

# ÉTAPE



# IDENTIFIER

UN PROBLÉMATIQUE

# FICHE mémo



## DURÉE DE L'ÉTAPE

### 6 heures

En 2 ou 3 sessions de travail  
*Temps indicatif*



## OBJECTIFS DE L'ÉTAPE

- + Identifier en équipe une problématique que vous avez tous envie de résoudre
- + Mener l'enquête en entrant en empathie avec les personnes concernées par la problématique
- + Resserrer la problématique par rapport aux besoins les plus urgents que vous aurez identifiés dans votre enquête



## EXEMPLES DE PRODUCTION EN FIN D'ÉTAPE

- + Problématique redéfinie
- + Calendrier du projet
- + Reportage photo
- + Analyse d'entretiens
- + Pistes d'actions



## DÉROULÉ SUGGÉRÉ POUR L'ÉTAPE

1. Identifier une problématique commune
2. Fixer les objectifs du projet et planifier le travail
3. Etudier la problématique
4. Mener l'enquête et la documenter
5. Partager les apprentissages des enquêtes
6. Donner du sens aux apprentissages pour affiner la problématique



## FICHE OUTILS

- + Nos rêves/Nos difficultés
- + Les 5 pourquoi
- + Objectifs et Indicateurs
- + Partager le savoir
- + Choisir des techniques de recherche
- + Mener un entretien
- + Mener des observations



L'enjeu de cette étape est à la fois de choisir une problématique pertinente en équipe, de réussir à la comprendre en profondeur et de l'affiner.

Cette phase est souvent traitée trop rapidement par les équipes. Pourtant, elle est essentielle car une problématique bien posée et bien analysée vous permettra en Etape 2 d'imaginer des solutions utiles et pertinentes pour les personnes concernées.

Cette étape s'apparente aux premières phases d'une démarche de recherche scientifique. Les chercheurs au départ identifient une question, se documentent sur cette problématique et émettent des hypothèses qu'ils iront tester sur le terrain. Mener cette première étape c'est véritablement se mettre dans la peau d'un chercheur.

# IDENTIFIER UNE PROBLÉMATIQUE COMMUNE

1 HEURE

*Tout projet de Design Thinking commence par une question, un défi, une problématique que l'on identifie en équipe.*

*Y a-t-il quelque chose que vous avez toujours voulu transformer ou améliorer dans votre établissement ?*

*Rencontrez-vous une difficulté particulière ? Pensez aux situations quotidiennes qui vous embêtent ou que vous souhaiteriez améliorer.*



## FICHES OUTILS

- Nos rêves / nos difficultés
- Les 5 pourquoi



## EXEMPLE

Un collège est parti d'une première question de départ « Comment valoriser davantage la place des élèves au collège ? » En réalisant l'exercice des 5 pourquoi ils se sont rendus compte que c'était avant tout la parole des élèves qui n'était pas assez valorisée au collège. Leur problématique a été précisée et est devenue : « Comment pourrions-nous faire pour valoriser d'avantage la participation des élèves aux prises de décisions dans l'établissement ? »



## 1. PARTAGER VOS RÊVES ET VOS DIFFICULTÉS

Dans un premier temps, vous pouvez partager en équipe les rêves que vous avez pour votre école et les difficultés que vous rencontrez.

*Voir la fiche outil Nos rêves/nos difficultés à la page 68 du manuel .*

## 2. SÉLECTIONNER LA PROBLÉMATIQUE

Ces rêves et ces difficultés sont l'expression de choses qui manquent selon vous dans votre école, ou des choses qui existent mais qui ne sont pas assez bien réalisées ou qui pourraient être améliorées ou développées d'avantage. Ce sont en fait des problématiques potentielles que vous pourriez chercher à résoudre en équipe.

Pour choisir en équipe une problématique commune, vous pouvez préalablement définir des critères de sélection, par exemple l'urgence du problème à traiter, l'envie de travailler dessus, ou bien la faisabilité à mettre en place des solutions dans un délai convenable.

Vous pouvez par exemple utiliser des gommettes pour matérialiser ces choix : chaque membre de l'équipe reçoit une ou plusieurs gommettes qu'il place sur la problématique qu'il préfère.

## 3. AFFINER LA PROBLÉMATIQUE

Souvent les problématiques qu'on émet sont trop larges ou trop restreintes. Réaliser un travail efficace de recherche de solutions implique de partir de problématiques accessibles, compréhensibles et réalisables : elles ne doivent être ni trop grandes, ni trop petites.

Une problématique trop large pose une question fondamentale qui est bien trop vaste pour un seul projet. Une problématique trop restreinte se focalise sur un point trop précis qui appellera des solutions à faible impact.

Pour identifier une problématique au bon niveau de complexité, nous vous proposons de réaliser un travail d'identification de ses causes racines. Pour se faire, vous pouvez utiliser l'exercice des « 5 pourquoi ».

*Voir la fiche outil « Les 5 pourquoi » à la page 70 du manuel.*

### EXEMPLE DE BON NIVEAU DE PROBLÉMATIQUE

**Niveau trop large :** Comment pourrions-nous faire pour mieux intégrer les nouveaux élèves ?

**Niveau trop restreint :** Comment pourrions-nous faire pour que les élèves de 6ième sachent qu'ils peuvent trouver sur l'environnement numérique du collège toutes les informations qui leur sont utiles ?

**Bon niveau :** Comment pourrions-nous faire pour aider les nouveaux élèves qui entrent en 6ième à mieux comprendre comment fonctionne le collège ?

## 4. REFORMULER LA PROBLÉMATIQUE

Une fois le bon niveau de complexité identifié de votre problématique, vous pouvez la reformuler en « Comment pourrions-nous faire pour + verbe à la forme positive... ? ». Cela permet de créer une dynamique positive et de considérer le problème que vous traitez comme une opportunité d'apporter des solutions nouvelles et innovantes. Nous vous suggérons d'afficher la problématique reformulée en grand sur le mur de votre espace projet pour ne pas la perdre de vue tout au long du processus.

# FIXER LES OBJECTIFS DU PROJET ET PLANIFIER LE TRAVAIL

40 MIN

Avant de rentrer dans une compréhension plus fine de votre problématique, vous pouvez prendre un temps pour réfléchir en équipe aux résultats que vous espérez atteindre à la fin de votre projet et des étapes pour y arriver. Cela peut vous permettre d'orienter au mieux vos actions, de ne pas vous perdre en chemin et de gérer le plus efficacement possible vos temps de travail.



## FICHES OUTILS

- Objectifs et Indicateurs

### 1. FIXER DES OBJECTIFS PERTINENTS

Définir des objectifs revient à préciser en termes concrets ce que vous souhaitez obtenir comme résultats. Nous vous recommandons d'afficher ces objectifs clairement et d'y revenir régulièrement pour ne pas perdre de vue le sens de vos actions.

Voir la fiche outil «Objectifs et indicateurs» à la page 72 du manuel.

### 2. FIXER DES INDICATEURS DE RÉUSSITE

Une fois les objectifs fixés, vous pouvez définir des indicateurs, c'est-à-dire les éléments à observer ou à mesurer qui vous permettront de montrer les changements obtenus ou les progrès accomplis par le projet et donc de savoir si vos solutions remplissent bien les objectifs fixés.

Définir des indicateurs peut vous permettre de juger plus concrètement de l'efficacité de vos actions. Ils peuvent également servir à apporter des preuves tangibles aux personnes extérieures que vous voulez convaincre sur votre projet.

Voir la fiche outil «Objectifs et indicateurs» à la page 72 du manuel.

### 3. CRÉER LE CALENDRIER DU PROJET

Le processus de Design Thinking est flexible et peut s'intégrer dans la structure et le calendrier de votre école. Il peut être réalisé sur une journée, une semaine, un mois, un an ou plus. La profondeur dans la compréhension de votre problème, le raffinement des idées et l'impact des solutions varient selon la durée du projet. Pour le moment, vous pouvez établir le calendrier avec lequel vous souhaitez commencer. Au fur et à mesure de l'avancement dans la démarche, vous éprouerez peut-être la nécessité de le faire évoluer.

#### EXEMPLES DE CALENDRIERS

JOUR	
8h	DÉMARRER LE PROJET
10h	IDENTIFIER LE PROBLÈME
Midi	IMAGINER DES SOLUTIONS
15h	RÉALISER LA SOLUTION
17h	PÉRENNISER ET PARTAGER

↑ sur un journée

LUN	MAR	MER	JEU	VEN
DÉMARRER LE PROJET	IDENTIFIER LE PROBLÈME	IMAGINER DES SOLUTIONS	RÉALISER LA SOLUTION	PÉRENNISER ET PARTAGER
IDENTIFIER LE PROBLÈME				

↑ sur une semaine

	S1	S2	S3	S4
LUN	DÉMARRER LE PROJET			RÉALISER LA SOLUTION
MAR		IDENTIFIER LE PROBLÈME	IMAGINER DES SOLUTIONS	
MER		IDENTIFIER LE PROBLÈME		
JEU			RÉALISER LA SOLUTION	PÉRENNISER ET PARTAGER
VEN				PÉRENNISER ET PARTAGER

↑ sur un mois

SEPT	OCT	NOV
DÉMARRER LE PROJET	IDENTIFIER LE PROBLÈME	
IDENTIFIER LE PROBLÈME	JANV	FEV
	IMAGINER DES SOLUTIONS	RÉALISER LA SOLUTION
MARS	AVR	MAI
	RÉALISER LA SOLUTION	PÉRENNISER ET PARTAGER
JUIN	JUILL	
PÉRENNISER ET PARTAGER		

↑ sur une année

# ÉTUDIER LA PROBLÉMATIQUE

1 HEURE

*Parce que la problématique que vous avez choisie n'est pas nouvelle et que vous y êtes confrontés probablement chacun depuis quelque temps, et de manière différente, il peut être utile de partager entre vous vos connaissances, vos expériences sur le sujet et les questions que vous vous posez. Cette étape vous permettra d'identifier ce qu'il vous reste à comprendre sur votre problématique et de préparer les enquêtes.*



## FICHES OUTILS

- Partager le savoir

### 1. PARTAGER LES CONNAISSANCES DE CHACUN

Il peut être utile dans un premier temps de partager ce que vous savez déjà, chacun d'entre vous, sur votre problématique. Le partage de savoir permet une clarification de ce que l'équipe sait et fait déjà. L'idée en effet n'est pas de réinventer ce qui marche déjà !

Il peut par exemple s'agir d'informations théoriques, de retours de vos propres expériences ou bien de faits observés dans votre école.

*Voir la fiche outil «Partager le savoir» de la page 74 du manuel.*

### 2. DÉFINIR CE QUE VOUS AVEZ ENVIE D'APPRENDRE

De la même manière que pour le partage de connaissances, vous pouvez suivre le même processus pour partager ce que vous ne comprenez pas encore ou ne savez pas encore sur votre problématique.

Il peut par exemple s'agir de comprendre quelle est la perception des élèves de la problématique, quels sont leurs besoins, quelles sont les contraintes actuelles, quelles sont les connaissances scientifiques qui existent qui peuvent vous éclairer, ...

*Voir également la fiche outil «Partager le savoir» de la page 74 du manuel.*

### 3. LISTER LES PERSONNES CONCERNÉES PAR LA PROBLÉMATIQUE

Afin d'apporter par la suite des réponses pertinentes à votre défi, il est intéressant d'identifier d'abord clairement à qui vous voulez adresser vos solutions. Qui sont les personnes concernées par la problématique ? Votre projet s'adresse-t-il aux élèves, et si oui lesquels ? S'adresse-t-il aux parents ? S'adresse-t-il aux personnels de direction ou au reste de la communauté éducative ?

N'hésitez pas à vous intéresser à des publics précis. Cela vous aidera à trouver les solutions les plus utiles possibles aux personnes qui en ont le plus besoin. Cela vous aidera également dans la phase d'enquête à cibler vos observations sur un groupe plus restreint de personnes.

Vous pouvez aussi réfléchir aux personnes qui ne sont pas ciblées directement par le problème mais qui seront touchées par votre projet. Par exemple, il peut s'agir du personnel d'entretien si votre solution vise un réaménagement des salles de classe.

### 4. LISTER LES CONTRAINTES

Mener un projet de manière efficace repose souvent sur une vision claire des contraintes. Cela peut sembler décourageant, mais les contraintes les plus fortes donnent souvent naissance aux meilleurs projets. Ce que vous percevez comme des entraves peut être un moyen de vous concentrer sur l'essentiel. Au final, ces contraintes vous pousseront peut-être à envisager des approches originales auxquelles vous n'auriez pas pensé autrement.

#### EXEMPLES DE CONTRAINTES :

Contraintes de temps : y-a-t-il des dates importantes à prendre en compte ?

Contraintes de moyens : aurez-vous besoin de trouver des fonds ? Devrez-vous travailler avec des personnes extérieures qui pourront vous apporter des compétences que vous n'avez pas ? ...

# MENER L'ENQUÊTE ET LA DOCUMENTER

2 HEURES

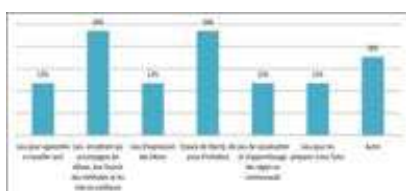
*Vous avez identifié ce que vous savez et ce que vous devez encore creuser.*

*Une compréhension profonde des motivations et des besoins des personnes concernées par votre problématique est la base idéale pour apporter des solutions pertinentes. Cette compréhension peut se réaliser par des actions d'enquêtes.*



## FICHES OUTILS

- Choisir des techniques d'enquête
- Mener un entretien
- Mener des observations



## 1. PRÉPARER L'ENQUÊTE

### QUI RENCONTRER ?

Qui peut vous apporter de nouveaux éclairages sur votre problématique ? Qui parmi les personnes directement concernées par votre problématique que vous avez ciblé précédemment souhaitez-vous observer ou interroger ? Quels experts pourriez-vous solliciter (chercheur, association, ...) ?

Pour enquêter auprès des personnes directement impactées par votre problématique, vous pouvez identifier des « acteurs extrêmes ». Il s'agit de personnes qui ressentent le plus fortement ou le moins fortement le problème. Par exemple, si vous décidez de travailler sur la question de l'exclusion de cours, vous pourriez enquêter auprès des élèves les plus absents ou au contraire de ceux qui sont les plus impliqués. Interroger ces 2 populations peut vous permettre d'élargir votre regard sur votre problématique.

### QUE DEMANDER / QUOI OBSERVER ?

En reprenant la liste préalablement établie des choses que vous souhaitez apprendre sur votre défi et que vous ignorez aujourd'hui, nous vous invitons à formuler des questions que vous souhaitez explorer auprès des personnes que vous avez identifiées.

### QUELLE TECHNIQUE D'ENQUÊTE UTILISER ?

La phase d'enquête du Design Thinking s'inspire de techniques d'anthropologie et d'ethnologie.

De nombreuses techniques d'enquêtes existent. A vous de choisir celle avec laquelle vous vous sentez le plus à l'aise !

Voir les fiches outils « Choisir des techniques d'enquête » à la page 76 du manuel, et les fiches « Mener un entretien » et « Mener une observation » aux pages 79 et 81.

## 2. MENER L'ENQUÊTE

Pour faciliter le travail, nous vous suggérons de vous répartir les enquêtes au sein de votre équipe. Vous pouvez chacun enquêter auprès de types d'acteurs différents et avec des techniques différentes.

## 3. DOCUMENTER

Nous vous recommandons de noter tout ce que vous voyez et entendez, sans interpréter dans un premier temps. Vous pouvez également prendre des photos pour les partager avec les autres membres de l'équipe et donner vie à votre documentation.

A la fin de chaque enquête, vous pouvez par exemple prendre 2 min pour noter les 5 choses qui vous auront le plus interpellées.



## EXEMPLE

Une équipe dans un collège s'est intéressée à la question de l'autonomie des élèves. Pour mieux comprendre quelle était la vision des différentes parties prenantes et les besoins existants, elle a conçu et envoyé des questionnaires à destination des élèves, des adultes du collège, et des parents. Elle a également animé des ateliers avec des délégués d'élèves afin de comprendre plus précisément leur perception de l'autonomie et ce qui les dérangeait le plus au collège sur ce sujet.

Après analyse des résultats, l'équipe a eu une meilleure compréhension du problème et a pu resserrer son travail sur la recherche de solutions favorisant l'expression des élèves au collège et les dispositifs de prise d'initiatives. Ce travail a notamment abouti à l'aménagement d'un foyer des collégiens autogéré par ces derniers. La phase d'enquête a donc permis de cibler plus précisément le problème de départ et de mettre en place des solutions répondant au mieux aux besoins des personnes concernées.



# PARTAGER LES APPRENTISSAGES DES ENQUÊTES

45MIN-1HEURE

*La phase d'enquête vous a permis d'amasser de nombreuses informations. Vous n'avez peut-être pas tous recueillis les mêmes éléments. L'objectif de cette étape est de partager l'ensemble de la matière produite pour avoir une vue d'ensemble, ce qui vous permettra par la suite de cibler votre travail.*

## 1. PARTAGER LES APPRENTISSAGES DE MANIÈRE VISUELLE

Dans un premier temps, nous vous proposons de partager avec votre équipe les histoires et informations qui vous ont le plus marquées. Les plus utiles sont celles qui vous apportent un nouvel éclairage sur les personnes concernées par le problème et leur quotidien.

Pour se faire, il peut être intéressant d'évoquer ensemble les rencontres que vous avez vécues, les observations que vous avez faites et les visites que vous avez effectuées. Ce travail s'effectue plus facilement dans une salle de réunion qui dispose d'un mur ou d'un panneau suffisamment grand pour afficher toutes les idées, par exemple sur des post-its.

N'hésitez pas à mentionner des détails frappants, à faire des descriptions et à éviter les généralisations et les jugements de valeur.

## 2. ÉCOUTER ACTIVEMENT

Il est intéressant de chercher les différences et les points communs entre vos différentes observations et vos constats. Y a-t-il des opinions divergentes ? Y a-t-il des tensions ou des contradictions qui apparaissent ? Vous pouvez essayer de dégager des constats récurrents.

## 3. AFFICHER SES NOTES

Afficher de manière claire et organiser les différentes notes prises permet de les parcourir facilement et de s'appuyer efficacement sur elles lors de l'étape suivante.

Pour cela nous vous recommandons de réunir toutes les notes utilisées et prises pendant la réunion puis de les afficher dans l'ordre suivant : d'abord les éventuelles photos, puis les informations sur les personnes interrogées ou les lieux visités et, enfin, vos conclusions personnelles.



### ASTUCE !

Une façon efficace de présenter ses apprentissages est d'écrire sur des post-its en gros chacun à son tour et de les coller sur des panneaux ou un mur. Cela facilitera la vue d'ensemble et le tri des informations.



# DONNER DU SENS AUX APPRENTISSAGES POUR AFFINER LA PROBLÉMATIQUE

45MIN-1H00

*Vous avez maintenant une vue d'ensemble de l'ensemble des informations recueillies pendant la phase d'enquête.*

*Nous vous proposons à présent de relier entre elles ces informations et de dégager des constantes. L'objectif est de resserrer la problématique que vous aviez énoncée au départ pour traiter les besoins les plus urgents découverts pendant les enquêtes.*



## 1. FORMER DES ENSEMBLES THÉMATIQUES

Au cours de votre réunion, y a-t-il eu des idées ou des remarques qui revenaient sans cesse ? Si c'est le cas, vous avez probablement mis le doigt sur des faits structurants qui vont vous aider à reformuler votre problématique de manière plus spécifique.

Vous pouvez commencer par organiser les informations que vous avez affichées en grands ensembles. Qu'est-ce qui est revenu à plusieurs reprises dans la conversation ? Quels sont les grands enjeux ou besoins les plus urgents qui vous sautent aux yeux ? N'hésitez pas à discuter ensemble d'éventuels désaccords.

Une fois ces regroupements effectués, vous pouvez donner un titre à chaque ensemble que vous avez formé. Il peut s'agir d'une phrase concise ou de quelques mots, mais ils doivent être clairs et correspondre à un besoin concret ou à une opportunité d'amélioration.

Vos thématiques vont maintenant vous servir de fil conducteur.



### EXEMPLE

Dans un collège en France, une équipe d'enseignants a cherché à résoudre la problématique suivante : «Comment pourrions-nous faire pour aider les enseignants à se détendre entre les cours ?»

Durant la phase d'enquête, l'équipe a identifié que pour se détendre, les enseignants avaient besoin :

- de se couper des élèves pour prendre du recul,
- de faire des choses qui ne sont pas liées aux cours ou au scolaire
- d'avoir des moments d'échanges conviviaux avec leurs collègues
- d'avoir un espace propice à la détente.

Après avoir priorisé les besoins, la question a donc été précisée comme suit : «Comment pourrions-nous faire pour adapter nos espaces actuels pour permettre aux enseignants de se détendre entre les cours dans un lieu privé convivial ?»

## 2. FORMULER DES PISTES D'ACTION

Nous vous invitons maintenant à tirer de vos apprentissages des pistes d'action.

Les « pistes d'action » sont des phrases qui résument de façon concise le résultat de vos enquêtes. Elles font intervenir une part d'observation et une part de déduction. Elles éclairent votre problématique sous un jour nouveau et catalysent de nouvelles idées. On reconnaît une bonne piste d'action parce qu'elle est :

- INTUITIVE : On sait d'instinct qu'elle touche juste, même si elle est étonnante.
- SUBTILE : Elle va au-delà des évidences. Elle n'est pas triviale.
- PROMETTEUSE : Elle suggère des opportunités et des idées nouvelles.
- INCONTOURNABLE : Elle revient sans cesse dans vos discussions et vous ne pouvez pas vous la sortir de la tête.

## 3. TRANSFORMER DES PISTES D'ACTION EN QUESTION

En reprenant les pistes d'actions que vous avez émises, vous pouvez les reformuler sous forme de questions auxquelles vous allez répondre dans la phase suivante. Ce type de questions est un bon catalyseur pour l'imagination.

De la même manière que dans l'étape précédente sur le choix de la problématique de départ, nous vous recommandons de construire des questions qui ne sont ni trop larges ni trop restreintes.

## 4. SÉLECTIONNER LA QUESTION À TRAITER

Vous pouvez pour cela faire appel à votre intuition ou reprendre les critères que vous aviez choisis au tout début du processus (urgence du problème, envie, faisabilité, ...).



BRAVO,

vous avez défini une problématique commune, vous l'avez enrichie de la compréhension des besoins des personnes concernées et vous l'avez redéfinie pour cibler ce qui était le plus important à solutionner.

Il est maintenant temps de produire des idées !



ÉTAPE 0  
DÉMARRER  
LE PROJET

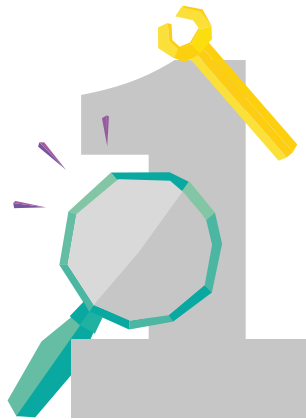
**ÉTAPE 1**  
IDENTIFIER  
UNE PROBLÉMATIQUE

ÉTAPE 2  
IMAGINER  
DES SOLUTIONS

ÉTAPE 3  
RÉALISER  
LA SOLUTION

ÉTAPE 4  
PÉRENNISER  
ET PARTAGER

## ÉTAPE



# FICHES OUTILS

**NOS RÊVES / NOS DIFFICULTÉS**

*20 minutes*

+

**LES 5 POURQUOI**

*20 minutes*

+

**OBJECTIFS ET INDICATEURS**

*20 minutes*

+

**PARTAGER LE SAVOIR**

*40 minutes*

+

**CHOISIR DES TECHNIQUES DE RECHERCHE**

*20 minutes*

+

**MENER UN ENTRETIEN / DES OBSERVATIONS**

*45 min à 1h30*

# NOS RÊVES / NOS DIFFICULTÉS

## (1/2)

Cet exercice peut vous permettre de partager en équipe les rêves que vous avez pour votre école et les difficultés que vous rencontrez.

L'objectif final est de faire émerger des problématiques en équipe.

Nous vous suggérons les étapes suivantes pour réaliser cet exercice :

- 1.** Prendre 5 min de temps individuel pour compléter ces 2 phrases :
  - « J'aimerais tant que dans notre école ... » (vos rêves)
  - « Je n'en peux plus que dans notre école ... » (vos difficultés)
- 2.** Placer à tour de rôle sur 2 panneaux différents l'ensemble des réponses de l'équipe, les rêves sur l'un et les difficultés sur l'autre
- 3.** Regrouper les rêves et difficultés qui sont proches, qui recouvrent la même thématique



### EXEMPLES

« J'aimerais tant que dans notre école, les élèves soient moins violents entre eux »

« J'aimerais tant que dans l'école, il y ait plus de moments de travail collectif entre enseignants »

« Je n'en peux plus que dans l'école la collaboration avec les parents soit si mauvaise »

« Je n'en peux plus que dans l'école nous courrions sans arrêt sans pouvoir nous reposer »

ÉTAPE 0  
DÉMARRER  
LE PROJET

**ÉTAPE 1**  
IDENTIFIER  
UNE PROBLÉMATIQUE

ÉTAPE 2  
IMAGINER  
DES SOLUTIONS

ÉTAPE 3  
RÉALISER  
LA SOLUTION

ÉTAPE 4  
PÉRENNISER  
ET PARTAGER



**FICHE OUTIL**



# NOS RÊVES / NOS DIFFICULTÉS

## (2/2)

J'aimerais tant que dans notre école ...

Je n'en peux plus que dans notre école ...



# LES 5 POURQUOI

## 1/2

*Les « 5 pourquoi » est une technique qui permet d'identifier les causes racines de votre problématique en posant plusieurs fois la question « Pourquoi ? ».*

*Cet exercice vous permettra de reformuler votre problématique pour la rendre compréhensible, accessible, à un bon niveau, c'est à dire ni trop large, ni trop restreinte.*

Pour utiliser cet exercice, posez successivement et en équipe les questions « pourquoi » (au sens de « pourquoi ce problème existe ? », « qu'est ce qui cause ce problème ? »)

Une fois atteint le bon niveau, reformulez votre problématique en construisant une question sous forme positive : « Comment pourrions-nous faire pour ... ? »

Posez ces questions autant de fois que vous souhaitez jusqu'à arriver à un niveau de problème satisfaisant pour votre équipe (cela peut être moins de 5 « pourquoi »).



### EXEMPLE

#### PROBLÉMATIQUE DE DÉPART CONSTATÉE : MANQUE D'ATTENTION DES ÉLÈVES

A – **Pourquoi** les élèves ne sont pas concentrés en cours ?

B – **Parce que** certains sujets ne plaisent pas aux élèves.

A – **Pourquoi** ?

B – **Parce que** ces sujets sont trop abstraits pour eux.

A – **Pourquoi** ?

B – **Parce que** ce n'est pas suffisamment ancré dans la réalité / leur vécu / leur quotidien.

#### → PROBLÉMATIQUE REFORMULÉE :

Comment pourrions-nous faire pour repenser le sujet des cours en les ancrant d'avantage dans l'actualité et le quotidien des élèves ?

FICHE OUTIL



20 MIN

# LES 5 POURQUOI

## 2/2

PROBLÉMATIQUE  
DE DÉPART

Pourquoi ?

→ Parce que ...

Pourquoi ?

Parce que ...

Pourquoi ?

Parce que ...

Pourquoi ?

Parce que ...

Pourquoi ?

Parce que ...

REFORMULATION  
de la problématique

Comment pourrions nous faire pour ...

# OBJECTIFS ET INDICATEURS 1/2

## DÉFINIR DES OBJECTIFS

Définir des objectifs vous permet de réfléchir en équipe sur les résultats que vous espérez atteindre à la fin de votre projet et sur la planification des étapes pour y arriver.

Cela vous permettra d'orienter au mieux vos actions, de ne pas vous perdre en chemin et de gérer le plus efficacement possible vos temps de travail.

Cet exercice est à réaliser une fois le problème défini, avant de se lancer dans son analyse plus poussée.

Pour fixer vos objectifs, vous pouvez compléter la phrase : « on aura réussi à la fin si... ».

Les objectifs ne doivent pas être trop nombreux. Ils doivent pouvoir être ambitieux tout en étant réalistes et atteignables dans le temps imparti, mesurables et partagés.

Un bon objectif repose sur un vocabulaire simple et précis et sur des verbes d'action.

Vos objectifs seront probablement amenés à évoluer au fur et à mesure du projet.

## DÉFINIR DES INDICATEURS

Définir des indicateurs peut vous permettre de juger plus concrètement de l'efficacité de vos actions et de constater si vous avez bien atteint vos objectifs.

De bons indicateurs sont des indicateurs simples, mesurables, et temporellement définis. Il peut s'agir d'indicateurs quantitatifs, ou bien d'indicateurs qualitatifs.

Un indicateur quantitatif s'appuie sur le recueil de données chiffrées (nombre de personnes, taux d'utilisation d'un dispositif, temps passé à réaliser une action, ...)

Un indicateur qualitatif s'appuie sur le recueil de constats, de comportements, d'attitudes, d'appréciations, ou des points de vue des personnes.

Nous vous recommandons d'avoir 1 ou 2 indicateurs maximum par objectif à atteindre et de ne pas excéder un total de 10 indicateurs.

N'hésitez pas à afficher ces objectifs et indicateurs de sorte à ce que vous les ayez sous les yeux durant tout le processus.



## EXEMPLE

Une équipe d'un collège a cherché des solutions favorisant la participation des élèves aux grandes décisions de la vie du collège. Voici les objectifs et indicateurs qu'elle s'était fixés :

OBJECTIFS « On aura réussi à la fin si ... »	INDICATEURS
On a pu mettre en place d'ici la fin de l'année scolaire des temps de rencontre entre adultes du collège et élèves de tous niveaux pour discuter sur le fonctionnement du collège devant mener à des prises de décisions communes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'élèves et d'adultes présents à des réunions de partage</li> <li>• Nombre de décisions prises de manière commune entre adultes et élèves</li> <li>• Niveau de satisfaction des adultes et des élèves à travailler ensemble</li> </ul>
On a permis aux élèves d'apporter leurs réflexions sur la rédaction du nouveau règlement intérieur	Nombre et diversité des élèves qui ont participé à l'élaboration du règlement intérieur
On a pu impliquer les parents dans la réflexion sur le fonctionnement du collège pendant les réunions de partage prévues durant l'année scolaire	Nombre de réunions organisées sur l'année scolaire incluant un temps de partage avec les parents sur le fonctionnement du collège



ÉTAPE 0  
DÉMARRER  
LE PROJET

ÉTAPE 1  
IDENTIFIER  
UNE PROBLÉMATIQUE

ÉTAPE 2  
IMAGINER  
DES SOLUTIONS

ÉTAPE 3  
RÉALISER  
LA SOLUTION

ÉTAPE 4  
PÉRENNISER  
ET PARTAGER

FICHE OUTIL



20 MIN

# OBJECTIFS ET INDICATEURS

2/2

OBJECTIFS « On aura réussi à la fin si ... »	INDICATEURS

# PARTAGER LE SAVOIR

## 1/2

*Le partage de savoirs permet une clarification de ce que l'équipe sait et fait déjà et de ce qu'elle souhaite savoir de nouveau qui pourra être découvert à travers les enquêtes à la phase suivante.*

Voici des étapes que nous vous suggérons pour partager vos connaissances respectives sur le problème :

**1.** Prendre un temps individuel pour compléter les deux parties :

- « Ce que je sais déjà sur la problématique », c'est à dire des informations théoriques que vous connaissez, des retours de vos propres expériences, des faits observés à l'école. Inscrire un élément par post-it
- « Ce que je souhaite apprendre sur la problématique », c'est à dire des éléments ce que vous ne comprenez pas encore ou ne savez pas encore sur votre problématique (exemple : perception des élèves ou des parents, contraintes actuelles, ...)

**2.** Partager entre vous à tour de rôles vos post-its en les collant sur deux panneaux différents correspondant, l'un à ce que vous connaissez déjà, et l'autre à ce que vous souhaitez apprendre.

**3.** Réaliser des regroupements des post-its par thème.



### EXEMPLE

Une équipe d'enseignantes dans une école primaire a souhaité améliorer la gestion de la cour de récréation pendant la pause du midi pour éviter un engorgement et favoriser un mieux-être des élèves.

Voici des éléments que les enseignantes se sont notées entre elles sur ce qu'elles savaient et ne savaient pas encore :

**1. « Ce que nous savons déjà sur la problématique » :**

La cour de récréation est trop petite pour contenir en même temps tous les élèves sur la pause du midi.

L'engorgement de la cour de récréation fatigue et énerve les élèves. Ils sont très dissipés quand ils reviennent en classe.

Les élèves arrivent presque tous en même

temps dans la cour de récréation après avoir mangé car les horaires de la cantine sont très restreints et il n'est pas prévu différents services.

**2. « Ce que nous souhaitons apprendre sur la problématique » :**

Quelle est la perception des élèves, comment vivent-ils ce temps du midi dans la cour de récréation, en particulier les plus petits ?

Pourquoi n'est-il pas possible aujourd'hui de réaliser plusieurs services à la cantine ?

Des salles autour de la cour de récréation sont-elles accessibles sur le temps du midi ?

ÉTAPE 0  
DÉMARRER  
LE PROJET

**ÉTAPE 1**  
IDENTIFIER  
UNE PROBLÉMATIQUE

ÉTAPE 2  
IMAGINER  
DES SOLUTIONS

ÉTAPE 3  
RÉALISER  
LA SOLUTION

ÉTAPE 4  
PÉRENNISER  
ET PARTAGER

FICHE OUTIL



40 MIN

# PARTAGER LE SAVOIR

2/2

Ce que je sais déjà sur la problématique

Ce que je souhaite apprendre sur la problématique

FICHE OUTIL



20 MIN

# CHOISIR DES TECHNIQUES D'ENQUÊTE

## 1/3

*Les techniques de recherche issues du design sont nombreuses et variées. Chaque projet est unique et nécessite une approche différente, mais pour commencer, nous vous recommandons d'utiliser les techniques de base énumérées ci-dessous. Elles vous permettent de mieux comprendre les personnes que vous ciblez en tant qu'individus.*

### LES ENTRETIENS AVEC DES PERSONNES DIRECTEMENT CONCERNÉES

Un entretien est un temps que vous prenez avec des personnes pour leur poser des questions et comprendre leurs besoins, leurs valeurs, leurs croyances, leur perceptions en rapport avec votre problématique. Vous pouvez interroger des élèves, vos collègues, le personnel administratif ou bien des parents par exemple, en fonction du sujet.

#### POURQUOI L'UTILISER ?

Pour vous faire une première idée des besoins de votre public.

### LES QUESTIONNAIRES

Un questionnaire peut être adressé sur papier ou en ligne. Un outil en ligne pratique est *google form*.

Vous pouvez utiliser :

- Des questions fermées à réponse unique
- Des questions fermées à réponses multiples
- Des réponses fermées avec classement des réponses ou échelle d'évaluation
- Des questions ouvertes avec des réponses libres (traitement plus long des réponses sur ce type de questions)

Pensez à limiter le nombre de questions. Idéalement un questionnaire doit être rempli en 5 min. Cela motivera les participants à le remplir et facilitera le traitement des réponses !

#### POURQUOI L'UTILISER ?

Pour avoir des réponses d'un grand nombre de personnes sur plusieurs questions.

### L'OBSERVATION

Il y a souvent une différence entre ce que les gens disent et ce qu'ils font.

Choisissez un groupe, un événement, une activité que vous souhaitez observer. Vous pouvez également observer pendant vos propres activités, par exemple pendant vos cours s'il est utile d'observer le comportement des élèves. Prenez des notes sur les expressions faciales des personnes, leurs démarches, leurs façons d'interagir avec autrui et avec l'environnement.

#### POURQUOI L'UTILISER ?

Pour mieux comprendre les comportements réels.

### LES ENTRETIENS AVEC DES EXPERTS

Les experts sont les personnes qui, par leurs connaissances ou leurs expériences, peuvent vous apporter un regard nouveau sur votre problématique. Il peut s'agir par exemple de chercheurs ou d'organisations.

#### POURQUOI L'UTILISER ?

Un entretien avec un expert est un excellent moyen d'obtenir rapidement beaucoup d'informations sur un sujet.

### L'IMMERSION

Cette technique, qui s'appuie sur l'empathie consiste à vous mettre dans la peau des personnes pour qui vous souhaitez apporter des solutions.

Pendant un moment comportez-vous comme un acteur potentiellement concerné. Si par exemple votre problématique concerne l'amélioration de l'aménagement du cdi, vous pouvez emprunter un livre, utiliser un poste informatique, vous installer à une table pour lire, ...

#### POURQUOI L'UTILISER ?

Pour développer votre empathie et voir la problématique du point de vue des personnes concernées par celle-ci.

### LA VEILLE

Il est fort probable que d'autres personnes aient déjà fait face à votre problématique.

De simples recherches en ligne vous permettent de découvrir quelles innovations ont déjà été mises en place, que ce soit en France ou ailleurs, dans le secteur éducatif ou en dehors.

#### POURQUOI L'UTILISER ?

Pour vous ouvrir le champ des possibles, pour vous inspirer. Pour en apprendre davantage sur votre problématique et voir comment cette problématique a peut-être été traitée ailleurs.

FICHE OUTIL



20 MIN

# CHOISIR DES TECHNIQUES D'ENQUÊTE

## 2/3

### LES SITUATIONS ANALOGUES

En réfléchissant aux activités, aux émotions, et aux comportements qui entrent en jeu, vous pouvez chercher des situations comparables à l'extérieur de l'école. Si votre objectif est, par exemple, de travailler sur le suivi des élèves, vous pourriez aller observer comment les dossiers des patients en hôpital sont transmis entre l'équipe de jour et l'équipe de nuit.

#### POURQUOI L'UTILISER ?

Rechercher des situations analogues à la vôtre permet de voir les choses sous un autre angle.

### LE CARNET DE BORD PERSONNEL

Vous pouvez demander aux personnes auprès de qui vous enquêtez de noter à la fin de la journée leur avis sur la question. Elles auront ainsi plus de temps pour construire une réflexion personnelle sans être interrompues. Vous connaîtrez alors leurs points de vue formulés avec leurs propres mots.

#### POURQUOI L'UTILISER ?

Pour mieux comprendre l'expérience d'une personne sur un laps de temps étendu.

### LE PARCOURS

Vous pouvez proposer aux personnes interrogées de représenter une expérience en lien avec la problématique sur une frise chronologique, puis d'indiquer leur état d'esprit à chaque étape.

#### POURQUOI L'UTILISER ?

Pour interroger une personne à propos d'un système complexe ou qui comporte de nombreuses étapes (comme par exemple le processus d'intégration d'un nouvel enseignant dans l'école).

### THÉÂTRE FORUM

Pour organiser une séance de théâtre forum, vous pouvez répartir votre équipe en 2 groupes : le premier groupe joue une situation problématique en se mettant dans la peau de différentes personnes concernées par le sujet, alors que l'autre partie observe et note ce qu'il se passe.

#### POURQUOI L'UTILISER ?

Pour faire l'expérience de la situation problématique et noter les besoins les plus urgents. Pour se mettre dans la peau des personnes dans une situation donnée. Pour prendre du recul sur la situation.

### LE REPORTAGE PHOTO

Pour réaliser un reportage, vous pouvez confier à des personnes auprès de qui vous enquêtez des appareils photo et une liste de choses à photographier pendant la journée. Vous obtiendrez ainsi une traduction visuelle de ce qui importe pour eux dans leur quotidien. C'est une version illustrée d'une journée dans la vie des personnes auprès desquelles vous enquêtez.

#### POURQUOI L'UTILISER ?

Pour déceler les détails du quotidien. Pour repérer les points communs et les différences dans le quotidien d'un groupe de personnes.

### LE TRI DE CARTES

Vous pouvez inscrire sur des cartes des mots ou des dessins en rapport avec votre problématique. Vous pouvez après cela les distribuer auprès de qui vous enquêtez et leur demander de classer ces cartes en fonction de leur importance, de leur intérêt ou de leur pertinence.

Exemple : si vous décidez de travailler sur l'amélioration de la cantine et que vous souhaitez savoir ce qui importe le plus aux élèves entre être en bonne santé, partager un moment convivial avec ses amis ou goûter des saveurs variées et appétissantes, vous pouvez par exemple imprimer des cartes avec un individu avec un teint radieux, des fruits colorés sur la 2<sup>nd</sup>e, et des enfants qui rigolent tous ensemble sur une 3<sup>ième</sup>.

#### POURQUOI L'UTILISER ?

Pour que les personnes concernées par la problématique hiérarchisent leurs avis, perceptions et besoins ou pour identifier des constantes dans leurs jugements de valeur.



# CHOISIR DES TECHNIQUES D'ENQUÊTE

3/3

*Vous pouvez remplir cette grille de questionnement pour vous aider à choisir la technique d'enquête la plus pertinente pour vous.*

**Que cherchez-vous à savoir, à apprendre ?**

**Quel type de personnes allez-vous rencontrer ou observer (dans l'école et en dehors) ?**

**Qu'allez-vous demander à ces personnes ?**

**Où allez-vous faire des observations (dans l'école et en dehors) ?**

**Quelle(s) technique(s) d'enquête allez-vous utiliser et auprès de qui ?**

# MENER UN ENTRETIEN

## 1/2

*Mener un entretien repose sur l'utilisation d'une liste de questions que vous aurez préalablement écrits.*

Pour construire la grille d'entretien, divisez-vous en sous-groupes et faites la liste des questions que vous souhaitez poser (cf questions ci-contre). Pour un entretien de 30 min, nous vous conseillons de rédiger au moins 20 questions. Vous ne les poserez peut-être pas toutes, d'autant plus que la conversation suivra son cours naturellement, mais au cas où vous auriez un interlocuteur un peu timide, il peut être utile d'avoir quelques questions de côté.

### ETABLIR LA CONFIANCE

Entrenez-vous à créer une atmosphère dans laquelle les participants se sentent à l'aise pour s'ouvrir. Ecoutez patiemment. N'interrompez pas votre interlocuteur et laissez-lui le temps de réfléchir.

### ALLER EN PROFONDEUR

Encouragez les participants à révéler ce qui compte vraiment pour eux en leur faisant par exemple dessiner ce dont ils parlent ou en leur demandant toujours « pourquoi » pour enchaîner.

### QUESTIONS À SE POSER POUR CONSTRUIRE UNE GRILLE D'ENTRETIEN

- 1.** Quelles sont les informations générales que vous avez besoin de connaître à propos de la personne que vous interrogez ?
- 2.** Y-a-t-il des questions particulières qui pourraient amorcer la discussion et aider la personne à se sentir plus à l'aise ? Commencez par des sujets faciles et pensez à utiliser des questions ouvertes (c'est-à-dire où on ne répond pas seulement oui ou non)
- 3.** Ensuite allez plus loin. Ecrivez au moins 10 questions supplémentaires pour aller plus loin dans la compréhension des visions de votre interlocuteur, de ses espoirs, de ses craintes ou de ses aspirations.

ÉTAPE 0  
DÉMARRER  
LE PROJET

ÉTAPE 1  
IDENTIFIER  
UNE PROBLÉMATIQUE

ÉTAPE 2  
IMAGINER  
DES SOLUTIONS

ÉTAPE 3  
RÉALISER  
LA SOLUTION

ÉTAPE 4  
PÉRENNISER  
ET PARTAGER

FICHE OUTIL



30 MIN

# MENER UN ENTRETIEN

## 2/2

Voici une grille que vous pouvez utiliser pour prendre en note ce qui se dira lors de votre entretien.

**Qui interrogez vous ?**

**Que cherchez-vous à savoir, à apprendre ?**

**Questions et réponses**

(les écrire en amont de l'entretien sur le support)

**Quels apprentissages pouvez-vous tirer de cet entretien qui vont éclairer la compréhension de votre problème ?**





# MENER DES OBSERVATIONS

Voici une fiche pour vous permettre de documenter chacune de vos observations et d'en tirer des apprentissages

**Qui observez-vous (personne seule ou groupe de personnes)?**

**Que cherchez-vous à savoir, à apprendre ?**

**Où se trouve la personne que vous observez ?**

**Quel est son but à votre avis/pourquoi est-elle dans ce lieu (se déplacer, s'amuser, ...) ?**

**Quel est le parcours de la personne que vous observez ?**

**Quelles sont ses activités ?**

**Quels sont les objets qu'elle utilise ?**

**Quelles sont les interactions de la personne avec l'environnement ?  
Quelles sont les personnes avec lesquelles elle interagit ?**

**Quels apprentissages pouvez-vous tirer de vos observations qui vont éclairer la compréhension de votre problème ?**