

REFERENTIELS
RS5177 - CADRAGE ET FACILITATION DE L'INTELLIGENCE COLLECTIVE PAR LE DESIGN THINKING
REPERTOIRE SPECIFIQUE
MADAME AURELIE MARCHAL
(AM DESIGN THINKING)

REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances,</i> <i>y compris transversales</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>défini les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Cadrage d'un processus d'intelligence collective par le design thinking</p> <p>1C1. Identifier et analyser les facteurs clés de succès des processus d'intelligence collective par le design thinking et les pièges dans lesquels ne pas tomber pour alerter et conseiller, avec professionnalisme et responsabilité, son commanditaire.</p> <p>1C2. Préparer les conditions (organisationnelles, physiques, matérielles, temporelles, humaines) nécessaires à la mise en œuvre des activités inscrites dans un processus d'intelligence collective par le design thinking pour permettre sa réussite.</p> <p>1C3. Définir l'objectif de la démarche avec le commanditaire (y compris les éventuels objectifs cachés), les enjeux, les contraintes et le format des livrables attendus pour élaborer le processus adéquat.</p> <p>1C4. Identifier les différentes parties prenantes du processus d'intelligence collective en fonction du niveau d'ambition du</p>	<p>Évaluation des compétences spécifiques au cadrage, à la programmation et à la facilitation du groupe lors d'un processus d'intelligence collective par le design thinking</p> <p>Mode : Projet professionnel par la mise en œuvre d'un processus d'intelligence collective par le design thinking</p> <p>Modalité d'évaluation : Il est demandé aux candidats de remettre un rapport écrit présentant le détail de la mise en place réelle d'un processus d'intelligence collective</p>	<p>Cr1. Le candidat montre sa capacité à créer des conditions favorables à la réussite de la démarche d'intelligence collective en s'attachant avec exigence aux points suivants :</p> <p>Le candidat cadre lors d'une réunion en amont avec le commanditaire les objectifs, les attentes, les enjeux, le rôle du sponsor, les livrables, la logistique et le budget (note sur 5).</p> <p>Le candidat s'efforce de questionner le commanditaire pour identifier les éventuels objectifs cachés et le potentiel risque de se faire instrumentaliser (ex : le commanditaire veut mettre en place une démarche de design thinking mais sait déjà qu'il ne retiendra pas les préconisations) (note sur 5).</p> <p>Le candidat obtient du sponsor l'engagement de permettre l'expérimentation des solutions qui seront conçues, en le rassurant sur le risque encouru et en le mettant en garde sur les effets négatifs (pour ce projet et pour les projets ultérieurs) de ne pas tenir cet</p>

<p>commanditaire en termes d'objectif et de ses contraintes (collaborateurs « du terrain », experts, designer, anthropologue, développeur, etc.) pour les inscrire dans le processus.</p> <p>1C5. Communiquer auprès des différentes parties-prenantes les différents enjeux du dispositif d'intelligence collective mis en place pour mieux les impliquer et les engager.</p> <p>1C6. Organiser le groupe en tenant compte de sa composition, de sa taille et de ses complémentarités pour optimiser la valeur ajoutée des contributions.</p> <p>1C7. Élaborer un planning en tenant compte des différentes étapes à mettre en œuvre et des échéances à respecter pour déployer le processus d'intelligence collective par le design thinking.</p> <p>1C8. Élaborer la composition du groupe de participants au projet en utilisant des critères de sélection (profils, nombre, caractéristiques) pour que celui-ci soit représentatif du projet défini et permette d'atteindre les objectifs.</p> <p>1C9. Identifier et mobiliser les inputs documentaires et éventuels ressources extérieures pour enrichir les réflexions des participants.</p>	<p>par le design thinking et de le soutenir à l'oral.</p> <p>Le candidat découpe en 3 parties son rapport écrit</p> <ul style="list-style-type: none"> • cadrage • programmation • facilitation du groupe lors d'un processus d'intelligence collective par le design thinking <p>Ce rapport doit être remis 30 jours avant la soutenance devant le jury</p> <p>Ce candidat soutiendra également à l'oral le rapport remis et sera challengé par le jury</p> <p>La durée de la soutenance, questions compris est de 30 minutes : 20 minutes de présentation et 10 minutes de questions/réponses</p>	<p>engagement. Un contrat d'engagement est signé avec le sponsor (note sur 5).</p> <p>La candidat explicite pour chaque point les difficultés rencontrées et les solutions apportées et les enseignements tirés (note sur 5).</p> <p>La preuve (compte rendu de cette réunion) est apportée en annexe.</p> <p>Cr2. La préparation matérielle et logistique est réalisée en tenant compte des ressources mises à disposition :</p> <p>Une personne responsable du matériel a été identifiée et le matériel nécessaire pour l'ensemble des ateliers a été listé et apporté (note sur 5).</p> <p>Les salles sont réservées et adaptées : possibilité de bouger les tables et d'afficher des choses au mur (note sur 5).</p> <p>Le nombre des participants est de 12 personnes par facilitateur au maximum. Le nombre de personnes par groupe de travail est idéalement de 5 à 8 personnes. Si ce n'est pas le cas, des arguments sont apportés (note sur 5).</p> <p>Le choix des participants est argumenté et ils sont identifiés avec leur fonction précise (note sur 5).</p> <p>Les preuves (proposition commerciales, support de présentation, photos durant l'atelier, etc.) sont apportées en annexe.</p> <p>Cr3. La planification des étapes est correctement réalisée :</p>
---	--	--

		<p>Aucune des étapes n'est supprimée et l'ordre des étapes est respecté, à part pour les 2 dernières étapes (« présenter » et « lancer ») qui peuvent être alternées (note sur 5).</p> <p>Le temps consacré à chaque étape est équilibré (aucune étape n'est « sacrifiée » au détriment d'une autre) (note sur 5).</p> <p>Les objectifs de chaque séquence de travail sont clairement spécifiés en plus des objectifs généraux de la démarche (note sur 5).</p> <p>Des temps de co-conception des ateliers et des outils associés sont prévus entre le facilitateur et le designer. S'il n'y a pas de designer, cette décision est argumentée et le facilitateur explicite comment il s'y est pris pour concevoir avec un haut niveau d'exigence les ateliers et les outils associés. Il démontre qu'il a cherché à concevoir les meilleurs outils possibles et non pas à utiliser sans réflexion un outil clé en main. (note sur 5).</p> <p>La démarche alterne des phases de divergence (on part dans tous les sens) et de convergence (on se recentre sur un sujet). La candidat veille à ce que chaque journée se termine par une phase de convergence afin que les participants aient le sentiment d'avoir finalisé une étape et ne partent pas dans la confusion (note sur 5).</p> <p>Chaque journée se termine par une évaluation très rapide de la journée (note sur 5).</p> <p>Les preuves (proposition commerciales, support de présentation, photos durant l'atelier, etc.) sont apportées en annexe.</p>
--	--	--

		<p>Cr4. Les modalités de communication et de sélection des participants sont clairement déterminées.</p> <p>L'appel à candidature de personnes volontaires est privilégié. Un process de sélection des candidats est mis en place. Si l'appel à des personnes volontaires n'est pas possible, le choix des candidats est argumenté (note sur 5).</p> <p>La communication pour l'appel à candidature pour le projet comprend les objectifs du projet, une présentation de la démarche, le planning, les modalités de candidature (ex : lettre de motivation) et de sélection (ex : entretien de visu ou par visioconférence), les critères de sélection des candidats. L'appel à candidature est communiqué par le sponsor du projet (note sur 5).</p> <p>Les preuves (proposition commerciales, support de présentation, photos durant l'atelier, etc.) sont apportées en annexe.</p> <p>Cr5. L'ensemble des ressources (documentaires et intervenants) pouvant enrichir le processus sont identifiées.</p> <p>Les éventuels experts (hormis le facilitateur et les participants de l'entreprise mentionnés en 1 Cr5) prenant part au projet sont identifiés (ex : designer, anthropologue, spécialiste des espaces de travail développeur, etc) (note sur 5).</p> <p>Leur rôle est spécifié ainsi que les modalités d'intervention dans le projet (ex : le designer intervient pour la totalité du projet : il participe à la conception des ateliers, met en forme les résultats des réflexion durant</p>
--	--	---

		<p>l'atelier, travaille hors atelier pour imaginer des solutions allant plus loin et prototyper les solutions qui seront présentées lors de l'atelier suivant ; l'anthropologue participe lors de la phase d'exploration pour observer les usages des parties prenantes et découvrir des éléments non exprimés ; etc.) (note sur 5).</p> <p>Les ressources documentaires sont identifiées (ex : dernière étude de l'IME sur l'approche neurocognitive et comportementale au service de l'innovation managériale) (note sur 5).</p>
<p>Programmation du processus d'intelligence collective par le design thinking</p> <p>2C1. Identifier et utiliser les outils pédagogiques (des jeux, vidéos, tests, expérimentations, etc.) pour sensibiliser les participants à l'état d'esprit spécifique du design thinking (questionnement avec empathie et humilité, recherche de solutions avec confiance, test et amélioration avec humilité, préparation du périmètre d'expérimentation avec réalisme).</p> <p>2C2. Utiliser les techniques d'observation ethnographique pour constater les différents modes comportementaux en présence et identifier les besoins, attentes et enjeux non exprimés.</p> <p>2C3. Utiliser les techniques de questionnement empathique et de reformulation pour comprendre les comportements et les besoins des individus.</p>		<p>2Cr1. L'état d'esprit du design thinking est acquis et le candidat le transmet de manière expérientielle aux participants lors du processus d'intelligence collective par le design thinking</p> <p>Tout au long du processus, le candidat a fait expérimenter les bascules d'état d'esprit aux participants par des techniques et jeux de prise de conscience sur les points clés suivants afin de les amener à appréhender l'état d'esprit nécessaire à un travail de qualité.</p> <p>Passer de</p> <ul style="list-style-type: none"> • « être sûr de soi » à « admettre avec humilité que finalement on ne sait pas » (exemple : test de la danseuse, ex du champs du paysan) • « se ruer sur la première idée qui nous vient pour résoudre un problème » à « prendre le

<p>2C4. Utiliser des techniques de reformulation de la problématique posée pour la clarifier et la préciser au regard du contexte et des objectifs visés.</p> <p>2C5. Mettre en place les conditions, outils et techniques favorables à la créativité des participants pour leur permettre d'y accéder de manière optimale.</p> <p>2C6. Utiliser différents outils de prototypage pour amener les participants à co-construire et visualiser de manière accélérée et efficace les différentes représentations de la piste de solution retenue.</p> <p>2C7. Finaliser et mettre en scène le prototype du point de vue de son utilisateur de telle sorte que son utilisation soit intuitive et n'ait pas besoin d'être expliquée.</p> <p>2C8. Tester le prototype auprès de potentiels utilisateurs pour l'améliorer.</p> <p>2C.9. Préparer le périmètre d'expérimentation le plus petit possible pour limiter le budget les résistances et en faciliter l'appropriation.</p> <p>2C.10. Présenter en argumentant (« pitcher ») la solution au client pour le convaincre en 5 minutes maximum de sa valeur ajoutée de la solution et de la nécessité de l'expérimenter sur le périmètre identifié.</p>		<p>temps et la peine de questionner le problème » (exemple : exercice pratique de résolution de problème)</p> <ul style="list-style-type: none"> • « du jugement ou de la projection » à « l'empathie » (exemple : questionner avec empathie une personne qui défend un point de fond socialement inacceptable, histoire « un voyage au Laos », introspection et partage en binôme, questionner avec empathie une personne qui défend un point de fond socialement inacceptable) • « du raisonnement inductif et déductif » au « raisonnement abductif » (exemple : exercice de la pelouse mouillée) • « je ne suis pas créatif » à « on est tous créatifs, le tout est d'accéder à son imaginaire » (exercices pratiques) • « la pensée se situe dans le cerveau » à « on pense beaucoup mieux avec les mains, en manipulant des objets, et en bougeant » (exercices pratiques) • « on discute tous ensemble et on va trouver une solution » à « la mise en forme, la visualisation de nos idées permet de faciliter et d'accélérer les échanges et les décisions » (exemple : fable de l'éléphante et exercice pratique) • « ce n'est pas possible parce que... » à « l'intégration des contraintes au moment opportun » (exercice pratique : intégration des contraintes à différents moments et comparaison des résultats)
---	--	---

		<p>Les exercices de bascules effectués sont présentés dans le rapport. Le candidat demande aux participants lors de l'évaluation finale les changements d'état d'esprit dont ils ont pris conscience durant le processus d'intelligence collective par le design thinking (note sur 5).</p> <p>Les preuves (support de présentation, photos durant l'atelier, verbatim de participants, etc.) sont apportées en annexe.</p> <p>2Cr2. Les outils de détection des besoins issus de l'anthropologie sont acquis :</p> <p>Le facilitateur a utilisé lors de son expérimentation au moins 2 outils en plus de l'interview pour détecter les besoins des parties prenantes concernées : observation, parcours utilisateur, 5 why, introspection, jeu de rôle. Une synthèse visuelle des besoins identifiée est réalisée (note sur 5).</p> <p>Les preuves (questionnaires, support de présentation, photos durant l'atelier, etc.) sont apportées en annexe.</p> <p>2Cr3. L'analyse de la problématique est pertinente et tient compte des informations données dans le cas traité :</p> <p>Les éléments recueillis lors de la phase précédente sont regroupés par affinités. Des titres explicites et représentatifs des contenus sont donnés : un titre par contenu. Il n'existe aucun groupement « fourre-tout » (note sur 5).</p> <p>Les preuves (support de présentation, photos durant l'atelier, etc.) sont apportées en annexe.</p>
--	--	---

		<p>2Cr4. Le candidat montre sa capacité à identifier les risques et les situations difficiles et à les traiter :</p> <p>Toutes les situations difficiles sont présentées et analysées avec ses causes et les solutions trouvées (ex : difficulté pour le groupe de se mettre d'accord sur les groupements ; cause identifié par le facilitateur : la formulation des données n'était pas assez explicite et précise, créant des interprétations différentes ; le facilitateur a fait reformuler les données de manière plus explicite et précise et les participants ont réussi à se mettre d'accord sur le regroupement par affinités) (note sur 5).</p> <p>Les preuves (support de présentation, photos durant l'atelier, etc.) sont apportées en annexe.</p> <p>2Cr5. La reformulation de la problématique est correctement réalisée :</p> <p>La problématique a été reformulée en intégrant la synthèse visuelle des besoins identifiée. Le passage entre cette synthèse et la formulation de la problématique apparait clairement ou est explicité clairement : une personne extérieure au projet comprend facilement le lien entre les deux (note sur 5).</p> <p>Les preuves (support de présentation, photos durant l'atelier, etc.) sont apportées en annexe.</p> <p>2Cr6. Les outils permettant la créativité sont acquis et le candidat montre sa capacité à les générer :</p> <p>Le candidat présente au moins 2 techniques de créativité, les raisons de son choix, la manière dont il les a utilisées et les résultats obtenus (note sur 5).</p>
--	--	--

		<p>Les preuves (support de présentation, photos durant l'atelier, etc.) sont apportées en annexe.</p> <p>2Cr7. Les méthodes et outils de prototypage sont acquis et transmis aux participants :</p> <p>Le candidat présente au moins 2 techniques de prototypage, les raisons de son choix, la manière dont il a amené les participants à les utiliser et les résultats obtenus (note sur 5).</p> <p>Les preuves (support de présentation, photos durant l'atelier, etc.) sont apportées en annexe.</p> <p>2Cr8. La méthode d'obtention de feedback lors du test du prototype est acquise et transmise aux participants :</p> <p>Le candidat présente la manière dont il a amené les participants à obtenir du feedback, les résultats obtenus et son appréciation des résultats obtenus (note sur 5).</p> <p>Les preuves (support de présentation, photos durant l'atelier, etc.) sont apportées en annexe.</p> <p>2Cr9. La méthode de présentation argumentée (« pitch ») est acquise et transmise aux participants :</p> <p>Le candidat présente la manière dont il a amené les participants à « pitcher » leur concept et son appréciation des « pitches » réalisés (note sur 5).</p> <p>Les preuves (support de présentation, photos durant l'atelier, etc.) sont apportées en annexe.</p>
<p>Facilitation du groupe lors d'un processus d'intelligence collective par le design thinking</p>		<p>3Cr1. Le candidat montre sa capacité à animer un groupe en lui permettant à chacun de s'exprimer</p>

<p>3C1. Cadrer et guider le groupe avec bienveillance et exigence afin d'amener chacun des participants à donner le meilleur de lui-même et à collaborer de manière constructive avec les autres participants.</p> <p>3C2. Communiquer avec l'ensemble des participants en utilisant une posture de facilitateur d'intelligence collective en s'assurant de l'inclusion de chaque personne pour leur permettre de s'exprimer en toute liberté.</p> <p>3C3. Accompagner les individus dans leurs travaux de résolution en les faisant aller au-delà des solutions purement techniques pour les faire intégrer celles relevant de la relation humaine.</p> <p>3C4. Utiliser des techniques rédactionnelles et de représentations graphiques et en 3D pour permettre une communication écrite et visuelle efficace, inspirante et au service du projet.</p> <p>3C5. Donner des feed-backs constructifs au groupe pour lui permettre de se situer par rapport aux objectifs visés et de les atteindre.</p> <p>3C6. Animer les processus de prise de décisions pour permettre au groupe d'agir avec consentement, efficacité et pérennité.</p> <p>3C7. Utiliser des techniques de gestion de temps afin que le groupe avance ensemble, de manière synchronisée, tout au long de la démarche et que les objectifs de chaque séquence soient atteints.</p>		<p>librement, tout en gardant un cadre dans la conduite des actions :</p> <p>Le candidat demande aux participants de l'évaluer sur ces 2 dimensions (libération de la parole et cadrage de la démarche) sur une échelle de 1 à 10 (note sur 5).</p> <p>La preuve de cette évaluation (photo des évaluations) est apportée en annexe.</p> <p>3Cr2. Le candidat adopte tout au long du processus une posture bienveillante et fait preuve d'empathie :</p> <p>Le candidat demande aux participants de l'évaluer sur ces 2 dimensions (libération de la parole et cadrage de la démarche) sur une échelle de 1 à 10 (note sur 5).</p> <p>La preuve de cette évaluation (photo des évaluations) est apportée en annexe.</p> <p>3Cr3. Le candidat crée le climat de bienveillance et de travail collaboratif par un ice breaker :</p> <p>Le candidat présente la manière dont il a créé le climat de bienveillance et de travail collaboratif ainsi que l'auto-évaluation du résultat obtenu au regard de ses attentes (note sur 5).</p> <p>La preuve de cette évaluation est apportée en annexe.</p> <p>3Cr4. Le candidat présente les règles de l'atelier, les rôles du facilitateur et les rôles de l'éventuel designer :</p> <p>Le candidat présente la manière dont il a présenté les règles de l'atelier et les différents rôles (note sur 5).</p> <p>La preuve de cette évaluation est apportée en annexe.</p>
---	--	--

3C8. Gérer les caractères compliqués pour ne pas les laisser mettre en péril le travail d'intelligence collective.

3Cr5. Toutes les instructions données par le candidat sont extrêmement claires et concises :

Les instructions sont écrites et affichées soit sur des posters ou sur grand(s) écran(s) et le candidat demande aux participants de l'évaluer sur cette dimension sur une échelle de 1 à 10 (note sur 5).

Les preuves de cette évaluation (photos des posters ou des écrans et photo des évaluations) sont apportées en annexe.

3Cr6. Le candidat montre sa capacité à gérer le temps de façon à respecter les délais de production fixés tout en s'autorisant une certaine flexibilité pour s'adapter au temps de production des participants :

Le candidat indique le temps réel passé à chaque étape, le compare à ce qu'il avait anticipé et justifie les écarts (note sur 5).

La preuve de cette évaluation (planning initial et planning réel) est apportée en annexe.

C3r7. La solution retenue est le résultat d'une production collective et d'un vote :

Le candidat présente la manière dont la solution a été produite et retenue (note sur 5).

La preuve de cette évaluation (photo des travaux) est apportée en annexe.

3Cr8. Le candidat adopte tout au long du processus une posture qui challenge les participants et les amène à se remettre en question et à donner le meilleur d'eux-mêmes :

		<p>Le candidat demande aux participants de l'évaluer sur cette dimension sur une échelle de 1 à 10 (note sur 5).</p> <p>La preuve de cette évaluation (photo des évaluations) est apportée en annexe.</p> <p>3Cr9. Le candidat accompagne les participants de manière structurée et structurante :</p> <p>Il indique à chaque étape le chemin déjà parcouru et le chemin restant à parcourir, que ce soit sur des posters affichés au mur ou sur un support de présentation et il demande aux participants de l'évaluer sur cette dimension sur une échelle de 1 à 10 (note sur 5).</p> <p>La preuve de cette évaluation (photos des posters affichés ou support de présentation et évaluation) est apportée en annexe.</p>
--	--	--