

## REFERENTIEL DE COMPETENCES ET DE CERTIFICATIONS

La certification apporte les compétences de cadrage, de conception et de facilitation d'un processus d'intelligence collective ainsi que de lancement des solutions co-conçues.

La démarche d'intelligence collective choisie est le Design Thinking pour ses nombreux atouts (questionnement systémique et posture d'inclusion des parties-prenantes, visualisation des données pour travailler plus efficacement en groupe, créativité, pragmatisme, etc.).

La démarche intègre également des apports de l'Approche Neurocognitive et Comportementale (source : IME), du coaching (source : MHD) et de l'intelligence relationnelle (source : Interactifs) et les retours d'expériences des projets menés par les membres du Conseil de Perfectionnement auprès de leurs clients.

La certification permet de devenir autonome pour mener de A à Z tous types de projets collaboratifs, en cadrant le projet, en choisissant les participants avec soin et en amenant le groupe de travail à questionner les problématiques de manière extrêmement approfondie, en étant très ancrés dans la réalité, puis à co-construire des solutions pragmatiques et opérationnelles qui suscitent l'adhésion des parties prenantes.

Cette certification s'adresse aux responsables de projet qui ont besoin de fédérer des personnes afin de résoudre des problèmes complexes ou pour mener des projets de transformation avec l'objectif d'obtenir un dispositif pertinent et fédérateur. Le résultat est donc un dispositif innovant.

Les compétences obtenues sont particulièrement utiles dans notre monde actuel complexe et incertain qui génère de nombreux problèmes à résoudre de manière inclusive et de processus dépassés à transformer.

**Pré requis :** expérience pro de 5 ans minimum – avoir un ou des projets à mener de manière collective

**Candidat en situation de handicap :** Tout candidat peut saisir le référent handicap du certificateur pour aménager les modalités d'évaluation et obtenir l'assistance d'un tiers lors de l'évaluation. Les supports et le matériel nécessaires à la réalisation des évaluations pourront être adaptés. Sur le conseil du référent Handicap et dans le respect des spécifications du référentiel, le format de la modalité pourra être adaptée.

CADRAGE, CONCEPTION ET FACILITATION D'UN PROCESSUS D'INTELLIGENCE COLLECTIVE PAR LE DESIGN THINKING		
REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>CADRAGE D'UN PROCESSUS D'INTELLIGENCE COLLECTIVE PAR LE DESIGN THINKING</b>		
Les preuves (support de présentation, photos durant l'atelier, etc.) sont apportées en annexe.		

<p><b>C1. Définir, en collaboration avec le commanditaire, l'objectif ou les objectifs du processus d'intelligence collective par le design thinking</b> à partir des problématiques vécues, des enjeux formulés, des contraintes et des ressources disponibles, ceci afin de <b>cadrer sa mise en œuvre.</b></p>	<p><b>Modalité d'évaluation :</b> Projet professionnel portant sur la mise en œuvre d'un processus d'intelligence collective par le design thinking.</p>	<p><b>Cr1.</b> Le candidat montre sa capacité à créer des conditions favorables à la réussite de la démarche d'intelligence collective en identifiant les objectifs, les enjeux et les conditions de réussite.</p>
<p><b>C2. Cadrer et organiser la mise en œuvre</b> du processus d'intelligence collective par le design thinking (conditions matérielles, logistiques, temporelles), en identifiant les différentes parties prenantes sur lesquelles s'appuyer (collaborateurs du « terrain », experts, designers, ...) <b>ainsi que les ressources externes</b> (supports documentaires, jeux, vidéos, tests, expérimentations, etc...) afin de <b>réunir les facteurs clés de sa réussite.</b></p>	<p><b>Réalisations demandées aux candidats :</b> 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 par le design thinking et de le soutenir à l'oral devant un jury d'experts de la transformation par le design thinking.</p> <p>Il est attendu du candidat qu'il découpe en 8 parties son rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexte,</li> <li>• Cadrage du projet,</li> <li>• Conception de la démarche,</li> <li>• Préparation du lancement du dispositif élaboré,</li> <li>• Facilitation du groupe,</li> <li>• Enseignements tirés de ce projet,</li> <li>• Un résumé sur une page avec le contexte, la problématique de départ, le résultat final et les principaux enseignements,</li> <li>• Une annexe avec les preuves : support de présentation, photos des travaux durant les ateliers, etc. ainsi que les évaluations des commanditaires, sponsors et participants.</li> </ul> <p>Ce rapport doit être remis 30 jours avant la soutenance devant le jury.</p> <p>Ce candidat soutiendra également à l'oral son projet et sera challengé par le jury.</p>	<p><b>Cr2.1.</b> Les modalités d'identification et de sélection des participants sont clairement déterminés et appropriés.</p> <p><b>Cr2.2.</b> L'ensemble des ressources externes chargées d'enrichir le projet, en lien avec la problématique et le niveau d'ambition du projet, sont identifiées : les expertises, dont celle de designer, ainsi que les ressources documentaires.</p> <p><b>Cr2.3.</b> Les besoins logistiques et en matériel sont identifiés, adaptés et préparés.</p> <p><b>Cr2.4.</b> Les modalités de communication du projet sont clairement déterminées avec le sponsor qui met en exergue son soutien du projet.</p>

La durée de la soutenance est de 50 minutes : 20 minutes de présentation et 30 minutes de questions/réponses.

### CONCEPTION D'UN PROCESSUS D'INTELLIGENCE COLLECTIVE PAR LE DESIGN THINKING

Les preuves (support de présentation, photos durant l'atelier, etc.) sont apportées en annexe.

**C3. Concevoir toutes les étapes et les outils** de la démarche en s'assurant que l'architecture d'ensemble est adaptée au projet et à ses contraintes et notamment aux besoins spécifiques des collaborateurs en situation de handicap, dans le but de **favoriser l'efficacité des temps de travail et d'aboutir à un dispositif pertinent.**

**Cr3.1.** La planification des différentes étapes est correctement préparée pour en assurer le succès.

**Cr3.2.** Chaque séquence de travail, ainsi que les outils utilisés sont conçus sur mesure et préparés en amont.

**Cr3.3.** La conception des étapes et des outils du processus d'intelligence collective par le design thinking tient compte des besoins spécifiques d'éventuels collaborateurs en situation de handicap.

**C4. Accompagner les participants à adopter l'état d'esprit spécifique et nécessaire à chaque étape de la démarche** en s'appuyant sur des outils pédagogiques (jeux, vidéos, expérimentations ...) afin de **mener un travail collectif de haut niveau de qualité.**

**Cr4.** Tout au long du processus, le candidat choisit ou crée sur mesure des dispositifs (techniques diverses de prises de conscience telles que devinettes, jeux de rôles, vidéo, etc.) pour amener les participants à se mettre dans l'état d'esprit spécifiquement adapté à l'étape abordée et mieux mettre à distance les inévitables biais cognitifs des participants.

**C5. Accompagner les participants à identifier les besoins des parties prenantes concernées** en utilisant des techniques d'observation ethnographique et/ou des techniques de questionnement empathique et de reformulation et/ou en imaginant des dispositifs (scénettes ou autres) afin de **parvenir à comprendre de**

**Cr5.1.** Les outils de compréhension des comportements et de détection des besoins sont acquis et correctement utilisés.

**Cr5.2.** L'analyse des données recueillies est juste et approfondie. Celle-ci s'appuie sur de techniques de

<p>manière très approfondie les comportements et identifier les besoins non spontanément exprimés de l'ensemble des parties-prenantes.</p>		<p>visualisation pour éviter de mauvaises interprétations empreintes de biais cognitifs.</p>
<p><b>C6. Accompagner les participants à reformuler la problématique posée</b> en utilisant les techniques associées en fonction du contexte et des objectifs visés afin de <b>la clarifier et de la préciser.</b></p>		<p><b>Cr6.1.</b> La reformulation de la problématique est correctement réalisée et le candidat présente les outils et consignes utilisés pour que la reformulation de la problématique soit pertinente, sans être influencée par les inévitables biais cognitifs des participants, et pour que la reformulation soit consensuelle.</p>
<p><b>C7. Faciliter l'émergence et l'expression d'idées nouvelles et originales de la part des participants,</b> afin de favoriser <b>l'émergence de pistes d'idées pertinentes.</b></p>		<p><b>Cr7.1.</b> Les outils permettant la créativité sont acquis et le candidat montre sa capacité à les utiliser.</p> <p><b>Cr7.2.</b> Le candidat présente comment les pistes de solution ont été choisies : modalités et critères de choix.</p>
<p><b>C8. Co-construire et visualiser le nouveau dispositif avec différents outils de prototypage</b> pour amener les participants à <b>s'entendre sur ses caractéristiques dans un niveau de détail approfondi.</b></p>		<p><b>Cr8.</b> Les méthodes et outils de prototypage sont acquis et transmis aux participants. Le candidat présente la ou les technique(s) de prototypage choisie(s) en explicitant les raisons de son choix.</p>
<p><b>C9. Intégrer les contraintes, obstacles et limiter les externalités négatives</b> afin de s'assurer que le prototype est <b>technologiquement réalisable, économiquement viable et de se positionner en équipe de co-conception éthiquement responsable.</b></p>		<p><b>Cr9.</b> Le candidat utilise les outils adaptés pour amener les participants à travailler sur les contraintes (notamment technologiques et économiques) ainsi que sur les externalités négatives afin de renforcer la pertinence, la légitimité et l'éthique du dispositif en cours de co-construction.</p>

<p><b>C10. Créer les conditions favorables</b> pour recueillir, sans interférence, le maximum de feedbacks du terrain dans le but d'<b>enrichir au maximum la pertinence et la faisabilité du prototype.</b></p>		<p><b>Cr10.</b> La démarche avec la posture d'obtention de feedback lors du test du prototype est acquise et transmise aux participants : le candidat s'est assuré que les participants étaient dans la bonne posture d'écoute et qu'ils posaient les bonnes questions pour obtenir des feedbacks les plus enrichissants possibles.</p>
<p><b>C11. Mettre en scène le dispositif co-construit</b> du point de vue de son utilisateur de telle sorte que son <b>utilisation soit intuitive et donne envie.</b></p>		<p><b>Cr11.</b> Les enjeux de la présentation sont acquises et transmises aux participants. Le candidat présente la manière dont il a amené les participants à « pitcher » le dispositif co-construit.</p>
<p><b>PREPARATION DU LANCEMENT DES SOLUTIONS CO-CONSTRUITES LORS D'UN PROCESSUS D'INTELLIGENCE COLLECTIVE PAR LE DESIGN THINKING</b></p>		
<p>Parce que le commanditaire et/ou le sponsor sont les mieux placés pour évaluer leur satisfaction du dispositif co-conçu et parce qu'il est essentiel pour le candidat de se positionner dans une posture d'écoute et d'amélioration continue, le candidat demande au commanditaire et/ou au sponsor d'évaluer cette dimension sur une échelle de 1 à 10. Le candidat rajoute sa propre appréciation en l'explicitant et en explicitant les enseignements qu'il en tire. Les preuves sont apportées en annexe.</p>		
<p><b>C12. Préparer le périmètre de lancement</b> sous forme d'expérimentation afin de l'inscrire dans une démarche itérative d'amélioration continue, de limiter le budget, les risques, de mieux gérer les résistances au changement et de <b>faciliter ainsi l'appropriation du dispositif co-conçu.</b></p>		<p><b>Cr12.1.</b> La taille du périmètre d'expérimentation est calibrée de façon à optimiser l'investissement tout en le rendant le plus pertinent possible et les modalités de l'expérimentation sont définies.</p>
<p><b>FACILITATION D'UN GROUPE LORS D'UN PROCESSUS D'INTELLIGENCE COLLECTIVE PAR LE DESIGN THINKING</b></p>		
<p>Parce qu'il est essentiel pour le candidat de se positionner dans une posture d'écoute et d'amélioration continue, 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). Le candidat explicite les enseignements qu'il en tire. Les preuves (support de présentation, photos durant l'atelier, etc.) sont apportées en annexe.</p>		
<p><b>C13. Cadrer et guider le groupe</b> avec bienveillance et exigence afin d'amener chacun des participants à donner le meilleur de lui-même et à <b>collaborer de manière constructive avec les autres participants.</b></p>		<p><b>Cr13.1.</b> Le candidat présente les règles générales de l'atelier, les rôles du facilitateur et les rôles de l'éventuel designer.</p>

		<p><b>Cr13.2.</b> Le candidat instaure le climat de collaboration et de bienveillance par un "ice breaker" collaboratif et non pas mettant les participants en compétition.</p> <p><b>Cr12.3.</b> Le candidat accompagne les participants de manière structurée et structurante : à chaque étape, il communique des consignes claires (précises et concises).</p> <p><b>Cr12.4.</b> Le candidat montre sa capacité à animer un groupe en permettant à chaque personne de s'exprimer librement, notamment par l'intermédiaire d'outils qu'il a créé, tout en gardant le cadre pour mener le projet à son terme.</p> <p><b>Cr12.5.</b> Le candidat a su adopter une attitude bienveillante, d'écoute active, d'inclusion, de questionnement avec empathie et exigence.</p>
<p><b>C14. S'assurer de l'inclusion de chaque personne</b> du groupe pour lui permettre de <b>s'exprimer en toute liberté et enrichir ainsi la réflexion.</b></p>		<p><b>Cr14.</b> Le candidat montre sa capacité à animer un groupe en permettant à chaque personne de s'exprimer librement, par sa posture de bienveillance et d'empathie mais aussi par l'intermédiaire d'outils inclusifs qu'il a choisi ou créé, tout en gardant le cadre pour mener le projet à son terme.</p>
<p><b>C15. Challenger le groupe</b> en posant des questions adaptées dans le but d'atteindre un <b>niveau d'exigence élevé dans la réflexion et la production des travaux.</b></p>		<p><b>Cr15.</b> Le candidat utilise des techniques qui challengent les participants, les amènent à se remettre en question et à donner le meilleur d'eux-mêmes.</p>

**C16. 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.**

**Cr16.** 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 rythme des participants.