

Pratiquer le design thinking pour innover dans les services publics

Lien : https://afrique-formation.com/formation/pratiquer-le-design-thinking-pour-innover-dans-les-services-publics

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
APC176

CATÉGORIE
Pilotage et Performance de l'Action Publique

Afrique Formation

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les principes et les étapes du Design Thinking appliqué au secteur public
- Adopter une approche centrée sur les besoins des citoyens et des usagers
- Identifier les opportunités d'innovation dans les services publics
- Maîtriser les techniques d'empathie, de créativité et de co-conception
- Concevoir et tester rapidement des solutions innovantes
- Améliorer les parcours usagers et la qualité des services publics
- Intégrer le Design Thinking dans les projets de transformation et de modernisation
- Favoriser la collaboration, l'intelligence collective et la participation des parties prenantes
- Développer une culture d'innovation et d'amélioration continue au sein des administrations
- Piloter efficacement des démarches d'innovation publique
- Évaluer l'impact des solutions développées et assurer leur amélioration continue
- Concevoir un projet complet d'innovation de service public utilisant la méthodologie Design Thinking

👥 POUR QUI ?

- Directeurs et responsables des administrations publiques
- Responsables de la transformation publique
- Responsables de l'innovation
- Chefs de projet et responsables de programmes
- Cadres des ministères, collectivités territoriales et établissements publics
- Responsables Qualité et Amélioration continue
- Responsables de la relation usagers
- Responsables de la transformation numérique
- Designers de services et facilitateurs d'ateliers collaboratifs
- Agents publics impliqués dans la modernisation des services
- Toute personne souhaitant concevoir, améliorer ou transformer les services publics grâce au Design Thinking

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / Comprendre les fondamentaux du Design Thinking

- Origines, principes et valeurs du Design Thinking
- Différences entre Design Thinking, amélioration continue et gestion de projet
- Apports du Design Thinking à l'innovation publique

2 / Identifier les défis et opportunités d'innovation

- Analyse des problématiques des services publics
- Identification des besoins des citoyens et des usagers
- Définition des enjeux d'innovation et de transformation

3 / Développer l'empathie et comprendre les usagers

- Techniques d'observation et d'écoute active
- Cartographie des parcours usagers (Customer Journey)
- Création de personas et analyse des attentes

4 / Définir le problème et formuler les défis d'innovation

- Analyse des causes profondes des problèmes
- Reformulation des besoins sous forme de défis (« How Might We »)
- Priorisation des problématiques à résoudre

Afrique Formation

5 / Générer des idées innovantes

- Techniques de créativité et d'idéation
- Brainstorming, brainwriting et ateliers collaboratifs
- Sélection et évaluation des solutions les plus pertinentes

6 / Concevoir des prototypes de services publics

- Élaboration de maquettes, scénarios et prototypes
- Conception de nouveaux parcours de services
- Tests rapides des concepts avant déploiement

7 / Tester, évaluer et améliorer les solutions

- Organisation des tests utilisateurs
- Collecte et analyse des retours d'expérience
- Itération et amélioration continue des solutions

8 / Intégrer le Design Thinking dans les projets de transformation publique

- Articulation avec les méthodes Agile et Lean
- Pilotage des projets d'innovation publique
- Gestion du changement et adoption des nouvelles pratiques

9 / Gouvernance, collaboration et culture de l'innovation

- Animation d'équipes pluridisciplinaires
- Développement d'une culture d'innovation dans les administrations
- Mesure de l'impact et de la valeur créée pour les usagers

10 / Cas pratiques et projet de bout en bout

- Réalisation d'un atelier complet de Design Thinking
- Conception d'un service public innovant centré sur l'usager

Afrique Formation

- Élaboration d'un plan de mise en œuvre, d'évaluation et d'amélioration continue

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

15 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 16 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 11 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
02 au 06 Août 2027	Présentiel - Casablanca
27 Sep. au 01 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation

Afrique Formation — Tous droits réservés