



# guide de Design for Change:

[www.designforchange.eu](http://www.designforchange.eu)

2022 - 2024  
Design Thinking for  
Changement social  
Learning Centre

Partenariat LEADER de Roscommon et Le Laba



# Sommaire

<b>01</b>	Introduction .....	X
<b>02</b>	Organisation de Design for Change Learning Centre	X
<b>03</b>	Construire un centre d'apprentissage en utilisant les design Phases de réflexion	X
<b>04</b>	Trouver et Engager les membres	X
<b>05</b>	L'animateur est la clé	X
<b>06</b>	Pour commencer	X
<b>07</b>	Durabilité	X
<b>08</b>	Outils et ressources	X
<b>09</b>	Études de cas sur les meilleures	X
<b>10</b>	En savoir plus	X



Ce projet a été financé avec le soutien de l'Union européenne Commission. Cette publication [communication] ne reflète que le point de vue de l'auteur, et la Commission ne peut être tenue pour responsable de tout usage qui peut être fait des informations qu'il contient. : 2021-1-FR01-KA220-ADU-000035257.

# 01 | INTRODUCTION

## Introduction et contexte Design for Change

Le projet Design Thinking for Social Change (Design For Change) vise à former des éducateurs d'adultes, des acteurs du changement social, des intervenants politiques et d'autres parties prenantes impliquées dans le changement social, et à utiliser les principes de Design Thinking comme norme lorsqu'il s'agit de réfléchir à des questions prioritaires, de déterminer qui est affecté par les problèmes de la communauté et comment, de déterminer quelles solutions sont possibles et comment elles affectent les bénéficiaires, de développer des idées et de mettre en œuvre des projets.

Cette méthode permettra de former le personnel, les membres et les activistes des ONG, des agences de développement, des organisations et des gouvernements locaux, afin de répondre aux principales préoccupations de la communauté, améliorant ainsi la position des acteurs du changement et de la société civile pour répondre aux principales préoccupations de la communauté. Elle contribuera également à une meilleure utilisation des ressources et des financements, afin de servir les communautés d'une manière centrée sur l'homme, lorsqu'elle est utilisée pour résoudre des problèmes et apporter un changement positif.

### Objectif principal

L'objectif principal de l'initiative "Design for Change" est de développer des parcours innovants d'éducation pour adultes qui aideront les acteurs du changement social à apporter des solutions efficaces, équitables et durables pour un changement social positif, grâce à la mise en œuvre du modèle "Design Thinking".

### Groupe cible

Le groupe cible de ce projet comprend des éducateurs d'adultes, des activistes, des ambassadeurs du changement, des acteurs du changement social tels que des ONG, des entreprises sociales, des agences de développement, des centres de volontariat, des groupes communautaires et des parties prenantes politiques, des donateurs et des décideurs dans les communautés.

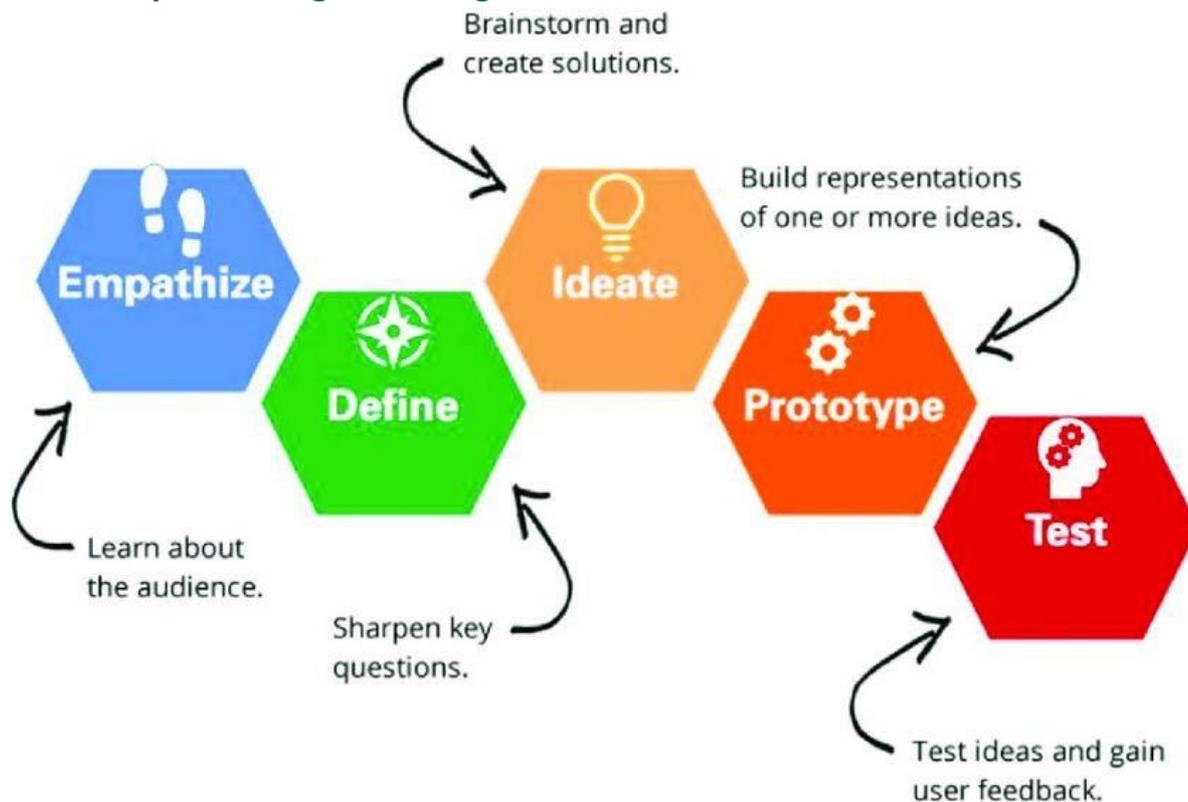
Le Design Thinking peut être utilisé pour résoudre des problèmes locaux, pour recueillir des informations auprès des résidents sur des besoins de leur domaine par exemple, développer un plan d'action et des activités pour résoudre les problèmes identifiés par la communauté .



### **Penser en termes de design**

Design Thinking permet à des personnes d'horizons divers de travailler ensemble pour résoudre des problèmes au sein de leur communauté. Il est impératif de définir le contexte et de bien comprendre les besoins et les défis de la communauté pour explorer les idées et les solutions. L'utilisation d'outils de conception tels que le prototypage permet à toutes les parties prenantes de proposer et d'explorer des concepts susceptibles de résoudre des problèmes concrets.

## Qu'est-ce que le Design Thinking ?



Design for Change a ajouté une nouvelle phase au processus de réflexion sur la conception - la phase de narration. La méthode de réflexion de Design for Change fait passer les membres de la communauté qui s'efforcent d'apporter des changements positifs par six phases itératives non linéaires. La sixième phase, celle de la narration, est utilisée pour présenter les idées, les solutions et le processus à l'ensemble de la communauté, afin que l'objectif et les buts soient présentés sous une forme conviviale et engageante. Design Thinking est utilisé pour comprendre la vie des gens, remettre en question les hypothèses, redéfinir les problèmes et créer des solutions innovantes. Les solutions sont trouvées en s'engageant dans les six phases.

### Empathie

La première phase est l'empathie, qui consiste à comprendre les besoins de la communauté et à les étudier.

### Définition

La phase de définition est celle où les besoins et les problèmes rencontrés par la communauté sont clairement définis et énoncés.

### Idéation

La phase d'idéation permet de remettre en question les hypothèses et de faciliter la réflexion créative autour des problèmes énoncés.

### Prototypage

La phase de prototypage permet à la communauté de créer des solutions et d'en améliorer la mise en œuvre.

## Essais

Les essais permettent de tester les solutions, ce qui peut entraîner le passage à une autre phase du processus.

## Storytelling

La conception du changement a ajouté une phase supplémentaire : la narration. Au cœur de la conception du changement, la narration sera incorporée, en utilisant des histoires comme moyen de comprendre les bénéficiaires finaux, les membres de la communauté, leurs problèmes, leur vie quotidienne, en utilisant des histoires pour construire les solutions et les communiquer aux groupes cibles du projet.

## Qu'est-ce qu'un centre d'apprentissage "Design for Change" ?

Un centre d'apprentissage "Design for Change" est un lieu d'apprentissage local tourné vers l'avenir, en personne ou en ligne, où les communautés peuvent discuter collectivement de leurs besoins et trouver des solutions créatives et innovantes grâce à l'utilisation du processus de "Design Thinking".

## Pourquoi un centre d'apprentissage ?

Les centres d'apprentissage Design for Change sont des environnements d'apprentissage locaux qui permettront de promouvoir l'inclusion sociale, l'engagement civique et la démocratie, et d'offrir aux acteurs du changement social au sein de la communauté des opportunités d'apprentissage tout au long de la vie pour mettre en œuvre la méthodologie Design Thinking dans leurs communautés. Pour les centres d'apprentissage, l'intention est de stimuler la participation sociale des individus et d'utiliser les méthodologies pour obtenir de meilleurs résultats et améliorer la vie dans la communauté locale.

Design Thinking a été largement utilisé et avec succès à travers le monde, des entreprises mondiales comme Airbnb et Apple aux entreprises sociales et aux organisations caritatives.

Huntly est une ville marchande rurale située dans le nord-est de l'Écosse. Elle compte 5 000 habitants, un centre ville historique et un arrière-pays dont l'activité repose essentiellement sur l'agriculture. Le centre-ville a connu un déclin de dix ans des entreprises commerciales qui constituaient autrefois l'identité principale de la ville. À la suite d'ateliers de réflexion, les membres et les organisations de la communauté ont commencé à développer des idées et des solutions axées sur les personnes pour résoudre les problèmes locaux.

La communauté a obtenu l'accès à un certain nombre de bâtiments vacants sur la place principale de la ville. Après plusieurs événements pop-up dans deux des bâtiments, ils ont négocié un contrat de location de six mois avec une ancienne agence bancaire. Ce bâtiment entièrement équipé a permis aux organisations et aux particuliers de voir le potentiel que la réaffectation d'espaces inutilisés pouvait offrir à leur communauté. Le succès du projet pilote a permis à la communauté d'obtenir des fonds pour acheter le bâtiment en vue d'une utilisation à long terme.

Source : Communautés innovantes

[Design Thinking | Communautés innovantes](#)

## Pourquoi avons-nous besoin d'une boîte à outils ?

La boîte à outils pour l'établissement d'un centre d'apprentissage pour le changement social est un guide étape par étape destiné à guider les parties prenantes sur la manière d'établir, de gérer et de maintenir un centre pleinement opérationnel. Il fournira aux éducateurs un modèle durable et participatif pour la résolution de problèmes communautaires. L'existence de cette boîte à outils fournit un savoir-faire transférable, pour la reproduction de la méthode à travers l'UE. En intégrant les compétences en matière de pensée conceptuelle dans les centres

d'apprentissage locaux, nous permettons aux adultes et à divers groupes au niveau communautaire d'appliquer la pensée conceptuelle pour résoudre les questions et les problèmes dans leurs quartiers.

# 02



## Organiser un Design for Change Learning Centre

# ORGANISER UN CENTRE D'APPRENTISSAGE "DESIGN FOR CHANGE"

## CENTRE D'APPRENTISSAGE EN PERSONNE OU EN LIGNE

Le choix d'un centre d'apprentissage en personne ou en ligne dépendra largement de la taille de la zone que vous souhaitez atteindre, de l'accès et du coût des transports, des lieux accessibles et de la durée des réunions.

### Planification d'un centre d'apprentissage en personne



La liste de contrôle suivante vous aidera à trouver le lieu le plus approprié pour une réunion de centre d'apprentissage en personne.

- Qui doit participer ?
- Est-il possible de trouver un lieu central ?
- Le lieu est-il accessible ?
- Combien de temps durera votre réunion ?
- Y a-t-il des transports publics pour se rendre au lieu de l'événement ?
- S'il n'existe aucune liaison de transport, pourriez-vous vous mettre en relation avec un prestataire de transport rural afin d'établir un service pour votre groupe ?
- Existe-t-il des options de voitures ou de bus communautaires que vos membres peuvent louer ?
- À quelle fréquence vous rencontrerez-vous ?
- Utiliserez-vous toujours le même lieu central, ou changerez-vous de lieu ? Y aura-t-il des considérations relatives au transport et à la garde d'enfants ?

- Y a-t-il un coût associé à l'utilisation du lieu ? Devrez-vous demander une cotisation pour couvrir ces coûts si c'est votre lieu idéal ?
- Pouvez-vous bénéficier de lieux de réunion gratuits auprès de groupes communautaires, d'agences de développement, d'autorités locales, de réseaux de participation publique ?
- Est-il possible d'utiliser la cuisine pour faire du thé/café ?
- Le lieu dispose-t-il d'un espace pour les séances en petits groupes et le travail en petits groupes ?
- Existe-t-il un potentiel pour des services de garde d'enfants sur place ?

Une fois que vous avez la liste des différents membres qui devraient participer, réfléchissez à l'endroit où il convient de se réunir. Les autorités locales, les groupes communautaires ou les sociétés de développement local seront heureux de vous aider à trouver un lieu de réunion, souvent gratuitement. Examinez les options de transport public et les connexions qui pourraient desservir votre public. Souvent, les personnes âgées et les personnes handicapées bénéficient d'une réduction ou de la gratuité des transports, qui peuvent être fournis par l'État. Vous pouvez également envisager de faire appel à des prestataires de transport communautaires qui proposent des tarifs réduits pour la fourniture du transport.

Il est vraiment important de prendre en compte l'accessibilité physique de votre lieu de réunion, pour les personnes handicapées et les personnes âgées souffrant d'un handicap, afin de garantir une inclusion maximale. Les groupes communautaires et les sociétés de développement local sont également conscients de ce besoin et sont susceptibles d'avoir des bureaux entièrement accessibles.

Enfin, lorsque vous planifiez l'ordre du jour, trouvez un équilibre entre l'accomplissement des tâches clés lors des réunions et la garantie de maintenir l'attention des membres. Essayez de limiter la durée de vos réunions à 90 minutes maximum et prévoyez des pauses thé/café et du temps pour le réseautage.

## Planification d'un centre d'apprentissage en ligne



Les choses à considérer :

- Le haut débit est-il bon ?
- Les membres ont-ils accès à des équipements informatiques ?
- Pourriez-vous proposer un programme de prêt d'ordinateurs portables ou de tablettes aux personnes issues de milieux socialement vulnérables qui ne disposent pas des appareils nécessaires pour s'engager ?
- Les membres ont-ils une culture numérique et sont-ils familiers avec les plateformes en ligne telles que zoom, MS Teams ?
- La durée de la réunion : les participants aux réunions en ligne ont tendance à avoir une capacité d'attention moindre. Fixez une durée réaliste pour la réunion en ligne, restez concentré et utilisez des outils interactifs si possible.
- Les techniques d'engagement sont différentes pour les réunions en ligne. Il faut prévoir des pauses adéquates, l'utilisation de salles de réunion et une variété de méthodologies d'engagement pour assurer une participation maximale des participants.

## Quelle plateforme en ligne est la plus adaptée à votre réunion ?

Lorsque vous organisez une réunion en ligne, vous pouvez envisager les plateformes suivantes et choisir celle qui convient le mieux à vos membres

## ZOOM

Zoom est un outil de réunion vidéo en ligne que les éducateurs et les communautés peuvent utiliser pour organiser des réunions en ligne. Zoom offre aux éducateurs et aux membres de la communauté de nombreux outils pour interagir les uns avec les autres et offre même la possibilité de se diviser en petits groupes, comme s'ils étaient assis les uns avec les autres dans une pièce.

Pour plus d'informations sur Zoom : [www.zoom.us](http://www.zoom.us)

## MS Teams

Microsoft Teams est une application de collaboration qui permet à chacun de participer à des sessions comme s'il se trouvait au même endroit.

Les fonctions comprennent :

- Chat : envoyez un message à quelqu'un ou à un groupe
- Équipes - Créez une équipe et des canaux pour rassembler les gens et travailler dans des espaces ciblés avec des conversations et des dossiers.

Pour plus d'informations sur MS Teams <https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-overview>

## WhatsApp

WhatsApp - est une application mobile. Un avantage de WhatsApp est son utilisation via les téléphones mobiles. La plupart des gens sont familiers avec la plateforme, ce qui signifie que peu de temps de formation est nécessaire. Elle est également accessible via un ordinateur et peut donc être utile pour envoyer et sauvegarder des fichiers. La fonction de chat de groupe peut également être utilisée pour le partage des connaissances, ce qui peut augmenter la productivité.

Pour plus d'informations sur WhatsApp [https://faq.whatsapp.com/2612223975688490/?locale=en\\_US](https://faq.whatsapp.com/2612223975688490/?locale=en_US)

## Google Meet

Google Meet est une application de vidéoconférence pour plusieurs personnes. Les éducateurs et les communautés peuvent l'utiliser pour communiquer avec des groupes.

Pour plus d'informations sur Google Meet [www.apps.google.com/meet](http://www.apps.google.com/meet)

## DISCORD

Discord peut être utilisé pour les textos, les appels vocaux ou les appels vidéo.

Vous pouvez participer aux chats texte, voix ou vidéo de Discord sur des appareils mobiles ou des ordinateurs de bureau. Pour plus d'informations sur Discord <https://www.wired.com/story/how-to-use-discord/>

Les réunions en ligne nécessitent une bonne infrastructure informatique et un accès aux équipements informatiques pour les personnes que vous souhaitez impliquer.

# 03



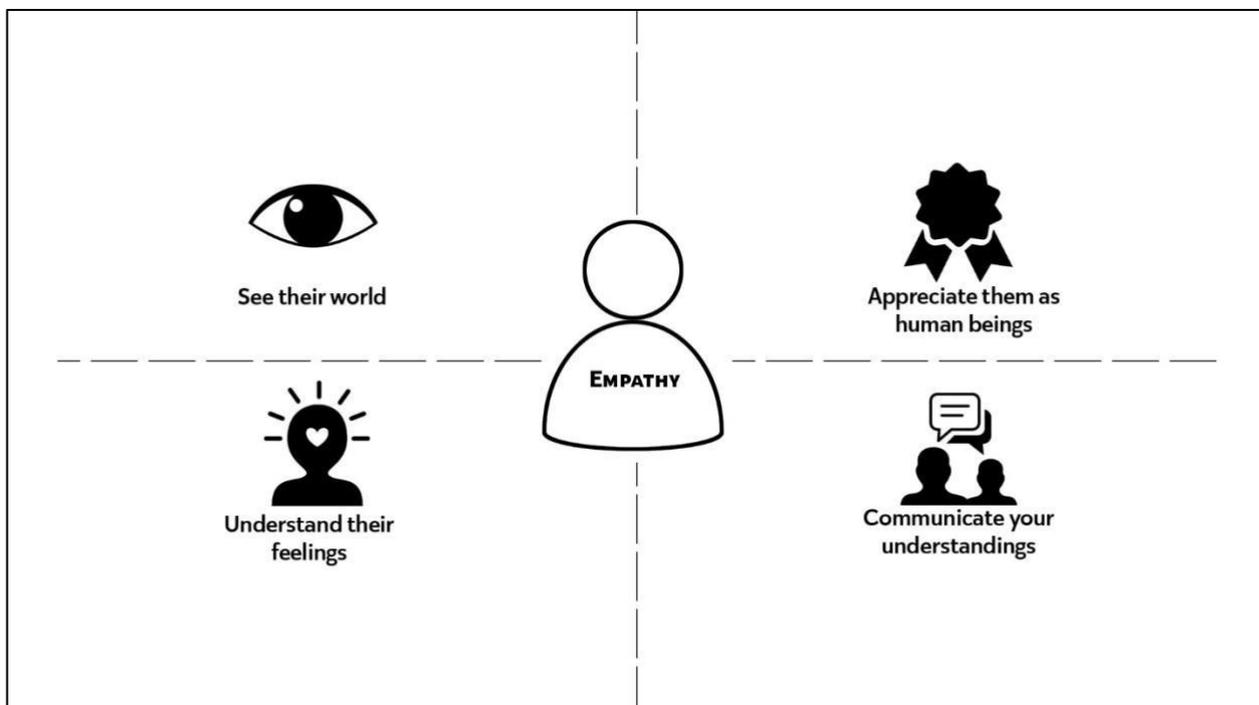
Construire un  
Learning  
Centre utilisant  
Design  
Thinking  
Phases

# CONSTRUIRE UN CENTRE D'APPRENTISSAGE EN UTILISANT LES PHASES DU DESIGN THINKING

Rappelez-vous que les phases de DESIGN THINKING dans le projet de conception pour le changement sont les suivantes

- Empathie
- Définition
- Idéation
- Prototypage
- Essais
- Raconter des histoires

## Empathie



Lorsque vous mettez en place un centre d'apprentissage, il est essentiel de commencer par mettre de côté votre propre expertise et votre propre agenda et de penser aux personnes qui feront partie du centre. Commencez par développer de l'empathie pour vos membres, et pensez à

1. Qui sera présent dans la pièce et quels sont ses besoins ?
2. Dans quelle culture et quel environnement plus larges opérez-vous et quels sont les principaux défis et opportunités ?

Recherchez activement des personnes qui assisteront à la première réunion ou qui seront intéressées par le développement du centre d'apprentissage, dans le Design thinking et les processus et qui aideront à faire avancer

les développements et parlez avec eux - idéalement en personne. Même si vous organisez des réunions régulières avec le même groupe de personnes, ces brèves vérifications individuelles peuvent aider à établir la confiance, à identifier les problèmes et à faire en sorte que les participants se sentent plus investis. Pour pratiquer l'empathie, il est important de ne pas porter de jugement, d'être ouvert aux opinions et aux perspectives des autres, d'être un auditeur actif, de se concentrer sur ce qui est dit et de répondre de manière réfléchie en comprenant les émotions des personnes concernées.

**Personnel clé :** L'animateur et les parties prenantes, les groupes cibles, par exemple les éducateurs, les activistes, les ambassadeurs du changement, les représentants de groupes communautaires, les ONG, les entreprises sociales, les agences de développement, les centres de bénévolat, les responsables politiques et les décideurs, les migrants et les réfugiés, les jeunes, les femmes et les personnes âgées.

Lorsque nous faisons référence aux groupes cibles, il s'agit des individus, des membres, des utilisateurs ou des participants du centre.

**Durée :** 1 mois pour identifier et rencontrer les principales parties prenantes. Il est recommandé qu'il y ait environ 40 membres cohérents pour chaque centre. De nouveaux membres sont les bienvenus lorsque le groupe se penche sur un nouveau problème à résoudre. Il est recommandé de procéder à des vérifications régulières avec les participants tout au long du cycle de vie du centre d'apprentissage.

**Outils pouvant être utilisés pendant la phase d'empathie :**

1. Dans cette phase, il faut tenir compte des besoins de la communauté. Une analyse par brainstorming peut être entreprise, dans laquelle les participants du centre d'apprentissage proposent différentes idées qui pourraient avoir un impact sur la communauté : Par exemple, améliorer l'accessibilité d'un jardin urbain, améliorer l'accessibilité des zones pour les personnes handicapées.
2. Au cours de cette phase, il est important de fixer des objectifs à court et à long terme pour le centre.
3. Le groupe doit "Cartographier la zone" en identifiant les différents acteurs qui pourraient être impliqués dans le problème (militants locaux, travailleurs publics, conseils municipaux, autorités locales, etc.)

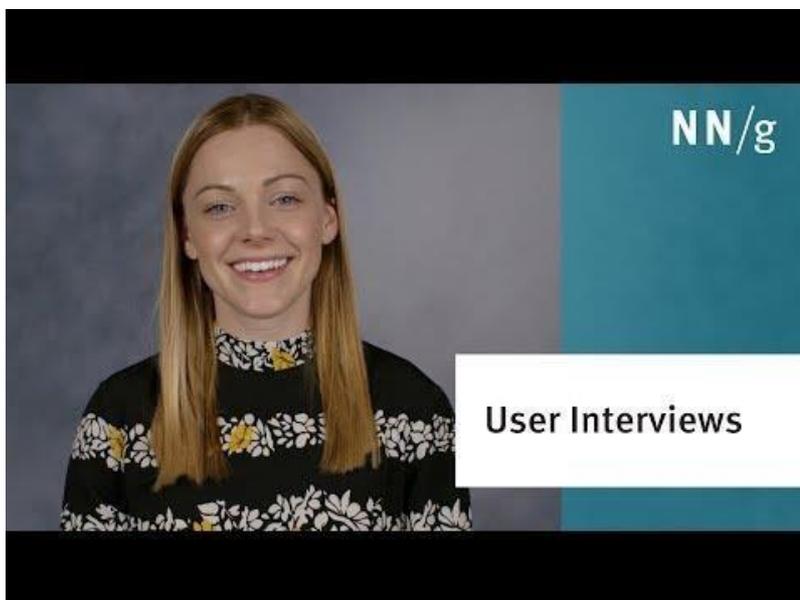
La chercheuse Teresa Wiseman a établi les 4 principes de l'empathie. <sup>1</sup>

- Adopter le point de vue de quelqu'un d'autre. Lorsque vous partagez ou adoptez le point de vue d'une autre personne, vous devez également être capable de reconnaître le point de vue de cette personne comme étant la vérité.
- Ne pas porter de jugement. Lorsque nous jugeons la situation d'une autre personne, nous ne tenons pas compte de son expérience. Par conséquent, pour adopter le point de vue d'une autre personne, vous devez mettre de côté vos propres pensées, hypothèses et préjugés.
- Reconnaître l'émotion d'une autre personne ou comprendre ses sentiments. Reconnaître et comprendre les émotions d'une autre personne exige que vous soyez en contact avec vos propres sentiments et que vous vous mettiez de côté afin de pouvoir vous concentrer sur la personne en détresse.

- Communiquer votre compréhension des sentiments d'une personne. Il est important non seulement d'exprimer votre compréhension des émotions ou des sentiments d'une personne, mais aussi de les valider. Valider les sentiments d'une personne montre que vous les acceptez, les reconnaissez et les comprenez.

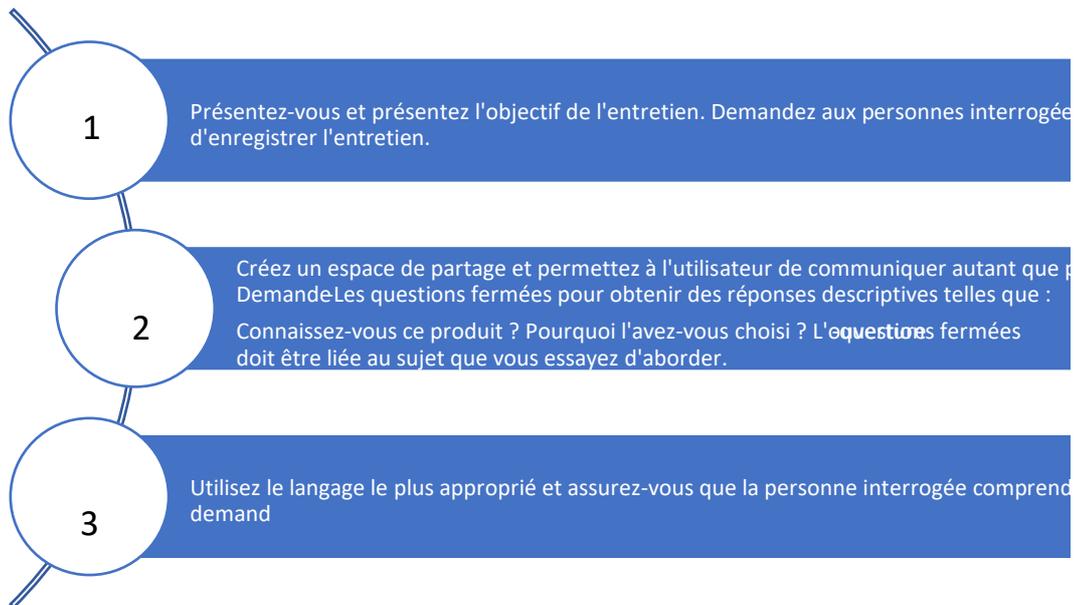
L'empathie crée des liens. Université du Kentucky : <https://powell.ca.uky.edu/files/empathybuildsconnection.pdf>

Il est très important de tenir compte de l'opinion des autres et de leurs expériences, ce qui est fondamental pour la phase d'empathie du design thinking. Afin d'établir les participants, les besoins et les problèmes rencontrés par les autres, vous pouvez envisager de mener des entretiens. La vidéo suivante est un guide utile sur la façon de structurer différents types d'entretiens.



La tâche suivante consiste à créer un modèle d'entretien avec les utilisateurs pour vous aider à structurer les informations, à préparer des notes et à recueillir des informations auprès des personnes interrogées dans le cadre de votre entretien.

Les étapes de la création d'un entretien avec un utilisateur sont



Tâche 2. La tâche suivante consistera à identifier les défis auxquels vos utilisateurs pourraient être confrontés. Pour ce faire :

1. Identifiez qui sont vos utilisateurs (minimum 3)
2. Interrogez vos utilisateurs et prenez des notes.
- 3 : Enregistrez (si possible) la vidéo et l'audio, pour travailler ultérieurement sur les matériaux recueillis. Si le matériel est enregistré, cela vous permettra de revenir autant de fois que possible pour travailler sur les idées.
4. Sur la base des informations obtenues, structurez-les et sélectionnez quelques idées pour votre défi de conception ; Qu'essayez-vous d'accomplir ?

Source : Drambyls ; Embrace Design Thinking

## Définition



Une fois que les membres ont défini l'objectif du centre, ils doivent ensuite déterminer les problèmes, les questions et les défis auxquels il s'attaquera. Ensuite, fixez un cadre pour le développement du centre. Incluez les résultats souhaités afin que les participants sachent pourquoi ils participent. Design Thinking encourage la mesure des résultats. Lorsque vous réalisez des enquêtes, que vous demandez un retour d'information aux participants et que vous organisez des groupes de discussion, cela conduit à un état d'esprit de croissance et d'amélioration constante.

**Personnel clé :** L'animateur et les parties prenantes, les groupes cibles, par exemple les éducateurs d'adultes, les activistes, les ambassadeurs du changement, les représentants de groupes communautaires, les ONG, les entreprises sociales, les agences de développement, les centres de bénévolat, les responsables politiques et les décideurs, les migrants et les réfugiés, les jeunes, les femmes et les personnes âgées.

**Durée :** 1 à 2 mois

**Outils qui peuvent être utilisés pendant la phase de définition :**

Il est important de créer un fort sentiment d'appartenance à l'équipe à ce stade et de s'engager dans des activités de renforcement de l'esprit d'équipe et des activités brise-glace pour renforcer l'efficacité des membres à travailler collectivement pour définir le problème.

L'utilisation de SMART (Specific, Measurable, Achievable, Realistic and Timed) aidera à définir le problème. Il sera utile d'avoir des stylos, des crayons, du papier, des notes autocollantes, du papier pour tableau de conférence et des marqueurs pour faciliter cette phase.

Pour analyser les informations obtenues au cours de cette phase, vous pouvez élaborer une "déclaration des besoins des utilisateurs".

Un énoncé des besoins de l'utilisateur est un énoncé de problème exploitable utilisé pour résumer qui est un utilisateur particulier, son besoin et pourquoi ce besoin est important pour lui. Il définit ce que vous voulez résoudre avant de passer à la réflexion de solutions potentielles. (Sarah Gibbons, User Need Statements : The 'Define' Stage in Design Thinking, 2019).

## Idéation



Maintenant que vous avez identifié le problème auquel le centre d'apprentissage prévoit de s'attaquer, l'étape suivante consiste à imaginer, à concevoir de manière créative pour trouver des solutions. Vous pouvez utiliser un éventail de méthodes mixtes pour travailler avec les membres afin de développer des solutions créatives au problème ou à la question qu'ils veulent résoudre. C'est dans cette phase que nous encourageons les gens à être ludiques, à mettre la réalité en veilleuse pour un temps et à dépasser leurs idées initiales. Vous pouvez envisager d'utiliser des films, des images, de la poésie ou de la musique pour susciter des idées. Créer une opportunité de partage et de connexion personnelle. Bien que cela puisse sembler frivole, c'est extrêmement important. Il ne s'agit pas seulement d'une occasion d'accomplir une tâche, mais aussi de favoriser une culture positive parmi les membres du centre.

**Personnel clé :** L'animateur et les parties prenantes, les groupes cibles, par exemple les éducateurs d'adultes, les activistes, les ambassadeurs du changement, les représentants de groupes communautaires, les ONG, les entreprises sociales, les agences de développement, les centres de bénévolat, les responsables politiques et les décideurs, les migrants et les réfugiés, les jeunes, les femmes et les personnes âgées.

Selon le sujet, vous pouvez faire appel à des personnes ou à des tuteurs issus du milieu de la création pour animer la session.

**Durée :** 4 à 6 semaines

**Outils pouvant être utilisés pendant la phase d'idéation :**

Afin de générer des idées créatives qui plaisent à tous les membres, il est utile d'envisager d'utiliser une ou plusieurs des méthodes suivantes.

**Brainstorming :** Au sein des groupes, cette technique permet de générer un maximum d'idées.

- Fixez un délai : Les participants doivent savoir qu'ils disposent d'un temps limité pour accomplir la tâche.
- Partez de votre groupe cible : Sur la base des personas d'utilisateurs. Quels sont les problèmes auxquels ils sont confrontés ?
- Ayez un état d'esprit ouvert : encouragez les participants à apporter des idées même si elles sont "farfelues".

- Facilitez l'idéation visuelle : En ajoutant des post it dans un tableau blanc ou d'autres éléments où les idées sont enregistrées.
- Construire les idées des autres : Certaines idées peuvent être similaires et parfois développées, complétant ainsi l'idée proposée.

Brainwriting : Similaire à la précédente, avec la particularité que les participants écrivent leurs idées sur papier, et ensuite, ils transmettent leur propre morceau de papier à un autre. Cette technique aide les participants qui peuvent se sentir timides ou inhibés.

Brainwalking : Les participants écrivent une seule idée sur un post-it, qui est placé sur un mur ou un tableau blanc. Les idées sont ensuite affinées pour aboutir aux concepts les plus populaires parmi ceux qui figurent sur le mur.

Braindump : Cette technique ressemble au brainwriting ; toutefois, les participants écrivent d'abord leurs idées individuellement, puis les partagent avec l'équipe.

Pauses créatives : Lorsqu'on se sent bloqué par des idées, des pauses créatives sont nécessaires pour apporter d'autres perspectives dans le processus de conception. Parfois, les idées ne sont pas suffisamment justifiées pour passer à la phase de test. Néanmoins, il est important de se rappeler que le Design Thinking n'est pas un processus linéaire et qu'après la session de test, certaines des idées ébauchées peuvent émerger pour une mise en œuvre ultérieure.

Source : Drambyls ; Embrace Design Thinking

## Prototypage



Une fois que vous avez identifié une ou plusieurs solutions potentielles, déterminez comment vous pourriez développer un prototype. Un prototype permet aux communautés de proposer et d'explorer rapidement des concepts qui peuvent aider à résoudre des problèmes réels.

Le prototypage peut utiliser le concept de la cartographie et peut prendre la forme d'une campagne. Le prototypage doit occuper une place prépondérante dans les premières étapes du développement du centre : cette solution est-elle possible, est-elle exploitable, quelles modifications ou quels ajustements pourraient être nécessaires ? De cette façon, vous pouvez évaluer la viabilité dès le début.

**Personnel clé :** L'animateur et les parties prenantes, les groupes cibles, par exemple les éducateurs d'adultes, les activistes, les ambassadeurs du changement, les représentants de groupes communautaires, les ONG, les entreprises sociales, les agences de développement, les centres de bénévolat, les responsables politiques et les décideurs, les migrants et les réfugiés, les jeunes, les femmes et les personnes âgées.

Vous pouvez faire appel à des spécialistes de la conception, des graphistes ou des experts en fonction du sujet pour lequel vous développez un prototype.

**Durée :** 1 à 2 mois

**Outils qui peuvent être utilisés pendant la phase de prototypage :**

Les prototypes peuvent être divisés en différentes catégories : ceux dont le développement ne nécessite pas beaucoup de temps et que l'on appelle les prototypes de basse fidélité, comme les croquis et les prototypes en papier. L'autre extrémité des prototypes est connue sous le nom de prototypes haute fidélité, qui sont plus avancés en termes de détails et prennent plus de temps à développer.

Vous trouverez plus d'informations sur les prototypes dans cette vidéo.

<https://youtu.be/85muhAaySps>

## Essais

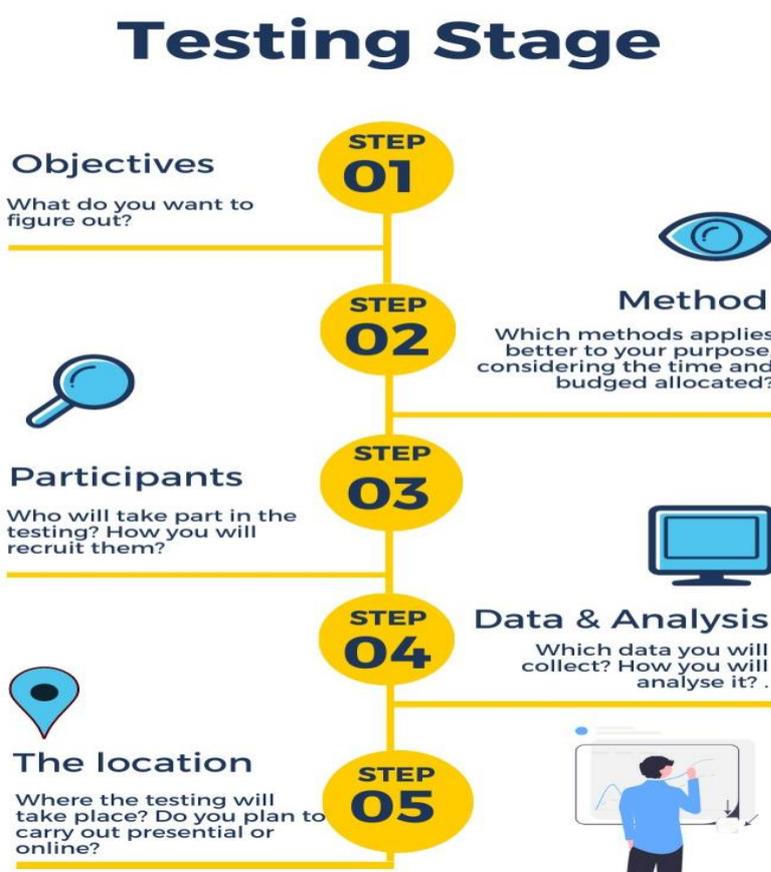
Ensuite, testez votre plan, de la même manière qu'un concepteur de produit mettrait un premier prototype entre les mains des utilisateurs. Dans ce contexte, il peut s'agir d'un projet d'ordre du jour partagé avec les participants. Leurs réponses vous aideront à faire preuve de plus d'empathie, à formuler de nouvelles questions, à être encore plus créatif dans la conception de votre centre et de votre réunion, et à augmenter vos chances de réussite. Cela signifie que le prototype que vous avez créé retournera à la "phase de fixation", où vous le mettrez en œuvre en fonction des réactions recueillies auprès de vos utilisateurs et l'améliorerez.

**Personnel clé :** L'animateur et les parties prenantes, les groupes cibles, par exemple les éducateurs d'adultes, les activistes, les ambassadeurs du changement, les représentants de groupes communautaires, les ONG, les entreprises sociales, les agences de développement, les centres de bénévolat, les responsables politiques et les décideurs, les migrants et les réfugiés, les jeunes, les femmes et les personnes âgées.

**Durée :** 2 à 4 semaines

**Étapes à suivre pendant la phase de test :**

Les graphiques suivants illustrent les différentes étapes à suivre lors de la phase de test.



# Testing Stage



## Raconter des histoires



Maintenant que vous avez créé la solution nécessaire au changement social, il est temps de la faire connaître et de la partager. Le storytelling peut être utilisé pour communiquer efficacement ce que vous avez fait aux utilisateurs et à la communauté au sens large. Il ne faut pas sous-estimer l'utilisation du pouvoir de la narration pour motiver le changement. La narration est un outil utile dans la réflexion sur la conception, pour ajouter un contexte personnel et introduire un élément humain dans le processus. Les histoires intègrent des sentiments et des liens dans un projet en faisant appel aux valeurs des auditeurs. Cela s'accorde parfaitement avec la phase d'empathie au début du processus et vous permet de montrer au public que votre centre d'apprentissage a créé ces solutions avec empathie. Chaque phase a ses avantages. Elle aide les gens à se sentir inclus, valorisés et leur donne le sentiment qu'ils ont eux-mêmes les ressources nécessaires pour provoquer un changement social en utilisant le Design Thinking. En retour, ils s'investissent davantage dans le processus, dans la recherche de la solution et, plus généralement, dans le développement du centre d'apprentissage.

**Personnel clé :** L'animateur et les parties prenantes, les groupes cibles, par exemple les éducateurs d'adultes, les activistes, les ambassadeurs du changement, les représentants de groupes communautaires, les ONG, les entreprises sociales, les agences de développement, les centres de bénévolat, les responsables politiques et les décideurs, les migrants et les réfugiés, les jeunes, les femmes et les personnes âgées.

Vous pouvez faire appel à un conteur expérimenté pour vous aider à encadrer et à raconter l'histoire globale. Il est également important de penser à établir des relations avec les médias locaux qui peuvent vous aider à raconter l'histoire de votre projet, et n'oubliez pas le pouvoir et la portée de vos propres médias sociaux.

**Durée :** 1 à 2 semaines

**Outils qui pourraient être utilisés dans la phase de narration**

- Plans de promotion pour raconter l'histoire. Pour ce faire, vous devez identifier le public que vous souhaitez atteindre, la manière dont vous allez le faire, les plateformes que vous allez utiliser, qu'il s'agisse de médias traditionnels ou de réseaux sociaux, le moment le plus opportun pour faire la publicité de votre histoire et le coût de celle-ci.
- Stratégie de médias sociaux pour atteindre le public

Une stratégie aidera le centre d'apprentissage à planifier son orientation. Le centre devrait commencer par se poser les questions suivantes afin d'élaborer sa stratégie.

1. Pourquoi le centre d'apprentissage devrait-il être présent sur les réseaux sociaux?
2. Quel est le public cible du Centre ?
3. Que va partager le Centre sur les réseaux sociaux ?
4. Où le Centre partagera-t-il son contenu, sur quelles plateformes ?
5. Quand le Centre va-t-il partager quoi sur les réseaux sociaux ?

Une fois que le centre aura répondu à ces questions, il saura comment utiliser sa stratégie de réseaux sociaux pour promouvoir son histoire.

# 04



## Trouver et Engager des Membres

# TROUVER VOS MEMBRES/PARTIES PRENANTES ET LES ENGAGER

## Qui doit être impliqué ?

La représentation et l'équilibre entre les différents secteurs sont essentiels pour obtenir un centre d'apprentissage reposant sur des bases solides. Le Centre d'apprentissage doit refléter tous les secteurs et leurs différentes formes. Idéalement, le Centre d'apprentissage devrait être composé d'environ 40 membres, dont des représentants d'éducateurs, d'agences de développement, de représentants de la communauté, de décideurs politiques, avec un accent particulier sur les communautés de migrants et de réfugiés, les femmes, les jeunes et les personnes âgées, les gouvernements, la communauté, les ONG et les organisations non gouvernementales.

Il est suggéré de préparer une liste complète de représentants potentiels à partir de la liste suivante d'organisations, en indiquant leurs noms, leurs coordonnées et leur rôle :

Les groupes que nous espérons faire participer au projet Design for Change sont les suivants

- Les éducateurs
- Militants
- Ambassadeurs du changement
- Représentants des groupes communautaires
- ONG
- Entreprises sociales
- Agences de développement
- Centres de volontaires
- Acteurs politiques
- Bailleurs de fonds
- Décideurs dans les communautés

Nos communautés sont diverses, avec un large éventail de compétences, de capacités, d'origines et d'expériences. Il est d'une importance capitale que nous assurions une représentation inclusive dans les centres et que nous promouvions une citoyenneté active. Ce projet estime qu'il faut mettre l'accent sur les points suivants :

- Migrants et réfugiés
- jeunesse
- femmes
- Personnes âgées

## Méthodologies d'engagement

### Contacteur les représentants/les groupes



Avant de contacter les groupes et les organisations, préparez un document sur le Learning Center et le projet Design for Change. Décrivez le rôle du centre, fournissez des informations sur le Design Thinking et fournissez également des détails sur l'engagement attendu, des détails sur le lieu, la durée et le calendrier des réunions du centre d'apprentissage. Fournissez quelques raisons convaincantes pour lesquelles ces groupes et organisations voudraient être impliqués.



Afin de recruter des membres, contactez les groupes existants dans votre région. Utilisez les notes locales dans les journaux, les bulletins d'information, la radio communautaire ; placez une annonce dans les groupes de réseautage locaux tels que les réseaux de participation publique ; contactez les sociétés de développement et demandez-leur de partager l'information avec leurs groupes.

Vous trouverez un modèle de lettre d'invitation à adhérer dans la section Outils et Ressources.

### Utilisation des médias sociaux pour promouvoir l'engagement

Plus de 49 % de la population mondiale utilise une forme ou une autre de médias sociaux. Publiez du contenu sur tous les médias sociaux. Les médias sociaux sont le nouveau marché, alors utilisez au maximum les différents canaux pour diffuser votre message via les plateformes sociales sur lesquelles votre public cible passe déjà du temps. Nous savons que de nombreux jeunes utilisent Snapchat et TikTok pour s'informer sur les activités et les événements. Utilisez le canal approprié en fonction des publics que vous souhaitez atteindre.



Promouvez le développement du Learning Center sur les médias sociaux du projet Design for Change, pour inciter les groupes cibles à s'intéresser au projet. Encouragez toutes les organisations impliquées dans le projet à mettre en avant le développement du Learning Center sur leurs propres canaux, y compris les médias sociaux et le marketing digital.

Conseils pour optimiser l'utilisation des médias sociaux :

- Consacrez un temps spécifique chaque semaine à la création et à la programmation de contenus,
- Veillez à définir votre public cible dans les préférences afin de cibler des zones et des groupes d'âge spécifiques.
- Utilisez les analyses pour déterminer si vos messages atteignent le public visé.
- Contactez des organisations ou des groupes déjà établis et demandez-leur de partager votre contenu.
- N'oubliez pas d'utiliser les récits et les images pour lesquels le consentement a été obtenu afin de promouvoir vos messages.
- Demandez à d'autres organisations avec lesquelles vous êtes en relation de partager votre contenu sur leurs plateformes.

Voici les heures de forte affluence sur les réseaux sociaux, d'après les recherches effectuées par HubSpot : Les spécialistes du marketing suggèrent que l'heure idéale pour poster sur Instagram est le samedi de 18 à 21 heures.

Les spécialistes du marketing suggèrent que l'heure idéale pour publier sur Facebook est le samedi de 18 à 21 heures.

Les spécialistes du marketing suggèrent que l'heure idéale pour poster sur Twitter est le vendredi de 18 à 21 heures.

Les spécialistes du marketing suggèrent que les heures idéales pour publier sur LinkedIn sont le samedi, dimanche et mercredi de 18 à 21 heures.

Les spécialistes du marketing suggèrent que les heures idéales pour poster sur TikTok sont le samedi, dimanche et jeudi de 15h à 18h et de 18h à 21h<sup>1</sup>

Des méthodes d'engagement ciblées et mixtes peuvent être nécessaires pour les réunions en ligne, les outils suivants peuvent être utiles :

### Genially

Genially est un outil de communication visuelle interactif que les éducateurs et les apprenants peuvent utiliser pour créer des présentations, des images interactives, des infographies, des quiz, etc.

Pour plus d'informations sur Genially : [www.genial.ly/en](http://www.genial.ly/en)

### Kahoot

"Kahoot" est une plateforme de quiz à choix multiples accessible via un navigateur web ou l'application Kahoot.

Kahoot ! peut être utilisé pour réviser les connaissances des apprenants dans le cadre d'une évaluation formative ou pour faire une pause dans les activités traditionnelles de la classe.

Pour plus d'informations sur Kahoot : [www.kahoot.com](http://www.kahoot.com)

### Nearpod

Nearpod aide les éducateurs à rendre n'importe quelle leçon interactive, que ce soit en classe ou en virtuel. Le concept est simple : l'enseignant peut créer des présentations interactives qui peuvent contenir des quiz, des sondages, des vidéos, des tableaux de collaboration, etc.

Pour plus d'informations sur Nearpod : [www.nearpod.com](http://www.nearpod.com)

### TikTok

TikTok est un réseau social tendance que les éducateurs peuvent utiliser pour créer de courtes vidéos éducatives sur des sujets particuliers. #LearnOnTikTok présente une série de vidéos éducatives qui ont été créées pour faciliter l'apprentissage pendant les confinements relatifs au COVID-19. Les utilisateurs, pour la plupart âgés de 14 à 30 ans,

<sup>1</sup> <https://blog.hubspot.com/marketing/best-times-post-pin-tweet-social-mediainfographic#:~:text=Cependant%2C%20les%20données%20suggèrent%20que,alors%20midi%20à%203%20p.m.>

passent environ 52 minutes par jour sur TikTok, ce qui en fait un excellent outil pour atteindre potentiellement les jeunes adultes.

Pour plus d'informations sur TikTok : [www.tiktok.com](http://www.tiktok.com)

## Comment obtenir l'engagement des migrants, des réfugiés d'Ukraine et d'ailleurs.

Un plan spécifique devrait être élaboré pour encourager et soutenir les migrants et les réfugiés ukrainiens à s'investir.

Étapes de l'engagement des migrants et des réfugiés :

1. Tout d'abord, vous pourriez traduire le document d'information sur les centres d'apprentissage dans des langues spécifiques afin de garantir une compréhension approfondie de la part des migrants et des réfugiés, y compris les réfugiés ukrainiens.
2. Afin d'engager les migrants et les réfugiés, il peut être nécessaire de travailler avec des agences de développement ou des groupes de soutien pour atteindre le groupe cible.
3. Prenez rendez-vous pour rencontrer le groupe et expliquez dans un langage simple l'objectif du projet et le rôle du centre, donnez des informations sur le Design Thinking et fournissez également des détails sur l'engagement attendu, le lieu, la durée et le calendrier des réunions du centre d'apprentissage. Soyez enthousiaste et encourageant et répondez de manière appropriée à toutes les questions posées.
4. Offrir un soutien aux représentants des migrants et des réfugiés pour s'assurer qu'ils se sentent capables de participer et qu'ils soient confiants pour représenter leur groupe communautaire.
5. Travaillez avec les représentants pour identifier les obstacles potentiels à la participation et à l'engagement des réfugiés, tels que la garde d'enfants, la langue, le transport. Travaillez collectivement pour essayer de surmonter ces défis, y compris, si nécessaire, en ayant un interprète pour les réunions, ou en proposant un engagement hybride si la garde d'enfants/les soins aux personnes âgées ou le transport sont un obstacle.
6. Avant les réunions, rencontrez ces représentants pour discuter de l'ordre du jour et renforcer leur capacité à participer.

## Un exemple d'engagement des réfugiés ukrainiens de Leitrim, Irlande

L'initiateur de ces plateformes était lui-même originaire d'Ukraine. Il a entrepris de dresser la liste des besoins des réfugiés fuyant la guerre, en utilisant le Design Thinking appliqué au concept d'empathie. Il a ainsi établi les besoins immédiats des réfugiés ukrainiens. En consultant ces derniers, les vêtements, les articles de toilette et les équipements pour les enfants ont été identifiés comme les besoins primaires prioritaires. Par la suite, les problèmes rencontrés à l'arrivée des migrants ont été définis et des plateformes dédiées ont été ouvertes pour y répondre.

La mise en place de plateformes est une manière innovante de répondre aux besoins identifiés, mais elle n'a été qu'un moyen de préciser les besoins des utilisateurs du service.

Palyanytsya : Prenez ce dont vous avez besoin...



Les magasins Palyanytsya sont une lueur d'espoir pour les réfugiés arrivant en Irlande. Ces magasins ont été créés par l'homme d'affaires Ruslan Mocharsky, fondateur d'Art of Coffee à Dublin, originaire d'Ukraine. Lorsque la guerre en Ukraine a commencé, il a voulu faire ce qu'il pouvait pour aider. Il a utilisé le principe de Design Thinking sur le concept d'empathie pour déterminer quels étaient les besoins immédiats des réfugiés ukrainiens, et il s'est efforcé de répondre à ces besoins. Dès le départ, il était clair qu'il y avait un besoin urgent de fournitures de base telles que des articles de toilette, des vêtements et des équipements pour bébés et des jouets pour les enfants. Ruslan a demandé l'aide de l'organisation "Ukrainiens d'Irlande" et de son réseau d'affaires. Un centre à Carrick on Shannon a été ouvert grâce à l'aide d'Ivan et Diana Tarkovich, qui vivent à Leitrim. Ils ont vu dans ce centre un moyen innovant d'aider les réfugiés arrivant d'Ukraine. Ce modèle s'appuie à nouveau sur le concept d'empathie, qui leur permet de rencontrer les personnes qui se présentent au magasin et de mieux cerner leurs besoins et leurs préoccupations. Grâce au bouche-à-oreille, des bénévoles ont aidé à mettre en place le magasin et à le faire fonctionner par la suite. Le journal local et les médias sociaux ont permis de recruter les nombreuses personnes nécessaires à la poursuite de l'activité au fil des mois.



La mission de ces magasins est d'être une source gratuite d'articles essentiels pour les Ukrainiens déplacés. Ils veulent s'assurer que les individus ou les familles ont leurs besoins de base satisfaits dès leur arrivée en Irlande. Même l'espace utilisé pour le magasin mis à disposition gratuitement.





Globalement, Palynytsya a contribué à répondre aux besoins essentiels des nouveaux arrivants chaque semaine à Leitrim. Des liens ont été établis entre la population locale et les réfugiés ukrainiens de la communauté. Des entreprises locales ont apporté leur soutien au centre et ont donné des produits ou apporté des financements. Les réfugiés qui ont reçu de l'aide sont devenus bénévoles au magasin ou dans d'autres organisations communautaires.

**En attente d'une autorisation écrite pour utiliser les photos de Lola**

# 05

## Le facilitateur Clé

### LE FACILITATEUR EST LA CLÉ

#### Lignes directrices pour un bon facilitateur

L'animateur est chargé de gérer les réunions, de maintenir les conversations sur la bonne voie et de veiller à ce que la voix de chaque membre soit entendue. Un bon animateur gère le flux de la discussion. L'animateur guide le dialogue et s'efforce d'assurer une contribution maximale des participants et de les maintenir sur la bonne voie. En reconnaissant les contributions uniques et précieuses de chaque membre, un facilitateur efficace augmente la valeur collective de l'ensemble de la communauté.

#### Caractéristiques d'un bon animateur

- Les bons animateurs valorisent les personnes, leurs opinions et leurs idées.
- Les bons animateurs pensent rapidement et logiquement.
- Les bons animateurs sont d'excellents communicateurs.
- Les bons facilitateurs se préoccupent à la fois du produit et du processus.

## Quel est le rôle de l'animateur ?

- **Préparez-vous à l'avance.**

Les bons animateurs donnent l'impression que leur travail est naturel et sans effort, mais il faut se préparer à l'avance pour être efficace. Prenez en considération le "qui, quoi, pourquoi et où" de votre réunion pour vous aider à déterminer le "comment".

- **Planifier et distribuer l'ordre du jour.**

L'ordre du jour de la réunion est le document qui définit ce qui sera fait lors de la réunion, il est vital que l'animateur planifie l'ordre du jour soigneusement avant la réunion.

- **Déclarez vos objectifs au début de l'événement.**

Les membres seront beaucoup mieux préparés à contribuer et à vous aider à atteindre les objectifs s'ils savent de quoi il s'agit. Le travail de l'animateur consiste à s'assurer que le groupe comprend ce qui doit être accompli à la fin de la réunion.

- **Établir les attentes de la communauté.**

Identifiez les résultats escomptés et élaborer avec les membres des règles de base, qui aideront les participants à établir des manières appropriées d'interagir les uns avec les autres pendant la réunion.

- **Respecter les tâches et les délais.**

Votre communauté a peut-être beaucoup de choses à accomplir en peu de temps. Avec des groupes de personnes passionnées et bien informées, il est facile de dévier sur d'autres sujets ou de se laisser distraire par les moindres détails d'une conversation. Afin d'aider le groupe à rester concentré, vous pouvez.. :

- Rappelez au groupe de "rester concentré".
- N'ayez pas peur de recentrer directement le groupe.
- Essayez de clore le sujet ou mettez-le de côté pour l'examiner plus tard
- Laissez la communauté décider

- **Gérer les comportements contre-productifs.**

Les comportements difficiles sont souvent involontaires ou résultent d'une situation chargée d'émotion. Vous pouvez être confronté à des membres inattentifs qui se livrent à des conversations à bâtons rompus, prennent des appels ou répondent indiscrètement à leurs courriels. Vous pouvez également avoir affaire à des agendas personnels ou à un comportement irrespectueux. Afin de focaliser l'attention de tout le groupe, vous souhaitez peut-être :

- Utiliser un humour doux et approprié pour la réorientation

- Rappeler les règles de base
- Poser vos questions à la personne concernée pour obtenir des précisions

## Liste de contrôle pour un facilitateur efficace

Un facilitateur efficace doit :

1. Se concentrer sur l'ordre du jour. Un excellent animateur n'influence jamais le résultat en partageant ses préférences ou ses points de vue.
2. Être attentif à la dynamique de groupe tout au long du processus. Faites attention à des choses comme :
  - ✓ Qui parle et pour combien de temps
  - ✓ Qui ne parle pas
  - ✓ Le langage du corps
  - ✓ L'inflexion et ton de la voix
  - ✓ Les réactions des membres du groupe
  - ✓ Les agendas personnels (par opposition à l'agenda du groupe)
  - ✓ Les commentaires moralisateurs, ou les feedbacks donnés sans discernement.
3. Travaillez intentionnellement pour inclure les voix de tous les membres du groupe, en offrant des opportunités et/ou des structures différentes pour permettre aux voix plus silencieuses, réfléchies ou dissidentes de participer.
4. Aidez chacun à respecter tous les accords du groupe, en vérifiant avec le groupe pour proposer et soutenir l'ajout de nouvelles normes si nécessaire pour améliorer la dynamique du groupe.
5. Modifiez l'ordre du jour si nécessaire pour répondre aux besoins du groupe, en restant concentré sur l'objet et les objectifs du groupe, ainsi que sur le travail à accomplir.
6. Sachez quoi faire lorsque des problèmes surviennent inévitablement. Ayez un plan B !
7. Ne prenez pas les choses personnellement. Les groupes ou les individus déversent parfois leur frustration, leur colère et leurs craintes sur les animateurs. Un bon facilitateur reste toujours neutre.
8. Recherchez l'équilibre entre le processus et le contenu. Respectez les temps de réunion et de pause.
9. Célébrez les succès du groupe !
  10. Gardez le sens de l'humour ! Adopter un ton léger et humoristique (lorsque cela est approprié) peut être très utile pour animer une réunion.

# 06

## Se préparer

### DÉMARRAGE

#### La première réunion

Il est vraiment important de planter le décor dès la première réunion, de faire en sorte que le lieu soit chaleureux et accueillant, que ce soit en ligne ou en personne. Il est également essentiel, dans la mesure du possible, de respecter les horaires et de consacrer du temps au réseautage et à l'établissement de relations – en ligne, l'utilisation des salles de réunion est un excellent moyen d'y parvenir.

Commencez par une activité brise-glace pour installer tout le monde et aider à développer les relations.

Fournissez une bonne introduction au sujet du Design Thinking ainsi qu'au projet Design for Change et à sa portée et assurez-vous que tout le monde ait bien compris.

Déterminez s'il manque des participants et qui d'autre devrait être invité à participer.

Convenez de la manière dont les membres communiqueront entre eux en dehors des réunions.

Définissez les rôles initiaux des membres : le président, le secrétaire ainsi que le rôle et la responsabilité de l'animateur.

Convenez d'un calendrier pour l'envoi des procès-verbaux et la notification des réunions.

Voulez-vous lancer le Centre, comment, quand, où ?

Constituez une solide liste de contacts.

Obtenez les consentements appropriés pour la collecte de données, ainsi que la prise et l'utilisation de photos, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données.

### L'agenda

Les notifications et les ordres du jour doivent être diffusés au moins une semaine avant la première réunion et les suivantes. Les notifications de réunion doivent inclure :

- ✓ Le lieu
- ✓ La plate-forme, le lien et le mot de passe si elle a lieu en ligne
- ✓ L'heure de la réunion
- ✓ La durée prévue de la réunion
- ✓ L'ordre du jour proposé
- ✓ Tout document connexe à lire
- ✓ Instructions sur tout travail préparatoire requis avant la réunion

Un exemple est fourni dans la section Outils et ressources.

### Après la réunion

Vous souhaitez continuer à promouvoir la formation du centre d'apprentissage en ligne. Prenez donc des photos avec l'accord des personnes photographiées. Quelqu'un dans le groupe pourrait-il aider à rédiger un communiqué de presse pour les médias locaux et les sites web ?

### Utiliser le Design Thinking dans votre réunion

Gardez en tête que les ingrédients clés de la pensée conceptuelle à appliquer aux réunions avec les participants sont : l'empathie pour s'assurer que tous leurs besoins sont pris en compte et satisfaits ; l'utilisation d'outils créatifs pour faire émerger les idées innovantes, qui peuvent être visualisées lors des réunions ; la présence d'un large éventail de compétences parmi les membres pour obtenir des perspectives différentes sur la recherche de solutions, et le développement de prototypes.

# 07

## Durabilité

## LA DURABILITÉ DU CENTRE D'APPRENTISSAGE



- ✓ Travailler à la création d'un groupe solide pour le Centre d'apprentissage (stable, axé sur les objectifs et un engagement fort de la part de tous les membres).
- ✓ Lancer des projets réalisables qui s'alignent sur les priorités et aident également d'autres organisations à remplir leur mission.
- ✓ La durabilité est renforcée lorsque le centre d'apprentissage s'engage dès le départ dans des relations publiques afin de maintenir la visibilité des activités/des questions.
- ✓ Obtenir suffisamment de ressources pour générer un succès initial grâce à des subventions de sociétés de développement locales, à l'utilisation de lieux gratuits et à une aide à l'animation, puis essayer d'obtenir un financement à plus long terme pour de nouveaux projets fondés sur un besoin identifié dans la communauté. Exploiter le soutien intersectoriel plutôt que l'approche d'un seul bailleur de fonds.
- ✓ Dans la mesure du possible, maintenir la continuité des membres du Centre d'apprentissage
- ✓ Établir des alliances avec d'autres groupes ayant une mission similaire.
- ✓ Avoir un groupe ou un comité distinct axé sur la durabilité afin que les autres puissent se concentrer sur les résultats souhaités du centre d'apprentissage.
- ✓ Explorer des approches alternatives pour la durabilité, être flexible.
- ✓ Intégrer une évaluation du centre d'apprentissage tout au long du cycle de vie du projet.

### Considérations relatives à la durabilité

Le centre d'apprentissage agira comme un catalyseur de changement et un centre d'apprentissage pour promouvoir et préconiser l'utilisation des processus de Design Thinking pour affecter le changement social. Il est important que le centre d'apprentissage pense à la durabilité et la planifie dès sa création, et non pas lorsque votre projet est presque terminé. Il est recommandé d'envisager un plan de développement durable au moins lors de la deuxième réunion du centre. Il peut également être utile de former un sous-groupe ou un comité pour travailler spécifiquement sur cette question. Ce sous-groupe peut faire des recommandations au centre d'apprentissage pour un examen plus approfondi. Il est important que les parties prenantes examinent ce qui est réellement nécessaire pour soutenir la pérennité du centre d'apprentissage et pour susciter de nouveaux engagements.

### Conseils pour assurer la durabilité

- ✓ S'appuyer sur des activités établies et les améliorer peut constituer une base solide pour progresser en termes de valeur ajoutée.

# 08

## Outils et Ressources

### OUTILS ET RESSOURCES



Une charte est une déclaration d'intention qui représente l'ambition collective de votre centre d'apprentissage. Ce n'est pas un document légal, il est non formel, mais fonctionne comme un outil de motivation pour engager les membres dans un processus collectif basé sur les objectifs du projet. La charte définit les attentes et les responsabilités des membres du Centre d'apprentissage. Elle est signée par chaque membre du centre d'apprentissage lorsqu'il rejoint ce dernier.

## Exemple de charte



En tant que membre du centre d'apprentissage Design For Change de la communauté \_\_\_\_\_, je m'engage à participer aux réunions, à diffuser les informations et à soutenir les objectifs du projet.

Je suis conscient(e) que l'objectif principal de Design for Change est de développer des parcours innovants d'éducation des adultes qui aideront les acteurs du changement social à apporter des solutions efficaces, équitables et durables pour un changement social positif, par la mise en œuvre du modèle Design Thinking.

J'agirai à tout moment avec respect pour les autres membres du Centre d'apprentissage et je respecterai les principes de diversité et d'égalité.

Je travaillerai ensemble dans un esprit de débat positif et constructif.

J'informerai les membres du Learning Centre de tout conflit d'intérêt potentiel et me retirerai des discussions si nécessaire. Je soutiendrai le principe d'une communication ouverte et honnête afin de permettre l'accès et la participation les plus larges possibles aux travaux du Centre d'apprentissage.

En plus de consacrer mon temps, j'utiliserai d'autres sources d'information, le cas échéant, et j'indiquerai aux membres des connexions et des ressources utiles.

Nom :

Date :

Organisation :

(Veuillez indiquer si vous êtes un membre individuel)

Adresse électronique / mode de communication préféré :

## Exemple d'ordre du jour

---

### EXEMPLE D'ORDRE DU JOUR Centre d'apprentissage de Roscommon

---

Emplacement : Le Cube Flexi Space, Landsborough Road, Roscommon Town F42 DX61

Date : 3 octobre 2022

Heure : 11h00

---

1. Ouverture, bienvenue et membres excusés  
Le président souhaite la bienvenue à tous les participants, annonce les membres excusés et expose les objectifs de la réunion. Une feuille de présence ou une capture d'écran (avec consentement) est prise.
2. APPROBATION DE L'ORDRE DU JOUR  
Les points à l'ordre du jour sont passés en revue par les participants et tout point supplémentaire est noté pour discussion dans la section AOB.
3. Approbation du procès-verbal précédent
4. Lecture de l'ordre du jour
5. Point 1 de l'ordre du jour
6. Point 2 de l'ordre du jour
7. Point 3 de l'ordre du jour
8. Points supplémentaires éventuels
9. Date de la prochaine réunion

## Modèle de procès-verbal de réunion

### Procès-verbal de la réunion du Centre d'apprentissage

Lieu :

Date et heure :

Participants :

Membres Excusés :

XXXX a agi en tant que président.

**Point 1 de l'ordre du jour :** Procès-verbal de la dernière réunion

Points de discussion :		
Actions requises	Par qui	Pour quand

**Point 2 de l'ordre du jour :** Questions soulevées

Sujets discutés :		
Actions requises	Par qui	Pour quand

**Point 3 de l'ordre du jour :**

Sujets discutés :		
Actions requises	Par qui	Pour quand

**Point 4 de l'ordre du jour :**

Sujets discutés :		
-------------------	--	--

Actions requises	Par qui	Pour quand

**Point 5 de l'ordre du jour :**

Sujets discutés :

Actions requises	Par qui	Pour quand

**Point 6 de l'ordre du jour :**

Sujets discutés :		
Actions requises	Par qui	Pour quand

**Point 7 de l'ordre du jour :** Autres points éventuels

Sujets discutés :		
Actions requises	Par qui	Pour quand

**Prochaine réunion :** (insérer la date) au (insérer le lieu) à (insérer l'heure)

*La séance est levée à (insérer heure) :*

Signé \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

Président

## Modèle de lettre d'invitation invitant les personnes à rejoindre le centre



Nous vous invitons cordialement à participer à notre centre d'apprentissage (Insérer le nom du centre) qui se tiendra le [date] à [heure] à [lieu].

### Agenda

Bienvenue aux nouveaux membres  
Introduction au projet Design for Change  
Présentation sur le Design Thinking  
Objectif du centre d'apprentissage  
Autres sujets  
Date de la prochaine réunion

Nous vous remercions par avance de votre engagement à orienter le projet dans la bonne direction pour obtenir un impact optimal. Nous apprécions grandement votre expertise.

N'hésitez pas à me contacter si vous avez des questions ou si vous souhaitez discuter d'autres sujets.

Sincèrement vôtre,

## Outils de communication pour les membres du centre d'apprentissage

### Outils de communication interne

**Dropbox** : aide à rassembler le travail de chacun en un seul endroit. Il permet aux utilisateurs d'accéder à des fichiers et de les partager, de coordonner des projets et de communiquer entre collaborateur. La plateforme est disponible sur les ordinateurs, les téléphones mobiles et les tablettes, ce qui permet de retrouver et de partager des fichiers à grande échelle.

**Monday.com** : est un outil de collaboration visuelle qui aide à transformer la façon dont les groupes travaillent ensemble. C'est un outil simple et intuitif, qui permet de gérer le travail, de respecter les délais et d'instaurer une culture de la transparence. La plateforme est tellement personnalisable qu'elle peut être utilisée dans de nombreux cas.

**Trello.com** -Trello permet aux utilisateurs d'organiser leur travail collaboratif et de suivre l'avancement des projets grâce à un tableau de tâches simple, des étiquettes et des indications de délais de type Kanban.

**Slack.com** - est une alternative plus conviviale, instantanée et informelle à la communication par courriel. Il permet d'avoir une vision partagée des progrès et des objectifs. Contrairement au courrier électronique, Slack vous permet de choisir les conversations les plus importantes et celles qui peuvent attendre.

**WhatsApp** - Un avantage important de WhatsApp est sa large utilisation via les téléphones mobiles. La plupart des gens sont familiers avec la plateforme, ce qui signifie que peu de temps de formation est nécessaire. Elle est également accessible via un ordinateur et peut donc être utile pour envoyer et sauvegarder des fichiers. La fonction de chat de groupe peut également être utilisée pour le partage des connaissances, ce qui peut augmenter la productivité.

### Outils de communication externe

#### Promotion et marketing

Afin de sensibiliser et de susciter l'intérêt pour le centre d'apprentissage, vous pouvez envisager la meilleure façon de commercialiser le projet.

Ce faisant, essayez de répondre aux questions suivantes :

- Avec qui voulons-nous communiquer ? (Qui est le public ?)
- Que voulons-nous leur dire ? (Quel est le message ?)
- Pourquoi voulons-nous communiquer ? (Quel est le but ?)

- Comment voulons-nous le communiquer, avons-nous un certain nombre de publics différents à atteindre (quels canaux de communication utiliserons-nous ?).

Une fois que nous aurons la réponse à ces questions, nous pourrions mettre en place un plan de promotion/marketing.

Les outils de communication externe les plus efficaces pour les collectivités sont les suivants : [Facebook/Twitter](#) / [Instagram](#) / [TikTok](#) / [Sites web/YouTube](#).

Vous pouvez également recueillir des vidéos et des témoignages ; participer à des événements de mise en réseau ou en organiser. Vous aurez ensuite besoin de communiqués de presse, de dépliants et de brochures.

## Modèle de formulaire de consentement

Toute organisation détenant les données d'un individu est tenue d'obtenir le consentement écrit de chaque individu pour le faire. Vous trouverez ci-dessous un formulaire de consentement identique qui peut être utilisé par le Centre d'apprentissage.



### **A signer par tous les membres du centre d'apprentissage**

*Le centre d'apprentissage (insérer le nom du centre ici) est le responsable du traitement de vos données personnelles. Vous pouvez contacter le centre d'apprentissage en utilisant les méthodes suivantes*

*Téléphone xxxxxxxxxxx*

*Courriel xxxxxxxxxxx*

*Vous donnez votre consentement éclairé pour que vos données personnelles, à savoir votre nom, votre adresse électronique et votre numéro de téléphone, soient utilisées aux fins suivantes (cochez toutes les cases pertinentes) :*

- des fins de marketing pour le centre d'apprentissage de (insérer le nom du centre)
- communication des activités et des réalisations du centre d'apprentissage de (insérer le nom du centre)
- le renforcement des capacités du centre d'apprentissage (insérer le nom du centre).
- le recrutement de nouveaux membres pour le centre d'apprentissage de (insérer le nom du centre).
- Autres [inclure une description détaillée de l'utilisation des données personnelles].

*Le centre d'apprentissage (insérer le nom du centre) peut vouloir partager vos données personnelles avec : [identifiez tous les individus, groupes et tiers qui recevront des données personnelles, y compris le partage d'informations pour la promotion du centre sur Facebook, Instagram et LinkedIn, rapports annuels, bulletins d'information de l'entreprise]*

**CHAQUE CENTRE DOIT REMPLIR CE DOCUMENT EN FONCTION DE LA FAÇON DONT IL VA PARTAGER CES INFORMATIONS**

Consentez-vous à ce partage ? Oui  Non

Veillez indiquer que vous consentez en votre nom propre à ce que l'on filme / photographie / enregistre en rapport à ce projet et que vous comprenez parfaitement la raison de cette vidéo / photographie / enregistrement.

Oui  Non

*Vos données personnelles seront stockées dans les dossiers du centre d'apprentissage de (insérer le nom du centre). En vertu de l'RGDP, vous avez le droit de demander l'accès à vos données personnelles, de les rectifier, de les effacer et de restreindre leur traitement. Vous avez également le droit de révoquer ce consentement. Si vous estimez que le Centre d'apprentissage a violé le règlement européen sur la protection des données, vous avez le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de surveillance européenne compétente.*

*Veillez [signer/signer électroniquement/cocher la case ci-dessous], dater et renvoyer par [email/soumettre] le formulaire ci-dessous :*

Je consens à ce que le centre d'apprentissage (insérer le nom du centre) utilise mes données personnelles aux fins décrites dans la présente notice et je comprends que je peux retirer mon consentement à tout moment.

\_\_\_ donne son consentement      \_\_\_ ne donne pas son consentement

Nom de la personne qui donne son consentement : \_\_\_\_\_

Adresse électronique de la personne qui donne son consentement : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_

Date de la signature : \_\_\_\_\_

# 09

## Bonnes pratiques Études de cas

## ÉTUDES DE CAS DES MEILLEURES PRATIQUES

### Meilleures pratiques en matière de Design Thinking en France, en Espagne, en Italie, au Danemark, en Irlande et ailleurs.

Voici des études de cas de bonnes pratiques en Europe et au-delà, identifiées par les partenaires du projet.

#### Empathie

Nom de l'organisation qui a lancé le projet	Partenariat LEADER de Roscommon, Athlone Institute of Technology et Trinity College Dublin
Nom du projet	Living in Monksland
Lieu : ville, pays	Monksland, Athlone, Co. Roscommon, Irlande
Liens Internet/médias sociaux	<a href="http://www.rosleaderpartnership.ie/docstore/dls/pages_list/monkslandfinal-recherche-rapport-juin-2019-274.pdf">http://www.rosleaderpartnership.ie/docstore/dls/pages_list/monkslandfinal-recherche-rapport-juin-2019-274.pdf</a>
À propos du projet :	<p>Le travail avec la communauté de Monksland a commencé en 2017. La localité de Monksland est située à la périphérie de la grande ville urbaine d'Athlone.</p> <p>Athlone se trouve dans le comté de Westmeath, mais Monksland se trouve dans la circonscription électorale d'Athlone West, dans le comté de Roscommon.</p> <p>Le développement résidentiel à Monksland est dense. Depuis de nombreuses années, les agences du secteur communautaire, bénévole et statutaire souhaitent soutenir le développement communautaire, social et économique de ce qui est la plus grande agglomération du comté de Roscommon. Cela a conduit à l'élaboration d'une approche de partenariat pour déterminer les besoins de la région. Les partenaires collaborant à cette recherche sont Roscommon LEADER Partnership, Athlone Institute of Technology, Trinity College Dublin, Roscommon County Council et localement Monksland Town Team.</p> <p>La principale raison d'être de cette étude était d'établir les besoins de l'équipe de la communauté de Monksland et, ce faisant, d'utiliser les informations glanées comme base de données pour développer un plan d'action stratégique d'interventions ciblées pour la communauté de Monksland.</p> <p>La recherche s'est attachée à examiner le Monksland sous un certain nombre de catégories différentes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Monksland comme lieu de vie</li> <li>• Le Monksland en tant que communauté sociale et</li> <li>• Le Monksland en tant que communauté économique</li> </ul>

	<p>La base de cette recherche est d'explorer les besoins des résidents locaux dans la région de Monksland.</p> <p>Ce projet est fermement ancré dans les principes du développement communautaire. Cette action fournit à la communauté la base factuelle pour agir collectivement afin de répondre à ses besoins et de provoquer un changement social. Le développement communautaire vise à améliorer les situations de vie de la communauté. Ainsi tous les projets et programmes sont menés de façon participative et sont classés par ordre de priorité en fonction d'un besoin ressenti ou exprimé dans la région. Le principe qui sous-tend la hiérarchisation des initiatives dans une perspective de développement communautaire est que toutes ces initiatives devraient, en théorie, être lancées à la suite d'un besoin exprimé par la communauté, avec la participation active des personnes socialement exclues au processus de développement. Ces principes de développement communautaire sont pleinement illustrés dans ce projet.</p>
--	---

Qui est concerné ?	<p>Monksland est une grande zone urbaine située à la périphérie d'une ville de taille très importante. Les développements industriels à grande échelle ainsi que les développements commerciaux, industriels et d'entreposage sont prédominants à Monksland avec une offre limitée d'équipements sociaux et communautaires.</p> <p>L'initiative a été menée localement par la Monksland Town Team. La Monksland Town Team a été créée par le Roscommon County Council (RCC) en 2012 pour soutenir le renouveau et le changement d'image de Monksland. L'objectif de la Monksland Town Team est de faciliter l'engagement avec le RCC et d'autres organismes pour identifier les principales opportunités de développement économique, social, culturel et communautaire.</p> <p>481 personnes ont participé à la recherche dans des ménages choisis sur la base d'un échantillonnage aléatoire stratifié par lotissement. Une maison sur trois a été interrogée sur un parc immobilier de 1400 unités dans la région de Monksland. Parmi les personnes interrogées, 7% avaient moins de 25 ans, 32% étaient dans la tranche d'âge de 26 à 35 ans, 34% avaient entre 36 et 45 ans, 17% des personnes interrogées étaient dans la tranche de 46 à 55 ans, 4% des personnes interrogées étaient dans la tranche d'âge de 56 à 65 ans et enfin 6% avaient 66 ans et plus.</p> <p>28% vivaient dans un ménage composé d'un seul adulte, 66% vivaient dans un ménage composé de deux adultes, 5% vivaient dans un ménage composé de trois adultes et 1% partageaient leur maison avec trois autres colocataires.</p> <p>28 % des personnes interrogées étaient célibataires, 57 % étaient mariées, 8 % étaient séparées, 2 % étaient divorcées, 3 % étaient veuves et les 2 % restants étaient en union civile.</p>
--------------------	---

<p>Pourquoi est-ce une bonne pratique ?</p>	<p>La communauté de Monksland, son organe représentatif et les équipes municipales de Monksland se sont engagés de manière intensive pendant une longue période afin de comprendre les besoins de la communauté et de ceux qui y résident, et de s'assurer que l'étude de recherche reflète fidèlement les besoins des résidents. Les outils d'engagement comprenaient des réunions bihebdomadaires, des promenades et des rencontres avec des individus pour établir leurs perspectives, voir ce qu'ils voient, essayer de comprendre ce qu'ils ressentent et pour les personnes engagées dans la recherche de s'immerger autant que possible dans la communauté pour observer comment les membres de la communauté vivent.</p> <p>L'utilisation de cette méthodologie a permis aux partenaires du projet de faire preuve d'empathie et de compréhension, de mettre de côté leurs propres idées et opinions préconçues et de comprendre les idées, les pensées et les besoins des habitants de la région.</p> <p>Cela a permis aux personnes impliquées d'obtenir une compréhension très réelle des défis, des difficultés et des réalités des résidents vivant à Monksland de point de vue de la société, de l'éducation et de l'emploi. Ce projet a permis de rassembler une quantité importante d'informations sur Monksland en tant que lieu de vie et communauté sociale et économique. Cette initiative démontre clairement l'importance et la valeur de l'étape d'empathie de la pensée conceptuelle. Elle démontre comment le développement de l'empathie permet de comprendre au mieux la communauté, ses besoins et les problèmes qui sous-tendent la réponse à ces besoins et la réalisation d'un véritable changement social dans la région.</p> <p>Pour que ce projet comprenne pleinement les besoins de cette communauté, il s'est immergé dans la communauté et a organisé des réunions régulières avec les résidents et les activistes pour déterminer les besoins, ce qui a permis d'avoir une perspective complètement différente sur les besoins de la communauté.</p> <p>Au cours de la phase d'empathie, cette initiative se plonge au cœur de la communauté afin d'obtenir une réelle compréhension de la communauté et de ses besoins. Elle se concentre sur une recherche centrée sur l'utilisateur, permettant aux agences d'acquérir une compréhension empathique du problème qu'elles tentent de résoudre en partenariat avec la communauté. Ce projet permet à la recherche d'identifier les besoins réels et les réalités auxquelles est confrontée cette communauté par le biais d'entretiens approfondis et d'une immersion au sein de la communauté, il continue à présenter les données sur les besoins de la communauté à travers la vie sociale et économique, et en garantissant la fidélité à l'étape d'empathie, une compréhension très réelle de la communauté de Monksland, permettant ainsi l'élaboration de solutions et d'actions de conception qui répondent à leurs besoins exprimés et ressentis, socialement, éducativement et économiquement.</p>
---	---

<p>Quelle différence le projet fait-il sur la société ?</p>	<p>Suite à l'engagement et au développement d'un groupe local pour soutenir le développement du rapport de recherche, le groupe a organisé une réunion des parties prenantes avec 43 décideurs clés présents, dont des éducateurs, des planificateurs, des personnes influentes, des décideurs politiques et l'autorité locale. Le groupe a ensuite développé un plan d'action et a mis en œuvre un nombre considérable d'actions basées sur l'identification des besoins, y compris la garantie d'un service jeunesse dédié aux jeunes un jour par semaine, des programmes d'été, des cours d'éducation et de formation, et un salon de l'emploi.</p> <p>Cette recherche a également été utilisée comme un moyen d'obtenir des fonds supplémentaires pour répondre aux besoins de la communauté identifiés dans le rapport, y compris des fonds pour développer un parc de skateboard pour la zone de Monksland.</p>
<p>Dans laquelle des 5 étapes clés du processus de design thinking (empathie, définition, idéation, prototype, test, storytelling) cette action est inspirante ?</p>	<p>Empathie</p>
<p>Images/vidéos/ressources documentaires :</p>	<p><a href="http://www.rosleaderpartnership.ie/docstore/dls/pages_list/monkslandfinal-recherche-rapport-juin-2019-274.pdf">http://www.rosleaderpartnership.ie/docstore/dls/pages_list/monkslandfinal-recherche-rapport-juin-2019-274.pdf</a></p>

## Définition

<p>Nom de l'organisation qui a lancé le projet</p>	<p>Fáilte Ireland</p>
<p>Nom du projet</p>	<p>Merrion Square : la source d'un pôle culturel à Dublin, grâce au design thinking</p>
<p>Lieu : ville, pays</p>	<p>Merrion Square est une magnifique place géorgienne et un parc public situé à proximité du centre de Dublin, entouré d'attractions telles que le musée d'histoire naturelle, la National Gallery et de nombreuses organisations et entreprises créatives.</p>

Liens Internet/médias sociaux	<p>*Cette étude de cas est entièrement basée sur deux sources qui doivent être clairement citées :  <a href="http://mural.maynoothuniversity.ie/6365/1/PR-CollaborationCreativity.pdf">http://mural.maynoothuniversity.ie/6365/1/PR-CollaborationCreativity.pdf</a>  (POUR CITER CETTE SOURCE : Conférence sur la gestion de la R&amp;D 2014 : Document de conférence - Collaboration et créativité : Une étude de cas sur la façon dont le design thinking a créé un pôle culturel à Dublin, Peter Robbins 1, Frank Devitt, Gráinne Millar, Mary King)</p> <p>et</p> <p><a href="https://www.innovating.ie/design-thinking">https://www.innovating.ie/design-thinking</a></p>
À propos du projet :	<p>Dès le début, le projet Merrion Square a adopté une stratégie d'innovation ouverte, afin d'impliquer un large groupe de parties prenantes locales (à la fois culturelles et d'accueil) et d'autres organisations potentiellement intéressées pour encourager de nouvelles réflexions et idées sur les opportunités de développement touristique collectif qui pourraient être disponibles en coordonnant le riche patrimoine des institutions et organisations situées dans la zone de Merrion Square. Le défi était de développer un modèle de regroupement des organisations culturelles sur Merrion Square afin de construire et de renforcer le sens du lieu, de l'identité et de la communauté, de capturer ce qui est unique et distinctif dans cette partie de la ville et de libérer (et d'améliorer) le potentiel de L'Organisation constitutive du réseau</p>
Qui est concerné ?	<p>Le Merrion Square Innovation Network (MSIN), qui fait l'objet de ce document, est un groupe de 36 parties prenantes du secteur culturel et de l'hôtellerie qui ont été réunies par les bons offices de Mary King et Gráinne Millar pour commencer à développer le quartier de Merrion Square à Dublin en tant que destination touristique culturelle attrayante, plus intégrée et dynamique pour Dublin.</p>
Pourquoi est-ce une bonne pratique ?	<p>Ce projet visait spécifiquement à trouver une méthode de travail créative et collaborative, dans le but de faire de Merrion Square un nouveau centre dynamique et attrayant pour le tourisme culturel à Dublin. Pour réaliser cette ambition, il était essentiel que les différentes parties prenantes de Merrion Square se réunissent et s'engagent à développer une palette d'idées nouvelles, centrées sur le client, pour relier les différentes offres culturelles autour de la place.</p>

Quelle différence le projet fait-il sur la société ?	<p>Le "Design Thinking" n'est pas seulement un processus mais aussi une façon de travailler. Pour bien le faire, il faut une collaboration étroite, ce qui a eu d'énormes avantages pour un groupe d'organisations indépendantes aux missions disparates, qui ne partageaient qu'un lieu de prestige et un appétit de développement. Une fois inscrits à ce programme, les participants ont bien travaillé ensemble, apprenant de nouvelles compétences comme la connaissance du client, l'idéation, le développement de prototypes.</p> <p>Le projet Merrion Square a servi de pilote pour un nouveau concept de courtage en innovation de réseau pour Fáilte Ireland. Fáilte Ireland a été le bailleur de fonds de ce projet, bien que le besoin de financement soit très limité. De plus, les organisations aiment travailler avec Fáilte Ireland car cela les met officiellement en contact avec des sources possibles de financement ou de revenus futurs grâce à cette collaboration. En termes de transférabilité, il semble important d'avoir un sponsor pour un tel projet.</p> <p>Une autre influence positive a été l'implication de Gráinne Millar qui avait une solide expérience dans le développement de clusters créatifs et avait été responsable d'un important projet de collaboration culturelle auparavant. Gráinne avait introduit avec succès la Nuit de la culture à Dublin et au-delà. Elle disposait d'une expérience vaste et précieuse pour amener les institutions culturelles à collaborer à un projet d'envergure.</p> <p>Le processus lui-même, cependant, et la collaboration qu'il exige sont transférables à de nombreux contextes.</p>
Dans laquelle des 5 étapes clés du processus de design thinking (empathie, définition, idéation, prototype, test, storytelling) cette action est inspirante ?	<p>Observer</p> <p>Pour la deuxième étape, le deuxième atelier, le groupe a été divisé en quatre équipes et a été invité à "se mettre dans la peau d'un client typique". Les thèmes de chacune des quatre équipes ont été délibérés, chacune représentant un segment clé de la clientèle. On leur a donné</p>

des exemples de "personas" et des cartes de segmentation de la clientèle. Chaque équipe a été invitée à effectuer une petite recherche ethnographique, à observer et à photographier les visiteurs de la place. Elles devaient revenir à l'atelier suivant avec des photos et des observations et, au cours de l'atelier, ces observations seraient converties en idées significatives. Chaque équipe a ensuite dressé un portrait très vivant d'un segment de clientèle, complété par un tableau ethnographique montrant des exemples de ce type de client.

Un intervenant a également été invité à cet atelier : il s'agit du directeur d'un grand tour-opérateur dont l'activité consiste à vendre des visites guidées de Dublin aux États-Unis et qui a fait une carrière réussie en comprenant et en fournissant ce que les touristes veulent lorsqu'ils visitent Dublin. L'oratrice a clairement indiqué que l'expérience de Merrion Square est loin d'être la meilleure de sa catégorie ; elle a noté que les Américains recherchaient des expériences sur mesure, qu'elle a qualifiées de visites "derrière la corde", où ils ont accès aux coulisses de diverses attractions touristiques. Merrion Square, avec ses portes fermées, ne correspondait pas aux désirs et aux besoins du touriste moderne. Cet atelier était centré sur la nécessité de mettre le client au premier plan, de forcer les institutions à penser "extérieur-intérieur" plutôt que l'inverse. Penser du point de vue des utilisateurs était sans aucun doute une nouvelle optique pour de nombreux délégués et cette journée a eu un impact significatif sur le reste du processus. Le Dublin Civic Trust s'est également adressé au groupe ce jour-là et a explicité la nécessité d'équilibrer les idées de développement futur avec la nécessité de ne pas compromettre le patrimoine distinct et précieux attaché à Merrion Square. L'orateur a replacé la place dans un contexte historique et a souligné que si elle était imparfaite en tant qu'expérience touristique, elle était presque assez parfaite pour mériter une place sur la liste indicative des sites du patrimoine mondial en raison de son architecture géorgienne intacte.

**Idéation et prototypage**  
L'atelier trois a suivi deux semaines plus tard et a maintenu les participants dans leurs équipes ; chaque équipe avait un client archétypal représentant un segment de marché important. Le but de la session était d'utiliser diverses techniques pour susciter des idées pour chaque segment. Pour commencer la journée, un futurologue a été invité à aborder la question des tendances de la consommation et à définir celles qui étaient susceptibles d'avoir le plus d'impact sur les désirs,

les besoins et les comportements des touristes à moyen terme. Cela a constitué un tremplin intéressant pour générer de nouvelles idées à fort potentiel. L'une des principales caractéristiques de cet atelier a été la présence d'un graphiste professionnel qui a participé à la session pour illustrer toutes les idées clés. Le graphiste a capturé toutes les idées sur un tableau A2

	et ont créé des interprétations graphiques colorées de chacune des idées. Ces illustrations ont servi de prototypes visuels vivants des idées.
Images/vidéos/ documents ressources	VIDÉO : <a href="https://www.youtube.com/watch?v=d8g1krkY8q4">https://www.youtube.com/watch?v=d8g1krkY8q4</a>

## Idéation

Nom de l'organisation à l'origine du projet	Thinkerfest et l'Université Complutense de Madrid.
Nom du projet	Thinkerfest
Lieu : ville, campagne	Madrid (Espagne)
Liens Internet/médias sociaux	<a href="https://thinkernautas.com/thinkerfest">https://thinkernautas.com/thinkerfest</a>
À propos du projet :	<p>Thinker fest est un événement au cours duquel une centaine d'étudiants vont produire des idées pour résoudre des défis réels fournis par des ONG. Le projet compte des acteurs principaux : étudiants, universités, ONG et entreprises.</p> <p>Les étudiants font preuve d'innovation et de créativité, créant un espace commun pour développer des idées et apporter des solutions aux problèmes concrets du troisième secteur.</p>
Qui est concerné ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Étudiants</li> <li>• ONG</li> <li>• Entreprises</li> <li>• L'Université</li> </ul>
Pourquoi est-ce une bonne pratique ?	Le projet permet aux étudiants, par le biais de la pensée conceptuelle, de créer des idées innovantes pour résoudre divers problèmes ou défis proposés par les ONG. Il permet à l'université d'être au centre de l'innovation, en laissant les étudiants travailler sur des défis. Il met en évidence des prototypes qui sont fournis aux entreprises pour qu'elles recherchent un soutien financier. Concrètement, le projet a créé une base solide pour que les parties prenantes puissent répondre à leurs besoins et travailler en collaboration pour trouver une solution commune.

Quelle différence le projet fait-il sur la société ?	Il a créé un écosystème où une diversité de parties prenantes se rencontrent pour travailler sur des solutions en utilisant leurs expériences.
En quoi les 5 étapes clés du processus de design thinking (empathie, définition, idéation, prototype, test, storytelling) cette action est inspirante ?	Pendant la phase d'idéation, les élèves utilisent différentes techniques pour générer le plus grand nombre d'idées possible. De même, une fois qu'ils ont classé leurs idées par ordre de priorité, ils devront en choisir une ou deux pour l'améliorer et, enfin, présenter la solution au public cible. A la fin, les étudiants auront 5 minutes pour présenter leur idée au jury composé de représentants des ONG, des entreprises et des membres du personnel.
Images/vidéos/ documents ressources	<a href="https://thinkernautas.com/">https://thinkernautas.com/</a>

## Prototypage

Nom de l'organisation qui a lancé le projet	Université d'Aalborg Copenhague
Nom du projet	Refujourney - un parcours utilisateur pour l'intégration
Lieu : ville, pays	Copenhague
Liens Internet/médias sociaux	<a href="https://www.servicedesign.aau.dk/digitalAssets/291/291344_process_product_report_group_4_refujourney.pdf">https://www.servicedesign.aau.dk/digitalAssets/291/291344_process_product_report_group_4_refujourney.pdf</a>
À propos du projet :	<p>Ce rapport présente le concept de service développé au cours du projet principal du 2ème semestre du Master Conception de systèmes de services à l'Université d'Aalborg en 2016. Le concept créé est axé sur le thème de la migration, des réfugiés et des données ouvertes. Le résultat est la création de Refujourney, un service qui fournit des conseils et un soutien dans les différentes étapes que chaque réfugié individuel arrivant au Danemark doit traverser. Refujourney propose une application mobile qui aide les réfugiés à avoir un aperçu des étapes qui les attendent à leur arrivée au Danemark. En fournissant des informations utiles sur les droits et les opportunités dans leur situation individuelle, Refujourney offre le meilleur soutien possible et rend les processus plus transparents et compréhensibles pour les réfugiés. Refujourney s'appuie sur des données ouvertes pour le contenu de l'application et crée du big data car il permet au prestataire de services de générer des statistiques actualisées à partir des données des utilisateurs.</p> <p>En utilisant une approche de conception centrée sur l'humain, des réfugiés et des demandeurs d'asile vivant actuellement au Danemark ont participé à des sessions de cocréation ainsi qu'à des tests de prototypes pour les utilisateurs finaux. La recherche menée s'est appuyée sur une recherche documentaire, des entretiens qualitatifs et des entretiens avec des experts. Un large éventail d'outils et de méthodes de conception de services a été utilisé pour façonner le concept de service.</p>

Qui est concerné ?	<p>Le groupe de projet est composé de 5 membres, tous issus de formations universitaires différentes et représentant quatre nationalités. Ces différences permettent au groupe d'appliquer une série de points de vue professionnels, culturels et personnels différents au processus de conception. Le terme "interdisciplinaire" fait référence aux activités de résolution de problèmes qui impliquent de manière interactive, et dans une certaine mesure intègrent, au moins deux perspectives disciplinaires différentes du problème à résoudre". Les avantages de relever des défis complexes dans le cadre d'une collaboration interdisciplinaire sont nombreux. Non seulement il y a la possibilité d'une collaboration interdisciplinaire théorique et méthodologique. Une interdisciplinarité instrumentale et critique fait également partie du champ d'application de ce projet. Ces différentes formes d'interdisciplinarité peuvent être décrites comme des moyens de mélanger les disciplines et une tentative de défier les structures, les habitudes ou les normes dominantes dans les disciplines. Le groupe de projet vise ainsi à atteindre un degré supérieur de créativité sociale.</p> <p>D'après les résultats de la recherche documentaire et les entretiens menés, le groupe de projet a appris que les réfugiés qui arrivent au Danemark constituent un large groupe de personnes, représentées par différentes nationalités, sexes et âges. Comme la conception d'un service pour un groupe cible spécifique exige des exigences spécifiques, telles qu'une langue et un contenu appropriés, le groupe de projet a décidé que le service serait conçu pour un large groupe de réfugiés âgés de 18 à 59 ans. Des variables telles que le sexe, le pays, le niveau d'éducation et de formation, l'âge et le niveau de vie ont été prises en compte.</p>
--------------------	--

	L'éducation (s'ils savent lire et écrire) et l'expérience professionnelle ne sont pas si importantes dans ce cas, car les problèmes auxquels les réfugiés sont confrontés une fois arrivés au Danemark sont partagés par un grand nombre de personnes. Le fait de garder un groupe cible large permet également d'adapter le service aux différents besoins et objectifs des utilisateurs, ce qui ajoute une valeur importante au service.
Quoi quelle différence le projet fait-il sur la société ?	Il vise à faciliter la transition entre le pays d'origine et le nouveau pays pour les réfugiés, en leur fournissant un guide sur la manière d'aborder les procédures d'asile bureaucratiques qu'ils rencontreront. Cela favorise l'inclusion sociale et réduit le stress des nouveaux réfugiés.
Dans laquelle des 5 étapes clés du processus de design thinking (empathie, définition, idée, prototype, test, storytelling) cette action est inspirante ?	<p>L'ensemble du projet est une utilisation inspirante du processus de réflexion sur le design, et en particulier de la phase de prototypage. Ils ont fait preuve d'innovation dans leurs méthodes, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ateliers - Deux ateliers pratiques du master "Conception de systèmes de services" ont eu lieu. Au cours de ceux-ci, le groupe de projet a eu l'occasion d'approfondir l'idée de service en utilisant des méthodes de croquis vidéo ainsi que la technologie Arduino.</li> <li>Esquisse de l'interface utilisateur - Sur la base du cadre théorique fourni par Bill Buxton (2007) et de son approche de la réflexion par l'esquisse, le groupe a commencé à esquisser la fonctionnalité initiale de l'application en se fondant sur les principaux résultats des entretiens et de la recherche documentaire. Chaque membre du groupe a esquissé ses idées initiales en créant des écrans individuels de ce à quoi l'application pourrait ressembler. Cela a permis de lancer des discussions intéressantes et le groupe de projet est parvenu à une compréhension commune de la conception de l'application.</li> <li>Session de co-création / test - Session de co-création / test Le groupe a effectué un test d'utilisabilité, en utilisant les croquis papier des sessions de croquis comme interface utilisateur initiale. Pour ce faire, les mêmes réfugiés qui avaient participé à la co-création de la chronologie du voyage plus tôt dans le processus, ont été invités. Les tests ont été effectués dans un espace public (la bibliothèque centrale de Copenhague), où le groupe de projet a divisé le groupe de discussion invité en tests individuels. Le groupe a ensuite examiné la convivialité du prototype papier avec chaque personne testée individuellement.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entretien avec un expert (test du concept) - Pour tester le concept de Refujourney, il a été décidé de faire appel à un expert dans ce domaine. Quelqu'un qui pourrait fournir au groupe de projet des réflexions critiques et des idées sur le contenu qu'il serait approprié d'inclure dans le service.</li> <li>Prototype numérique et interactif - Après la séance de test avec les réfugiés et l'entretien avec l'expert en matière de réfugiés, le groupe de projet a analysé les commentaires qui ont été donnés, afin de mettre en œuvre certaines modifications dans le nouveau prototype. Refujourney étant principalement un service numérique, le groupe de projet a estimé qu'il était important de développer un prototype numérique, qui offrirait une expérience plus similaire à celle prévue dans la version finale. L'objectif était de créer un prototype interactif et haute-fidélité, qui pourrait être utilisé pour des tests et présenté aux parties prenantes. Les écrans ont été conçus dans Photoshop et le flux d'interaction a été créé avec InVision.</li> </ul>
Images/vidéos / ressources documentaires	<a href="https://www.servicedesign.aau.dk/digitalAssets/291/291344_process_product_report_group_4_refujourney.pdf">https://www.servicedesign.aau.dk/digitalAssets/291/291344_process_product_report_group_4_refujourney.pdf</a>

## Essais

Nom de l'organisation à l'origine du projet	Clinique Mayo - Centre pour l'innovation
Nom du projet	Clinique Mayo - Centre pour l'innovation
Lieu : ville, pays	Rochester, Minnesota, États-Unis
Liens Internet/médias sociaux	<a href="https://www.mayoclinic.org/">https://www.mayoclinic.org/</a>
À propos du projet :	<p>Le projet a débuté en 2002 avec un laboratoire appelé SPARC, un laboratoire qui teste des hypothèses sur les nouveaux modes d'interaction entre les professionnels de la santé et les patients. Six ans d'expériences plus tard, ils se transforment en un Centre pour l'innovation (CFI).</p> <p>La méthodologie principale de cette procédure comporte 5 étapes : planification, recherche, synthèse, prototypage et mise en œuvre. En général, au cours de ces cinq étapes, ils ont d'abord effectué des recherches sur l'état général du système de soins de santé, puis ils ont réalisé 40 entretiens avec des patients et des professionnels de la santé afin de mieux comprendre les besoins généraux. L'étape du prototypage, ils vont co-créer et ensuite tester avec tous leurs professionnels de santé et plus tard ils ont fait la proposition finale. Cette méthode permet à la Mayo Clinic d'être l'un des établissements de santé les plus centrés sur le patient et de se classer parmi les meilleurs hôpitaux des États-Unis pour la période 2020-2021.</p>

Qui est concerné ?	les patients chirurgicaux les professionnels de santé impliqués dans les centres de chirurgie péri-opératoire, les hôpitaux qui fournissent des services péri-opératoires.
Pourquoi est-ce une bonne pratique ?	<p>Tout d'abord, ils ont innové le mode traditionnel de relation médecin-patient dans la consultation d'abord centrée sur l'hôpital puis sur le patient. Je me suis connecté sur le site web de l'hôpital pour prendre un rendez-vous. Avant de prendre rendez-vous avec un médecin, je dois répondre à des questions sur la santé du patient. Pour aider les médecins à comprendre à l'avance la situation du patient et réduire le temps nécessaire à la consultation des informations de base.</p> <p>Deuxièmement, en raison de son mécanisme centré sur le patient, la procédure de rendez-vous de la société est concise mais précise, ce qui peut aider les patients à trouver le médecin le plus approprié dans les meilleurs délais.</p> <p>Le plus innovant, c'est que le site web de l'hôpital offre même la possibilité de rechercher des maladies, ce qui aide les patients diagnostiqués à comprendre leurs conditions de base.</p>
Quelle différence le projet fait-il sur la société ?	Ce modèle centré sur le patient améliore l'efficacité de la visite du patient, et l'investigation préalable des antécédents médicaux réduit non seulement le coût en temps de l'enquête du médecin, mais aussi le risque de mauvais diagnostic de la maladie. En même temps, ce modèle de triage efficace permet à l'hôpital d'aider plus de patients dans un laps de temps efficace et réduira le risque que les patients soient submergés lorsqu'ils cherchent un traitement. D'une manière générale, cette méthode améliore la sensibilisation et les connaissances en matière de santé, ce qui participe au changement social dans la mesure où une meilleure santé des citoyens les aide à être plus impliqués et plus actifs dans la société.
Dans laquelle des 5 étapes clés du processus de design thinking (empathie, définition, idéation, prototype, test, storytelling) cette action est inspirante ?	La procédure de prototypage a été divisée en deux étapes : le prototypage et l'approfondissement. Ce type de méthode permet aux patients réels et aux professionnels de la santé de donner leur avis et de les aider à modifier leur proposition. Ce qui a réduit le potentiel de mauvais fonctionnement.
Images/vidéos/ documents ressources	<a href="https://www.mayoclinic.org/">https://www.mayoclinic.org/</a>

## Storytelling

Nom de l'organisation à l'origine du projet	Client Municipalité de Holstebro
	Agence <a href="#">Hatch &amp; Bloom</a>
Nom du projet	Repenser les repas subventionnés pour les personnes âgées à The Good Kitchen
Lieu : ville, campagne	Danemark
Liens Internet/médias sociaux	<a href="https://thisisdesignthinking.net/2016/05/the-good-kitchen/">https://thisisdesignthinking.net/2016/05/the-good-kitchen/</a> <a href="http://stayintouch.design/en/component/content/article/9-good/136-the-good-kitchen?Itemid=437">http://stayintouch.design/en/component/content/article/9-good/136-the-good-kitchen?Itemid=437</a>

<p>À propos du projet :</p>	<p>L'amélioration du service de restauration est synonyme d'une meilleure qualité de vie pour les personnes âgées. C'est pourquoi, à l'automne 2007, la municipalité de Holstebro a chargé le cabinet danois Hatch &amp; Bloom, spécialisé dans les idées et la conception, de construire un nouveau service de restauration. Six mois plus tard, l'idée de la Bonne Cuisine est née. Un nouveau type de service de restauration avec plus de qualité, d'adaptabilité et de liberté de choix était ainsi rendu possible au Danemark.</p> <p>Cette étude de cas de design thinking a utilisé des outils de design pour entreprendre une recherche ethnographique dans le contexte des services sociaux afin de poser des questions, de comprendre, d'observer et de connaître la vie des personnes âgées que nous pourrions autrement négliger.</p> <p><b>Méthodologies :</b></p> <p><b>Observations participatives</b></p> <p>Avant de construire La Bonne Cuisine, les anthropologues concepteurs de Hatch &amp; Bloom ont entrepris une identification ethnographique complète du comportement, des désirs et des souhaits des personnes âgées, y compris les exigences non satisfaites et non exprimées. En outre, des entretiens avec des experts clés ont été organisés pour comprendre les besoins du personnel de cuisine.</p> <p><b>Ateliers d'utilisateurs et développement d'idées,</b></p> <p>Hatch &amp; Bloom a conçu et supervisé une série d'ateliers avec des représentants de tous les groupes d'utilisateurs et des parties intéressées lors de la création de The Good Kitchen. L'objectif était de collaborer au développement d'idées pour un service de repas nouveau et amélioré en utilisant plusieurs approches de création d'idées, dont la méthode des "Analogies radicales". Considérez le service de repas comme un service pour une famille avec des enfants ou comme un restaurant, et vous aurez le concept pour un nouveau nom et une nouvelle image.</p> <p><b>Participation à la conception</b></p> <p>Les différentes solutions de conception de The Good Kitchen sont élaborées par le biais d'itérations organisées entre les études de conception et de retour d'information, notamment des ateliers d'utilisateurs, des processus de conception collaborative et des tests de convivialité avec des prototypes et des maquettes. Cela a permis</p>
-----------------------------	--

	<p>de garantir des solutions de conception présentant un niveau élevé de convivialité et d'applicabilité.</p>
<p>Qui est concerné ?</p>	<p>Environ 125 000 personnes âgées utilisent le service de repas. Ce chiffre va exploser avec l'augmentation du nombre total de personnes âgées de plus de 67 ans au cours des dix prochaines</p>

	<p>années. Cette situation implique des normes nouvelles et élevées en matière d'alimentation la qualité et la variété des menus. Presque toutes les personnes âgées risquent de contracter une maladie en raison d'une alimentation insuffisante ou incorrecte.</p> <p>Groupe cible :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La municipalité de Holstebro, qui prend la décision</li> <li>• Travailleurs en cuisine</li> <li>• Citoyens âgés du Danemark.</li> </ul> <p>Un autre élément crucial de l'initiative était la honte sociale associée au fait d'avoir besoin d'un tel soutien dans la société danoise.</p>
--	--

<p>Pourquoi est-ce une bonne pratique ?</p>	<p>Dans le contexte du Danemark, cet effort a permis d'aborder une question sociétale plus importante. Les cuisines publiques sont répandues dans le monde entier. Dans certains pays où la population est âgée, l'architecture de l'ensemble du projet peut être modifiée pour traiter des questions socio-économiques complexes touchant les personnes âgées.</p> <p>Les méthodes de conception uniques utilisées pour la recherche ethnographique de ce projet peuvent être appliquées pour relever un défi sociétal similaire comme la malnutrition des personnes âgées.</p> <p>Sur les 10 millions de résidents suédois, 20 % ont atteint l'âge normal de la retraite, soit 65 ans. Ce chiffre devrait atteindre 23 % d'ici 2040, en partie à cause du nombre considérable de Suédois nés dans les années 1940 (<a href="https://sweden.se/life/society/elderly-care-in-sweden">https://sweden.se/life/society/elderly-care-in-sweden</a>).</p> <p>Dans les nations d'Asie du Sud et d'Europe, la révolution industrielle et l'urbanisation ont fondamentalement modifié la façon dont les familles sont comprises. Les personnes âgées sont maltraitées en raison de l'échec du système de la famille conjointe. En raison de l'effondrement du système de la famille conjointe et de la montée de la famille nucléaire, la société a du mal à répondre aux besoins physiques et émotionnels des personnes âgées. En conséquence, nous pouvons voir les systèmes de soutien publics et privés, tels que les ONG et les maisons de retraite.</p>
---	---

<p>Quelle différence le projet fait-il sur la société ?</p>	<p>Les résultats de la transition de Hospitable Food Services à The Good Kitchen ont été évidents. Au cours de la première semaine seulement, la réorganisation du menu et l'amélioration de la description des plats ont entraîné une augmentation de 500 % des commandes de repas. En trois mois, le nombre de clients est passé de 650 à 700.</p> <p>L'évolution de la perception qu'ont les employés d'eux-mêmes et de leur travail a été l'un des aspects les plus essentiels de la transition. Les employés de la cuisine sont désormais beaucoup plus heureux et plus motivés. En conséquence, les clients sont plus satisfaits de leurs repas.</p> <p>De plus, comme la nouvelle de sa meilleure réputation se répand, The Good Kitchen reçoit désormais un grand nombre de candidatures spontanées.</p> <p>Les changements de mentalité provoqués par les caractéristiques culturelles du Danemark liées aux résidents âgés et au personnel de cuisine sont les marqueurs les plus significatifs de la réussite du projet.</p>
---	---

<p>Dans laquelle des 5 étapes clés du processus de design thinking (empathie, définition, idéation, prototype, test, storytelling) cette action est inspirante ?</p>	<p><b>Phase 1 : Empathie</b> Ce projet contribue à résoudre un défi difficile dans le secteur social. Lorsque nous avons lancé ce projet, la municipalité a également supposé que nous devions simplement concevoir un nouveau menu pour la cuisine publique. Au cours de la phase d'empathie, les concepteurs ont recours aux observations des utilisateurs, aux entretiens et à la cartographie du parcours pour approfondir le comportement, les souhaits et les désirs des personnes âgées afin de comprendre leur situation actuelle et leurs demandes non formulées.</p> <p><b>Phase 2 : Définir + Phase 3 : Imaginer</b> L'équipe de conception a organisé trois ateliers</p> <p><b>Atelier 1 :</b> La première session a rassemblé des fonctionnaires municipaux, des bénévoles, des spécialistes des questions relatives aux personnes âgées, des employés de cuisine et des employés de foyers de soins résidentiels. L'objectif de l'atelier était stratégique : sensibiliser à la question et créer une perspective commune alors que le groupe s'efforçait de la résoudre. Il n'y a pas encore eu de discussion sur les remèdes.</p> <p><b>Atelier 2 :</b> au cours de la deuxième session, les animateurs et les participants ont utilisé une approche de cartographie de l'esprit, en classant d'abord par catégories les principales découvertes et observations acquises au cours de la phase de définition, comme la livraison des aliments ou la composition des menus.</p> <p>Ils ont ensuite creusé davantage, en étudiant les idées qui émergeaient de chaque catégorie et ce qu'elles pouvaient révéler sur les critères de conception d'une solution idéale. Les analogies ont été utilisées par les animateurs comme des questions déclencheuses pour aider à modifier les modèles mentaux des participants.</p> <p><b>Phase 4 : Prototype + Phase 5 : Test</b> Le troisième atelier, beaucoup plus pratique, était axé sur le prototypage et la mise à l'épreuve des solutions créées conjointement. Hatch &amp; Bloom a collaboré avec les participants sur trois versions distinctes du menu, en leur demandant laquelle ils préféreraient et ce qu'ils pensaient de divers éléments tels que les couleurs qu'ils préféreraient et s'ils souhaitaient des photographies ou des illustrations.</p> <p>Ils ont testé des prototypes avec diverses combinaisons et façons de présenter la nourriture avec les clients qu'ils observaient depuis le début du projet. Ils ont évalué les prototypes non seulement avec les clients actuels, mais aussi avec ceux qui avaient cessé d'utiliser le service et ceux qui approchaient de l'âge de la retraite.</p>
--	---

	<p>Le storytelling est extrêmement important dans le processus de Design Thinking. Le storytelling crée un récit captivant autour des personnes pour lesquelles nous concevons, ce qui nous permet d'obtenir une compréhension de leurs motivations et de leurs désirs. Dans cette étude de cas, en commençant par les personnes âgées et les employés de cuisine, l'équipe de conception a entendu des récits empreints d'une profonde émotion sur leurs sentiments, la gestion de l'opinion publique et la stigmatisation sociale.</p> <p>L'observation ethnographique, la cartographie de l'esprit et les processus de co-création impliquant les parties prenantes, ainsi que le prototypage et les tests itératifs ont abouti à une série de changements importants : un nouveau menu, de nouvelles tenues pour une équipe, un nouveau système de retour d'information et une nouvelle expérience globale pour les consommateurs et les employés de cuisine.</p>
<p>Images/vidéos/ documents ressources</p>	<p>bon/136-la-bonne-cuisine?Itemid=437</p>

# 10

## En savoir plus

### EN SAVOIR PLUS



#### En savoir plus sur le concept de Design Thinking

Vous trouverez ci-dessous des liens vers des articles utiles sur le Design Thinking et le processus de Design Thinking dans les différents pays impliqués dans ce projet.

#### Reconstruire les communautés avec empathie

Cet article porte sur l'impact du covid-19, du racisme et de l'inégalité sur nos communautés en 2020, ainsi que sur l'impact et la menace qu'ils représentent pour le bien-être de la communauté. L'article s'appuie sur les travaux de Fred Rogers qui a démontré la nécessité de l'empathie, de la gentillesse et de la compassion comme base pour des communautés productives. L'article indique que l'empathie active peut conduire à une plus grande compétence sociale. C'est ce type d'empathie qui permet de construire des communautés fortes, notamment en période de crise où les moments d'aide sont plus clairement identifiés. L'article détaille comment l'empathie pour les autres et les comportements prosociaux qui y sont associés sont des facilitateurs clés d'une compréhension sociale positive, qui

renforcent les communautés en soutenant toute personne qui se sent vulnérable. L'article identifie les actions empathiques entreprises pendant la pandémie mondiale du COVID-19, qui trouvent leur origine dans la capacité des gens à écouter l'histoire de la vie d'autrui. Ces actes d'empathie sont le fruit d'un effort de compréhension, les individus cherchant à améliorer la vie des autres, des quartiers et des communautés. De même, les actes de colère, de frustration et de rejet de la responsabilité sur les victimes sont fondés sur un manque d'empathie, ce qui entraîne le chaos, une propagation accrue du virus et l'élimination des voies constructives. Cela montre qu'il est dans l'intérêt des communautés locales et de la société en général de pratiquer l'empathie. Grâce aux interactions empathiques, un sens de l'objectif collectif, de l'action et de la participation sociale se développe dans les communautés où l'empathie est au cœur des préoccupations. En définitive, les actes empathiques individuels et collectifs nous conduisent vers des communautés résilientes. L'article conclut en invitant les dirigeants communautaires à continuer à s'engager dans le changement social en plaçant l'empathie au cœur de celui-ci :

1. permettre aux citoyens de faire entendre leur voix.
  2. proposer régulièrement un cours d'éducation à l'empathie ou aux interactions humaines dans les communautés
- <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/26883597.2020.1794761>.

#### **La communauté irlandaise du Design Thinking avec Bernie McGahon**

Un voyage d'experts avec le processus de Design Thinking, y compris un aperçu de la façon dont le design thinking fonctionne principalement pour les entreprises en Irlande. Ces connaissances peuvent être utilisées et sont transférables à d'autres domaines, tels que le changement social, il est donc conseillé d'entendre l'expert en entreprise, sur l'utilité de cette méthode en Irlande. <https://www.irdg.ie/story/irelands-design-thinking-community-with-bernie-mcgahon/>

#### **L'accessibilité universelle et la conception pour tous comme facteur clé de l'inclusion sociale sur la base de la conception des programmes d'études**

##### **Penser**

Alors que la Commission européenne s'est préoccupée de l'inclusion progressive du « Design for all » dans les programmes de l'enseignement supérieur, l'accessibilité universelle n'apporte pas une discipline académique en soi avec un programme solide. Par conséquent, il est nécessaire de présenter de nouveaux concepts pour atteindre une meilleure capacitation professionnelle pour les futurs professionnels à travers les synergies avec les professionnels qui sensibilisent la communauté universitaire avec la nécessité d'inclure des sujets transversaux qui intègrent la personne avec son environnement, permettant les outils nécessaires pour le Design pour tous (Hernández et al, 2014). Design Thinking semble être une méthode appropriée pour chercher de nouvelles façons d'intervention transdisciplinaire, créer des solutions innovantes pour résoudre les problèmes, et explorer de nouvelles

opportunités et faiblesses. En conclusion de l'article, en adoptant les lignes directrices européennes pour l'intégration du Design pour tous dans toutes les classes, les auteurs proposent une approche éducative et politique globale du changement rapide que connaissent les sociétés et de la façon dont les paradigmes à venir comme le Design pour tous peuvent aider à répondre à ces tendances actuelles.

<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/108586?locale-attribute=ca>

#### **La réflexion sur la conception dans les processus d'élaboration des politiques : Opportunités et défis**

Le design thinking a le potentiel d'améliorer la définition des problèmes et la conception des mécanismes dans les processus d'élaboration des politiques. En favorisant une meilleure compréhension de la façon dont les citoyens vivent les services gouvernementaux, le design thinking peut aider les gestionnaires publics qui souhaitent améliorer la valeur publique. En Australie, comme ailleurs, le design thinking reste actuellement séparé des efforts d'élaboration des politiques générales. Cet article clarifie l'essence du design thinking et son applicabilité à l'élaboration des politiques. Il aborde cinq stratégies de design thinking, qui ont toutes une longue histoire en tant que méthodologies de sciences sociales. Il s'agit de (1) l'analyse de l'environnement, (2) l'observation participante, (3) les conversations ouvertes à l'apprentissage, (4) la cartographie et (5) le sensemaking. Des exemples récents d'Australie et de Nouvelle-Zélande sont utilisés pour illustrer comment ces stratégies ont été intégrées dans les efforts d'élaboration des politiques. L'article se termine par une réflexion sur la manière dont la pensée conceptuelle pourrait être plus largement appliquée à l'élaboration des politiques, ainsi que sur les besoins en formation et en ressources que cela impliquerait.

[https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/1467-](https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/1467-8500.12211?casa_token=ww39Fr_WCzEAAAAA%3AoTOWhXQoem0aYGiDNqAWbfhrv6KOAykacn3lwdUlckc31_N91sY)

[8500.12211?casa\\_token=ww39Fr\\_WCzEAAAAA%3AoTOWhXQoem0aYGiDNqAWbfhrv6KOAykacn3lwdUlckc31\\_N91sYE3XMIy9118cF2L87WvblDLTWC-Clé](https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/1467-8500.12211?casa_token=ww39Fr_WCzEAAAAA%3AoTOWhXQoem0aYGiDNqAWbfhrv6KOAykacn3lwdUlckc31_N91sYE3XMIy9118cF2L87WvblDLTWC-Clé)

#### **Étude de cas sur les espaces du patrimoine durable**

Le Santos est un quartier situé à Lisbonne, au Portugal. C'est une zone qui regorge de sites magnifiques mais qui présente également des difficultés comme le manque d'entretien et la diminution de la population. Grâce à une méthodologie issue du design stratégique, du design urbain et du design centré sur l'humain, ils ont essayé de générer différentes idées pour promouvoir le développement de ce quartier.

1. Recherche de sites patrimoniaux potentiels
2. Recherche et analyse culturelle d'un site patrimonial à Lisbonne ; Santos
3. Identification et participation des parties prenantes
4. Analyse et identification du potentiel de Santos

5. Atelier à Malte et comparaison des sites du patrimoine à Malte avec Santos
6. Développement de concepts de design Cette logique de réflexion sur le design leur a permis de générer avec succès le potentiel du site et a proposé une séquence de mesures pour revitaliser Santos et aider les habitants à mieux se connecter.

Design 8-Stratégie Printemps 2022 Superviseur : AndréLiem

### L'innovation sociale dans le design de mode Le design peut-il offrir des opportunités d'inclusion aux réfugiés en Grèce ?

Cette thèse de recherche cherche à répondre à la question suivante : "Le design vestimentaire peut-il constituer un moyen d'inclusion pour les réfugiés en Grèce ?" Informations générales Selon les données du HCR, environ 60 000 réfugiés de guerre sont toujours bloqués en Grèce, sans aucun plan pour améliorer leurs conditions de vie, leur éducation ou leur travail. Le design thinking comme outil de changement social Grâce à l'échange de culture, de connaissances et de compétences, une technique de design thinking associée à l'expérience des organisations sociales pourrait produire de nouvelles possibilités d'inclusion dans la société grecque. Cet échange, qui commence comme un exercice éducatif, a le potentiel de générer des entreprises entrepreneuriales et des relations inédites. Le résultat de ce travail donne un revenu économique, crée des perspectives d'emploi, et sert de catalyseur à la conversation entre la société grecque et les réfugiés. Méthodologie : une session de co-conception a été utilisée pour étudier l'hypothèse. Pour tester cette idée en pratique, une session de co-conception d'un mois a été organisée à Ankaa, un centre éducatif à but non lucratif pour les réfugiés à Athènes. En réalisant un atelier d'un mois avec des réfugiés, les chercheurs ont collaboré avec eux pour s'adresser aux réfugiés qui avaient déjà exprimé leur intérêt pour la fabrication de vêtements. Les ateliers ont pour but d'initier les participants à la réflexion sur le design et de les laisser s'exprimer à travers divers travaux manuels sur les vêtements Empathie : Les histoires personnelles des participants inspirent la création de prototypes. Cette technique permet d'obtenir des prototypes dotés d'un caractère original issu d'histoires personnelles, qui ont une valeur marketing supplémentaire en tant que produit. L'objectif à long terme de cette session était d'examiner les participants et leur potentiel, ainsi que l'espace et l'équipement disponibles, et de construire une offre éducative organisée qui réponde à leurs besoins. Implication de l'étude Plus de personnes sont déplacées par les conflits et les crises qu'à aucun moment depuis la Seconde Guerre mondiale. Cette étude se concentre sur les réfugiés en Grèce, mais la stratégie globale de co-conception et d'octroi de nouvelles chances d'emploi et d'intégration peut être appliquée à n'importe laquelle de ces circonstances. De même, le design thinking et les nombreux laboratoires d'Ankaa peuvent être fusionnés pour servir divers domaines tels que le logement et avoir un impact significatif sur la vie quotidienne des gens.

[http://www.spatialdesign.info/blog/wp-content/téléchargements/2013/08/morelli\\_2007\\_mitpressjournals.pdf](http://www.spatialdesign.info/blog/wp-content/téléchargements/2013/08/morelli_2007_mitpressjournals.pdf)

## Project partners

LE LABA (FR)

Roscommon Integrated Development (IR)

I-Strategies (IT)

European Center for Human Rights (FR)

Drambllys (ES)

Momentum marketing services limited (IR)

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of its contents, which are the sole responsibility of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Creating digital, participatory, sustainable and holistic solutions for social enterprises to help them solve problems and address social change.

