

## 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><b>A1.</b> 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><b>C 1.1</b> 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><b>C 1.2</b> Schématiser la démarche du double diamant, afin de matérialiser la progression du groupe dans son projet</p> <p><b>C 1.3</b> 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><b>C 1.4</b> 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 :<br/>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&amp;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"> <li>-Les éléments du contexte et les objectifs du projet en Design Thinking</li> <li>- 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</li> </ul> <p><u>Lors de la soutenance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse et bilan de la démarche mise en œuvre (prise de recul, ce qui a fonctionné, pas fonctionné, les points à améliorer...)</li> <li>- Qualité de l'expression orale et maîtrise du vocabulaire professionnel</li> <li>- La démarche est exposée de manière claire et exacte (ordre des étapes) ainsi que la posture à adopter à chaque étape</li> </ul> |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <p><b>A2.</b> 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><b>C 2.1</b> Définir un lieu adapté à une collecte utilisateurs reproductible, afin de recueillir des données directes</p> <p><b>C 2.2</b> 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><b>C 2.3</b> Interviewer les utilisateurs observés pour récolter leurs points-de-vue</p> <p><b>C 2.4</b> 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"> <li>- 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...)</li> <li>- Qualité de l'expression orale et maîtrise du vocabulaire professionnel</li> <li>- Présentation des mises en situation des méthodes et techniques sur le terrain</li> <li>- Qualité et quantité des informations recueillies sur le terrain</li> <li>- Qualité et quantité des informations recueillies via la veille documentaire</li> </ul>   |
| <p><b>A3.</b> 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><b>C 3.1</b> Analyser de façon critique, en collectif les résultats de la recherche d'informations et des enquêtes in situ sur les usagers</p> <p><b>C 3.2</b> Étudier la littérature spécialisée (scientifique ou sociologique), pour émettre des hypothèses sur une problématique usager</p> <p><b>C 3.3</b> 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"> <li>- 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...)</li> <li>- Qualité de l'expression orale et maîtrise du vocabulaire professionnel</li> <li>- Présentation de l'analyse critique croisée des données (terrain et veille)</li> <li>- Description détaillée du parcours utilisateur reprenant les différentes étapes</li> <li>- Qualification précise et argumentée des émotions sur le parcours</li> <li>- Les hypothèses émises sont argumentées et documentées</li> </ul> |
|   |   |  | <p><u>Lors de la soutenance :</u></p>  |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <p><b>A4.</b> Animer le groupe dans le but d'échanger activement sur la problématique grâce à des techniques de facilitation graphique</p>  | <p><b>C 4.1</b> Construire une bibliothèque de vocabulaire visuel</p> <p><b>C 4.2</b> Utiliser des visuels pour favoriser les échanges au sein des équipes et s'accorder sur une vision commune</p> <p><b>C 4.3</b> Illustrer les émotions ressenties par l'usager, afin de visualiser ses points de désagrément et de satisfaction</p>  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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...)</li> <li>- Qualité de l'expression orale et maîtrise du vocabulaire professionnel</li> <li>- Présentation orale accompagnée de visuel en facilitation graphique avec au minimum le vocabulaire de base (lignes, points, cadres, personnages)</li> </ul>   |
| <p><b>A5.</b> 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><b>C 5.1</b> Savoir identifier le vocabulaire visuel de base nécessaire à la transcription de la problématique</p> <p><b>C 5.2</b> Rendre lisible un raisonnement complexe en agençant les informations au travers de formes graphiques simples et compréhensibles par tous</p> <p><b>C 5.3</b> 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"> <li>- 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...)</li> <li>- Qualité de l'expression orale et maîtrise du vocabulaire professionnel</li> <li>- Qualité et intelligibilité des productions en facilitation graphique</li> <li>- Présentation orale accompagnée d'au moins une affiche en utilisant l'espace de manière à faciliter la lecture et le message à communiquer</li> </ul> |
| <p><b>A6.</b> Favoriser la créativité du groupe pour faire émerger des solutions par la mise en place d'outils et de méthodes dédiées</p>   | <p><b>C 6. 1</b> 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"> <li>- 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...)</li> </ul>  |

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

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

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <p><b>C 10.3</b> 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><b>C 10.4</b> 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"><li>- Mise en scène de différentes techniques de prototypage lors de la présentation</li><li>- 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...)</li><li>- 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</li></ul> |
|--|--|--|--|