



FORMATION CONTINUE

L'École de design Nantes Atlantique

DESIGN DE SERVICES / DESIGN THINKING

Le design de services est une démarche de création centrée utilisateur visant à améliorer l'expérience utilisateur autour de services marchands ou publics. C'est une approche qui permet d'analyser l'ensemble des interactions entre le prestataire de service et l'utilisateur, sous quelque forme que ce soit. Il s'agit de modéliser l'expérience globale entre les usagers et une organisation pour apporter une valeur ajoutée à l'utilisateur final. Le but : découvrir le design de services en vivant une expérience pratique de conception collaborative.

OBJECTIFS

- Connaître l'esprit et la méthode de Design Thinking appliqués à un cas d'usage de service
- Situer le Design Thinking dans son contexte socio-historique et économique pour s'en approprier le raisonnement
- Savoir utiliser les outils en lien avec les 4 étapes du Double Diamant
- Développer une approche centrée usager et créer de la valeur dans le parcours utilisateur
- S'ouvrir aux pratiques collaboratives et développer son empathie

TYPE D'ACTIVITÉS EFFECTUÉES

La formation est dispensée via différentes activités : e-learning, cours en présentiel avec une partie théorique et des exercices pratiques en sous-groupes et en individuel.

FORMATEUR

Designer ou expert en Design Thinking.

PUBLIC CONCERNÉ

Ouvert à tout public.

La formation s'adresse plus particulièrement aux chefs de projet, R&D, innovation, marketing, production, SAV, administratifs, financiers...

Pour les personnes ayant une RQTH, merci de nous contacter.

PRÉREQUIS

Pas de prérequis.

COÛT DE LA SESSION

En inter-entreprise : 1 150 € net à Nantes.

Tarifs dans votre structure (intra entreprise) et demandeur d'emploi, nous contacter.

CONTACT

Équipe formation continue

[t] +33 (0)2 51 13 50 70

[m] formation-continue@lecolededesign.com

CONTENU DE LA FORMATION

Auto-positionnement

E-learning « À la découverte du Design Thinking » :

2 leçons accompagnées d'un lexique et de prolongements pédagogiques :

- Le design en général : 4 chapitres + 1 quiz
- Le Design Thinking en particulier : 5 chapitres + 1 quiz

Formation en présentiel : « Design de services »

JOUR 1

Introduction et acculturation au design

- Brise-glace et présentation
- Acculturation au design
- Approche du design de services face aux mutations sociétales
- Introduction aux principes du design de services
- Prérequis à la démarche de design de services
- Démonstration par une étude de cas de l'application du Double Diamant
- Choix du sujet à expérimenter pour la partie pratique de la formation

Phase 1 de la démarche de Design Thinking : exploration du sujet et immersion terrain

- Mise en appropriation du Double Diamant par rapport au sujet choisi
- L'immersion terrain et ses apports pour un projet de co-construction
- Explication d'outils ponctuée de mise en pratique.

JOUR 2

Phase 2 et 3 : problématisation et idéation

- Analyse et interprétation des enseignements
- Idéation et créativité : mise en pratique d'outils créatifs et collaboratifs
- Identification des leviers d'innovation à partir du diagnostic actuel
- Exercice pratique de problématisation
- Exercice pratique d'idéation

Phase 4 : mise en forme du concept et prototypage

- Exercice de démonstration d'un projet design
- Exercice pratique : réalisation d'un storyboard
- Outils et techniques de prototypage des solutions
- Exercice pratique : réalisation d'un prototype basse fidélité
- Mise en perspective, prise de recul sur l'appropriation de la démarche de design de services dans les pratiques

E-learning « La boîte à outils Design Thinking » : 8 tutos présentant une sélection d'outils vus en formation en présentiel.

NATURE DES DOCUMENTS ATTESTANT LA RÉALISATION DE LA FORMATION

Une feuille d'émargement signée par les apprenants et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation. Une attestation de réalisation mentionnant la nature et la durée de l'action de la formation sera remise aux apprenants à l'issue de la formation.

61 boulevard de la Prairie au duc
44200 Nantes – FRANCE

lecolededesign.com



[www.linkedin.com/showcase/
design-thinking-by-lecole-de-design](http://www.linkedin.com/showcase/design-thinking-by-lecole-de-design)

une école



ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR PRIVÉ
D'INTÉRÊT GÉNÉRAL
LOI DU 22.07.2013



CONFÉRENCE DES
GRANDES
ÉCOLES



école associée
à l'université
de Nantes



DURÉE DE LA FORMATION ET MODALITÉS D'ORGANISATION

> **Durée globale** (en présentiel) : **14h**
+ activités à distance

> **Horaires et déroulé :**

- E-learning : « À la découverte du Design Thinking » : à réaliser avant le présentiel, en autonomie (estimé à 2h30).
- Formation en présentiel :
9h à 12h30 - 13h30 à 17h les 2 jours.
- E-learning : « La boîte à outils Design Thinking » : accès ouvert après le présentiel (estimé à 45 min).

MOYENS PÉDAGOGIQUES & TECHNIQUES

Pédagogie par le projet et mise en pratique des connaissances transmises à l'apprenant. Tous les supports de formation sont fournis en papier et de manière dématérialisée. Une plateforme e-learning est mise à la disposition des apprenants. La salle de formation est équipée d'un moyen de projection (TV, vidéoprojecteur), le mobilier et les espaces d'affichage sont modulables. Des outils propres à la démarche Design Thinking sont également exploités. Le formateur est à l'écoute des apprenants lors de la formation. Des temps d'échanges et de questions sont prévus dans le programme de la formation. Si besoin, vous pouvez également contacter les chargés de la formation continue au sein de L'École de design Nantes Atlantique.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Quiz et productions à réaliser par l'apprenant.
Vérification de son assiduité : l'accent sera mis sur sa participation constante et active, notamment dans le cadre des études de cas pratiques, préparées et exposées par le formateur.

Organisme de formation enregistré



École technique privée – Loi 1901 – Siret n°334 055 902 000 53
N° déclaration d'activité : 52 44 00807 44
auprès du préfet de région de Pays de la Loire.