

RS5208 « FACILITER UNE DEMARCHE DE DESIGN THINKING » REFERENTIELS DE COMPETENCES ET D'EVALUATION CERTIFICATEUR

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A1. Exposer auprès du groupe projet la démarche Design Thinking, les étapes et les différents outils, les bons comportements dans le but de trouver une solution innovante à une problématique à l'aide de l'outil « double diamant »</p>	<p>C 1.1 Situer le Design Thinking dans son contexte socio-historique et économique pour s'en approprier le raisonnement et le retransmettre en situation de travail</p> <p>C 1.2 Schématiser la démarche du double diamant, afin de matérialiser la progression du groupe dans son projet</p> <p>C 1.3 Illustrer l'esprit du Design Thinking afin de favoriser une approche plus collaborative et plus propice à l'ouverture et à l'écoute des participants</p> <p>C 1.4 Inciter le groupe pour l'autoriser à expérimenter, tester et oser afin de déboucher sur des solutions innovantes</p>	<p>Mémoire de 10 pages environ présentant le projet expérimenté dans le cadre réel.</p> <p>Soutenance devant un jury : Évaluation de la capacité du stagiaire à faciliter la démarche Design Thinking en entreprise, sur le thème de son choix. 2 mois après la dernière unité suivie, soutenance de 30 minutes devant un jury se composant de 3 personnes (1 professionnel de la démarche du Design Thinking extérieur à l'organisme de formation, 1 professionnel d'un service RH ou R&D ou Innovation ou marketing d'une entreprise extérieure, 1 personne interne à l'organisme de formation). La présentation porte sur le sujet expérimenté dans le cadre d'un projet réel. La soutenance est suivie de 20 minutes de questions du jury et d'échanges.</p>	<p><u>Le mémoire de 10 pages doit comporter :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Les éléments du contexte et les objectifs du projet en Design Thinking - La présentation du déroulement de la mission et des stratégies et outils utilisés pour mener à bien la mission à chaque étape de la démarche <p><u>Lors de la soutenance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse et bilan de la démarche mise en œuvre (prise de recul, ce qui a fonctionné, pas fonctionné, les points à améliorer...) - Qualité de l'expression orale et maîtrise du vocabulaire professionnel - La démarche est exposée de manière claire et exacte (ordre des étapes) ainsi que la posture à adopter à chaque étape

<p>A2. Accompagner le groupe projet dans la recherche de l'information afin d'observer des utilisateurs en présentant des outils et les modalités d'approche</p>	<p>C 2.1 Définir un lieu adapté à une collecte utilisateurs reproductible, afin de recueillir des données directes</p> <p>C 2.2 Observer les comportements des usagers sans intervenir, afin de recueillir des données brutes qualitatives, avec des supports variés comme la prise de notes, les photos, les vidéos, etc.</p> <p>C 2.3 Interviewer les utilisateurs observés pour récolter leurs points-de-vue</p> <p>C 2.4 Compiler des données indirectes comme les métadonnées ou les statistiques, pour une exploitation collective ultérieure</p>		<p><u>Lors de la soutenance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse et bilan de l'étape de la démarche mise en œuvre (prise de recul, ce qui a fonctionné, pas fonctionné, les points à améliorer...) - Qualité de l'expression orale et maîtrise du vocabulaire professionnel - Présentation des mises en situation des méthodes et techniques sur le terrain - Qualité et quantité des informations recueillies sur le terrain - Qualité et quantité des informations recueillies via la veille documentaire
<p>A3. Coordonner le groupe projet dans l'objectif d'analyser les données recueillies afin d'extraire des informations fonctionnelles et émotionnelles à l'aide des outils comme la carte d'empathie et le parcours utilisateurs</p>	<p>C 3.1 Analyser de façon critique, en collectif les résultats de la recherche d'informations et des enquêtes in situ sur les usagers</p> <p>C 3.2 Étudier la littérature spécialisée (scientifique ou sociologique), pour émettre des hypothèses sur une problématique usager</p> <p>C 3.3 Identifier les solutions déjà existantes, afin d'analyser leurs résultantes positives et négatives auprès de l'utilisateur</p>		<p><u>Lors de la soutenance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse et bilan de l'étape de la démarche mise en œuvre (prise de recul, ce qui a fonctionné, pas fonctionné, les points à améliorer...) - Qualité de l'expression orale et maîtrise du vocabulaire professionnel - Présentation de l'analyse critique croisée des données (terrain et veille) - Description détaillée du parcours utilisateur reprenant les différentes étapes - Qualification précise et argumentée des émotions sur le parcours - Les hypothèses émises sont argumentées et documentées
			<p><u>Lors de la soutenance :</u></p>

<p>A4. Animer le groupe dans le but d'échanger activement sur la problématique grâce à des techniques de facilitation graphique</p>	<p>C 4.1 Construire une bibliothèque de vocabulaire visuel</p> <p>C 4.2 Utiliser des visuels pour favoriser les échanges au sein des équipes et s'accorder sur une vision commune</p> <p>C 4.3 Illustrer les émotions ressenties par l'usager, afin de visualiser ses points de désagrément et de satisfaction</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Analyse et bilan de l'étape de la démarche mise en œuvre (prise de recul, ce qui a fonctionné, pas fonctionné, les points à améliorer...) - Qualité de l'expression orale et maîtrise du vocabulaire professionnel - Présentation orale accompagnée de visuel en facilitation graphique avec au minimum le vocabulaire de base (lignes, points, cadres, personnages)
<p>A5. Représenter visuellement les idées issues d'un exercice de réflexion collective afin d'assister le groupe dans l'identification d'une problématique unique grâce aux techniques de facilitation graphique</p>	<p>C 5.1 Savoir identifier le vocabulaire visuel de base nécessaire à la transcription de la problématique</p> <p>C 5.2 Rendre lisible un raisonnement complexe en agençant les informations au travers de formes graphiques simples et compréhensibles par tous</p> <p>C 5.3 Utiliser des visuels pour favoriser les échanges au sein des équipes et s'accorder sur une vision commune</p>		<p><u>Lors de la soutenance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse et bilan de l'étape de la démarche mise en œuvre (prise de recul, ce qui a fonctionné, pas fonctionné, les points à améliorer...) - Qualité de l'expression orale et maîtrise du vocabulaire professionnel - Qualité et intelligibilité des productions en facilitation graphique - Présentation orale accompagnée d'au moins une affiche en utilisant l'espace de manière à faciliter la lecture et le message à communiquer
<p>A6. Favoriser la créativité du groupe pour faire émerger des solutions par la mise en place d'outils et de méthodes dédiées</p>	<p>C 6. 1 Favoriser la créativité des équipes projets au travers de temps d'animation spécifiques.</p>		<p><u>Lors de la soutenance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse et bilan de l'étape de la démarche mise en œuvre (prise de recul, ce qui a fonctionné, pas fonctionné, les points à améliorer...)

	<p>C 6.2 Utiliser et exploiter des outils d'agitation des idées en format intelligence collective, afin de différencier et d'améliorer les perspectives proposées par l'équipe</p> <p>C 6.3 Créer de la cohésion de groupe autour d'un concept innovant</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Qualité de l'expression orale et maîtrise du vocabulaire professionnel - Exposé présentant des travaux menés en groupe et les techniques d'animation utilisées (au moins 3)
<p>A7. Sélectionner-de manière collective une ou plusieurs idées qui répondent au mieux aux besoins utilisateurs grâce à des outils d'évaluation</p>	<p>C 7.1 Sélectionner, organiser et hiérarchiser les idées avec le groupe pour imaginer de nouvelles opportunités de services</p> <p>C 7.2 Animer les échanges du groupe autour d'idées réalisables et novatrices, pour les capitaliser et les approfondir</p> <p>C 7.3 Amener le groupe à faire consensus et à sélectionner l'idée adaptée, en vue d'améliorer le service pour l'usager</p>		<p><u>Lors de la soutenance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse et bilan de l'étape de la démarche mise en œuvre (prise de recul, ce qui a fonctionné, pas fonctionné, les points à améliorer...) - Qualité de l'expression orale et maîtrise du vocabulaire professionnel - La présentation orale expose le processus de sélection de la ou des idées par le groupe
<p>A8. Assister le groupe dans le choix de techniques de prototypage basse résolution de l'idée afin de la réaliser</p>	<p>C 8.1 Sélectionner les éléments clé du concept pour analyser le scénario utilisateur,</p> <p>C 8.2 Déployer une stratégie, afin de modéliser la vision du concept</p>		<p><u>Lors de la soutenance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse et bilan de l'étape de la démarche mise en œuvre (prise de recul, ce qui a fonctionné, pas fonctionné, les points à améliorer...) - Qualité de l'expression orale et maîtrise du vocabulaire professionnel

	C 8.3 Expérimenter des techniques et des matériaux variés, appropriés et convaincants pour réaliser le prototype		<ul style="list-style-type: none"> - Mise en évidence du séquençement du scénario utilisateur de façon concrète et chronologique - Les choix de techniques de prototypage sont argumentés - Qualité technique et visuelle de la réalisation du prototype
A9. Accompagner le groupe à construire une démonstration de son concept à l'aide d'outils de visualisation afin de tester et d'évaluer sa pertinence auprès de décideurs et/ou d'usagers.	<p>C 9.1 Mettre en forme le séquençement du scénario utilisateur par le prototypage</p> <p>C 9.2 Bâtir l'argumentaire et tester la proposition de valeurs auprès des décideurs et/ou des usagers</p> <p>C 9.3 Analyser le résultat des tests utilisateurs et savoir itérer</p>		<p><u>Lors de la soutenance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse et bilan de l'étape de la démarche mise en œuvre (prise de recul, ce qui a fonctionné, pas fonctionné, les points à améliorer...) - Qualité de l'expression orale et maîtrise du vocabulaire professionnel - Présentation du scénario réalisé en argumentant et en démontrant sa cohérence - Présentation des différents supports - Qualité de la mise en scène de la présentation (dialogues, plans, cadrage, etc.) - Mise en avant des interactions utilisateurs
A10. Déployer la démarche Design Thinking au travers de l'équipe projet constituée afin d'en favoriser la cohérence, le choix des outils et ainsi développer l'innovation au sein de la structure	<p>C 10.1 Développer une posture d'animateur, afin de maximiser la dynamique d'un groupe et de faciliter le travail d'équipe</p> <p>C 10.2 Gérer la créativité d'un groupe, de manière structurée et méthodique, pour encourager l'utilisation du Design Thinking à chaque phase du projet</p>		<p><u>Lors de la soutenance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en perspective de la démarche Design Thinking dans sa pratique professionnelle - Analyse et bilan de la démarche mise en œuvre (prise de recul, ce qui a fonctionné, pas fonctionné, les points à améliorer...) - Qualité de l'expression orale et maîtrise du vocabulaire professionnel

	<p>C 10.3 Accompagner un groupe sur les étapes clés du projet et sur les choix d'outils, pour favoriser la mise en œuvre de l'innovation</p> <p>C 10.4 Transmettre l'esprit et le mode de raisonnement de la démarche Design Thinking, afin que le groupe de travail puisse en démontrer la plus-value aux décideurs et/ou aux usagers</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Mise en scène de différentes techniques de prototypage lors de la présentation - Argumentation et présentation d'exemples et de documentation de chaque étape du projet (extrait des documents produits par l'équipe animée en utilisant les outils Design Thinking : personas, parcours utilisateurs, carte d'empathie...) - Identifier dans sa pratique les postures clés à la facilitation : bienveillance et suspension des jugements, l'art de poser des questions, l'écoute active, la discipline et la gestion du temps
--	--	--	--