

Comment l'utiliser?

Le *PLAN DE COLLECTE EMPATHIQUE* proposé s'articule autour de quatre catégories de données à collecter. Des données en lien avec :

- Des **usager·ère·s** : un·e usager·ère est une personne qui utilise un produit/service. Suivant la fréquence d'utilisation de ce produit/service, on classera les **usager·ère·s** en trois sous-catégories : **super-usager·ère** (fréquence d'utilisation **haute**), **usager·ère type** (fréquence d'utilisation **moyenne**), **non-usager·ère** (fréquence d'utilisation **faible**).
- Des **expert·e·s** : un·e expert·e est une personne qui possède une connaissance théorique d'un domaine délimité de savoir et/ou qui a acquis une connaissance pratique, avancée et reconnue par ses pair·e·s du domaine.

DÉROULEMENT

Identifier les usager·ère·s :

1- Collectivement, **décrire l'usager·ère type** de votre futur produit/service en terme de **données démographiques** (âge, ethnicité, revenus, etc) et **comportementales** (niveau d'expertise, familiarité avec le produit/service, motivations, etc).

2- En binôme, **choisir une des données** de l'usager·ère type **en lien avec les spécificités de votre défi**. **Expandre** cette donnée et **générer deux à quatre usager·ère·s extrêmes** sur des *post-it*. Ces usager·ère·s extrêmes peuvent être des **personnes**, des **comportements** ou des **situations**. Aller au delà des données démographiques (enfant, adulte, personne âgée). **Classer** ces usager·ère·s extrêmes en **super-usager·ère** (utilisation fréquente du produit/service) et **non-usager·ère** (utilisation non fréquente de futur produire/service).

3- **Partager** en plénière puis **sélectionner huit à douze usager·ère·s** (super-usager·ère, usager·ère type ou non-usager·ère) pertinents pour mieux comprendre le défi de la cellule. En effet, **si nous concevons une solution répondant aux besoins des non-usager·ère·s et des super-usager·ère·s, nous concevons pour tout le monde**. Pour chaque usager·ère identifié·e, lister les données que vous souhaitez collecter et la manière dont vous allez procéder (observation, entrevue, immersion, lecture).

Identifier les expert·e·s :

1- Collectivement, **identifier** sur des *post-it* des **expert·e·s** qui vous permettront de mieux comprendre votre défi. Des noms d'organisations ou d'ouvrages peuvent émerger.

- Des **situations comparables** : une situation comparable est une situation vécue par d'autres individus/organisations dont la thématique est similaire à celle du défi de la cellule.
- Des **situations analogues** : une situation analogue est une situation vécue par d'autres individus/organisations dont la thématique n'est pas similaire à celle du défi de la cellule.

Pour aller collecter des données auprès de ces quatre catégories, il est possible de réaliser une **observation**, une **entrevue**, une **immersion**, une **lecture** (article scientifique, article de journal, rapports d'entreprise, blogue, vidéos, etc).

2- **Sélectionner quatre expert·e·s** pertinent·e·s pour mieux comprendre le défi de la cellule. Pour chaque situation comparable identifiée, lister les données que vous souhaitez collecter et la manière dont vous allez procéder (observation, entrevue, immersion, lecture).

Identifier les situations comparables

1- Collectivement, **identifier** sur des *post-it* les **situations comparables** qui vous permettront de vous inspirer.

2- **Sélectionner quatre situations comparables** pertinentes pour mieux comprendre le défi de la cellule. Pour chaque situation comparable identifiée, lister les données que vous souhaitez collecter et la manière dont vous allez procéder (observation, entrevue, immersion, lecture).

Identifier les situations analogues

1- Collectivement, identifier **cinq actions et émotions** qui entrent en jeu dans la situation posée par votre défi.

2- Collectivement, **identifier une à deux situations** où l'on peut être amené à réaliser ces **mêmes actions** ou à vivre ces **mêmes émotions**.

3- **Sélectionner quatre situations analogues** pertinentes pour mieux comprendre le défi de la cellule. Pour chaque situation comparable identifiée, lister les données que vous souhaitez collecter et la manière dont vous allez procéder (observation, entrevue, immersion, lecture).

Pourquoi l'utiliser?

Le *PLAN DE COLLECTE EMPATHIQUE* permet d'organiser la collecte de données nécessaires à la compréhension du défi porté par une cellule de cocréation.

OBJECTIF

Cibler les personnes à aller interroger pour éclairer le défi de la cellule. Cibler des situations qui permettraient d'inspirer les membres de la cellule de cocréation dans la recherche de nouvelles solutions au défi.

Variante(s)

- Il est possible de projeter le *PLAN DE COLLECTE EMPATHIQUE* sur un mur libre à l'aide d'un vidéoprojecteur pour gagner en surface pour placer les *post-it*.
- Il est possible de travailler cet outil en deux ateliers. Un atelier où l'on se concentre sur les **usager·ère·s** et **expert·e·s**, un autre atelier où l'on se concentre sur les situations comparables et analogues.

Matériel nécessaire

- Le *PLAN DE COLLECTE EMPATHIQUE* imprimé sur une feuille tabloïd (11x17 po).
- Des *post-it* de couleurs différentes (super-usager·ère, usager·ère type ou non-usager·ère, expert·e, situation comparable, situation analogue)
- Des crayons.

Autre

- À la fin de l'exercice, l'animateur·trice peut demander à chaque membre de la cellule de cocréation de sélectionner un·e usager·ère, un·e expert·e, une situation comparable et une situation analogue pour ensuite planifier un atelier afin de déterminer les moyens pour aller collecter les données.

Avantages

- Permet de générer un grand nombre de données en peu de temps.
- Fait appel aux expertises singulières de chaque membre de la cellule et à leurs réseaux pour collecter les futures données.

Limites

- La réalisation de cet atelier demande du temps.

Caractéristiques

 **Catégorie**
COMPRENDRE

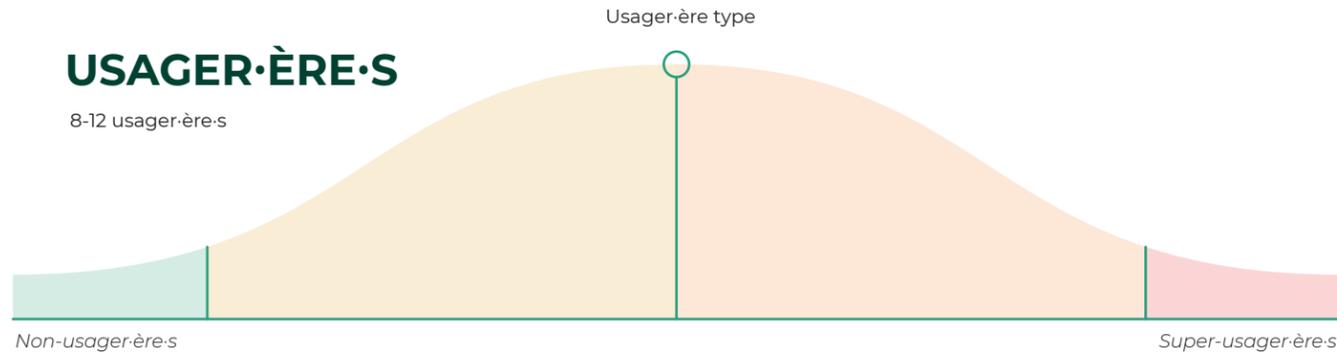
 **Temps de réalisation**
2 heures

 **Pour un groupe de**
10 personnes

-  Entrevue
-  Article
-  Observation
-  Immersion

USAGER·ÈRE·S

8-12 usager·ère·s



 _____ Date: _____	  _____ Date: _____	 _____ Date: _____	  _____ Date: _____	 _____ Date: _____	  _____ Date: _____	 _____ Date: _____	  _____ Date: _____
 _____ Date: _____	  _____ Date: _____	 _____ Date: _____	  _____ Date: _____	 _____ Date: _____	  _____ Date: _____	 _____ Date: _____	  _____ Date: _____
 _____ Date: _____	  _____ Date: _____	 _____ Date: _____	  _____ Date: _____	 _____ Date: _____	  _____ Date: _____	 _____ Date: _____	  _____ Date: _____

EXPERT·E·S

3-4 expert·e·s

<input type="checkbox"/> _____ _____	 Date: _____
<input type="checkbox"/> _____ _____	 Date: _____
<input type="checkbox"/> _____ _____	 Date: _____
<input type="checkbox"/> _____ _____	 Date: _____
<input type="checkbox"/> _____ _____	 Date: _____
<input type="checkbox"/> _____ _____	 Date: _____
<input type="checkbox"/> _____ _____	 Date: _____
<input type="checkbox"/> _____ _____	 Date: _____

SITUATIONS COMPARABLES

3-4 situations comparables

<input type="checkbox"/> _____ _____	  _____   _____ Date: _____
<input type="checkbox"/> _____ _____	  _____   _____ Date: _____
<input type="checkbox"/> _____ _____	  _____   _____ Date: _____
<input type="checkbox"/> _____ _____	  _____   _____ Date: _____

SITUATIONS ANALOGUES

3-4 situations analogues

<input type="checkbox"/> _____ _____	  _____   _____ Date: _____
<input type="checkbox"/> _____ _____	  _____   _____ Date: _____
<input type="checkbox"/> _____ _____	  _____   _____ Date: _____
<input type="checkbox"/> _____ _____	  _____   _____ Date: _____