

Cadrage et facilitation de l'intelligence collective par le design thinking

RS5177 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	310p, 315m
Formacode(s)	32130, 45027
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	29/05/2020
Date d'échéance	29/05/2023

Certificateur(s)

MADAME AURELIE MARCHAL · SIRET : 79109049100022

Partenaires habilités

4 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 4 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
19 HZ	89230659800012	Former
CO'3	83491977100016	Former
L'ACADEMIE DES LEADERS PUBLICS	87755895700016	Former
THECAMP	80856718400029	Former

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le design thinking est un processus d'intelligence collective qui s'appuie sur de la démarche de questionnement et de recherche de solutions des designers. La finalité du design thinking est d'apporter des réponses pertinentes et innovantes aux besoins réels

des usagers et/ou différentes parties prenantes d'une problématique (qu'ils s'agissent de clients, et/ou des collaborateurs) et de s'assurer du bon déploiement de ces nouvelles réponses après les avoir testées et améliorées.

Cette certification répond à une augmentation des transformations numériques nécessitant la mise en place de nouveaux projets innovants mais aussi à une forte demande en compétences du Design Thinking (analyse créative, travail collaboratif, approche UX Design, capacité à résoudre les problèmes complexes, innovation, agilité...).

La certification « Cadrage et facilitation de l'intelligence collective par le design thinking » permet de professionnaliser les personnes menant des projets d'innovation et/ou de transformation par le design thinking. Elle leur apporte les compétences de cadrage, de préparation et de programmation du processus, de facilitation du groupe, ceci dans le but de questionner les problématiques de manière extrêmement approfondie et d'aboutir à des solutions opérationnelles qui suscitent l'adhésion.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Cadrage d'un processus d'intelligence collective par le design thinking

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.

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.

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.

1C4. Identifier les différentes parties prenantes du processus d'intelligence collective en fonction du niveau d'ambition du commanditaire en termes d'objectif et de ses contraintes (collaborateurs « du terrain », experts, designer, anthropologue, développeur, etc.) pour les inscrire dans le processus.

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.

1C6. Organiser le groupe en tenant compte de sa composition, de sa taille et de ses complémentarités pour optimiser la valeur ajoutée des contributions.

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.

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.

1C9. Identifier et mobiliser les inputs documentaires et éventuels ressources extérieures pour enrichir les réflexions des participants.

Programmation du processus d'intelligence collective par le design thinking

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).

2C2. Utiliser les techniques d'observation ethnographique pour constater les différents modes comportementaux en présence et identifier les besoins, attentes et enjeux non exprimés.

2C3. Utiliser les techniques de questionnement empathique et de reformulation pour comprendre les comportements et les besoins des individus.

2C4. Utiliser des techniques de reformulation de la problématique posée pour la clarifier et la préciser au regard du contexte et des objectifs visés.

2C5. Mettre en place les conditions, outils et techniques favorables à la créativité des participants pour leur permettre d'y accéder de manière optimale.

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.

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.

2C8. Tester le prototype auprès de potentiels utilisateurs pour l'améliorer.

2C9. Préparer le périmètre d'expérimentation le plus petit possible pour limiter le budget les résistances et en faciliter l'appropriation.

2C10. 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.

Facilitation du groupe lors d'un processus d'intelligence collective par le design thinking

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.

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.

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.

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.

3C5. Donner des feed-back constructifs au groupe pour lui permettre de se situer par rapport aux objectifs visés et de les atteindre.

3C6. Animer les processus de prise de décisions pour permettre au groupe d'agir avec consentement, efficacité et pérennité.

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.

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

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Candidature individuelle

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Cette certification s'adresse à des managers d'équipe de plus de 10 personnes et à des personnes en charge de projets de transformation. Une activité professionnelle d'au moins 5 ans est appréciée.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Trois personnes seront désignées pour représenter le jury de certification :

- Un responsable pédagogique référent appartenant à l'organisme certificateur
- Deux professionnels extérieurs en lien avec l'activité du design thinking

Le taux de personnes extérieures à l'organisme de certification est de 66%.

COMPOSITION DU JURY — CANDIDATURE INDIVIDUELLE

Trois personnes seront désignées pour représenter le jury de certification :

- Un responsable pédagogique référent appartenant à l'organisme certificateur
- Deux professionnels extérieurs en lien avec l'activité du design thinking

Le taux de personnes extérieures à l'organisme de certification est de 66%.

Base légale

Date de décision	29/05/2020
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	29/05/2023

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RS6329

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.am-designthinking.com/me-certifier>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/5177/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	17
Parcours menés à terme	17
Taux d'achèvement	100 %
Période	04/2022 – 05/2023

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	74
----------------------	----

Montant total engagé	201 430 €
Coût moyen par dossier	2 722 €
Durée moyenne	26 h
Période	07/2020 – 04/2023
France compétences	91 %
Reste à charge titulaire	6 %
France Travail	3 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.