

02

Définir



Cette section “**définir un problème**” aidera les experts dans la deuxième étape du modèle Design Thinking for Social Change pour, par exemple, s'attaquer aux **disparités d'apprentissage dues à la Covid-19** ou **accroître les compétences numériques des éducateurs**.



L'objectif de cette phase est de “définir”, en concentrant les problèmes et les défis. Sur la base des données collectées au cours de la première étape (Faire preuve d'empathie), nous serons en mesure d'énoncer un problème de design thinking exploitable. L'objectif est d'inspirer la production d'idées pour le résoudre en utilisant des méthodes pour synthétiser les données brutes en un ensemble de connaissances significatives et utilisables.

Activités	Outils	Résultats attendus
1. <u>Ateliers sur l'énoncé du problème</u>	<ul style="list-style-type: none"> Outils de dessin et d'écriture 	<ul style="list-style-type: none"> Cahier des charges
2. <u>Réunion des acteurs</u>	<ul style="list-style-type: none"> Post-its 	<ul style="list-style-type: none"> Carte des parties prenantes
3. <u>Groupe de discussion</u>	<ul style="list-style-type: none"> Paperboard/tableau blanc 	<ul style="list-style-type: none"> Carte du contexte
4. <u>Entretien en groupe</u>	<ul style="list-style-type: none"> Discussion avec la communauté 	<ul style="list-style-type: none"> Carte des opportunités/parcours communautaire
5. <u>Visualisation</u>	<ul style="list-style-type: none"> Tableur 	<ul style="list-style-type: none"> Visualisation des données



Ateliers (en présentiel/en ligne)

Un atelier peut être un séminaire, un groupe de discussion ou autre, qui met l'accent sur l'échange d'idées et la démonstration et l'application de techniques, de compétences, etc. Il existe un grand nombre de formats d'ateliers et d'outils à appliquer. La méthodologie du design thinking utilise fréquemment des ateliers pour rassembler un groupe diversifié de personnes afin d'identifier les problèmes à résoudre et les solutions potentielles. L'une des possibilités consiste à créer des objectifs communs lors de l'atelier sur

l'énoncé du problème et à découvrir les différents sous-problèmes que les autres parties prenantes souhaitent résoudre. D'autre part, grâce à la note de synthèse pour le changement social, tout le monde peut comprendre le problème et les objectifs principaux de l'intention de la recherche. Fondamentalement, un **cahier des charges** est un document qui contient des informations générales et essentielles sur un projet/problème de design potentiel sous une forme condensée.

Réunion des parties prenantes (en présentiel/en ligne)

Une réunion des parties prenantes est un événement stratégique qui sert à présenter les parties prenantes les unes aux autres, à obtenir un engagement en faveur du changement social et à définir des objectifs communs. Il s'agit également d'une méthode de collecte d'informations auprès d'experts techniques et de domaines concernant les défis du changement social et le contexte dans lequel il s'inscrit. L'équipe chargée de la conception pour le changement social doit convaincre les parties prenantes de prêter attention aux besoins de la

communauté. L'essentiel est de s'assurer que les demandes et l'implication de chaque partie prenante sont comprises. L'objectif de cette action est d'organiser les parties prenantes en groupes et de les représenter sur la **carte des parties prenantes**. Elle permet au gestionnaire de projet d'identifier les parties prenantes du projet et de déterminer l'attention et les efforts que chacune d'entre elles doit déployer pour que le projet reste sur la bonne voie. Dans la gestion de projets de conception, il s'agit d'une étape nécessaire.

Groupe de discussion (en présentiel/en ligne)

Un groupe de discussion est un rassemblement de dix personnes ou moins dans une salle pour discuter d'un produit, d'un service, d'un concept ou même simplement d'une idée. Cet outil de recherche qualitative permet de découvrir différentes opinions et réponses à un sujet. Les groupes de discussion sont un excellent moyen de recueillir l'avis de personnes. Les membres de la communauté débattent entre pairs de leurs problèmes dans leur vie quotidienne. Le groupe de discussion permet de saisir cette dynamique.

La technique des groupes de discussion a récemment été critiquée pour un défaut inherent : dans la plupart des cas, l'un des participants est beaucoup plus dominant que les autres et a tendance à influencer l'ensemble du groupe. Dans ce cas, le résultat peut ne représenter qu'un seul participant plutôt que l'ensemble du groupe. Cependant, nous pensons que les groupes de discussion continueront à être l'une des méthodes de recherche les plus utilisées. Ils nécessitent un modérateur expérimenté afin d'atténuer les difficultés qui peuvent survenir au cours de l'événement.

L'outil que nous utiliserons pour recueillir les besoins de la communauté par le biais d'un groupe de discussion est une carte contextuelle. C'est un outil et un document utilisé pour illustrer des aspects complexes affectant une communauté. Les concepteurs du changement social, les membres de la communauté et les dirigeants utilisent les cartes contextuelles pour faciliter les discussions sur les changements liés à différents aspects. Elle aborde également le public cible potentiel du projet, les tendances émergentes, ainsi que les risques et les incertitudes.

Les avantages de la carte contextuelle

1. Développe une vision stratégique à l'échelle du groupe
2. Documente toute information informelle circulant au sein de la communauté
3. Comprend les facteurs externes qui influencent les décisions et la planification des changements sociaux.

Entretien en groupe *(en présentiel/en ligne)*

L'entretien en groupe est une méthode utilisée pour faciliter les discussions au sein de la communauté et générer des idées pour les initiatives de changement social. Cette méthode consiste à réunir un groupe diversifié d'individus qui représentent des perspectives et des expériences différentes en rapport avec la question traitée.

Au cours de l'entretien en groupe, les participants se voient poser une série de questions ouvertes et sont encouragés à partager leurs expériences personnelles, leurs pensées et leurs opinions. La discussion est animée par un modérateur compétent qui veille à ce que toutes les voix soient entendues et à ce que la conversation ne s'éloigne pas du sujet. L'objectif ultime de l'entretien en groupe est de parvenir à une compréhension commune du problème, d'identifier les possibilités de changement social et de créer une feuille de

route pour mettre en place une solution.

À la fin de l'entretien de groupe, le facilitateur synthétise les idées recueillies et crée une **représentation visuelle de la discussion**. Il peut s'agir d'une carte des opportunités ou d'un cheminement de la communauté, qui illustre les thèmes et les idées clés qui ont émergé au cours de la discussion. Ces résultats peuvent être utilisés pour orienter les initiatives futures et pour communiquer à un public plus large les idées et les points de vue exprimés au cours de l'entretien de groupe.

Dans l'ensemble, les entretiens de groupe sont un outil précieux pour les initiatives de changement social, car ils permettent de s'engager avec les communautés, de générer des idées et de développer une vision commune du changement.

Visualisation *(en présentiel/en ligne)*

La visualisation est la transformation d'informations en images, qu'ils s'agissent de représentations concrètes ou mentales. Il est parfois nécessaire d'utiliser des images pour représenter du texte, des chiffres ou d'autres données (car, comme vous l'avez peut-être entendu, une image vaut mille mots). Parfois, il s'agit de rassembler des idées disparates pour former une histoire convaincante qui peut évoquer des images mentales vivantes.

La création de représentations visuelles des défis sociaux (pollution, données sur le chômage, etc.) peut s'avérer très utile pour sensibiliser immédiatement les individus ou les communautés à ces questions. En effet, la visualisation rend les concepts physiques et concrets. Elle active une autre partie du cerveau : c'est une nouvelle façon de penser. Les approches visuelles ne doivent pas nécessairement être difficiles ou sophistiquées. Dessiner des graphiques sur un tableau blanc peut s'avérer très efficace. Pour présenter une grande quantité de données collectées, un outil numérique comme un tableur peut être une excellente solution.