

01/03/2023

RAPPORT FINAL

Création d'un prototype de communauté de pratique pour développer l'expertise et le partage dans le secteur des petits ruminants



Présenté par : Marie-Josée Cimon, agr., et Marie-Amélie Dubé,
chargée de projet
Équipe CEPOQ - LLio

Objectifs du projet

Le projet pilote avait pour but de développer un prototype de communauté de pratique, créé via une cellule de cocréation composée d'un groupe d'intervenants de chacun des secteurs de l'ovin et du caprin. La cellule visait à déterminer avec ses intervenants, lors des différentes étapes du projet, une vision commune de la communauté, ses valeurs, ses besoins, ses compétences internes, ses objectifs et thèmes prioritaires, des types d'activités à tenir dans un calendrier et des activités détaillées à réaliser. Le projet a d'ailleurs permis de mobiliser les membres potentiels pour une future communauté, soit des vétérinaires, des technologues, des agronomes et des agroéconomistes. Ces intervenants œuvrent dans les différents secteurs de boucherie et laitier et offrent des services-conseils tant au niveau de la conduite d'élevage, la santé, la gestion économique, etc.

Outre ces objectifs généraux, les objectifs plus spécifiques qui suivent ont également été abordés et/ou concrétisés :

- Analyser les besoins en termes d'apprentissage et de développement de l'expertise des intervenants qui offrent le service-conseil à la ferme.
- Préciser les objectifs de la communauté de pratique ainsi que la clientèle cible et explorer les diverses solutions et approches afin de concevoir un modèle ou prototype de communauté de pratique adapté à ces objectifs.
- Tester le prototype de communauté de pratique avec les membres de la communauté.

Aussi, le projet a rendu possible le développement des compétences de coordination et de facilitation d'une communauté à travers les expérimentations réalisées lors de la planification et la prestation des cellules de cocréation (ex. : guide, procédures, règles, formation des animateurs, etc.). Ceci permettra de bien encadrer la poursuite et le maintien de la communauté de pratique de façon dynamique et d'assurer sa pérennité. Enfin, du contenu tel que des fiches résumées et des présentations PowerPoint ont été mis en place pour favoriser le transfert des connaissances à la suite des laboratoires de la communauté.

L'équipe de travail

De LLio - Centre collégial de transfert en innovation ouverte, Cégep de Rivière-du-Loup

- Marie-Amélie Dubé - Agente de transfert, chargée de projets et facilitatrice
- Isaline Jay - Chargée de projets et facilitatrice

Du CEPOQ - Centre d'expertise en production ovine du Québec, La Pocatière

- Marie-Josée Cimon, agr. - Coordinatrice en transfert des connaissances
- Jean-Michel Beaudoin agr., M. Sc. - Chargé de projets
- Stéphanie Dion, agr., M. Sc. - Chargée de projets

Note : Dans le cadre du projet avec le LLio, nous nous sommes approprié une méthodologie avec tout un nouveau vocabulaire, afin d'améliorer la compréhension, nous avons donc ajouté un lexique en annexe 3.

Faits saillants

Ce sont 21 participants qui ont pris part au projet pilote de la communauté de pratique, plus précisément 5 agronomes, 12 vétérinaires, 1 technologue et 3 agroéconomistes. Le nombre d'inscriptions total était de 27, ce qui a nécessité une sélection qui a privilégié les intervenants terrain offrant des services-conseils. Cet engouement de participation confirme tout l'intérêt pour le développement d'une communauté de pratique et confirme ce besoin au sein des secteurs des petits ruminants. Le nombre de participants par rencontre (laboratoire) a toutefois été limité à 10, respectant ainsi le budget de départ.

Les 6 laboratoires réalisés, dont 3 en présentiel et 3 en virtuel, auront permis de bien répondre aux différents objectifs du projet. Plus spécifiquement, les membres qui ont participé activement aux différents laboratoires ont imaginé un prototype de communauté de pratique suivant une **VISION COMMUNE**, qu'ils ont d'ailleurs établie lors de l'un des laboratoires. Cette participation active, sous la forme de Design Sprint, permettait par le fait même de créer une belle dynamique au sein des membres.

Une autre activité de la communauté permettait de définir les **besoins et les attentes** de ses membres. Ainsi, l'équipe a, entre autres, relevé les sujets suivants :

- L'alimentation
- La reproduction
- Les pâturages
- L'économie de la production
- Le développement et l'innovation
- La documentation et le transfert de connaissance

Une vision commune

Soutenir les productions en développant l'expertise des producteurs des petits ruminants.

Développer un espace respectueux d'échange et d'entraide sécuritaire entre professionnels.

Favoriser le transfert du savoir entre les différents intervenants des secteurs.

Créer un réseau de contact.

Les 2 derniers laboratoires se sont réalisés en présence lors d'une même journée et ils furent particulièrement appréciés. Le premier laboratoire de cette journée a d'ailleurs permis de prototyper les 4 activités les plus populaires à réaliser pour la mise en place de la communauté. Par la suite, en guise de dernier laboratoire, les membres se sont déplacés pour une visite de ferme à succès afin de tester certaines activités déjà proposées aux rencontres précédentes. Cette visite était aussi elle-même une activité proposée à plusieurs reprises lors de la mise en commun des idées d'activités de la communauté de pratique.



Résultats significatifs pour le secteur

D'abord, par ce projet pilote, est émergé un concept de communauté de pratique sur mesure et adapté aux membres des secteurs ovin et caprin, puisqu'il a été créé et testé par eux-mêmes. Le projet pilote s'avère ainsi un projet mobilisateur et fédérateur d'une communauté de pratique engagée, ce qui augure bien pour son déploiement et son démarrage. Les membres du projet pilote deviennent ainsi, en quelque sorte, des ambassadeurs de la communauté. Ce prototype permettra ainsi de répondre aux besoins de formation, partage de connaissances, codéveloppement, réseautage et de résolution de problèmes des divers intervenants-conseils travaillant auprès des fermes ovines et caprines du Québec. Les vétérinaires, technologues, agroéconomistes et agronomes participants auront eu la chance d'exprimer leurs réels besoins prioritaires en termes de formation et de soutien-conseil à la ferme et de pouvoir tester en situation réelle, certaines de ces activités.

Aussi, le projet aura donné l'occasion de connaître et de rejoindre les différents intervenants actifs dans les deux productions visées par la communauté et de favoriser le réseautage entre eux. Le manque d'échanges entre les différents intervenants est bien réel et les occasions d'échanger sont peu nombreuses. Ainsi, ce projet pilote a permis de tisser des liens entre ses membres, de créer ensemble une vision commune démontrant ainsi toute l'importance et le besoin de réseautages et d'échanges entre les intervenants.

Enfin, ce projet pilote a permis de poser un premier jalon vers la mise en place d'un réseau viable, actif et pertinent à plus long terme. Le personnel de soutien menant la communauté de pratique possède d'ailleurs maintenant les outils et les compétences nécessaires pour organiser, animer et pérenniser la communauté de pratique.

Indicateurs de résultats

La réalisation du projet de communauté de pratique démontre qu'il s'agit bien d'une formule à privilégier pour regrouper les intervenants et leur permettre, dans un premier temps, d'apprendre à mieux collaborer par l'apprentissage de situation de travail collectif et par l'échange d'expériences. Les indicateurs qui suivent illustrent d'ailleurs la réussite du projet pilote :

- Tout au long du processus, plusieurs dispositifs d'évaluation ont été déployés afin de s'assurer d'être en amélioration continue, autant pour répondre aux besoins des membres que pour améliorer nos processus de gestion avec l'équipe de projet. Des évaluations à la fin des ateliers, des sondages de satisfaction ont été adressés aux membres, tandis que des évaluations de gestion avec une évaluatrice du LLio, externe au projet, ont été réalisées avec l'équipe du projet.
- Selon le dernier sondage transmis aux membres et les échanges tout au long des laboratoires, les membres ont souligné à plusieurs reprises leur intérêt de voir se poursuivre la communauté de pratique. Ils ont également soulevé la volonté que le CEPOQ poursuive la coordination de celle-ci, afin de la rendre viable et pérenne à long terme.

Applications possibles pour l'industrie

La communauté de pratique

Un réseau d'intervenants-conseils avec une même vision qui partagent leurs expériences et offrent un service-conseil de qualité sur les entreprises de petits ruminants du Québec!

La mise en place d'une communauté de pratique permettra le réseautage d'intervenants-conseils composés d'agronomes, de vétérinaires, d'agroéconomistes et de technologues, trop souvent isolés par le manque d'occasions de rencontres ou par l'absence de réseau en place.

La communauté pourra accueillir les nouveaux intervenants, leur offrant ainsi un soutien de la part des membres ayant un plus grand nombre d'années d'expérience, voire la possibilité de mentorat dans certains cas.

Les membres de la communauté ont pu déterminer leurs besoins en formation prioritaires et prévoir un calendrier d'activités réalisables dans les prochains mois qui répondent à ses besoins. La formation continue est un élément clé à une offre de service de qualité pour tout intervenant.

La communauté de pratique est un outil essentiel pour les intervenants, non seulement pour eux-mêmes, mais aussi pour l'ensemble de l'industrie ovine et caprine par la facilitation du transfert de connaissances entre les intervenants de partout au Québec. C'est un fort réseau multidisciplinaire qui profitera aux producteurs ovins et caprins qui pourra ainsi voir le jour.



Visibilité donnée au projet et à ses résultats

Voici les actions posées pour offrir de la visibilité au projet de communauté de pratique:

1

Article dans l'Ovin Québec

Consultez ici l'article paru dans la revue du printemps 2022 qui présente la mise en place du projet pilote : [Création d'une communauté de pratique pour développer l'expertise et le partage du savoir mis en route en 2022.](#) 

Un article paraîtra dans la revue du printemps 2023 pour y présenter les résultats du projet et la suite pour la communauté de pratique.

2

Infolettre pour le recrutement

Dans le cadre du démarrage du projet, l'infolettre du CEPOQ a été diffusée auprès de tous ses abonnés d'abord afin de recruter les intervenants-conseils, mais également pour offrir une visibilité au nouveau projet mis en place.

[Infolettre du 28 avril 2022](#) 

3

Publications Facebook

Par le biais de la page Facebook du CEPOQ, des posts ont été publiés à la suite des laboratoires. Voici un exemple de publication en lien avec les [laboratoires 5-6 en présentiel.](#) 

4

Présentation du projet

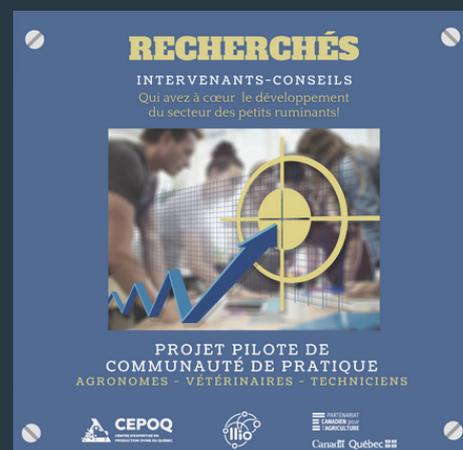
Dans le cadre d'une journée organisée par le CEPOQ le 4 mai 2023, les résultats du projet pilote seront présentés pour démontrer l'importance de la mise en place d'une communauté de pratique dans le secteur et d'assurer sa pérennité à plus long terme.

5

Suivi aux membres

Dans le cadre même du projet, des résumés de chacun des laboratoires ont été produits afin d'assurer le suivi auprès de ses membres participants ainsi que pour les intervenants absents à certains de ces laboratoires.

[Fiches résumées des laboratoires](#) 



Calendrier de réalisation

Le projet d'accompagnement du CEPOQ et de cocréation d'un prototype de communauté de pratique pour les secteurs ovin et caprin du Québec s'est déroulé durant 12 mois, soit de mars 2022 à février 2023.

Le projet a été scindé en cinq grandes étapes :

1. Amorce du projet (mars à juillet 2022)

Cette étape avait pour objectif **1)** d'amorcer le projet entre le LLio et le CEPOQ, par la mise en contexte au sujet des secteurs, la réalisation du calendrier préliminaire, la relecture de l'offre de service et le rôle de chaque organisation dans le projet, **2)** aligner les deux équipes grâce à deux outils, tels le Canevas : contrat d'équipe et le Kiviat d'équipe, **3)** de former l'équipe du CEPOQ sur les concepts de communauté de pratique, d'innovation ouverte et de *design thinking*, **4)** de cocadrer le projet avec l'outil QOOQCCP, afin de s'assurer d'une compréhension commune des objectifs partagés, **5)** de réfléchir à l'interaction et au rôle des différentes parties prenantes - comité de pilotage, comité de coordination et cellule de cocréation, **6)** de tenir la première rencontre avec le comité de pilotage.

2. Mobilisation des acteurs (mai et juin 2022)

Cette étape avait pour objectif d'aller à la recherche de membres potentiels volontaires pour s'engager dans la démarche pour une durée d'un an.

3. Analyse du problème (août à nov. 2022)

Atelier de cocréation 1, 2, 3 | LIVRABLES :

- Lab 1 | Critères d'une bonne collaboration, 3 prototypes d'une COP
- Lab 2 | Forces et faiblesses des 3 prototypes , le cercle d'or (quoi, pourquoi et comment on le fait), les besoins en production, en documentation et transfert et développement et innovation
- Lab 3 | Lister les expertises internes et externes + les besoins, la vision commune de la communauté de pratique, les méthodes de communication, documentation et suivis.

4. Imaginer et tester des solutions (janvier et février 2023)

Atelier de cocréation 4, 5, 6 | LIVRABLES :

- Lab 4 | Activités par famille de besoins, prémisses de calendrier d'activités
- Lab 5 | Fiche idées pour 4 activités potentielles
- Lab 6 | Appréciation par sondage d'une visite à la ferme, d'une étude de cas, d'une mini-conférence et d'un test sur une brebis.

5. Bilan et évaluation de la démarche (février 2023)

Retour d'expérience en cours de projet et sondages | LIVRABLES :

- Rapport
- Cahier des charges de la démarche - **Lien à venir**
- Diagramme de Gantt du plan de déploiement - **Lien à venir**

Cahier des charges en co-construction

Tout au long du projet, l'ensemble du processus a été cocréé entre les membres du CEPOQ et du LLio. L'ensemble de la documentation a été colligée dans un cahier des charges.

Différents outils de planification, d'animation, d'analyse de données, d'évaluation, de cocréation, de formation, d'archivage et de diffusion ont été produits. L'ensemble de ces outils est documenté dans un cahier des charges sur la mise en branle d'une communauté de pratique et ses différentes étapes de déploiements, puis sur la plateforme collaborative Notion.

Voici les différents outils utilisés dans le cadre du projet :

Outil de planification et de suivi

- [Protocole d'animation](#)
- [Cahier des charges - en construction](#)

Outils d'animation

- MURAL : [Phase de cadrage avec le CEPOQ](#)
- Présentation PPT | [Lab 1](#) | [Lab 2](#) | [Lab 3](#) | [Lab 4](#) | [Lab 5 et 6](#)
- [Formation Facilitation](#)

Outil de cocréation

- MURAL | [Lab 2](#) | [Lab 3](#) | [Lab 4](#)

Outil d'analyse des données

- MURAL | [Lab 5 et 6](#)

Outil d'évaluation

- MURAL [Retour d'expériences](#)
- Sondages - [Lab 1](#) [Lab 2](#) | [Lab 4](#) | [Lab 5 et 6 + bilan de la démarche](#)

Outil d'archivage

- [Notion](#)

Outil de diffusion

- [Fiches résumées](#)



Plan de déploiement et recommandations

Plusieurs enjeux sous-jacents au déploiement de cette communauté de pratique (COP) doivent être considérés dans le cadre de la prochaine étape. Des enjeux de ressources humaines, de ressources financières et d'orientations stratégiques, mais aussi des enjeux de rétention des membres actuels de la COP. Le CEPOQ devra mettre en place un plan d'action à deux vitesses afin d'assurer, à court terme, la continuité de la COP pour garder et solidifier le lien établi avec les membres, puis, en parallèle, déployer les énergies nécessaires pour assurer l'implantation, le développement et la pérennité de la COP.

Voici donc une suggestion de plan de déploiement annuel en trois phases, qui rassemble les différentes recommandations pour la suite.

PHASE 1 : ARRIMAGE ET FINANCEMENT - MARS / AVRIL 2023

DURÉE : 2 MOIS | 40 à 60 h (tout dépend le nbr de personnes impliquées et d'itérations)

RESSOURCES : 1 à 2 et +

LIVRABLES : Planification stratégique et plan de financement

- 1-** Dans un premier temps, le porteur de la communauté doit être déterminé et doit démontrer sa capacité en ressource humaine et financière. Il doit contribuer, à court terme, au déploiement du projet.
- 2-** Dans un deuxième temps, il faudra déterminer le type de gouvernance pour le déploiement de la communauté de pratique. Y aura-t-il toujours trois niveaux (1-comité de coordination, 2-une cellule de membres, 3- un comité de pilotage) ou plutôt un seul comité organisateur sera créé par le porteur avec des membres de la Communauté de pratique ? Le prototype de communauté a été créé dans une posture d'innovation ouverte, en impliquant toutes les parties prenantes du milieu. L'organisme porteur devra décider s'il veut poursuivre ce type de gouvernance ou s'il veut faire autrement. Cela aura un impact sur la mobilisation / rétention du milieu et également sur le temps de concertation qu'il faut prévoir dans le déploiement du projet.
- 3-** Dans un troisième temps, les orientations stratégiques devront être établies. Est-ce que la vision, les objectifs, les besoins et les activités cocréés lors de l'expérimentation seront déployés tels quels ou est-ce que certains choix ou réorientation seront faits ? Ainsi, un plan d'action sur trois ans pourrait être réalisé, en tenant compte, ou pas, de ce qui a émergé de la phase de prototypage. Un arrimage entre les orientations stratégiques du porteur et celles de la COP devra être réalisé.
- 4-** Une réflexion sur la diversification du financement, ou sur le modèle d'affaires, tributaire de la pérennité de la COP, devra être réalisée. En fonction des options retenues, un budget conservateur ou réaliste, représentatif de l'état actuel de la situation, permettant de déployer à court terme la COP, un budget plus audacieux, témoignant des objectifs de développement à moyen terme et un plan de financement pourrait être fait. En parallèle, une veille des enveloppes disponibles, des demandes de financement et autres actions nécessaires à la diversification du financement pourraient être réalisées.
- 5-** Il est recommandé d'impliquer les membres de la communauté dans la réflexion du financement si une dimension utilisateur-payeur est retenue comme option de diversification du financement.

PHASE 2 : PLANIFICATION - MAI / JUIN 2023

DURÉE : 1 à 2 MOIS | 100 h (tout dépend du nombre de personnes impliquées)

RESSOURCES : 1 à 2

LIVRABLES : Calendrier des activités, booking des formateurs ou sorties, plateforme et outils de transfert

- 1- Veille des activités à venir dans l'écosystème des petits ruminants.
- 2- Planifier le calendrier des activités en suivant le plan d'action / budget, en s'assurant de ne pas dédoubler les actions du milieu. C'est l'occasion de mettre à l'horaire des activités qui répondent aux objectifs de la COP et qui sont déjà prévues chez des partenaires. Signatures d'ententes si contrats octroyés.
- 3- Déterminer la stratégie et le plan de communication et transfert. Le choix des plateformes de communication synchrone et asynchrone, le choix des outils et plateformes de transfert.
- 4- Déterminer les outils de transfert à produire et la plateforme qui sera utilisée pour les diffuser.
- 5- Production des modèles d'outils de communication et transfert, du calendrier, des différentes communications pour le déploiement.
- 6- Production des outils de recrutement et de suivi d'inscription (ex. : carte de membre et facturation)
- 7- Production de l'entente d'engagement des membres
- 8- Déterminer le calendrier et les outils de suivi de l'équipe de gestion
- 9- Suivis administratifs et comptabilité, s'il y a lieu
- 10- Planifier la stratégie de rétroaction avec les membres et en interne, pour évaluer la satisfaction, cibler les améliorations en continu et vérifier l'atteinte des objectifs stratégiques.

PHASE 3 : DÉPLOIEMENT ET RÉTROACTION - AOÛT / MAI 2024

DURÉE : 8 MOIS | 30 à 50 h par activités (tout dépend des tâches prises en charge par le porteur)

RESSOURCES : 1 à 2

LIVRABLES : Dispositif et outils de transfert, bilan de la démarche

- 1- Lancement des actions de recrutement et des actions de communication (ex. : séances d'information en ligne)
- 2- Suivi et relance des invitations et inscription
- 3- Logistique (administrative, technique et / ou matériel) pour chaque activité
- 4- Tenue des ateliers
- 5- Traitement de l'information et ajustements, si nécessaire
- 6- Production des outils de transfert et archivage et / ou diffusion
- 7- Rétroaction auprès des membres entre les activités afin d'évaluer la performance des activités
- 8- Débriefing du comité organisateur afin d'évaluer l'atteinte des objectifs stratégiques
- 9- Bilan annuel des activités

VOIR DIAGRAMME DE GANTT - en construction

Conditions particulières dans le cadre du projet

L'une des conditions particulières au projet était de prévoir 2 rencontres avec le MAPAQ afin de valider les différents extraits et de s'assurer que le projet répond aux attentes. À cet effet, l'équipe a bien répondu à cette exigence par le biais de son comité de pilotage, celui-ci étant composé, entre autres, d'une personne-ressource du MAPAQ, soit Mme Stéphanie Landry. Ce sont 2 rencontres virtuelles qui ont eu lieu en début de projet ainsi qu'à la mi-parcours.

- Rencontre 1 (début) : 26 mai 2022 (enregistrée)
- Rencontre 2 (mi-parcours) : 12 décembre 2022

Le comité de pilotage mis en place spécifiquement dans le cadre du projet se compose de partenaires et collaborateurs des secteurs ovins et caprins. Ses membres étaient impliqués dans les échanges sur les orientations à prendre en cours de processus pour la communauté de pratique. Lors des laboratoires, ils avaient comme rôle premier celui d'observateur, mais ils ont également été mis à profit à titre de contributeurs lors de ces laboratoires.

Composition du comité de pilotage :

- Stéphanie Landry, MAPAQ
- Cathy Michaud, SEMRPQ
- Catherine Michaud, SECLRQ
- Sylvie Nadon, PLCQ
- Jean-Philippe Deschenes, LEOQ
- Evelyne Laroche, RECBQ

“ Les communautés de pratiques sont des groupes de personnes qui se rassemblent afin de partager et d'apprendre les uns des autres, face à face ou virtuellement. Ils sont tenus ensemble par un intérêt commun dans un champ de savoir et sont conduits par un désir et un besoin de partager des problèmes, des expériences, des modèles, des outils et les meilleures pratiques. Les membres de la communautés approfondissent leurs connaissances en interagissant sur une base continue et à long terme, ils développent un ensemble de bonnes pratiques. ” (Wenger, McDermott et Snyder, 2002, cité dans le rapport de l'American Productivity and Quality Center, 2001, p. 8)



Annexe 1 - Laboratoires 5 & 6

PROGRAMMATION



COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE

 3
FÉVRIER
9H00 - 17H30

AM EN SALLE - LAB 5

 Hôtel & Suites Normandin
535 rue de Bernières, Lévis (Secteur St-Nicolas)

- 9H00 - Finaliser le calendrier des activités
- 10H30 - Pause-café
- 10h45 - La suite de la Communauté de pratique
- 12h00 - Dîner sur place
- 13h00 - Départ pour la la Ferme Mariguy

PM À LA FERME - LAB 6

 Ferme Mariguy Inc.
1780 route St-Martin, Ste-Marie

- 13h45 - Témoignage des propriétaires (Martine et Simon)
- 14h15 - Visite de la ferme & études de cas
- 15h45 - Atelier Dosage du BHB & toxémie de gestation
- 16h30 - Fin de la visite / Départ au Resto-Pub Dix 93
- 16h45 - Résultats de projet *Acide butyrique dans les ensilages*
- 17h00 - 5@7 échanges entre collègues!

**INSCRIPTION AVANT
LE 25 JANVIER**



5@7 au Resto-Pub Dix 93
*Speed-Conférence : L'acide butyrique
dans les ensilages*

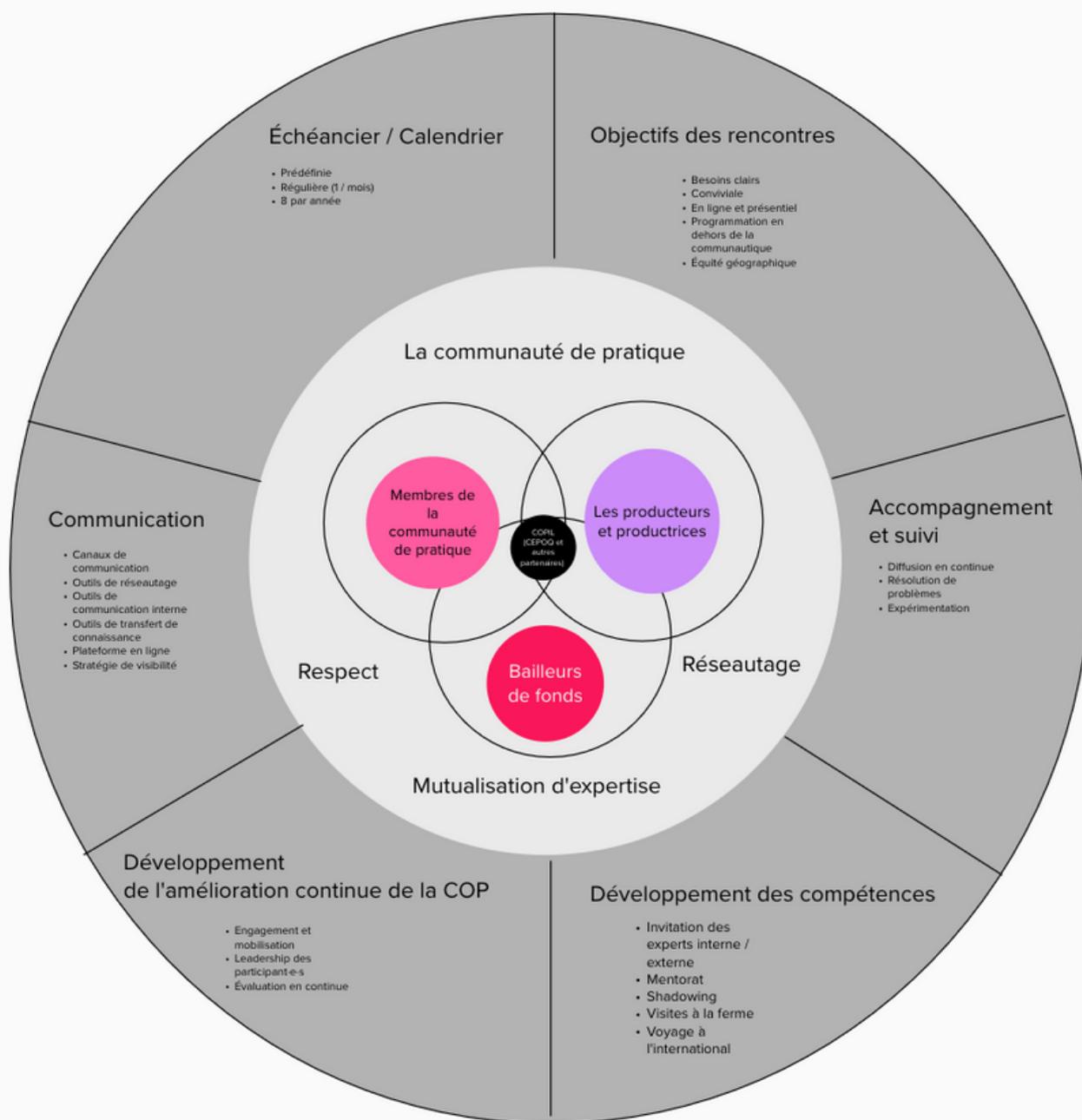
 1093 Bd Vachon N, Sainte-Marie

 WWW.CEPOQ.COM

DOCUMENTATIONS REMISES LORS DES LABORATOIRES

- Fiche technique : Ensilage; quand l'acide butyrique se met de la partie! 
- Portrait de l'incidence et son effet sur les risques de toxémie de gestation chez les brebis prolifiques - RÉSULTATS D'UN RÉCENT PROJET DE RECHERCHE 

Annexe 2 - Prototype de communauté de pratique



Annexe 3 - Lexique

- **Le Design Thinking** : Le **Design Thinking** est une approche de l'innovation centrée sur l'humain. C'est une méthode, ou un process[us] de conception globale, centrée sur l'utilisateur (ou l'humain), en vue de réaliser des services ou produits innovants. Cette méthode d'innovation a plus de 50 ans d'existence. (...) Le Design Thinking a été traduit en français par « esprit design » ou « pensée design ». Il s'agit à la fois d'une méthode, d'un processus d'innovation et d'une vision spécifique du travail. En fait, cette démarche s'inspire de la pensée et de la boîte à outils des designers pour permettre à chacun d'être créatif et de participer à l'innovation. Il permet de résoudre toutes sortes de problèmes grâce à l'intelligence collective, y compris dans des domaines traditionnellement éloignés du design. Autrement dit, une méthodologie qui accroît la capacité à combiner l'empathie pour le contexte d'un problème, la créativité dans la génération des idées et des solutions, et la concrétisation de ces solutions à l'aide de prototypes itératifs. Ce processus itératif se réalise avec une équipe hétérogène, agile et autonome sur un horizon de quelques semaines à quelques mois.
- **Co-design ou co-construction (et design participatif)** : Le design est une approche centrée sur l'humain : avant de développer un produit / service, on cherche à mieux connaître ses utilisateurs ou usagers. Il est possible d'aller plus loin et de proposer à ces derniers de tenir un rôle actif dans le processus de conception. On parle alors de co-design. Ces approches ont d'abord été développées dans les pays scandinaves dans les années 70 et 80. Le co-design peut être un simple outil permettant d'améliorer une solution, mais il peut aussi être une véritable technique d'empowerment et de démocratie participative.
- **Usager·ère** : Personne, consommateur·rice, citoyen·ne, client·e, fournisseur·e, employé·e, communauté d'intérêts, partenaire privé·e qui utilise les produits ou services offerts. Parfois différent·e de l'acheteur·rice, il ou elle est celui ou celle qui est directement concerné·e par l'offre et qui satisfait ou non son besoin grâce à celle-ci. Il est donc nécessaire de bien comprendre ses attentes réelles afin de répondre à ses problèmes. Le ou la faire participer au processus de création est donc un moyen important de valider la future offre avant de la tester sur le marché.
- **La cocréation** : est une pratique collaborative de développement d'une initiative. Elle met l'accent sur l'exploration et l'interdisciplinarité, implique de nouvelles relations entre une diversité de personnes et utilise un processus créatif pour générer des résultats significatifs.
- **Itération** : Itérer signifie « répéter. » Le processus de design repose sur une série de cycles au cours desquels une idée est testée et améliorée de façon progressive. Ce caractère itératif est un point commun avec les « méthodes agiles » comme Scrum (dans le domaine de l'informatique) ou Lean start-up (dans le domaine du management). L'objectif d'une itération est paradoxal : on cherche à tester une idée, à la mettre à l'épreuve et donc à échouer pour en tirer des leçons. Un échec peut être considéré comme un résultat intéressant et même souhaitable à deux conditions : s'il intervient rapidement et s'il n'engendre pas de coûts supplémentaires, ce qui est le cas lorsqu'on teste un prototype rapide.
- **Prototypage** : Un prototype est une expérience qui nous aide à répondre à des questions sur ce que nous pourrions faire. C'est avant tout un état d'esprit, une posture, un penchant pour l'action afin d'apprendre de l'échec : échouer rapidement pour réussir encore plus vite. On conseille de toujours arriver à une rencontre avec un prototype et de ne jamais tomber en amour avec sa première idée...