

Reformulation de la commande

PHASE 1 : DÉCOUVRIR

1

Reformulation de la commande et problématisation

2

Publics cibles et parties prenantes

3

Stratégies et outils d'enquête

4

Mener l'enquête de terrain

PHASE 2 : DÉFINIR

5

Centralisation et organisation des données

6

Analyse et traitement des données

7

Développer le diagnostic et diffusion

8

Définition des thématiques de travail

Objectifs

La reformulation de la commande est une technique utilisée en design pour clarifier et affiner une demande ou un brief afin de mieux comprendre les objectifs et les attentes du client.

L'objectif est de construire un vocabulaire commun avec le commanditaire et de s'assurer d'une bonne compréhension mutuelle. En utilisant cet outil, vous pouvez définir la bonne méthodologie pour mener votre projet. Il s'agit d'une méthode d'écoute active pour cadrer les besoins et demandes du commanditaire avant de vous lancer dans l'élaboration de la méthodologie. Cela permet d'éclaircir les axes de recherche et d'innovation à explorer pour un projet visé.

Conseils et astuces

- Écoutez attentivement et posez des questions même naïves pour vous assurer de bien comprendre les objectifs et les attentes du client.
- Utilisez votre propre vocabulaire en évitant de simplement répéter ce que le client a dit. Cela vous aidera à mieux comprendre la demande et à y répondre de manière claire et précise.
- Faites des phrases courtes et précises pour mieux communiquer les objectifs et les attentes du commanditaire.
- Donnez des exemples concrets et utilisez des images et des métaphores pour donner vie à la commande et construire un imaginaire partagé avec votre équipe et le commanditaire.
- Demandez toutes les précisions nécessaires pour bien identifier les objectifs officiels et officieux de la mission

Déroulement

1. **Formulez les finalités à atteindre** : il est important de commencer par demander une précision sur les finalités à atteindre, c'est-à-dire les effets finaux recherchés avec la solution que vous devez développer. Ces effets peuvent être les impacts sur une organisation, le bénéfice pour les utilisateurs, les grandes transformations que cela doit initier. Restez à ce stade sur une vision très macroscopique.
2. **Listez les objectifs** : Faites une liste des objectifs du client et assurez-vous de les comprendre clairement avant de commencer à travailler. Cela vous aidera à vous orienter et à vous assurer que votre travail répond aux attentes du client.
3. **Esquissez un plan de travail détaillé** : Établissez un plan de travail détaillé en décrivant les étapes que vous allez suivre pour réaliser la commande du client. Cela peut aider à clarifier les attentes et à s'assurer que toutes les parties sont sur la même longueur d'onde.
4. **Reformulez avec vos propres mots** : proposez une reformulation en vous appropriant la commande et en proposant avec votre vocabulaire pour s'assurer de l'acceptation par votre commanditaire de votre proposition.
5. **Retranscrivez votre reformulation** : pour avoir un cadre de travail sain, retranscrivez votre formulation après votre réunion de cadrage pour acter noir sur blanc le cadre commun que vous proposez pour la mission.