

KIT LUCAS

Ensemble d'outils méthodologiques et de conseils pratiques pour réaliser un atelier similaire au LUCAS.



Laboratoire d'usages culture(s) - arts - société



Publication sous licence Creative Commons Attribution -
Partage dans les Mêmes Conditions 4.0 International
(CC BY-SA 4.0)

RÉALISER SON LUCAS

SOMMAIRE

PHASE D'IMMERSION (p. 3 - 12) :

Collecter les besoins du territoire : des points de vue, des histoires, des situations qui illustrent la problématique. Cela permet de sortir de sa propre situation professionnelle habituelle et aller à la rencontre des habitants.

Préparer la phase d'immersion :

Pour cela il existe plusieurs méthodes :

- Fiche préparative (p.3)
- Entretiens de groupe (p.4)
- Entretiens personnels (p.4)
- Observations (p.5)

Rendre lisible la phase d'immersion :

Préparer les documents qui apparaîtront lors de l'atelier qui s'appuie sur la phase d'immersion :

- Personas (p.6-8)
- Verbatims (p.9-12)

PHASE DE CO-CONCEPTION (p. 13 - 19) :

Lors de cette session, vous réunirez un ensemble de personnes qui vont co-concevoir des actions et des solutions liées à votre problématique.

Préparer son atelier de co-conception :

Faire émerger des coopérations (projets, temps..) qui seront des réponses aux besoins perçus.

- Fiches préparatives (p.13-15)
- Cartographie écosystème (p.16-17)

Réaliser son atelier de co-conception :

Préparer les documents et l'organisation concrète de l'atelier.

- Programmation (p.18)
- Fiche action (p.19)

PRÉPARER L'IMMERSION

Qui voir ?

Quand ?

(moments de la journée - temps de midi, etc -, dates...)

Pourquoi ? Sur quels sujets ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Forme d'observation :

Questionnaire à transmettre

Observation libre

Entretien

Autre :

Stratégie à adopter - comment les rejoindre ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Les entretiens

Conseils pour conduire un entretien avec des usagers

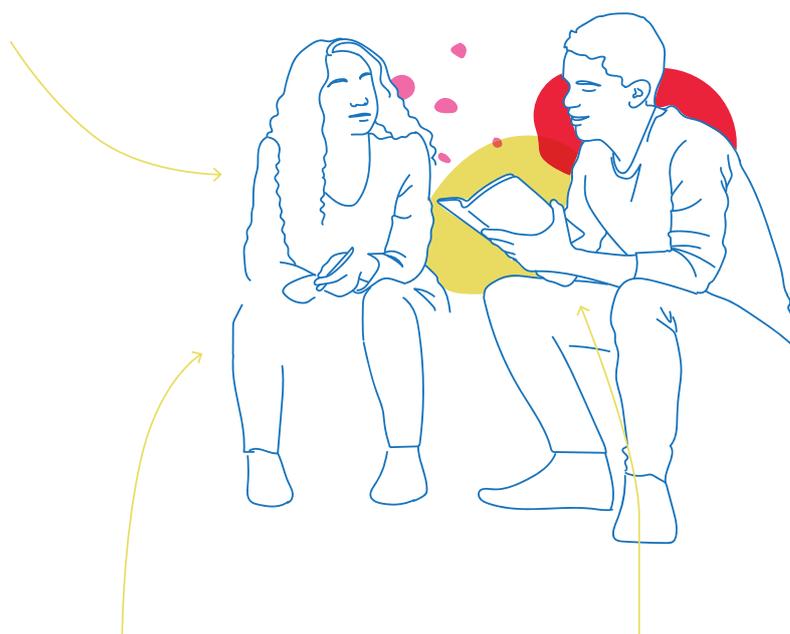
Poser toutes les questions, même celles qui nous paraissent idiotes et dont on connaît la réponse.

Attention aux biais ! Vous avez la possibilité de suggérer plusieurs réponses alternatives pour éviter de diriger la réponse

Créer une vraie discussion en rebondissant sur les réponses des usagers, ne suivez pas exactement la trame du questionnaire que l'on a préparé, laissez des blancs pour que les usagers complètent leurs réponses.

Filmer et enregistrer les entretiens

Il est possible de filmer et enregistrer les entretiens, avec l'accord de la personne interrogée. Cette méthode peut vous permettre de vous détacher de votre carnet de note.



Les photos, les documents donnés par les usagers, les dessins qu'ils vous font... **Gardez tout !** Ils serviront à justifier et illustrer les problématiques que vous identifierez.

La prise de note

Votre support de note peut parfois être une barrière entre l'utilisateur et vous. Vous pouvez être à 2 (l'un pose les questions, l'autre note) ou encore prendre un temps après l'entretien pour noter à chaud vos observations et vous appuyez ensuite sur les enregistrements.

Observer

Méthodes d'observation des usagers



Les questionnaires

Les questionnaires en ligne (type Google Forms) sont un premier moyen de repérer des problématiques que peuvent rencontrer les usagers. Ces questionnaires permettent de recueillir des statistiques, des chiffres.



Visite guidée

Les usagers peuvent parfois vous faire visiter les lieux. C'est l'occasion de leur poser toutes les questions qui vous passent par la tête. Prenez des photos, enregistrez les discussions... Cette visite à l'autre avantage de vous introduire auprès des usagers par le biais d'un représentant.



Observer à distance

Les usagers n'ont pas forcément beaucoup de temps à vous accorder. Dans ces cas là, il est possible d'observer à distance les flux, les circulations, les actions des usagers. Il est conseillé d'adopter la technique de la « mouche sur le mur » pour ne pas provoquer de biais dû au sentiment d'être observé.

PERSONA : CONSIGNES

C'est quoi ?

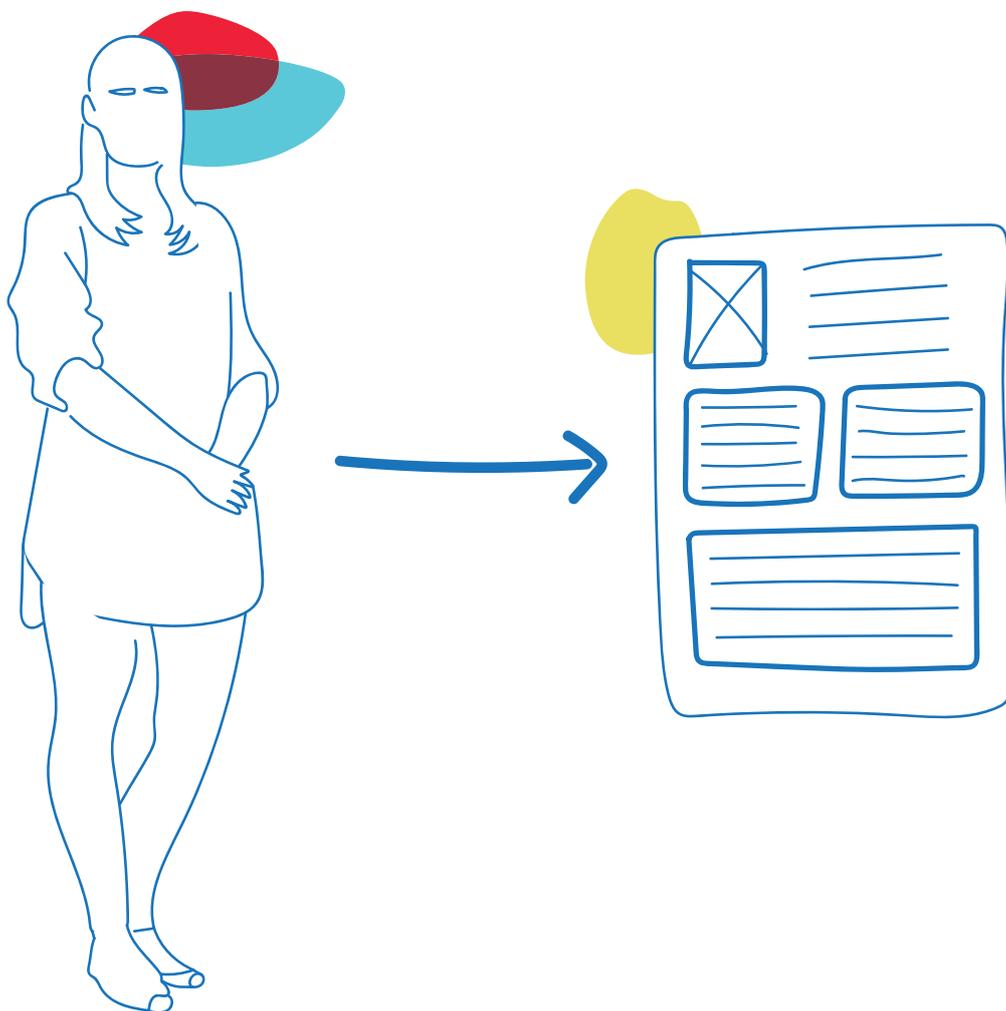
Un personnage fictif qui permet de se projeter dans la peau d'un ou plusieurs usagers et qui rend compte d'une phase d'immersion.

Comment l'utiliser ?

Imprimer la fiche personas et la remplir comme dans l'exemple page 8. Nous vous invitons à remplir cette fiche à partir de vrais témoignages et de l'étude terrain lors de la phase d'immersion qui a été réalisée en amont. Pour plus d'anonymat, vous pouvez changer les noms des individus.

Quand l'utiliser ?

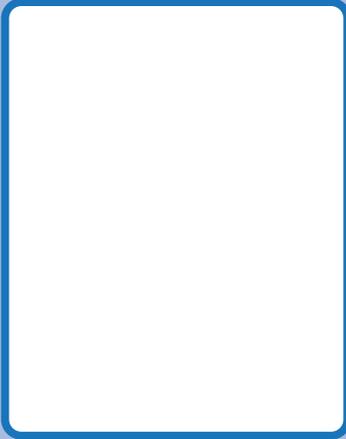
Les personas seront très utiles lors de l'atelier de co-création. Mettez-vous à la place d'un usager ou d'un partenaire qui démarre dans la réflexion : votre problématique peut lui parler, mais il lui sera peut-être difficile de comprendre ce que vous attendez de lui. Si par contre vous avez des **cas concrets pour illustrer le problème**, il pourra plus facilement se mobiliser et **proposer des actions concrètes**.



PERSONA

PRÉNOM :

ÂGE :



Occupation (*métier*) :

Passions :

Situation actuelle :

Expérience vécue

.....
.....
.....
.....

Motivations, attentes

.....
.....
.....
.....
.....

Difficultés

.....
.....
.....
.....
.....

Questions reformulées

.....
.....

PERSONA

PRÉNOM : MATHILDE

ÂGE : 40 ANS



Occupation (*métier*) : Mathilde travaille à temps partiel.

Passions :

Situation actuelle : Elle est cadre dans une entreprise basée à Cergy et s'est installée en 2010 dans le Vexin avec son époux, cadre dans une entreprise à la Défense. Ils ont 3 enfants de 8, 10 et 13 ans.

Expérience vécue

Durant le confinement, Mathilde a pris un peu de recul sur son emploi du temps et découvre qu'elle parcourt plus de 200 km par semaine pour amener les enfants à leurs activités. En septembre, Mathilde a pris une décision : les activités des enfants devront se situer à 5 km au maximum de la maison pour lui permettre de prendre du temps pour elle. Du coup, les enfants vont devoir choisir de nouvelles activités !

Motivations, attentes

Bénéficier d'un cadre de vie agréable pour leur famille.

Soucieuse ainsi que son époux de l'épanouissement de leurs enfants.

Souhaite avoir aussi du temps pour elle.

Difficultés

Avant sa décision, Mathilde, les mercredis et les samedis, jonglait avec les activités des 3 enfants (danse et équitation pour Emma, hockey sur glace et guitare pour Nathan, rugby et atelier robotique pour Lucas).

Elle n'est pas sûre de trouver des activités suffisamment variées et qui vont plaire à ses enfants dans un rayon de 5 km.

Questions reformulées

Comment aider Mathilde à trouver des activités suffisamment variées pour ses enfants, comment se rendre à ces activités et permettre aux enfants d'être peu à peu autonomes ?

VERBATIMS : CONSIGNES

C'est quoi ?

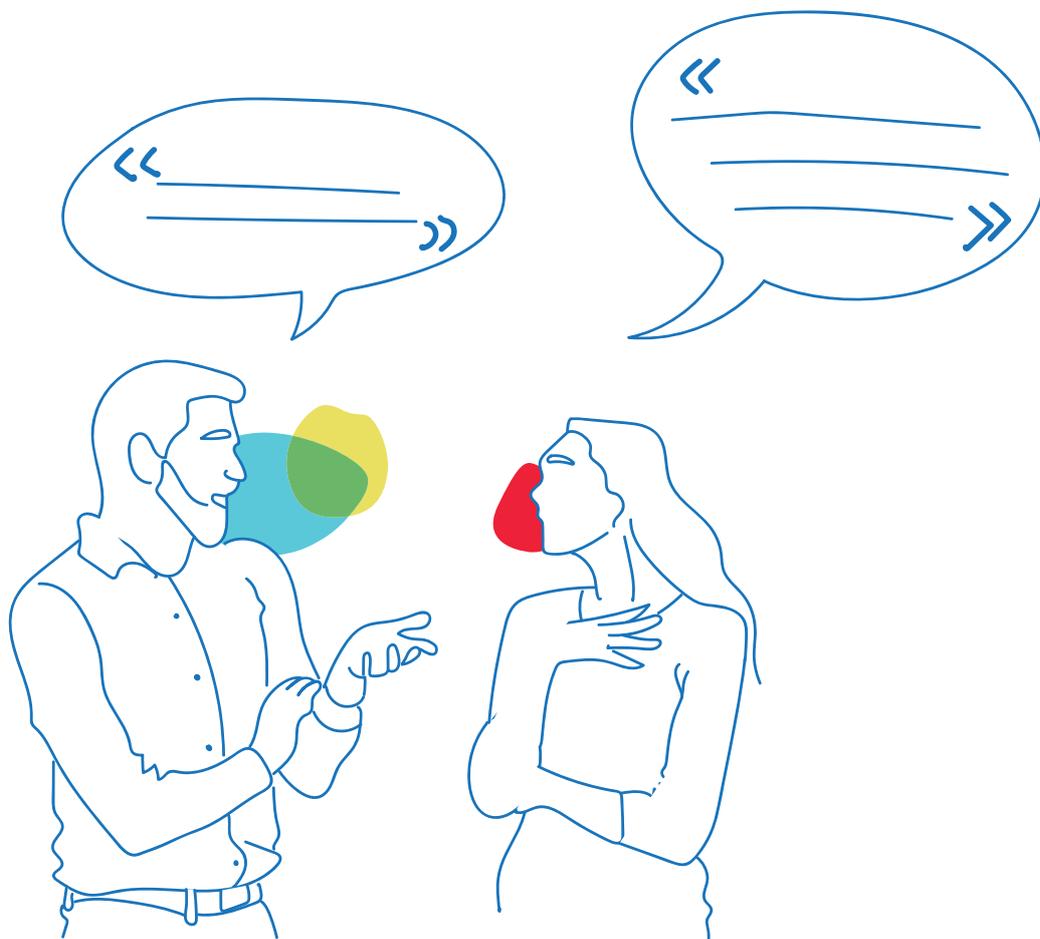
Les verbatims sont des citations de ce que vous avez entendu lors des entretiens et des observations.

Comment l'utiliser ?

Imprimer les fiches verbatims et les remplir comme dans l'exemple page 12. Nous vous invitons à remplir cette fiche à partir de vrais témoignages et de l'étude terrain lors de la phase d'immersion qui a été réalisée en amont. Pour plus d'anonymat, vous pouvez changer les noms des individus ou bien mettre leurs initiales.

Quand l'utiliser ?

Les verbatims seront très utiles lors de l'atelier de co-création. Mettez-vous à la place d'un usager ou d'un partenaire qui démarre dans la réflexion : votre problématique peut lui parler, mais il lui sera peut-être difficile de comprendre ce que vous attendez de lui. Si par contre vous avez **des cas concrets pour illustrer le problème**, il pourra plus facilement se mobiliser et **proposer des actions concrètes**.



VERBATIMS

THÈME :

.....
.....
.....
.....



.....
.....
.....
.....
.....
.....



.....
.....
.....
.....



.....
.....
.....
.....
.....



VERBATIMS

THÈME :

.....
.....
.....
.....
.....



.....
.....
.....
.....
.....



.....
.....
.....
.....
.....



.....
.....
.....
.....
.....



VERBATIMS

THÈME 1 : CADRE DE CONFIANCE

Au cours d'un accueil de classe à la bibliothèque, un enfant ne voulait pas emprunter un livre, trop beau pour lui. Comment donner confiance aux gens qui ne se sentent pas concernés par la culture, qui pensent que ce n'est pas pour eux est une question que je me pose tous les jours.

L.



Une personne isolée en grande précarité sociale est venue récemment pour la première fois à la bibliothèque, accompagnée d'un travailleur social, pour participer à un atelier Voyage culinaire dans le cadre du Contrat Territoire Lecture. Totalement mutique au début de l'atelier, elle devait citer une recette liée à un souvenir d'enfance, il se trouve que la recette qu'elle a choisie était très bien connue d'une autre personne participante, ce qui a permis de lever ses réticences et a permis sa participation active à l'atelier.

Sy.



« Avec les jeunes apprentis, il faut prendre le temps, leur raconter nos histoires même si on ne sait pas ce que ça donnera, mais ils vont sûrement en tirer quelque chose. Le simple fait de se sentir soutenu par les organismes ça donne des ailes. »

Chef d'entreprise.



« J'ai perdu confiance dans le système scolaire. Pour mes enfants qui ont certaines difficultés j'ai rencontré peu d'écoute et d'adaptabilité. Mon fils se retrouve en CAP vente alors qu'il n'a pas d'attrait pour ce domaine, il aime l'histoire et la musique. Je me suis sentie perdue, pas écoutée au moment de l'orientation. On ne prend pas en compte les particularités des enfants. »

C.



PRÉPARER SON ATELIER DE CO-CONCEPTION :

Pour une préparation optimale de votre atelier, vous devez réfléchir en amont à plusieurs éléments : le contenu et les défis de votre atelier, le calendrier, les participants et les livrables que vous souhaitez.



LE CONTENU

Sur quoi faire travailler les participants ?

Les participants auront pour point de départ la problématique que vous souhaitez résoudre, illustrée de cas et de situations précises (personas, verbatims ci-dessus...)

Elles seront réunies en équipes et sélectionneront un angle de problématique à résoudre. (Les différentes équipes pourront travailler dans des directions complémentaires.)

Formulation des défis :

Pour formuler vos défis ou problématiques, utilisez la formulation :
« **Comment pourrions-nous...** »

De cette manière, vous orientez les recherches vers des versions plus concrètes de votre problème. Ce sont des points de départ pour générer des idées à partir de votre point de vue.



LES JOURS :

Choisir le calendrier de votre atelier :

Combien voulez-vous de jour d'atelier ?

Demi-journée
Matin

Demi-journée
Après-midi

1 journée

..... jours

Choisir une/des dates d'atelier ?

.....



LES HORAIRES :

Choisir les horaires de votre atelier :

Conseil : viser une journée d'atelier d'environ 6 h de travail effectif.

● Début

● Pause de midi

● Fin

.....

PRÉPARER SON ATELIER DE CO-CONCEPTION :



LES PARTICIPANTS :

Pour organiser votre atelier, vous devez réfléchir préalablement au nombre d'équipes, au nombre de participants par équipes, et aux profils de personnes à inviter.

Nombre de participants par équipe :

Combien voulez-vous de participants dans chaque équipe ?

.....
.....

Combien voulez-vous d'équipes qui travaillent en même temps ?

.....
.....

Combien voulez-vous d'équipes au total ?

.....
.....

Conseil : partez sur un groupe de 20 à 50 participants qui seront répartis en équipes de 6 à 7 personnes.

Quels types de participants ?

Quels profils de participant souhaitez-vous avoir durant votre atelier ?
(Élus, entrepreneurs, artistes, agents de collectivités ...)

Conseil : lorsque vous constituez la liste idéale de vos participants, réfléchissez à leurs propres contraintes et motivations. Qui sont pour vous les personnes clefs ? Comment les motiver à participer ? Quelles sont leurs principales contraintes ?

Type de profil

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



Maintenant que vous avez choisi quand et avec qui, penser à inviter toutes ces personnes pour le jour J.

PRÉPARER SON ATELIER DE CO-CONSTRUCTION :



LE LIVRABLE :

Choisissez ce que vous voulez comme production à la fin de la journée. Pour remplir ce document, appuyez-vous sur vos discussions autour de la conception de la journée d'atelier, les verbatims et les personas. À titre d'exemple, nous vous proposons une fiche action en page 19. *À imprimer en A3 si possible*

Formats

Papier, Powerpoint....

.....

.....

.....

.....

.....

Les attentes

Une action globale, une action concrète, temps court, long....

.....

.....

.....

.....

.....



LES ASPECTS PRATIQUES :

Quelques éléments importants auxquels on ne pense pas forcément :

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Lieu | <input type="checkbox"/> Paperboard |
| <input type="checkbox"/> Prises électriques | <input type="checkbox"/> Vidéo projecteur |
| <input type="checkbox"/> Wifi | <input type="checkbox"/> Fournitures/ papeterie |
| <input type="checkbox"/> Signalétique | <input type="checkbox"/> Gestion des repas + café |
| <input type="checkbox"/> Micro | |

CARTOGRAPHIE ÉCOSYSTÈME

CONSIGNES

C'est quoi ?

La cartographie des acteurs est un outil qui permet d'identifier et mobiliser des acteurs utiles à votre atelier.

Comment l'utiliser ?

Imprimer l'outil cartographie (format A3 si possible) et la remplir avec tous les acteurs que vous souhaitez associer à la démarche. Il s'agit d'identifier de manière concrète qui faire venir à cette session de co-design.

Quand l'utiliser ?

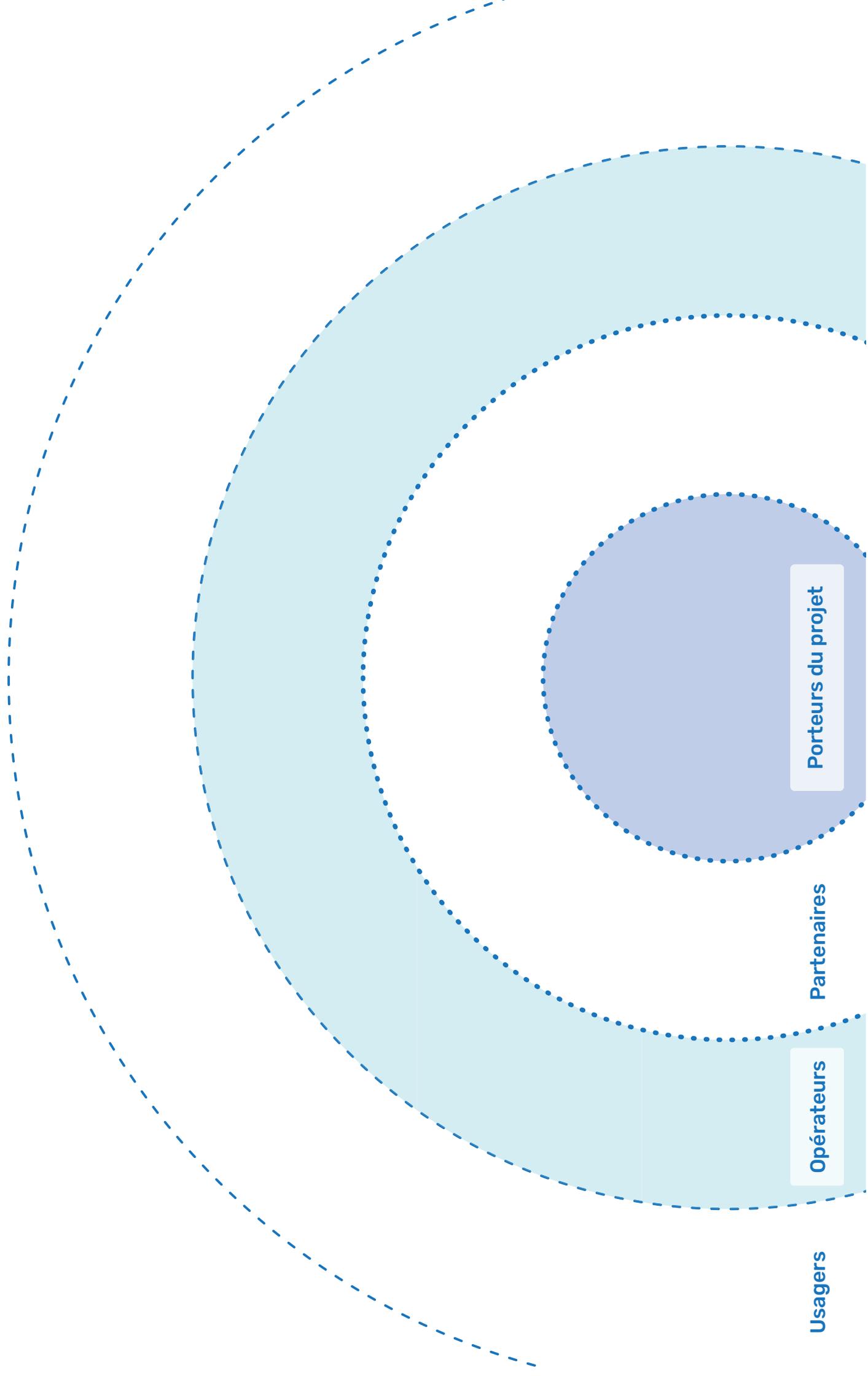
La cartographie est utile pour la préparation de l'atelier de co-création. Imaginez cela comme le plan de table d'une fête que vous voudriez réussir : vous allez faire attention à inviter des personnes complémentaires et qui seront à leur place.

Profil des participants :

- Le groupe Lucas et votre premier cercle de personnes.
- des usagers/habitants ou des personnes qui les représentent (exemple une assistante sociale qui parle du point de vue des mineurs non accompagnés, mais pas du point de vue de son administration).
- des acteurs de terrain : qui potentiellement porteront concrètement les actions qui émergeront (élus, agents de collectivité, associations, entreprises, compagnies, artistes, lieux).
- des partenaires (qui pourront faciliter les projets, apporter leur réseau, des moyens, relier à d'autres actions)
- des acteurs institutionnels (état, département, CC, commune...)
- des jokers : des personnes créatives qui peuvent apporter une pointe de folie, un regard différent (artiste, designer, entrepreneur, étudiant).



CARTOGRAPHIE



RÉALISER SON ATELIER DE CO-CONSTRUCTION :

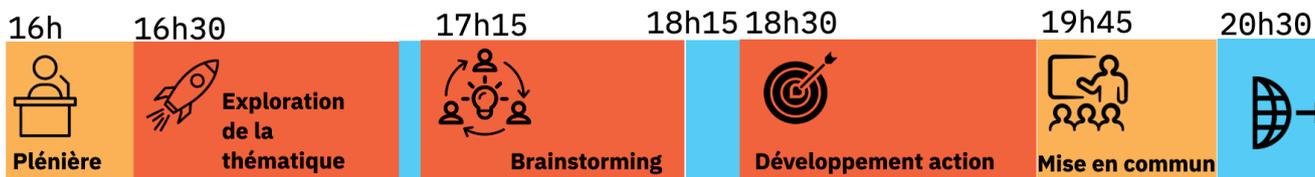
Pour réaliser un atelier similaire au LUCAS, vous devez structurer votre journée en plusieurs étapes et définir / créer le livrable.



PROGRAMMATION

Structurer les différentes étapes de votre atelier en séparant bien les moments de mise en commun (les plénières), du travail en sous-groupes. Voici 2 exemples :

1 demi-journée

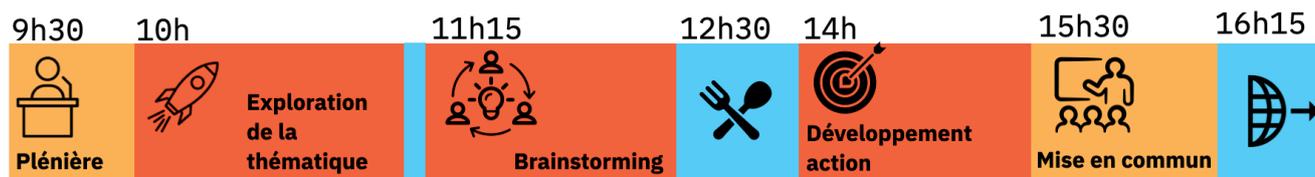


En équipe

En plénière

En pause

1 journée



Pour chaque étape définissez bien un objectif de travail : analyser les problématiques, construire des solutions de manière créative, en choisir une, la travailler et la décrire sur une fiche projet.

Format

Réfléchir au format de votre atelier :

Format présentiel

Format distanciel

Format hybride

FICHE D'ACTION

Équipe N° :

Membres de l'équipe :

Titre de l'action :

Description de l'action du point de vue de l'utilisateur :

(Comment l'utilisateur est informé/contacté/mobilisé ? Qu'est-ce qu'il vit ? Qu'est-ce qu'il en retire ?)

Zone libre (post-it, dessin, mots-cles...)

À quels besoins répond cette action, quel bénéfice en est attendu ?

Bénéficiaires :

-
-
-
-
-

Porteurs du projets :

-
-
-
-
-

Partenaires associés :

Indispensables / souhaités

-
-
-
-
-

Phasage/Planning de l'action :

(Précisez notamment les prochaines étapes)

-
-
-
-

-
-
-
-

Lieux concernés par l'action :

-
-
-
-
-

Moyens et ressources nécessaires à l'action

(humains, financiers, matériel ...)

-
-
-
-

Principaux obstacles à lever :

-
-
-
-
-