PROGRAMME DE FORMATION

La culture Design dans vos projets touristiques et votre organisation - Formation certifiante

Objectifs de la formation

- Repérer les principes du Design Thinking et savoir l'expliquer, exposer la démarche du design Thinking, les étapes, les outils, la posture à adopter
- Identifier les attentes des utilisateurs afin de placer leurs besoins au coeur du projet et définir la problématique à résoudre en amont du projet
- Générer des idées (idéation) en s'appuyant sur l'intelligence collective et les outils de créativité pour concrétiser un storyboard à partir de la proposition définie
- Présenter le prototype auprès d'un panel d'utilisateurs ciblé afin d'évaluer la pertinence de la solution et d'améliorer le résultat final

Programme

Rejoignez-nous pour **explorer la méthode du Design Thinking en profondeur.**
Expérimentez la démarche et les outils en équipe, autour d'ateliers participatif
et **plongez dans l'univers du design et de l'innovation** grâce à notre **nouvelle formation certifiante**

Module E-learning pour découvrir les principes du Design Thinking (1h30)

- Découverte des origines et présentation de la démarche centrée utilisateur
- Appropriation de l'état d'esprit du Design Thinking (entrer en empathie, co-création avec les parties prenantes et les utilisateurs, itération…)
- Présentation des étapes et du processus
- Exemple d'application de la méthode Design Thinking

Séance 1 : Introduction à la démarche Design Thinking

- Atelier brise-glace pour créer une ambiance propice à l'échange et à la collaboration
- Découverte du parcours de formation, des outils et des ressources
- Quizz interactif dédié à la compréhension du contenu E-learning
- Présentation de la posture du Design Thinker et des règles pour favoriser la collaboration et la co-création
- Démarrage du projet fil rouge de la formation

Ateliers : atelier de cohésion pour le lancement du projet

Séance 2 : Immersion : Faire preuve d'empathie pour découvrir et comprendre les utilisateurs

- Présentation de la phase d'immersion
- Découverte des techniques de recherche utilisateur (observation, entretiens utilisateurs, focus group, analytics …)
- Préparation d'un interview utilisateur (grille d'entretien, posture de l'interviewer, principes clés…)

Ateliers : Définition des profils à interviewer, création d'un panel utilisateur, conception d'une trame d'interview, réalisation d'entretiens croisés

Intersession : Réalisation des entretiens utilisateurs avant la 3ème séance

Séance 3 : Immersion : Analyse et interprétation des données récoltées sur le terrain

- Distinction entre observation et interprétation
- Mise en commun des données issues de la recherche utilisateur

- Identifier les objectifs besoins, motivations, usages et freins des utilisateurs
- Modéliser ces données sous forme de persona et de carte d'empathie

Ateliers : Conception d'un persona et d'une carte d'empathie

Séance 4 : Définition de la problématique du projet et recherche d'inspiration

- Recherche et définition de la problématique avec la méthode « CPN » (« Comment pourrions-nous ? »)
- Trier et prioriser les problématiques identifiées avec la méthode « dot voting »
- Définir le challenge du projet fil rouge
- Benchmark : Identification de solutions existantes et analyse des bonnes pratiques

Ateliers : Définition de la problématique du projet, recherche d'inspirations

Intersession : Benchmark entre la séance 4 et 5.

Séance 5 : Idéation : Stimuler la créativité et générer des idées répondant à la problématique

- Panorama des méthodes de génération d'idées et découverte des origines du brainstorming
- Explorer et imaginer des idées et co-construire sur les idées des autres
- Trier et organiser les idées issues des techniques d'idéation avec la méthode du tri de cartes
- Vote collaboratif et priorisation des idées
- Générer et sketcher d'autres idées avec la méthode du Crazy'8
- Déterminer la proposition de valeur du produit, service, concept

Ateliers : Brainstorming, Tri de cartes, Crazy'8

Intersession : Affiner la solution et la proposition de valeur

Séance 6 : Prototypage : Concrétiser les idées pour les tester

- Panorama des différents types de prototypes et présentation d'exemples de prototypage
- Concevoir le scénario d'utilisation du service ou du produit et mettre en scène le persona avec la méthode du Storyboard
- Co-construction du prototype et découverte des bonnes pratiques

Ateliers : Réalisation d'un storyboard et prototypage de la solution

Séance 7 : Définir le modèle économique

- Utiliser le Business Model Canva pour définir la viabilité économique
- Définir les différentes parties d'un modèle économique : proposition de valeur, segments clients, canaux, relations avec les clients, ressources clés, activités clés, partenaires clés, flux de revenus et structures de coût.

Atelier : Co-construction du modèle économique du projet fil rouge

Séance 8 : Tests utilisateurs + Pitch de la solution

- Introduction aux des tests utilisateurs
- Les différents types de tests
- Organiser les tests en présentiel et/ou à distance
- Établir un protocole de test
- Conduire les tests auprès des utilisateurs et analyser les résultats
- Itérer et améliorer le prototype suite aux résultats des tests
- Présenter la solution avec impact

Atelier : Concevoir un protocole de test, conduire les tests utilisateurs et préparer le pitch de la solution.

Intersession : réaliser des tests auprès d'utilisateurs, préparer le pitch de la solution pour le passage de la certification.

Séance 9 : Passage de la certification et découverte de la boîte à outils du Design Thinking

- Passage de la certification Design Thinking (une partie en groupe projet + une partie individuelle)
- Débrief général sur le projet et de la méthodologie Design Thinking

Séance 10 : Bilan et debrief individuel

- Rétrospective sur la formation
- Projection vers le futur pour appliquer le Design Thinking dans son organisation
- Questions / réponses

Auvergne Rhône-Alpes Tourisme_Trajectoires Tourisme : 11 B, Quai Perrache , 69002, LYON / Tél. : 04 81 13 28 32 / contact@trajectoires-tourisme.com
Siret n° 824 433 866 000 46 - Code NAF 94.99Z – Activité enregistrée sous le n° 84 691 487 469 auprès du préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Les compétences attestées par la formation :

1. **Compétence 1 : Repérer les principes du Design Thinking et savoir l'expliquer,** exposer la démarche du Design Thinking, les étapes, les outils, la posture à adopter.
2. **Compétence 2 : Identifier les attentes des utilisateurs** en s'appuyant sur les techniques de recherches utilisateurs afin de placer leurs besoins au cœur du projet.
3. **Compétences 3 : Définir la problématique à résoudre en amont d'un projet** à partir de la synthèse des besoins et du persona définit en amont et de la priorisation afin de choisir le challenge pour ce projet.
4. **Compétence 4 : Générer des idées (idéation)** en s'appuyant sur l'intelligence collective et les outils de créativité pour générer un maximum d'idées sur la problématique et avoir une proposition complet.
5. **Compétence 5 : Pratiquer la divergence et la convergence**, favoriser la créativité d'un groupe de travail, d'une équipe.
6. **Compétence 6 : Concrétiser un storyboard** à partir de la proposition définie pour donner vie aux idées sous forme d'un prototype basse fidélité.
7. **Compétence 7 : Présenter le prototype auprès d'un panel d'utilisateurs ciblé** afin d'évaluer la pertinence de la solution et d'améliorer le résultat final.
8. **Compétence 8 : Déployer la démarche de Design Thinking** et la démarche d'innovation au sein d'une équipe ou d'une organisation.

Référentiel de compétences "Design Thinking"
Cette formation étant enregistré au Répertoire Spécifique, il n'y a pas de validation de bloc de compétence possible. Les blocs ne peuvent pas être enregistrés au Répertoire spécifique.

Méthodes et supports

La formation est constituée d'apports théoriques, de démonstrations et d'ateliers pratiques pour les apprenants ce qui maintient leur engagement.
Chaque séquence pédagogique est organisée en quatre grands « temps forts » :

- Une phase de découverte
- L'apport méthodologique ou théorique
- La mise en application
- La synthèse

70% pratique 30% théoriques.
Des icebreakers sont proposés régulièrement afin d'interagir ensemble et de lier connaissance et des energizers sont mis en place afin de garder les apprenants dans la bonne dynamique

Méthodes pédagogiques proposées :

- Un groupe Wattsapp sera créé pour pouvoir échanger et s'entraider
- Des ateliers de mise en pratiques sont proposés à chaque module pour pouvoir expérimenter la méthode
- Des débriefs et feedbacks sont régulièrement mis en place

Travaux intersession : Des travaux d'intersession seront demandés aux apprenants entre certaines séances afin d'approfondir les méthodologies vues en classes virtuelles et de mettre en pratique le Design Thinking sur un projet.

Support et/ou ressources pédagogiques disponibles sur l'espace apprenant durant 20 jours après la formation

Public

Tout public

Prérequis

Pas de pré requis

Matériel nécessaire :

Formation à distance, une assistance technique est prévue pour pallier aux problèmes de connexion. En fonction de l'outil de classe virtuelle (zoom, google meet, teams, …) et selon le paramétrage de votre ordinateur, il est possible de devoir installer le widget associé à cet outil avant la 1ere connexion à la classe virtuelle pour pouvoir y participer. Il est donc conseiller de vous connecter 15 mn avant l'heure de début de formation.

De plus, pour garantir une session à distance de qualité, il est également indispensable de vous connecter à la formation depuis un **ordinateur disposant d'une bonne connexion Internet et équipé d'une Webcam et d'un micro et de vous isoler dans un bureau (le casque ou les écouteurs permettent un confort d'écoute optimum).**

Informations complémentaires

Formation est animée par Emily Lefebvre : diplômée en stratégie digitale et UX Design , elle est formatrice et facilitatrice certifiée et accompagne depuis 5 ans des professionnels de tous horizons au design thinking. Spécialiste des méthodes créatives et collaboratives, du co-design et de l'intelligence collective. Elle a déjà accompagné plus d'une centaine de professionnels du tourisme.

La formation "La culture Design dans vos projets touristiques et votre organisation" est certifiante (RS5178), reconnue par l'Etat et éligible au Compte Personnel de Formation (CPF). Elle est donc référencée sur le site Mon Compte formation.

https://www.moncompteformation.gouv.fr/espace-prive/html/ -/formation/recherche/results?q=%7B%22ou%22:%7B%22modality%22:%22A_DISTANCE%22,%22type%22:%22CP%22,%22ville%22:null%7D,%22sort%22:%22SCORE%22,%22debutPagination%22:1,%22nombreOccurences%22:6,%22quoi%22:%22design%20thinking%22,%22quoiReferentiel%22:null,%22contexteFormation%22:%22ACTIVITE_PROFESSIONNELLE%22,%22durationHours%22:null,%22endDate%22:null,%22evaluation%22:null,%22niveauSortie%22:null,%22nomOrganisme%22:%22AUVERGNE-RHONE-ALPES%20TOURISME%22,%22prix%22:null,%22rythme%22:null,%22startDate%22:null,%22conformiteReglementaire%22:null%7D**Financement :**

Un délai minimum de onze jours ouvrés (jours normalement travaillés dans l'entreprise), est à prévoir, entre la date de la demande d'inscription et la date prévue de début de session, pour pouvoir valider la demande d'inscription en CPF.

Un délai minimum de 5 jours ouvrés est également à prévoir entre la date d'inscription et la date prévue de début de session pour valider la demande d'inscription sans CPF.

Session 2024 :

Un temps de travail intersession est à prévoir entre le 6 et le 13 juin : finalisation du prototype et préparation de tests à mener auprès des utilisateurs (1h par test).

Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

- En fin de formation lors de la certification, les apprenants présentent le pitch du projet fil rouge aux intervenants et aux autres apprenants puis ils répondent à des questions pour les challenger et vérifier la bonne compréhension de la méthode.
  Un coaching post formation : la séance de coaching individuel après la formation sert à faire le point sur les acquis lors de la formation, la projection sur la mise en application dans les projets professionnels de l'apprenant / de l'apprenante, répondre aux questions et revenir sur certains points vus en formation si nécessaire.
- Evaluation de la satisfaction des stagiaires

Modalités d'évaluation (Post-Formation)

- Questionnaire de positionnement et de recueil des attentes en amont de la formation

Durée

5,75 jour(s)
30:00 heures