

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 : v0.2 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 ?



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

\*Usagers et/ou Agents.

# Pourquoi centrer le service sur l'utilisateur ?



# Un exemple : quelle différence entre ces deux bouteilles ?



Source : [patrickhansen.com](http://patrickhansen.com)



# L'expérience d'utilisation !

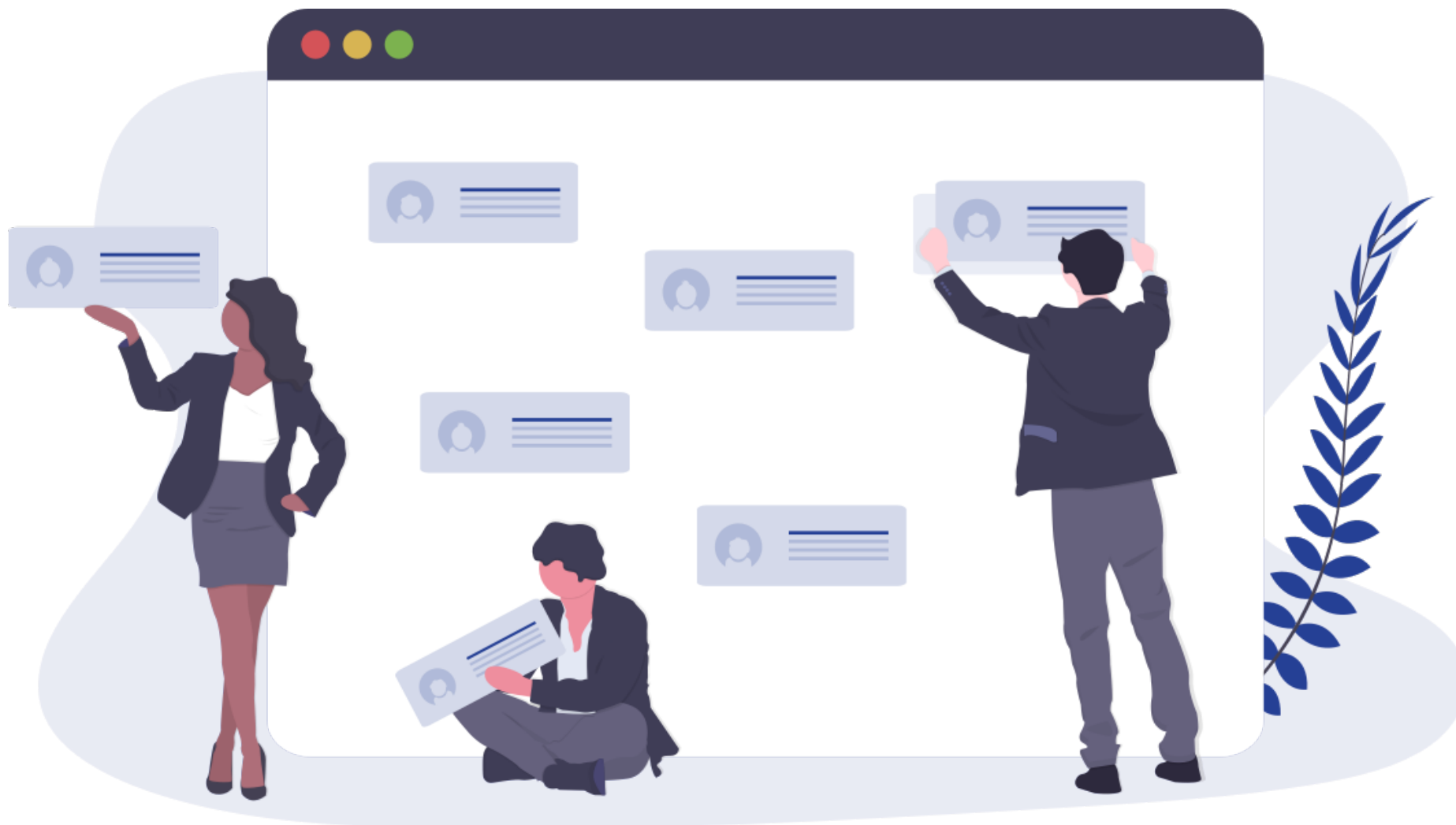


Source : [patrickhansen.com](http://patrickhansen.com)



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

# Comment faire ?



# Procéder par étapes

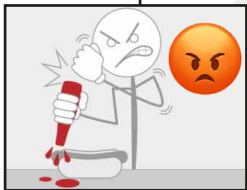


Idée ou  
problème

# Procéder par étapes : découvrir

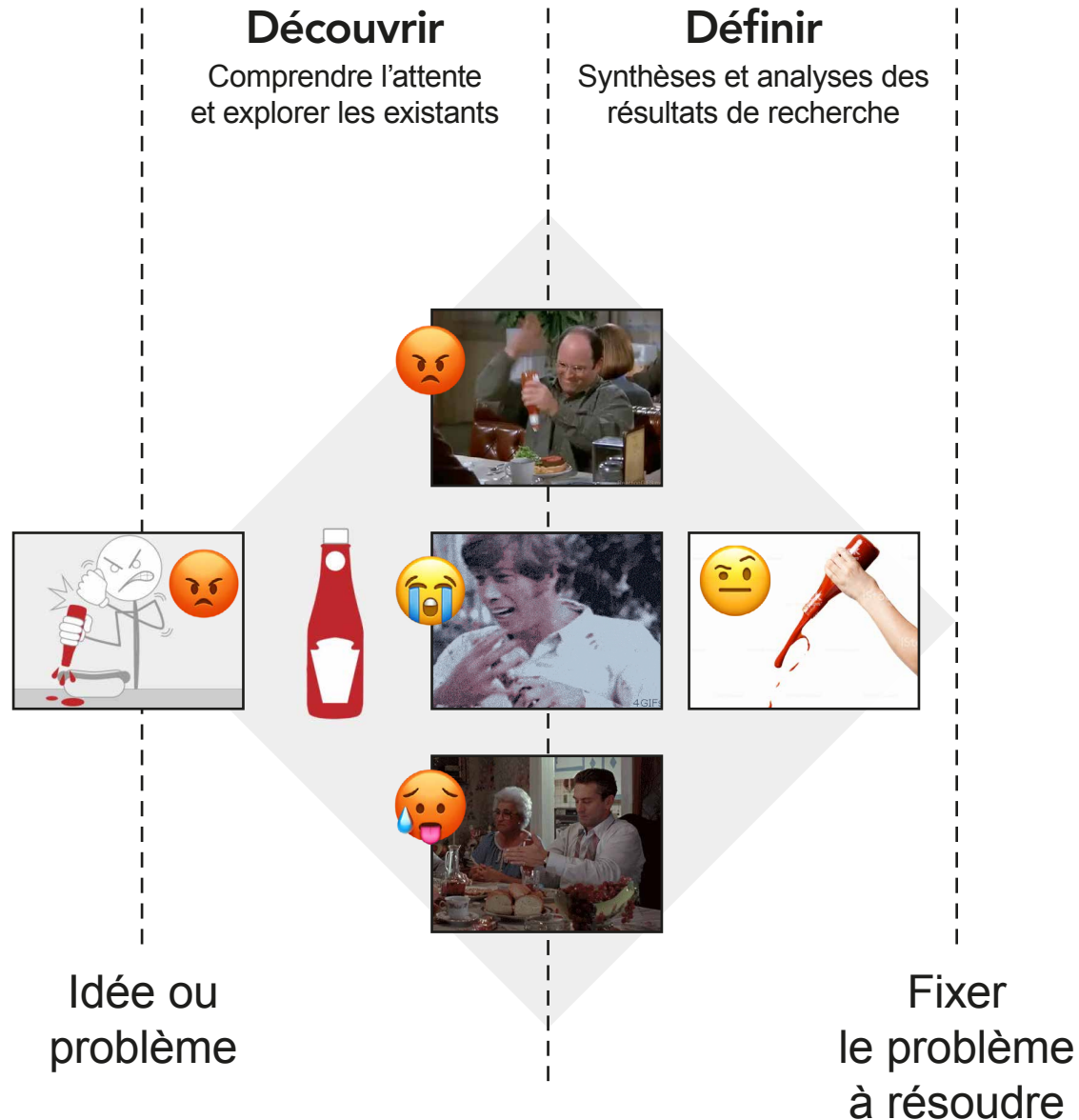
## Découvrir

Comprendre l'attente  
et explorer les existants

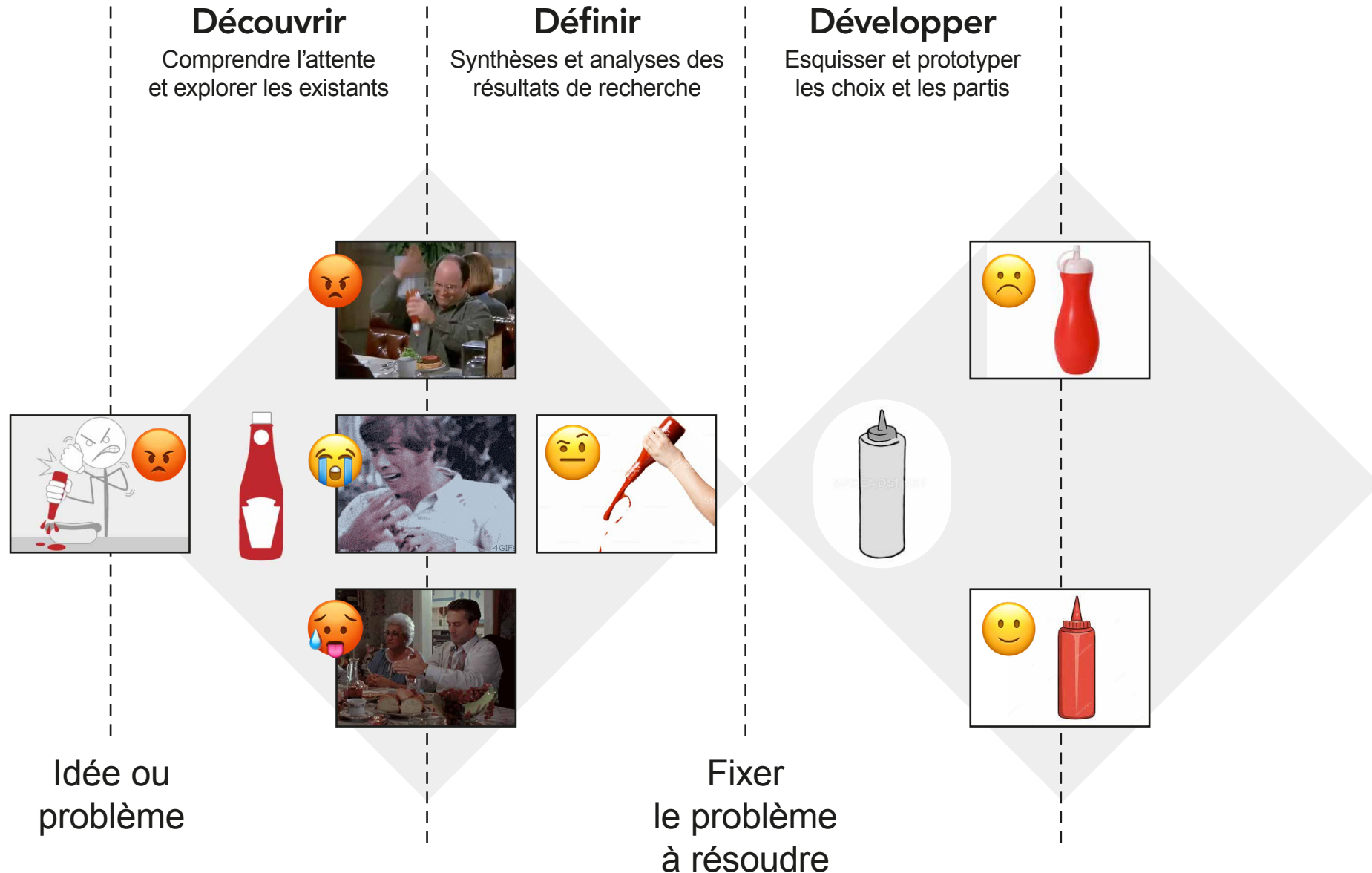


Idée ou  
problème

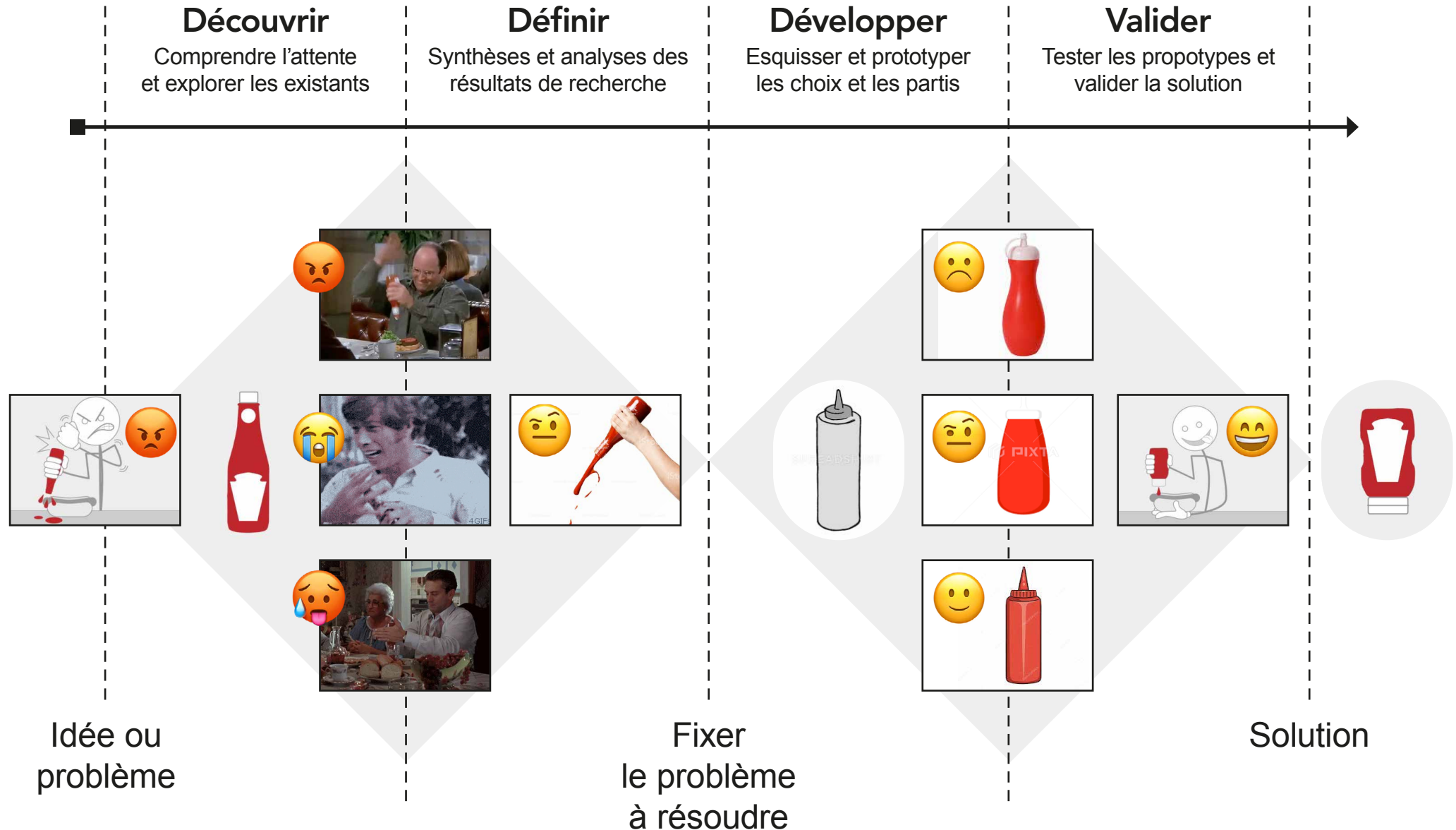
# Procéder par étapes : définir



# Procéder par étapes : développer



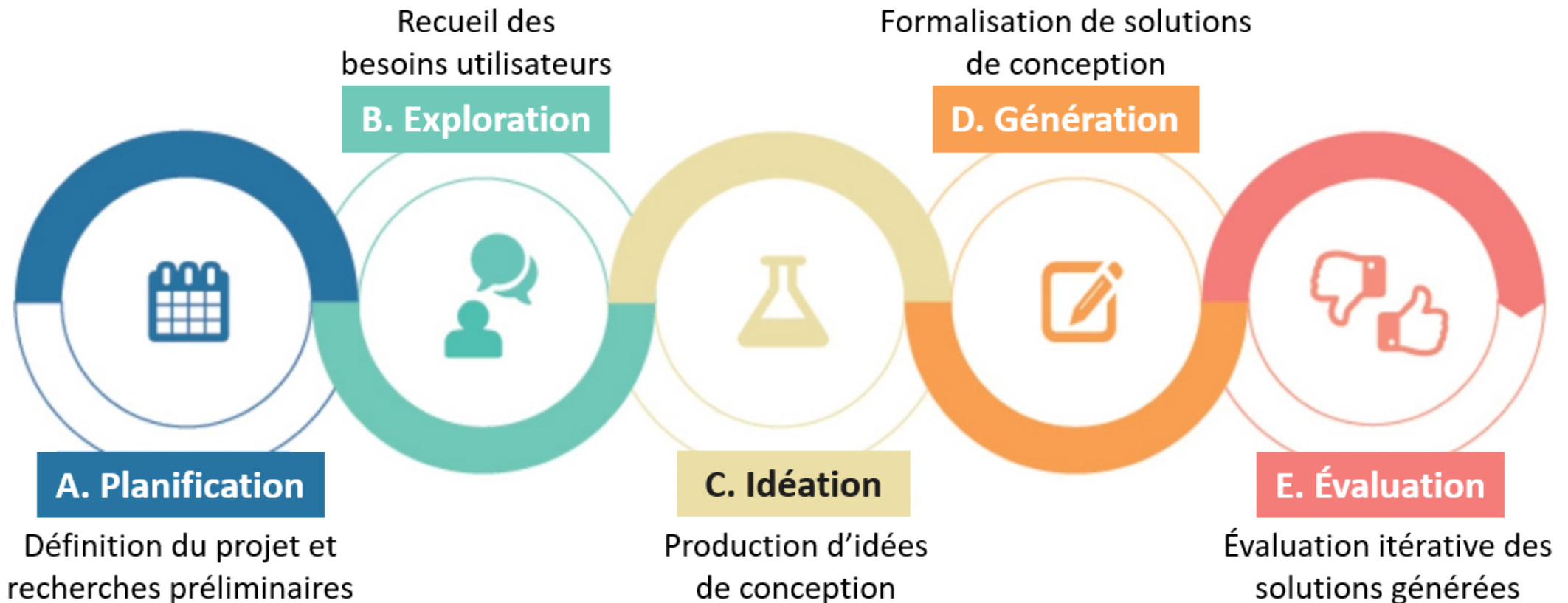
# Procéder par étapes : **valider**





# Cycle de conception itératif

Dérivé des méthodologies de recherches scientifiques, le processus 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

# Quels bénéfices ?



## 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**.

# Quels bénéfices ?

## 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.

# Quels bénéfices ?

## 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.

## 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**.

# Quels bénéfices ?

## 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.

## 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**.

## Humain

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

# Quels bénéfices ?

## 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.

## 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.

## Social

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

# Qui fait tout 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  
Expérience Compréhension Conception  
Création  
Texte Utilisateur Recherche  
Interface Hiérarchie  
Picto Designer  
UI Couleur Boutons  
Typographie Prototype Maquette  
Tester

... et synthétiser

UX

Expérience

Création

Utilisateur

Interface

Design

UI

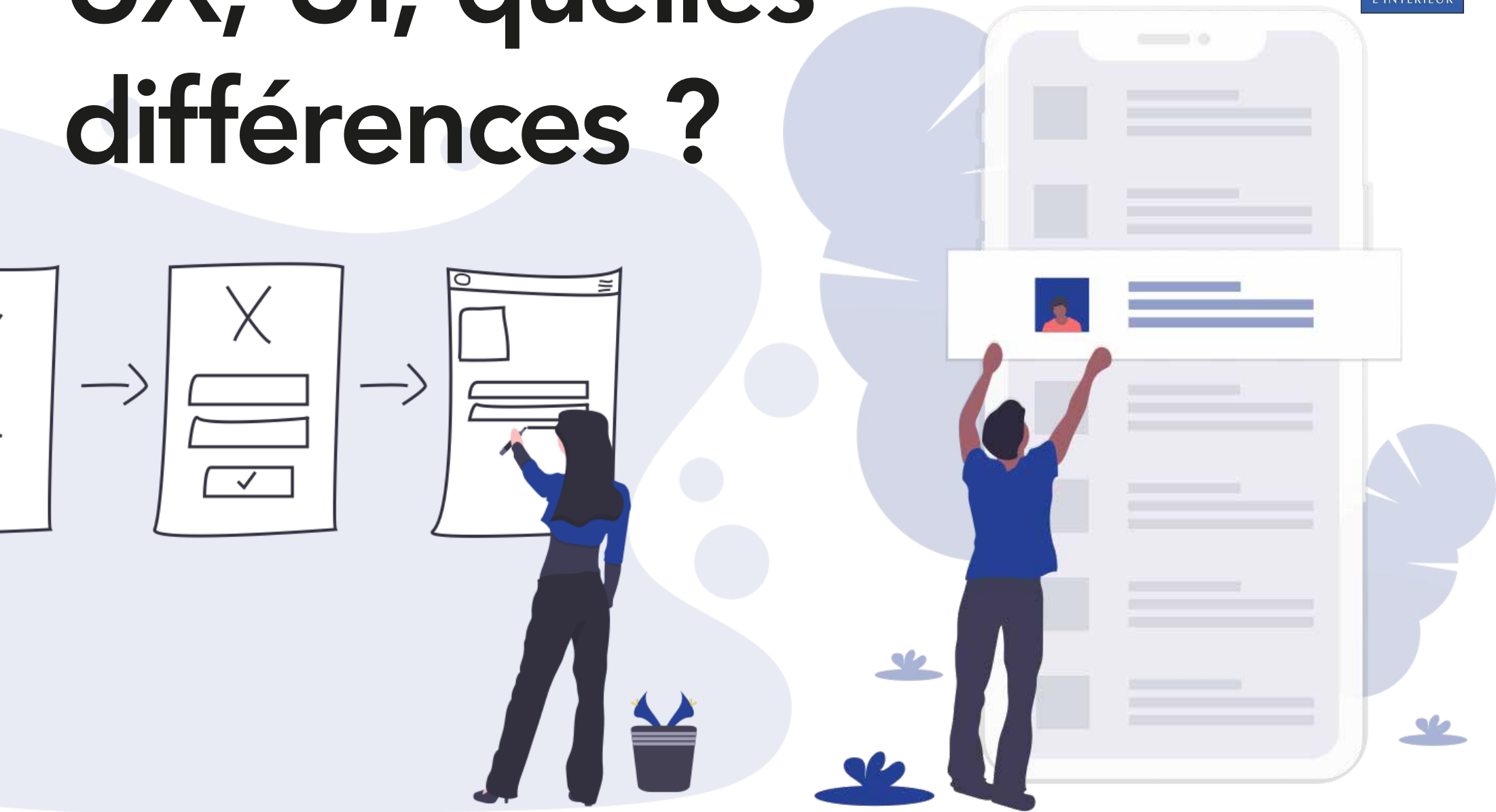
# Puis, il faut organiser et développer

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**

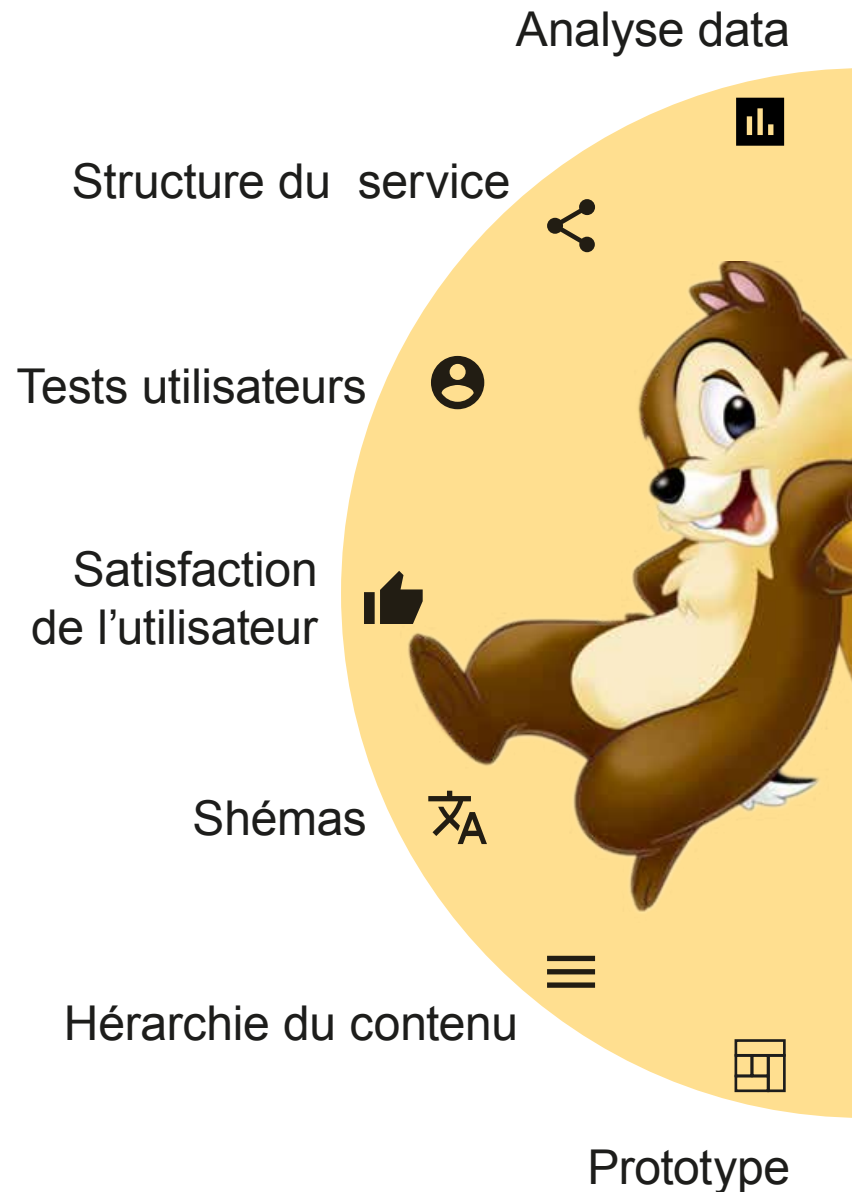
**DESIGNER**

Contraction de  
«User Interface»  
Interface utilisateur

Créateur, Concepteur,  
Dessinateur



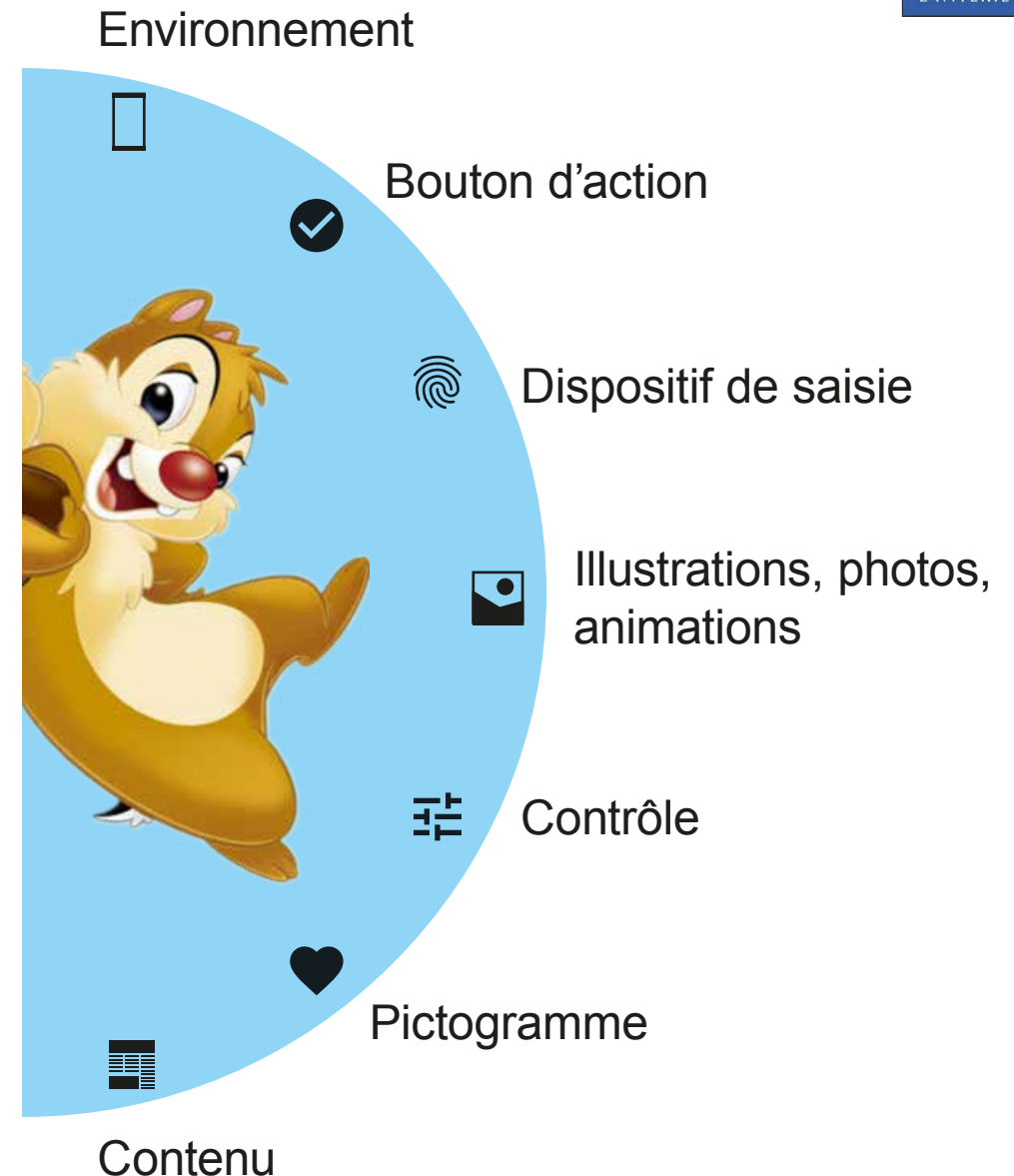
# UX designer



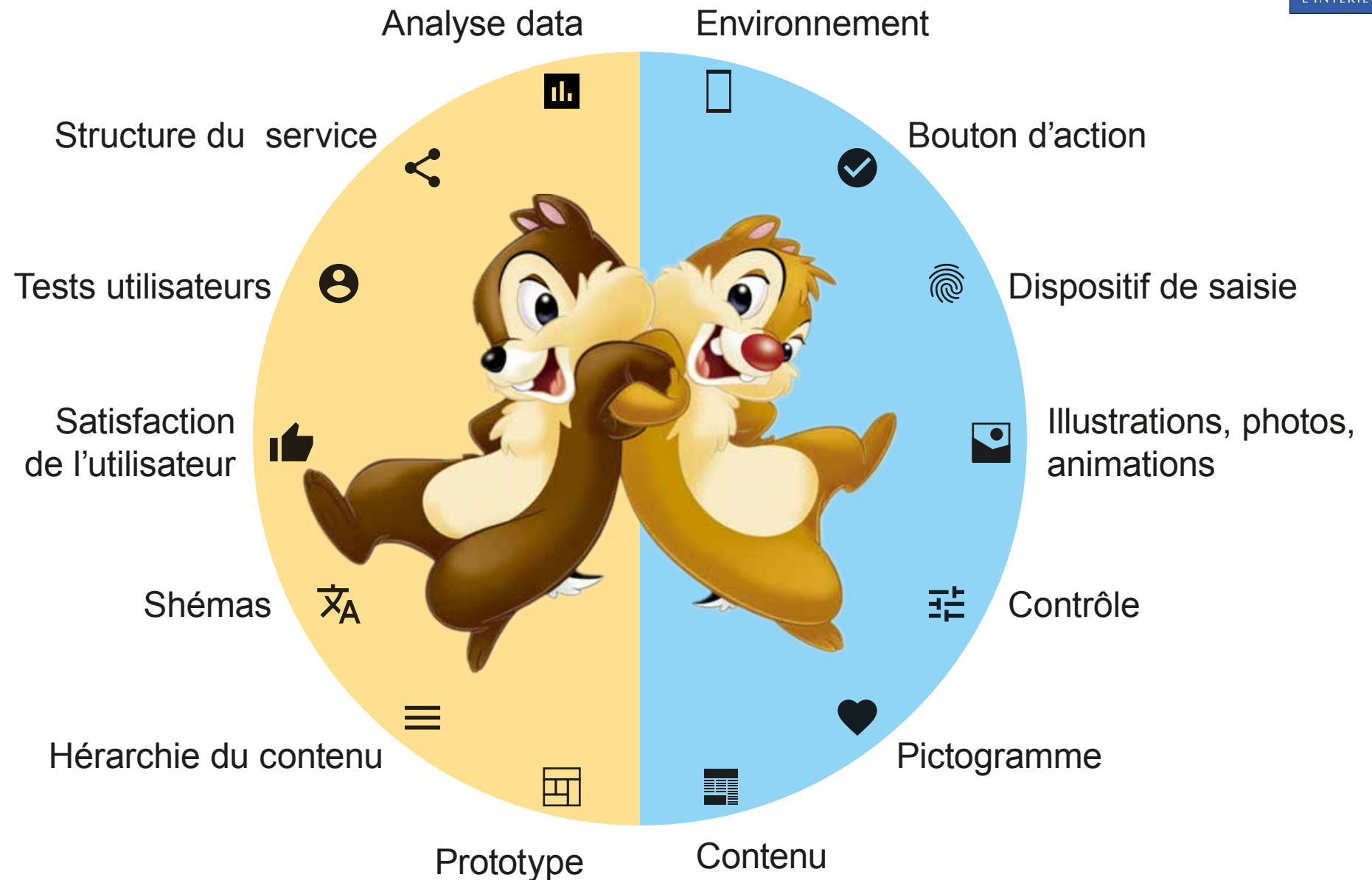
**L'UX designer  
recherche et propose  
des solutions qui combinent  
les besoins et les objectifs  
des utilisateurs.**

# 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



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

**UX et UI designers  
sont les co-créateurs d'une IHM\*\*.**

**Une IHM utile et utilisable 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.