



1 La personne ("contexte")



Qui as-tu devant toi ?

A quel groupe cible (« persona ») cette personne correspond-elle ? Quelles caractéristiques de cette personne font qu'elle appartient à ce groupe cible ?

2 Le problème



Énoncé du problème

- Expliquez à la personne sur quel énoncé de problème vous voulez vous concentrer dans la conversation. Fournissez un contexte ou des chiffres (comment le problème a-t-il été identifié, qui est impacté ?).
- Si nécessaire, comparez plusieurs problèmes et demandez à la personne de choisir celui qui lui est le plus pertinent.

Situation actuelle et comportement

1. Avez-vous déjà rencontré ce problème (directement, par l'intermédiaire d'autres personnes) ?
2. À quelle fréquence ce problème se produit-il ?
3. Quelle est la cause du problème selon vous ?
4. Comment gérez-vous ce problème aujourd'hui ? Quelles solutions avez-vous déjà essayé ?

3 La solution



- Expliquez votre vision sur comment vous aimeriez résoudre le problème en question.
- Affichez (le cas échéant) des schémas ou des représentations visuelles de la solution. Par exemple un concept.
- « Serait-ce une solution au problème ? »
- « Préférez-vous cela aux solutions existantes ? »
- « Pensez-vous que fournir cette solution appartient aux tâches du gouvernement ? »