

KIT D'INVESTIGATION DES USAGES

SCÈNE D'INVESTIGATION ET SCÈNE D'USAGE

Les méthodes de la police d'investigation peuvent-elles inspirer les méthodes d'investigation des usages ? Quelles sont les similitudes mais aussi les différences avec les approches centrées utilisateurs ? Que peut-on tirer du processus d'exploration d'une scène de crime pour mieux explorer une scène d'usage ?

C'est le défi osé et ambitieux que propose l'Atelier "Métiers d'exception, investigation d'une scène de crime" organisé par les ETS 2018. Un Technicien de Scène de Crime de la Police (un vrai ! Benoit de Maillard) accueille les participants aux ETS sur 3 différentes scènes de crime (reconstituées), les équipe de masques et de gants et les initie aux méthodes de recherche de traces et indices, de fixation des lieux, de prélèvements et conditionnement... Après une heure d'investigation, Strategic Design Scenarios est chargé d'organiser le débat avec les participants et de tirer les enseignements de ce parallèle avec les méthodes d'investigation des usages...

Ce Kit s'inspire des principes de l'investigation et de l'enquête, des similitudes et des différences pour lister les postures favorables à l'investigation des usages, compléter les méthodes d'exploration, imaginer de nouveaux outils de design centré utilisateurs... Le kit couvre la partie investigation (diagnostic/état des lieux) pour enquêter sur les "Affaires d'usages" ; identifier des pistes de solutions ; repérer les innovations potentielles et suivre le processus dans un "tableau d'investigation des usages". Le kit ne se pose pas à la place mais en complément des méthodes de design centré utilisateurs, il joue entre les deux univers, propose d'explorer les postures d'investigation et les pratiques de l'enquête. A chacun de s'essayer comme Sherlock ou Poirot, Bond ou Colombo à l'innovation publique...



1. QUELLES SONT LES POSTURES DE L'INVESTIGATION DES USAGES ?

Pas d'enquête sans équipe d'enquêteurs et pas d'équipe sans esprit d'équipe ! Les postures d'enquête sont le code de conduite du bon enquêteur en design mais aussi un moyen de réinterroger l'enquête.

- Partagez les bonnes postures avec vos collègues avant de commencer l'enquête,
- étalez les cartes-postures sur la table,
- affichez-les aux murs dans la salle de projet, regardez les régulièrement...

2. QUELLES SONT LES MÉTHODES POUR ENQUÊTER SUR UNE "AFFAIRE D'USAGES" ?

Pas de projet sans méthode ! Les « cartes-méthodes » permettent de définir une méthodologie du projet.

- Étalez les "cartes-méthode" et analysez ce qui serait idéal, souhaitable et réaliste (atteignable) puis mettez de côté le reste ;
- Pour chaque carte-méthode retenue, décrivez les modalités de sa mise en œuvre (comment vous allez vous y prendre)
- Articulez les cartes-méthodes les unes par rapport aux autres afin d'élaborer votre plan d'action (l'ordre dans lequel vous allez intervenir)



REPÉRER LES CHANTIERS POTENTIELS D'INNOVATIONS

La police d'investigation étiquette tous les éléments marquants d'une scène de crime et les rassemble dans une photographie d'ensemble pour les situer entre eux et les retrouver après coup.

- L'outil d' "Identification des pistes dans une scène d'usage, on repère les chantiers potentiels d'innovations, on les numérote, les répertorie et les décrit...

- Les chantiers potentiels constituent l'ensemble des éléments sur lesquels on pense qu'il est prometteur d'agir. Ça peut être, par exemple, un outil, un logiciel, un document (formulaire), un poste, un aménagement, une procédure, etc.

IDENTIFICATION DES PISTES DE SOLUTIONS

Quelque soit la manière dont vous menez l'enquête ne partez jamais sans de quoi noter vos "pistes de solutions" : de Colombo à Adamsberg, les pistes se griffonnent sur un carnet avant de s'organiser progressivement et de faire sens.

- L'outil d' "Identification des pistes de solutions" permet de tagger en directe la réalité :

- pointer un "problème"
- marquer un "étonnement"
- identifier une "idée"
- noter un "commentaire"

- Annotez ou non le tag que vous avez choisi, tenez-le devant l'objectif et partagez-le avec l'équipe d'enquête.

- Imprimez les indices les plus prometteurs pour les discuter autour du Tableau d'investigation.



3. LE TABLEAU D'INVESTIGATIONS

POURQUOI UN TABLEAU D'INVESTIGATIONS ?

Ce n'est pas par hasard si le dénouement de l'intrigue se passe autour d'un "tableau d'investigation". De *Minority Report* à la moindre série policière à la mode, c'est là que l'on visualise le problème, expose les nouveaux indices, échange les points de vue de l'équipe, croise les données, échafaude des raisonnements et où tôt ou tard finissent par émerger des pistes de solutions... Un tableau d'investigation reste sous les yeux de l'équipe tout au long du projet, on y ajoute des éléments régulièrement, on s'y réfère, on le requestionne. Pour créer votre propre tableau d'investigation, suivez les recommandations ci-après.

1. TROUVER UN MUR D'AFFICHAGE LIBRE ET OUVERT

- Un grand mur ou un panneau d'affichage pas limité, où l'on peut déborder et afficher un rouleau de papier découpé, qui ne craint pas d'être enlevé par des collègues ou le personnel d'entretien ;
- Plutôt dans un lieu accessible où tout le monde passe, regarde et peut faire des ajouts et commentaires...

2. EX-POSER LA SITUATION

- Afficher en gros le titre du projet et une ligne d'explication pour les passants et les curieux
- Posez les éléments de contexte (les cartes de parties prenantes, les cartes-méthodes, les cartes-postures, les chantiers d'innovations potentielles, les pistes de solutions ...)
- Évitez les posts-it qui se décollent, utilisez plutôt les étiquettes "Piste(s) d'innovation ..." ou de la patafix et vous ne perdrez aucun indice...

3. PRÉSUMPTIONS, SOUPÇONS, INSPIRATIONS

- Ajoutez progressivement les nouveaux résultats d'investigation et commentez-les :
 - les nouveaux éléments de contexte ;
 - les meilleurs morceaux des témoignages recueillis ;
 - les scènes d'usages avec les pistes de solutions ;
 - mais aussi, des éléments qui n'ont rien à voir mais qui vous intriguent, des inspirations, des remarques constructives, des hypothèses ...
- À chaque fois ajoutez une description de pourquoi vous avez choisi d'afficher ces nouveaux éléments ;
- Prenez régulièrement des photos du tableau pour garder des traces de son évolution, mais n'hésitez pas, si besoin, à le réarranger, le réorganiser, le restructurer. Le tableau doit rester suffisamment clair pour s'y retrouver mais suffisamment organique pour qu'y émerge l'inattendu...

LES CARTES PARTIES PRENANTES

Dans une affaire d'usage, de nombreuses personnes sont concernées, influencées, touchées, directement ou indirectement. Elles constituent des parties prenantes à consulter dans votre investigation, identifiez-les et qualifiez les :

- Placez au centre celles qui sont directement liées au sujet, autour, celles qui ont une relation indirecte, enfin encore autour celles qui sont peut-être loin mais qui pourraient d'une manière ou d'une autre avoir maille à partir, ou être impactée/touchée de manière collatérale...
- Attention c'est un exercice créatif: il ne suffit pas de lister ce qu'on sait déjà mais de trouver ce qu'on oublie toujours, ceux à qui on ne pense jamais...

VOTRE MÉTHODE

- Affichez la méthode en utilisant les cartes que vous avez sélectionné, et indiquez l'avancement de l'investigation avec le curseur « on en est là ! »
- Encore une fois, n'hésitez pas à faire évoluer votre méthode, à supprimer ou ajouter des éléments au regard des besoins et opportunités qui émergeront au fil de l'investigation.

LES CARTES-POSTURES

Mettez en évidence les cartes-postures sur le tableau pour ne pas les oublier et vous y référer à tout moment.

