



LE DESIGN DE SERVICE

*comme méthode de
conception, pour transformer
les services des banques coopératives*

AURÉLIE BERNARD

Sommaire

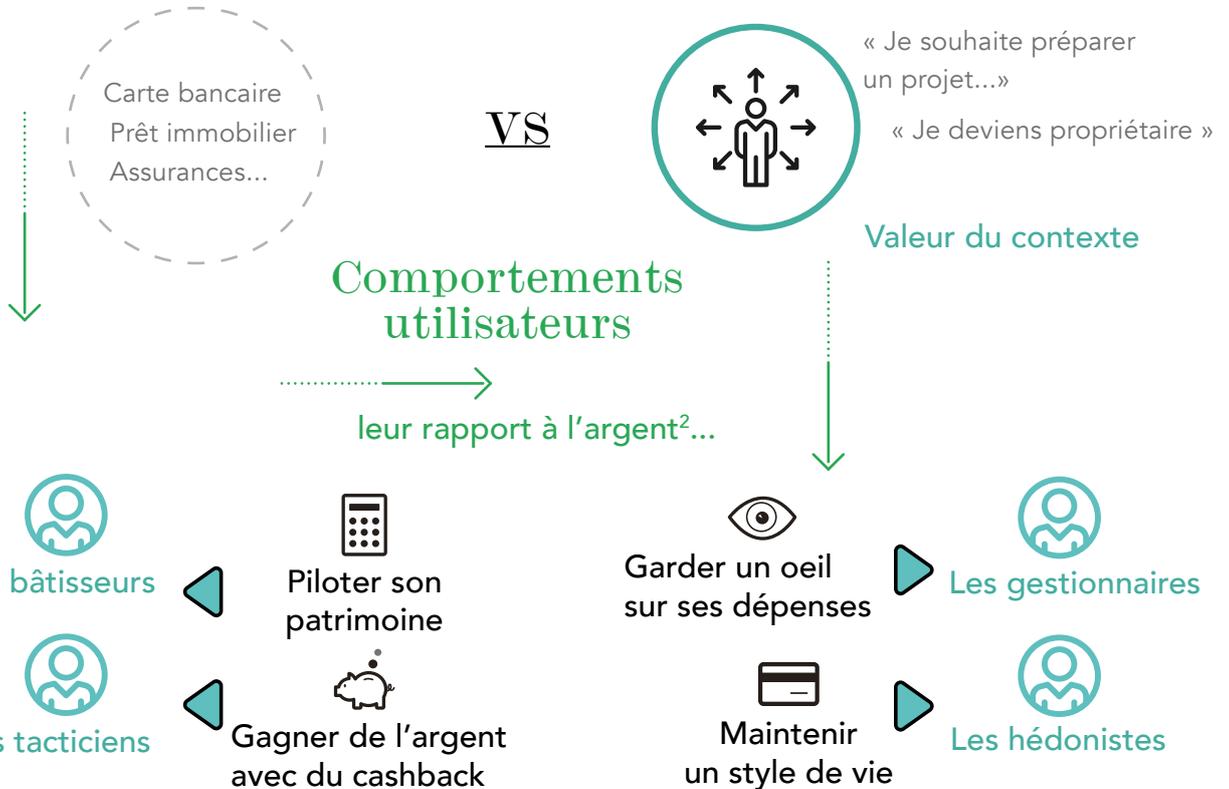
2	Résumé
4	Sommaire
5	Introduction
6	PARTIE 1 Banques coopératives : l'innovation par le design de service
7	<i>Design de service : définition et méthode</i>
11	<i>Un contexte propice à l'adoption du design de service au sein des banques coopératives</i>
15	<i>Conception de service et création de valeur pour les banques coopératives</i>
16	<i>Case study - La proposition de valeur du Crédit Agri- cole</i>
22	PARTIE 2 Le design de service, vecteur de transfor- mation des modèles des banques coopératives
23	<i>Processus de design de service : diagnostic de l'expé- rience utilisateur des services existants</i>
25	<i>Innover à partir des processus le service blueprint</i>
31	<i>La méthode IDEO circular design comme outil de transformation des modèles</i>
34	<i>Prototypage de service & innovation responsable</i>
40	Conclusion
41	Bibliographie/webographie

Value Proposition Design

Carte de l'environnement→

Banque
Approche produit

Fintech, Néobanque
Approche usage



utilisateurs conservateurs

Dualité...

expérience
100 % digitale
service simplifié



VS



92% des jeunes actifs³
préfèrent un RDV en agence
pour l'entrée en relation

80% des jeunes actifs³
utilisent les services des
Néobanques ou Fintech

Comment créer une meilleure
expérience l'utilisateur ?



Logique d'écosystème
modèle de banque plateforme ?



Design thinking & innovation responsable ?

Circular Design **IDEO**

1 Étude, La banque de demain - OCTO technology, Mars 2017

2 Étude, Mindset segmentation, Fjord / Accenture, 2017

3 Étude, Accenture - Banking Beyond Everyday Bank, 2016

4 La Confiance Créative Tous innovateurs avec le Design Thinking, Tom Kelley, 2016