

Réaliser une enquête terrain et analyser les besoins de ses utilisateurs

La matière première de l'innovation c'est pas la solution, c'est le problème ! **S'immerger dans les « points de désagrément », découvrir les « besoins latents » non exprimés, sentir les « frustrations clients »,** analyser les émotions ressenties par les utilisateurs sont les premiers pas pour changer son point de vue et commencer à créer de la valeur. Cette formation a pour but de vous aider à faire la différence entre une idée théorique qui peut paraître géniale et une pépite tirée de la dure réalité du terrain. C'est l'objectif de cette formation avec une méthode issue des sciences sociales et du design thinking. L'enquête terrain permet de **récolter les besoins des usagers** et ainsi de créer une solution qui répondra à ces besoins.

Que vous soyez en création d'entreprise ou que vous deviez faire évoluer votre offre, avec ce module de formation venez découvrir la **posture terrain du designer**, pour aller récolter les besoins des usagers. Vous apprendrez à préparer une enquête terrain grâce à différents outils et à la mettre en oeuvre à la suite de la session. Dans cet atelier de formation/action de 4h divisé en 2 modules, chaque participant pratique l'approche et les outils à partir de son propre projet et part avec des actions concrètes.

Objectifs pédagogiques

- Définir les principes clés et les enjeux de l'enquête terrain.
- Mettre en oeuvre la posture terrain du designer pour comprendre les besoins de l'utilisateur et proposer une solution qui y répondra.
- Employer les outils de l'enquête terrain pour récolter les besoins des usagers.

Programme

Cette formation est découpée en deux ateliers : préparation à l'enquête terrain et analyse des données recueillies.

Atelier 1 : préparation à l'enquête terrain - 2h30

- Comprendre la posture terrain du designer pour récolter les besoins de l'utilisateur.
- Mise en pratique des outils de l'enquête terrain sur le cas du stagiaire :
 - > Identification des usagers et parties prenantes du projet grâce à l'outil de la carte des acteurs et du persona.
 - > Préparation à l'enquête terrain avec présentation des différents outils : l'observation, l'entretien et le focus group. Présentation des postures, des étapes, et construction des outils (canevas pour l'observation, guides d'entretien, ..).

- Questions/réponses - quelles actions pour la suite : aller sur le terrain.
- Mise en pratique de l'enquête terrain auprès des usagers suite à la formation.

Atelier 2 : analyse des données terrain recueillies - 1h30

- Suite à une première mise en pratique de l'enquête terrain, les participants reviennent avec leurs données recueillies, pour analyser et synthétiser des besoins des usagers.

Publics

Entreprises, collectivités, associations, entrepreneurs, porteurs de projet et consultants.

Tarifs

230€ HT

Le tarif inclut supports de formation. Date limite d'inscription 15 jours avant le début de la session.

Tarifs préférentiels :

- Associations, entreprises économie solidaire, particuliers : - 15%
- À partir de 2 personnes : - 10%

Durée

Durée totale de 4h, divisée en deux modules : 2 heures 30 de préparation à l'enquête terrain + 1h30 d'analyse.

Modalités

Formation en inter entreprises avec présentiel collectif :

- En distanciel : groupe maximum de 5 personnes - Utilisation de solution de visioconférence (Zoom) + outil tableau blanc collaboratif (Mural).
- En présentiel : groupe maximum de 15 personnes.

Possibilité de formation en intra. Les objectifs et le programme seront adaptés à votre besoin. Nous contacter.

Prérequis

Aucun

Accessibilité

- Présentiel : salle accessible pour personne à mobilité réduite. Aménagement possible en fonction du type de handicap (nous prévenir avant la session).
- Distanciel : possibilité de suivre la formation à distance.

Moyens pédagogiques et techniques

Alternance d'apport théorique et de travail en individuel, en binôme, et de restitution en plénière. La pédagogie est volontairement interactive par la pratique des outils sur des cas concrets. La constitution de groupes de travail favorise les échanges entre les participants et stimule la créativité.

Livrables

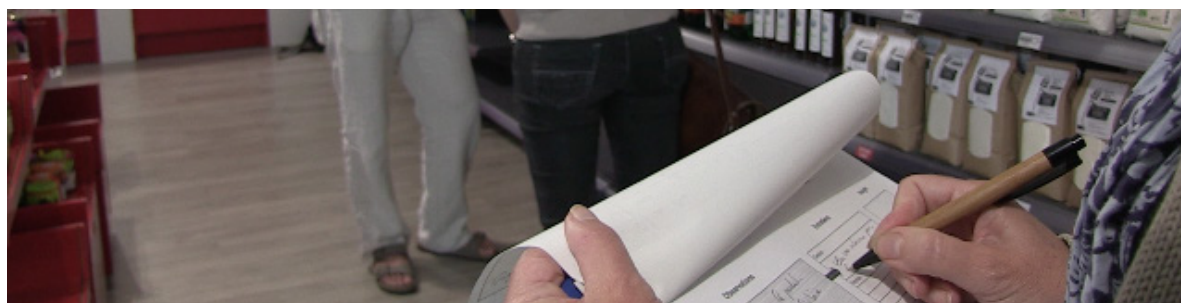
- Présentation powerpoint transmise sous format numérique aux stagiaires.
- Outils issus du design de service.
- Livret pédagogique.

Modalités de suivi et d'évaluation

- Feuille d'émargement par demi-journée.
- Évaluation de satisfaction à chaud.
- Évaluation des acquis par mise en situation.

Sanction

- Attestation de fin de formation.



Formateurs et formatrices

• **Eva VILLEBRUN** designer de service chez Océan Bleu, depuis 2014, Eva est diplômée du Master Design Innovation et Société. Elle accompagne territoires et entreprises dans leur démarche d'innovation par une approche centrée sur l'usager.

[Profil LinkedIn](#)

• **Cyril DURAND** consultant Océan Bleu, depuis 2008, Cyril est facilitateur et formateur (formations initiale ou continue, inter ou intra-entreprises) il est spécialiste de l'innovation et la stratégie (certifié Blue Ocean Strategy, business model canvas (co-créateur du livre), design thinking, ...).

Il accompagne les entreprises dans leur démarche d'innovation et de développement et dans l'ingénierie de dispositifs collectifs d'innovation. Créateur d'entreprises, et spécialiste en entrepreneuriat et intrapreneuriat (effectuation).

[Profil LinkedIn](#)

• **Corine LAVAUD**, consultante Océan Bleu, depuis 2008, Corine est certifiée Blue Ocean Strategy® par le Blue Océan Strategy Practitioner Center. Facilitatrice et formatrice en stratégie et innovation. Elle accompagne entreprises, associations, collectivités et porteurs de projet dans l'innovation sociétale, dans leur démarche d'innovation : amélioration de produits, conception de nouvelles offres, de services à forte valeur ajoutée, innovation de modèle économique.

[Profil LinkedIn](#)

• **Christian TURPAUD** consultant Océan Bleu, facilitateur et formateur (formations initiale ou continue, inter ou intra-entreprises) en stratégie et innovation. Il accompagne entreprises, porteurs de projets et organisations dans leur réflexion stratégique.

[Profil LinkedIn](#)

Organisme

La **SCOP Océan Bleu**, est une agence de conseil et formation en innovation stratégique, entrepreneuriat, design de services et créativité basée à Toulouse. Société coopérative créée en 2008, nous sommes convaincus que les organisations, à la manière des êtres vivants, doivent s'adapter pour perdurer. Il s'agit de se mettre en capacité de bousculer les conventions, d'explorer de nouveaux modèles et de les confronter à la réalité.

Notre offre de formation s'appuie sur une expérience terrain dans l'accompagnement de PME/TPE. Depuis 2008 Océan Bleu accompagne et forme des porteurs de projets, des entreprises et des territoires.

Nos formations sont éligibles au financement par les organismes financeurs et par les plans de formation des entreprises. Le système de management de la qualité des formations d'Océan Bleu est certifié Qualiopi pour les actions de formation.

Contacts

• **L'entrepriserie** :

info@lentrepriserie.com

09 72 33 84 86

3 rue Job 31000 TOULOUSE

design de service