

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, modifier/améliorer les méthodes de travail au sein d'une structure professionnelle, 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

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>C1 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 les contraintes à prendre en compte.</p>	<p>Type d'évaluation : Mise en situation</p> <p>Contexte : Le candidat est placé en situation professionnelle fictive. Il doit, à partir d'un prototype qu'il a réalisé répondant à une problématique imposée, démontrer la mise en œuvre de la méthode de Design Thinking dans un format Design sprint.</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Le candidat questionne le donneur d'ordre et ses parties prenantes, à l'aide de questions ouvertes, pour collecter l'ensemble des données (culture, organisation, situations de handicap, engagements, statistiques, succès, échecs, contraintes, clients...) définissant le périmètre → Les données collectées sont répertoriées dans des fiches synthétiques : cible, échecs/succès, points de vigilance, compétences nécessaires → Le candidat se met à la place de chacun des interlocuteurs pour clarifier et développer les sujets en repérant les biais cognitifs → Ses capacités d'écoute lui permettent de formuler une problématique générale qui peut être résolue avec la méthode Design Sprint
<p>C2 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.</p>		<ul style="list-style-type: none"> → Le candidat vérifie, à l'aide de questions ouvertes, les domaines de compétence, motivation et objectifs individuels des participants potentiels → Il propose une sélection de participants pour constituer l'équipe projet regroupant les profils et compétences nécessaires pour répondre à la problématique visée. → Le candidat détermine les experts qui vont apporter un discours éclairant à l'équipe projet, afin de compléter la liste des compétences nécessaires → Il identifie et contacte 5 utilisateurs finaux qui testent la solution choisie → Lorsque le candidat a connaissance de situations de handicap, il se met en relation avec toutes personnes pouvant l'aider à adapter ses contenus, posture, rythme, à accueillir des moyens de compensation spécifiques et à sensibiliser les parties prenantes.

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>C3 Guider l'équipe projet dans l'analyse des parcours utilisateurs, en s'appuyant sur une démarche de questionnement des hypothèses initiales, afin d'en comprendre les problèmes, les axes d'amélioration et de formuler de manière collective les objectifs spécifiques à atteindre à l'issue du Design Sprint.</p>	<p>(suite)</p> <p>Production minimum : Synthèse du périmètre défini, présentation des profils des participants, parcours utilisateurs, outils méthodologiques mobilisés, storyboard, prototype, guide d'entretien de test, plan d'action</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Les principaux profils utilisateurs et leurs caractéristiques sont définis afin de guider les participants dans la création de parcours utilisateurs qui révèlent les enjeux de chaque point d'interaction → Le candidat mène l'équipe vers une réflexion transversale de la problématique générale, en s'appuyant sur l'outil "Comment pourrions-nous ?", pour permettre aux participants de se concentrer sur les utilisateurs-cibles dans le périmètre prédéfini et d'adopter une posture orientée vers l'identification d'une solution. → La capacité d'empathie mobilisée par le candidat lui permet de clarifier ou développer les raisonnements de chacun, tout en étant capable de détecter, à des fins de correction, les principaux biais cognitifs des participants. → Des règles strictes et une répartition du temps de parole sont imposées afin d'instaurer un cadre bienveillant pour libérer les tensions, tout en limitant les débats et digressions → Les capacités de mémoire du candidat sont mobilisées afin d'assurer la prise en compte par l'équipe projet de tous les éléments abordés dans les différents échanges pour garantir que toutes les idées puissent émerger → Il guide les participants dans l'identification, la reformulation et le choix d'une problématique commune.
<p>C4 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) solution(s) à explorer.</p>	<p>Format : Le candidat présente la méthodologie qui lui a permis de réaliser le prototype choisi face au jury, en s'appuyant sur les différentes productions attendues.</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Le candidat fait émerger des idées nouvelles chez les participants en se basant sur des fonctionnalités ou outils qu'ils ont vus ailleurs. → Il guide les participants dans la conception individuelle d'une ou plusieurs pistes de solution répondant à la problématique en la schématisant → Un cadre stricte est fixé grâce à une gestion du temps précise et des consignes claires (durée, temps de parole, nombre d'idées) pour garantir l'atteinte des objectifs dans le temps imparti → Une dynamique favorable à l'intelligence collective est créée grâce à un changement de rythme, de posture des participants, de supports et de pauses régulières. → Il engage les participants en les rassurant et/ou en utilisant différents outils qui permettront de retirer toute sensation de stress, manque de confiance... pour permettre aux meilleures idées d'émerger

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
C5 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 aux enjeux définis.	(suite) Les échanges avec le jury permettent de vérifier sa maîtrise et son utilisation de la méthode Design sprint.	<ul style="list-style-type: none"> → Le candidat orchestre la mise en commun des idées, selon un cadre et une durée précise, en demandant aux participants de présenter leur(s) solution(s) et de se questionner entre eux → Il organise les critiques constructives en s'appuyant sur une carte thermique qu'il réalise → Des outils d'aide à la prise de décision sont mobilisés, comme par exemple le vote, pour faciliter et accélérer le processus de décision → Le candidat guide les participants dans l'argumentation de leurs décisions, tout en cadrant le temps et la répartition de la parole, pour conduire les participants à un consensus → En cas d'absence de consensus, il fait intervenir le décideur désigné au début de l'atelier.
C6 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 et immédiatement auprès des utilisateurs.	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 concrétise le parcours futur de l'utilisateur-cible grâce à la co-réalisation d'un storyboard d'une quinzaine d'étapes → Il guide les participants dans le choix des fonctionnalités importantes à tester auprès des utilisateurs en rédigeant 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 co-construit avec les participants le prototype après avoir sélectionné l'outil le mieux adapté à la solution choisie, dans le respect des valeurs et engagements de la structure autour de la transition écologique, responsabilité économique, accessibilité et inclusion. → Il contrôle que le prototype réalisé permette de valider les principales hypothèses de la solution conçue par l'équipe → Des capacités d'agilité et de flexibilité sont mobilisées afin de respecter le temps alloué comme par exemple diviser l'équipe en deux parties pour qu'elles travaillent en simultanée sur la conception du prototype et la préparation des tests utilisateurs.

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
C7 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 guide les participants dans la rédaction d'un guide d'entretien → Il 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 a identifié et contacté, avant ou au début de l'atelier, les utilisateurs à interroger → Il organise la logistique nécessaire au déroulement des tests en tenant compte des capacités physiques, mentales, cognitives et psychiques des parties prenantes → Il orchestre les entretiens en changeant régulièrement l'interviewer et en guidant les participants → Le candidat accompagne les participants chargés de répertorier les retours en leur fournissant une méthode d'organisation adaptée à leurs besoins et l'allure de l'entretien
C8 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 → Si les tests valident la solution choisie, il rédige un plan d'action synthétique avec a minima : action / objectif / date d'échéance / par qui → Si les tests ne sont pas favorables, il détermine à quelle étape de la méthode l'équipe projet doit revenir afin d'apporter la bonne solution (itération)