



Le guide du  
**Design  
de service**

Version 1– Juin 2023

Toute activité a un impact sur l'environnement. Toutefois, celles de services ne sont pas encore bien perçues comme telle. Elles sont pourtant bien associées à l'utilisation de biens, de services, d'énergie... Avec l'arrivée d'un modèle de société basé sur l'information et ses évolutions technologiques, de plus en plus de questions se posent quant aux enjeux environnementaux liés à l'économie de service.

Le design de service est confrontée à plusieurs problèmes récurrents : le manque de retours d'expérience, le peu de méthodologies adaptées, la difficulté de la mesure des impacts et des améliorations issues d'une démarche d'éco-conception...

# GUIDE | Design de Service | Qu'est-ce qu'un service ?

Le service correspond à une **mise à disposition pendant un temps défini de compétences humaines et/ou de moyens matériels** pour répondre à un ou des besoins.

Dans la notion de service, les relations, les interactions entre le client et le fournisseur sont centrales. Les comportements humains sont déterminants. Le nombre des itérations peut être plus ou moins élevé. Ces itérations sont nombreuses dans les relations d'entreprise à entreprise.

# GUIDE | Design de Service | Le principe de l'Unité Fonctionnelle (UF).

Déterminer la fonction du service est essentielle pour pouvoir revenir aux flux (c'est-à-dire les entrants et les sortants) engendrés par le service. En effet, ce sont les flux qu'on optimise dans la démarche.

Cette fonction se détermine à l'aide de **l'Unité Fonctionnelle (UF), c'est-à-dire la quantification du service rendu permettant d'exprimer les impacts sur l'environnement en fonction d'une durée.**

Elle sert d'unité de référence et de quantification des performances d'un service. Elle doit être précise et mesurable. Enfin, elle doit être suffisamment pertinente afin de réaliser ultérieurement des comparaisons équivalentes entre plusieurs services rendant la même fonction.

<i>Services</i>	<i>Unités Fonctionnelles (UF) envisageables</i>
Services comptables	-Réaliser un bilan comptable complet pour un client de X lignes comptable -Réaliser un contrôle de fusion d'une société...
Services de publicité	-Réaliser une campagne d'affichage sur une aggro de 500 000 habitants, représentant X m <sup>2</sup> .
Services de distribution	-Livrer X kilos de marchandises sur une distance Y...
Services d'éducation	- Transmettre X informations à Y élèves via un support Z
Services de santé et services sociaux	- Prendre en charge un patient pour une opération cardiovasculaire du premier rendez-vous jusqu'à 5 ans après l'opération.
Services de tourisme	- Fournir l'organisation d'un voyage tout compris pour X personnes pendant Y jours...
Services d'architecture	- Concevoir et mettre en œuvre l'aménagement d'un restaurant de 70m <sup>2</sup> pour une chaîne de restauration nationale.
Services municipaux	- Aménager et entretenir les espaces verts d'un quartier pendant 1 ans.
Services de design	- Concevoir et prototyper un objet culinaire industriel pour le compte d'une grande marque dans l'agro-alimentaire.

## Exemple de service rendu

Service de transport  
par camion sur une  
distance de 100 km



## Evaluation des flux

X g de carburant  
X g de pneu  
X g d'huile de moteur  
X g m<sup>3</sup> d'eau  
X KWh électrique  
X g de papier  
X g d'encre d'imprimerie



## Exemple de service rendu

Service de restauration un plat du jour à un client et consommé sur place.



## Evaluation des flux

- X g de carburant
- X g de pneu
- X g d'huile de moteur
- X g m<sup>3</sup> d'eau
- X KWh électrique
- X m<sup>3</sup> de gaz
- X g de papier
- X g d'encre d'imprimerie
  
- X kg de boeuf
- X kg de légumes
- X kg de beurre
- X g de vin
- X g de produit vaisselle