



Atelier Design Studio

Mort et Numérique

27 novembre 2023

Open Siilab



Mos de l'innovation
publique 2023

OBJECTIFS

L'objectif de cet atelier était de chercher en groupe, des solutions aux deux problématiques suivantes :

Comment pourrait-on aider une personne endeuillée à mettre en ordre et sécuriser les données numériques d'un proche suite à son décès ?

Comment pourrait-on aider une personne à anticiper le devenir de ses données numériques pour faciliter les démarches de ses proches à son décès ?

Je voulais néanmoins, pour augmenter le nombre de solutions, que chacun ait un temps de réflexion individuel et qu'ensuite il y ait des temps de convergence.

J'ai donc choisi d'utiliser la méthode de Design Studio.

LA METHODE : LE DESIGN STUDIO

Le design Studio :

La méthode de design studio consiste en des cycles itératifs alternant création de concepts sous forme de schémas, présentation des solutions trouvées et critique constructive par le groupe.

La méthode encourage à voler et consolider les idées des autres pour enrichir ses propres idées, c'est de la fertilisation croisée.

L'avantage est qu'elle est rapide et itérative.

Elle s'adapte à tout type de conception (interface, service, produit) qu'elle aide à mieux visualiser.

LES LIVRABLES

Solutions aux deux problématique suivants :

Comment pourrait-on aider une personne endeuillée à mettre en ordre et sécuriser les données numériques d'un proche suite à son décès ?

Comment pourrait-on aider une personne à anticiper le devenir de ses données numériques pour faciliter les démarches de ses proches à son décès ?

Idéalement sous forme de schémas (sketching)

Contact SIILAB :

Stéphanie Denysenko

Anne Duchemin



Atelier Design Studio Mort et Numérique

27 novembre 2023

Open Siilab



Mos de l'innovation
publique 2023

LES PERSONAS

<p>En deuil avec un avatar, leur attitude face au deuil, face au numérique, lieu de résidence (village, ville, hameau, où en France), qu'est-ce qu'ils aiment faire , quelles sont leurs habitudes, empathie, enfants, famille ?....</p>	<p>Ils veulent anticiper avec un avatar, leur attitude face au deuil, face au numérique, lieu de résidence (village, ville, hameau, où en France), qu'est-ce qu'ils aiment faire , quelles sont leurs habitudes, empathie, enfants, famille ?....</p>
<p>Comment pourrait-on aider une personne endeuillée à mettre en ordre et sécuriser les données numériques d'un proche suite à son décès ?</p>	<p>Comment pourrait-on aider une personne à anticiper le devenir de ses données numériques pour faciliter les démarches de ses proches à son décès ?</p>
<p>50 ans Artisan, S'appuie beaucoup sur sa secrétaire pour l'administratif mais il Sait un peu faire mais n'a pas trop l'habitude, la maîtrise, craint surtout de faire des erreurs, de faire des manip irréversibles et en particulier parce qu'il ne fait pas pour lui (regard des autres membres de la famille, de certains professionnels). Deuil d'un parent 85 ans, mort prévisible Triste mais « soulagé » car fin de vie difficile</p>	<p>59 ans, homme, postier Aime le contact Ne s'est jamais senti concerné parce qu'a toujours eu une personne ressource (femme) qui a géré tout l'administratif (papier et numérique). Ne sais pas utiliser un ordinateur. Ne sait pas quelles données numériques elle a. la personne ressource est malade. Veut reprendre la main.</p>
<p>55 ans Agent d'entretien dans un collège Ne sait pas faire, ne fais rien sur internet, pas équipé, ne se sent pas concerné Deuil de l'enfant jeune adulte 20 ans, mort subite, accident de la circulation, très actif sur les réseau sociaux</p>	<p>25 ans, opérateur dans une usine Sait un peu faire mais n'a pas trop l'habitude, la maîtrise, craint surtout de faire des erreurs, de faire des manip irréversibles. Quand il sort de sa zone de confort, n'est plus à l'aise. Est très actif sur les réseau sociaux : snapchat, X, tiktok Pas conscience de l'ampleur de ses données numériques personnelles</p>
<p>30 ans Cadre, travaille dans un bureau Très à l'aise avec le numérique, fais des démarches pour lui-même, a déjà été une personne ressource pour aider un voisin ou un membre de la famille Deuil du conjoint 35 ans, mort subite contexte professionnel</p>	<p>Secrétaire de direction, 40 ans Utilise les réseaux sociaux : facebook, instagram, linkedin A 3 enfants, c'est une super maman, passionnée de mode et de lifestyle : « marque » Elle crée du contenu sur instagram : conseils, yoga..., elle fait du placement de produit Très à l'aise avec le numérique, fais des démarches pour lui-même, a des données éparses, pas forcément organisées, sur plusieurs supports...</p>

Contact SII LAB :

Stéphanie Denysenko

Anne Duchemin



Atelier Design Studio

Mort et Numérique

27 novembre 2023

Open Siilab



Mos de l'innovation
publique 2023

PREPARATION EN AMONT

- Equipes à créer de façon à ce qu'elles soient homogènes : 3 à 5 maxi, idéalement, toutes les équipes doivent comporter le même nombre de personnes
 - 2 animateurs
 - 1 assistant pour faire des photos, filmer, être garant du temps (avec une application Gong à projeter idéalement)
 - Pour 6 groupes : 6 « design brief » avec chacune un persona différent
- Le design brief contient la consigne ou la représentation du problème à résoudre. Il doit être affiché et visible de tous durant la séance.
- Matériel : Scotch pour afficher au mur, Gros feutres noirs, Templates de sketching, Gouaches ou cartes rouges et vertes / feutres rouges ou verts

EN PRATIQUE, LE DÉROULEMENT DE L'ATELIER

1. Introduction (10 minutes)

Nous avons débuté par une brève introduction du sujet et de son contexte :

Le devenir des données numériques : comment anticiper et comment accompagner un proche endeuillé dans la gestion des données numériques du défunt.

Nous avons encouragé à ce que chacun soit à l'écoute de ses émotions, aux vues de la nature du sujet.

Nous avons indiqué que nous étions dans une phase de réflexion sur le sujet.

Nous avons constitué des petits groupes en mixant bien les profils.

Nous avons prévu de faire 6 groupes de 3 mais il y avait des absents.

Nous avons donc fait des 3 groupes de 3 et un groupe de 4.

Chaque groupe a reçu 1 design brief avec un persona que nous leur avons présenté

2. Travail sur le persona (10 minutes)

Les groupes ont été invité à identifier ses ambitions ? ses craintes ? ses joies ? ses envies ? par rapport au décès // au deuil

Contact SIILAB :

Stéphanie Denysenko

Anne Duchemin



Atelier Design Studio

Mort et Numérique

27 novembre 2023

Open Siilab

Mos de l'innovation
publique 2023



3. Initiation au sketching : 10'

Très rapidement, nous avons présenté plusieurs façons de dessiner des personnages, des émotions, de quelques connecteurs, et objets

Nous avons rappelé l'intérêt de dessiner car ça fait appel à un autre type d'imaginaire, ça peut permettre de projeter d'autres idées car le visuel est différent des mots

4. Cycles itératifs

• Boucle 1 : (5 + 5X3 : 20')

• Production individuelle : pour le persona qui leur a été donné et la problématique associée, chercher une solution qui solutionne le problème, ou une partie du problème : 5 minutes

• Présentation de la solution devant le groupe : 3 minutes sans interruption, écoute active des autres participants :

o A quelle partie du scénario ou de la problématique le concept répond-il ?

o Quels sont les objectifs que je tente d'atteindre ?

o Comment mon concept permet-il d'atteindre ces objectifs ?

• Phase de critique : 2min par participants : bons points, mauvais points

o Le concept résout-il un pb pour l'audience cible ? L

o La solution parle-t-elle à l'utilisateur ou seulement au concepteur ?

o Comment le concept résout-il le pb ?

o Comment cette solution peut-elle être simplifiée ? le concept entraîne-t-il d'autres pbs parallèles ?

o Quel est l'argument présenté par la solution, est-il convaincant ?

o Pourquoi est-il important de résoudre ce pb ?

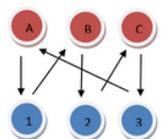
o Ou Plus, opportunité, pbs, améliorations

• Boucle 2 : même procédé que la boucle 1 : (5 + 5X3 : 20')

Choix des meilleures idées par groupe : 10'

• Boucle d'itération entre groupes :

Ce qui était prévu, c'était un croisement entre les groupes ayant travaillé sur un persona en deuil et les groupes ayant travaillé sur un persona en anticipation pendant 10 minutes.



Contact SII LAB :

Stéphanie Denysenko

Anne Duchemin



Atelier Design Studio Mort et Numérique

27 novembre 2023

Open Siilab



Mos de l'innovation
publique 2023

- Aux vues du nombre de groupe réduit, nous avons réorienté cette phase d'itération en groupe entre :
Les 2 groupes travaillant sur un persona en deuil : 1 et 2
Les 2 groupes travaillant sur un persona qui souhaitait anticiper : A et B
 - o Présentation du groupe 1 au groupe 2 3' / Critique 2' = 5' puis inverse
 - o Présentation du groupe A au groupe B 3' / Critique 2' = 5' puis inverse
- Nous avons prévu ensuite une consolidation du rendu de chaque groupe en 5 minutes, un affichage de la solution de chaque groupe, une déambulation (10minutes) puis un vote (5minutes).
- Dans la continuité des modifications que nous avons faites à l'étape précédentes, j'ai préféré leur demander de concevoir en groupe une solution commune, qu'ils présenteraient aux autres. (10minutes)
- Le rendu s'est fait oralement et a été enregistré. (10minutes)

5. Conclusion

Nous avons conclu l'atelier et ouvert sur les perspectives à venir dont une remobilisation du groupe s'ils en étaient d'accord et la perspective de l'AAD du Policy Lab de Sciences Po Paris.

CONTRAINTES

Les contraintes identifiées de la méthode est qu'elle doit être mise en œuvre avec de groupes constitués de profils d'horizons différents.

Idéalement, les groupes doivent comporter le même nombre de personnes afin que tous les groupes avancent au même rythme et qu'il ne se crée pas un écart entre les groupes. Nous avons un groupe de 4 et 3 groupes de 3.

Assez naturellement, les groupe de 4 a avancé plus vite mais ce n'est pas idéal et c'est une contrainte de temps, car une personne supplémentaire dans une boucle représente 5 minutes supplémentaires par boucle (3 minutes de présentation au groupe et 2 minutes de retour critique du groupe).

Il faut donc anticiper et prendre une marge de temps de réserve.

Contact SII LAB :

Stéphanie Denysenko

Anne Duchemin



Atelier Design Studio Mort et Numérique

27 novembre 2023

Open Siilab



Mois de l'innovation
publique 2023

DIFFICULTES RENCONTREES ET ADAPTATION DE LA METHODE

Le rythme soutenu et le cadencement est intense : j'ai beaucoup insisté sur ce point au début d'atelier et j'ai du le rappeler tout au long de l'exercice, en précisant à chaque fois que ce cadencement était la clef de la réussite de cet atelier.

Certains ont émis des réticences dès le début de l'atelier ou ont adopté un positionnement de recul : cela me semble lié à la crainte de ne pas être assez créatifs mais ces personnes étant sur la réserve elles ne voulaient pas exprimer concrètement leurs freins. J'ai tenté de les rassurer en leur disant que la méthode était ludique et qu'il n'y avait pas besoin de compétences ou d'aptitudes particulières.

Au fur et à mesure de l'évolution de l'atelier, ces personnes se sont complètement engagées dans la démarche et progressivement, ont participé activement aux temps de réflexion personnels et collectifs.

Par ailleurs, les nombreuses absences nous ont contraints à ne faire que 4 groupes au lieu des 6 prévus.

Nous avons donc complètement réorganisé la dernière partie de l'atelier.

Ce changement s'est fait sans que le groupe ne s'en rende compte car le déroulé de l'atelier ne leur avait pas été présenté (beaucoup trop complexe et aucun intérêt, au contraire, le but est de se laisser porter par le cadencement).

Le rendu final s'est fait oralement car globalement les groupes se sont peu emparés de la technique du sketching.

Contact SIILAB :

Stéphanie Denysenko

Anne Duchemin

PRÉNOM : HUBERT
AGE : 59 ANS

PROFIL NUMÉRIQUE

Sa femme a eu un accident récemment, elle a frôlé la mort. Elle s'est toujours occupé de tout l'administratif au sein du foyer. Veut reprendre la main sur ses dossiers administratifs et anticiper son propre départ ou celui de sa femme.

BIO
Postier depuis 40 ans, aime le contact avec les gens. Ne s'est jamais impliqué dans les démarches administratives et encore moins sur internet.

A vous de compléter le profil : situation personnelle, enfants, frères et sœurs, lieu d'habitation...

*mariés depuis 40ans
2 enfants: Marcel et Florence
Famille Thierache*

PERSONNALITÉ
Introversif Extraversif
Inscrit Socialisé

COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

- Utiliser des appareils numériques
- Utiliser internet
- Communiquer grâce aux réseaux de communication
- Assurer sa sécurité sur les réseaux de communication
- Savoir faire des demandes de prestations en ligne
- Appétence / Confiance par rapport au numérique

PRÉNOM : SYLVIA
AGE : 50 ANS

SITUATION FACE AU DEUIL

A perdu son parent de 85 ans, qui souffrait, depuis plusieurs années, d'une maladie chronique et vivait seul. Doit gérer l'administratif de son parent, ses frères et sœurs lui ayant demandé de s'en occuper.

BIO
Artisan depuis 25 ans. Capacité à gérer des tâches informatiques courantes telles que la consultation d'informations et la gestion des e-mails. S'appuie beaucoup sur sa secrétaire par peur de mal faire par crainte de faire des actions irréversibles, surtout si c'est pour les autres.

A vous de compléter le profil : situation personnelle, enfants, frères et sœurs, lieu d'habitation...

*vit à Fourmies
2 enfants qui vivent bien. J'aime actifs les occuper -
Divorcée.*

PERSONNALITÉ
Introversif Extraversif
Inscrit Socialisé

COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

- Utiliser des appareils numériques
- Utiliser internet
- Communiquer grâce aux réseaux de communication
- Assurer sa sécurité sur les réseaux de communication
- Savoir faire des demandes de prestations en ligne
- Appétence / Confiance par rapport au numérique

PRÉNOM :
AGE : 25 ANS

PROFIL NUMÉRIQUE

Jeune actif très à l'aise sur les réseaux sociaux mais beaucoup moins pour les démarches administratives. Il partage des photos, des stories et des vidéos de son quotidien sur les réseaux sociaux, sans réaliser l'ampleur des informations qu'il partage sur chaque plateforme.

BIO
Opérateur dans une usine textile. Passe de nombreuses heures à scroller sur les réseaux sociaux tels qu'Instagram, TikTok, et X (Twitter).

A vous de compléter le profil : situation personnelle, enfants, frères et sœurs, lieu d'habitation...

PERSONNALITÉ
Introversif Extraversif
Inscrit Socialisé

COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

- Utiliser des appareils numériques
- Utiliser internet
- Communiquer grâce aux réseaux de communication
- Assurer sa sécurité sur les réseaux de communication
- Appétence / Confiance par rapport au numérique

PRÉNOM :
AGE : 30 ANS

SITUATION FACE AU DEUIL

Vient de perdre son conjoint de 35 ans dans un accident du travail. Doit gérer toutes les données numériques de son mari.

BIO
Cadre bureautique, travaille dans une administration. Compétences administratives mises à profit pour aider son entourage dans la réalisation de démarches en ligne (APL, RSA, impôts, bourse...).

A vous de compléter le profil : situation personnelle, enfants, frères et sœurs, lieu d'habitation...

PERSONNALITÉ
Introversif Extraversif
Inscrit Socialisé

COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

- Utiliser des appareils numériques
- Utiliser internet
- Communiquer grâce aux réseaux de communication
- Assurer sa sécurité sur les réseaux de communication
- Savoir faire des demandes de prestations en ligne
- Appétence / Confiance par rapport au numérique



Atelier Design Studio Mort et Numérique

27 novembre 2023

Open Siilab

Mos de l'innovation
publique 2023



MOIS DE
L'INNOVATION
PUBLIQUE



Contact SII LAB :

Stéphanie Denysenko

Anne Duchemin