INTÉGRER LES MÉTHODES DU DESIGN THINKING AU SEIN DE VOTRE SERVICE

Mettre les usagers au cœur des stratégies des services publics

1 JOUR, 7 HEURES

NUMÉRIQUE ET SMART CITY

CODE : GMA20

Objectifs de la formation

Comprendre comment le design thinking peut s'appliquer au quotidien des collectivités, sur la base d'exemples concrets

S'initier à ce nouveau genre de méthodologie projet dans la fonction publique

Expérimenter les outils et le process proposés par cette démarche

Comprendre son état d'esprit, ses avantages et ses limites

Parmi nos formateurs

- **BALAAZI Issam**
  Directeur Associé,
  CEPHEID CONSULTING
- **POIDEVIN Julie**
  Spécialiste UX,
  CEPHEID CONSULTING
- **MOLINE Cécile**
  Formatrice/consultante,
- **BERBUDEAU William**
  Consultant-formateur ,

Public concernés

- Toutes les directions de la FPT ; Managers ; Chef de mission ; DGS

Critères d'admission

- Cette formation entre dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue car considérée comme une action d'adaptation et de développement des compétences des salariés.

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire

Tarifs

- Promo d'été -10% : Communes <20.000 hab. - Sessions en virtuel : 625,50 €HT
- Promo d'été -10% : Communes <20.000 hab. - Sessions Paris : 684,00 €HT
- Promo d'été -10% : Communes >20.000 hab. - Sessions en virtuel : 805,50 €HT
- Promo d'été -10% : Communes >20.000 hab. - Sessions Paris : 864,00 €HT

- Communes < 20 000 habitants (ou élus) : Tarif Classe virtuelle : 695,00 €HT
- Communes < 20 000 habitants (ou élus) : Tarif Présentiel : 760,00 €HT
- Communes > 20 000 habitants (ou autres établissements) : Tarif Classe virtuelle : 895,00 €HT
- Communes > 20 000 habitants (ou autres établissements) : Tarif Présentiel : 960,00 €HT

Expérimentation du design thinking par les participants

- Sur la base d'un exemple concret, les participants vont pouvoir s'initier aux différentes étapes du design thinking

Repartir du besoin des utilisateurs et choisir sa cible

- Quel est l'intérêt de développer la connaissance des utilisateurs avant toute étape de création
- Comment développer la connaissance des usagers dans leur environnement afin de clarifier leurs besoins, par le biais d'interviews, de recherche documentaire, de focus group ou d'autres outils adaptés en fonction de la situation
- Exercice : en fonction des possibilités offertes sur le lieu de la formation, mini-recherche utilisateur sur le terrain

Bien définir la problématique à résoudre

- Expérimentation d'un ensemble de techniques permettant de faire la synthèse de toutes les observations afin de mettre en valeur les besoins des usagers à satisfaire.
- Exercice : formulation de la problématique, priorisation des besoins, initiation aux personae et aux cartes d'empathies

Créer une solution et innover

- Durant cette phase, les participants vont pouvoir expérimenter des techniques de co-création, afin de construire la réponse à apporter à la problématique définie, de créer un service ou un produit pour répondre aux attentes des usagers.
- Exercice : conduite d'un atelier de co-création, savoir utiliser des sources d'inspirations pour innover

Le prototypage et le test

- Présentation des différentes techniques de prototypage rapide, que ce soit pour tester des services digitaux, des objets physiques, des services ou même des lieux.
- Initiation aux indicateurs de performance
- Familiarisation avec les techniques permettant la conduite de tests auprès des usagers, et la collecte de précieux « feedbacks » permettant d'améliorer le concept.
- Exercice : Choix collectif guidé par le formateur de l'outil le plus adapté au prototypage du sujet travaillé pendant la formation, conduite de test utilisateur

Lancer un projet

- Comment passer des premiers tests à un lancement de projet réussi
- Savoir identifier les prochaines étapes pertinentes : quels critères, quels indicateurs de performances, quelles équipes, quels parties prenantes
- Comment préparer la collecte des retours utilisateurs indispensable aux évolutions futures du produit ou du service offert aux citoyens ou agents
- Comment présenter de manière percutante son projet en interne
- Exercice : création d'un pitch de présentation du projet.

Dates

Paris	Classe virtuelle
16/09/2025	02/12/2025

Modalités pédagogiques, d'évaluation et techniques

Modalités pédagogiques:

Pour les formations synchrones-présentiel ou classes virtuelles (formations à distance, en direct), les stages sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants, et cherchent à respecter un équilibre entre théorie et pratique. Chaque fois que cela est possible et pertinent, des études de cas, des mises en pratique ou en situation, des exercices sont proposées aux stagiaires, permettant ainsi de valider les acquis au cours de la formation. Les stagiaires peuvent interagir avec le formateur ou les autres participants tout au long de la formation, y compris sur les classes virtuelles durant lesquelles le formateur, comme en présentiel peut distribuer des documents tout au long de la formation via la plateforme. Un questionnaire préalable dit 'questionnaire pédagogique' est envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques. Il est transmis aux intervenant(e)s avant la formation, leur permettant de s'adapter aux publics. Pour les formations en E-learning (formations à distance, asynchrones), le stagiaire peut suivre la formation à son rythme, quand il le souhaite. L'expérience alterne des vidéos de contenu et des activités pédagogiques de type quizz permettant de tester et de valider ses acquis tout au long du parcours. Des fiches mémos reprenant l'essentiel de la formation sont téléchargeables. La présence d'un forum de discussion permet un accompagnement pédagogique personnalisé. Un quizz de validation des acquis clôture chaque parcours. Enfin, le blended-learning est un parcours alternant présentiel, classes virtuelles et/ou e-learning.

Modalités d'évaluation:

Toute formation se clôture par une évaluation à chaud de la satisfaction du stagiaire sur le déroulement, l'organisation et les activités pédagogiques de la formation. Les intervenant(e)s évaluent également la session. La validation des acquis se fait en contrôle continu tout au long des parcours, via les exercices proposés. Sur certaines formations, une validation formelle des acquis peut se faire via un examen ou un QCM en fin de parcours. Une auto-évaluation des acquis pré et post formation est effectuée en ligne afin de permettre à chaque participant de mesurer sa progression à l'issue de la formation. Une évaluation à froid systématique sera effectuée à 6 mois et 12 mois pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle, soit par téléphone soit par questionnaire en ligne.

Modalités techniques FOAD:

Les parcours sont accessibles depuis un simple lien web, envoyé par Email aux stagiaires. L'accès au module de E-learning se fait via la plateforme 360Learning. La durée d'accès au module se déclenche à partir de la réception de l'invitation de connexion. L'accès aux classes virtuelles se fait via la plateforme Teams. Le(a) stagiaire reçoit une invitation en amont de la session lui permettant de se connecter via un lien. Pour une bonne utilisation des fonctionnalités multimédia, vous devez disposer d'un poste informatique équipé d'une carte son et d'un dispositif vous permettant d'écouter du son (enceintes ou casque). En ce qui concerne la classe virtuelle, d'un microphone (éventuellement intégré au casque audio ou à la webcam), et éventuellement d'une webcam qui permettra aux autres participants et au formateur de vous voir. En cas de difficulté technique, le(a) stagiaire pourra contacter la hotline au 01 70 72 25 81, entre 9h et 17h ou par mail au logistiqueformations@infopro-digital.com et la prise en compte de la demande se fera dans les 48h.