

Outils & méthodes

OBJET MARTYR

Tel que nous l'avons utilisé lors du chantier 1

INCARNER UNE IDÉE ET PROVOQUER DES RÉACTIONS CONSTRUCTIVES DE LA PART DES USAGERS.

Les objets martyrs sont une matérialisation rapide d'une idée ou d'un service fictif. Souvent caricaturaux, ils servent à rompre la glace avec les usagers rencontrés pour recueillir leurs expériences personnelles. Ils sont à utiliser en début de projet. Sorte d'objets specimens, ils ont l'avantage de produire beaucoup d'effets avec peu de moyens, tout en incarnant, sans compromis, un parti pris et un discours fort.

Ces objets à réactions permettent de rentrer très rapidement dans le vif du sujet. Par la simulation, ils facilitent la projection des usagers et permettent de recueillir facilement leurs retours. Ils permettent d'identifier des grandes orientations intéressantes pour le projet et d'accélérer le processus de conception d'un service.

MISE EN OEUVRE

Étape -1 / Définir en amont les axes et partis pris à illustrer (exemple : les thématiques issus du "photolangage").

Étape 0 / Choisir le format et la typologie d'objet capable d'incarner au mieux le parti pris sans nécessiter un travail de mise en forme trop lourd.

Étape 1 / Mettre en forme l'objet martyr, concevoir une preuve tangible et convaincante.

Étape 2 / Le soumettre aux usagers lors d'"enquêtes de terrain" en variant les profils des interlocuteurs.

Étape 3 / Synthétiser les retours usagers pour en tirer des nouvelles orientations de travail.

FORMAT

- Ces specimens peuvent prendre de **nombreuses formes**, en voici quelques exemples : cartes, affiches, tickets, fléchage, guichet, mode d'emploi, étiquette, courrier, articles de journaux...
- Les objets martyrs sont à concevoir en petits groupe de **2 ou 3 personnes**.
- Ils doivent être rapides à concevoir (**1 ou 3 heures max**).



OBJECTIFS, À QUOI PEUT SERVIR CETTE MÉTHODE ?

Les objets martyrs permettent d'atteindre un ou plusieurs des objectifs suivants :

- 1 - Entrer rapidement dans une **posture de conception**, de manière décomplexée : "c'est pour de faux".
- 2 - Déclencher, faciliter et rassurer la rencontre avec les usagers et entrer dans un processus de test. Surprendre et **rendre actif les usagers interrogés**.
- 3 - Permettre de **rythmer et relancer** les échanges lors d'un entretien avec des usagers. Créer un déclic permettant de débloquer une situation.
- 4 - Aborder **concrètement** une problématique par une première proposition.
- 5 - **Orienter ou réorienter le projet** : confirmer ou infirmer des directions définies au préalable ou en faire émerger de nouvelles.
- 6 - Permet d'externaliser une idée. Dès lors qu'elle est matérialiser, elle n'est plus uniquement l'idée de tel ou tel individu, son appropriation est facilitée. Cela peut améliorer **le dialogue en interne et/ou avec les partenaires, usagers, élus...**



POINTS DE VIGILANCES

Les objets martyrs, par leurs aspects **caricaturaux** et parfois **provocateurs**, ne sont pas à prendre au pied de la lettre. Malgré leur aspect parfois abouti, ils ne sont pas une maquette de conception d'un produit ou d'un service mais bien un outil à réactions. Il faut donc **favoriser les échanges sur le fond** plutôt que sur la forme, même si celle-ci peut parfois prendre beaucoup de place.

BESOINS

Compétences nécessaires :

- Prise de décision
- Narration, faculté à se projeter
- Mise en oeuvre rapide et efficace
- Médiation et échanges avec les usagers

Matériel et/ou outils nécessaires :

- Papier, feutres, ciseaux..
- Ordinateur et imprimante
- Photocopieur, scanner, ou appareil photo (si reprise d'une trame existante)
- Carton (si objet en volume)
- Photomontage (à la main ou via les logiciels) pour une échelle plus grande (exemple : façade de bâtiment...)



TRUCS ET ASTUCES

- Tout le monde peut concevoir un objet martyr!
- Soyez créatif, utilisez **les logiciels à votre disposition** (Word, Powerpoint, Paint, photocopieuse, scanner...)
- Détournez et intervenez directement sur **des supports qui vous entourent** (carte existante, emballage, signalétique, badge...)
- N'hésitez pas à vous inspirer d'éléments de projets existants
- Partez **des formats facilement réappropriables** (article, courrier, ticket, affiche, page du journal interne, capture d'écran du site internet...).

POUR ALLER PLUS LOIN

Un objet martyr peut se rapprocher d'une étape de conception d'un service appelée "evidencing" : incarner un service au travers de preuves tangibles et matérielles. Reprenant le même principe, ceux-ci interviendront cependant plus tard dans le processus et sont des maquettes d'interface du service conçu.