

CDI – Strategic Service Designer

JOB

Vous êtes un·e Strategic Service Designer passionné·e, riche de 3 à 6 années d'expérience, avec l'envie de contribuer à l'histoire d'une agence pionnière et engagée.



Vous avez une bonne compréhension du fonctionnement des organisations publiques et privés. Vous savez cadrer et piloter des projets de design en embarquant les divers·es interlocuteur·rice·s.



Vous avez un goût marqué pour l'analyse de sujets et d'écosystèmes complexes. Vous savez synthétiser vos réflexions pour les communiquer à l'écrit, à l'oral et par croquis, schémas.



Vous vous plaisez à faire émerger des services protéiformes et les incarner avec justesse à chaque étape du projet.

Aussi créatif·ve que tacticien·ne, vous savez puiser dans les contraintes pour formuler des propositions tant originales que réalistes en naviguant avec doigté entre vision créative et capacités de concrétisation.



Vos missions

- 1 Structurer et mettre en œuvre une démarche de design de services (notamment digitaux), pour des grands groupes, des start-ups, des collectivités...
- 2 Mener la direction créative de projets d'innovation chez User Studio en représentant le studio, en soutenant sa mission et ses convictions
- 3 Gérer les projets en autonomie, en direct avec les clients et favoriser l'adhésion au projet pour assurer son adoption
- 4 Encadrer une équipe interne et externe de designers, sociologues, développeurs, consultants, etc. afin d'atteindre les objectifs de clients exigeants
- 5 Adopter, tester, développer de nouvelles méthodes d'innovation par le design de service
- 6 Contribuer activement à la confection des offres commerciales et à leur valorisation auprès des clients

Compétences indispensables

Design

Développer et transmettre une vision créative et stratégique de projet

Alimenter les phases créatives avec des inspirations originales (*veille d'usages, références artistiques...*)

Cartographier des écosystèmes complexes pour favoriser l'approche holistique d'une problématique

Mener avec pragmatisme des phases de recherche utilisateurs et déceler des opportunités de services

Concevoir l'ingénierie pédagogique, les supports d'animation et faciliter des ateliers de co-création

Réaliser les scénarios d'usage, les parcours utilisateurs, les schémas fonctionnels d'un service

Concevoir les bons niveaux d'évidencing d'un concept, qu'il s'agisse d'un service digital, d'un espace physique, d'un process...

Rédiger des récits, analyses, compte-rendus de réunions



Cadrer, déployer et évaluer une expérimentation de service

Maquetter et tester tant les dimensions matérielles que les dimensions immatérielles de services

Direction de projet

Gérer un projet, une équipe, jouer collectif

Piloter un projet complexe, dans un environnement politique et avec une pluralité d'acteurs à manœuvrer avec finesse

Développer et défendre un point de vue créatif tout en restant à l'écoute de celui des autres

Remporter l'adhésion des clients grâce au leadership, à la bonne humeur, au dynamisme, à la prise d'initiative, à l'aisance dans la prise de parole publique

Intégrer des enjeux économiques et organisationnels associés à la conception d'un service

Interne / studio

Jongler entre plusieurs projets et prioriser dans l'urgence

Porter et enrichir les expertises de l'agence

Développer les convictions du studio en matière de design, démontrer toute la valeur du design en entreprise (*vision stratégique, formalisation rapide, transformation culturelle et organisationnelle, déploiement astucieux...*)

Compétences appréciées

Expérience de la transformation organisationnelle, culturelle

Expérience d'assistance à maîtrise d'usage (AMU)

Expérience du management et notamment dans l'accompagnement des designers dans le développement de leur trajectoire professionnelle

Compétences de prototypage de services numériques (*wireframing, scénarisation d'interfaces et déclinaison de UI*)

Expertise dans l'usage des outils du design digital (*Figma principalement !*)

Expérience dans l'évaluation de l'impact d'un nouveau service sur une expérience, une équipe, un chiffre d'affaire...

Notions de sociologie, d'ethnographie, de design fiction, de conception de business models



Vous souhaitez candidater ? Écrivez-nous à jobs@user.io avec, pour intitulé : "CDI – Strategic Service Designer"