

2<sup>ème</sup> épisode MIA17  
Octobre 2016

## PREMIER POINT ETAPE : CADRAGE COLLECTIF

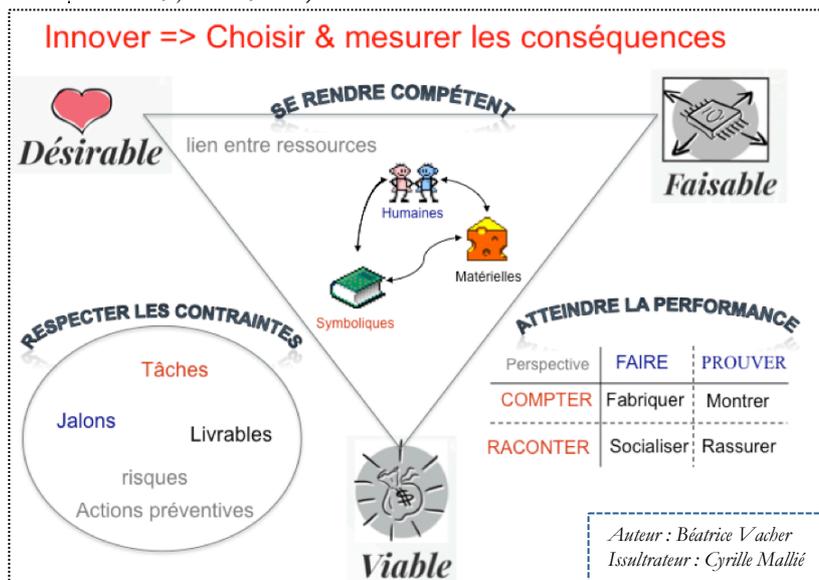


Dans la semaine du 17 au 21 octobre 2016, les étudiants se retrouvent avec leurs tuteurs pour faire le point sur l'avancement de leurs missions respectives. Ils ont au préalable déposé sur notre plateforme de travail pédagogique leur dossier de cadrage et ils se sont autocritiqués pour préparer cette séance de cadrage collectif.

### UN CADRE DE TRAVAIL GENERIQUE

Enseignants-tuteurs de la mission innovation soutenable à Mines Albi, nous donnons un certain nombre d'instructions aux étudiants pour les aider à avancer. Ce n'est qu'un cadre de travail, voici nos conseils pour préparer leur dossier avant d'échanger avec les autres équipes. Commanditaires, tuteurs, experts et autres équipes sont des ressources, nous rappelons toujours que c'est à eux, étudiants, d'innover, il s'agit de leur mission :

Première chose à faire : un **rétro-planning** (partez de la fin où vous devez produire un rapport d'action et un prototype - préciser la forme qu'ils auront - et remontez le temps jusqu'à aujourd'hui) en indiquant comment vous êtes organisés pour respecter les contraintes de la bulle de gauche (rôles, tâches, jalons, etc.)



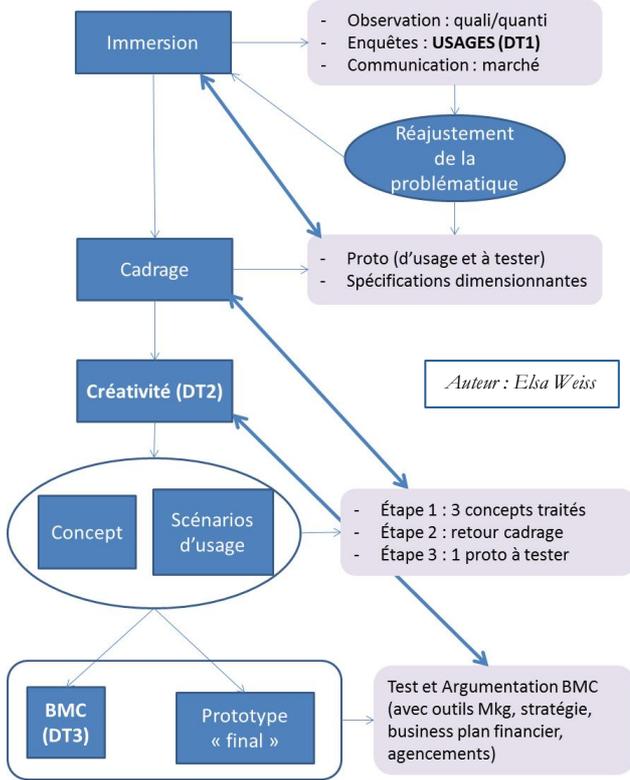
Ensuite : énoncez la problématique selon les trois critères de l'innovation (les sommets du triangle du schéma) : **désirs** => expliciter des pratiques (désirabilité sociale) ; **viable** => regarder les finances (viabilité économique) ; **faisable** => agir sur du concret (faisabilité technique) ; cela donne les axes de travail. ATTENTION : votre commanditaire demande quelque chose parfois précis. Est-ce vraiment la problématique ? Ne pensez pas solution pour le moment. Redéfinissez la problématique.

Et puis : synthétiser vos compétences (l'intérieur du triangle : on rentre dans

le détail de votre organisation) = ce qu'apportent vos ressources (les gens, la matière, les symboles - dont la documentation, les normes, les discours, etc.) ; cherchez les liens entre elles. **Exemple** : lors d'une réunion, vous avez appris une chose importante ; dans la documentation, vous apprenez autre chose qui peut être contradictoire. C'est donc intéressant et ennuyeux : vous précisez ce constat et ses sources puis vous indiquez comment vous allez résoudre cette contradiction : exemple, en interrogeant des utilisateurs potentiels, des experts, en lisant d'autres sources, en testant, etc. ATTENTION : votre commanditaire vous dit peut-être ce que vous devez faire. Et vous ? Comment pensez-vous répondre à la problématique que vous avez énoncée à partir de la sienne ?

Enfin : vérifier que vos compétences vous permettent d'atteindre la performance souhaitée (bulle de droite : fabriquer le prototype, en parler, rassurer vos parties prenantes, faire avec elles). Bien sûr, au point d'étape 1, c'est un peu flou.

# SCHEMA GENERAL DES JALONS DE LA MISSION



La démarche Design thinking propose cinq étapes clé : immersion, cadrage, imagination ou créativité, prototypage et test. Les voici en combinatoire dans le temps : mieux vaut passer du temps au début à tester des prototypes d'usage à partir d'une exploration d'usages potentiels que de se rendre compte à la fin que des solutions techniques ne sont pas appropriées...

Ce schéma signifie l'importance de faire tourner les productions (créativité, test ou observation, prototypes, Business Model Canvas) jusqu'à la soutenance.

## LA METHODE DIVERSITE

La première étape d'exploration des usages est la plus délicate. C'est là que notre travail collectif est le plus important. Nous demandons aux étudiants de ranger les usages explorés selon quatre cas d'usage pour en dégager les spécificités principales, que l'on appelle dimensionnantes : celles qui font la différence et permettent de dégager une à trois propositions de valeur souhaitées par les utilisateurs et les clients. On aura repéré les problèmes rencontrés lors des observations en situation, identifié les causes, les

contraintes et le périmètres en parlant avec les personnes concernées, mis en évidence quelques résultats attendus et, dans la mesure du possible, les tendances à venir.

Un idéal théorique difficile à atteindre : notre rôle est d'accompagner le travail pour que ce soit l'étudiant qui innove. Ce cadrage n'est qu'une béquille pour donner la main aux auteurs de l'innovation.

Groupe: \_\_\_\_\_

### Diversité d'usages et spécifications dimensionnantes canvas

1. Déterminez les axes clivants sur les usages. Par exemple le degré d'autonomie, de mobilité, de criticité (impact et occurrence du risque), d'urgence, de complexité ou bien encore, collectif/individuel, plaisir/corvée, habitude/exceptionnel, jour/nuit...
2. Quantifiez et qualifiez les cas d'usages (contextes, utilisateurs, états d'esprit...)
3. Identifiez les 10 besoins essentiels pour les utilisateurs à prendre en compte pour la réussite du projet
4. Évaluez la satisfaction des utilisateurs
5. Enfin, clarifiez les défis majeurs à résoudre (les besoins mal évalués)

**Cas d'usage 1: ...**  
Quantification: ... % des usages  
Description: ...

10 besoins utilisateurs ou spécifications dimensionnantes clés pour la réussite du projet

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
😊									
😐									
😞									

évaluation de la solution actuelle en réponse aux besoins des utilisateurs

Défis: comment faire pour ...

**Cas d'usage 2: ...**  
Quantification: ... % des usages  
Description: ...

10 besoins utilisateurs ou spécifications dimensionnantes clés pour la réussite du projet

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
😊									
😐									
😞									

évaluation de la solution actuelle en réponse aux besoins des utilisateurs

Défis: comment faire pour ...

**Cas d'usage 3: ...**  
Quantification: ... % des usages  
Description: ...

10 besoins utilisateurs ou spécifications dimensionnantes clés pour la réussite du projet

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
😊									
😐									
😞									

évaluation de la solution actuelle en réponse aux besoins des utilisateurs

Défis: comment faire pour ...

**Cas d'usage 4: ...**  
Quantification: ... % des usages  
Description: ...

10 besoins utilisateurs ou spécifications dimensionnantes clés pour la réussite du projet

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
😊									
😐									
😞									

évaluation de la solution actuelle en réponse aux besoins des utilisateurs

Défis: comment faire pour ...

Diversity canvas basé sur les travaux de Alain Chauvet et Ségolène Le Mestre - méthode Diversité® et Redesign to customer value®