

Design de service - Design social,

qu'est-ce que c'est ?

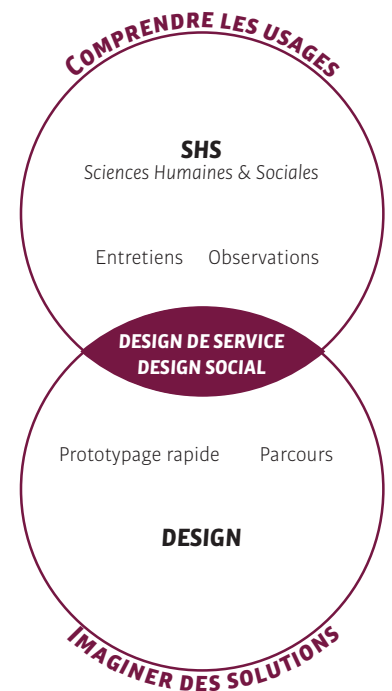
«**Le design de service** porte sur la forme et la fonctionnalité des services du point de vue des clients. Il vise à assurer que les interfaces des services sont utiles, utilisables et désirables du point de vue du client et efficaces, performantes et différenciantes du point de vue du commanditaire.»

Design dictionary 2008

«**Le design social** est la branche de design concernée par le développement de produit et de services visant à résoudre des problèmes sociaux, par exemple, le chômage, le décrochage scolaire, les tensions interculturelles, l'obésité ou le changement climatique.»

E. Ernest, N. Tromp, social Design community, «about» 2014

Nous nous situons entre deux sphères



Comment travaillons-nous ?

- Après la **commande**, nous commençons toujours par une phase de **veille** où l'on récolte toutes les informations nécessaires pouvant enrichir notre réflexion et ainsi avoir une meilleure connaissance du sujet.

Nous continuons notre démarche en allant sur le terrain, en **immersion**. Durant cette immersion, nous organisons des entretiens avec toutes les parties prenantes afin de bien comprendre les attentes et les besoins de tous (commanditaires, bénéficiaires, structures, entourages, ...). Nous allons également sur le terrain en essayant de faire la démarche des usagers (ex : comprendre le parcours d'une personne demandant le RSA - vers qui est-elle renvoyée ? - se mettre dans la peau de ...) afin de se confronter aux difficultés et de relever des ruptures et des freins dans un parcours. Cette phase est essentielle, elle nous permet de nous imprégner de toutes les difficultés rencontrées et de mieux comprendre les besoins. En immersion nous nous rendons aussi dans des lieux d'accueil pour réaliser des observations afin d'enrichir notre perception et de compléter nos entretiens.

- Nous réalisons ensuite l'**analyse** de nos immersions afin de faire ressortir les besoins des usagers et, ainsi, de créer des personas - *descriptions consolidées de schémas comportementaux typiques sous la forme de profils d'utilisateurs représentatifs, qui permettent d'humaniser la cible du design.*

Une séance de **co-conception** est organisée avec toutes les parties prenantes pour générer des idées avec tous les acteurs pour que chacun se sente concerné et pour que le projet évolue avec la vision de tous à un instant T.

Nous **trions les idées**, nous les approfondissons et nous en sélectionnons quelques unes pour transformer ses idées en solutions concrètes.

C'est dans le **développement des idées**, que la phase de prototypage entre en jeu. Nous réalisons des prototypes de façon simple et nous allons tester ces solutions avec l'ensemble des parties prenantes pour affirmer ou infirmer la bonne utilisation de la solution que nous proposons. Cette phase de test est indispensable afin de proposer aux bénéficiaires le bon service qui réponde à leurs besoins. ■

