



Le processus de conception

Pertinence pour les cadres et encadrement
de votre équipe durant le parcours



Le processus de conception : outil de travail pour les cadres

Le présent outil de travail porte sur les cinq étapes du processus de conception, en expliquant chacune d'elles et leur pertinence pour les cadres. Il vous guide tout au long du parcours de conception et propose des ressources d'apprentissage supplémentaires.

Le processus de conception

1. Définition du problème
2. Recherche en conception
3. Synthèse des données
4. Idéation et conceptualisation
5. Prototypage et mise à l'essai



Encadrement de votre équipe durant le parcours de conception

La gestion de produits est le processus qui consiste à gérer les produits tout au long de leur cycle de vie, de la découverte à la livraison.

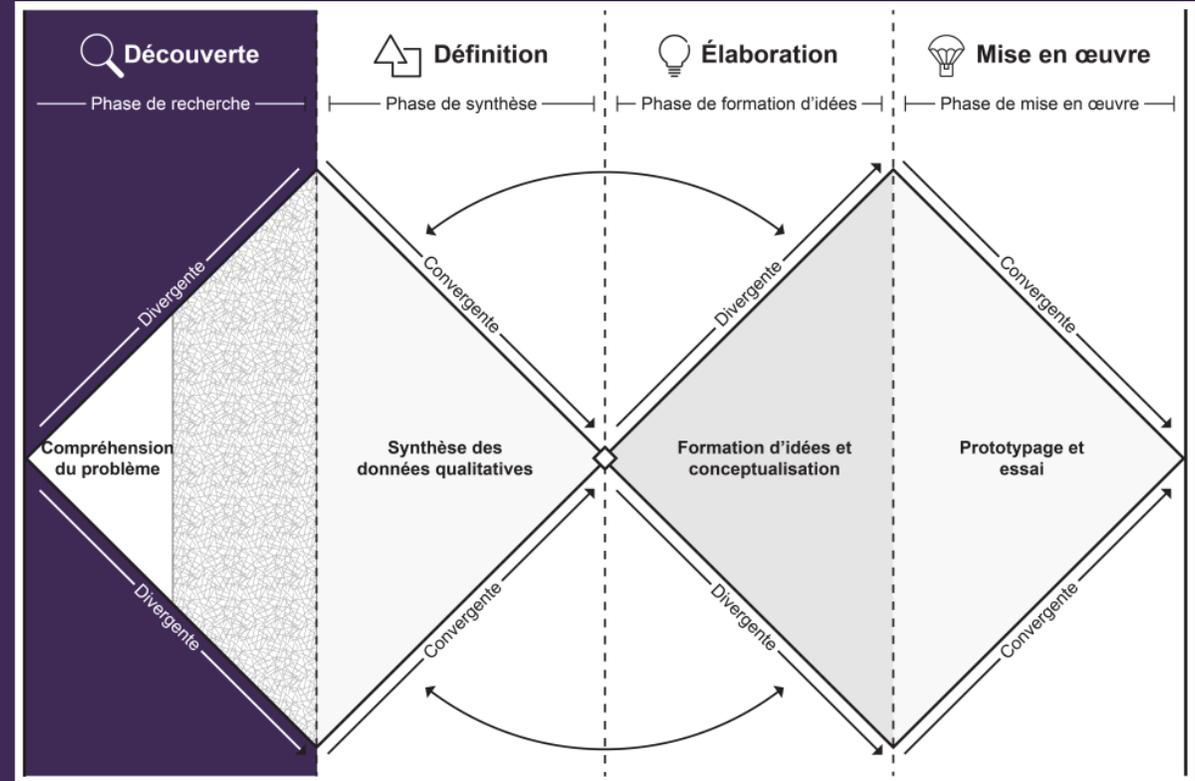
Le présent outil de travail est conçu pour vous aider, en tant que cadre, à soutenir efficacement votre équipe à chaque étape du cycle de vie en améliorant votre compréhension des concepts et outils stratégiques utilisés dans le processus de conception.



Le double losange

Ce schéma représentant le processus de conception vous guidera dans les différentes étapes de mise en œuvre et de gestion des solutions aux problèmes. Le processus n'est pas linéaire, et la forme du losange signifie que le processus est divergent et convergent, indiqué par les flèches à droite.

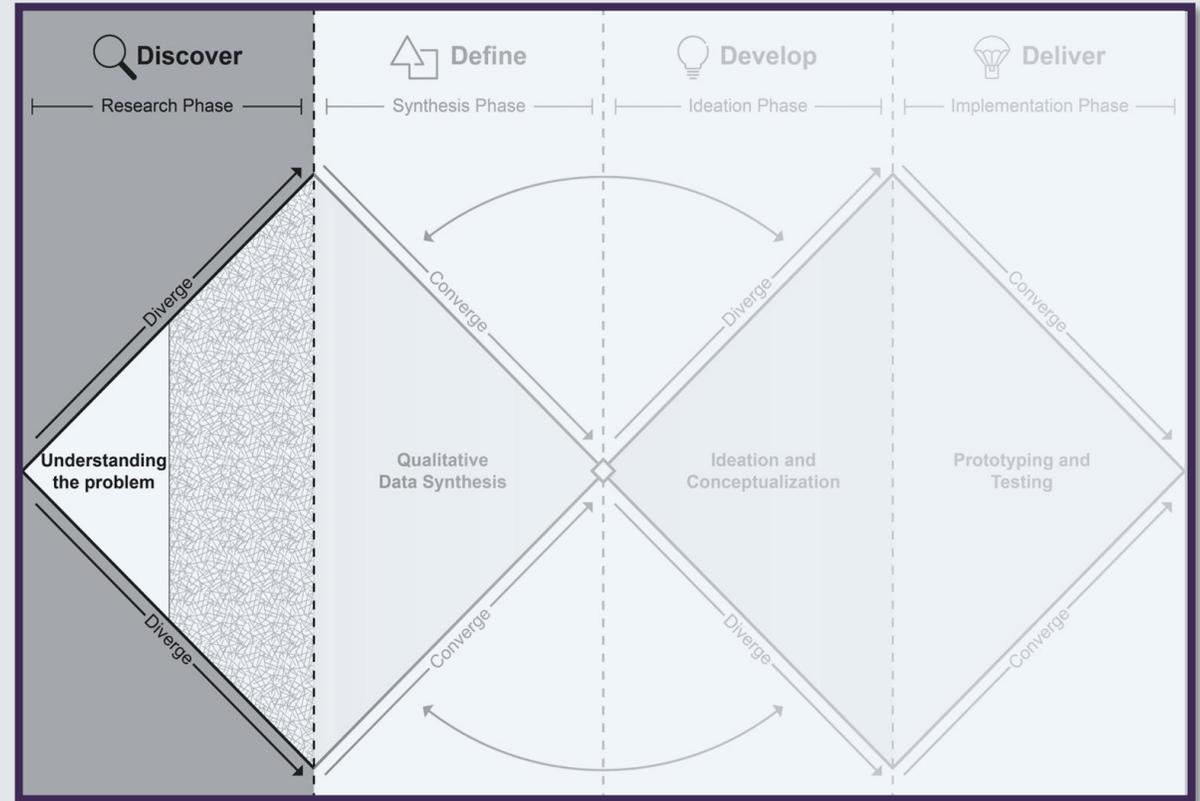
Les pages suivantes fournissent des renseignements et des ressources destinés aux cadres pour chacune des étapes du processus de conception.





1. Définition du problème

La compréhension du problème est la première étape du processus de conception. Il est fondamental de bien cerner le problème à résoudre.





Qu'est-ce que la définition du problème?

La définition du problème est une méthode permettant de comprendre et d'expliquer un problème. Il s'agit d'une méthode progressive qui permet d'éviter de passer trop rapidement aux solutions. Elle est décrite ci-dessous :





Ce que cela signifie

Voici l'exemple¹ d'une situation dans laquelle les étapes de la définition du problème n'ont pas été appliquées : le **ministère des Pêches et des Océans est aux prises avec un arriéré dans le traitement des demandes de projets situés près de l'eau.**



Cela peut paraître linéaire et simple à première vue, mais est-ce le bon problème à résoudre?

Voici le même exemple¹ traité à l'aide de la définition du problème :



En posant des questions et en comprenant le contexte et les utilisatrices et utilisateurs, nous pouvons cerner les problèmes en fonction des points de vue des différentes parties prenantes.

1. L'exemple utilisé pour illustrer l'application des étapes de la définition du problème est **fictif**.

Soutenir votre équipe dans la définition du problème

Voici quelques moyens simples et efficaces de soutenir votre équipe dans le processus de définition du problème.



A Animez une **séance de définition de problèmes** avec votre équipe. Utilisez ce cadre (en anglais seulement) pour présenter une séance efficace de 30 minutes.

B Mettez en place un **espace de collaboration visuelle dédié** (physique ou virtuel) où vous et votre équipe pouvez ajouter des idées et des commentaires, et poser des questions. Utilisez-le fréquemment et encouragez votre équipe à faire de même. N'oubliez pas de l'ajouter à vos favoris pour y accéder facilement et pour vous rappeler de le consulter souvent.

C Utilisez votre **réseau**. Envisagez de mettre les membres de votre équipe en contact avec des spécialistes de votre réseau qui peuvent **fournir des idées et des points de vue** sur différents aspects du problème (les parties prenantes, le contexte, le problème).



Ressources d'apprentissage supplémentaires sur la gestion des produits et la définition de problèmes

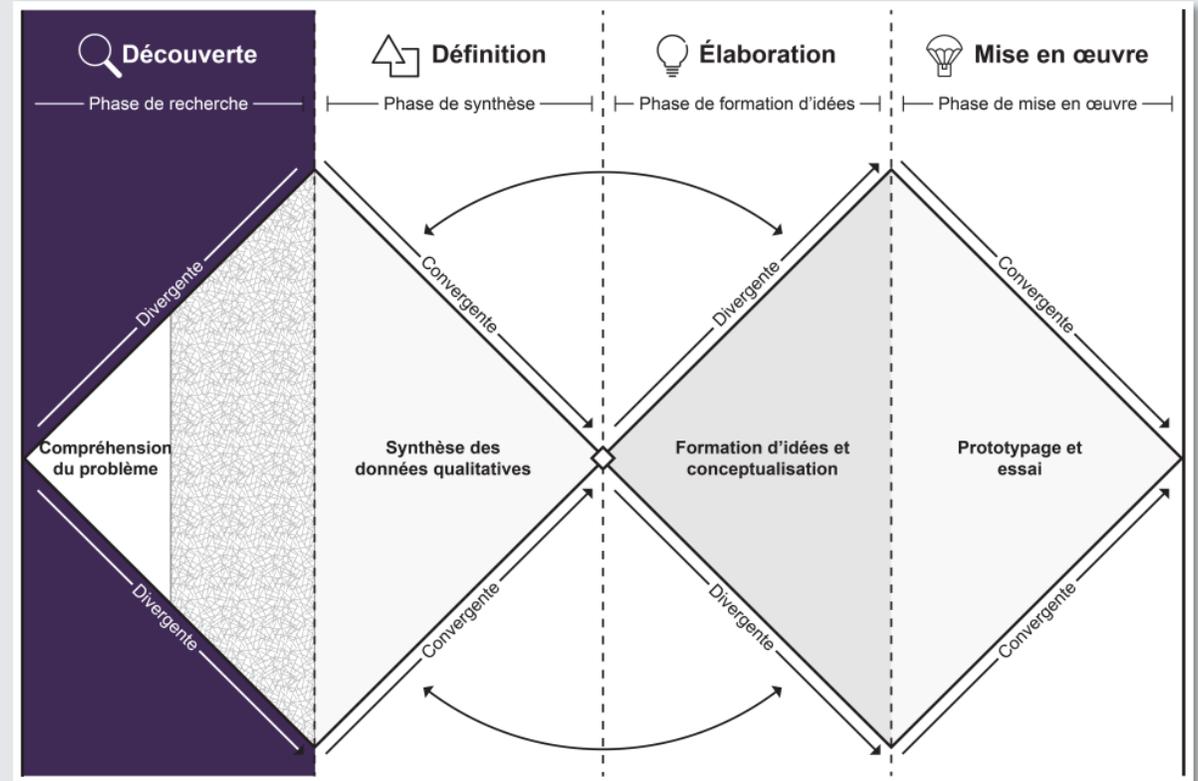
- L'article [Trouver des solutions efficaces grâce à la réflexion conceptuelle](#) peut vous aider à saisir les concepts stratégiques qui seront abordés tout au long du processus de conception.
- Le cours [Introduction à la gestion de produits dans la fonction publique \(DDN236\)](#) présente les principes fondamentaux de la gestion de produits.
- Le cours [Processus de conception : Comprendre le problème \(DDN237\)](#) fournit des exemples, des activités et des outils de définition de problèmes.
- Si l'animation n'est pas encore votre fort, essayez le cours [Éléments essentiels de la facilitation : Éléments fondamentaux de la facilitation \(TRN123\)](#) pour acquérir les compétences dont vous avez besoin.
- Le cours [Construire une culture du « design thinking » \(DDN225\)](#) est un excellent moyen de développer un état d'esprit qui favorise une culture de la conception.



2. Recherche en conception

La recherche en conception intervient après la définition du problème dans le modèle du double losange. Le problème étant bien défini, il est temps de mener des recherches fondées sur des données probantes pour soutenir l'élaboration et l'amélioration des produits, des services et des programmes.

La recherche en conception est le processus consistant à cerner l'état d'esprit, les motivations, les besoins et les points sensibles de vos parties prenantes grâce à une recherche structurée.





Pertinence de la recherche en conception pour les cadres

- **Optimisation du financement et l'allocation des ressources**
Comprendre les besoins des utilisatrices et des utilisateurs tôt réduit le nombre de modifications de conception coûteuses, de révisions ou de retouches plus tard dans le processus. Bien que la recherche en conception puisse sembler initialement chronophage, elle offre une grande valeur en prédisant et en traitant les problèmes potentiels à long terme avant qu'ils ne deviennent des problèmes coûteux.
- **Apporter de la valeur là où c'est important**
Même les fonctionnalités bien intentionnées échouent si elles ne répondent pas aux besoins des utilisatrices et des utilisateurs ou sont inaccessibles. La recherche en matière de conception permet de découvrir ce que les utilisatrices et utilisateurs veulent vraiment, garantit l'accessibilité pour tous les citoyens et augmente l'adoption. Les utilisateurs satisfaits et autonomes deviennent vos meilleurs ambassadeurs.
- **Exploiter les données de recherche dans toutes les initiatives**
Les informations recueillies grâce à la recherche en conception sont un atout stratégique. Elles peuvent éclairer les décisions, orienter d'autres projets et favoriser des améliorations fondées sur des données probantes dans l'ensemble de l'organisation.



Soutenir votre équipe durant la recherche en conception

Voici quelques moyens simples et efficaces de guider et de responsabiliser votre équipe dans la conduite de recherches éthiques et fondées sur des données probantes.

Créez un environnement dans lequel votre équipe se sent à l'aise pour explorer de nouvelles idées...

A

... en posant des questions qui incitent à changer d'état d'esprit ou à envisager une nouvelle perspective. Utilisez ce modèle de **31 questions qui incitent à la réflexion** (en anglais seulement) comme point de départ.

B

... en intégrant des défis, des échecs et des difficultés comme thèmes récurrents dans vos séances de suivi avec votre équipe, en commençant par l'une de vos propres expériences.

C

... en offrant à votre équipe les ressources auxquelles vous avez accès pour lui montrer votre soutien et souligner l'importance de la recherche.



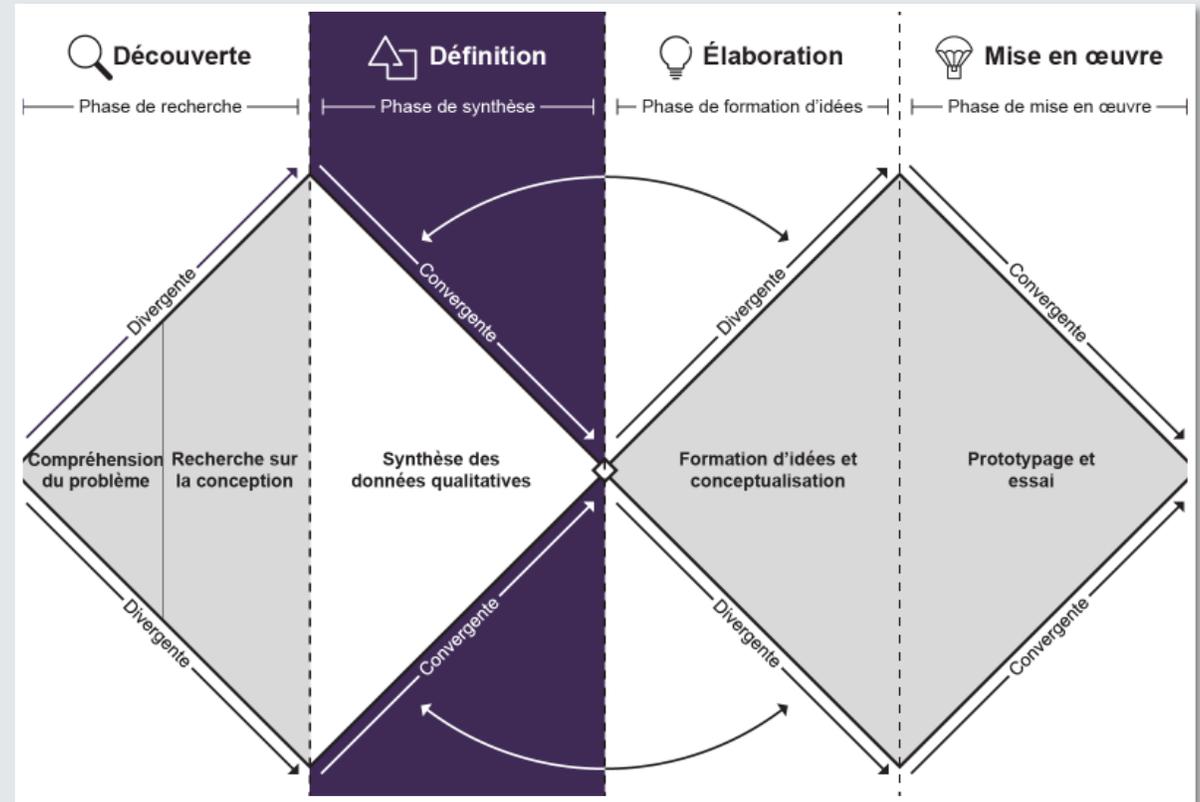
Ressources d'apprentissage supplémentaires sur la recherche en conception

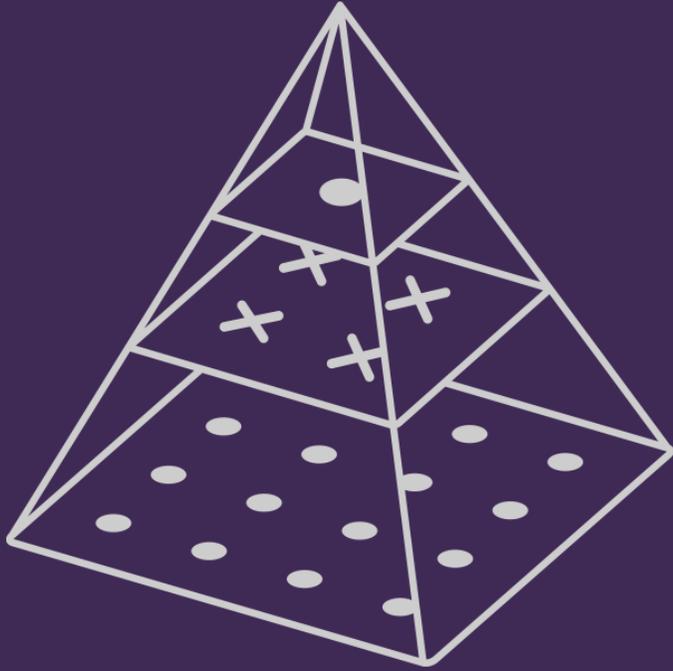
- L'article [Creating a Failure-Safe Workplace for Employees](#) (en anglais seulement) suggère diverses stratégies pour encourager un milieu de travail à la fois créatif et sécurisant.
- Le cours [Le processus de conception : Recherche en conception \(DDN244\)](#) décrit les avantages de mener une recherche en conception efficace et présente les méthodologies pour y parvenir.
- La page [Améliorer le contenu sur Canada.ca](#) du Blogue de Canada.ca est un outil précieux qui met en avant des projets concrets où la recherche sur les utilisatrices et les utilisateurs a permis d'améliorer de manière significative la qualité des services offerts.



3. Synthèse des données

À ce stade, votre équipe a recueilli des informations de recherche et clarifié le problème à résoudre. La synthèse de données consiste à prendre toutes les informations disponibles – qualitatives ou quantitatives – et à les organiser, analyser, interpréter et combiner pour générer des connaissances exploitables qui éclairent la prise de décision.





Pertinence de la synthèse des données pour les cadres

- **Identifier et accéder aux données pertinentes**

Commencez par confirmer quelles données sont disponibles: rapports de vérification ou d'évaluation, extraits du système ou nouvelles recherches recueillies. Il est essentiel de s'assurer que vos données sont exactes, complètes et fiables pour une analyse et des décisions significatives.

- **Exploration de nouveaux horizons**

Synthétiser les données révèle des modèles, des tendances et des informations sur les comportements des utilisatrices et des utilisateurs qui peuvent éclairer les initiatives actuelles et inspirer de nouvelles opportunités dans l'organisation.

- **Suivre les outils et les tendances**

Utilisez cette étape pour expérimenter différentes approches analytiques, y compris l'intelligence artificielle et les outils de visualisation, afin d'améliorer votre compréhension et de générer des informations plus approfondies.

- **Alignement de l'équipe et compréhension commune**

La synthèse de données structurée crée une vue commune des résultats, aidant les équipes à aligner autour des questions de recherche, des preuves et des décisions, ce qui renforce la collaboration et la concentration.

Soutenir votre équipe durant la synthèse des données

Voici quelques moyens simples et efficaces de guider et de responsabiliser votre équipe dans l'organisation et l'interprétation des données recueillies.



- A** Appuyez votre équipe en proposant des étiquettes de données stratégiques générales ainsi que des thèmes connexes pour optimiser son rendement et générer des informations de haute qualité.

- B** En respectant les directives et les pratiques exemplaires, incitez votre équipe à mettre à l'essai l'intelligence artificielle pour synthétiser des données anonymisées et vérifier les hypothèses antérieures.

- C** Dirigez une réunion d'équipe pour communiquer les résultats de l'analyse et les relier à vos énoncés de problèmes afin d'assurer la cohérence.

- D** Pensez à investir dans la technologie et les outils, pour vous-même et votre équipe, afin de faciliter la synthèse des données sur le sujet et d'explorer d'autres occasions d'apprentissage.



Ressources d'apprentissage supplémentaires sur la synthèse des données

- Le cours [Comprendre les données du gouvernement du Canada \(DDN304\)](#) présente l'importance des données, la terminologie du domaine et les différents rôles qui requièrent l'utilisation des données au sein du gouvernement.
- Le cours [Le processus de conception : Synthèse de données qualitatives \(DDN245\)](#) présente des méthodes pratiques pour organiser, analyser et synthétiser les données qualitatives.
- Le cours [Élaborer des politiques efficaces grâce aux données désagrégées \(DDN323\)](#) vise à expliquer ce que sont les données désagrégées, comment celles-ci peuvent servir à guider les étapes préliminaires d'élaboration de politiques et en quoi elles peuvent mener à la création de politiques efficaces.
- Le cours [Données et analyse des données pour les gestionnaires \(DDN325\)](#) présente des pratiques exemplaires pour intégrer l'analyse des données à la prise de décisions courante au travail.
- L'article [Coding Qualitative Data: How To Guide](#) (en anglais seulement) permet d'explorer en profondeur les concepts de base des méthodes de recherche de données qualitatives efficaces.

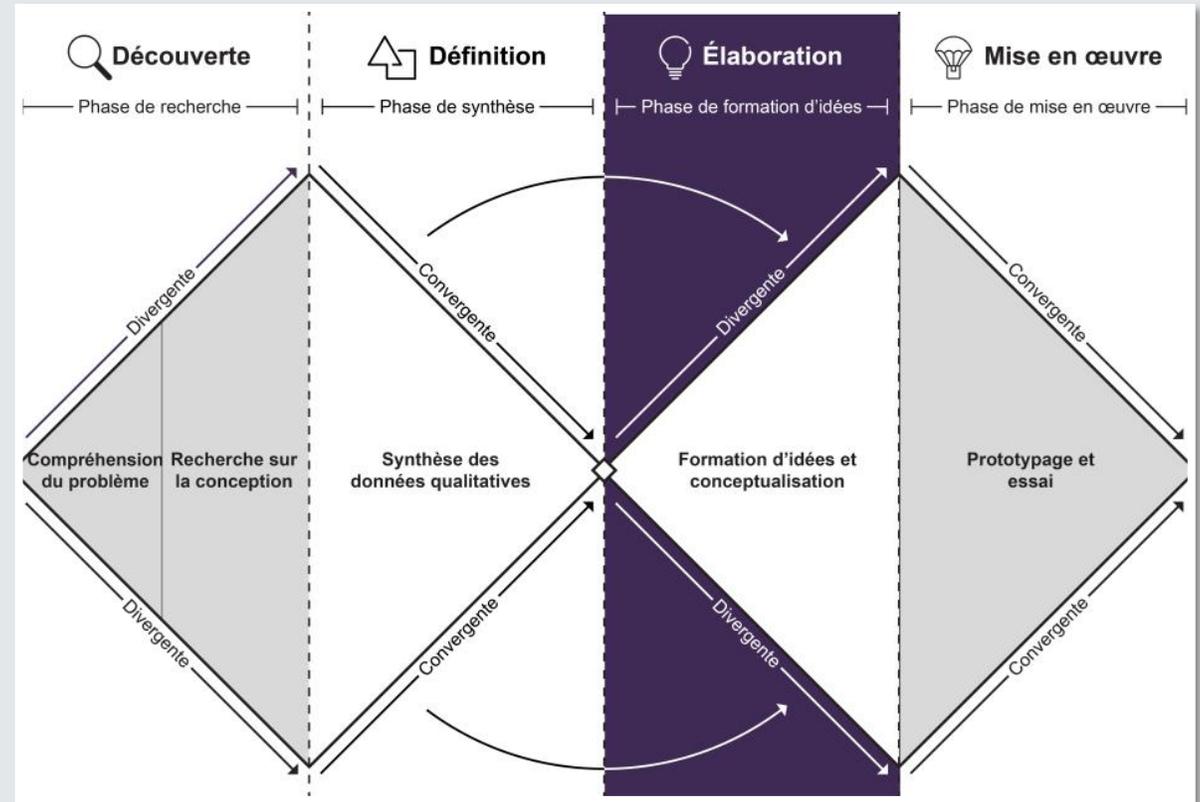


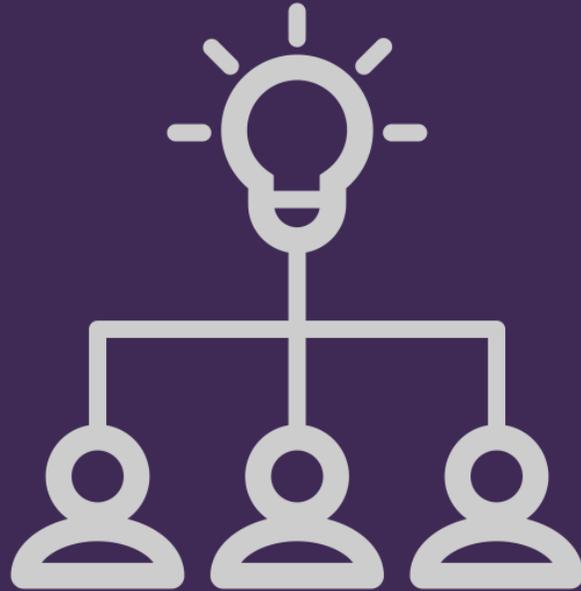
4. Idéation et conceptualisation

Nous sommes à la quatrième étape du processus de conception, et c'est le moment de laisser libre cours à notre créativité!

L'idéation consiste à générer des idées pour résoudre un problème. Au cours de cette étape, votre équipe élaborera et évaluera différentes options pour résoudre un problème.

Mais ce n'est pas tout! Votre équipe passera également par la conceptualisation, qui consiste à transformer ces idées en plans concrets, pour préparer le prototypage.





Pertinence de l'idéation et de la conceptualisation pour les cadres

- **Gains d'efficacité**

L'idéation réduit la probabilité de tentatives répétées de mise en œuvre, ce qui permet d'économiser des ressources précieuses à long terme.

- **Valeur réelle, là où cela compte vraiment**

L'intégration des données de recherche lors de l'idéation et de la conceptualisation permet de découvrir des solutions mieux adaptées aux besoins réels des utilisatrices et des utilisateurs.

- **Connaissances collectives**

Les artefacts créés au cours de cette étape peuvent constituer une base de connaissances collectives, utiles pour les initiatives futures.

Soutenir votre équipe durant l'idéation et la conceptualisation

Voici quelques moyens simples et efficaces de favoriser un environnement idéal pour votre équipe, de stimuler l'émergence de bonnes idées et de transformer ces dernières en plans concrets.



A Pendant l'étape d'idéation, il n'y a pas de mauvaises idées. Encouragez votre équipe à proposer toutes les idées possibles. Offrez-lui l'espace nécessaire pour échanger librement des idées, même de manière anonyme, si cela encourage la participation.

B Essayez différentes techniques d'idéation pour trouver ce qui correspond le mieux à la structure de votre équipe. Suivez le cours [Le processus de conception : Idéation et conceptualisation](#) avec votre équipe.

[Ce court article](#) (en anglais seulement) constitue un autre excellent point de départ pour découvrir des concepts et des outils pratiques.

C La diversité peut favoriser la créativité. Pensez à inclure des membres de différents ministères et provenant d'horizons différents lors de vos séances de remue-méninges.



Ressources d'apprentissage supplémentaires sur l'idéation et la conceptualisation

- Cet article [sur la manière de planifier des séances d'idéation](#) (en anglais seulement) est une lecture exhaustive sur le thème de l'idéation.
- Le cours [Le design thinking au service de l'innovation : Brainstorming et idéation \(TRN239\)](#) stimulera votre pensée créative, améliorera la collaboration et fournira encore plus de techniques d'idéation.

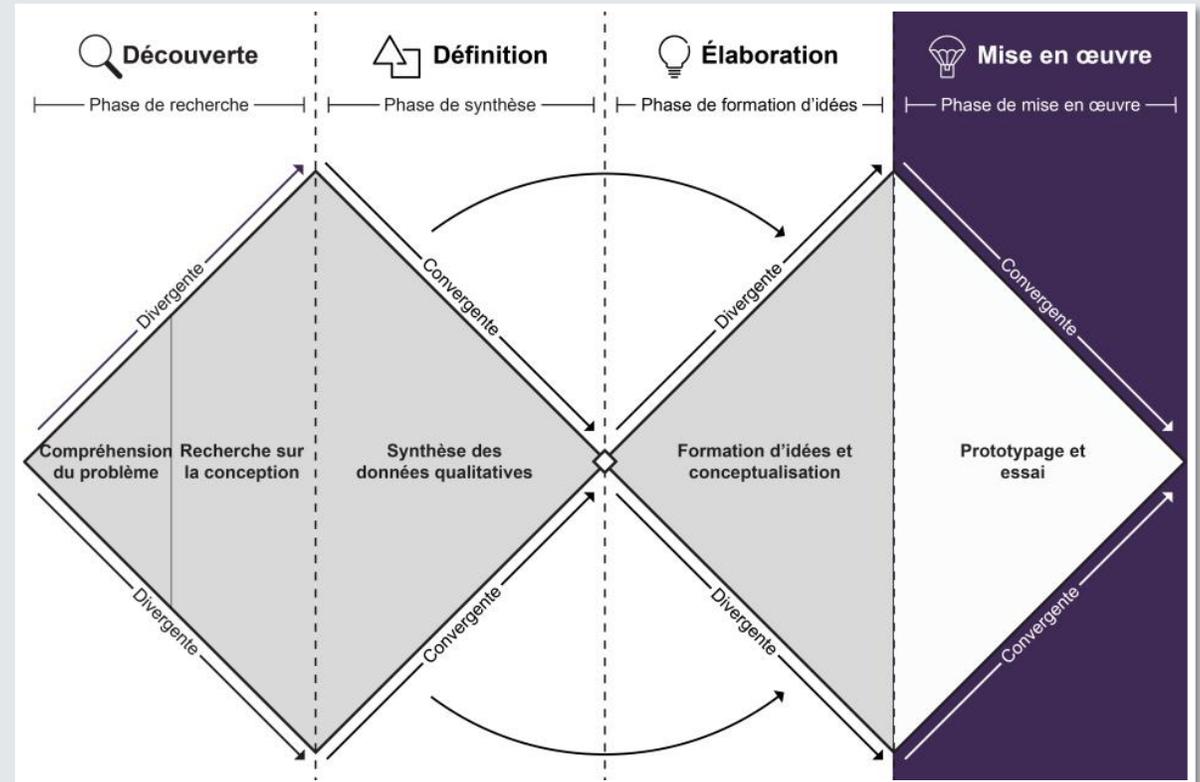


5. Prototypage et mise à l'essai

Il s'agit de la cinquième et dernière étape du processus de conception. Il est temps de passer à l'action!

Le prototypage consiste à créer une version réduite de votre solution. Au cours de cette étape, votre équipe créera des représentations visuelles des différents niveaux de complexité de la solution que vous avez choisie.

Vos prototypes seront également mis à l'essai, ce qui vous permettra d'en tirer des enseignements, de vérifier des hypothèses et de travailler en collaboration directement avec les utilisatrices et les utilisateurs afin de peaufiner la solution.





Pertinence du prototypage et de la mise à l'essai pour les cadres

- **Atténuation des risques**

Le prototypage vous offre la possibilité de mettre à l'essai et de peaufiner votre solution avant de mobiliser d'importantes ressources pour le produit réel.

- **Adhésion**

Les prototypes communiquent une vision bien plus convaincante qu'une simple description du potentiel de votre solution. Utilisez-les pour obtenir le soutien de la haute direction nécessaire à la mise en œuvre de votre solution.

- **Rétroaction ciblée et communication avec les utilisateurs et les utilisatrices**

L'apprentissage et l'itération basés sur la rétroaction directe des utilisatrices et des utilisateurs constituent un moyen efficace de répondre à leurs besoins tout en montrant votre engagement envers leurs attentes.



Le rôle de la gestion des produits dans le processus de conception

Les organisations gouvernementales utilisent de plus en plus le modèle du double losange pour explorer les besoins des citoyens et concevoir ensemble des solutions. Bien que cette approche génère des informations précieuses et des idées innovantes, l'impact peut être limité sans une fonction de gestion de produit solide. La gestion des produits garantit que les extraits de conception sont alignés stratégiquement, réalisables et capables d'atteindre des résultats mesurables pour les citoyens et le gouvernement.

Pourquoi c'est important pour les cadres

L'intégration de la gestion des produits tout au long du processus de conception permet aux cadres d'être certains que les nouveaux services ne sont pas seulement axés sur l'utilisateur, mais aussi responsables, efficaces et alignés avec les priorités gouvernementales. Cela crée un rendement plus élevé sur l'investissement public tout en améliorant les résultats pour les citoyens.

Contributions clés de la gestion de produit



Alignement Stratégique

La gestion des produits relie les idées de conception aux priorités stratégiques, aux engagements du mandat et aux objectifs ministériels, en veillant à ce que les solutions contribuent directement aux résultats du gouvernement.

Priorisation et concentration

Avec des ressources limitées, tous les problèmes ne peuvent pas être abordés en même temps. Les gestionnaires de produits guident les équipes dans la sélection des initiatives qui concilient les besoins des citoyens avec les réalités opérationnelles et financières.

Prise de décision fondée sur des preuves

En combinant les recherches sur les utilisateurs de la conception avec l'analyse des données et des politiques, la gestion des produits construit des cas solides pour l'investissement et la mise en œuvre.

Faisabilité et livraison

Les chefs de produit testent les concepts initiaux en fonction des contraintes techniques, financières et opérationnelles, afin de s'assurer que les solutions sont pratiques, durables et évolutives.

Gestion des risques

Ils anticipent et atténuent les risques liés à la livraison, à la réputation et aux politiques avant que les initiatives ne soient mises en œuvre.

Mesure et responsabilité

La gestion des produits établit des indicateurs de réussite, permettant aux cadres de vérifier si les services atteignent les objectifs politiques prévus et créent une réelle valeur publique.

Coordination interfonctionnelle

La gestion des produits agit comme un pont entre la conception, l'informatique, les opérations et les politiques, et veille à ce que les solutions passent facilement de la conception à la livraison.

Soutenir votre équipe durant le prototypage et la mise à l'essai

Voici quelques moyens simples et efficaces d'inspirer votre équipe à créer des prototypes efficaces pour votre solution.



A

Créez une vision et fixez des objectifs : alignez l'équipe sur un objectif commun et fournissez-lui le temps et les ressources nécessaires pour se concentrer sur la conception du prototype.

Explorez différents outils de prototypage avec votre équipe. En voici quelques exemples.

B



Axure RP



Adobe XD



Framer



Proto.io



UXPin



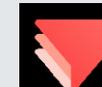
Balsamiq



Figma



Sketch



ProtoPie



Marvel



Invision

C

Animez une séance de jeu de rôle avec votre équipe où chaque personne incarne à tour de rôle l'utilisatrice ou l'utilisateur tout en utilisant le prototype. Cet exercice peut s'avérer révélateur en ce qui concerne l'empathie et la focalisation sur l'utilisatrice ou l'utilisateur.



Ressources d'apprentissage supplémentaires sur le prototypage et la mise à l'essai

- Vous souhaitez obtenir de plus amples renseignements sur un outil de prototypage? Voici une lecture rapide : [13 Best Prototyping Tools to Explore and Test Ideas in 2024](#) (en anglais seulement).
- Poursuivez votre exploration avec le cours [Le processus de conception : Prototypage et mise à l'essai \(DDN249\)](#) qui vous guidera, ainsi que votre équipe, dans le choix des méthodes de prototypage et de mise à l'essai les mieux adaptées à votre solution.

Cours sur la réflexion conceptuelle de l'École de la fonction publique du Canada

- Programme de l'Accélérateur du numérique de l'EFPC
- Introduction à la conception centrée sur la personne (DDN207)
- Le processus de conception : Comprendre le problème (DDN237)
- Le processus de conception : Recherche en conception (DDN244)
- Le processus de conception : Synthèse de données qualitatives (DDN245)
- Le processus de conception : Idéation et conceptualisation (DDN246)
- Le processus de conception : Prototypage et mise à l'essai (DDN249)
- Étudier la relation entre la conception de l'interface utilisateur et la conception de l'expérience utilisateur (DDN227)
- Le design thinking au service de l'innovation : Implication des parties prenantes (TRN237)
- Le design thinking au service de l'innovation : Définition d'opportunités (TRN238)

Outils de travail sur la réflexion conceptuelle

- Liste de vérification pour la planification de la recherche (DDN2-J10)
- Recenser les problèmes courants de conception de produits et services (DDN2-J02)
- Schéma de l'empathie (DDN2-J03)
- Schéma du parcours : visualiser le parcours de l'utilisateur (DDN2-J04)
- Toile du modèle de mission (DDN2-J05)
- Comment rédiger un énoncé sur un problème (DDN2-J06)
- Schéma des intervenants pendant le processus de conception d'une solution (DDN2-J07)
- Pratiques exemplaires en matière de protection des données des participants (DDN2-J08)
- Choisir la bonne méthode de recherche sur les utilisateurs (DDN2-J11)
- Liste de vérification du profil d'utilisateur type (DDN2-J12)
- Remue-méninges oral et écrit (DDN2-J13)
- Faire une présentation éclair (DDN2-J14)
- Formuler une question sur la manière de faire telle ou telle chose (DDN2-J15)
- Faire une activité de rétroaction de type « points forts, points à améliorer et possibilités » (DDN2-J16)
- Tableau de bord de l'innovation (DDN2-J17)
- Diagramme des affinités (DDN3-J02)