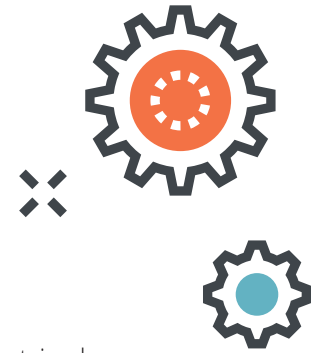


Guide de participation
aux ateliers collaboratifs

DESIGN *Thinking*



MARIE-ANDRÉE ROY
services
conseils



Mot de bienvenue

Je me présente, Marie-Andrée Roy et je serai heureuse d'être votre facilitatrice lors des ateliers collaboratifs auxquels vous participerez sous peu.

Détentrice d'un baccalauréat en éducation et d'un diplôme de deuxième cycle en relations publiques, je cumule plus de 20 ans d'expérience en gestion de projets et en accompagnement stratégique dans le milieu de l'éducation. Mes expériences professionnelles des dernières années m'ont amenée à travailler avec de nombreux partenaires et experts sur le thème du développement durable, de la mobilité internationale et de la gestion stratégique.

En janvier 2020, j'ai choisi de plonger à fond dans l'aventure de l'entrepreneuriat et du service-conseil en lançant ma propre entreprise : Marie-Andrée Roy services-conseils. J'accompagne depuis des équipes provenant à la fois des secteurs privé et public dans la recherche de solutions innovantes et durables, notamment grâce à la méthodologie de la conception créative (*design thinking*). Comme conseillère stratégique, j'aide les équipes à passer de l'idée à l'action, selon leurs besoins, en mettant à profit mon expertise en formation et en animation d'ateliers collaboratifs.

J'ai très hâte de vous rencontrer et de cocréer avec vous!

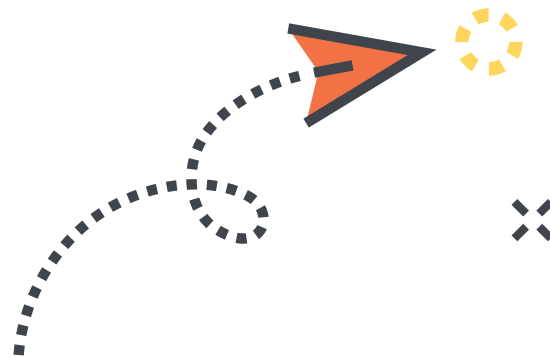
Marie-Andrée

Qu'est-ce que le *design thinking* ?

Le *design thinking* devient de plus en plus un incontournable pour transformer les organisations et favoriser l'innovation pour vrai!

Développée à Stanford dans les années 80, la pensée créative (*design thinking*) est un processus de résolution de problème qui mobilise et concentre l'intelligence collective sur les différentes solutions à offrir en plaçant l'utilisateur au cœur de la démarche.

Cette approche itérative cherche à mobiliser l'ensemble des talents et des expertises afin de créer un climat propice à la collaboration assurant ainsi une recherche de solutions optimales. Adoptée par plusieurs grandes entreprises innovantes (Airbnb, Google, Apple, Walt Disney, IBM), la pensée créative utilise les outils du monde du design comme la narration (*storytelling*), l'esquisse, le prototypage, l'expérimentation pour créer des services, des produits ou des expériences recherchés et utiles, qui répondent aux besoins réels des utilisateurs.



Le *design thinking* est un processus de remise en question...



✓ du problème



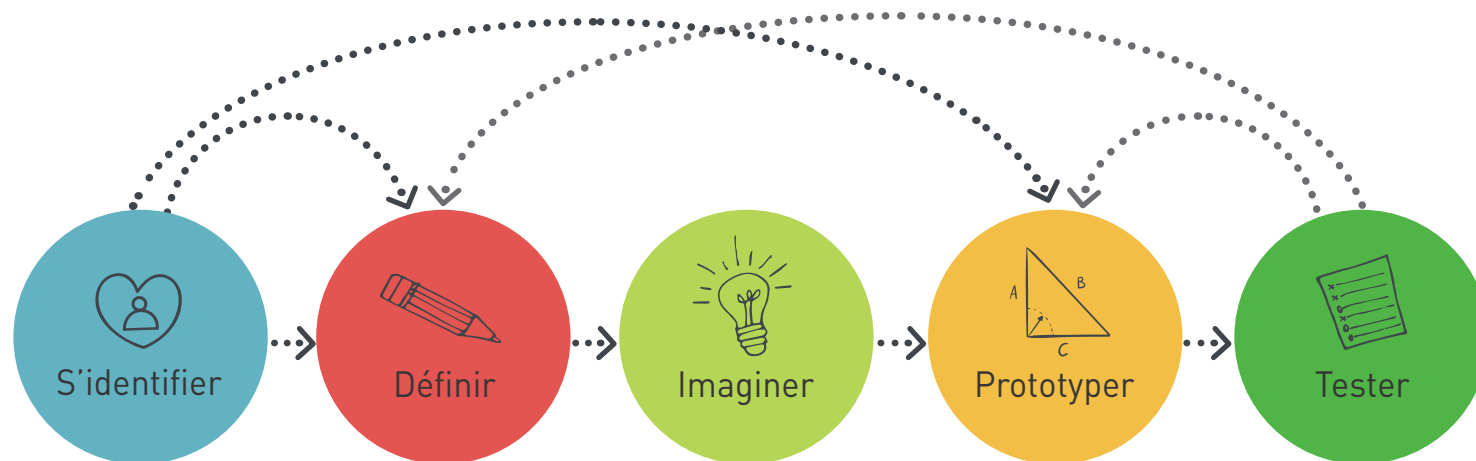
✓ des hypothèses



✓ des conclusions hâtives

Les 5 étapes du *design thinking*

Même s'il est souvent présenté en cinq étapes, le processus est très flexible et itératif. Il est donc adapté selon le contexte et les problèmes à régler au sein de l'organisation.



Le *design thinking* s'adapte à tous les projets, pas seulement aux domaines de la création!



Produits et services



Bâtiments et espaces de travail



Processus (RH, opérationnels, etc.)



Interfaces web et graphiques



Démarche de développement durable

Outils de travail lors des ateliers

miro

Une solution de tableau blanc collaboratif en ligne qui permet de partager des idées entre collaborateurs. L'outil peut répondre à différents besoins : réunions, ateliers, remue-méninges, etc.



Une application de visioconférence qui propose des réunions vidéo, un chat, des salles de travail en sous-groupes, etc.



Des outils de base, qui semblent appartenir à une autre époque, mais qui sont essentiels lors des ateliers.

Comment vous préparer pour une expérience optimale?

Avant le ou les atelier.s

Avant de participer à un ou des ateliers collaboratifs virtuels, assurez-vous de :

Mettre les rencontres à l'agenda.

Détenir un compte [Zoom](#).

Visionner la [vidéo préparatoire](#) pour naviguer dans la plateforme collaborative Miro. Cette [autre vidéo](#), en anglais seulement, peut aussi vous aider à vous familiariser avec la plateforme.

Installer la dernière version de Google Chrome (si ce n'est pas déjà fait), car le logiciel de tableau blanc numérique que nous utilisons pour les ateliers fonctionne vraiment moins bien sur les autres navigateurs. Vous pouvez [la télécharger ici](#).

Avoir une souris et idéalement deux écrans pour naviguer plus facilement dans Miro et voir les autres participant.e.s à l'écran via Zoom pendant les ateliers.

Avoir avec vous des écouteurs avec micro intégré.

Conserver à proximité de vous des feuilles blanches, des papillons autocollants (*Post its*) et des crayons pour la prise de notes.



Pendant le ou les atelier.s

Pour bien profiter du ou des ateliers assurez-vous de :

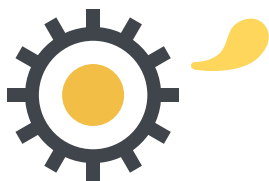
Ouvrir votre caméra.

Vous connecter 5 à 10 minutes à l'avance.

Vous mettre en sourdine lorsque vous n'avez pas le droit de parole.

Détenir une bonne connexion Internet.

De participer activement aux différentes activités proposées.

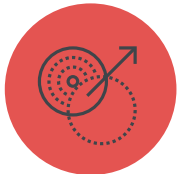


Quelles sont les postures à adopter pour vivre une expérience optimale pendant l'atelier?



1. Faire confiance au processus

Le *design thinking* a fait ses preuves au cours des 40 dernières années et est utilisé au sein de nombreuses organisations et entreprises. Il ne s'agit pas d'une mode ou d'un concours de *Post its*, mais bien d'un état d'esprit qui nous pousse vers l'innovation.



2. Accepter de vivre de l'inconfort et de vous retrouver parfois dans une zone de turbulence

À certains moments, vous serez invités à penser au-delà des contraintes et à imaginer l'impossible. Vous aurez à naviguer à travers les zones de divergence (proposer le plus d'idées possible) et de convergence (faire des choix à l'aide des points de vote et décider), et ce, dans un temps très limité.



3. Faire preuve d'ouverture et accepter la diversité de points de vue

Faire du pouce sur les idées des autres plutôt que de les rejeter. La diversité des profils des participants est la clé de la réussite des ateliers collaboratifs. « La croisée des divers points de vue permet de concevoir des solutions vraiment innovantes¹ ».



4. Cultiver la curiosité

En observant attentivement le ou les problèmes rencontrés sous différents angles, vous pourrez par la suite trouver des solutions vraiment adaptées, qui sauront répondre aux besoins réels de vos utilisateurs. Tout au long des ateliers, soyez curieux et à l'écoute de ce que les autres participants et les utilisateurs ont à dire.



5. Challenger le statu quo

En *design thinking*, tout part du problème et non des idées! Il faut d'abord tomber en amour avec nos problèmes pour pouvoir ensuite trouver les solutions adaptées. Trop souvent dans les organisations, les problèmes sont mal définis ou mal identifiés comme si nous avions peur de les nommer. C'est pour cette raison qu'ils réapparaissent! « Nos hypothèses reposent instinctivement sur notre vécu² ». C'est pourquoi il est important de « challenger » le statu quo!

¹ CHANGE FACTORY, *Design thinking et RH*, p.18.

² *Ibid.*, p.19.

Le saviez-vous?

Selon Tim Brown, figure incontestable du *design thinking*, pour favoriser l'innovation il faut mettre en place un écosystème où l'expérimentation est cœur des pratiques de l'organisation. Il faut inviter les employés à participer aux prises de décisions à partir des principes ou de la vision dictés par la haute direction. Les règles qui gouvernent cette approche sont aussi simples à énoncer que difficiles à expliquer³.

- ① Les meilleures idées naissent lorsque l'ensemble de l'écosystème de l'organisation (pas seulement les dirigeants ou les concepteurs) a toute la latitude voulue pour expérimenter.
- ② Les acteurs les plus exposés aux changements extérieurs (nouvelle technologie, évolution de la clientèle, nouveau service) sont les plus motivés et les mieux placés pour commenter.
- ③ La priorité donnée à une idée ne doit pas être décidée en fonction de qui en est l'auteur (répétez-vous-le!).
- ④ Les idées qui déclenchent une discussion devraient être favorisées.
- ⑤ Les dirigeants doivent mettre à profit leurs talents de « jardiniers » pour cultiver, élaguer et récolter des idées.

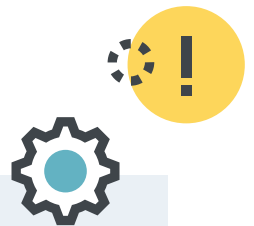
Pour en savoir plus sur le *design thinking*!

Vous pouvez lire :

[10 mots clés pour mieux comprendre la pensée créative \(*design thinking*\)](#)

[Outillez vos équipes à être plus innovantes et efficaces grâce au *design thinking*](#)

³ Tim BROWN. (2019). *L'esprit design*, p.69.



**Des questions? Besoin d'un coup de main?
Communiquez avec moi !**

Marie-Andrée Roy, conseillère stratégique

+ 1 (418) 255-0481 | info@marieandreeroy.ca

www.marieandreeroy.ca 