

Expertez •

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES ET D'ÉVALUATION



Référentiel de compétences et d'évaluation ●

Experteez

Pour la certification : Innover grâce au design thinking avec le format design sprint

Le Design Sprint s'appuie sur les atouts du Design Thinking mais en accélérant le temps de résolution pour gagner en réactivité et mieux répondre aux exigences de rapidité dans le rythme d'innovation.

Le Design Thinking (et donc le Design Sprint) est une des méthodologies le plus souvent associée à l'innovation dans un contexte de transformation digitale. Parce qu'elle repose sur les fondamentaux associés à la démarche d'innovation digitale (centré utilisateur, collaboratif, itératif) elle est mobilisée par la plupart des acteurs emblématiques de l'économie numérique. La méthode Design Sprint porte sur des compétences transversales qui peuvent être mises en œuvre pour tout type de projets et dans tout type d'organisation.

Le terme "Sprint Master" désigne selon la terminologie Google la personne en charge de préparer et animer un atelier Design Sprint.

La certification "Innover avec le Design Thinking grâce au format Design Sprint" atteste par conséquent la capacité de la personne certifiée à assumer le rôle de "Sprint Master" pour le compte d'une organisation et/ou équipe désirant mener un atelier Design Sprint.

La certification s'adresse à toutes les personnes amenées à innover en équipe dans le cadre de leur fonction, qu'il s'agisse d'imaginer et/ou concrétiser un nouveau produit/service, proposer une nouvelle expérience aux utilisateurs, ou plus généralement apporter quelque chose de nouveau dans la chaîne de création de valeur de l'entreprise. Elle s'adresse donc plus particulièrement aux fonctions chargées de conduire et/ou accompagner des projets d'innovation (exemple : chef de projet, responsable marketing, consultant, etc.)

La certification atteste de leur capacité à mettre en œuvre pour cela la méthodologie "Design Thinking", et plus spécifiquement le format "Design Sprint", pour aider une équipe à imaginer de nouvelles solutions à une problématique, les prototyper et les tester rapidement auprès des utilisateurs concernés.

Expérience en management et/ou animation d'une équipe projet requise.

Pas de prérequis en termes de diplôme, et pas de limite de secteur d'activité

Innover grâce au design thinking avec le format design sprint

REFERENTIEL D'ACTIVITES	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A1 Initialisation d'une démarche de Design Thinking au format Design Sprint	C1.1 Définir la problématique générale visée par la démarche de Design Thinking, en s'appuyant sur l'analyse de la demande émise en interne ou externe et sur celle des données éclairant la cible clients/utilisateurs, afin de préciser le périmètre du projet, les objectifs poursuivis et le système de contraintes à prendre en compte.	Type d'évaluation : Mise en situation Contexte : Le candidat est placé en situation professionnelle fictive. Il doit réaliser, en mettant en œuvre la méthode de Design Thinking dans un format Design sprint, un prototype répondant à une problématique imposée.	→ Le candidat questionne le donneur d'ordre afin de construire avec lui le périmètre dans lequel l'équipe va pouvoir agir et ainsi enrichir la connaissance et la compréhension de l'équipe, en synthétisant les réponses en 3 fiches : la cible, les échecs et les succès
	C1.2 Sélectionner les profils des participants internes/externes à impliquer dans la démarche de Design Thinking, en évaluant les compétences à mobiliser au regard de la problématique identifiée et en s'assurant de leur suffisance et de leur complémentarité, afin de constituer une équipe-projet correctement dimensionnée.	Production : outils méthodologiques mobilisés, storyboard, user stories, prototype, guide d'entretien de test, plan d'action	→ Le candidat identifie et liste les compétences nécessaires pour résoudre cette problématique et de là, proposer des profils de participants qui constitueront l'équipe pluridisciplinaire.

REFERENTIEL D'ACTIVITES	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A2 Identification et description des principaux problèmes/défis à résoudre du point de vue des utilisateurs	C2 Identifier et décrire les principaux problèmes à résoudre du point de vue des utilisateurs (problématiser), en s'appuyant sur une démarche de questionnement des hypothèses initiales et l'analyse des parcours utilisateurs, afin de formuler de manière collective les objectifs spécifiques à atteindre à l'issue du Design Sprint, dans le respect du temps alloué.	(suite) Format : Le candidat présente le prototype face au jury, en s'appuyant sur les différents livrables attendus ; les échanges avec le jury permettent de vérifier sa maîtrise et son utilisation de la méthode Design sprint. La présentation orale est de 40 minutes (20 min. de présentation / 20 min. de questions-réponses avec le jury)	<ul style="list-style-type: none"> → Le candidat favorise la remise en question des idées préconçues et vérifie la compréhension commune du vocabulaire et de l'historique des projets, tout en instaurant une relation de bienveillance au sein de l'équipe → Il identifie les principaux profils utilisateur et leurs caractéristiques, et crée ainsi un ou plusieurs parcours utilisateurs qui révéleront les enjeux de chaque point d'interaction. → Il guide l'équipe vers une réflexion transversale de la problématique générale, en s'appuyant sur l'outil "Comment pourrions-nous ?", pour permettre à l'équipe de se concentrer sur les utilisateurs-cibles et d'adopter une posture orientée vers la solution.
A3 Animation d'une démarche d'idéation et de co-construction	C3 Faire émerger de nouvelles pistes de solutions aux problèmes et enjeux identifiés, dans le respect du temps alloué, en s'inspirant d'exemples issus d'autres secteurs et en favorisant l'intelligence collective par le partage et la discussion, afin d'esquisser la(les) solutions à explorer et à concrétiser lors des étapes suivantes.		<ul style="list-style-type: none"> → Le candidat orchestre la mise en commun au sein de l'équipe d'innovations existantes, partagées par des dessins simples, pour lister les raisons du succès. → Il articule une argumentation constructive et le questionnement lors des mises en commun et organise les sélections grâce aux votes → Il choisit la méthode/l'outil de créativité qui permet aux participants d'esquisser leur(s) solution(s)

REFERENTIEL D'ACTIVITES	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A4 Facilitation du choix de la solution à prototyper	C4.1 Évaluer collectivement les pistes de solutions esquissées, en favorisant la critique constructive et la co-construction entre participants, afin de choisir celle qui apporte la meilleure réponse à la problématique et enjeux définis.		→ Le candidat orchestre les critiques constructives en s'appuyant sur une carte thermique qu'il réalise
	C4.2 Décrire précisément les contours et les impacts de la solution choisie sur l'expérience des utilisateurs, en formalisant un "storyboard" qui détaille chaque étape du nouveau parcours (scénariser), dans le respect du temps alloué, afin de préparer les étapes suivantes de prototypage et tests de la solution.		→ Il met en œuvre des outils d'aide à la prise de décision pour accélérer le processus de décision et favoriser le consensus
A5 Prototypage de la solution choisie	C5 Concrétiser la solution choisie sous forme de prototype, en définissant le périmètre "minimal" à représenter et en s'appuyant sur les outils/supports adaptés au type de solution, dans le respect du temps alloué, afin de pouvoir la tester simplement auprès des utilisateurs.		→ Le candidat concrétise le parcours futur de l'utilisateur-cible grâce à la réalisation d'un storyboard d'une quinzaine d'étapes
			→ Le candidat rédige les User Stories, selon le modèle suivant qui privilégie une vision utilisateur : rôle <En tant que>, besoin <Je Veux> et valeur métier <Afin de>.
			→ Il répertorie les principaux outils de prototypage du marché, et recommande les outils pertinents selon les caractéristiques de la solution à prototyper
			→ Il contrôle que le prototype réalisé permet de valider les principales hypothèses de la solution conçue par l'équipe

REFERENTIEL D'ACTIVITES	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A6 Evaluation de la solution auprès des utilisateurs et conclusion	C6.1 Mener des tests du prototype auprès d'un échantillon d'utilisateurs dans le cadre d'entretiens individuels semi directifs, en s'appuyant sur un guide d'entretien rédigé collectivement en amont des tests, afin d'évaluer la pertinence et l'impact de la solution choisie.		<ul style="list-style-type: none"> → Le candidat contrôle que le guide d'entretien permet de tester efficacement la solution auprès des utilisateurs et de collecter un maximum d'éléments de ressentis et de compréhension → Il organise et modère des entretiens avec les utilisateurs
	C6.2 Récapituler les enseignements du Design Sprint, en synthétisant les choix effectués et les résultats des tests utilisateurs, afin de proposer un plan d'action permettant de déployer la solution choisie et/ou progresser dans la réponse à la problématique définie.		<ul style="list-style-type: none"> → Le candidat contrôle que les retours utilisateurs sont pris en compte pour améliorer la solution prototypée en les intégrant visuellement dans le storyboard ou le prototype selon le cas. → Il rédige un plan d'action synthétique avec a minima : action / objectif / date d'échéance / par qui