

design

VOUSNOUS
create together!

OP161KN

INNOVONS

à partir de l'HUMAIN



Les services innovent avec l'utilisateur...



Future services

A CONSUMER BLUEPRINT
FOR RESPONSIVE PUBLIC SERVICES

 **National
Consumer Council**
Making all consumers matter


THE VOICE OF BUSINESS
40 YEARS

THE BLUEPRINT

Overall, people think that a responsive public service is one that:

- Provides easy and appropriate access to services
- Encourages the individual to use and shape services in ways that suit them
- Actively seeks to learn from public involvement and develop services accordingly.

People's ideas on how public services could be made more responsive fall into eight areas:

1 Make services accessible

Rendez les services accessibles

2 Make communication simple and obvious

Rendez la communication simple et évidente

3 Keep me informed throughout

Tenez-moi informé

4 Involve me as early as possible

Faites-moi participer dès que possible

5 Be open to criticism and change

Soyez ouverts à la critique et au changement

6 I'm not a number, treat me as an individual

Je ne suis pas un numéro, traitez-moi en tant qu'individu

7 Keep it local

Maintenez-les services à proximité

8 Shared responsibilities, shared outcomes

Responsabilités partagées, résultats partagés

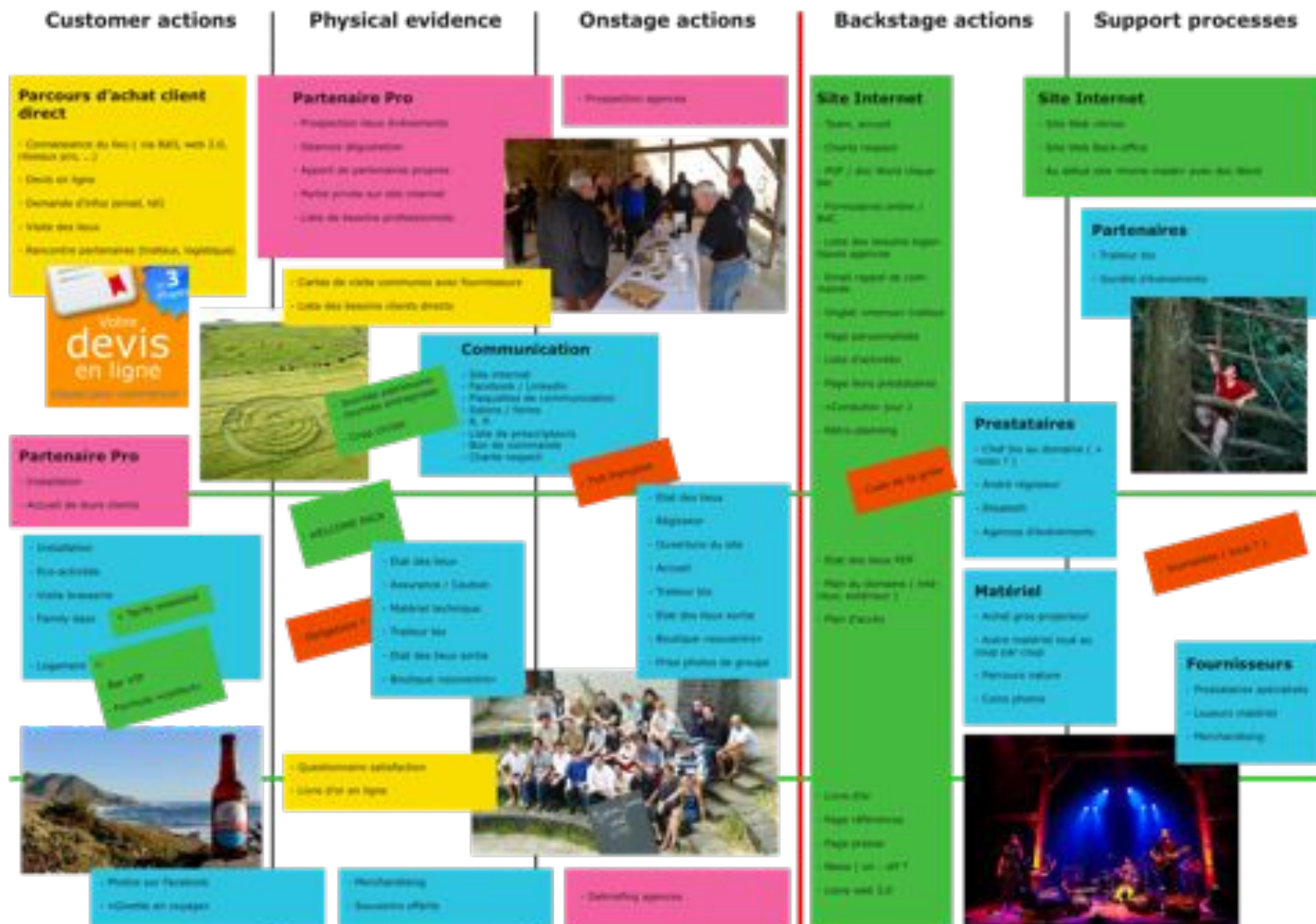
Comment ?



Enfiler les chaussures de l'utilisateur



Visualiser la situation



Produire des idées nouvelles





Co-créer

avec les usagers

ET

avec le personnel !

Créer des scénarios



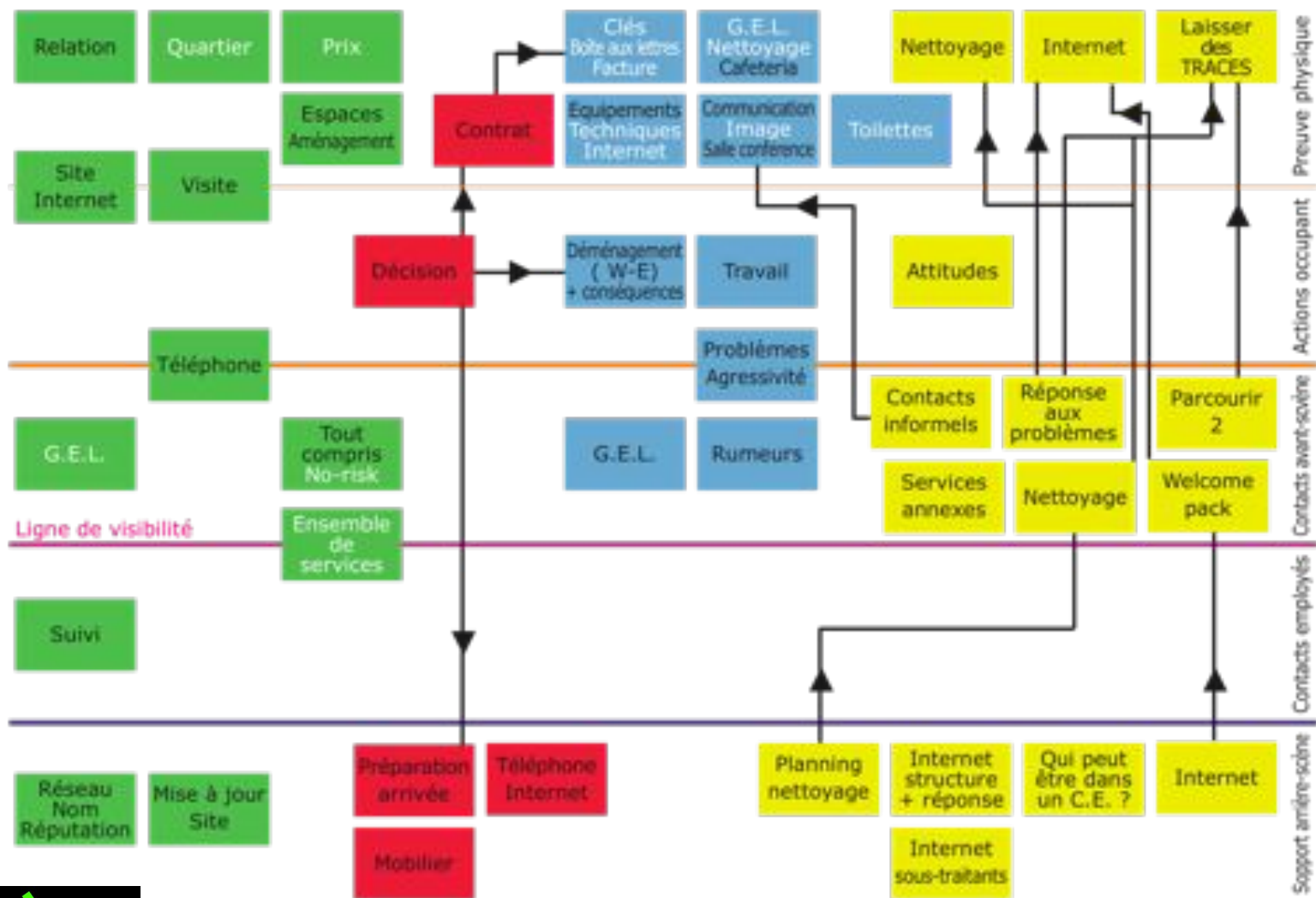
Définir des moments de vérité



Tester des situations



Avoir une vue d'ensemble



1° exemple

Un service public et social

**Une maison de repos
pour personnes âgées
qui appartient à un CPAS**

La vie



Les projets



2° exemple

Un service marchand et numérique

**Rendre la communication avec les
objets aussi simple et intuitive
qu'avec les personnes,**

Gérer l'énergie et le confort chez soi

L'innovation

- Vendre le service, pas le produit
- L'associer à un réseau social
- En faire un système ouvert à des acteurs tiers

Les valeurs



Les usages



Les usages



Les Persona



Mon ami porte un nom



Mon ami porte un nom

MIIYA

« Comment allez-vous ? »

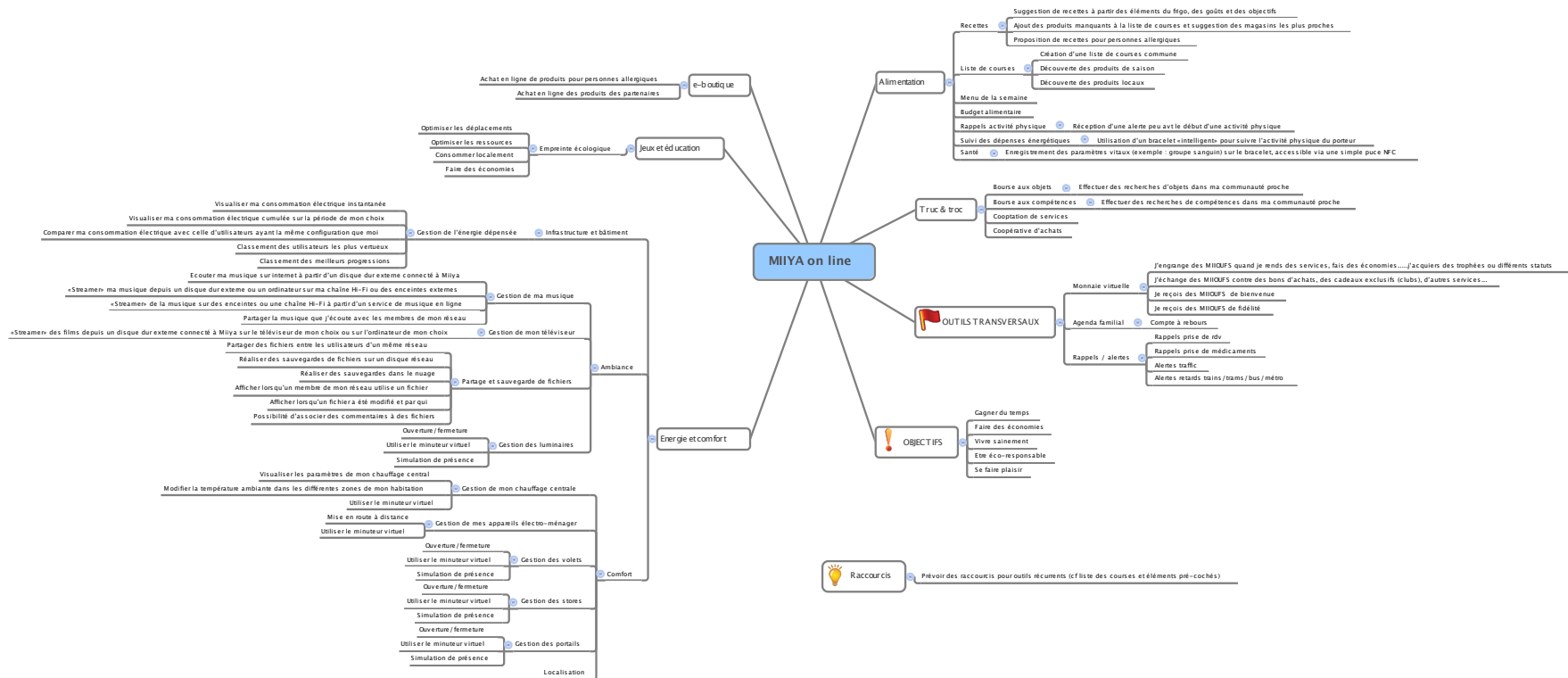
expression utilisée pour dire « bonjour »

en Acjachemen / Californie)

Le service adopte un logo



Le service en ligne se développe



Le service en ligne devient visuel



Le service en ligne devient tangible



Le design de service fait appel à d'autres formes de design



Résultats

Le design de service

ajoute de la **valeur**

dans de nombreux secteurs

Résultats

Le design participatif

- rend le service **tangible**
- aide à se **différencier**
- gère les **interactions**
- améliore **l'expérience**
- fluidifie les **processus**
- motive le **personnel**
- développe la **communication**
- optimise l'utilisation des **ressources naturelles**



Merci de votre attention

www.originn.eu

yves.voglaire@originn.eu

+32 497 465 428

