



INTERPRÉTATION

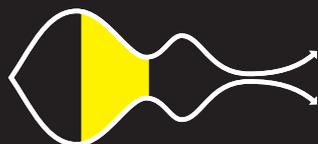
Phase

2

Interprétation



OÙ VOUS EN ÊTES DANS LE PROCESSUS



CONTENU DE CETTE PHASE

2-1 Raconter une histoire

41

2-2 Trouver du sens

43

2-3 Formuler les opportunités

46

Phase

2

L'Interprétation transforme vos histoires en intuitions significatives. Les observations, les visites de terrain ou une simple conversation peuvent être de grandes sources d'inspiration, mais leur donner du sens et en faire des opportunités concrètes n'est pas une tâche aisée. Cela implique de trouver une approche narrative, de trier et de synthétiser les opinions jusqu'à trouver un point de vue convaincant et une direction claire en vue de la conceptualisation.



Évolution de vos notes

Tout au long de la phase d'Interprétation, votre point de vue évolue et change. À mesure que vous comprenez mieux le sens de vos observations, vous pouvez les associer à votre défi et les utiliser comme inspiration. Cette partie du processus peut être déroutante. Appuyez-vous sur les exemples ci-dessous pour transformer les pensées désorganisées de vos notes en idées structurées.

La plupart des conversations entre enseignants ont lieu dans un couloir

Espace pour les professeurs

Les besoins des enseignants en matière d'espace sont négligés

COMMENT CREER DANS L'ECOLE UN ESPACE POUR QUE LES PROFESSEURS PUISSENT COLLABORER ?



APPRENTISSAGES

Les apprentissages sont la somme des produits d'une conversation ou d'une observation : citations, anecdotes, notes ou sons, odeurs, textures, couleurs, etc. Ils sont communiqués sous forme de phrases complètes pour en faire une histoire.

THÈMES

Les thèmes apparaissent une fois que vous avez organisé en catégories les histoires recueillies sur le terrain. Ils servent de titres aux groupes d'apprentissages similaires.

INTUITIONS

Les intuitions sont l'expression succincte de ce que vous avez appris lors de la recherche sur le terrain. Elles apportent toujours une nouvelle perspective, même sans être des découvertes. Elles vous inspirent et sont pertinentes pour votre défi.

« COMMENT... »

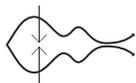
Les questions de type « Comment... » sont le point de départ d'une session de brainstorming. Vous les rédigez en réponse à une intuition. Ces questions ont un côté optimiste et excitant, et elles donnent tout de suite des idées.

IDÉES

Une session de brainstorming génère un certain nombre d'idées. Celles-ci peuvent être très pratiques et simples, ou extravagantes et complètement folles : oubliez toute limite, il faut obtenir le plus d'idées possible. Un petit croquis est un excellent moyen de communiquer une idée.



Étape de la phase

2-1

Raconter une histoire

Compiler vos apprentissages
Partager des histoires inspirantes

FICHE DE TRAVAIL

Les fiches de travail de cette étape sont disponibles aux pages 36 à 39 du manuel du Design Thinking pour vous aider à raconter une histoire avec votre équipe.



20-30 min

Réflexion

2-3 personnes

DIFFICULTÉ

☆☆☆☆☆☆

BÉNÉFICE

Un recueil réaliste de ce que vous avez appris durant vos activités de recherche.

N'oubliez pas

Prendre l'habitude de compiler les points importants pendant que vous les avez bien en tête facilite l'établissement de liens et l'utilisation ultérieure de ce que vous avez appris.

Compiler vos apprentissages

À l'issue d'une observation, il est fréquent de se sentir dépassé par la quantité d'informations recueillies. Prenez une demi-heure juste après la session pour commencer à compiler ces informations.

Trouver un espace et du temps

Planifiez un peu de temps en plus pour échanger vos opinions et impressions juste après l'observation. Cela peut se faire autour d'un café ou entre deux rendez-vous.

Partager vos impressions

Partagez avec votre équipe ce que vous avez trouvé le plus intéressant. L'interprétation ne doit pas vous inquiéter pour le moment. Écoutez le résumé de l'observation par les autres. Comparez vos expériences et impressions.

Pour couvrir les sujets les plus importants, appuyez-vous sur les questions suivantes :

» Informations sur les personnes : qui avez-vous rencontré (profession, âge, lieu, etc.) ?

» Histoires intéressantes : quelle histoire vous a le plus marqué ou surpris ?

» Motivations : qu'est-ce qui était le plus important pour ce participant ? Par quoi est-il motivé ?

» Frustrations : par quoi est-il frustré ?

» Interactions : qu'avez-vous trouvé intéressant sur la manière dont il/elle interagit avec son environnement ?

» Autres questions : quelles questions voulez-vous aborder lors de votre prochaine conversation ?

Consigner vos opinions

Compilez vos observations dans un carnet ou sur des notes repositionnables (où elles seront plus faciles à réorganiser plus tard). Illustrez vos pensées par des dessins.



INTERPRÉTATION

🕒 30-60 min

👤 Pratique

👥 2-3 personnes

DIFFICULTÉ



BÉNÉFICE

Une compréhension mutuelle de toutes les histoires recueillies par votre équipe.

N'OUBLIEZ PAS

Racontez les histoires de toutes les personnes, les unes après les autres. Ajoutez autant de détails que possible et décrivez votre ressenti immédiat. L'heure n'est ni aux généralisations ni aux jugements.

Partager des histoires inspirantes

Partagez ce que vous avez appris sous forme d'histoire, pas de simple énoncé. Il en résultera une connaissance commune sur laquelle votre équipe peut s'appuyer pour imaginer des opportunités et des idées.

Préparer un espace

Planifiez votre session de partage de récits dans une pièce avec beaucoup d'espace libre aux murs. Distribuez des notes repositionnables et des marqueurs. Ayez à portée de main un tableau de conférence ou une grande feuille de papier avec de l'adhésif pour la fixer au mur.

Parler à tour de rôle

Décrivez les individus rencontrés et les lieux visités. Soyez précis et dites la vérité. Relisez les notes que vous avez prises juste après l'observation. Imprimez vos photos et servez-vous-en comme support pour illustrer vos histoires.

Raconter l'histoire de chacun à l'aide des questions suivantes (il se peut que vous les ayez déjà utilisées lors de la compilation de vos premières impressions) :

- » Informations sur les personnes : qui avez-vous rencontré (profession, âge, lieu, etc.) ?
- » Histoires intéressantes : quelle histoire vous a le plus marqué ou surpris ?
- » Motivations : qu'est-ce qui était le plus important pour ce participant ? Par quoi est-il motivé ?
- » Barrières : par quoi est-il frustré ?

» Interactions : qu'avez-vous trouvé intéressant sur la manière dont il/elle interagit avec son environnement ?

» Autres questions : quelles questions voulez-vous aborder lors de votre prochaine conversation ?

Participation active

En écoutant les autres, comparez leur récit avec ce que vous avez appris. Explorez les parties faisant apparaître des opinions divergentes ou des contradictions. Commencez à rechercher les thèmes récurrents.

Compiler les informations par petites touches

Pendant que vous écoutez une histoire, transcrivez vos observations sur des notes repositionnables. Utilisez de courtes phrases complètes pour que tout le monde les comprenne. Compilez les citations : elles sont un moyen puissant de restituer la voix d'un participant.

S'entourer d'histoires

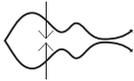
Écrivez assez gros pour que chacun puisse lire vos notes. Collez les notes repositionnables au mur sur de grandes feuilles de papier. Utilisez une feuille par histoire afin d'avoir un aperçu de toutes vos expériences et des personnes rencontrées.



Lorsque vous partagez des histoires, faites en sorte que chacun ait le sentiment de pouvoir apporter sa contribution.



Étape de la phase

2-2

Trouver du sens

Dégager des thèmes
Donner du sens aux résultats
Définir les intuitions

FICHE DE TRAVAIL

Les fiches de travail de cette étape sont disponibles aux pages 40 à 42 du manuel du Design Thinking pour vous aider à chercher un sens avec votre équipe.



20-50 min

Réflexion

2-5 personnes

DIFFICULTÉ

★★★★☆

BÉNÉFICE

Un aperçu des grands thèmes apparus lors de votre recherche.

N'oubliez pas

Cet exercice peut s'avérer difficile lorsque le nombre d'intervenants est important. Formez des petits groupes ou faites travailler quelques personnes sur un sujet avant de le présenter pour en discuter.

Dégager des thèmes

Après avoir recueilli et partagé les histoires issues du travail de terrain, commencez à interpréter toutes les informations et inspirations collectées. Cette partie du processus peut prendre du temps. L'identification des thèmes peut être un bon moyen de commencer.

Grouper les données associées

Groupez les résultats de vos recherches sur le terrain en catégories. Vous pouvez commencer par demander à chaque membre de l'équipe de choisir les 3 notes les plus intéressantes pour eux. Placez-les sur une grande feuille de papier et commencez à chercher d'autres notes sur le même thème. Qu'est-ce qui n'a pas été mentionné ? Une personne a-t-elle dit le contraire ? Certains comportements se répètent-ils ? Quels sont les problèmes évidents ? Réorganisez les notes au sein de ces nouvelles catégories.

Trouver des titres

Donnez un nom à chaque catégorie identifiée, par exemple « Manque d'espace ». Continuez de trier et de réorganiser les informations jusqu'à avoir le sentiment que vous n'avez rien manqué d'intéressant.

Transformer les titres en énoncés

Observez de plus près vos thèmes et les histoires qui les accompagnent, puis exprimez-les plus clairement, par exemple « Les enseignants manquent d'espace pour faire leur travail ». Écrivez une phrase complète. Utilisez une nouvelle note repositionnable et apposez cet énoncé en haut de la catégorie concernée.



INTERPRÉTATION



🕒 25-60 min

🧠 Réflexion

👤 2-5 personnes

DIFFICULTÉ



BÉNÉFICE

Une compréhension réelle de ce que la recherche vous a appris.

N'OUBLIEZ PAS

Cette partie du processus peut être inconfortable, car vous devez sans cesse remettre en question ce que vous avez appris dans le but de découvrir le sens réel de vos découvertes. Traverser cette période ambivalente est toutefois une manière de dégager une direction et un objectif pour les étapes suivantes.

Donner du sens aux résultats

Une fois la répartition par thème de vos résultats de recherche terminée, observez de plus près leur signification. Triez-les et analysez-les jusqu'à parvenir à un point de vue clair.

Chercher des liens entre les thèmes

Regardez une nouvelle fois les thèmes et trouvez des passerelles, des modèles et des liens. Pouvez-vous grouper plusieurs thèmes dans des catégories plus larges ? Quelles contradictions identifiez-vous ? Que voyez-vous de surprenant et pourquoi ?

Continuez de vous déplacer devant vos notes et votre feuille de papier. Veillez à associer les histoires secondaires avec les thèmes plus abstraits.

Aller plus en profondeur

Avec votre équipe, prenez un peu de recul et discutez de ce que vous avez découvert. Y a-t-il des thèmes pour lesquels vous n'êtes pas tous d'accord ? Que trouvez-vous le plus excitant ? Commencez-vous à entrevoir la pertinence de votre défi ?

Regroupez les informations et changez vos titres jusqu'à les trouver puissants. Rassemblez par exemple les thèmes « Les enseignants manquent d'espace pour faire leur travail » et « La salle des professeurs ne favorise pas la collaboration » sous l'intitulé « Les enseignants ont besoin d'un espace flexible pour collaborer ».

Demander une contribution extérieure

Expliquez les thèmes à une personne extérieure. Utilisez ses retours pour essayer de réorganiser les informations.

Être prêt à laisser de côté des informations

Laissez de côté les histoires qui ne semblent pas importantes. Faites de la place et gardez uniquement les informations que vous utilisez encore.



Après plusieurs entretiens et observations de situations analogues, l'équipe a compilé les histoires sur des notes repositionnables, avant de les trier et de classer par thèmes, sur les murs de la classe, les résultats de la recherche d'inspiration.



INTERPRÉTATION

🕒 45-90 min

🧠 Réflexion

👤 2-3 personnes

DIFFICULTÉ



BÉNÉFICE

Des intuitions qui communiquent avec concision les leçons tirées de la recherche.

N'OUBLIEZ PAS

Tout ce que vous découvrez n'est pas forcément nouveau. Souvent, vous trouverez des informations que vous connaissiez, mais sous un angle nouveau. N'hésitez pas à réciter de nouveau ces histoires.

Définir les intuitions

Les intuitions sont l'expression concise de ce que vous avez appris lors de la recherche sur le terrain et pour trouver l'inspiration. Ce sont des informations inattendues qui vous font réagir et éveillent votre attention. Elles vous permettent de voir le monde autrement et servent de catalyseur aux nouvelles idées.

Choisir ce qui vous a surpris

Regardez vos catégories et vos thèmes, et choisissez les informations les plus surprenantes, intéressantes ou qui méritent davantage de recherches. Qu'avez-vous appris qui ne vous avait jamais frappé avant ? Par quoi avez-vous été le plus inspiré ? Quelle information a fait jaillir le plus d'idées ?

Relier vos découvertes à votre défi

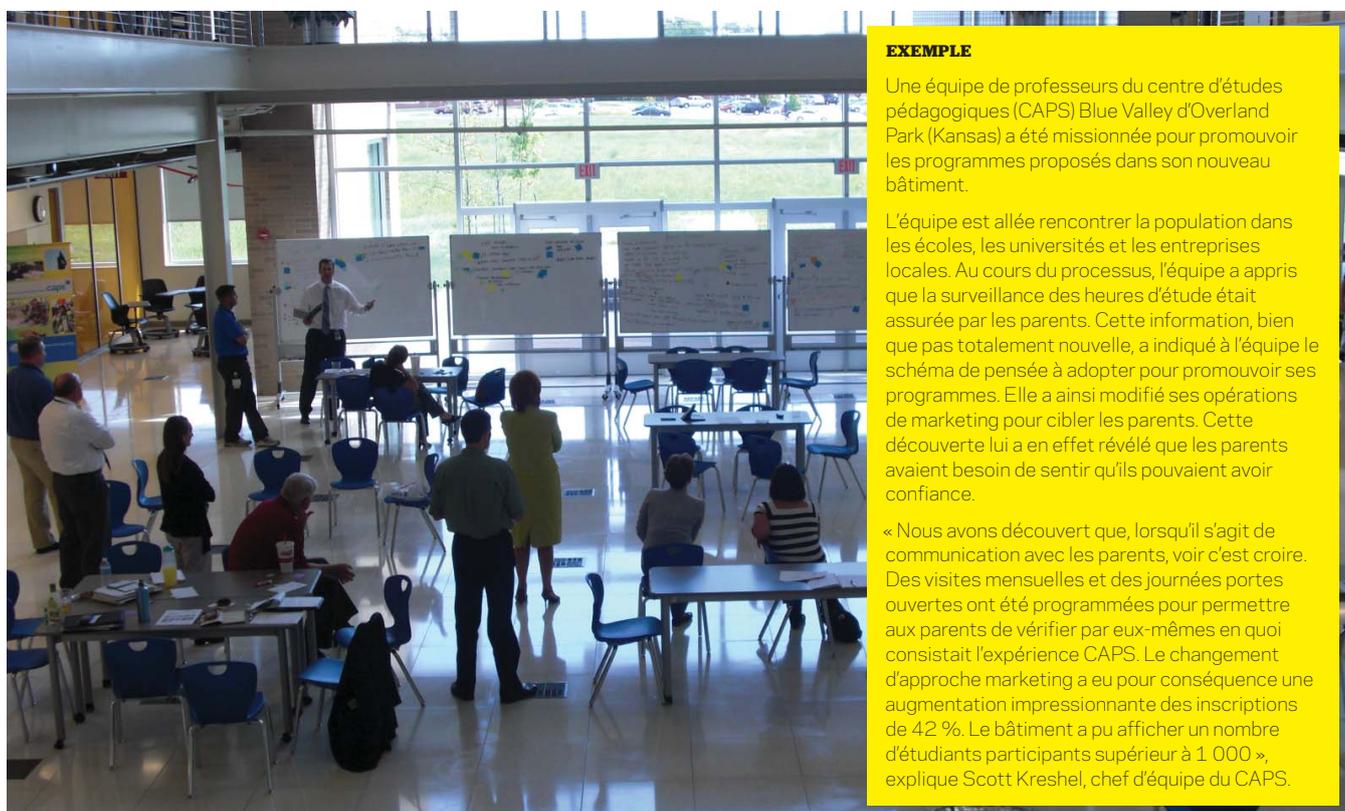
Reprenez vos questions de départ : en quoi vos découvertes correspondent-elles à votre défi ? Limitez les informations aux intuitions pertinentes et trouvez de nouvelles associations. Soyez prêt à omettre les informations les moins importantes. Essayez de vous limiter à vos 3-5 intuitions principales.

Formuler vos intuitions

Entraînez-vous à formuler et à structurer vos idées pour communiquer au mieux vos intuitions. Écrivez des phrases courtes et faciles à retenir qui vont droit au but. Assurez-vous que vos intuitions convergent en direction d'un nouvel angle ou d'une nouvelle possibilité.

Obtenir un point de vue extérieur

Invitez une personne extérieure à l'équipe à découvrir vos intuitions et vérifiez si elles ont du sens pour les autres.



EXEMPLE

Une équipe de professeurs du centre d'études pédagogiques (CAPS) Blue Valley d'Overland Park (Kansas) a été missionnée pour promouvoir les programmes proposés dans son nouveau bâtiment.

L'équipe est allée rencontrer la population dans les écoles, les universités et les entreprises locales. Au cours du processus, l'équipe a appris que la surveillance des heures d'étude était assurée par les parents. Cette information, bien que pas totalement nouvelle, a indiqué à l'équipe le schéma de pensée à adopter pour promouvoir ses programmes. Elle a ainsi modifié ses opérations de marketing pour cibler les parents. Cette découverte lui a en effet révélé que les parents avaient besoin de sentir qu'ils pouvaient avoir confiance.

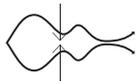
« Nous avons découvert que, lorsqu'il s'agit de communication avec les parents, voir c'est croire. Des visites mensuelles et des journées portes ouvertes ont été programmées pour permettre aux parents de vérifier par eux-mêmes en quoi consistait l'expérience CAPS. Le changement d'approche marketing a eu pour conséquence une augmentation impressionnante des inscriptions de 42 %. Le bâtiment a pu afficher un nombre d'étudiants participants supérieur à 1 000 », explique Scott Kreshel, chef d'équipe du CAPS.



INTERPRÉTATION

Étape de la phase

2-3



Formuler les opportunités

Créer un rappel visuel
Transformer les intuitions en actions

FICHE DE TRAVAIL

Les fiches de travail de cette étape sont disponibles aux pages 43 à 45 du manuel du Design Thinking pour vous aider à cadrer les opportunités avec votre équipe.



20-45 min

Pratique

2-3 personnes

DIFFICULTÉ



BÉNÉFICE

Une représentation visuelle de vos intuitions.

N'oubliez pas

Toutes les intuitions n'ont pas besoin d'être représentées sous forme de cadre ou de visuel ; utilisez ces outils uniquement s'ils vous aident à mieux communiquer votre message.

Créer un rappel visuel

À l'instar des visuels que vous affichez en classe pour rendre les informations complexes plus accessibles, les illustrations, les diagrammes et les cadres sont des outils formidables pour communiquer vos intuitions.

Expérimenter plusieurs visualisations

Essayez d'exprimer vos découvertes dans différents cadres. Voici quelques exemples :

» Les parcours sont parfaits pour réaliser une expérience à long terme. Ils permettent d'observer l'humeur, l'expérience et les besoins des participants.

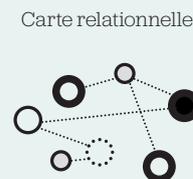
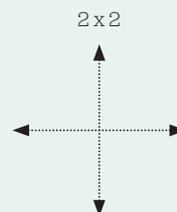
» Les diagrammes de Venn aident à exprimer quelques thèmes importants et leurs relations.

» Les 2 x 2 font ressortir les tensions et permettent de créer différentes catégories.

» Les cartes relationnelles aident à expliquer visuellement les relations.

Tester votre cadre

Partagez votre visualisation avec une personne extérieure à l'équipe pour savoir si la logique est respectée.





INTERPRÉTATION



🕒 15-30 min

🧠 Réflexion

👤 2-3 personnes

DIFFICULTÉ



BÉNÉFICE

Un brainstorming sur les questions liées à vos intuitions.

N'OUBLIEZ PAS

Évitez les brainstormings sur les questions qui incluent déjà une solution. Demandez-vous : « Pourquoi voulons-nous faire cela ? » Cela vous aidera à élargir le cadre de votre question.

Transformer les intuitions en actions

Les intuitions n'ont de valeur que si vous les utilisez comme des opportunités inspirantes. Faites-en des questions de brainstorming, des tremplins pour vos idées.

Par exemple :

« Comment créer un salon pour les professeurs avec de grands canapés ? » implique que la solution est une salle avec de grands canapés.

« Pourquoi voulons-nous faire cela ? » fait apparaître le besoin effectif d'un espace pour que les professeurs puissent se détendre entre deux cours. La question du brainstorming devient alors :

« Comment créer un espace pour permettre aux professeurs de se détendre entre les cours » ?

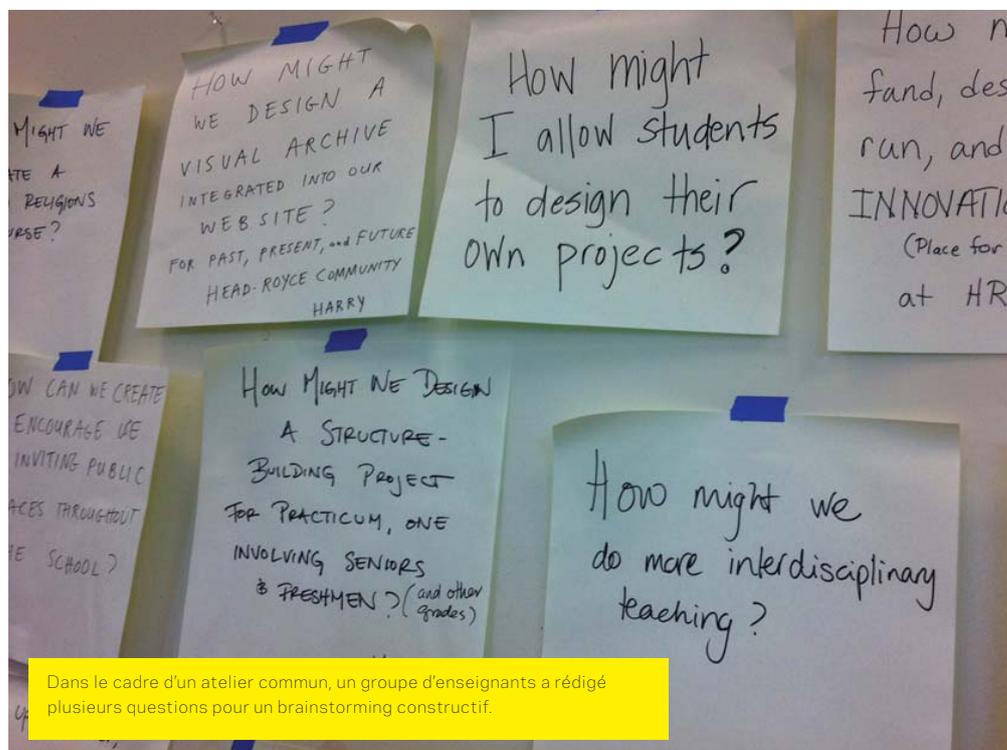
Cela ouvre le champ des solutions au-delà de la simple idée d'une salle avec des canapés.

Développer les questions « Comment... »

Rédigez des questions-clés autour de vos intuitions. Débutez chaque énoncé par « Comment... » ou « Que se passerait-il si... » comme une invitation à informer, suggérer et explorer. Proposez plusieurs questions par intuition. Utilisez un langage simple, clair et concis.

Choisir les questions du brainstorming

Sélectionnez trois à cinq de ces questions pour votre session de brainstorming. Suivez votre instinct : optez pour les questions qui vous plaisent et vous donnent tout de suite des idées. Sélectionnez également les questions essentielles, même si elles ont l'air difficile à résoudre.



Dans le cadre d'un atelier commun, un groupe d'enseignants a rédigé plusieurs questions pour un brainstorming constructif.