



Vous cherchez à **augmenter la cohésion d'équipe en la mobilisant** autour d'un projet d'innovation publique ?

Vous voudriez **réduire l'impact environnemental** de votre territoire, et vous avez besoin de **l'adhésion active des citoyens ?**

Vous voulez dématérialiser l'accès à certains droits, **sans perdre de bénéficiaires** en cours de route ?



**CETTE FORMATION-PROJET EST FAITE POUR VOUS !**

## **FORMATION - COACHING en design de service**

### ***Le principe :***

Une formation de 2 jours à l'**exploration appréciative** et au **design thinking**, suivie immédiatement de sa **mise en oeuvre dans un projet réel, coaché** par le formateur (et d'autres compétences si nécessaire).

C'est l'opportunité d'apprendre efficacement et sur le terrain des méthodes centrées usager, tout en gagnant du temps par la mise en oeuvre d'un projet réel.

### ***La double plus-value de la formation - projet***

**Former les participants** (pour les rendre autonomes) en mettant directement en pratique ce qu'ils apprennent, et **faire avancer un projet**

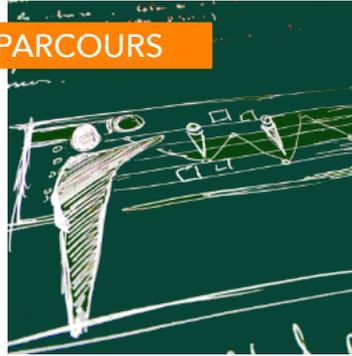
DESIGNENJEU, Une marque de INTRADOS srl  
+32 497 465 428 - [www.designenjeu.eu](http://www.designenjeu.eu)



RENCONTRE



PARCOURS



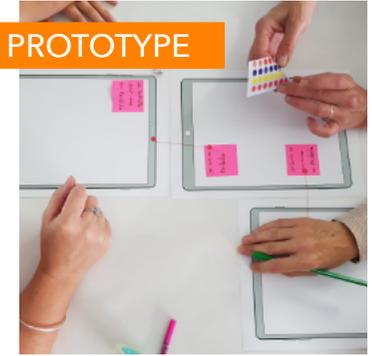
CO-DESIGN



TRI



PROTOTYPE



## Au programme

### L'initiation au design de service

Vivre le point de vue de l'utilisateur pour identifier les attentes et opportunités d'innovation

- adopter la **posture empathique** du design thinking ;
- challenger le postulat de départ avec les usagers
- Prendre de la hauteur et penser « systémique »

#### Découvrir les outils et méthodes :

- connaître et expérimenter quelques techniques de créativité et d'intelligence collective ;
- **animer la co-conception**, avec des usagers et avec des agents ;
- adopter la posture pour penser "out of the box" et savoir lâcher prise;
- apprendre à travailler collectivement en faisant appel à des compétences multidisciplinaires;
- comprendre ce qu'est un parcours utilisateur et savoir s'en servir;
- savoir **prototyper un service**, même intangible ;

#### L'importance du dialogue service/usager

- concevoir sur base de ce que les usagers connaissent déjà
- rendre familier l'étrange
- comprendre l'importance des points de contact et savoir les développer ;
- mettre en place des feedback pour l'utilisateur afin d'augmenter son autonomie ;
- cerner la plus-value d'intégrer la démarche Design Thinking dans le secteur public

### Coaching

Chacune des compétences acquises lors de la formation sera développée sur le terrain lors de la phase de coaching.

C'est pourquoi, il est très important que ce projet suive immédiatement les 2 jours de formation, de manière à ce que chacun puisse immédiatement tirer parti des compétences acquises et les développer par la pratique.

Le coaching accompagne le développement d'un projet. Les agents apprennent la méthode en l'utilisant. Le design centré sur l'humain est une attitude plus qu'une méthode. Elle ne s'acquiert réellement que sur le terrain. Ici, les agents apprennent par eux même (y compris de leurs erreurs), sans en subir les risques, et gagnent en autonomie.

Confronter ses impressions à des usagers réels va leur permettre de progresser rapidement dans la conception de services accessibles à tous, qui donnent envie de s'en servir, et tiennent compte des erreurs possibles.

## COLLABORATION



## BLUEPRINT



## DISTANCIEL



## SCENARIOS



## COMMUNICATION



### Participants

Cette formation-coaching s'adresse entre autres à des chefs de projet ou à équipes constituées qui y participent ensemble. **Elle est particulièrement indiquée pour les projets de transition ou de transformation.**

### Timing

La formation se fait en 2 journées de 6h. Le coaching se compose (sauf convention différente) de 3 à 10 journées (selon l'importance du projet) réparties sur la durée d'un projet réel du service concerné.

### La double plus-value de la formation - projet

**Former les participants** (pour les rendre autonomes) en mettant directement en pratique ce qu'ils apprennent, et **faire avancer un projet**

### Formateur et coachs

Designer de service et de politiques publiques, formateur en design thinking et enseignant.

Selon les besoins, le coaching inclura d'autres compétences, spécifiques au projet mis en oeuvre, par exemple :

- Economie circulaire et stratégies soutenables
- Conception de marchés publics spécifiques
- UX design

### Prix

Selon le projet, à partir de 4900 € pour l'ensemble du groupe