

« Innover et transformer avec le design thinking,  
design UX, GV design sprint, design durable, design de service ou le lean startup <sup>1</sup> »

**ACTIVITÉ :** Dans le cadre d'un projet d'innovation ou de transformation, un professionnel suit une approche centrée sur l'humain basée sur l'empathie et le test pour trouver des solutions bien adaptées aux besoins des utilisateurs.

---

<sup>1</sup> Ces méthodes constituent les principales approches centrées sur l'humain qui se basent sur les compétences décrites ici. Il n'existe pas de classification officielle. Les uns et les autres vont utiliser telle ou telle terminologie pour suivre en fait une méthode similaire bien qu'en fait l'itération est souvent oubliée. Elle est pourtant l'un des fondamentaux de ces approches. Les praticiens expérimentés parlent d'ailleurs d'approches plutôt que de méthodes... pour insister sur l'état d'esprit derrière celles-ci.

REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<p><b>A – Collecter* des informations sur ou/et avec les utilisateurs afin de comprendre leurs problèmes, les tâches qu'ils ont à faire de façon à prioriser leurs besoins critiques sous-jacents et de trouver par la suite une adéquation entre un problème et une solution en utilisant des techniques de recherche ethnographique par le biais d'interviews avec un guide d'entretien, d'observations in situ ou d'activités d'immersion avec des protocoles définis en amont.</b></p> <p><small>* L'expression usitée en innovation est « Entrer en empathie ». L'empathie est une compétence interpersonnelle (savoir être). Entrer en empathie devient une compétence professionnelle en l'associant à un savoir et un savoir-faire méthodologique. Elle n'est pas utilisée ici car elle est encore mécomprise dans un environnement francophone.</small></p>	<p><b>Mode :</b> mise en pratique de l'innovation et de la transformation avec une approche centrée sur l'humain.</p> <p><b>Modalité d'évaluation :</b></p> <p>Le candidat constitue un dossier de preuves dans lequel il met en évidence au moins une implémentation d'une approche centrée sur l'humain dont il a été un participant actif. Il/elle a choisi la thématique de cette mise en pratique. Le candidat met en évidence les différentes phases suivies liées à la compréhension des utilisateurs, l'identification du besoin, le <b>brainstorming</b>, le prototypage &amp; test et l'itération.</p> <p>Le candidat soutient à l'oral le dossier de preuves et répond aux questions du jury. <b>Cette soutenance se fait en distanciel après</b></p>	<p>Le candidat montre par le biais d'un guide ou d'un protocole de collecte d'informations que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les domaines de recherche sont pertinents par rapport à l'objectif fixé,</li> <li>- Les interrogations pour permettre une recherche semi-directive sont clairement formulées,</li> <li>- Des techniques de recherche ethnographique (interview, observation ou immersion) sont bien à propos choisies.</li> </ul> <p>Le candidat dans son rapport d'informations collectées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cite du verbatim ou des faits collectés,</li> <li>- Montre les points communs et les points de divergence entre les éléments collectés,</li> <li>- Identifie les problèmes, les tâches et les besoins sous-jacents des utilisateurs.</li> </ul>

REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<i>B – Brainstormer des idées afin de répondre aux besoins identifiés.</i>	vérification de l'identité du candidat.	<p>Le candidat a préparé une séquence</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permettant de brainstormer efficacement des solutions aux besoins identifiés,</li> <li>- En suivant le protocole usuel distinguant bien les deux phases : le remue méninge et la sélection des idées.</li> </ul> <p>Lors de la restitution le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Explique en quoi sa séquence est efficace compte tenu de son intention à ce moment là.</li> </ul>
<i>C – Prototyper afin de rendre tangible les idées en utilisant des techniques de prototypage.</i>		<p>Le candidat a</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sélectionné la technique de prototypage la plus adaptée à la problématique</li> <li>- Choisi la granularité la plus adaptée pour tester le plus vite possible</li> </ul>

REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<p><i>D – Tester un prototype afin d'identifier ce qui marche et ce qui doit être amélioré ou de valider des hypothèses en utilisant des techniques de test.</i></p>		<p>Le candidat a préparé un protocole de test :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avec un prototype représentatif de l'hypothèse à vérifier ou de la solution retenue,</li> <li>- Et suffisamment tangible et concret pour permettre de tester une hypothèse ou la solution,</li> <li>- Et avec des techniques de test bien à propos choisies.</li> </ul> <p>Lors de la restitution le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cite du verbatim ou des faits collectés auprès des testeurs,</li> <li>- Montre les points communs et les points de divergence entre les éléments collectés,</li> <li>- Identifie clairement ce qui marche et de qui doit être amélioré</li> </ul>
<p><i>E – Itérer le processus (itération) afin de rapidement valider l'adéquation entre un besoin des utilisateurs et la solution ou entre un marché et un produit.</i></p>		<p>Suite au test, le candidat expose :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le choix de l'étape suivante (collecte l'information, prototypage/test ou ...) de son processus d'innovation et de transformation en le motivant avec les résultats du test,</li> <li>- En quoi cette étape sera différente concrètement des itérations précédentes et permettra de se rapprocher de l'adéquation entre le besoin et la solution ou du marché et du produit.</li> </ul>