

# ATOUT FRANCE

FORMATION

JEUDI 6 JUIN 2019

Atout France  
79/81, rue de Clichy - 75009 PARIS

## L'expérience que vos visiteurs attendent : le design thinking pour concevoir de meilleurs services

Formateur : Axel JOHNSTON, directeur associé de l'agence Akiani

**9H00** Accueil des participants

**9H30** Ouverture de la journée par **Bénédicte Mainbourg**, Directrice du Développement Professionnel de Atout France

**9H45** Qu'est-ce que l'UX ?

Nous présenterons au travers de cette partie ce qu'est l'expérience utilisateur. Quelle relation avec l'ergonomie, le design émotionnel ? Des exemples d'expérience utilisateur réussies. Cette partie se veut volontairement large : produit digitaux, services, produits physiques, etc... pour arriver à comprendre où commence l'UX et jusqu'où elle peut aller.

**10H00** Les bonnes pratiques en design de service

Nous partirons des exemples et détaillerons quelques bonnes pratiques clés : détournement d'usages, parcours global, prototypage de service, intégration de l'ensemble des acteurs, identification des points de contacts

**10H15** Le design thinking

Le lien entre le design de service et la méthodologie de design thinking. Comment mettre en place une démarche de design thinking et organiser des ateliers d'idéation collaborative.

**10H30** Pause

**10H45** Outils et méthodes en design de service

Il existe de nombreuses méthodes et nombreux outils disponibles pour créer des services en mettant au centre de la réflexion les utilisateurs. Qu'est-ce que l'observation, comment créer une expérience map, quelle place pour le blueprint, les ateliers de prototypage, les storyboards, ... Nous passerons en revue les principaux outils et méthodes pour sensibiliser les apprenants à la diversité des techniques et le panel de compétences d'intervention associé.

**12H00** Déjeuner

**13H30** **Cas pratique : création d'un service**

L'après-midi sera consacrée à la mise en pratique des méthodes présentées le matin. Les apprenants auront à imaginer un service en appliquant différentes techniques d'idéation (par exemple : user centered design canvas, storyboards, experience map, définition des touch points, etc). Le sujet du cas pratique pourra également être travaillé ensemble pour coller au plus près des préoccupations opérationnelles quotidiennes des participants.

**16H15** **Pause**

**16H30** **Cas client et discussions**

Le meilleur moyen de sensibiliser à la démarche de design de service passe également par la présentation de cas détaillés et réels. Nous présenterons quelques cas avec les apprenants en donnant le brief et en expliquant la méthode appliquée, les principaux retours, ce qui a fonctionné et ce qui n'a pas fonctionné. Cette partie est également abordée pour permettre, au travers de ces exemples, de faire le lien entre la théorie et la pratique.

**17H30** **Fin de la formation**