

# Initiation au design de services

Le **design de services** est une approche de conception qui vise à créer, améliorer ou innover par des solutions qui mettent l'accent sur **les besoins** et les **expériences des usagers**, tout en tenant compte des **contraintes** des acteurs et des **systèmes impliqués**. Contrairement au design d'objets ou d'espaces, le design de services s'intéresse aux **interactions**, aux processus, aux **parcours utilisateur** et aux points de contact entre les parties prenantes.

## Pour qui ?

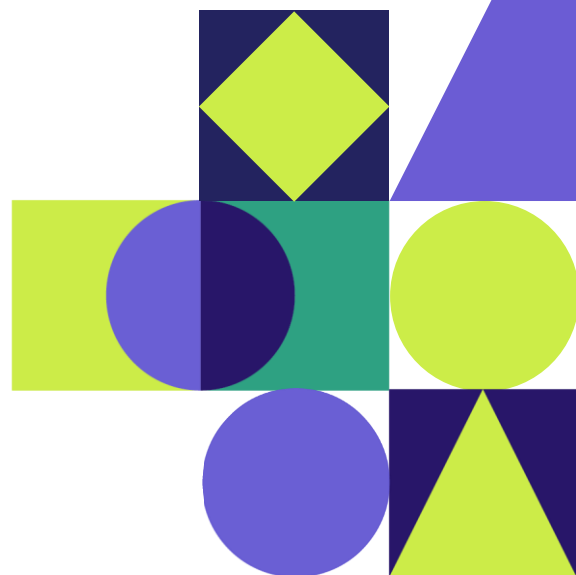
Cette démarche s'adresse aux professionnels ou à toute organisation cherchant à mettre les usagers au cœur de la réponse à des problématiques complexes.

## Objectifs pédagogiques ?

- Découvrir la méthode de design de services
- Expérimenter pour comprendre les mécanismes du design
- S'immerger dans un cas concret

## Compétences acquises ?

- S'appropriier le sujet, comprendre le contexte, le terrain et les enjeux
- Définir un angle d'approche, formuler / requestionner la problématique
- Imaginer et prioriser des pistes de solutions possibles
- Prototyper, matérialiser rapidement des pistes de solutions de manière frugale
- Expérimenter et tester les prototypes sur le terrain
- Savoir quand mobiliser le design de services dans vos projets



 **Design, créativité et innovation pour le bien commun**

---

Formation de **1 jour**  
**12 participants par session**  
Aucun prérequis

---

En présentiel ou distanciel



---

### Méthodes d'animation :

- Présentation
- Cas d'usage
- Jeux de rôle
- Mise en situation

---

### Notions clés :

Design actif  
Étude d'usages  
Co-construction  
Expérimentation

# Au programme de la formation



- Définir le design de services
- Introduction au cas d'usage « Sevrey »
- Démarche de design de services appliquée :
- Comprendre : S'approprier le sujet, comprendre le contexte, le terrain et les enjeux
- Définir : Définir un angle d'approche, formuler / questionner la problématique
- Imaginer : Imaginer et prioriser des pistes de solutions possibles
- Prototyper : Matérialiser rapidement des pistes de solution de manière frugale
- Expérimenter : Tester et expérimenter les prototypes sur le terrain
- Le design de services dans vos projets

## Notre petit truc en plus ?

Cette formation a été imaginée dans le cadre de notre démarche « Tête-Cœur-Corps » et a pour essence de mettre en symbiose les théories, outils et connaissances (« Tête ») avec l'expérience émotionnelle (« Cœur ») et l'expérimentation active (« Corps »). Pour ce faire, nos formations et supports sont cocréés entre designers sociaux, responsables d'innovation sociale et de formation.



Zoom sur  
**LE FORMATEUR**

**Joël BASILE**

Convaincu de la nécessité de remettre l'usager au centre de la démarche de conception, il adopte une approche humaine et empathique centrée sur les usages en considérant toujours l'humain comme un expert de son quotidien. Il a à cœur de développer des projets qui ont du sens pour répondre aux enjeux sociétaux d'aujourd'hui et de demain.

## Modalités d'évaluation

- Au démarrage de la formation : questionnaire sur les besoins et auto-évaluation de l'apprenant sur sa capacité à faciliter un groupe.
- Débrief collectif en fin de formation.
- Questionnaire de satisfaction envoyé après la formation portant sur la qualité de la formation.
- Quiz envoyé après la formation pour évaluer les acquis.