

Méthodologie « Design de service »

ÉTAPE N°1

Raconter la situation

Le porteur de projet raconte la situation du problème, de façon à ce qu'une personne ignorant tout de votre problématique puisse en comprendre les enjeux.

QUELS SONT LES BESOINS ?

COMMENT LES RÉPARTIR ?

FACILITATEUR

PORTEUR DE PROJET

ÉTAPE N°2

Travailler le sujet à travers des personas

En fonction des sujets, il s'agit de créer trois personas dit extrêmes. Une fois les personas créés posez-vous la question : comment les sujets doivent être travailler en fonction de chacun de ces personnages extrêmes ? Quels changements cela implique ?

QUELS SONT LES BESOINS ? _____

COMMENT LES RÉPARTIR ? _____

FACILITATEUR

PORTEUR DE PROJET

ÉTAPE N°3

Synthèse des enseignements

Cette troisième étape permet de faire la synthèse des enseignements. Il s'agit de recouper les différents éléments de parcours des trois personas mis en évidence dans l'étape 2, reformuler, modifier etc. Puis un système de vote pondéré est mis en place pour choisir les problématiques les plus intéressantes.

QUELS SONT LES BESOINS ?

COMMENT LES RÉPARTIR ?

FACILITATEUR

PORTEUR DE PROJET

ÉTAPE N°4

Faire une ébauche de réponse

Des problématiques ont été sélectionné en étape 3. L'étape 4 propose de commencer la réalisation de ces problématiques en solution. Chaque participant choisit une typologie de maquette et construit la solution qu'il envisage, puis il raconte comment cela marche.

QUELS SONT LES BESOINS ?

COMMENT LES RÉPARTIR ?

FACILITATEUR

PORTEUR DE PROJET

ÉTAPE N°5

Travailler les propositions

Chaque participant récupère une première ébauche de solution effectuée en étape 4, et l'améliore en partant du principe que la proposition doit être frugale, économique et réaliste.

QUELS SONT LES BESOINS ?

COMMENT LES RÉPARTIR ?

FACILITATEUR

PORTEUR DE PROJET



ÉTAPE N°6

Maquetter

La dernière étape consiste à mettre en commun ce qui a été effectué en étape 5, arbitrer collectivement la mise en forme des propositions et effectuer les maquettes finales.

QUELS SONT LES BESOINS ?

COMMENT LES RÉPARTIR ?

FACILITATEUR

PORTEUR DE PROJET
