



4,5 jours

Formateurs
RUAUD François
LE CAT Arnaud
BESSIN Christophe

DESIGN DE SERVICE



Comprendre les fonctionnements actuels pour innover, inventer, imaginer le service public de demain

Programme

Notions clés du design de service

- Découverte du design de service
- Découverte du design thinking
- Cadrer son projet (QQOQCP)
- Appréhender les techniques d'immersion terrain

Comprendre l'expérience usager

- Partager des expériences d'immersion vécues
- Formaliser des parcours usagers et des personas
- Analyser les données terrain
- Définir les pistes d'actions et problématiques

Adopter la posture de facilitateur

- Méthodes de créativité & posture de facilitateur
- Fiches idées, hiérarchisation, priorisation
- Savoir proposer des idées à tester

Concevoir un prototype de service public

- Découverte du prototypage et de la carte conceptuelle
- Produire un storytelling
- Itérer à partir d'un prototype

Mettre en pratique le design de service

- Présenter son projet design
- Échanges avec les formateurs & accompagnement
- Restitution collective finale

— COMPRENDRE

le design de service, ses origines, ses applications dans les domaines de l'action publique

MAÎTRISER

une palette d'outils liés aux designs de service et les méthodologies itératives de cette démarche

INCARNER

les postures créatives, de co-construction et les mécaniques du designer de service et ses enjeux