



ardèche
LE DEPARTEMENT

Offre :

Animation et restitution des
ateliers design de service
« dessine-moi un bouton »
organisés par le Département
le 5 octobre 2019

Note méthodologique

1. Coordination, détermination des objectifs, et invitations.

Réunion de coordination avec le département

Une première réunion doit permettre de préciser les attentes des différentes entités porteuses du projet, les enjeux pour chacune d'elles, et les contraintes qui peuvent se présenter.

Elle doit également permettre au département de l'Ardèche d'indiquer des orientations éventuelles qui font partie de sa stratégie de mise en place des moyens numériques.

Identification des parties prenantes et rencontre d'associations

Notre expérience avec le département du Gard, celle de nos collègues avec la CAF, et deux rapports sur l'inclusion numérique (INSET Angers et Secrétaire d'état au numérique) ont montré la présence dans certaines couches de la population de difficultés majeures dans l'usage des démarches dématérialisées. Cela peut concerner l'illettrisme, l'illectronisme, le manque de matériel adéquat, ou tout simplement la lenteur de personnes âgées. La question des appareils utilisés est également importante (les jeunes par exemple font tout sur leur portable).

Pour nous rendre compte des difficultés spécifiques présentes dans votre département, nous souhaitons prendre contact préalablement à la conception des ateliers avec quelques associations locales impliquées dans ces problématiques.

invitations

Nous souhaitons dans la mesure du possible pouvoir inviter des représentants de ces associations, accompagnés d'usagers concernés.

2. Atelier

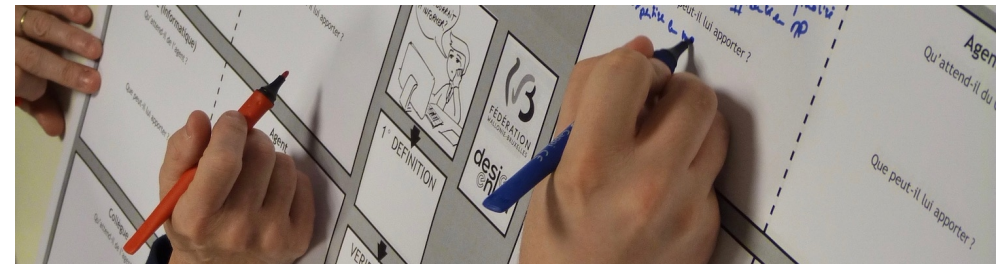
Remarque préalable : le canevas proposé ici pourrait forcément être mis en cause lors des réunions préparatoires. Il doit bien entendu être adapté à la situation réelle, et aux objectifs du département de l'Ardèche.

Partie 1 : parcours

Les participants travaillent par groupes mixtes (usagers et agents) sur des parcours spécifiques. Ceux-ci sont prédéfinis et peuvent différer par la spécificité des usagers et des agents qu'ils concernent, mais également par les démarches à effectuer.

Pour éviter que les groupes s'enferment dans des canevas trop convenus, nous utilisons des cartes scénarios qui permettent d'infléchir les parcours. Celles-ci peuvent induire des situations, des appareils, des délais, etc.

Les parcours situent les actions, les lieux, les points de contact existants et potentiels (tangibles et interfaces), et bien entendu les émotions vécues pendant l'expérience d'usage. De grandes feuilles sont imprimées spécifiquement pour guider les participants et faire en sorte que rien ne soit oublié.



Chaque groupe présente ensuite son ou ses parcours, et nous en extrayons ensemble les éléments principaux : écueils, problèmes à résoudre, attentes ou difficultés spécifiques à certaines catégories d'usagers, craintes à désactiver.

