spontanément du sujet). Durant la discussion, toute personne à l'extérieur du cercle de discussion (présente dans le bocal) souhaitant le rejoindre le peut - en contrepartie un poisson doit laisser sa place. Seuls les poissons discutent ; les personnes extérieures restent silencieuses et sont invitées à prendre des notes.
- dans certaines variantes de l'exercice elles peuvent réagir silencieusement par un code gestuel convenu à l'avance : d'accord, pas d'accord, hors-sujet, sujet déjà abordé.
- la 1ere question est lancée et les participants sont invités à s'exprimer pendant 20 min. le facilitateur reste le plus discret possible durant ce temps, n'intervenant que pour recentrer la discussion si besoin est,
- le facilitateur pose la seconde question, échanges durant 20 min selon les mêmes modalités,
- le facilitateur invite les participants du bocal à exprimer leurs remarques et prend en note sur un support durant 15 min.

Patch & Nodes

Faisable en
distanciel



Difficulté : ★★

Durée de l'exercice : 1h30

Nombre de participants : 20 - 50

Matériel : de quoi noter (et exposer)

Principe du format : alterner les moments de réflexion/production et les moments de réflexion/acclturation pour produire un élément de manière collaborative, qui nécessite un temps de construction plus long.

Patch : moment de **réflexion/production** sur un sujet plus ou moins centré. Groupes constitués en amont.

Node : moment de **réflexion/acclturation** en différents ateliers abordant des sujets connexes. Les participants s'y inscrivent de manière volontaire.

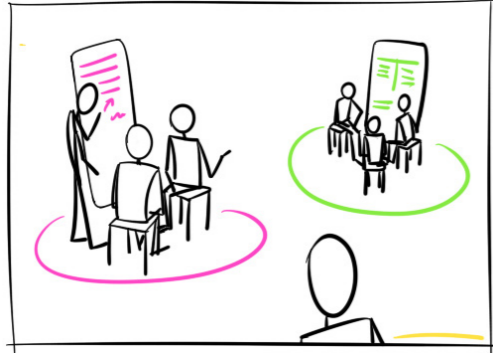
Comment ça marche :

- prévoir le découpage du travail sur le sujet du patch pour permettre à la fois une réflexion sur les points clés, les points de difficultés et les axes de l'élément à construire, pour arriver à quelque chose de tangible qui balaie les points importants de la réflexion.
- la session de travail alterne entre les moments de patchs, qui servent à construire, et les nodes, des moments d'ateliers simultanés d'acculturation qui servent à respirer entre deux constructions, réfléchir à d'autres points qui sont liés au sujet du patch et qui permettent un lieu d'échange sur ces points dédiés, qui ne vient pas entraver la réflexion sur le patch.

- le patch, comme le node, est géré par un facilitateur qui facilite la réflexion et la documentation, et qui mène la réflexion (et/ou anime les prises de parole entre les participants).
- La documentation se fait par le(s) support(s) (plume, pad...) remplis au fur et à mesure. Le facilitateur facilite et documente, et en fonction de la taille des groupes une seconde personne dans le groupe des participants peut aider à la documentation (tout le groupe peut aussi être mis à contribution).

World café

Faisable en
distanciel



Difficulté : ★

Durée de l'exercice : 1h - 1h30

Nombre de participants : 20 - 50

Matériel : de quoi noter (tableau plume
et post-its par exemple)

Principe du format : travailler sur une thématique complexe suivant différents angles de réflexion, et ce de manière collaborative.

Comment ça marche : les participants travaillent en sous-groupes et vont progressivement durant le temps de l'atelier contribuer aux différents angles de réflexion.

1. les participants sont scindés en plusieurs groupes de travail,
2. tour 1 (20 min environ) : chaque groupe travaille sur une première problématique précise issue d'un sujet plus global (exemple de thématique : mener des projets environnementaux dans les tiers-lieux éducatifs / problématiques : quels sujets aborder avec les élèves ? Quelles sources de financement ? Comment mener des projets à l'échelle de l'établissement, quel intérêt ? etc.). À la fin du 1er tour, un facilitateur ou un membre du groupe reste sur l'atelier pour restituer le contenu des échanges au prochain groupe,
3. le principe est que chaque groupe tourne sur un autre atelier et reprend la réflexion là où elle s'est arrêtée pour la compléter, l'approfondir etc. Le facilitateur ou la personne ressource qui reste sert à présenter le fil de la réflexion, à donner le contexte et les idées ressorties à chaque nouveau groupe pour qu'il comprenne

ce qui s'est déjà dit et avance sur la problématique,

4. pour cela, on découpe des temps de travail dont la durée se réduit au fur et à mesure, car plus les groupes défilent, plus le sujet doit avoir normalement été réfléchi, enrichi. Par exemple, on peut passer de 15 min à 10, 8, 5, 3. Ceci doit être pensé en fonction du temps total dédié à l'atelier et au nombre de groupes,
5. l'objectif est que chaque groupe passe par toutes les problématiques, et reboucle à la fin avec le sujet sur lequel il a commencé. À ce second moment, il ne participe pas et assiste seulement à la restitution du facilitateur, pour voir comment le sujet a été enrichi par la participation des autres.

La documentation se fait par le(s) support(s) (plume, pad...) rempli au fur et à mesure. Le facilitateur reste pour faciliter et documenter, en fonction de la taille des groupes une seconde personne peut aider à la documentation.

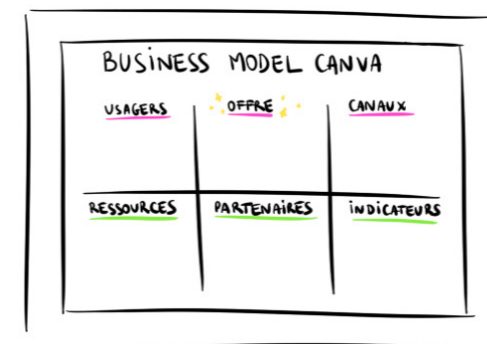
FAIRE UN ÉTAT DES LIEUX, CERNER L'ENVIRONNEMENT D'UN PROJET, FAIRE UNE RÉTROSPECTIVE

Prendre le temps de comprendre la situation de départ avant d'aller plus loin

Business Model Canva adapté au service public

Support prêt
à imprimer
disponible

Faisable en
distanciel



Difficulté : ★★

Durée de l'exercice : 30 min

Nombre de participants : 5 - 15

Matériel : template BMC

Principe de l'exercice : à l'origine, cet exercice sert à retranscrire simplement et avec concision le modèle économique d'une entreprise. Il peut tout à fait être adapté pour cartographier le fonctionnement d'un projet ou d'une structure.

Comment ça marche : les participants remplissent dans l'ordre, pour leur projet/structure, un support faisant figurer les catégories suivantes :

- **les usagers :** vos usagers sont la raison d'être de votre projet et le cœur de toutes vos attentions.
- **offre/proposition de valeur :** votre proposition de valeur apporte une solution à un problème ou satisfait un besoin. L'offre est indissociable de l'utilisateur que vous ciblez, le tandem ainsi créé est le fer de lance de votre projet. Note : celle-ci trouvera d'autant plus de légitimité qu'elle se distingue de ce qui existe déjà dans le domaine (cette distinction peut se trouver dans l'offre proposée, ou dans l'usage qui en est fait, ou encore dans les moyens mis en œuvre...).
- **canaux d'interaction avec l'utilisateur & relation avec l'utilisateur :** il s'agit, d'une part, de tous les moyens de communication et de distribution que vous mettez en

place pour toucher vos usagers. C'est la manière dont votre usager va être en contact avec votre offre. D'autre part, il s'agit de décrire les types de relations que votre projet établit avec vos usagers. C'est au-delà du service rendu, par exemple : assurer la fidélité de vos usagers, en acquérir de nouveaux, faciliter la prise de contact des usagers avec vous...

- **ressources clés** : il s'agit de tous les moyens matériels, immatériels, humains, et financiers que votre projet doit réunir pour produire une offre répondant aux attentes de vos usagers. Les ressources clés peuvent appartenir au projet, être louées ou obtenues auprès de partenaires clés.
- **partenaires clés** : ce sont les alliés extérieurs de l'entreprise grâce auxquels vous pourrez faire évoluer et améliorer votre offre.
- **indicateurs de réussite** : ce sont les indicateurs, tangibles ou intangibles, quantitatifs ou qualitatifs, qui vous permettent de constater si votre offre de service répond bien aux besoins de vos usagers.

Modèle PESTEL

Difficulté : ★★★

Durée de l'exercice : 45 min

Nombre de participants : 20 - 60

Matériel : support d'écriture

Principe de l'exercice : grille d'évaluation des facteurs externes qui viennent influencer une structure.

Note : le modèle est mis à titre d'exemple pour inspirer d'autres grilles, car en l'état il n'est pas forcément pertinent pour l'évaluation d'un service, projet... N'hésitez pas à le faire évoluer et à en proposer des adaptations qui augmenteront cette ressource !

En gras ci-dessous est proposé des pistes de transformation.

Comment ça marche : les participants vont, en petit groupe, recenser tous les facteurs d'influence en fonction de la grille d'analyse suivante :

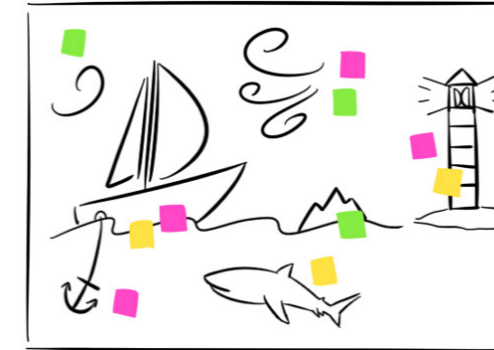
- **P / politique** : les décisions prises par les instances politiques (gouvernement, Union Européenne, organisations mondiales...),
- **E / économie** : les indicateurs de santé macro-économique (taux de croissance, chômage...) qui indiquent des tendance de fond en matière de consommation - on peut imaginer compléter/substituer ici par une analyse financière du service/projet,
- **S / social** : l'évolution de la population et de ses caractéristiques (pyramide des âges, comportements et références socioculturelles...) qui participent à créer de nouveaux comportements d'achat - on peut simplement voir ici les impacts sur les nouveaux usages/attentes concernant le service, le projet,
- **T / technologie** : les avancées technologiques qui viennent fragiliser le leadership technique des acteurs déjà présents - peut-être cela peut être converti en analyse

comparative des ressources technologiques disponibles en interne et ce qui se fait dans le même domaine dans le privé, ce qui est disponible sur le marché...

- **E / écologie** : les nouvelles normes, règles, comportements en vigueur concernant le développement durable,
- **L / législation** : l'ensemble des lois et règlements impactants le cadre législatif dans lequel le projet évolue (code du travail, marchés...) qui peuvent entraîner des impacts sur la mise en place administrative avec d'éventuelles lourdeurs, charges supplémentaires, facilitation de certains processus...

Une fois la grille renseignée par les participants, ils doivent regrouper les faits qui indiquent des tendances structurelles, puis déterminer si ces tendances ont un effet positif ou négatif sur la structure évaluée et de quelle manière.

Speedboat



Difficulté : ★

Durée de l'exercice : 30 min

Nombre de participants : 5 - 15

Matériel : template speedboat, post-its

Support prêt
à imprimer
disponible

Faisable en
distanciel

Principe de l'exercice : faire une représentation imagée du projet et de son avancée. L'exercice peut être réalisé selon plusieurs angles de vue : il peut permettre de faire une rétrospective du projet, ou un état des lieux à une date donnée, ou un planning prévisionnel de ce qui est à faire. Les objectifs sont :

- d'harmoniser la vision des participants sur le projet,
- de collecter les éléments porteurs et les éléments bloquants du projet pour faire un état des lieux de la situation, selon le maximum de points de vue possibles.

Comment ça marche : le facilitateur présente le principe de l'exercice : sur un support figure un bateau, qui servira de métaphore filée durant tout l'exercice, et l'objectif est que les participants contribuent un maximum sur toutes les rubriques figurant sur le support. La métaphore est la suivante : le bateau (projet et/ou équipe projet) doit aller vers le phare, son objectif. Pour cela, les participants vont désigner quels sont...

- **les vents favorisants** : qu'est-ce qui aide au quotidien le projet à avancer ? (ressources etc.),
- **les ancres** : les freins au bon déroulement du projet, mais qui sont inhérents à celui-ci, ils peuvent être levés (plus ils sont au fond, plus ils sont lourds et/ou importants),

- **les rochers** : les problèmes qui peuvent bloquer le projet mais sur lesquels on a pas la main, donc à contourner (les obstacles éventuels, les risques à anticiper),
- **les vents contraires** : les forces qui s'opposent au projet (ce peut être d'autres initiatives, de la concurrence...),
- **les requins** : les menaces qui peuvent mettre en péril le projet (les initiatives nuisibles faites pour contrer le projet, là où les vents contraires ne visent pas spécifiquement le projet),
- **les îlots** : les étapes intermédiaires pour arriver à l'objectif (le phare),
- **les bouées** : ce qui peut sauver ou aider le projet,
- **les cartes postales** : elles peuvent être utilisées par le facilitateur pour forcer les participants à synthétiser leur propos. Le but est d'y expliquer ce que l'on compte faire à quelqu'un qui ne serait pas là.

Note : les catégories ci-dessus sont à adapter en fonction de votre contexte - toutes ne seront pas utiles à faire faire à vos participants.

En cas d'utilisation pour une rétrospective : les catégories pertinentes sont renseignées pour faire le bilan d'une phase passée du projet. Pour cela, le facilitateur détermine avec le groupe la phase temporelle dont il est question (le projet il y a 1 mois, 1 an...).

De nombreuses variantes sont possibles en utilisant une autre métaphore visuelle. Nous vous proposons celle de "la bicyclette" relevée par le 110 bis Bretagne, que nous trouvons intéressante pour couvrir d'autres champs de réflexion :

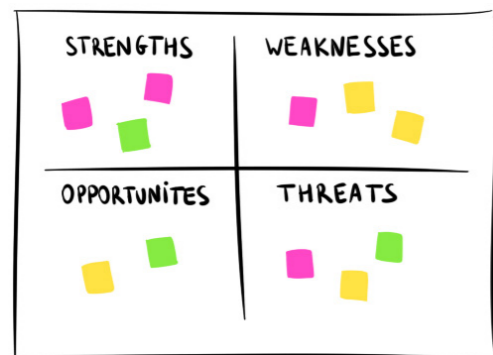
- le guidon : ce qui me guide,
- la sonnette : ce qui m'alerte,
- les freins : ce qui me freine,
- l'éclairage : ce qui m'éclaire,
- la roue avant : ce qui me fait avancer,
- les pneus : ce sur quoi je m'appuie,

- les pédales : ce sur quoi je porte mon effort,
- les dérailleurs : les relais,
- la roue arrière : ce dont je me protège,
- le garde-boue : ce qui me protège,
- le porte-bagages : mes bagages,
- la selle : ce sur quoi je me repose,
- le cadre : mon cadre.

SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats)

Support prêt
à imprimer
disponible

Faisable en
distanciel



Difficulté : ★

Durée de l'exercice : 30 min

Nombre de participants : 5 - 100

Matériel : support d'écrite ou
template SWOT

Principe de l'exercice : définir les forces et faiblesses d'un système, d'une structure.

Comment ça marche : un support faisant figurer les 4 axes suivants est présenté aux participants, dont l'objectif est de noter le maximum de points en rapport avec chacun des axes :

- **strengths (forces) :** quels sont les arguments, les points forts, les atouts du projet ?
- **weaknesses (faiblesses) :** quelles sont les difficultés, les obstacles auxquels il doit faire face, ses défauts ?
- **opportunities (opportunités) :** quelles sont les pistes à explorer, les changements à venir qui peuvent jouer en sa faveur ? (environnement technique, technologique, social, juridique, évolution du côté de l'utilisateur...)
- **threats (menaces) :** quels sont les dangers, les points d'attention auxquels il faut veiller pour ne pas voir le projet s'arrêter ?

Une manière simple de mettre en œuvre l'exercice est de demander à tous les participants de contribuer d'abord individuellement, puis en plénière de relire les contributions pour un axe pour prendre connaissance des idées de chacun, rassembler celles se rassemblant, expliciter les contributions et compléter si besoin est, avant de passer à l'axe suivant et ainsi de suite.

S'INSPIRER

Voir autrement une situation donnée et/ou découvrir des bonnes pratiques mises en œuvre par d'autres

Démos éclairs

Difficulté : ★

Durée de l'exercice : 20 min

Nombre de participants : 5 - 20

Matériel : support d'écriture

Principe de l'exercice : s'inspirer de ce qui se fait ailleurs lors d'une phase d'idéation.

Comment ça marche : demander aux participants de trouver individuellement 3 grandes entreprises, projets, solutions inspirantes et de saisir les idées qui leur ont plu sur une feuille A4 (une feuille par source d'inspiration), c'est-à-dire de noter des mots-clés, faire une représentation graphique (schéma, croquis...). Une fois le temps imparti arrivé à son terme, chacun présente ses idées aux autres (en petit groupe un format en plénière peut fonctionner, si on dépasse 6 personnes, il est préférable de restituer en sous-groupe).

Photolangage personnel et variantes

Faisable en
distanciel



Difficulté : ★

Durée de l'exercice : 5 min + 3 min par participant

Nombre de participants : 5 - 100

Matériel : ensemble d'images en rapport avec le thème de la session

Principe de l'exercice : proposer un moment à la fois d'inspiration et de partage assez personnel, pour amorcer une réflexion autour d'une thématique.

Comment ça marche : En amont de l'atelier, préparez un certain nombre de photos/images en rapport avec votre thématique du jour (3 fois plus de photos que de participants).

Conseil : si possible, élargissez votre collecte à des sujets connexes ou remis en question par votre thématique, afin d'élargir les perspectives des participants (exemple : si le sujet est "numérique", il peut être intéressant de sélectionner des images en rapport avec différentes formes de technologies (tablettes, ordinateurs, smartphones, VR, robots, interfaces futuristes issues de films etc.), mais aussi des sujets remis en question/impactés par la numérisation (métiers automatisés, algorithmie, handicap, travail à distance, cybersécurité, traitement des données personnelles et datasciences, image numérique...).

Énoncez les règles de l'atelier : ce qui se dit dans le groupe reste dans le groupe, être bienveillant et écouter les autres, être sincère dans sa prise de parole, faire son choix le plus spontanément possible (si une même image est choisie par deux participants chacun s'exprimera à son sujet)

Ensuite :

- Proposez dans un premier temps aux participants de choisir une ou deux images parmi celles présentées qui pour lui représente le mieux la thématique/fait du sens pour lui ou lui "parle" le plus. Le choix se fait en silence.
- Le facilitateur choisit également une photo, pour rassurer les participants et favoriser l'identification aux participants.
- Le groupe se rassemble et chacun s'exprime 3 min sur sa/ses photo(s). Chacun est libre d'en raconter ce qu'il veut (anecdote, préoccupation générale, étonnement...).

Quelques variantes de l'exercice du photolangage :

Avec une même curation de photos/images en rapport avec une thématique (éventuellement augmentée d'autres supports), d'autres exercices sont possibles : séquence d'inspiration en vue d'une production sur le sujet, séquence réflexive...

Les participants consultent une curation de photos / infographies / extraits d'articles sur une thématique donnée...

- ...en vue d'un débat : les participants tirent au sort, en amont de l'exercice, une position à défendre (pour, contre sur un sujet par exemple), puis consultent la curation en vue de préparer leurs arguments. Ensuite, les participants sont rassemblés en plénière pour débattre (petits groupes simultanés ou un groupe face à un public).
- ...en vue de l'idéation d'un nouveau service à rendre à l'utilisateur : sélection par chacun des participants d'une photo représentant une bonne pratique/un espoir/ un élément à intégrer dans la conception à venir, et/ou d'un travers/écueil à éviter.
- ...en vue de définir les valeurs au centre d'un projet à mener : les participants, après consultation de la curation, et de l'éventuelle sélection d'un élément signifiant, réfléchissent ensemble à ce qui est important pour eux et pour le projet à mener.
- ...etc. en fonction de l'objectif de votre séquence/session !

Situation analogue

Faisable en
distanciel

Difficulté : ★ ★ ★

Durée de l'exercice : 30 min

Nombre de participants : 5 - 50

Matériel : support d'écriture,
ensemble d'images

Principe de l'exercice : proposer un exercice de réflexion/analyse sur un sujet qui n'est pas le sujet principal du jour, mais qui permet aux participants de s'inspirer/réfléchir à un système avec du recul...

Comment ça marche : le principe est de donner à des participants un sujet à décortiquer sous forme de question/situation dont il leur faut comprendre le pourquoi, le comment et/ou les conséquences/etc (environ 10 minutes par groupes ou individuellement, suivi d'un débrief en plénière).

Toute la difficulté réside à choisir un sujet qui soit à la fois décorrélé de leur quotidien et qui permet une liberté de réflexion MAIS qui fasse écho aux considérations du jour pour que l'exercice ne soit ni vain ni gratuit.

Exemples :

- Pourquoi tout le monde porte des bottes en hiver ? → car c'est une solution commode, universelle, pas chère qui répond au besoin primaire de se protéger du froid, cela peut faire réfléchir **aux normes sociales** (on met des bottes aussi parce que tout le monde en met, mais c'est aussi lié à un effet de mode car leur style peut changer tous les ans sans remettre en question le concept de base)...
- Pourquoi un célèbre site de e-commerce est le N°1 dans le monde et comment s'y prend-t-il ? → car il propose d'acheter tout au même endroit (produits standards comme plus spécifiques, d'une marque ou de partenaires) et de se le faire livrer à

domicile très rapidement, par des centres de stock et de tri réparti partout sur le territoire, avec une grande division du travail par tâches très codifiées etc... : cela peut faire réfléchir **aux besoins des personnes** et considérer l'importance de tout ce qui facilite la tâche à l'utilisateur/lui fait gagner du temps/lui est pratique, mais aussi à la performance des systèmes logistiques, à la répartition du travail...avec à chaque fois les avantages et inconvénients de ces pratiques (pour les usagers, les employés, la hiérarchie, les partenaires...).

- Comment peut-on améliorer l'expérience de l'embarquement dans un aéroport ? → permet d'évoquer **la situation émotionnelle de l'utilisateur à un moment clé d'un processus** (stressé, parfois désorienté, doit suivre beaucoup de consignes, se déplacer de manière autonome dans un endroit grand plein de monde...), les problématiques liées à l'accueil de public (ne pas faire attendre trop longtemps, préparer les gens en amont dans la queue, que cette queue soit bien matérialisée, ménager des zones de repos et d'attente...) etc.
- etc, on peut imaginer autant de sujets que de contexte de travail ! (ex : un musée, un cinéma, un cabinet de dentiste, un supermarché, un ascenseur, un bateau-croisière, un artisan...).

Il faut savoir que ce genre d'exercice a un impact fort sur l'état d'esprit des participants pour envisager la suite des exercices : en général cela conditionne en partie les réponses/idées qu'ils vont avoir par la suite. Donc il faut choisir le sujet en connaissant un minimum leur profil...

- pour en jouer : si votre public n'est pas très adepte de solutions numériques, il peut être intéressant de les faire réfléchir à ce genre de sujet pour qu'ils appréhendent leur potentiel (ex : paiement sans contact et par téléphone, applications mobiles, objets connectés...),
- attention à ne pas les braquer : il ne faut pas un sujet trop clivant ou trop orienté qui sorte les participants de l'analyse et les place dans un débat idéologique (ce qui n'est pas l'intérêt de l'exercice !).

PARTAGER UNE VISION COMMUNE

Fédérer un collectif autour d'objectifs ou de missions

Abaque de Régnier

Difficulté : ★★

Durée de l'exercice : 45 min

Nombre de participants : 10 - 100

Matériel : support de couleur,
support d'écriture

Principe de l'exercice : un outil visuel d'aide à la prise de décision (efficace pour les groupes de 10 personnes et plus). Utile pour clarifier les avis de chacun sur un sujet de discussion et prioriser les sujets méritant d'être débattus (avis partagé dans l'assemblée ou désaccord général).

Comment ça marche : le principe est simple - le facilitateur énumère un certain nombre d'affirmations sur lesquelles les participants doivent exprimer leur accord ou désaccord en silence. Chacun dispose d'un cube de couleur dont le code est le suivant :

- Vert foncé s'il est tout à fait d'accord,
- Vert clair s'il est d'accord,
- Orange s'il est mitigé,
- Rouge clair s'il n'est pas d'accord,
- Rouge foncé s'il n'est pas du tout d'accord,
- Blanc s'il ne sait pas quoi répondre.

Peut être également laissée la possibilité de refuser de répondre (réponse en noir).

L'intérêt est donc de collecter ces réponses dans un tableau et de les trier par couleur, afin de repérer en un coup d'œil l'avis du groupe :

- une affirmation recevant un large pourcentage de réponses vertes fait consensus par l'affirmatif → en fonction de son contenu, cette affirmation est donc représentative d'un état d'esprit, d'une opinion sur un sujet donné, ou constitue un vote favorable pour l'adoption d'une idée,
- une affirmation recevant un large pourcentage de réponses rouges fait consensus par la négative → en fonction de son contenu, cette affirmation est là aussi représentative d'une opinion sur un sujet, ou d'un désaccord, d'un rejet, d'un point de vigilance,
- une affirmation recevant beaucoup de réponses oranges et/ou un nombre équivalent de réponses vertes et rouges reflète un dissensus qui mérite approfondissement pour dégager un consensus,
 - note : la DREAL Pays de la Loire (voir ressources à la fin du catalogue) propose de détecter et d'approfondir les dissensus pour révéler les signaux faibles sur certains sujets, par exemple dans le cadre d'ateliers centrés sur la prospective.
- une affirmation recueillant un large pourcentage de réponses noires est polémique → elle peut demander un approfondissement en fonction du contexte, mais doit être appréhendé avec vigilance par le facilitateur,
- beaucoup de réponses blanches peuvent être l'indicateur d'une affirmation ne s'adressant pas aux bonnes personnes/compétences.

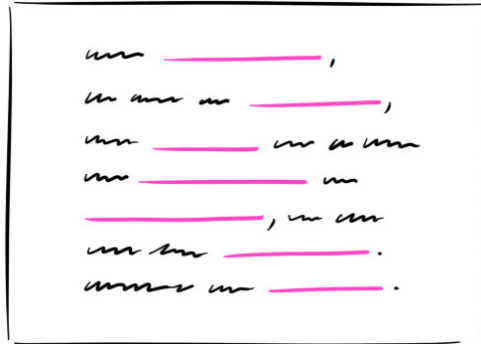
Une fois le tableau trié, le facilitateur peut adapter la suite de la discussion au contexte et au temps dont il dispose :

- adresser en priorité les affirmations qui ne font pas consensus pour y parvenir,
- interroger une affirmation au résultat singulier/étonnant en demandant aux participants d'argumenter leur avis,
- interroger plusieurs fois les participants sur une série fixe d'affirmations afin de voir l'évolution de l'avis du groupe sur le temps,
- repérer les sujets polémiques pour les évacuer/les adresser à un moment spécifique et adapté....

Point d'attention : la grande transparence de cet outil peut être considérée comme un désavantage, notamment si utilisé dans des intentions néfastes (dixit l'article de Wikipédia dans un contexte "inquisitorial ou despotique").

Définir l'action de l'équipe : la phrase à trous

Faisable en distanciel



Difficulté : ★
Durée de l'exercice : 20 min
Nombre de participants : 5 - 50
Matériel : template phrase à trou

Principe de l'exercice : permettre à un groupe d'aligner sa vision sur un sujet donné.

Comment ça marche : le facilitateur écrit une phrase à trous que les participants sont invités à remplir en petits groupes :

Pour (l'organisation cible, l'utilisateur, le client), qui souhaite (énoncé du besoin ou de l'opportunité), le (nom de l'équipe, du service) est un (définition de l'équipe, du service) qui (singularité de l'équipe, raison impérieuse de son existence), contrairement à (l'alternative actuelle sans l'équipe). Notre équipe (énoncé de la différenciation principale).

Si besoin est, les groupes présentent leur travail aux autres afin d'unifier petit à petit la phrase.

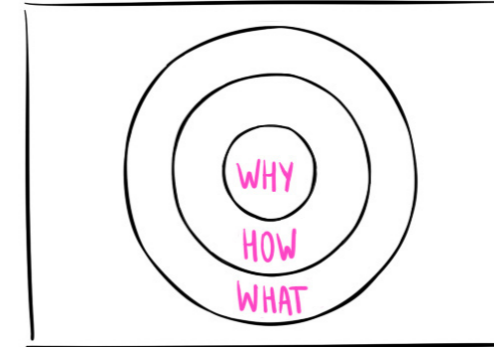
Exemple :

Pour les académies, qui souhaitent être accompagnées dans la création de leur lab, le 110 bis accompagne chaque équipe académique en fonction de ses besoins spécifiques avec une connaissance des contraintes internes, contrairement à des prestataires externes hors éducation nationale. L'équipe du 110 bis aide méthodologiquement les académies à leur demande.

Golden circle

Support prêt à imprimer disponible

Faisable en distanciel



Difficulté : ★★
Durée de l'exercice : 20 min
Nombre de participants : 5 - 50
Matériel : template golden circle, post-its

Principe de l'exercice : pour comprendre la raison d'être d'un projet, d'une équipe, d'un service...

Comment ça marche : selon la méthode de Simon Sinek, (voir ressources en fin de catalogue) dessiner 3 cercles concentriques. De l'extérieur vers l'intérieur, chaque zone correspond à :

- **quoi :** ce que l'on fait au quotidien = l'activité principale d'une organisation, d'une personne,
- **comment :** comment on met en œuvre ce que l'on fait au quotidien = la proposition de valeur qui différencie la structure des autres, ce qu'elle fait,
- **pourquoi :** pourquoi les autres devraient porter intérêt à ce qu'elle fait, la vision à l'origine du service/projet... = les raisons et valeurs qui poussent la structure à faire ce qu'elle fait.

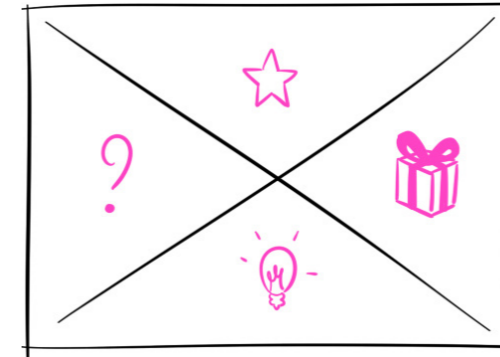
Ces zones peuvent être remplies à l'aide de post-it, en se posant les questions dans l'ordre : quoi - comment - pourquoi (du plus simple/tangible au plus complexe).

TRAITER, SE POSER LES BONNES QUESTIONS

Après avoir clarifié la situation de départ et les problèmes associés, vient le moment de les lister

IPRW (Insight, Promesse, Reason, Why)

Faisable en
distanciel



Difficulté : ★★

Durée de l'exercice : 20 min

Nombre de participants : 5 - 20

Matériel : support d'écriture

Principe de l'exercice : aider à formuler une réponse face à un problème perçu.

Comment ça marche : demander aux participants de formuler leur projet selon ces 4 catégories :

- **aperçu (insight)** : c'est le constat, ou l'observation, ou l'affirmation à l'origine de votre volonté de faire le projet (plus de détails sur comment traduire "insight" dans [cet article](#)),
- **promesse (promesse)** : c'est ce que votre projet propose - il s'agit de sa valeur ajoutée,
- **raison (reason)** : c'est ce à quoi votre projet répond - il s'agit de l'irritant de base,
- **pourquoi (why)** : ce sont vos motivations à réaliser le projet.

Variante dans le même esprit présenté dans [cet article](#) : aperçu, motivations, freins, réponse apportée par votre projet.

QQOQPC - Liste de "bonnes questions à se poser"

Faisable en distanciel

Difficulté : ★★★

Durée de l'exercice : 30 min

Nombre de participants : 5 - 50

Matériel : support d'écriture

Principe de l'exercice : mieux cerner le contexte d'un projet, d'une situation donnée. Liste des questions essentielles à poser pour ne manquer aucune information importante.

Comment ça marche : en fonction des méthodes, elles prennent des noms différents et regroupent toutes ou partie de ces questions (parfois elles sont présentées sous l'intitulé 'QQOQCP').

Globalement, quand vous réfléchissez à un projet, il est bon de se demander :

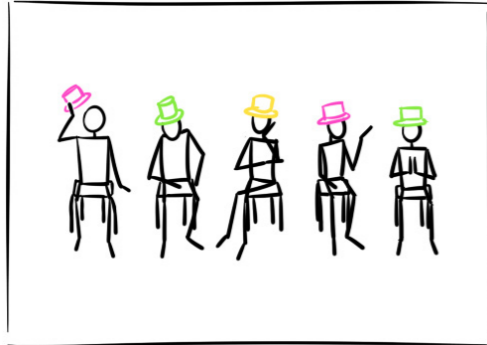
- le **"pourquoi"** du projet : sa raison d'être,
- le **"quoi"** : quelles activités à mener dans le cadre de votre projet pour le développer, quelles missions, ce qui relève de l'opérationnel,
- le **"comment"** : avec quels moyens, ressources, fonctionnements, organisation, rituels...faire avancer votre projet,
- le **"quand"** : le calendrier à considérer pour mener le projet dans de bonnes conditions. Il s'agit d'explicitier la date de lancement, des délais pour réaliser telle action, des durées de chaque phase de développement du projet, des dates de rendus intermédiaires, de tel événement extérieur ayant une incidence sur le projet etc.,
- le **"où"** : le lieu ou périmètre (physique ou virtuel) sur lequel s'applique le projet, mais aussi "où" est-il produit,

- le **"qui"** : quels sont les rôles de chacun dans l'équipe projet (qui pilote, qui coordonne, qui réalise de manière opérationnelle, qui documente, qui déploie, qui mesure l'impact...), mais aussi "qui" est concerné par le projet (public cible visé, partenaires à associer...).

En fonction des projets et des phases d'avancement, les questions peuvent être plus ciblées :

- quels types de solutions peuvent être les plus facilement testées ?
- quelles solutions créent un impact positif sur le public visé et comment mesure-t-on cet impact ?
- quelles solutions s'intègrent le mieux à l'environnement de travail déjà appréhendé par le public visé ?
- etc., en fonction des besoins de votre projet. Ces questions permettent de faire attention à ce que la réflexion ne parte pas sur un concept trop vague, trop complexe ou trop large (pour éviter l'effet "usine à gaz"), et qui oublie la mesure d'impact pourtant essentielle pour améliorer la solution.

Méthode des chapeaux de Bono



Difficulté : ★★

Durée de l'exercice : 45 min - 1h

Nombre de participants : 6 - 60

Matériel : objets de couleur (chapeaux...)

Principe de l'exercice : réfléchir à un sujet suivant différents points de vue, afin d'envisager une situation dans son ensemble.

Comment ça marche : le principe de l'exercice est de faire passer les participants par 6 postures ou angles de vue différents. Ces 6 postures sont symbolisées par 6 chapeaux de couleur (ou autres objets de couleurs tranchées) qui sont les suivantes :

- **blanc** : posture de neutralité / ce rôle énonce des faits, chiffres, ou autres informations dénuées d'interprétation.
- **rouge** : posture émotionnelle / ce rôle donne ses intuitions, ses sentiments, ses impressions, ses pressentiments sur une situation donnée.
- **noir** : posture négative ou pessimiste / ce rôle énumère les règles de prudence à observer, les dangers, les risques, les objectifs, les inconvénients de la situation.
- **jaune** : posture positive ou optimiste / ce rôle joue le critique positif en listant ses rêves, espoirs sur la situation et formule des commentaires constructifs.
- **vert** : posture de créativité / ce rôle cherche à partager des idées, qui peuvent être farfelues ou provocantes, il ne doit pas se censurer.
- **bleu** : posture focalisée sur l'organisation / ce rôle canalise les idées et propose les

solutions à retenir ; il fait aussi preuve de rigueur et de discipline.

Les participants sont invités à réfléchir à un sujet, soit en incarnant chacun un "chapeau", soit en passant tous par les différents chapeaux.

Attention à la documentation d'un tel exercice, ça peut vite être le bazar !

IDÉATION, FORMALISATION DE SOLUTIONS

Une fois le(s) problème(s) cernés, il est temps de réfléchir aux solutions

(La méthode du) 6-3-5

Difficulté : ★

Durée de l'exercice : 45 min

Nombre de participants : 5 - 20

Matériel : support d'écriture

Principe de l'exercice : modalité d'exercice permettant l'idéation et le rebond sur les idées des pairs, à l'écrit, en 30 min.

Comment ça marche : 6 participants sont invités à noter 3 idées sur une feuille en 5 min sur un sujet donné. Une fois fait, les participants transmettent leur feuille à leur voisin de droite et répètent l'activité. Ceci est reproduit jusqu'à ce que tout le monde récupère sa feuille initiale.

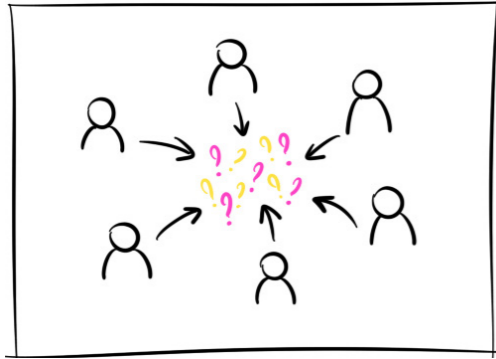
Lors de la réception d'une feuille, un participant peut consulter ce qui a été marqué précédemment et en être inspiré, voire approfondir l'idée en question, ou simplement l'ignorer et en proposer de nouvelles.

La prise de note peut être textuelle ou à base de croquis plus ou moins poussés.

À la fin de l'exercice sont fusionnées les idées trop similaires et l'ensemble des propositions sont ré-exposées à l'ensemble du groupe afin de voter pour les meilleures.

L'exercice peut être mené avec 4, 5 ou 7 participants, et le temps accordé pour effectuer les derniers tours d'idéations peut être augmenté pour un total de 10 minutes maximum par tour.

Brainstorming & idées de contraintes créatives



Difficulté : ★★

Durée de l'exercice : 30 min

Nombre de participants : 5 - 100

Matériel : support d'écriture

Principe de l'exercice : s'imposer des règles de création qui viennent rythmer les phases d'idéation et forcer les participants à adopter un autre point de vue lors d'un exercice d'idéation où le but est de trouver/designer une idée pour résoudre un problème.

Comment ça marche : l'exercice consiste à dessiner et/ou à décrire avec des mots son idée. On propose une ou plusieurs contraintes à la suite pour varier le mode de pensée ; on change de consigne toutes les minutes ou deux minutes, car ces contraintes sont volontairement "absurdes". Liste non-exhaustive, ajustable - éviter cependant de les combiner entre-elles pour ne pas faire des consignes trop complexes : elles doivent être tout de suite compréhensibles par les personnes :

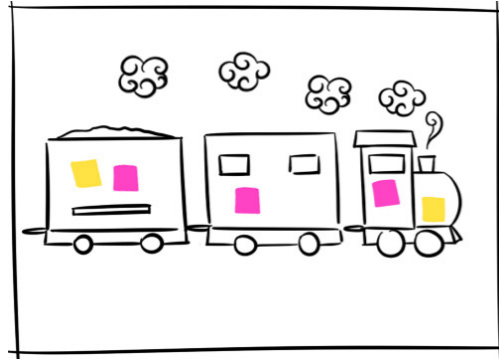
- les solutions imaginées doivent coûter 1 million d'euros pour être réalisées,
- les solutions imaginées doivent utiliser de la magie,
- les solutions imaginées doivent pouvoir être comprises/mise en place par des enfants,
- les solutions imaginées doivent pouvoir être mises en place par la même personne,
- les solutions imaginées doivent pouvoir être mises en place dès le lendemain,
- imaginez une solution façon Steve Jobs / Batman / autre personnalité/personnage inspirant...

Une autre manière d'aborder le brainstorming est de chercher des idées de solutions ou d'énumérer toutes les questions relatives au projet. Cela peut permettre une phase d'investigation/analyse où il faut d'abord s'attacher à répondre à toutes les interrogations avant de chercher une solution.

Le brainstorming peut aussi passer à l'écrit plutôt qu'à l'oral, permettant ainsi à chacun de s'exprimer et de ne pas être influencé par les autres.

D'autres idées à retrouver dans les ressources à la fin de ce catalogue.

Train & Wagons



Support prêt
à imprimer
disponible

Faisable en
distanciel

Difficulté : ★

Durée de l'exercice : 20 min

Nombre de participants : 5 - 50

Matériel : template train et wagons,
post-its

Principe de l'exercice : construire la vision d'un projet et l'harmoniser.

Comment ça marche : préparer un template papier de train avec locomotive et wagons. Le train est nommé suivant le projet/son objectif, et les wagons représentent chacun un élément du projet : l'objet du projet en lui-même, les valeurs, les objectifs, les outils...

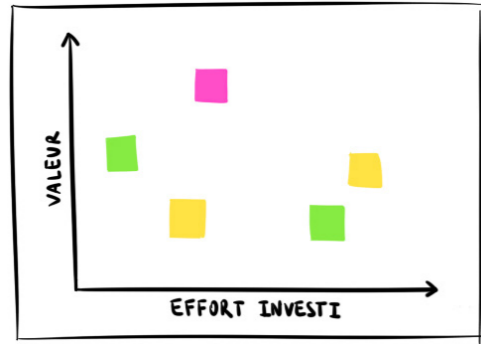
Chaque participant colle des post-it avec leurs idées, puis ensuite chaque participant infirme ou affirme les idées données par d'autres post-it ou gommettes.

PRIORISER

Que cela soit des missions, des difficultés, des solutions : il faut se concentrer sur l'essentiel

Matrice de valeur

Faisable en distanciel



Difficulté : ★

Durée de l'exercice : 30 min

Nombre de participants : 5 - 15

Matériel : support d'écriture, post-its

Principe de l'exercice : définir le rapport valeur/indicateur pertinent dans la situation donnée (valeur/temps, valeur/difficulté...) des différents objectifs d'un projet, ou les activités d'une journée.

Comment ça marche : seul ou à plusieurs, le(s) participant(s) remplissent la matrice suivante, après en avoir défini le référentiel de comparaison (valeur de tel objectif au regard de ...X référentiel ; il peut aussi être défini en amont par le facilitateur). Cette matrice peut être placée sur un mur et remplie à l'aide de post-it, ou imprimée sur une feuille et remplie à la main.

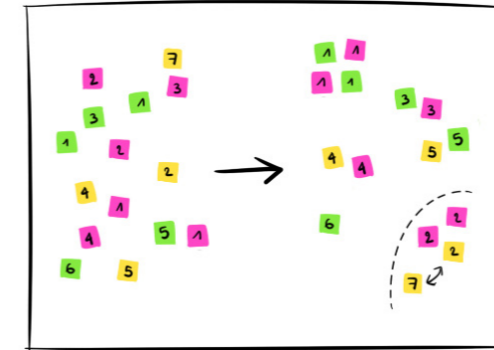
Note : on peut complexifier cette matrice en ajoutant des axes ou nuances d'appréciation en fonction des besoins ; attention à ne pas la rendre trop complexe pour en assurer la bonne compréhension et appropriation par les participants.

Exemples de référentiel :

- Valeur/temps
- Valeur/complexité
- Valeur/effort investi mais aussi valeur/coût, valeur usager/valeur organisation
- Une matrice peut aussi être utilisée pour évaluer/placer des solutions résolvant un même problème, etc.

Regroupement d'idées - ou "Clusterisation"

Faisable en distanciel



Difficulté : ★

Durée de l'exercice : 10 min

Nombre de participants : 5 - 100

Matériel : post-its

Principe de l'exercice : lorsqu'un brainstorming (ou autre exercice de génération de beaucoup d'idées ou avis) est terminé, trier efficacement les éléments ressortis.

Comment ça marche :

- lister les idées sur des post-it,
- rassembler les idées par ressemblance,
- voir si des rapprochements/fusions peuvent être faites entre les idées similaires, voire qui peuvent se compléter,
- cet exercice permet d'aboutir à quelques idées directrices parmi lesquelles il est plus aisé de choisir.

En "domino" :

- une personne vient énoncer son idée, la coller, et les personnes ayant une idée similaire viennent l'ajouter,
- au fur et à mesure se forment des "patates" thématiques dont la taille peut indiquer une priorisation/importance du sujet pour les participants.

Vote à points

Difficulté : ★

Durée de l'exercice : 10 min

Nombre de participants : 5 - 100

Matériel : support d'écriture,
gommettes

Principe de l'exercice : voter de manière efficace pour décider des projets/idées poursuivies en seconde partie d'événement. Utile quand les participants sont nombreux.

Comment ça marche :

- les projets qui concourent sont symbolisés (tableaux-plume, tables, affiche...) et disposés à différents endroits d'un espace
- les participants se voient remettre 3 gommettes et doivent voter pour les projets qui leur plaisent le plus
 - en fonction des besoins, les participants peuvent ou non voter pour eux-mêmes, voter plusieurs fois pour un même projet ou non, se voir remettre des gommettes ayant un code couleur donné...

PROTOTYPER

Passer de la théorie de la solution à la pratique et sa mise en œuvre

Créer sa boîte

Difficulté : ★★

Durée de l'exercice : 1h30 - 2h

Nombre de participants : 20 - 100

Matériel : boîtes en carton,
images/magazines/documents à
découper, feutres, ciseaux, colle,
imprimante

Principe de l'exercice : réaliser rapidement le prototype d'une solution, qu'elle soit matérielle (documents, kit...) ou immatérielle (service, solution numérique...). Conditions prérequis pour mettre en œuvre l'exercice : la ou les solutions à prototyper doivent être claires pour les participants ; cet exercice fonctionne mieux avec un grand nombre de participants.

Comment ça marche : exercice pouvant se faire en petit groupe, ou en multiples sous-groupes. Le principe est de concevoir en groupe une boîte (l'emballage marketing) de leur future solution. Tous les groupes peuvent prototyper une seule solution ou prototyper chacun une solution distincte. Les groupes de participants doivent :

1. se concerter sur les principales fonctionnalités, principes, idées derrière la solution à concevoir. Ils peuvent commencer, pour cela, par déterminer un nom et une cible potentielle pour leur solution. (15 min)
2. ensuite, ils doivent créer une boîte qui représente cette solution, en partant sur une base de boîte en carton et en utilisant tout le matériel mis à disposition. Encouragez les équipes à être créatives et à ne pas freiner leurs idées ! La boîte n'a pas à être réaliste, mais doit faire figurer des slogans, les bénéfices de la solution, ou encore des images qui représentent l'idée derrière la solution. (30 min)
3. Lorsque les équipes ont fini de créer leurs boîtes, elles doivent aller vendre leur boîte aux autres groupes. Tout le monde se réunit en plénière, et chaque équipe présente à l'audience sa boîte et son argumentaire pendant 5 minutes. Ne pas hésiter 10 min avant la fin de la fabrication d'informer les groupes de la prochaine phase, pour qu'ils désignent une ou plusieurs personnes qui prendront la parole.

Cette phase peut faire l'objet d'une captation.

4. Brève conclusion félicitant chacun et permettant de faire un mini-débrief de ce qui a été vu : quelles similarités, quels arguments mis en valeurs...
5. Bonus : si vous voulez introduire un peu de compétition, un vote à point pour désigner quelle est la boîte qui a le mieux capturé l'essence de la solution peut être envisagé.

Prototype audiovisuel

Difficulté : ★★

Durée de l'exercice : 1h

Nombre de participants : 5 - 50

Matériel : smartphone, micro, écouteurs

Principe de l'exercice : réaliser un prototype/une réalisation tangible de manière simple et accessible (techniquement parlant). Exercice adapté aux solutions matérielles (documents, kit...) comme immatérielles (service, solution numérique...).

Comment ça marche : proposer aux participants de réaliser un ou plusieurs prototype(s) audiovisuel :

- un reportage, interviewant des membres de l'équipe, des usagers...tel un reportage fait au journal télévisé,
- un clip promotionnel (vidéo classique ou stop-motion, images et voix off...),
- un pitch : présentation du projet destinée à convaincre l'interlocuteur et l'inciter à adhérer à ceui-ci,
- inspiration d'un format vidéo connu, type "Bref", "Brut"...

Le facilitateur indiquera quelques contraintes créatives aux participants : les réalisations doivent être courtes (2 min max), elles doivent s'attacher à raconter l'histoire du projet (les productions doivent être orientées vers le storytelling) et doivent transmettre des émotions positives.

Pour structurer la création de la vidéo, voici quelques étapes (pas forcément dans cet ordre) :

- objectifs de la vidéos, messages-clés,
- déterminer l'ordre des éléments à dire, puis trouver la manière de les dire et de les illustrer,
- trouver un titre à la vidéo,
- déterminer les rôles de chacun (qui parle face à la caméra, qui filme...)

Puis tourner avec un smartphone et des micros d'écouteurs !

Scénarios d'usage

Difficulté : ★

Durée de l'exercice : 1h

Nombre de participants : 5 - 50

Matériel : support d'écriture

Principe de l'exercice : utile avant le prototypage, pour donner corps à ses idées et envisager l'usage de votre projet par sa cible dans une situation donnée. L'objectif est de décrire le scénario d'usage de celui-ci, de manière textuelle ou dessinée.

Comment ça marche : le déroulement de l'exercice est le suivant :

1. Imaginez votre persona (= un personnage crédible incarnant la cible que vous cherchez à toucher) dans la situation où il doit réaliser une certaine tâche.
2. Pour cette tâche particulière, envisagez toutes les étapes intermédiaires qu'il doit réaliser en utilisant votre solution.
3. Utilisez des post-it pour noter chacune de ces étapes : une étape par post-it, si besoin instaurer un code couleur. Ne pas se focaliser sur les détails fonctionnels de la solution (quelle interface, quels choix de formulation...), simplement rédiger les étapes qui doivent être réalisées. Notez également les émotions que vous voulez que vos usagers vivent aux moments donnés.
4. Si les scénarios ont été fait en petits groupes ou individuellement, faire un temps en plénière pour revoir les scénarios et les discuter.
5. Si besoin : en plénière, choisir le ou les scénarios à retenir (par usager, au total...) si plusieurs ont été proposés.
6. Phase de test de la viabilité du scénario : proposer le scénario à un potentiel usager pour qu'il effectue des retours dessus. Soumettez-lui le scénario, sans le guider ou lui expliquer.

- S'il rencontre des difficultés (compréhension d'une étape, inconfort vis-à-vis d'un élément...) notez-le et essayez d'en comprendre l'origine plus tard. Si les difficultés remontées l'empêchent d'adhérer à la solution ou de l'exploiter pleinement, modifier le scénario en conséquence et le retester pour s'assurer que la nouvelle version est satisfaisante.
7. Suite à ce test, assurez-vous que le scénario réponde bien aux problèmes rencontrés par l'utilisateur, que votre scénario d'usage réalise bien les objectifs initiaux du projet.
 8. Répétez si besoin est pour un autre usager : un scénario d'usage par usager.

CONCEVOIR UN PLAN D'ACTION

Organiser le travail pour collaborer efficacement : qui fait quoi à quelle date

3 horizons

Faisable en
distanciel

Difficulté : ★

Durée de l'exercice : 20 min

Nombre de participants : 5 - 20

Matériel : support d'écriture

Principe de l'exercice : utile pour distribuer les actions à réaliser en groupe dans le futur, par ordre de priorité.

Comment ça marche : le facilitateur propose un canevas segmenté en 3 colonnes.

- **H(orizon) 1 :** le moment présent,
- **H2 :** le futur proche,
- **H3 :** le futur éloigné.

Le facilitateur propose ensuite ces trois axes de réflexion :

- H1 : Quelles sont les choses sur lesquelles nous investissons/devrions investir actuellement ?
- H2 : Quelles sont les choses sur lesquelles nous investissons/devrions investir dans un avenir proche ?
- H3 : Quelles sont les choses sur lesquelles nous investissons/devrions investir dans un avenir lointain ?

Il détermine avec le groupe quelles sont les bornes du futur proche et du futur éloigné, puis demande aux participants de noter sur des post-its leurs idées, qui seront ensuite partagées et regroupées par thématiques.

(Méthode) RACI

Faisable en
distanciel

(Responsible, Accountable, Consulted, Informed)

	👤	👤	👤
~~~~~	R	i	A
~~~~~	A	C	R
~~~~~	C	R	i

Difficulté : ★★

Durée de l'exercice : 45 min

Nombre de participants : 20 - 100

Matériel : support d'écriture

**Principe de l'exercice :** permet de déterminer "qui fait quoi" dans un projet.

**Comment ça marche :** voici le déroulé de l'exercice :

1. prévoir un support sous la forme d'une grille,
2. faire définir aux participants toutes les tâches, actions ou activités du processus ou projet, listées verticalement dans le support,
3. renseigner horizontalement les entités ou personnes intervenant dans le projet ou processus,
4. puis dans chaque case renseigner le rôle de chaque entité au regard de chaque tâche :
  - **R (responsable) :** l'entité responsable de l'exécution de la tâche.
  - **A (autorité) :** l'entité qui aura approuvé la tâche en amont, celle qui doit rendre des comptes et assume le plus de responsabilités. Il n'y a qu'un seul A par tâche idéalement.
  - **C (consulté) :** l'entité qui peut éventuellement être consultée par rapport à la tâche ; elle donne un simple avis sur la question à réaliser. Il peut ne pas y

avoir de C pour une ou plusieurs tâches.

- **I (informé)** : les entités qui n'interviennent pas dans la tâche mais qui doivent être tenus au courant de l'avancée du projet.
- Peut être complété d'un **S (support)** : entité qui vient en support de la réalisation d'une tâche.

Une même personne peut se voir attribuer plusieurs rôles.

## Revue du travail de groupe

Difficulté : ★★ ★

Durée de l'exercice : 1h

Nombre de participants : 5 - 20

Matériel : support d'écriture

**Principe de l'exercice** : discuter des habitudes, de la logistique et du calendrier de travail pour organiser le groupe.

**Comment ça marche** : une personne du groupe se désigne "facilitateur" et va être celle qui va mener la discussion et prendre des notes de ce qui est dit (dans l'idéal, et en fonction de la taille du groupe, le facilitateur prend quelques notes globales, et une autre personne prend des notes plus précises (outils utilisés, calendrier plus précis, éléments attendus à la prochaine réunion... CR plus précis) et peut l'envoyer en fin de session).

Les éléments suivants doivent être abordés (liste non-exhaustive, à adapter) :

- **le temps** : la durée des réunions, leur fréquence, le temps de travail à prévoir hors réunion ou pour préparer la suivante...
- **le calendrier** : des réunions, des phases du projet. Prévoir ou garder en tête les potentiels imprévus qui peuvent demander de décaler ou d'annuler des points d'étapes et rester flexibles.
- **le lieu** : où se réunir, les modalités d'accès en fonction des réunions/phases
- **la coordination** : qui assure le suivi et la coordination de chacun pour faire avancer le projet ? Qui suit la logistique des réunions ?
- **les règles/habitudes/rituels de travail** : comment organiser les réunions (déroulé et lieu de réunion) pour qu'elles soient propices à des échanges horizontaux, efficaces, de confiance ? Comment faire pour que les retours critiques (positifs comme négatifs) puissent être formulés dans un climat serein qui permettent à

chacun de les considérer ? D'autres règles peuvent-elles être formulées pour faire en sorte que les réunions se déroulent bien ?

- **fournitures** : qui doit amener quoi ? Est-ce que les phases de prototypage nécessitent un autre matériel plus spécifique ?
- **documentation** : qui se charge de prendre/collecter les photographies des post-it émis en réunion ? De faire des CR ?

# EXERCICES DE PROSPECTION, ENVISAGER LE FUTUR

Utile pour dépasser l'instant présent et prendre de la hauteur sur un sujet de fond, une organisation...

## Questionnement prospectif

Faisable en  
distanciel

Difficulté : ★ ★

Durée de l'exercice : 30 min

Nombre de participants : 5 - 20

Matériel : support d'écriture

**Principe de l'exercice :** permettre d'appréhender la complexité d'un sujet, de formaliser toutes les questions que l'avenir d'un sujet soulève.

**Comment ça marche :** le questionnement se réalise de la manière suivante, avec des sous-groupes de 3 à 6 personnes :

1. Chaque sous-groupe pose le maximum de questions que lui inspire un sujet donné à une échéance donnée (exemple : la maison individuelle dans 20 ans), durant 5-10 min.
2. Chaque sous-groupe ré-organise les questions par thématique pendant 5-10 min.
3. Une restitution est faite en plénière, où chaque sous-groupe énumère les thématiques identifiées en 10 min.

Le groupe se retrouve à la fin avec un plan pour aborder le sujet dans toute sa complexité, sans s'être encore positionné sur le fond du sujet. Le débat reste ouvert.

## Une de journal

Faisable en  
distanciel

Difficulté : ★

Durée de l'exercice : 1h - 1h30

Nombre de participants : 5 - 20

Matériel : support d'écriture

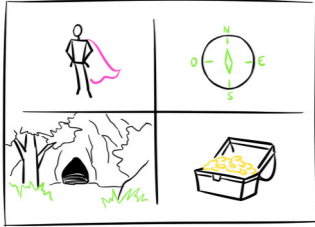
**Principe de l'exercice :** faire converger des participants vers une vision commune d'un projet, et prioriser les tâches à venir. Utile pour les groupes qui restent focalisés sur les détails et ont du mal à voir l'ensemble du projet.

**Comment ça marche :** le but est de faire rédiger à un groupe de participants une une de journal sur le projet en question. Le but est de rédiger une une de journal dans le futur, qui parle du projet une fois ce dernier abouti ou lancé.

1. Les participants doivent d'abord collecter les histoires potentielles relatives au projet : quelles sont les informations les plus importantes qui méritent d'être sur la une ? Quels accomplissements doivent être mis en valeur ?
2. Le facilitateur demande de sélectionner la plus importante de toutes : elle deviendra l'article principal.
3. Il segmente ensuite le groupe en sous-groupes, un par article.
4. Chaque groupe a pour consigne de rédiger le titre, le sous-titre de son article ainsi qu'un corps de texte.
  - Les consignes de rédaction sont les suivantes : aller droit au but, être synthétique, se focaliser sur les faits importants et étapes clés. De quoi cela parle ? Pourquoi est-ce important ? Quelles sont les conséquences ?
  - Si le facilitateur manque de temps, plutôt que de faire rédiger les participants, il peut leur faire faire une prise de note sous forme de mots-clés et listes.
  - Au contraire, s'il a du temps, le facilitateur peut faire concevoir la page de une entièrement : choix d'images pour illustrer les articles, mise en page, choix d'un titre de journal et d'une date... Le souvenir de l'activité n'en sera que plus mémorable pour les participants !

## (Le) voyage du héros

Faisable en  
distanciel



Difficulté : ★★ ★

Durée de l'exercice : 30 min

Nombre de participants : 5 - 20

Matériel : support d'écriture

**Principe de l'exercice** : permettre à un groupe de se projeter dans le futur d'une action, d'un projet à mener.

**Comment ça marche** : le facilitateur explique que le groupe est aujourd'hui réuni pour décrire "son voyage en tant que héros". Il propose pour cela un canevas segmenté en 4 parties :

- Le héros : la personne et/ou le groupe qui effectue le voyage, c'est-à-dire le(s) porteur(s) du projet,
- Le guide : les personnes et/ou les choses (stratégie, documentation diverse...) qui guident le héros,
- La caverne : les défis à relever,
- Le trésor : les récompenses et les réalisations du héros.

Chaque participant est invité à écrire ses idées sur des post-its pour les parties correspondantes et à les placer sur le canevas.

Finir l'exercice par une conversation de groupe qui permet d'explicitier les entités impliquées, les défis à relever, les résultats attendus et les conseils ou guides nécessaires.

# TESTER SA SOLUTION

Pour s'assurer que l'on va dans la bonne direction

## Retour usager silencieux

Difficulté : ★

Durée de l'exercice : 30 min - 1h

Nombre de participants : 5 - 20

Matériel : support d'écriture, gommettes

**Principe de l'exercice :** collecter des retours usagers sur un prototype soit de manière "asynchrone"/"libre", soit dans un contexte où les personnes ont du mal à prendre la parole (en public, face à la hiérarchie...).

### Comment ça marche :

- inviter les personnes pertinentes à faire un retour de 30 à 60 minutes,
- préparer les surfaces nécessaires (mur ou tables) : imprimer les prototypes et les afficher, mettre à disposition des post-it/feutres/patafix, (option : mettre une musique de fond pour inviter au calme),
- afficher les règles suivantes :
  - ne pas parler,
  - écrire ses retours sur des post-it,
  - leur faire prendre la forme de questions,
  - si on est d'accord avec une remarque déjà faite, ajouter/mettre une gommette +1,
  - évidemment, ne pas oublier d'être bienveillant !

Une fois tous les retours collectés, individuellement ou en équipe, l'équipe projet consulte les retours. Tous ne seront pas exploitables (et ce n'est pas grave).

## Synthétiser les retours usagers

Faisable en distanciel

Difficulté : ★★★

Durée de l'exercice : 1h

Nombre de participants : 5 - 50

Matériel : support d'écriture

**Principe de l'exercice :** un groupe projet a effectué plusieurs tests usagers de son prototype et doit mettre en commun les retours faits pour effectuer une nouvelle itération du projet. L'exercice suivant aide à structurer cette synthèse pour la rendre efficace.

**Comment ça marche :** le groupe projet est réuni et chacun a amené avec soi ses prises de notes des retours usagers. Un facilitateur va rythmer la réflexion en énumérant les points suivants, tandis que d'autres prennent des notes de ce qui est dit pour constituer la synthèse :

- où les membres du groupe projet ont testé le prototype ?
- comment l'ont-ils testé ? (quelles modalités : en groupe/seul, en session rapide de 15 min ou plus lentement...)
- qu'ont-ils cherché à tester ? (les objectifs de tests, des points précis d'attention...)
- qu'est-ce que les usagers ont le plus apprécié dans le prototype ?
- qu'est-ce qui les a enthousiasmé ?
- quels étaient les éléments du prototype que les usagers auraient voulu voir améliorés ?
- qu'est-ce qui n'a pas fonctionné ?
- est-ce que quelque chose de surprenant s'est produit lors des tests ?
- le groupe projet a-t-il réalisé des choses importantes/signifiantes durant la phase de test ? (moment "eureka")

- qu'est-ce qui convaincra les usagers d'utiliser le projet ?
- qu'est-ce qui nécessite plus de recherches, d'approfondissements ?

Ensuite, le groupe projet doit mettre en commun les impressions issues de ce débrief de retours usagers. Ces impressions sont notées sur des post-its qui seront - au fur et à mesure de la conversation - regroupés derrière les points suivants :

- qu'est-ce qui a été reçu positivement ?
- quelles préoccupations sont remontées ?
- quelles suggestions et propositions ont été suggérées ?

Enfin, les membres du groupe projet doivent formuler les prochaines étapes à réaliser à la suite de cette phase de test. Il est intéressant de confronter les retours faits par les usagers avec les idées, les apprentissages faits auparavant : est-ce que les retours correspondent à ce que le projet essaie de résoudre/provoquer ? Le groupe projet doit déterminer les prochaines étapes à faire pour la nouvelle itération de leur projet.

# MÉTHODE

Une catégorie un peu fourre-tout : des exercices pour faire des bilans, revoir la manière de travailler dans une équipe, envisager les indicateurs de suivi d'un projet...



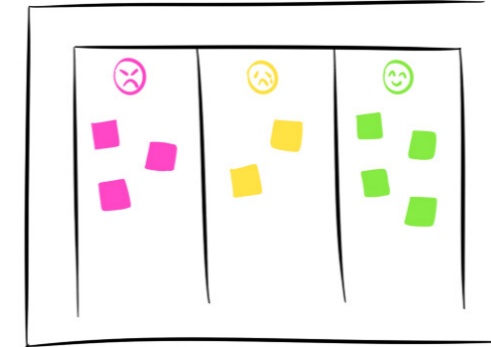


Variante possible avec les catégories suivantes (voir l'exercice "étoile de mer") :

- ce qu'on continue à faire (keep doing),
- à faire moins (less of),
- à faire plus (more of),
- ce qu'on arrête de faire (stop doing),
- ce qu'on commence à faire (start doing).

## Rétrospective d'équipe "Mad Sad Glad"

Faisable en  
distanciel



Difficulté : ★

Durée de l'exercice : 30 min

Nombre de participants : 5 - 100

Matériel : support d'écriture

**Principe de l'exercice** : exercice de rétrospective qui permet aux participants de partager leurs ressentis sur un moment de travail sur le projet et de trouver des axes d'amélioration sur le travail en équipe.

**Comment ça marche** : le facilitateur trace trois colonnes sur un support, chacune correspondant aux 3 rubriques : énervé (mad), triste (sad), content (glad).

Chaque participant est invité à formaliser sur des post-its son avis, son ressenti vis-à-vis de chacune de ces rubriques (ce qui l'a agacé, rendu triste ou heureux lors du moment de travail) pendant 5 min, puis place ses post-it sur le support. Le facilitateur profite de ce temps pour regrouper les idées allant dans le même sens et pour expliciter les post-its peu clairs. Puis il invite chaque participant à prendre 5 min en temps individuel pour formaliser des axes d'améliorations avant de les partager en plénière. Enfin, le facilitateur propose un vote à points pour élire les 3 axes d'amélioration les plus importants selon le groupe, puis demande des volontaires pour la mise en œuvre et le suivi de ces améliorations.

# Bibliographie Sitographie

## I. Sources des différents exercices du catalogue

En savoir plus sur le modèle du patches and Nodes et le biomimétisme : source d'innovation collaborative par Codesign-it! : <http://codesign-it-ventures.fr/2019/03/20/le-biomimetisme-source-dinnovation-collaborative/>

En savoir plus sur le Fish Bowl : <https://communagir.org/contenus-et-outils/communagir-pour-emporter/les-outils-d-animation/le-fishbowl/>

En savoir plus sur méthode du 1 - 2 - 4 : <https://www.sessionlab.com/methods/1-2-4-all>

En savoir plus sur méthode du 6 - 3 - 5 : [https://en.wikipedia.org/wiki/6-3-5_Brainwriting](https://en.wikipedia.org/wiki/6-3-5_Brainwriting)

Comprendre les connaissances d'un groupe avec l'exercice - "Nous savions que nous savons" : <https://www.funretrospectives.com/understanding-the-group-knowledge/>

En savoir plus sur le modèle PESTEL : <https://www.manager-go.com/strategie-entreprise/pestel.htm>

En savoir plus sur la technique du photolangage : [http://www.cemea-picardie.fr/wp-content/uploads/2016/03/201603_FT_fiche_technique_photolangage.pdf](http://www.cemea-picardie.fr/wp-content/uploads/2016/03/201603_FT_fiche_technique_photolangage.pdf)

En savoir plus sur l'Abaque de Régnier : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Abaque_de_R%C3%A9gnier](https://fr.wikipedia.org/wiki/Abaque_de_R%C3%A9gnier)

En savoir plus sur le Golden Circle de Simon Sinek : [https://www.ted.com/talks/simon_sinek_how_great_leaders_inspire_action?language=fr](https://www.ted.com/talks/simon_sinek_how_great_leaders_inspire_action?language=fr)

En savoir plus sur la méthode de l'inversion (en anglais) : <https://geniusrevive.com/en/reversal-inversion-as-a-creative-problem-solving-technique/>

En savoir plus sur les méthodes de brainstorming et de contraintes créatives : <https://blog.mindmanager.com/fr/blog/2020/01/21/2020012110-techniques-de-brainstorming-a-tester-avec-votre-equipe/>

En savoir plus sur le modèle SCAMPER (en anglais) : <https://geniusrevive.com/en/scamper-creative-technique-for-ideation/>

En savoir plus sur la méthode « Diviser pour (mieux) régner » (informatique, technique algorithmique) : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Diviser_pour_r%C3%A9gner_\(informatique\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Diviser_pour_r%C3%A9gner_(informatique))

En savoir plus sur l'exercice « Sélectionnez-en un et parlez ! » (article en anglais « Select one and talk ») : <https://www.funretrospectives.com/select-one-and-talk/>

En savoir plus sur l'exercice « Vote +/- » (article en anglais « Plus Minus Voting ») : <https://www.funretrospectives.com/plus-minus-voting/>

En savoir plus sur l'exercice « 3 horizons » (article en anglais « Three-horizon ») : <https://www.funretrospectives.com/three-horizon/>

En savoir plus sur l'adaptation du Business Model Canva pour les équipes (article en anglais) : <https://www.sessionlab.com/methods/team-canvas-session>

En savoir plus sur l'exercice de « la carte de la délégation » (article en anglais « Delegation Map») : <https://www.funretrospectives.com/delegation-map/>

En savoir plus sur l'exercice « Définir les principes d'une équipe » (article en anglais « Defining the Team Principles ») : <https://www.funretrospectives.com/defining-the-team-principles/>

En savoir plus sur l'exercice « Définition des vitals fews » (article en anglais « Focusing on the Vital Few: How to Effectively Measure Strategic Initiatives ») : <https://www.corporatelearningnetwork.com/talent-management-2/articles/focusing-on-the-vital-few-how-to-effectively-measure-strategic-initiatives>

En savoir plus sur l'exercice « (Les) 3 petits cochons » (article en anglais « Three Little Pigs ») : <https://www.funretrospectives.com/three-little-pigs/>

En savoir plus sur l'exercice « (Les) critères du succès » (article en anglais « Success Criteria ») : <https://www.funretrospectives.com/success-criteria/>

En savoir plus sur l'exercice « L'étoile de mer » (article en anglais « Starfish») : <https://www.funretrospectives.com/starfish/>. Vous pouvez aussi trouver des variantes de catégories ici : <https://www.funretrospectives.com/about-the-work/>

En savoir plus sur la méthode FLAT (article en anglais « FLAT: Future direction, Lessons learned, Accomplishments and Thank you ») : <https://www.funretrospectives.com/flat-future-direction-lessons-learned-accomplishments-and-thank-you/>

En savoir plus sur la méthode RACI : <https://www.cadremploi.fr/editorial/conseils/conseils-carriere/detail/article/methode-raci-le-plus-court-chemin-pour-bien-gerer-vos-projets.html>

En savoir plus sur la méthode TRIZ (article en anglais « Making Space with TRIZ ») : <https://www.liberatingstructures.com/6-making-space-with-triz/>

En savoir plus sur l'exercice « Plaisir et gain » (article en anglais « Pleasure and Gain») : <https://www.funretrospectives.com/pleasure-and-gain/>

En savoir plus sur l'exercice « Le voyage du héros » (article en anglais « Hero's Journey ») : <https://www.funretrospectives.com/heros-journey/>

En savoir plus sur l'exercice « créer sa boîte » (article en anglais « Design the box ») : <https://medium.com/the-liberators/design-the-box-a-fun-exercise-to-generate-insights-and-ideas-for-your-product-and-help-fdf427af00b7>

En savoir plus sur les scénarios d'usage :

- Article « Réaliser un scénario d'usages sur le site de la Direction interministérielle de la transformation publique : <https://www.modernisation.gouv.fr/outils-et-formations/realiser-un-scenario-dusages>
- Un article en anglais sur medium : « Scenario Building - Giving Life to Ideation (Using Design Thinking Approach) » : <https://saad-arshed.medium.com/scenario-building-before-paper-prototyping-using-design-thinking-approach-497bd381834f>

En savoir plus sur l'exercice « 15% de solution » (article en anglais « 15% Solutions ») : <https://www.sessionlab.com/methods/15-solutions> et « Marginal Gains » : <https://www.funretrospectives.com/marginal-gains/>

En savoir plus sur l'exercice « Une de journal » (article en anglais « journalists ») : <https://www.sessionlab.com/methods/journalists>

En savoir plus sur les sondages prospectifs : [https://prob-expert.com/Users/login_form](https://prob-expert.com/Users/login_form) et « probabilisation des scénarios » : [https://www.ressources-prospective.com/gerpa/wp-content/uploads/RP_probabilisation-de-scenarios-secteurs-agriculture-automobile_Cahier-du-LIPSOR-n21_F.Bourse-P.Chapuy_oct2006.pdf](https://www.ressources-prospective.com/gerpa/wp-content/uploads/RP_probabilisation-de-scenarios-secteurs-agriculture-automobile_Cahier-du-LIPSOR-n21_F.Bourse-P.Chapuy_oct2006.pdf)

En savoir plus sur le « retour d'utilisateur silencieux » (article en anglais « Silent critique for UX team ») : <https://uxdesign.cc/silent-critique-for-ux-teams-b41905416f0>

En savoir plus sur l'exercice « Voiture de course et abysse - rétrospective et prospective » (en anglais « Speed Car – Abyss ») : <https://www.funretrospectives.com/speed-car-abyss/> et sa variante (« Hot air balloon ») : <https://www.funretrospectives.com/hot-air-balloon-bad-weather/>

## II. Concepts et méthodes

En savoir plus sur le principe de Pareto : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Principe_de_Pareto](https://fr.wikipedia.org/wiki/Principe_de_Pareto)

En savoir plus sur la théorie de l'aversion pour la perte : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Aversion_pour_la_perte](https://fr.wikipedia.org/wiki/Aversion_pour_la_perte)

## III. Modèle de templates

Un template pour l'exercice de la carte d'empathie : <https://www.absolute-design.co.uk/uploads/files/EmpathyMapTemplate23.pdf>

<https://s1.qwant.com/thumbr/0x0/9/c/419517b088f841808c664f83be47f96a2d0f7d290207671fa6e2e88c2c51c3/empathy-12.png?u=https%3A%2F%2Fnicolesmithmba.files.wordpress.com%2F2016%2F02%2Fempathy-12.png&q=0&b=1&p=0&a=1>

Un template pour l'activité "considérer les usagers extrêmes" p.21 : [https://www.aakb.dk/sites/www.aakb.dk/files/libraries-toolkit_activities_2015.pdf](https://www.aakb.dk/sites/www.aakb.dk/files/libraries-toolkit_activities_2015.pdf)

Un exemple de l'activité "dans la peau de mon usager" p.36 : [https://www.aakb.dk/sites/www.aakb.dk/files/libraries-toolkit_activities_2015.pdf](https://www.aakb.dk/sites/www.aakb.dk/files/libraries-toolkit_activities_2015.pdf)

Un template pour l'exercice de l'iceberg : <https://www.researchgate.net/profile/Didem-Guerduer-Broo/publication/327262141/figure/fig1/AS:664890373062670@1535533626886/Systems-thinking-process-iceberg-model.png>

Un template possible de l'exercice du Speedboat : [https://blog.engineering.publicissapient.fr/wp-content/uploads/2015/04/speedboat_agile_xebia1.png](https://blog.engineering.publicissapient.fr/wp-content/uploads/2015/04/speedboat_agile_xebia1.png)

Un template possible de l'exercice de la bicyclette (variante de l'exercice du Speedboat) : [http://francois.muller.free.fr/diversifier/mon_velo.htm](http://francois.muller.free.fr/diversifier/mon_velo.htm)

## IV. Dossiers

Les outils mobilisables lors de travaux de prospective territoriale par la DREAL Pays de la Loire : [http://www.pays-de-la-loire.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/menp_boite_a_outils_octobre2017.pdf](http://www.pays-de-la-loire.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/menp_boite_a_outils_octobre2017.pdf)

Design thinking for libraries : activities workbook (en anglais) pdf en ligne sur : [https://www.aakb.dk/sites/www.aakb.dk/files/libraries-toolkit_activities_2015.pdf](https://www.aakb.dk/sites/www.aakb.dk/files/libraries-toolkit_activities_2015.pdf)

- retrouvez le template de notre exercice « Préciser une idée : suppositions & aspirations » sous le nom « Define a design challenge » à la page 19.
- retrouvez des informations sur notre exercice « attribuer des rôles en équipe » aux pages 6-7-8.


Design thinking workshop : retrouvez des informations sur notre exercice « Prototypage sans matériel » à la page 39 : [https://www.hb.edu/uploaded/Innovation_Summit/Wolf-TinsmanBarryDavis_DesignThinkingWorkshop.pdf](https://www.hb.edu/uploaded/Innovation_Summit/Wolf-TinsmanBarryDavis_DesignThinkingWorkshop.pdf)

# Table des matières

Par ordre alphabétique, toutes catégories confondues

## Table des matières

(La méthode du) 6-3-5 .....	50
3 horizons .....	65
Abaque de Régnier .....	39
Brainstorming & idées de contraintes créatives .....	51
Business Model Canva adapté au service public.....	24
Créer sa boîte .....	59
(Les) critères du succès.....	79
Définir l'action de l'équipe : la phrase à trous.....	41
Démos éclair.....	33
DIKA (Drop, Improve, Keep, Add) ou KISS (Keep, Improve, Stop, Start).....	80
Ecosystème d'un projet.....	10
(Le) fish bowl .....	17
Golden circle.....	42
IPRW (Insight, Promesse, Reason, Why).....	44
Matrice de valeur.....	55
Méthode des chapeaux de Bono.....	47
Modèle PESTEL .....	26
Parcours utilisateur & Flowchart .....	12
Patch & Nodes .....	19
(Les) personae : profils types des usagers.....	14
Photolangage personnel et variantes.....	34
Prototype audiovisuel.....	61
QQOQPC - Liste de "bonnes questions à se poser" .....	45



Questionnement prospectif.....	71
(Méthode) RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) .....	66
Regroupement d'idées - ou "Clusterisation" .....	56
Retour usager silencieux .....	75
Rétrospective d'équipe "Mad Sad Glad" .....	82
Revue du travail de groupe.....	68
Scénarios d'usage .....	62
Situation analogue .....	36
Speedboat.....	28
SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats).....	31
Synthétiser les retours usagers.....	76
Train & Wagons.....	53
Une de journal .....	72
Vote à points.....	57
(Le) voyage du héros .....	73
World café .....	21



## Qui sommes-nous ?

Le 110 bis est le laboratoire d'innovation de l'Éducation nationale. Son rôle : accompagner les porteur(e)s de projets innovants en éducation via des compétences, des ressources, des méthodes et des valeurs mises à leur disposition.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [education.gouv.fr](https://education.gouv.fr) ou sur notre compte Medium !

## Contactez-nous

[110bis@education.gouv.fr](mailto:110bis@education.gouv.fr)

   @lab110bis

Directrice de publication : Somalina Pa



Cette compilation est diffusée sous la licence CC-BY-NC-SA.

Cette compilation est une version bêta datant de 2022.