

Le design de service

Innovater, inventer, imaginer le service public de demain



Les pré-requis




Être en situation de management hiérarchique ou fonctionnel



L'évaluation

Validation des compétences par un jury sur un projet professionnel

Les objectifs de ce module

-  Appréhender le design de service et sa doctrine d'emploi
-  Développer ses capacités d'empathie, de créativité et de travail collaboratif
-  Changer de posture par rapport à la conduite d'un projet

Le déroulé de ce module

Jour 1

Partager ses expériences
Analyser les expériences
Formaliser le parcours usager et les différents personas
Présenter le parcours usagers et les différents personas
Regrouper par thématiques les différentes présentations
Relier le besoin de son usager et son problème
Mettre en oeuvre son action

Jour 2

Exercice de mise en pratique
Proposer des idées pour répondre à la problématique
Pratiquer la créativité inversée
Mettre en oeuvre l'intelligence collective
Appréhender la méthode QQQCP
Apprendre à hiérarchiser ses idées
Présentation de ses idées au groupe



2 jours en début de formation
+ 1 jour en fin de parcours



CY (école de design)



Offrir un service performant



Une démarche co-constructive