

Référentiel des compétences et des évaluations

Certification "Créer, piloter et animer un Living Lab"

Axe 1 - L'organisation et l'animation d'un collectif d'acteurs hétérogènes visant la mise en œuvre d'une gouvernance au service d'un projet d'innovation responsable		
Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
C1 – Identifier et analyser son environnement afin de repérer les opportunités et menaces pesant sur le projet et aussi les parties prenantes	<i>Modalités du rapport écrit et de la présentation orale selon l'axe 1 :</i> Le stagiaire doit pouvoir déterminer l'enjeu de son	E.1 – Les parties prenantes ont été identifiées en fonction de leur intérêt et leur pouvoir sur le projet et les opportunités et menaces sont décrites de manière détaillée
C2 – Mobiliser les parties prenantes en vue de développer et diversifier les capacités à réaliser le projet	Living Lab (LL), l'écosystème dans lequel se trouve son LL en identifiant les différentes parties prenantes dans le LL,	E.2 – Les ressources mobilisées pour la réalisation effective du projet sont diversifiées et complémentaires
C.3 – Mettre au jour les attentes, les besoins et les ressources de ses partenaires en vue d'améliorer la compréhension mutuelle et partagée des problèmes et défis	réfléchir à la façon de les faire se rencontrer 1) afin d'approfondir leurs attentes et besoins ; 2) pour s'approprier le projet	E.3 – Les attentes, besoins, ressources et limites de l'environnement interne et externe (partenaires) sont formulées de manière précise et exhaustive pour chacune des parties prenantes
C.4 – Animer une réflexion collective avec les parties prenantes sur les formes de régulation-organisation pour susciter la confiance des parties prenantes et encourager l'appropriation du projet		E.4 – Les différentes formes de régulation sont connues et maîtrisées et leurs incidences sur l'organisation des différentes instances de gouvernance du projet ont été exposées de manière explicite et compréhensible
C.5 – Développer une dynamique collective délibérative entre les partenaires en vue de négocier les étapes et ressources utiles et adéquates à la réalisation du projet		E.5 – Les étapes de réalisation du projet et les ressources envisagées sont cohérentes avec l'analyse réalisée des opportunités et menaces et des attentes et besoins des parties prenantes

Axe 2 - La structuration et la mise en œuvre d'une évaluation collective et reflexive		
Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
C.6 – Conduire une réflexion collective autour des modèles d'évaluation dans le but de formaliser une démarche évaluative alignée avec les objectifs et les finalités du projet	<i>Modalités du rapport écrit et de la présentation orale selon l'axe 2 :</i> Le stagiaire doit pouvoir penser la façon dont lui et le collectif (les parties prenantes	E.6 – Les différents modèles d'évaluation sont connus et maîtrisés et la démarche évaluative structurée est cohérente avec les objectifs du projet
C.7 – Mener une réflexion sur l'éthique de l'évaluation afin de déterminer les finalités de l'évaluation (mesurer les effets, impacts ; gérer et rationaliser les pratiques ; rendre les situations intelligibles)	du LL) pourront, chemin faisant, évaluer l'avancement du projet en lien avec les objectifs et finalités du projet, analyser ensemble l'impact du projet et ajuster le projet relativement à ces impacts. Autrement dit, le stagiaire et les parties prenantes doivent penser l'éthique de	E.7 – La grille de questionnements mobilisée aborde l'ensemble des finalités possibles d'une évaluation (mesurer les effets, impacts ; gérer et rationaliser les pratiques ; rendre les situations intelligibles) et les finalités premières de l'évaluation sont clairement définies
C.8 – Accompagner un collectif dans l'analyse en continu d'un processus d'évaluation en vue de donner de la valeur et de prendre du recul sur les effets et impacts du projet	l'évaluation à savoir la participation des acteurs, le lien social construit, les productions proposées, les connaissances dégagées à différentes étapes du projet	E.8 – Le dispositif d'évaluation formalisé est complet : il aborde l'ensemble des questions structurantes de l'évaluation : sa finalité, son objet, ses destinataires, ses acteurs, ses modalités et critères d'évaluation. Des temps d'évaluation-restitution sont planifiés
C.9 – Animer une réflexion collective sur les résultats de l'évaluation pour définir les actions correctives et/ou nouvelles adaptées au regard des objectifs de départ et des finalités du projet		E.9 – Les actions correctives et nouvelles déterminées sont en cohérence avec l'analyse des résultats de l'évaluation

Axe 3 - L'organisation et l'animation de séances de co-création et d'intelligence collective		
Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
C.10 – Définir et planifier une séance de créativité en vue d'explorer avec un collectif d'acteurs hétérogènes et en intelligence collective, des solutions originales et créatives	<i>Modalités du rapport écrit et de la présentation orale selon l'axe 3 :</i> Le stagiaire doit pouvoir montrer qu'il peut penser la planification des différentes séquences du projet et ce, avec le collectif, par des méthodes d'animation, de co-	E.10 – Les objectifs des différentes séquences retenues sont en cohérence avec les objectifs visés par la séance de créativité et permettent une avancée progressive et vertueuse des réflexions du groupe ; le temps de chaque séquence a été planifié de manière réaliste et efficace
C.11 – Choisir des méthodes et outils de créativité et de co-création appropriés en vue de guider un collectif d'acteurs vers des résultats congruents avec les objectifs poursuivis	création et des outils de créativité afin d'obtenir des résultats en lien avec les objectifs du projet. Aussi, doit-il pouvoir adopter des postures différentes pour faire émerger les résultats.	E.11 – Les outils de créativité mobilisés ont été diversifiés et adaptés aux profils des acteurs et aux objectifs visés par la séance de créativité
C.12 – Développer et animer une démarche de Design Thinking afin de trouver et proposer des solutions nouvelles et alternatives qui permettent l'innovation et l'adaptation aux évolutions des situations et des besoins des client·e·s/usager·e·s	Cette planification doit être également pensée dans une démarche globale permettant l'innovation et répondant aux besoins identifiés du terrain.	E.12 – Les étapes de la démarche de Design Thinking sont connues et maîtrisées ; elles ont été mises en application et des solutions en lien avec la situation et le besoin exposés en début de séance ont été déterminées par le groupe de client·e·s/usager·e·s
C.13 – Faciliter la parole et réguler les tensions afin de créer et maintenir un environnement participatif et coopératif		E.13 – Des occasions de participation (parole, avis) pour tous les participants ont été proposées ; les conflits ont été reconnus et leur résolution a été soutenue et accompagnée

Axe 4 - L'élaboration et la conduite de démarches de co-élaboration visant l'inclusion et l'engagement des client·e·s/usager·e·s		
Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
C.14 – Définir le niveau de participation approprié afin de concevoir une démarche de co-élaboration adaptée aux résultats attendus	<i>Modalités du rapport écrit et de la présentation orale selon l'axe 4 :</i> Le stagiaire devra montrer	E.14 – Les échelles de participation (de l'information à la co-gestion) sont connues et maîtrisées ; le niveau de participation retenu est cohérent avec les résultats attendus
C.15 – Concevoir des démarches de participation accessibles et universelles (avec et pour toutes et tous) pour encourager une participation ouverte qui respecte/considère la diversité des besoins et générer de nouvelles options et solutions non identifiées jusqu'alors	qu'il peut, par ses outils et méthodes, impliquer tous les membres de la communauté aussi hétérogène soit-elle de façon à partager et développer la vision du projet. Il devra donc penser aux différentes façons de communiquer afin de partager avec un maximum de personnes pour diffuser, informer, impliquer le projet LL	E.15 – L'espace physique est organisé de manière à soutenir la dynamique d'échange collectif ; les outils mobilisés présentent un caractère praticable par toutes et tous ; les consignes ont été formulées de manière compréhensible (avec notamment la mobilisation du Facile à Lire et à Comprendre) ; la prise en compte des contributions des participants client·e·s/usager·e·s aux côtés des participants experts a été équitable
C.16 – Observer et analyser une dynamique de groupe en vue d'adapter la démarche en fonction de l'évolution des situations et des besoins du groupe		E.16 – Les postures d'animation ont été adaptées de manière habile et efficace permettant de réguler la dynamique par une re-stimulation de l'énergie du groupe ou un apaisement des tensions
C.17 – Adopter les postures porteuses de co-élaboration pour susciter la confiance et l'engagement des membres du groupe		E.17 – Les postures porteuses de co-élaboration sont connues et maîtrisées ; les postures ont été adaptées en fonction des objectifs visés et des dynamiques collectives à l'œuvre

Axe 5 - La constitution et le management d'une communauté d'acteurs hétérogènes en présentiel et à distance		
Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
C.18 – Définir et planifier les différentes étapes de construction et d'animation d'une communauté afin d'impliquer et d'engager les membres dans la production et le partage de ressources partagées et de développer une vision partagée	<i>Modalités du rapport écrit et de la présentation orale selon l'axe 5 :</i> Le stagiaire devra montrer qu'il peut envisager les différentes étapes de construction et d'animation d'une communauté, d'en engager ses membres, de développer avec eux des apprentissages dans une vision partagée, de diffuser et communiquer ces	E.18 – Les étapes retenues pour la construction de la communauté sont organisées et cohérentes avec les objectifs d'implication, de partage de ressources et de mise au jour d'une vision partagée : les groupes cibles de la communauté ont été identifiés; le Business Model Canvas de la Communauté établi et détaillant les relations entre les groupes, les valeurs partagées, les ressources-compétences clés ; les outils d'échanges et de partage identifiés
C.19 – Rendre ludique et personifier l'animation d'une communauté pour soutenir l'intérêt des membres de la Communauté, dynamiser les échanges et entretenir une culture de l'apprentissage favorable à l'élargissement (ou au développement) du champ des possibles	apprentissages, le tout avec des outils permettant le présentiel et le distanciel	E.19 – Les outils mobilisés pour manager la communauté sont diversifiés et complémentaires : des outils permettent une animation en présentiel d'autres à distance, des outils sont identifiés pour l'envoi d'informations, d'autres pour des échanges- conversations ; une évaluation des outils avec la communauté est programmée
C.20 – Elaborer un plan de communication à destination de sa communauté pour communiquer sur la progression du projet, faciliter l'échange d'informations et la coordination des activités et alerter sur des éléments nouveaux et/ou dysfonctionnements		E.20 – Un plan de communication est formalisé et présente pour chaque groupe cible de la communauté : les objectifs de la communication, les types de message à délivrer, les canaux de communication utilisés, la périodicité
C.21 – Développer une veille sur les besoins des membres et sur les outils digitaux et nouvelles tendances introduites par le web collaboratif en vue de faire évoluer et d'adapter le dispositif de management de la communauté aux besoins et contextes		E.21 – Un dispositif de veille sur les outils digitaux est formalisé et présente les moyens mobilisés (outils, temps consacré) ; un dispositif de veille sur les besoins des membres est formalisé et présente les moyens mobilisés (modalités, périodicité) ; un dispositif de retour à la communauté des éléments de synthèse des dispositifs de veille est spécifié