Rapport synthèse

JAM 2024





TALSOM



Table des matières

>	Sommaire exécutif	p. 03
>	Approche de projet	p. 04
>	Phase d'empathie	p. 15
>	Phase de définition	p. 20
>	Phase d'idéation	p. 27
>	Phase de prototypage et test	p. 34
>	Phase de réalisation	p. 43
>	Conclusion	p. 59





Sommaire exécutif



Contexte et approche

Mission du CIVA:

d'étudier, de parrainer, de promouvoir et de développer des programmes afin d'aider des personnes vivant avec un handicap physique à s'intégrer et à participer activement à la vie de leur communauté.

Problématique :

Une faible participation des jeunes aux activités, bien que ces dernières offrent des bénéfices significatifs (santé, intégration, appartenance, etc.).

Question clé :

Comment rendre les activités plus accessibles et engageantes pour les jeunes et leurs familles ?

Notre approche:

Le Design Thinking, une démarche en 5 phases (Empathie, Définition, Idéation, Prototypage et Test, Réalisation) pour identifier des solutions centrées sur les utilisateurs.

+100

Participants au Jam 2024

+850

Idées générées lors de la session d'idéation

13

Solutions potentielles développées



Principaux enjeux identifiés durant la phase d'empathie



Manque d'information

Difficulté pour les parents et les jeunes de trouver des informations claires sur les activités.



Stress et anxiété

Les jeunes redoutent de se sentir jugés ou de ne pas être à la hauteur, ce qui les empêche de s'inscrire aux activités.



Barrières logistiques

Problèmes liés au transport adapté et à leur localisation.



Manque de soutien parental

Les parents se sentent isolés ou dépassés par la charge organisationnelle.



Absence de sentiment d'appartenance

Besoin de renforcer l'esprit communautaire et l'engagement collectif.



Quelques solutions clés développées



Réalité virtuelle (VR)

Une immersion dans des sports adaptés pour réduire les appréhensions et familiariser les jeunes avec les activités de manière ludique.



Groupes de soutien pour parents

Un espace virtuel et en présentiel pour partager des conseils, renforcer leur confiance et créer un réseau solidaire.



Campagnes interactives dans des lieux stratégiques

Supports informatifs et ludiques (ex. : poubelles en forme de panier de basket) dans des centres fréquentés par les jeunes.



Vidéos et témoignages

Création de vidéos courtes présentant des témoignages de jeunes, parents et entraîneurs ainsi que les coulisses des installations, des démonstrations sportives et des conseils pratiques.



Recommandations finales

Actions immédiates (dans la prochaine année)

- Intégrer des vidéos dans une FAQ interactive sur le site, avec des témoignages et des démonstrations des activités
- Simplifier le site web avec des rubriques claires et des vidéos explicatives.
- Continuer à développer des partenariats stratégiques avec des écoles spécialisées, centres de réadaptation et influenceurs.

Projets à moyen terme (1-2 ans)

- Mettre à jour les vidéos régulièrement (tous les 6 à 12 mois) pour rester pertinentes.
- Lancer des groupes de soutien pour parents en combinant formats en ligne et en présentiel.
- Lancer des groupes de discussion pour les jeunes avec des ambassadeurs CIVA et anciens membres.

Vision à long terme (2-3 ans)

- Mettre en place un service de prêt de casques VR dans les bureaux du CIVA, les écoles spécialisées, les centres communautaires, etc.
- Étendre les campagnes interactives dans des lieux fréquentés par les jeunes (parcs, salles d'attentes, cinémas, etc.).

Impact déjà observé

Voici quelques résultats clés atteints depuis le début du projet:

1. Augmentation des inscriptions

- +200% pour les activités de boccia.
- Cela n'a pas de lien direct avec le projet, mais diminue grandement l'absence de sentiment d'appartenance vécu par les participants de ce sport.

2. Partenariats stratégiques établis

- Collaboration avec de nouveaux partenaires privés pour soutenir les initiatives locales.
- Participation d'une entreprise spécialisée en VR pour étendre les expériences immersives.
- Implication de plus d'écoles spécialisées pour renforcer la sensibilisation.

3. Renforcement des compétences de l'équipe CIVA

- Appropriation des méthodologies de Design Thinking (DT) pour de futures activités.
- > Transfert des apprentissages vers d'autres projets de cartographie et de services.

Impact attendu

1. Bénéfices pour les jeunes

- Réduction du stress lié à la participation grâce à des solutions immersives et engageantes.
- Augmentation de l'intérêt pour les sports adaptés et les activités de groupe.

2. Bénéfices pour les parents

- Meilleure compréhension des activités grâce à des supports visuels et informatifs.
- Réduction de la charge mentale et amélioration de leur implication.

3. Bénéfices pour CIVA

- Visibilité accrue dans la communauté.
- Meilleur taux d'inscription et fidélisation des participants grâce à des solutions innovantes.



Conclusion et prochaines étapes

Conclusion

- Jam 2024 a permis de proposer des solutions concrètes et adaptées aux besoins des jeunes, des parents, et des intervenants.
- Les tests ont validé le potentiel des initiatives proposées, révélant des opportunités d'ajustement pour maximiser leur impact et leur faisabilité.
- Les approches novatrices, comme l'utilisation de la réalité virtuelle et des témoignages vidéo, positionneront le CIVA comme un acteur clé dans l'inclusion sociale par le sport adapté.

Prochaines étapes pour CIVA

1 Mise en œuvre :

- Lancer les groupes de soutien, le prêt de casques VR, et les campagnes interactives.
- > S'appuyer sur les partenariats et ressources existantes.

2 Mesure d'impact :

- Suivre les indicateurs clés (inscriptions, engagement).
- Récolter des retours d'expérience pour ajuster les initiatives.

3 Évaluations et partenariats :

- Prévoir des bilans trimestriels pour optimiser les actions.
- Développer de nouveaux partenariats locaux pour élargir l'impact.







Approche du Design Thinking Jam 2024

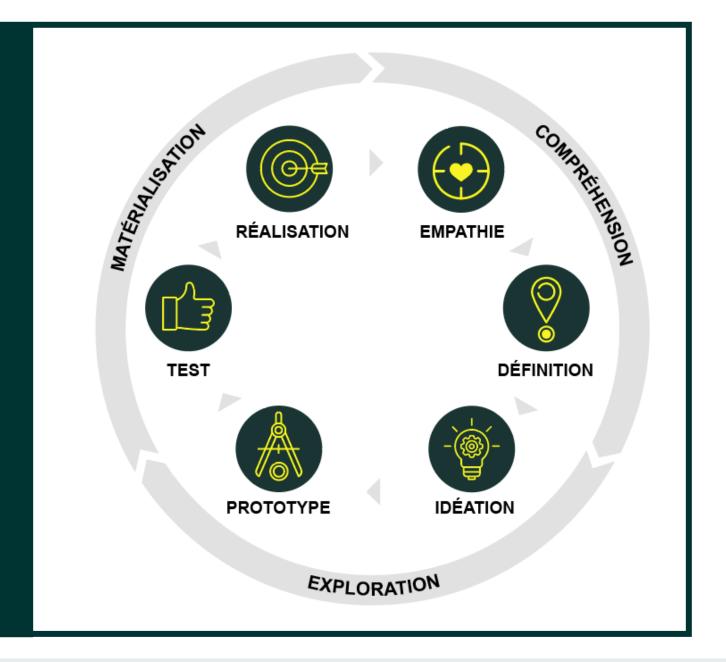


Problématique

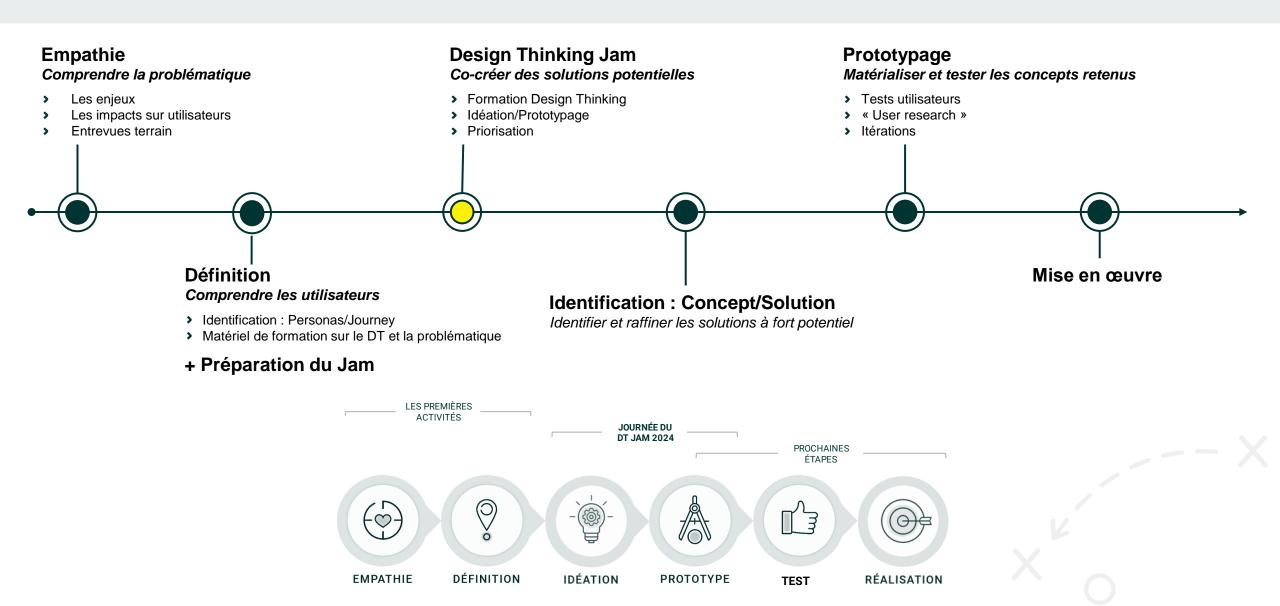
Comment pourrions-nous rendre les activités du CIVA plus accessibles et engageantes pour les jeunes, afin de favoriser leur participation et leur intégration ?



L'approche de Design Thinking



Le projet dans son ensemble



Déroulé du projet



Le **Design Thinking Jam** est **une des étapes** dans la démarche complète utilisant l'approche du Design Thinking pour livrer **une solution adaptée et innovante**.





2. Définition



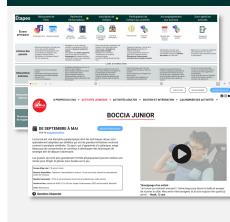
3. Idéation



4. Prototypage et test



5. Réalisation



Alignement des parties prenantes sur le déroulé et les objectifs de notre intervention. Comprendre votre vision du problème (cartographie préliminaire) et cadrer la phase d'empathie.

Cartographie de l'expérience des jeunes, parents et coachs suite à la restitution des entretiens et observations. Création des cartes d'empathie qui les accompagnent.

Co-création de solutions lors du Design Thinking Jam 2024 pour les personas et défis identifiés. Développement et testdes scénarios d'expérience améliorée pour les jeunes et leurs parents pour s'assurer que les solutions proposées répondent à leurs besoins. Synthèse des apprentissages de la phase de test et rapport du projet.





Phase d'empathie



Activités de la phase d'empathie

Objectif: Comprendre et documenter les besoins, les irritants, les motivations et expériences des différentes parties prenantes de l'écosystème du CIVA.

Étapes clés et activités

1. Entretien individuel et séances d'observation

But: aller à la rencontre des employés, jeunes, parents, coachs et intervenants pour comprendre la problématique de leurs points de vue.

Outil utilisé: Guide d'entretien

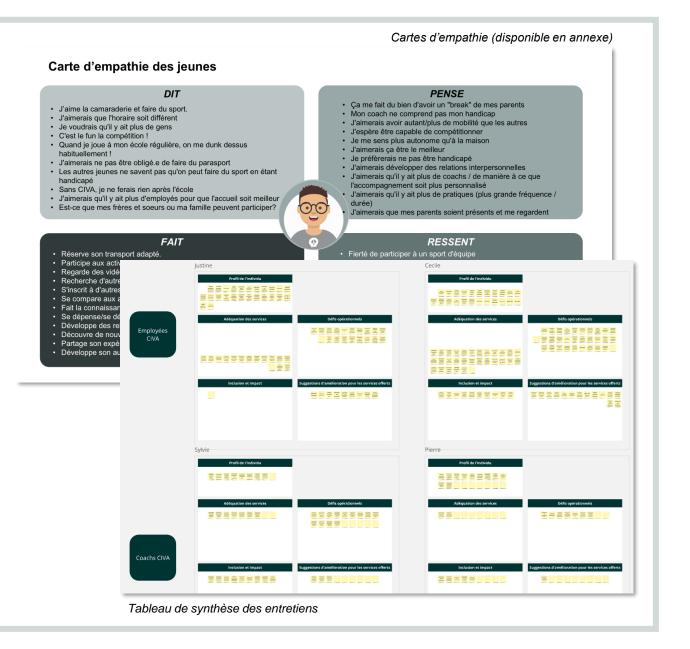
2. Ateliers de compréhension de l'expérience

But: comprendre et synthétiser la réalité des personnes rencontrées

Outil utilisé: Rencontres de restitutions et carte d'empathie

Résultats obtenus

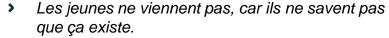
- 23 entretiens individuels et de groupe
- 2 séances d'observations durant les pratiques du samedi.
- Cartes d'empathie pour les jeunes, parents, coachs et intervenants.



Analyse des principaux enjeux des jeunes

Ce qui a été dit

Enjeux liés à l'information et à la sensibilisation



- Si tu ne creuses pas ou ne fais pas tes propres recherches, tu ne le sauras jamais. Pourtant, ce sont des informations que les professionnels connaissent, mais n'en partagent pas.
- Lorsqu'on quitte les hôpitaux et centres pour enfants, on est moins exposés aux ressources qui existent.

Ce qu'il faut en comprendre

Il existe une **importante lacune** dans la diffusion des informations sur les services accessibles, **particulièrement pour les jeunes qui atteignent la majorité** ou quittent les réseaux habituels (hôpitaux, centres). Une **communication proactive** et une sensibilisation auprès des familles et des professionnels de la santé sont nécessaires pour garantir que les opportunités soient connues et accessibles.

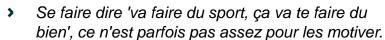
Enjeux liés à l'accessibilité physique et technique



- Il n'y a pas de lève-personne dans les toilettes.
- Les dépenses indirectes qui s'ajoutent au coût des activités.
- > Le transport adapté n'est pas fiable
- Il y aurait sûrement plus de participants si on considérait les défis liés au transport et au temps pour préparer.

Les infrastructures inadéquates et les dépenses indirectes (matériel spécialisé, gas pour le déplacement, taxis, hébergements durant les tournois, etc.) ou logistiques **créent des barrières significatives à la participation** des jeunes. Une meilleure accessibilité des lieux et des services, permettrait d'élargir la portée des activités et d'améliorer l'expérience des participants.

Enjeux liés à l'engagement et à la motivation des jeunes



- > L'hiver, ça ne me tente pas de me lever.
- Ça demande beaucoup de courage pour le jeune de passer par-dessus sa situation.
 - Ça vaut quand même la peine quand tu arrives.

Les jeunes ont besoin d'un soutien psychologique et pratique pour surmonter les obstacles à leur engagement. Des approches personnalisées, des mentors ou des modèles inspirants, ainsi qu'une continuité des programmes après l'âge adulte, pourraient encourager leur participation et leur progression.

Analyse des principaux enjeux des parents

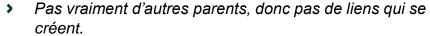
Ce qui a été dit

Enjeux liés à la logistique et l'organisation



- > En tournoi, il n'y a pas d'assurance que ça sera bien géré (ex : organisation des dortoirs).
- Tournois en dehors de MTL difficile de s'occuper de la logistique (nourriture, hôtel, transport adapté).
- Mon fils a dû attendre deux jours d'affilée pendant 1h pour le transport adapté.

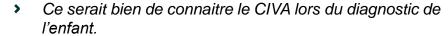
Enjeux liés à l'implication et à la communauté parentale





- Avant il y avait un esprit de camaraderie chez les parents. Ce n'est plus le cas cette année.
- > Ce serait bien avoir une communauté de parents, pouvoir parler aux autres parents.

Enjeux liés à l'accès à l'information



- If y a un manque d'accompagnement, on a juste un pamphlet.
- Manque d'informations sur les services du CIVA dans les écoles régulières.

Ce qu'il faut en comprendre

Les parents sont confrontés à de **nombreux obstacles logistiques**, notamment le transport (trafic, distance, fiabilité du transport adapté) et la coordination familiale. Les tournois hors de Montréal ajoutent **une charge organisationnelle et financière** (hôtels, nourriture, déplacements) qui peut devenir un frein à la participation. Une meilleure prise en charge par CIVA, comme un soutien logistique ou des partenariats pour les déplacements et hébergements, pourrait alléger cette pression.

Le sentiment de communauté et de camaraderie entre les parents s'est **érodé au fil du temps, ce qui affecte l'engagement global**. Créer des opportunités pour que les parents se connectent (groupes de discussion, activités communes) et renforcer leur rôle dans les communications pourrait revitaliser cet esprit collectif et renforcer leur implication dans les activités.

Les parents ressentent un manque d'informations claires et d'accompagnement au moment où ils découvrent CIVA. Cela inclut une communication insuffisante dans les écoles régulières. Offrir un accueil personnalisé, des outils informatifs et des partenariats avec les écoles pourrait faciliter l'accès et renforcer la confiance des parents.

TALSOM | 18



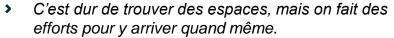
Analyse des principaux enjeux des coachs

Ce qui a été dit

Enjeux liés au manque d'implication des parents

- Les parents qui ne s'impliquent pas.
- Quand les parents ne veulent pas rester à la pratique. c'est plus difficile à gérer.
- À CIVA, les parents, on les voit moins, on préfère envoyer les accompagnateurs.
- Les parents sont débordés, on comprend que les motiver à prendre leur week-end c'est difficile.

Enjeux liés au matériel et à l'organisation



- La boccia c'est plus difficile, car ça demande plus de préparation (accompagnateur, rampes, etc.).
- Ma clientèle est lourdement handicapée, donc ce n'est pas facile à organiser.

Avant, il y avait une identité (cri d'équipe, t-shirts, communauté avec parents 100% impliqués).

- Il faudrait quasiment les (parents) harceler pour les impliquer.
- Il y a 10 ans, le CIVA, c'était l'affaire de tout le monde.
- Si le parent n'est pas aussi passionné que son enfant pour le sport, l'enfant se démotive.

Ce qu'il faut en comprendre

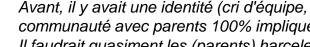
Au fil des dernières années, l'implication des parents dans les activités sportives a fortement diminué, créant un manque de soutien moral et logistique pour les jeunes et les coachs. Cette distance nuit à l'expérience collective et à la motivation des jeunes. Il est essentiel de recréer des opportunités pour engager les parents, en leur montrant l'impact positif de leur présence sur leurs enfants et en facilitant leur implication.

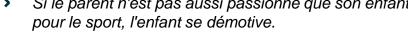
L'organisation des activités, notamment pour des sports comme la boccia, est complexe et demande des ressources logistiques importantes. Le matériel nécessaire, les besoins spécifiques des jeunes et le manque de soutien externe (accompagnateurs, équipements disponibles) amplifient les défis pour les coachs. Simplifier l'accès au matériel et centraliser les lieux d'activités (ex. : à l'école) pourraient grandement réduire ces contraintes.

Le déclin de l'esprit d'équipe et de la camaraderie, autrefois centraux à l'expérience sportive, nuit à l'attractivité des sports. Réintroduire des éléments d'identité collective (uniformes, événements sociaux, rituels d'équipe) pourrait aider à raviver cet esprit et renforcer les liens entre les jeunes, les parents et les coachs.

Enjeux liés au déclin de la camaraderie et de l'esprit d'équipe











Phase de définition



Fiche persona

Activités de la phase de définition

Objectif principal: Définir les enjeux principaux des jeunes et des parents et cartographier leurs expériences uniques.

Étapes clés et activités:

1. Cartographie de l'expérience

But: créer une représentation visuelle de l'expérience des jeunes et des parents dans leurs interactions avec le CIVA.

Outil utilisé: Carte d'expérience

2. Définition des personas

But: résumer les différentes expériences des jeunes et des parents à travers des personnages fictifs.

Outil utilisé: Fiches persona

Résultats obtenus:

- 3 cartes d'expérience (parents, jeunes et coachs)
- 4 personas: 2 jeunes (Corinne et Ahmed) et 2 parents (Marie et Jean).
- 4 design challenges (défis d'idéation), rédigés pour inspirer le brainstorming durant le DT Jam.



Ahmed est un adolescent qui fréquente une école régulière et jongle entre ses cours, ses amis et ses rendez-vous de réadaptation physique. Né avec une paralysie cérébrale, il est limité dans sa mobilité. Bien qu'il apprécie le temps passé avec ses camarades de classe, il se sent parfois isolé, incapable de participer aux mêmes activités sportives qu'eux.

Trouver des activités extrascolaires adaptées à ses besoins spécifiques est un véritable défi pour Ahmed. Il a d'ailleurs souvent essayé de rejoindre l'équipe de basketball de son école, mais n'a jamais été retenu. Il ignore qu'il pourrait bénéficier de programmes adaptés comme ceux proposés par CIVA. Cependant, l'organisme n'a pas la possibilité de promouvoir ses services dans les écoles régulières, ce qui crée un fossé entre Ahmed et des activités qui pourraient l'aider à s'épanouir.

Ahmed aspire à être entouré de jeunes qui **comprennent ses défis et souhaite s'intégrer dans des cercles sociaux** mieux adaptés à sa réalité. Voir ses camarades de classe se

Étapes	Découverte de CIVA	Inscription aux activités	Première participation	Participation continue et intégration	Participation aux tournois	Suivi après les activités
Actions	1. Paticipa un sport à l'école et souhaite en protiquer en debra. 2. Ettend parlier du CIVIA par un ami ou un camanda de classe qui y participa. 3. Fat ses propres schendres au un innervi. 5. Est participa de l'accident de schendres au fundrent de l'accident de se participa de l'accident de schendres et bui conserve de l'accident de l'	vidéos promotionnelles sur internet. 2. Discute des choix avec ses parents. 3. Décide de l'activité avec ses parents en fonction des préférences ou capacités. 4. Consulte les informations pratiques avec ses parents en en consulte les informations pratiques avec ses parents (matériel horaire. 5 Répoit un lien sécurisé et complète son inscription officialle. 6. Effectue un suivil au besoin.	Anive à l'activité, souvent accompagné de se paretts. Concorde et les autres participans. Découvré les régines et les autres participans. Découvré les régines et les attentes liées à l'activité. S'installé dans son faut all dappé. si mésessaire. A S'installé dans son faut all dappé. si mésessaire. Autre de l'activité, parfois avec héstation au début. Report de l'ades al nécessaire.	Participe régulièrement aux séances programmées (chaque semaine ou programmées (chaque semaine ou 2. Progresse d'anne le comprénence liées à l'activité. Augmente les interactions sociales avec les autres jeunes et les coachs. Aegont mi éedach en continu des 5. Se fins des objectifs personnels. O-berché adviser activités. 7. Sinscrit à un tournol.	Se prépare pour le tournoi. 2 Participe aux égreuves et matchs. 1 Participe aux égreuves et matchs. 1 Interigit avec les autres jeunes. 5 Fait un blan personnel et d'équipe à la fin du tournoi.	Reçoit des bonbons d'Halloween. Participe au parry de Hold. Recoit les roines. Reçoit les informations des activités de l'été. Reçoit les informations des activités de l'été. Participe au goûter d'été à la fin de la saison.
Points de contact	1. Site web du CIVA 2. Intervenant 3. Réseaux sociaux (RS) 4. Employée) du CIVA 5. Formulaire de pré-inscription (Zeffy)	Parents Site web du CIVA Site mulaire d'inscription Employée du CIVA Trouve ton sport	Coach Autres jeunes Reners Accompagnateur	1. Coach 2. Autres jeunes	Cosch Autres jeunes Parents Parents Accompagnateur Coganisateurs du tournois Employés CIVA	Employé(e) du CIVA Site web du CIVA S-Formulaire des activités d'été Réseaux sociaux et infolettre
	Heureux d'essayer un sport avec des gens comme lui	Håte d'essayer un nouveau sport	Soulagement si l'activité se passe bien Excité d'essayer un nouveau sport Soulagement de trouver une communauté qui lui ressemble	Fierté en voyant le progrès Joie grâce aux amitiés/amours et au sentiment d'appartenance Satisfaction liée à la participation aux pratiques	Fierté face à l'accomplissement Joie et sentiment d'appartenance à l'équipe Euphorie en cas de victoire	Content d'aller en camp avec leurs ami Hâte à la prochaine saison
Émotions	Curiosité et intrigue sur ce que propose le CIVA			,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,		Curieux d'essayer les activités d'été
١	Hésitation quant à l'adéquation entre les services et ses capacités Anxiété à l'idée la nouveauté Déception si son sport préféré n'est pas offett	Incertitude, ne sait pas si l'activité lui conviendra Début d'anxiété de performance	Nerveux face à l'inconnu Inquiétude en se comparant aux autres Choo de réaliser son statut de parasportif	Frustration quand le transport est en retard Tristesse si ça ne se passe pas comme espéré	Frustration de ne pas pouvoir participer Déception face aux défaites Frustration face au temps de jeu	Tristesse que ce soit fini
Irritants	1. No pas emendo, parter do, COTA, apparamento. 2. Trove les enformaciones tros piedentes en la durial se a projeter en ne aet pas sil va aimer l'actioni. 3. Manque de modiés. 4. Les garents ne veulent pas l'inscrire. participa per pour qu'il puis l'action de l'actionis de l'actionis de l'actionis de l'actionis de la confidence de la confidence de la confidence de l'actionis de la confidence de l'actionis de l'actionistic de l'ac	Doit renoncer à certaines activités (voir des emis domnir, etc.) pour participe. Le afte we's dénées aux premitte ou accompagnateurs et non aux jeunes.	A du rati à tradiger si l'ambance est compétiture ou si le groupe est digit soulé. 2. A du mai à competiture per digit soulé. 2. A du mai à competiture les projets ou pas adaptées à con miveus d'automonie. Autorité de comment de la competiture del competiture de la competiture de la competiture de la competiture de la competiture d	Se sent solé s'il n'arrive pas à se faire des amis ou s'il ne progresse pas au même nyfrime que les autres. Trouve difficile de se l'ever le samedi Trouve d'ifficile de se l'ever le samedi les activités : s'i l'activité est réjetitive ou ne vaire pas samez. Il pout s'entre ou ne vaire pas samez. Il pout s'entre perdre de l'intélét. Le transport adapté n'est pas fiable.	1. La jeune na biofécicia pas du tempo de jeu sociadad. 2. Les places en transpora adaptés sont limitées, rendrante se décisionnes difficials rendrante se décisionnes difficials de la company de la company de la company de la CNA na participa pas aux trummos de 2 pouts, or qui réduit les cocasions de jeu 1. Le CNA na participa pas aux trummos de 2 pouts, or qui réduit les cocasions de jeune 1. Les suppresson DPS du delle sport réduit les options de participation. 2. La suppresson DPS du delle sport réduit les options de participation de présentes paus ce qui perturbe les placs. 2. La sembe d'éjes à 1 d'ans empêche les plus âjes de la contraction de la company de la contraction de la company de la disease de la contraction de la company de la company de la contraction de la company de la contraction de la contra	Le sport organisé ne continue pas l'été

Carte d'expérience

^{*} Après l'analyse des parties prenantes, il a été déterminé que, bien qu'importants, les enjeux des coachs et les intervenants n'avaient pas d'impact direct sur l'inscription des jeunes aux activités du CIVA. Ils ont donc été mis à l'écart pour la suite du projet.

Le parcours CIVA – Parcours général d'une famille

1. DÉCOUVERTE DE L'ORGANISME



Les familles découvrent l'existence du CIVA par leurs propres recherches, un spécialiste (ex. ergothérapeute), du matériel promotionnel partagé par CIVA ou un défi sportif dans les écoles spécialisées.

2. RECHERCHE ET INSCRIPTION



Les parents ont généralement la charge de faire l'inscription de leur enfant, de manière autonome sur le site web du CIVA. Un membre de l'équipe prendra ensuite contact avec eux.

3. PREMIÈRE PARTICIPATION



La première participation peut se faire soit aux portes ouvertes, où les jeunes ont l'opportunité de faire plusieurs sports, ou à leur première vraie séance / pratique de la saison.

4. PARTICIPATION CONTINUE / INTÉGRATION



La saison suit son cours et les jeunes créent des liens en plus de développer leurs habiletés dans leur sport. Certains parents doivent assister leur enfant durant les activités (ex: boccia) alors que pour d'autres, les jeunes sont simplement supervisés par leur coach.

RISQUES D'ABANDON

Pas de contact avec certains jeunes Manque de confiance du jeune Manque d'intérêt de la part des parents

Méfiance envers le CIVA
Défis logistiques reliés au transport /
l'emplacement / l'équipement

Manque de confiance Mauvaise première expérience Défis logistiques reliés au transport / l'emplacement / l'équipement

Les personas

Un persona est une représentation fictive et détaillée d'un utilisateur type, créée pour personnifier les attentes, motivations, et défis.

Il inclut des éléments spécifiques comme les buts, les frustrations, et un contexte de vie. Cela rend l'utilisateur plus «réel» et aide à mieux concevoir des solutions adaptées.



CORINNE, 12 ans, aspire à se faire des amis et à participer à des événements où elle se sentirait à l'aise, sans crainte d'échouer

AHMED, 14 ans, aimerait être entouré de jeunes qui comprennent ses défis et souhaite faire du sport adapté à sa réalité



MARIE, 42 ans, a besoin d'être convaincue que les activités du CIVA offrent un réel bénéfice pour son fils



JEAN, 44 ans, voudrait une solution pour rendre l'organisation et la logistique de déplacement plus simple et accessible

Exemple de fiche persona



Corinne est une jeune fille de 12 ans introvertie et timide, qui adore lire et jouer aux jeux vidéos. En raison de ses limitations physiques, elle se sent souvent à l'écart des activités sportives et récréatives pratiquées par ses camarades.

Depuis son plus jeune âge, Corinne a évité les activités de groupe où l'on met en avant la performance physique. Lorsqu'elle entend parler de CIVA, elle se sent intéressée mais rapidement envahie par le doute. Elle se dit que les autres jeunes y sont sûrement plus à l'aise, plus compétents physiquement. Une de ses expériences les plus marquantes a été lorsqu'elle a voulu s'inscrire à un cours de danse, mais s'est retirée avant même de commencer, de peur de ne pas suivre le rythme. Cela a renforcé son sentiment qu'elle ne veut pas s'exposer à de nouvelles situations où elle pourrait se sentir jugée ou en échec.

Elle aimerait s'amuser et se sentir incluse dans une activité qui ne mette pas en avant ses limitations. Elle aspire à se faire des amis et à participer à des événements où elle se sentirait à l'aise, sans crainte d'échouer. Elle est frustrée par l'idée que les activités semblent orientées vers des jeunes plus dynamiques qu'elle. Elle a peur de ne pas suivre et de se retrouver dans une situation embarrassante.

Corinne ne souhaite pas participer aux activités de CIVA. Ses parents et ses thérapeutes l'encouragent à essayer, mais elle ne se sent pas encore prête à sauter le pas.

^{*}Toutes les fiches persona / parcours d'inspiration sont disponibles en annexe

Défi de conception (design challenge)

Un défi de conception est une question ou un énoncé qui définit le problème à résoudre de manière ouverte, invitant à la créativité et à l'exploration de solutions nouvelles. Il s'agit de formuler un défi qui est suffisamment cadré pour orienter les efforts, mais assez large pour permettre une liberté d'innovation.



Comment pourrions-nous créer une expérience CIVA qui inspire confiance, aide les jeunes à surmonter leurs doutes et leur donne envie de s'inscrire dès le premier contact ?

Comment pourrions-nous rassurer les parents anxieux afin qu'ils aient confiance en la méthode du CIVA et veuillent inscrire leurs enfants aux activités ?





Comment pourrions-nous aider les jeunes en situation de handicap, qui sont dans des écoles régulières, à découvrir les services et activités adaptés du CIVA sans dépendre des systèmes de données scolaires ?

Comment pourrions-nous repenser les activités du CIVA afin que les parents puissent y accéder plus facilement ?



Comment les défis de conception répondent aux objectifs du projet

Objectif de projet



Grands enjeux identifiés



Défis de conception



Comment pourrions-nous rendre les activités du CIVA plus accessibles et engageantes pour les jeunes, afin de favoriser leur participation et leur intégration ? Enjeux liés au manque de motivation et de confiance des jeunes

Enjeux liés à l'information et à la sensibilisation limitée des jeunes dans les écoles régulières

Enjeux liés au manque de confiance et l'hésitation des parents à inscrire leurs jeunes aux activités CIVA

Enjeux liés à la logistique et l'organisation

Comment pourrions-nous créer une expérience CIVA qui inspire confiance, aide les jeunes à surmonter leurs doutes et leur donne envie de s'inscrire dès le premier contact?

Comment pourrions-nous aider les jeunes en situation de handicap, qui sont dans des écoles régulières, à découvrir les services et activités adaptés du CIVA sans dépendre des systèmes de données scolaires ?

Comment pourrions-nous rassurer les parents anxieux afin qu'ils aient confiance en la méthode du CIVA et veuillent inscrire leurs enfants aux activités ?

Comment pourrions-nous repenser les activités du CIVA afin que les parents puissent y accéder plus facilement?





Phase d'idéation



Activités de la phase d'idéation

Objectif principal: Générer et prototyper un maximum d'idées et de solutions innovantes pour répondre aux défis des personas identifiés.

Étapes clés et activités:

1. Atelier d'idéation

But: trouver un maximum d'idées pour améliorer les services du CIVA.

Outil utilisé: Brainstorming classique et technique du *Crazy 8*s.

2. Prototypage rapide

But: sélectionner et résumer rapidement les idées les plus prometteuses.

Outil utilisé: Fiche de *elevator pitch* et fiche concept.

Résultats obtenus:

- 850+ idées générées
- > 100+ personnes présentes à la journée du DT Jam 2024
- 13 prototypes développés en équipe

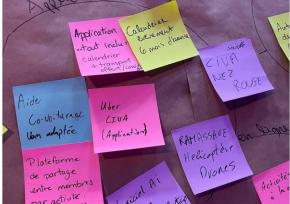












Les grandes activités du DT Jam 2024

Découverte et empathie

Bien comprendre votre persona et remplir votre carte d'empathie.



empathie et définition

Trouver des solutions innovantes

Générer un maximum d'idées (Diverger).



<mark>idéation</mark>

Créer un prototype et obtenir de la rétroaction

Faire des choix (converger).



Créer un plan de mise en œuvre

Amener votre idée plus loin.



prototypage et test

Déambuler pour découvrir TOUS les prototypes

Jouer au critique dans une galerie d'art.



Idées proposées pour Corinne



Point de départ: c'est là que tu commences!



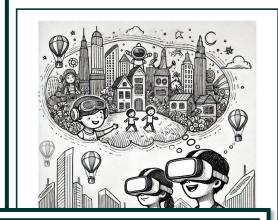
DESCRIPTION DE L'IDÉE

Créer un espace sécurisé et motivant, animé par des ambassadeurs, pour que Corinne et ses pairs puissent se rencontrer avant de s'engager dans des activités sportives.

LE PROBLÈME QUE l'IDÉE DOIT RÉSOUDRE / VALEUR

Manque de confiance des jeunes en situation de handicap qui hésitent à faire du sport par peur du jugement ou de

Faire tomber les barrières



DESCRIPTION DE L'IDÉE

Créer des activités autour des jeux vidéos de manière à faire connecter les jeunes ensemble et ensuite leur donner envie de participer aux activités de CIVA.

LE PROBLÈME QUE l'IDÉE DOIT RÉSOUDRE / VALEUR

Offrir une expérience engageante qui permet de briser la barrière de la première participation.

VR CIVA: Immersion ludique et connectée



DESCRIPTION DE L'IDÉE

Créer un jeu vidéo en réalité virtuelle permettant aux enfants de découvrir et tester les activités sportives du CIVA tout en bâtissant un réseau social de manière ludique et sécurisée.

LE PROBLÈME QUE l'IDÉE DOIT RÉSOUDRE / VALEUR

Offrir une expérience engageante qui permet de briser la barrière de la première participation.

Idées proposées pour Ahmed



Trouve toi avec le CIVA dans ton quotidien



DESCRIPTION DE L'IDÉE

Promouvoir les activités du CIVA avec du matériel publicitaire adapté et original, style guerilla marketing dans les lieux fréquentés par les jeunes ayant des besoins spécifiques, comme les salles d'attentes d'hôpital et centre de réadaptation.

LE PROBLÈME QUE l'IDÉE DOIT RÉSOUDRE / VALEUR

Contourner l'interdiction de publicité dans les écoles en ciblant des lieux où

Trousse Touste Incluses



DESCRIPTION DE L'IDÉE

Créer une trousse de jeux pour les cours d'éducation physique afin de sensibiliser les élèves réguliers aux handicaps de manière ludique et participative.

LE PROBLÈME QUE l'IDÉE DOIT RÉSOUDRE / VALEUR

Améliorer l'exposition et la compréhension des handicaps dans les écoles régulières en intégrant des activités éducatives accessibles et structurées.

CIVA sous influence



DESCRIPTION DE L'IDÉE

Lancer une campagne de sensibilisation sur les réseaux sociaux en collaboration avec des influenceurs de divers milieux pour promouvoir les activités du CIVA auprès des jeunes et de leurs parents.

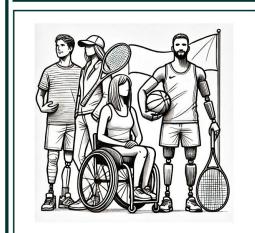
LE PROBLÈME QUE l'IDÉE DOIT RÉSOUDRE / VALEUR

Répondre au manque de visibilité et d'attractivité des programmes du CIVA en exploitant l'influence des réseaux sociaux pour toucher rapidement une audience clé.

Idées proposées pour Marie



Découvres le champion en toi!



DESCRIPTION DE L'IDÉE

Coalition d'ambassadeurs CIVA qui aurait pour rôle de promouvoir l'organisme, mais aussi de montrer aux parents et jeunes ce qu'on peut accomplir grâce à CIVA.

LE PROBLÈME QUE l'IDÉE DOIT RÉSOUDRE / VALEUR

Parent très protecteur qui ne croit pas que les services de CIVA ont vraiment de la valeur pour leur enfants. / Enfant, manquant de confiance et qui ne se voit pas faire partie des activités offertes.

ESPACE CIVA - "Tout au même endroit!"



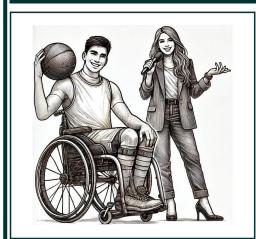
DESCRIPTION DE L'IDÉE

Un lieu multidisciplinaire coordonné par CIVA offrant plusieurs services et activités. Un lieu pour regrouper différents experts et spécialistes sous un même toit. De cette manière, le parent ne verrait plus de différences entre le CIVA et les spécialistes de la santé

LE PROBLÈME QUE l'IDÉE DOIT RÉSOUDRE / VALEUR

Parent qui a du mal à voir les bienfaits et l'impact de CIVA. Ils ne le mettent pas sur le même piedestale que les autres services comme le physio ou l'egro.

Mettre en lumière la voix des usagers et usagères.



DESCRIPTION DE L'IDÉE

Recruter des jeunes, parents, proches-aidants, et accompagnateurs ayant participé aux programmes du CIVA afin d'agir en tant que porte-paroles et consultants pour de futurs projets. Ils pourraient être publiés et présenté durant le parcours d'inscription/découverte des parents

LE PROBLÈME QUE l'IDÉE DOIT RÉSOUDRE / VALEUR

Parent qui a du mal à voir les bienfaits et l'impact de CIVA. Ils ont un manque de confiance en l'organisme.

CIVA ça va - Groupe d'entraide et de soutien pour parents



DESCRIPTION DE L'IDÉE

Communauté pour le soutien et l'accompagnement des parents réticents. Elle pourrait être sur une plateforme de discussion comme Slack et modérée par CIVA. Les parents pourraient échanger leurs expériences en toute confiance.

LE PROBLÈME QUE l'IDÉE DOIT RÉSOUDRE / VALEUR

Parent qui a du mal à voir les bienfaits et l'impact de CIVA. Ils ont un manque de confiance en l'organisme.

Idées proposées pour Jean



CIVA 360 - Ca roule mieux ensemble



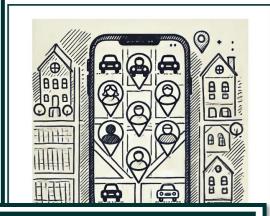
DESCRIPTION DE L'IDÉE

Amélioration du site web pour le transformer en "one-stop shop" de la logistique. En un clic, le parent pourrait inscrire son enfant et choisir le moyen de transport qui est le plus adapté à ses besoins (covoiturage, navette CIVA, etc.)

LE PROBLÈME QUE l'IDÉE DOIT RÉSOUDRE / VALEUR

Parent hésitant à inscrire son enfant, car les activités de CIVA sont trop loin de chez

CIVA BIEN? - Accessibilité par le web



DESCRIPTION DE L'IDÉE

Un répertoire géolocalisé permettant aux parents habitants dans le même quartier d'organiser euxmêmes le transport et la logistique en offrant un moyen de communication efficace aux parents.

LE PROBLÈME QUE l'IDÉE DOIT RÉSOUDRE / VALEUR

Parent débordé qui aimerait diminuer la charge mentale liée au transport de ses enfants.

CIVA-Y-VA



DESCRIPTION DE L'IDÉE

Mise en place d'un système de covoiturage entre les parents qui serait géré par un.e responsable de la coordination. Ce système pourrait montrer les options de covoiturage à l'aide d'un calendrier interactif et d'une base de données des parents.

LE PROBLÈME QUE l'IDÉE DOIT RÉSOUDRE / VALEUR

Parent débordé qui aimerait diminuer la charge mentale liée au transport de ses enfants.





Phase de prototypage et test



Activités de la phase de prototypage et test

Objectif principal: Développer et tester des prototypes plus définis des idées les plus prometteuses sorties de la phase d'idéation.

Étapes clés et activités:

1. Scénarisation des prototypes

But: raconter l'opérationnalisation de nos idées pour permettre une meilleure compréhension

Outil utilisé: Scénarios d'utilisation.

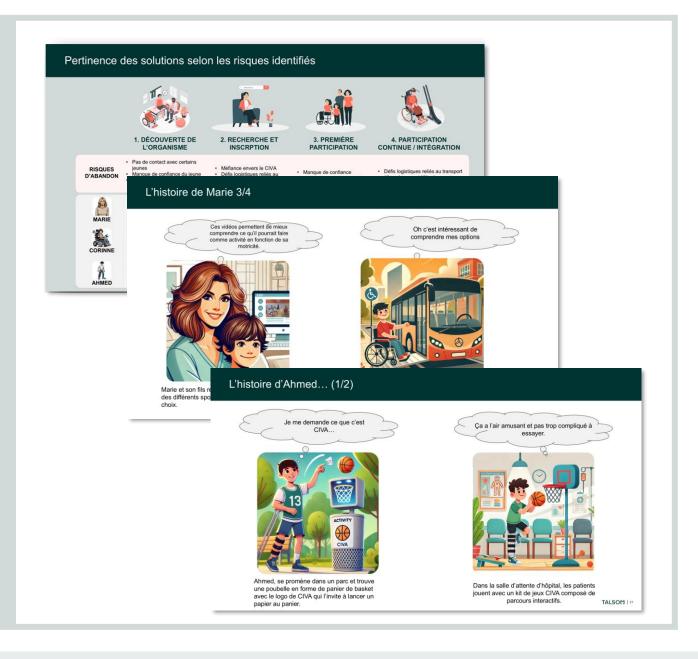
2. Entrevues de test

But: tester rapidement la désirabilité et l'utilité des concepts proposés.

Outil utilisé: Grille de test

Résultats obtenus:

- Personnes rencontrées en entretien de test:
 - 10 jeunes rencontrés
 - 6 parents
 - 1 intervenante



VR CIVA Connect Immersion ludique et connectée



Points positifs

- La grande majorité des jeunes, parents et intervenants rencontrés affirment aimer le concept de cette idée.
- > Ça aura pour avantage de permettre aux jeunes de passer par-dessus leur gêne.
- Permet aux jeunes de se familiariser avec les activités de manière ludique, particulièrement pour des compétitions, ce qui rassure certains jeunes avant une première participation.
- > L'aspect jeu vidéo attire un public jeune, avec un potentiel d'inscription par la suite.

X Points négatifs

- Le manque de réalisme pour certains sports (ex. : poids des objets pour la boccia) pourrait limiter l'expérience.
- L'accès aux casques VR représente un obstacle pour certaines familles, en particulier si elles doivent aller les chercher.
- > Créer des liens à distance reste un défi pour les jeunes ayant des problèmes d'intégration sociale, ce qui pourrait nuire à l'objectif de connexion.
- Il risque d'être difficile de trouver des jeunes à utiliser ces casques, s'ils ne connaissent même pas le CIVA.

★ À changer / suggestions

- > Offrir des casques aux membres existants pour inciter d'autres jeunes à participer.
- Rendre le jeu accessible sur téléphone intelligent pour les personnes n'ayant pas de casque de VR
- Intégrer le contexte complet de l'activité (gym, vestiaires, stratégies, etc.) pour préparer les jeunes à une expérience réelle.

Point de départ Le groupe de discussion pour les jeunes



Points positifs

- L'idée de rencontres animées par des ambassadeurs expérimentés est appréciée, car cela rassure les jeunes et les motive en partageant leurs craintes et expériences.
- Le format est inclusif, car tout le monde commence au même niveau, réduisant ainsi l'anxiété liée à la comparaison.
- La présence d'athlètes ou de personnes expérimentées ajoute de la crédibilité et de l'inspiration.

X Points négatifs

- Le principal défi reste la mobilisation des jeunes, nécessitant un effort marketing conséquent.
- Certains doutent de l'applicabilité du concept en raison du nombre limité de participants potentiels.

♦ À changer / suggestions

- L'initiative doit impérativement avoir lieu pendant une période libre pour éviter des conflits d'horaire qui pourraient réduire la participation.
- Intégrer des démonstrations ou des sessions de pratique après la rencontre pour maximiser l'impact et l'intérêt des jeunes.
- Structurer les rencontres avec des thèmes clairs comme l'exploration des sports ou des témoignages d'athlètes.
- Associer discussions et sessions de jeu pour transformer l'intérêt théorique en engagement concret.
- > Jumeler des anciens à de nouveaux membres pourrait faciliter l'adhésion à ses groupes de discussion.

Le CIVA dans ton quotidien



Points positifs

- L'idée est perçue comme simple à réaliser avec un bon retour sur investissement, ciblant efficacement la clientèle.
- Le concept permet aux jeunes de voir CIVA dans des lieux qu'ils fréquentent déjà, augmentant la reconnaissance.
- Les centres de réadaptation et les salles d'attente sont identifiés comme des lieux stratégiques où les jeunes se retrouvent souvent.

X Points négatifs

- > Selon certains parents, les parcs réguliers ne semblent pas attirer la cible principale, car peu de jeunes s'y retrouvent.
- Certaines restrictions existent pour la publicité dans les salles privées ou les écoles, ce qui pourrait limiter la portée.
- Certains estiment que ces initiatives ne remplacent pas une expérience en personne.

♦ À changer / suggestions

- Ajouter des éléments incitatifs comme des codes QR, des dépliants publicitaires ou des liens directs vers les informations sur les activités parasportives.
- Prioriser les centres commerciaux, files d'attente dans les cinémas et parcs adaptés pour maximiser l'impact.
- Intégrer des publicités sur des plateformes comme YouTube pour toucher un public plus large. Faire la promotion de ce genre de contenu à un public plus large, l'important est que tout le monde connaisse le CIVA, pas seulement les jeunes en situation d'handicap.

CIVA sous influence



Points positifs

- La campagne sur les réseaux sociaux est perçue comme un excellent moyen d'atteindre une audience jeune, qui est souvent sur Instagram et TikTok.
- Les réseaux sociaux permettent de toucher plus de personnes rapidement, même si certains jeunes ne se sentent pas concernés au départ.
- L'idée fonctionne particulièrement bien si les ambassadeurs sont déjà connus dans le milieu du parasport.

X Points négatifs

- Actuellement, les publicités du CIVA semblent cibler ceux qui suivent déjà l'organisation, limitant l'impact sur une nouvelle audience.
- > Les jeunes en situation de handicap ne suivent pas forcément d'influenceurs dans ce domaine. Le contenu pourrait ne pas toucher directement la cible visée.

♦ À changer / suggestions

- Montrer non seulement les sports adaptés, mais aussi les locaux, les entraîneurs et les parcours des jeunes pour rassurer les futurs participants.
- Collaborer avec des athlètes paralympiques et des figures inspirantes comme Cindy Ouellet ou Woody Belfort pour garantir l'authenticité et l'impact.

CIVA, ça va ? Groupe de soutien pour les parents



Points positifs

- L'idée de créer un groupe de soutien pour favoriser l'échange et apaiser les craintes des parents est perçue positivement, surtout pour ceux qui ont du mal à naviguer dans les défis quotidiens.
- Encourager les parents à assister à une première rencontre est perçu comme un bon moyen de les intégrer dans le groupe.

X Points négatifs

- > Pour certains parents, intégrer ce type de communauté demande trop d'efforts et peut apparaître comme un obstacle supplémentaire.
- > Certains parents préfèrent accéder directement aux informations via un site clair et concis, sans passer par un groupe de soutien.
- > De plus en plus de personnes n'aiment pas échanger au téléphone ou en personne, préférant des solutions numériques comme des chatbots ou des messages texte.

♦ À changer / suggestions

- Proposer des options numériques comme des chatbots ou des outils de messagerie pour répondre aux préférences des parents réticents aux échanges traditionnels.
- Offrir un parcours personnalisé selon les besoins des parents (curieux, craintifs, etc.) pour rendre l'expérience plus engageante et accessible.
- > Sonder les parents sur les groupes de soutien utilisés afin de tenir un répertoire et identifier où faire la promotion des services et le recrutement de joueurs potentiels.

La voix des usagers au cœur du parcours client



✓ Points positifs

- L'idée est particulièrement appréciée, car elle permet de répondre à un besoin d'information sur la logistique et l'organisation demandée aux parents.
- > Selon plusieurs parents, elle permettrait de rassurer les futurs membres et leurs parents en leur présentant des expériences similaires aux leurs.

X Points négatifs

> NA

♦ À changer / suggestions

- Ajouter des vidéos réalisées par des professionnels de la santé pour légitimer le soutien et les activités du CIVA sont vues comme un ajout utile et crédible.
- Il faudrait aussi s'assurer que les vidéos soient mises à jour régulièrement afin de garder un réalisme et mettre de l'avant les membres et parents actuels.

Pertinence des solutions selon les risques identifiés







2. RECHERCHE ET INSCRIPTION



3. PREMIÈRE PARTICIPATION



4. PARTICIPATION CONTINUE / INTÉGRATION

RISQUES D'ABANDON Pas de contact avec certains jeunes Manque de confiance du jeune Manque d'intérêt de la part des parents Méfiance envers le CIVA Défis logistiques reliés au transport / l'emplacement / l'équipement Manque de confiance Mauvaise première expérience Défis logistiques reliés au transport / l'emplacement / l'équipement







Voix des usagers

CIVA Ça va? : Groupe de soutien

Point de départ: Groupe de discussion

VR CIVA Connect

CIVA dans ton quotidien

CIVA sous influence





Phase de réalisation



Activités de la phase de réalisation

Objectif principal: Suggérer des stratégies de mise en œuvre pour les solutions identifiées.

Étapes clés et activités:

1. Recommandations sur la mise en œuvre des idées restantes

But: Proposer des suggestions pour bien opérationnaliser les solutions proposées

2. Suggestions de redesign du site web

But: Suggérer une nouvelle expérience utilisateur du site web pour accompagner le parcours amélioré

Outil utilisé: Maquettes UX

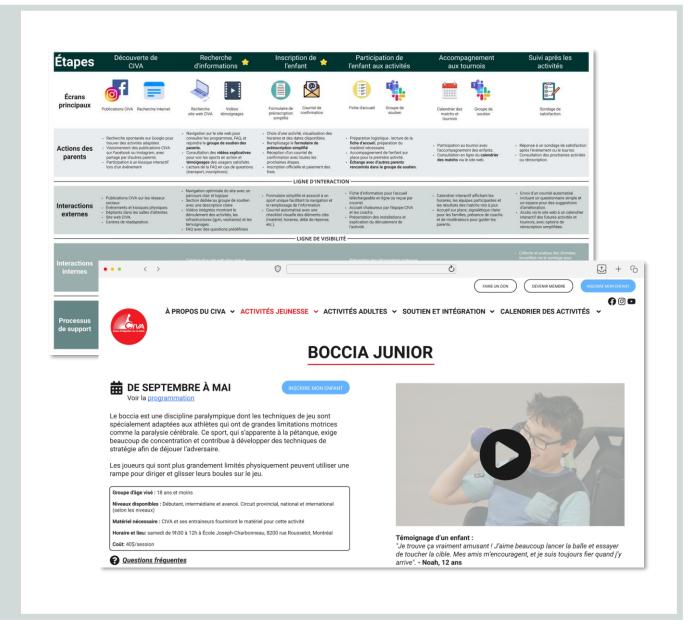
3. Revue du parcours utilisateur actuel

But: Proposer une nouvelle version du parcours utilisateur des parents pour y inclure les solutions trouvées

Outil utilisé: service blueprint

Résultats obtenus:

- Nouvelle version du parcours utilisateur
- Suggestions d'interface pour la revue du site web du CIVA







Distribution et accessibilité des casques VR

Objectif de l'idée : Permettre aux jeunes manquant de confiance de vivre l'expérience CIVA dans le confort de leur maison.

Recommandations:

1. Louer ou prêter les casques VR aux membres actifs du CIVA

- Mettre en place un système de prêt pour les membres existant via réservation en ligne.. Cela permet d'inciter d'autres jeunes à essayer et d'éviter l'obstacle des coûts ou déplacements.
- Offrir une option de livraison locale en partenariat avec des écoles ou centres communautaires.

2. Créer des pôles d'accès VR

- Installer des casques VR dans des centres communautaires, écoles spécialisées ou lors d'événements pour offrir une expérience sur place.
- Assurer la présence d'un animateur pour accompagner les jeunes dans la prise en main de l'outil.

3. Sensibilisation et promotion

- Communiquer activement sur cette initiative via le site web, des événements et des infolettres.
- Proposer des démonstrations VR lors de journées portes ouvertes.

Pourquoi c'est pertinent : Ces actions augmentent l'accessibilité des casques VR tout en optimisant l'utilisation des ressources disponibles. Elles renforcent aussi l'engagement des jeunes et des familles envers CIVA.





Organisation d'un groupe de discussion pour les jeunes

Objectif de l'idée: Créer un espace sécurisé et inclusif où les jeunes peuvent exprimer leurs craintes, échanger avec des ambassadeurs expérimentés, et se préparer à s'engager dans des activités sportives.

Recommandations:

1. Planification et logistique

- Organiser les sessions pendant des périodes libres pour éviter des conflits d'horaire avec les activités scolaires ou familiales.
- Proposer des sessions dans des lieux accessibles (écoles, centres de réadaptation, etc.) ou via des plateformes en ligne pour les jeunes éloignés.

2. Intégration d'éléments interactifs

- Ajouter des codes QR redirigeant vers le site ou les réseaux sociaux du CIVA.
- Fournir des dépliants avec des informations claires sur les activités parasportives.

3. Promotion en ligne complémentaire

- Diffuser des publicités vidéo sur des plateformes comme YouTube pour toucher un public plus large.
- > Jumeler d'anciens membres à de nouveaux participants pour encourager l'adhésion.

Pourquoi c'est pertinent : Ces actions répondent aux défis de mobilisation et d'intérêt des jeunes tout en garantissant une expérience engageante et enrichissante pour tous les participants.





Campagnes en mode « guérilla marketing »

Objectif de l'idée: Augmenter la visibilité des activités du CIVA en utilisant des supports interactifs et ludiques dans des lieux fréquentés par les jeunes et leurs familles.

Recommandations:

1. Ciblage stratégique des lieux

- Prioriser les centres de réadaptation, salles d'attente médicales, bibliothèques publiques, centres commerciaux et cinémas pour maximiser l'exposition.
- Éviter les parcs réguliers si la fréquentation des jeunes y est faible.

2. Contenu structuré

- > Structurer les rencontres avec des thèmes précis (ex. témoignages d'athlètes inspirants)
- Associer les discussions à des démonstrations pratiques ou jeux pour ancrer les apprentissages.

3. Création de partenariats locaux

- Collaborer avec des communautaires ou partenaires municipaux pour intégrer les supports interactifs directement dans leurs locaux.
- Installer des présentoirs ou panneaux dans ces lieux pour maximiser la visibilité du CIVA.

Pourquoi c'est pertinent : Ces actions renforcent la reconnaissance du CIVA dans des lieux clés et touchent une audience plus large tout en optimisant les ressources disponibles.



Promotion du CIVA à travers les influenceurs et les réseaux sociaux

Objectif de l'idée: Utiliser les réseaux sociaux et des influenceurs crédibles pour promouvoir les activités du CIVA auprès d'un public jeune et élargir sa portée.

Recommandations:

1. Sélection stratégique d'influenceurs

- Collaborer avec des athlètes paralympiques connus comme Cindy Ouellet ou Woody Belfort pour garantir l'authenticité.
- Identifier des micro-influenceurs locaux qui parlent à la communauté cible pour un impact plus ciblé.

2. Diversification du contenu

- Montrer non seulement les sports adaptés, mais aussi les locaux, les entraîneurs et les témoignages des participants pour renforcer la confiance.
- Inclure des formats engageants comme des stories, reels ou TikToks montrant un « jour dans la vie » d'un participant CIVA.

3. Promotion ciblée

- Utiliser des campagnes payantes sur TikTok et Instagram pour atteindre les jeunes qui ne suivent pas encore CIVA.
- Intégrer des hashtags stratégiques (#ParasportQC, #InclusionActive) pour maximiser la visibilité organique.

Pourquoi c'est pertinent : Ces actions permettent d'étendre la portée du CIVA auprès d'un public jeune tout en maintenant une image authentique et inspirante, essentielle pour toucher la cible visée efficacement.



La voix des usagers:

Analyse du parcours client et constats clés

- L'analyse des principes de UX et UI révèle que le concept des trois clics maximum nécessaire pour avoir l'information désirée est actuellement bien respecté.
- Cependant, la navigation générale présente des défis.
 - Bien qu'il soit acceptable d'avoir plusieurs chemins menant à la même information (comme la programmation), on retrouve actuellement certaines boucles qui génèrent de la frustration chez l'utilisateur par manque de clarté (confirmé lors des entretiens).
 - Cela indique soit une mauvaise conception des parcours clients ou un problème dans l'architecture de l'information.
 - Par exemple, pour s'inscrire, l'utilisateur doit passer par l'un des onglets services ou programmation sans option de destination directe.
 - Aussi, il n'existe qu'un seul formulaire de préinscription, sans distinction si c'est pour une activité jeunesse et adulte, ce qui force l'utilisateur à passer à travers la liste complète d'activités.
 - Finalement, on parle de **préinscription** et **non d'inscription**, ce qui peut engendrer de la **confusion**. Bien que le formulaire mentionne que le parent sera contacté par un membre du CIVA pour mener à l'inscription officielle, il **manque de détails sur les prochaines étapes** et sur le délai avant cet appel.
- Pour les novices, il n'est pas intuitif de découvrir les activités en raison du manque de précision sur le matériel obligatoire ou prêté ni d'explication détaillée des sports et de leurs règles.
- > Enfin, la description du volet jeunesse n'est pas très claire ni rassurante pour les parents.



Amélioration de l'expérience sur le site web

Objectif de l'idée : Rendre le site web plus intuitif et informatif pour faciliter la navigation des parents.

Recommandations:

1. Créer une architecture claire

- Prioriser une navigation simple avec des rubriques distinctes comme «Activités jeunesse», «Groupe de soutien», et une FAQ bien visible.
- > Utiliser un menu déroulant pour permettre un accès rapide à chaque section.
- > Simplifier le formulaire de préinscription pour éviter la navigation inutile et la confusion.

2. Inclure des vidéos courtes et engageantes

- Montrer des témoignages d'usagers (parents et jeunes) et des aperçus visuels des installations sportives.
- N'oubliez pas de renouveler les vidéos tous les 6 à 12 mois pour rester pertinent et éviter la lassitude.

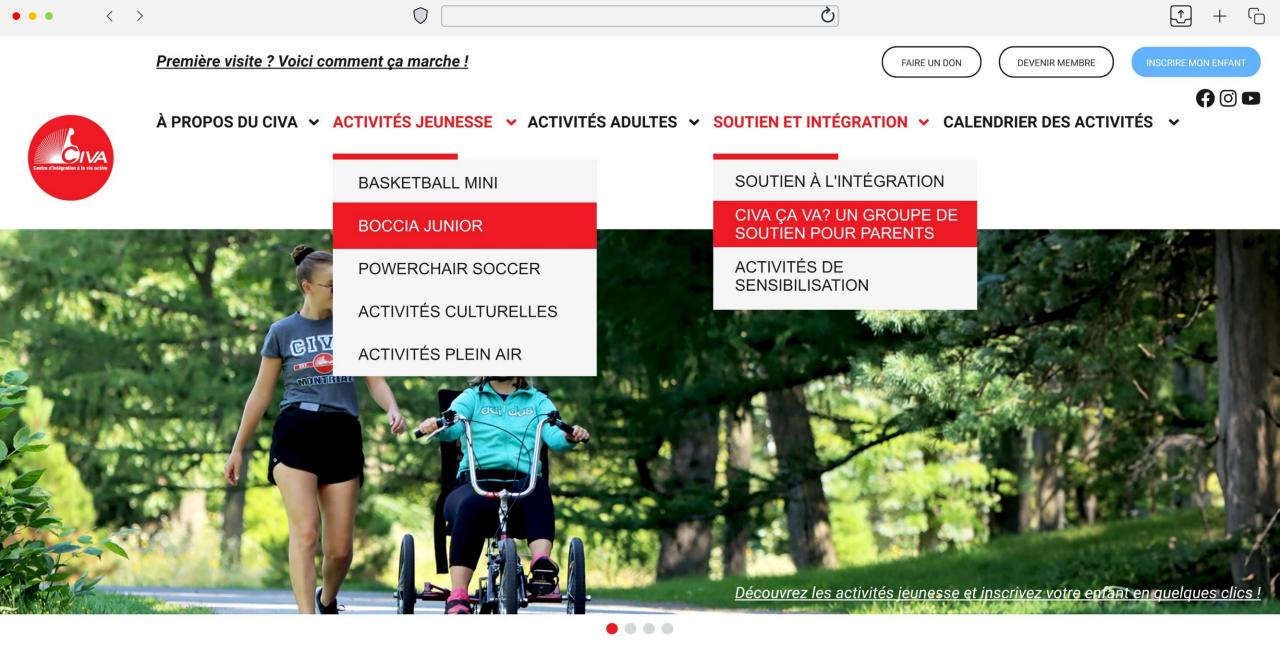
3. Ajouter un chatbot ou une FAQ interactive

- Un chatbot simple peut être configuré pour répondre aux questions fréquentes sur l'inscription, le transport ou les tournois.
- > Utiliser des outils gratuits ou peu coûteux comme **Tidio** ou **Freshchat** adaptés aux OBNL.

Pourquoi c'est pertinent : Ces éléments permettent de réduire la charge administrative en répondant aux questions des parents de manière automatisée et d'offrir une expérience plus professionnelle malgré des ressources limitées.

Les maquettes aux pages suivantes sont des suggestions d'amélioration à apporter au site web actuel





Au service des personnes en situation de handicap physique

0

DEVENIR MEMBRE









À PROPOS DU CIVA V ACTIVITÉS JEUNESSE V ACTIVITÉS ADULTES V SOUTIEN ET INTÉGRATION V CALENDRIER DES ACTIVITÉS V

BOCCIA JUNIOR



INSCRIRE MON ENFANT

Voir la programmation

Le boccia est une discipline paralympique dont les techniques de jeu sont spécialement adaptées aux athlètes qui ont de grandes limitations motrices comme la paralysie cérébrale. Ce sport, qui s'apparente à la pétanque, exige beaucoup de concentration et contribue à développer des techniques de stratégie afin de déjouer l'adversaire.

Les joueurs qui sont plus grandement limités physiquement peuvent utiliser une rampe pour diriger et glisser leurs boules sur le jeu.

Groupe d'âge visé: 18 ans et moins

Niveaux disponibles: Débutant, intermédiaire et avancé. Circuit provincial, national et international (selon les niveaux)

Matériel nécessaire : CIVA et ses entraineurs fourniront le matériel pour cette activité

Horaire et lieu: samedi de 9h30 à 12h à École Joseph-Charbonneau, 8200 rue Rousselot, Montréal

Coût: 40\$/session





Témoignage d'un enfant :

"Je trouve ça vraiment amusant! J'aime beaucoup lancer la balle et essayer de toucher la cible. Mes amis m'encouragent, et je suis toujours fier quand j'y arrive". - Noah, 12 ans





Dránom*



Inscrivez-vous ou inscrivez votre enfant aux activités du CIVA pour l'année 2025. Remplissez le formulaire de préinscription suivant, et un membre de notre équipe vous contactera sous 48 heures pour finaliser l'inscription et le paiement.

- Bonus pour les nouveaux parents : C'est votre première fois au CIVA? Consultez notre guide pratique ici!
- Lien cliquable : Découvrir comment ça fonctionne

BOCCIA JUNIOR

J'inscris mon enfant

Je m'inscris moi-même

Dates: du 11 janvier au 24 mai 2025 • Horaire: samedi de 9h30 à 12h • Lieu: École Joseph-Charbonneau, 8200 rue Rousselot, Montréal · Coût : 40\$/session

Nom*

Informations de l'enfant

renom	Nom
Âge de l'enfant*	Genre de l'enfant*
•	•
Type de handicap / pathologie (soyez le plus précis possible)*	Type de besoin spécifique (si applicable)
	•
Coordonnées du parent/tuteur	
Prénom*	Nom*
Courriel *	Téléphone*
	l'aimerais inscrire ma famille au service de covoiturage



Création et gestion du groupe de soutien

Objectif de l'idée : Lancer un groupe de soutien pour parents afin de créer un espace de partage et de connexion.

Recommandations:

1. Choisir un format hybride

- Proposer des rencontres en ligne via des outils gratuits comme Zoom, Slack ou Google Meet pour les parents éloignés ou occupés.
- > Compléter avec des rencontres en présentiel, idéalement couplées aux activités sportives des enfants (ex. : durant l'attente).

2. Encadrer les rencontres

- Identifier des parents-ambassadeurs ou anciens participants pour animer les discussions et renforcer la crédibilité.
- > Fournir un guide structuré aux modérateurs avec des thèmes préétablis (gestion du stress, ressources disponibles, témoignages).

3. Créer une communauté numérique

Lancer un groupe privé sur Facebook ou WhatsApp pour maintenir les discussions entre les rencontres et partager des ressources utiles (liens, articles, vidéos).

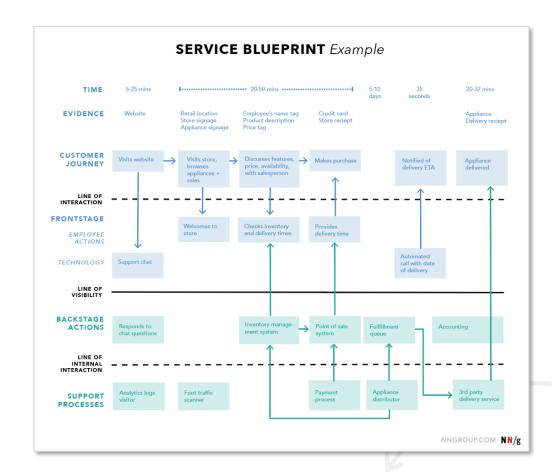
Pourquoi c'est pertinent : Cette approche crée un sentiment d'appartenance, fidélise les parents, et utilise des ressources peu coûteuses.



Qu'est-ce qu'un service blueprint?

Le Service Blueprint est un outil qui permet de visualiser, organiser et planifier l'expérience d'un utilisateur (ici, les parents) en détaillant les actions qu'il pose, les interactions visibles (front-stage), les processus internes (back-stage), les outils de support et les éléments concrets qu'il voit (écrans principaux).

Pour l'expérience cible des parents avec CIVA, le blueprint couvre l'ensemble du parcours des parents : de la découverte initiale des activités à la participation aux événements (incluant le groupe de soutien et les tournois). Il met en lumière les moments de vérité (), c'est-à-dire les moments critiques où les interactions avec CIVA influencent fortement leur perception, satisfaction et engagement.







Publications CIVA Recherche Internet



Recherche site web CIVA



Vidéos témoignages



simplifié

Formulaire de Courriel de préinscription confirmation



Fiche d'accueil



Groupe de soutien



Calendrier des matchs et tournois



Groupe de soutien



Sondage de satisfaction

Actions des parents

- Recherche spontanée sur Google pour trouver des activités adaptées
- Visionnement des publications CIVA sur Facebook ou Instagram, avec partage par d'autres parents.
- Participation à un kiosque interactif lors d'un événement
- Navigation sur le site web pour consulter les programmes, FAQ, et rejoindre le groupe de soutien des parents.
- Consultation des vidéos explicatives pour voir les sports en action et témoignages des usagers satisfaits.
- Lecture de la FAQ en cas de questions (transport, inscriptions).
- Choix d'une activité, visualisation des horaires et des dates disponibles.
- Remplissage le formulaire de préinscription simplifié
- Réception d'un courriel de confirmation avec toutes les prochaines étapes.
- Inscription officielle et paiement des frais.
- Préparation logistique : lecture de la fiche d'accueil, préparation du matériel nécessaire.
- Accompagnement de l'enfant sur place pour la première activité.
- Échange avec d'autres parents rencontrés dans le groupe de soutien.
- Participation au tournoi avec l'accompagnement des enfants.
- Consultation en ligne du calendrier des matchs via le site web.
- Réponse à un sondage de satisfaction après l'événement ou le tournoi.
- Consultation des prochaines activités ou réinscription.

LIGNE D'INTERACTION -

Interactions externes

- Publications CIVA sur les réseaux sociaux
- Événements et kiosques physiques.
- Dépliants dans les salles d'attentes
- · Site web CIVA.
- · Centres de réadaptation.

- Navigation optimisée du site avec un parcours clair et logique
- Section dédiée au groupe de soutien avec une description claire
- Vidéos intégrées montrant le déroulement des activités, les infrastructures (gym, vestiaires) et les témoignages.
- · FAQ avec des questions prédéfinies
- Formulaire simplifié et associé à un sport unique facilitant la navigation et le remplissage de l'information
- Courriel automatisé avec une checklist visuelle des éléments clés (matériel, horaires, délai de réponse, etc.).
- Fiche d'information pour l'accueil téléchargeable en ligne ou reçue par courriel.
- Accueil chaleureux par l'équipe CIVA et les coachs.
- Présentation des installations et explication du déroulement de l'activité.
- Calendrier interactif affichant les horaires, les équipes participantes et les résultats des matchs mis à jour.
- Accueil sur place, signalétique claire pour les familles, présence de coachs et de modérateurs pour guider les parents.
- Envoi d'un courriel automatisé incluant un questionnaire simple et un espace pour des suggestions d'amélioration.
- Accès via le site web à un calendrier interactif des futures activités et tournois, avec options de réinscription simplifiées.

· LIGNE DE VISIBILITÉ -

Interactions internes

- Gestion des publications, mise à jou le site, et préparation des kiosques.
- Création d'un site web plus clair et organisé par activités et thématiques
- Production de vidéos (témoignage coachs) renouvelées régulièremen
- Automatisation de l'envoi de courrie et confirmation des inscriptions
- Préparation des informations pratiques
- Coachs formés pour accompagner les nouvelles familles et assurer une transition en douceur.
- Coordination et mise à jour du calendrier des matchs et tournois
- Collecte et analyse des données recueillies via le sondage pour améliorer les prochains tournois ou groupes de soutien.
- Mise à jour du calendrier d'activités e fonction des feedbacks et des inscriptions déjà enregistrées.

- LIGNE D'INTERACTION INTERNE

Processus de support

- Planification marketing, création de contenu (blogs, vidéos), gestion des annonces Google Ads et réseaux sociaux.
- Création d'une FAQ complète répondant aux besoins les plus fréquents.
- Modération des inscriptions pour le groupe.
- Assistance téléphonique et automatisation des rappels.
- Formation des coachs pour le premier contact, organisation du matériel nécessaire sur place.
- Gestion du calendrier en direct avec un tableau numérique.
- Automatisation de l'envoi des sondages, synthèse des feedbacks pour l'équipe CIVA.
 Automatisation des rappels et
- Automatisation des rappels et notifications pour les prochaines inscriptions.





Conclusion



Conclusion et prochaines étapes

Priorisation des initiatives:

01

À la suite des recommandations et aux retours obtenus, nous conseillons au CIVA d'identifier les actions à mettre en œuvre immédiatement et celles à planifier à moyen/long terme.

- Vous pouvez utiliser une matrice de priorisation basée sur l'impact, les ressources nécessaires et la faisabilité.
- Pour chaque action priorisée, développez un plan d'action détaillé avec des échéances et des indicateurs de réussites.

Recherche de financement et partenariats:



Nous vous conseillons de continuer à identifier des opportunités de subventions locales et nationales adaptées aux projets du CIVA.

- Approchez des entreprises privées et fondations locales pour des collaborations stratégiques.
- Créez davantage de partenariats avec des écoles, centres communautaires, et acteurs technologiques pour maximiser les ressources.

03

Mise en œuvre pilote:

Toujours dans l'esprit du Design Thinking, nous vous invitons à tester rapidement les solutions les plus prometteuses dans un environnement contrôlé avant de faire le déploiement complet.



Suivi et évaluation:

Il vous faudra aussi mesurer l'impact de ces initiatives afin d'en assurer leur pertinence et ajuster si nécessaire.

À valider: Talsom pourrait prévoir des bilans réguliers en 2025 pour vous aider à analyser les résultats par rapport aux objectifs fixés.



CRÉER L'IMPACT

80 rue Queen, suite 502 Montréal, Québec H3C 2N5

+1 514 303 0272 info@talsom.com





