

# COMMENT POURRIONS- NOUS ... ?

Préparer la recherche  
de solutions.

- **Formuler de manière simple et compréhensible un apprentissage majeur du projet issu de travail de recherche terrain.**
- **Partir d'une découverte terrain pour reformuler la question initiale.**

**Le point fort :** après le travail de recherche terrain, il arrive souvent que l'on soit bloqué. La reformulation grâce au "Comment pourrions-nous ..." permet de passer d'une découverte terrain à une problématique plus concrète et applicable, qui va inspirer des idées de solutions.

## Le déroulé

1. Choisir une découverte surprenante dont on ressent tout le potentiel et la formuler selon la forme d'un "point de vue" :
  - **Utilisateur :** tel utilisateur
  - **Attente :** souhaiterait ... / ne peut pas ...
  - **Frein :** à cause de ...
2. Par exemple, sur un projet pour le département livre d'un grand magasin de produits culturels :
  - **Utilisateur :** les clients
  - **Attente :** aimeraient lire les premières pages d'un livre pour se faire une idée avant de l'acheter, mais n'osent pas
  - **Frein :** parce qu'ils ont peur que ce soit mal vu
3. Transformer ensuite le "point de vue" en problème applicable sous la forme d'un "Comment pourrions-nous ? ... " :
  - "Comment pourrions-nous permettre à {utilisateur} de {attente} sans que {frein} ?

## Exemple :

Comment pourrions-nous inviter les clients à lire quelques pages d'un livre sans qu'ils se sentent coupables ?

*Une fois la découverte terrain exprimée sous la forme d'un "point de vue" puis transformée en "Comment pourrions-nous...", il devient beaucoup plus simple de trouver des solutions. Dans l'exemple du magasin de livres, la solution mise en place a été d'installer des canapés au milieu des rayons pour signifier aux clients qu'ils pouvaient prendre le temps de lire. Suite à la mise en place de cette solution, les ventes de livres ont alors subitement augmenté.*

Cette phase du projet semble anodine. Mais c'est un travail très compliqué qui nécessite parfois plusieurs heures de discussion au sein de l'équipe projet. C'est en effet le moment clé de bascule entre la phase d'exploration et la phase d'expérimentation.

Le but de cet outil est de formuler un problème qui inspire presque de manière évidente des solutions. Si le "Comment pourrions-nous..." que vous obtenez ne vous inspire pas, c'est qu'il n'est pas bien formulé. Il est sûrement trop large (comment pourrions-nous déculpabiliser les clients ?) ou bien trop précis (comment pourrions-nous informer les clients qu'ils ont le droit de lire dans le magasin ?) Reformulez-le au bon niveau de définition.