

L'ÉTAT
AU SERVICE DES TERRITOIRES



AGIR
INNOVER



PROTÉGER
CONVAINCRE



DÉVELOPPER
ACCOMPAGNER



dmata
MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR
DIRECTION DE LA MODERNISATION ET DE L'ADMINISTRATION TERRITORIALE

Design de Services & Services Publics

Auteur : Nicolas Patriarca

Version : 24 Janvier 2020

En partenariat
avec le programme



**Le numérique est
un puissant vecteur
de modernisation de
la puissance publique.**

**Avec le design de service,
agents et usagers
accèdent à des outils
adaptés à cette volonté
de modernisation.**



Qu'est-ce que le Design de Service ?



Un exemple : quelle différence entre ces deux bouteilles ?



Source : patrickhansen.com

L'expérience d'utilisation !



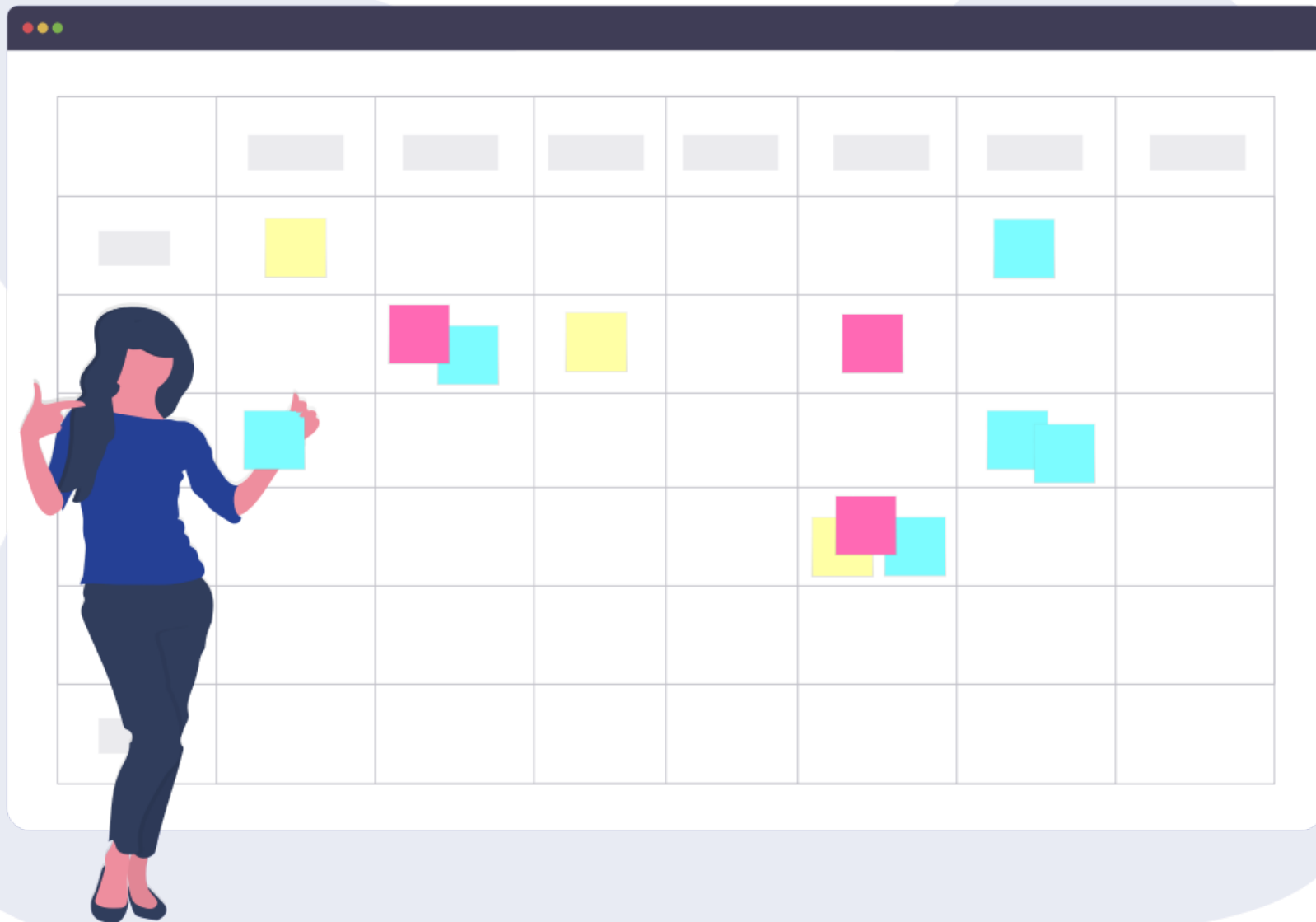
Source : patrickhansen.com

**Le design de service consiste
à concevoir un service qui
répond aux besoins et
aux attentes des utilisateurs*.**

*Usagers et/ou Agents.

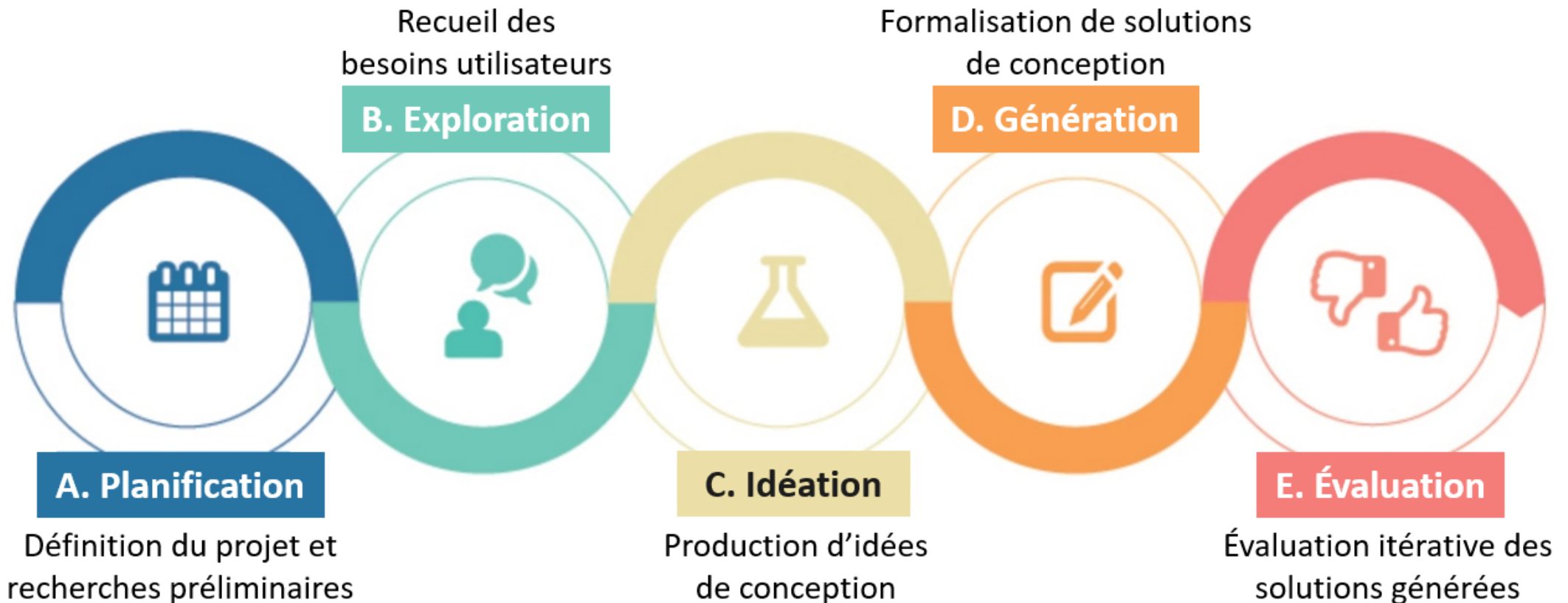
**Concevoir un service centré
utilisateur, c'est construire
un service utile
et facilement utilisable.**

Comment fait-on ?



Avec méthode !

Par exemple, le **cycle de conception itératif**, dérivé des méthodologies de recherches scientifiques, peut s'appliquer depuis l'émergence de l'idée (ou du problème) jusqu'à la mise en production de la solution.



Source : Lallemand et Gronier, 2018

Étape 1 : identifier

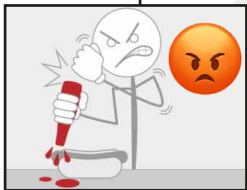


Idée ou
problème

Étape 2 : planifier

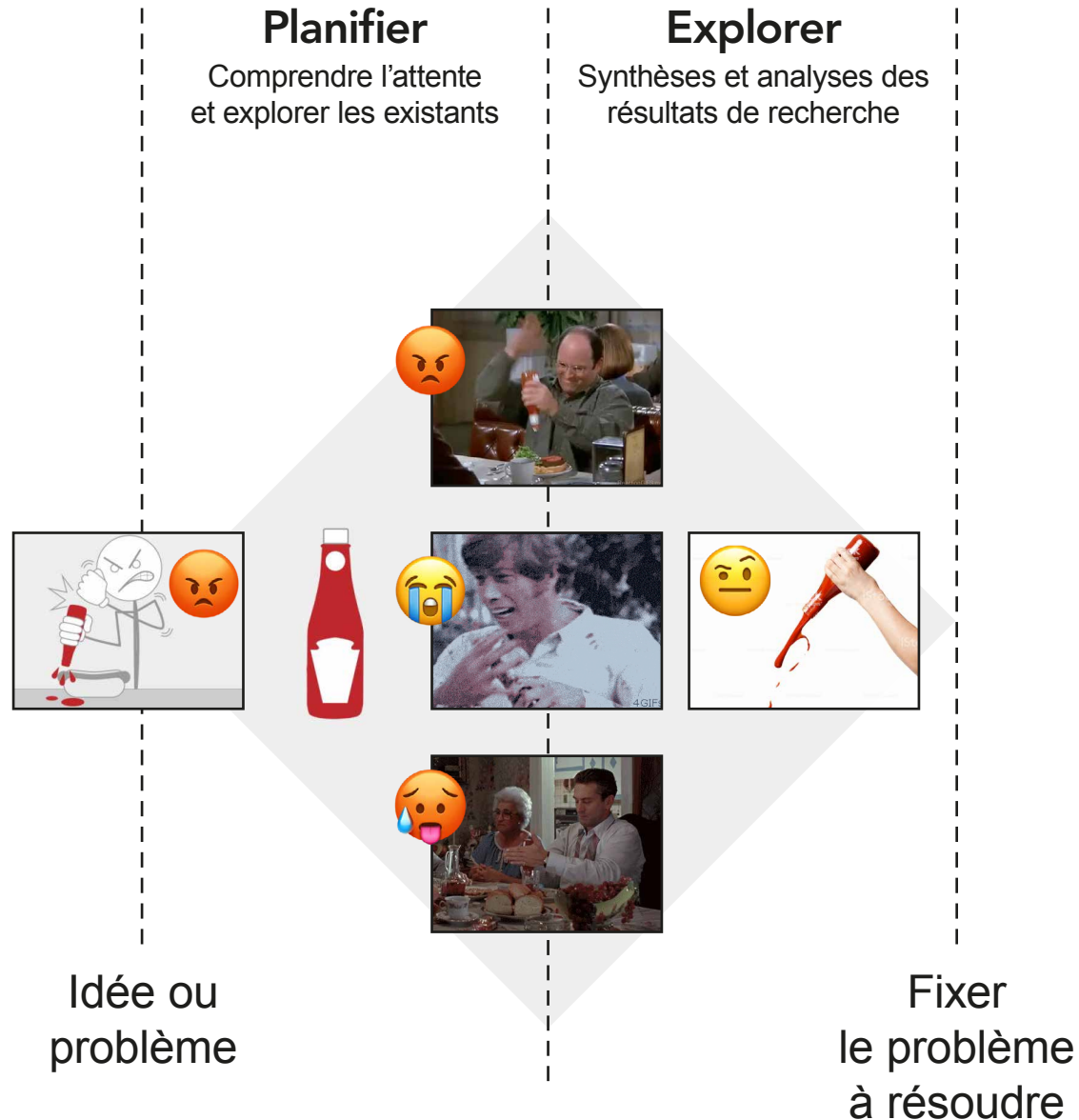
Planifier

Comprendre l'attente
et explorer les existants

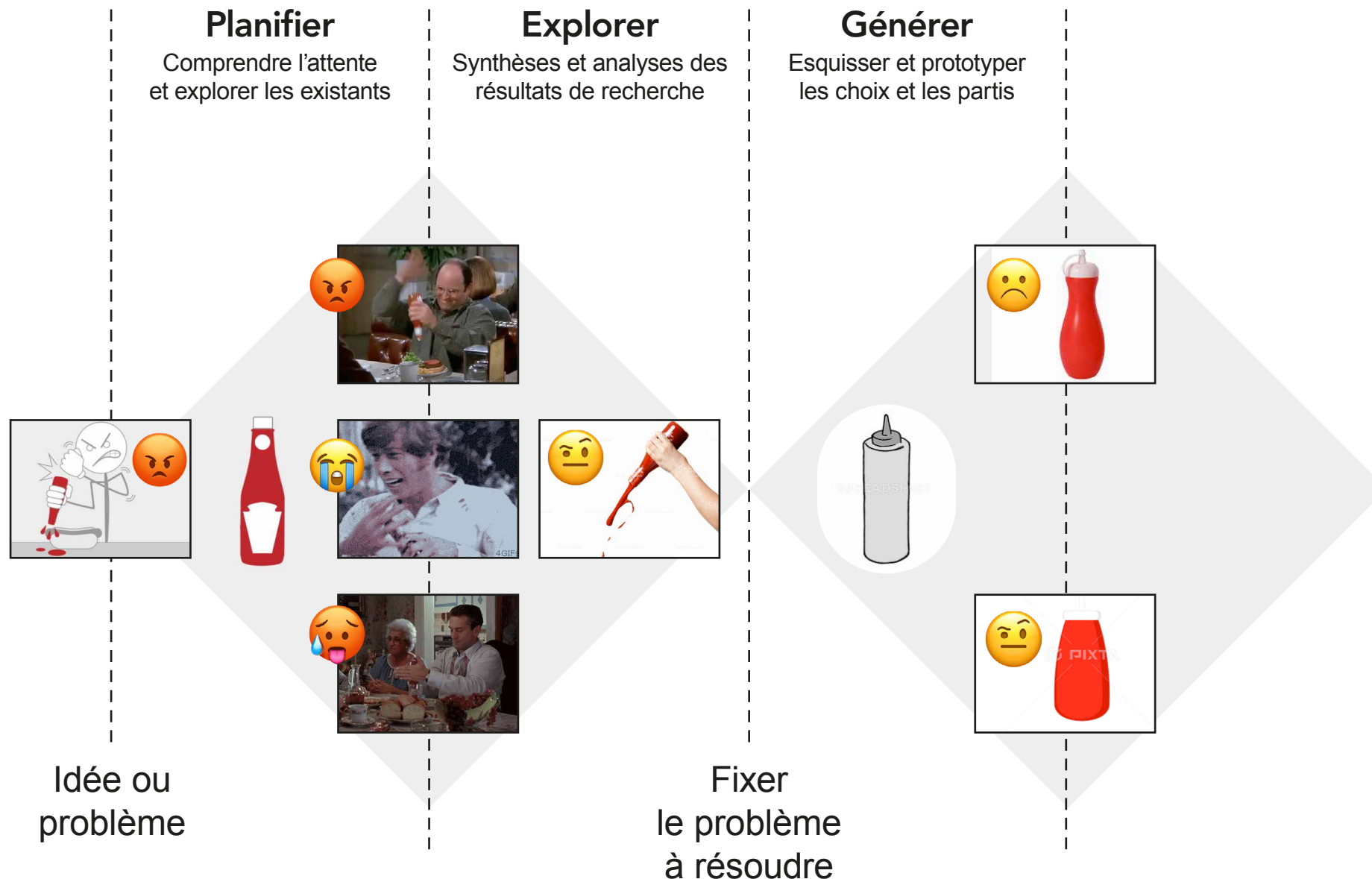


Idée ou
problème

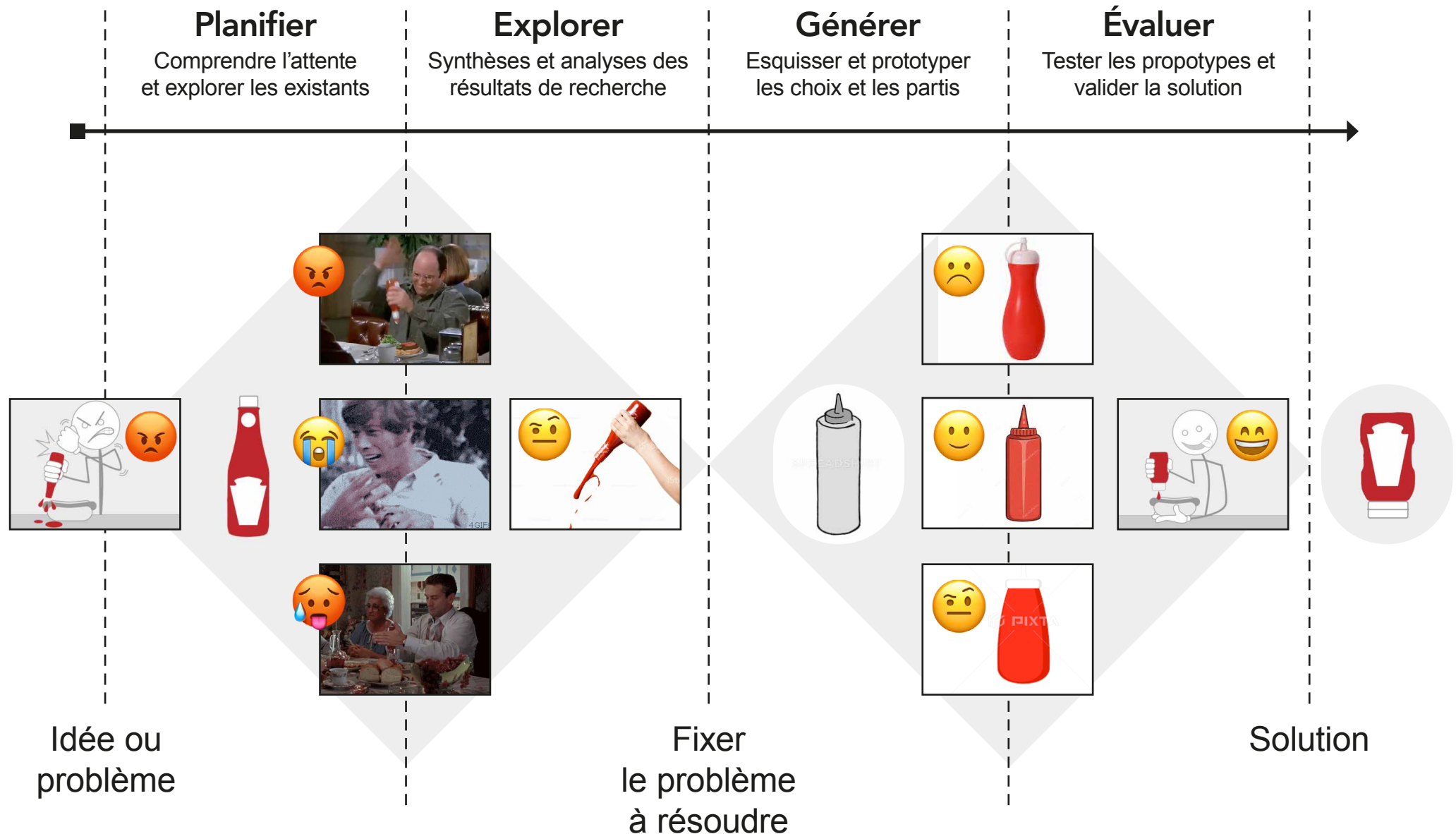
Étape 3 : explorer



Étape 4 : **générer**



Étape 5 : évaluer



Qui fait cela ?

Pour le découvrir, appliquons
ce que nous venons d'apprendre.



En premier, il y a des notions à découvrir



Alors, il faut analyser...

Attentes Besoins
Recueil UX
Idéation
Conception
Expérience Compréhension Création
Texte Utilisateur Recherche
Interface Hiérarchie
Picto Designer Design
UI Couleur Boutons Maquette
Typographie Prototype Tester

... et synthétiser

UX

Expérience

Création

Utilisateur

Interface

Design

UI

Puis, il faut organiser et développer

UX UI
Design
Création Interface
Expérience
Utilisateur

Et enfin, il faut tester et valider

Les **UX** et **UI** sont
les **Designers**
de la **Création** d'Interface
basée sur l'**Expérience** centrée
Utilisateur.

UX, UI, quelles différences ?



La réponse est en anglais

Contraction de
«User eXperience»
Expérience utilisateur

UX

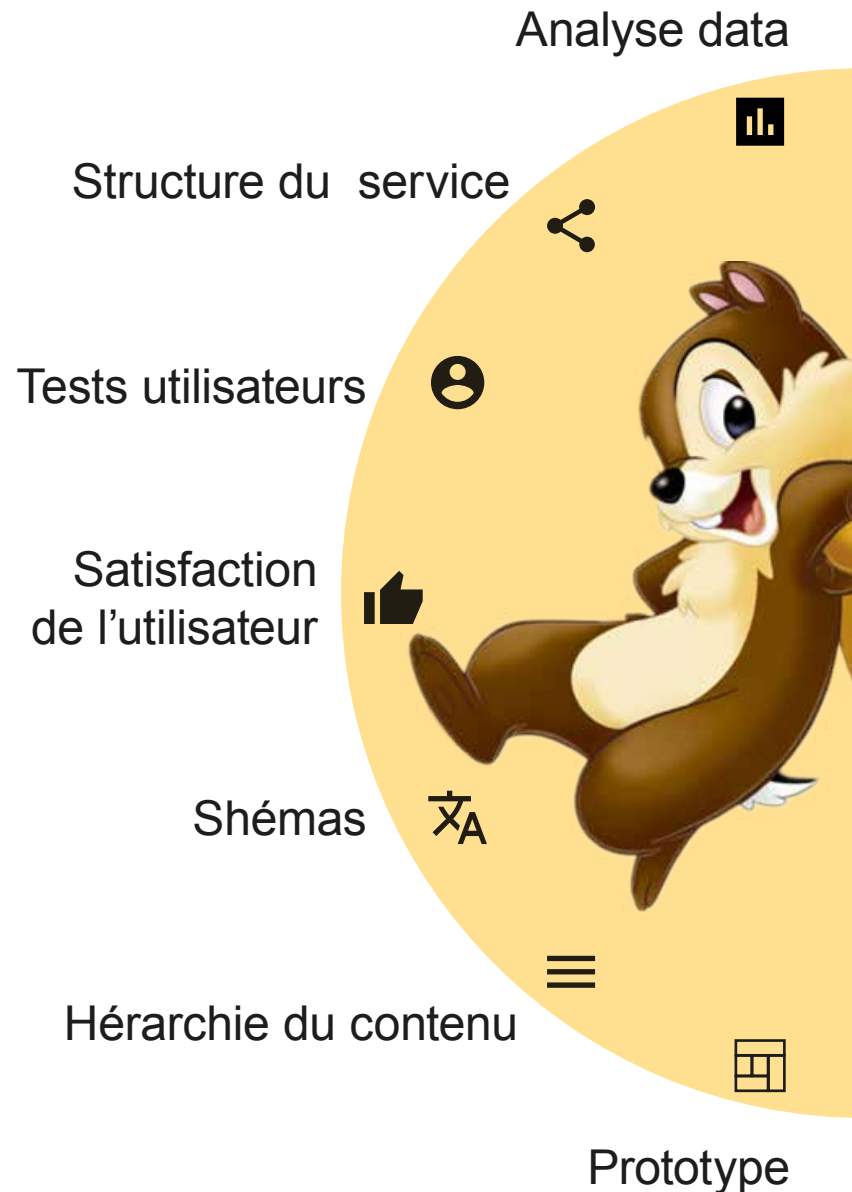
UI

DESIGNER

Contraction de
«User Interface»
Interface utilisateur

Créateur, Concepteur,
Dessinateur

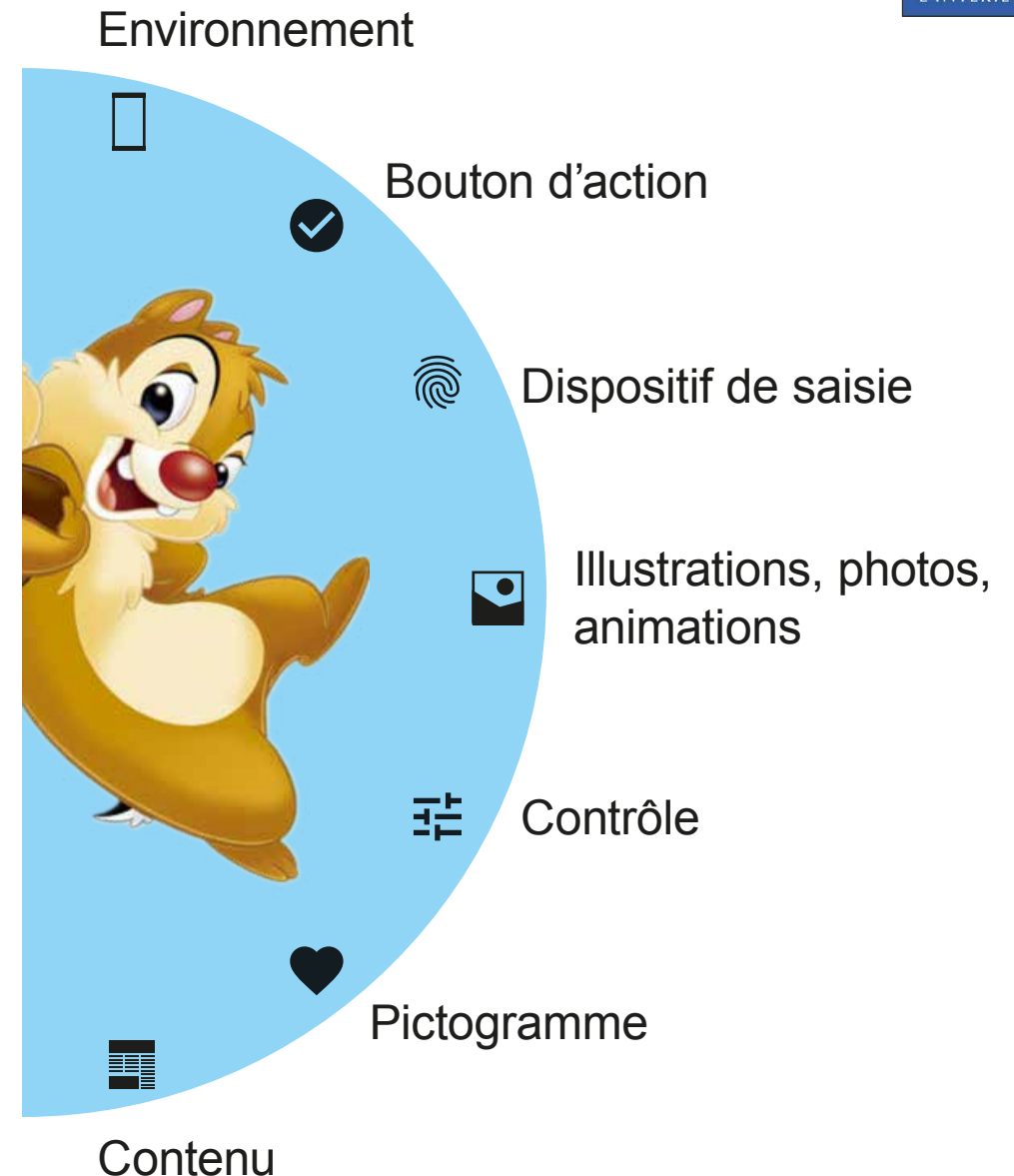
UX designer



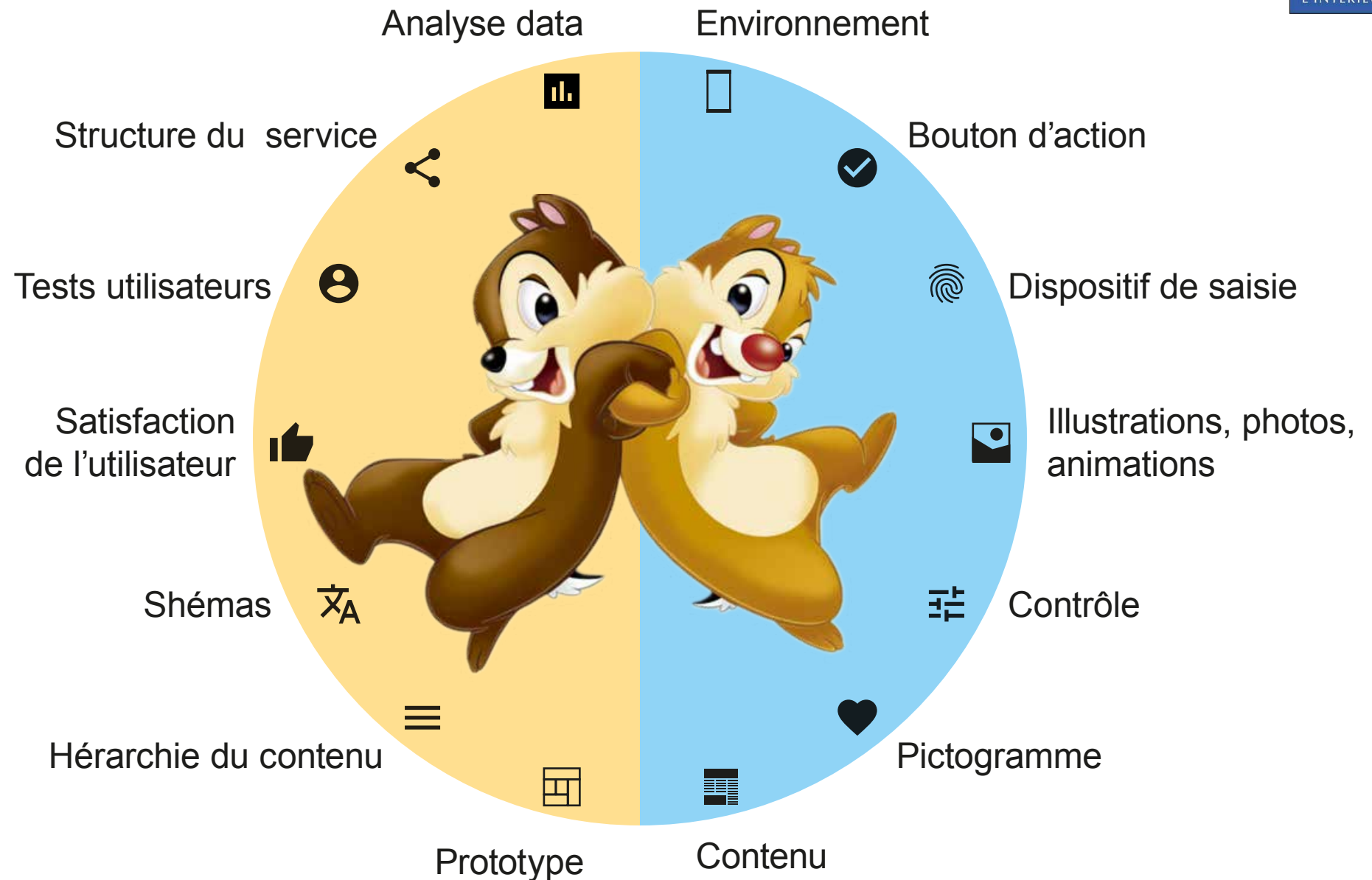
**L'UX designer
recherche et propose
des solutions qui combinent
les besoins et les objectifs
des utilisateurs.**

UI designer

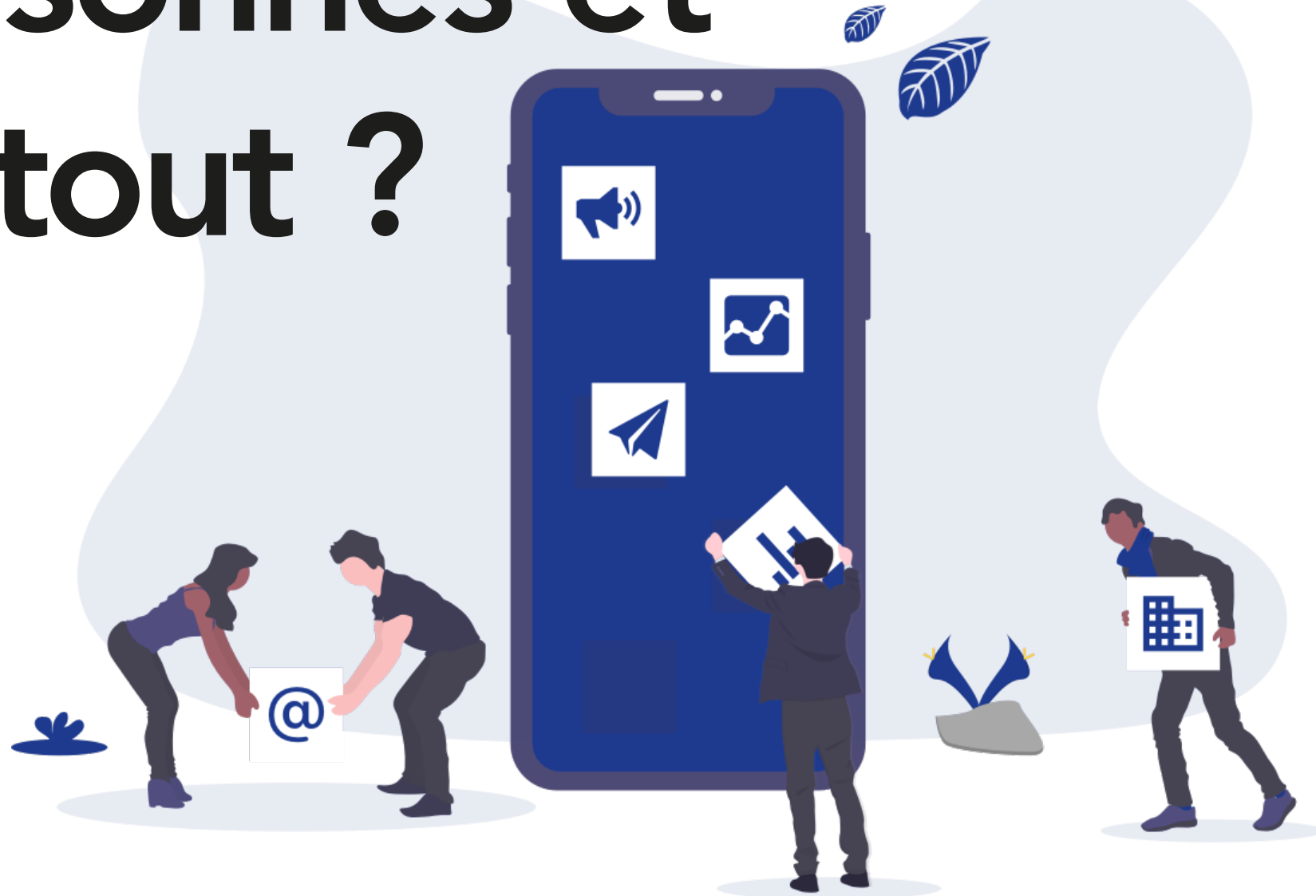
**L'UI designer
façonne et anime l'aspect
visuel des éléments
graphiques et textuels
qui guident les utilisateurs.**



UX+UI, le tandem gagnant



2 personnes et c'est tout ?



NON !

C'est toujours un travail d'équipe !

Métiers, Développeurs front, Développeurs back, Décideurs, Designers, Analystes, Urbanistes, Panélistes, PO, Agilistes, etc



Quels bénéfices à cela ?



Pour l'équipe



Fédérer et mobiliser

Durant le processus de création, **le dialogue est le premier des moteurs** de réussite. Les parties prenantes (internes et externes) se retrouvent et s'unissent dans l'**accomplissement d'un objectif commun.**

Pour l'équipe

Fédérer et mobiliser

Durant le processus de création, **le dialogue est le premier des moteurs** de réussite. Les parties prenantes (internes et externes) se retrouvent et s'unissent dans l'**accomplissement d'un objectif commun**.

Économique

Un service bien conçu, ce sont **des coûts à court terme modérés ; sur le long terme maîtrisés** : production, maintenance, support et mise à jour.

Pour les utilisateurs

Fédérer et mobiliser

Durant le processus de création, **le dialogue est le premier des moteurs** de réussite. Les parties prenantes (internes et externes) se retrouvent et s'unissent dans l'**accomplissement d'un objectif commun**.

Économique

Un service bien conçu, ce sont **des coûts à court terme modérés ; sur le long terme maîtrisés** : production, maintenance, support et mise à jour.

Humain

Un outil de service utile et utilisable, ce sont des **agents mieux équipés et plus efficaces** pour répondre aux sollicitations des usagers.

Pour les utilisateurs

Fédérer et mobiliser

Durant le processus de création, **le dialogue est le premier des moteurs** de réussite. Les parties prenantes (internes et externes) se retrouvent et s'unissent dans l'**accomplissement d'un objectif commun**.

Économique

Un service bien conçu, ce sont **des coûts à court terme modérés ; sur le long terme maîtrisés** : production, maintenance, support et mise à jour.

Social

Un service inclusif c'est la garantie de **s'adresser à tous les usagers** : français, étranger et/ou handicapé.

Humain

Un outil de service utile et utilisable, ce sont des **agents mieux équipés et plus efficaces** pour répondre aux sollicitations des usagers.

Pour tous !

Fédérer et mobiliser

Durant le processus de création, **le dialogue est le premier des moteurs** de réussite. Les parties prenantes (internes et externes) se retrouvent et s'unissent dans l'**accomplissement d'un objectif commun**.

Économique

Un service bien conçu, ce sont **des coûts à court terme modérés ; sur le long terme maîtrisés** : production, maintenance, support et mise à jour.

Humain

Un outil de service utile et utilisable, ce sont des **agents mieux équipés et plus efficaces** pour répondre aux sollicitations des usagers.

Social

Un service inclusif c'est la garantie de **s'adresser à tous les usagers** : français, étranger et/ou handicapé.

Image

Un outil de service agréable et facile, ce sont des **agents et des usagers satisfaits** et produisant mécaniquement une **perception positive du service public**.

Conclusion



**La relation des usagers
avec l'administration et ses services
est de plus en plus numérique.**

**C'est un mélange complexe
d'acquis collectifs et individuels,
de cas d'usages génériques et spécifiques,
d'outils communs et uniques.**

**C'est dans ce brassage
que les designers explorent
les besoins et les attentes des utilisateurs
pour expérimenter, tester et proposer
des solutions utiles, utilisables et
génératrices de valeur pour les usagers.**

**Les designers sont des experts
et des acteurs clés de l'expérience
utilisateur de la vie numérique.**

**L'expérience utilisateur
concerne la manière dont un utilisateur*
interagit et éprouve un service.**

**Construire un service
avec une IHM** utile et utilisable
implique un travail de design.**

**Une IHM réussie est la garantie
d'un service public
efficace, performant et apprécié.**

*Usager et/ou Agent. **Interface Homme-Machine.

Merci

Remerciement aux DIG

Iris Naudin, Coline Malivel, Maxime Beaugrand, Nicolas Grandjean
pour leurs contributions.