

# APPEL À CONTRIBUTION :

## LE DESIGN APPLIQUÉ AUX POLITIQUES PUBLIQUES : RETOURS D'EXPÉRIENCE ET PERSPECTIVES POUR DEMAIN

Merci pour votre contribution sur le thème des politiques publiques. Le contenu est libre et peut contenir exemples d'actions, analyses, schémas explicatif, propositions, pistes d'action, controverses, références et sources, néanmoins merci de ne pas dépasser 4 à 5 pages et de mettre en avant vos propositions de manière synthétique et visuelle. Votre contribution doit être adressée par mail à [lesassisesdudesign@citedudesign.com](mailto:lesassisesdudesign@citedudesign.com) avant le 2 septembre 2019. Toutes les contributions seront attentivement analysées et jointes aux propositions finales présentées au public le 11 décembre 2019.

<b>Titre de votre contribution :</b>	DESIGN APPLIQUE AUX POLITIQUES PUBLIQUES
<b>Auteur de la contribution (Prénom, nom fonction et coordonnées complètes) :</b>	BENEDICTE DECUYPERE DIRIGEANT ET EXPERT CONSEIL <a href="mailto:Benedicte.decuypere@green-ocean.fr">Benedicte.decuypere@green-ocean.fr</a> T.06.75.11.86.02
<b>Structure :</b>	GREEN OCEAN
<b>Secteur d'activité :</b>	CABINET DE CONSEILS, Agitateur d'innovations et de transformation
<b>Ressources et références :</b>	<p>J'accompagne la fonction publique et la fonction territoriale sur des projets de transformation et d'innovations.</p> <p>Percevoir toute la substance d'une démarche de Design est finalement rare : les principes clefs étant de FAIRE AVEC et POUR ses clients, sur toutes les phases du design et pas seulement celle de collecte d'informations ou d'idées.</p> <p>Pour illustrer le <b>design appliqué aux Politiques Publiques ou Politiques territoriales</b> par une expérience réussie et connue, je prendrai pour exemple le projet de la collectivité de Roubaix sur le 0 déchet et sur la réduction des énergies. Les points forts de la démarche sont :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La constitution d'une dynamique citoyenne avec les habitants volontaires,</li><li>• Leur sensibilisation par des ateliers collaboratifs sur le sujet</li><li>• La co-construction avec ces citoyens d'un plan d'actions pragmatiques à réaliser à la maison, ce plan d'actions est associé à des indicateurs simples et fédérateurs que chaque famille peut suivre,</li><li>• Les avancées et points d'amélioration ont été travaillés avec les citoyens eux-mêmes au fur et à mesure,</li><li>• Ses testeurs ont été impliqués dans le déploiement du projet pour « recruter d'autres familles ». Aujourd'hui le projet cartonne.</li></ul> <p><b>Les conditions de succès que j'ai pu expérimenter :</b></p>

- Penser Design sur le processus global ET sur les livrables clefs :**  
 Les séquences classiques liées au Design (empathie, définition, idéation, prototypage, test, développement) sont appliquées au projet global et aussi pour la définition des enjeux et cadre de la démarche, la phase de co-construction pilote avec les citoyens, la phase de mise en œuvre, la phase communication,...
- Impliquer l'utilisateur et les parties prenantes sur tout le processus et en toute transparence**  
 Le débat est encore ouvert : « on ne va quand même pas partager ces aspects de stratégie et de budget à nos clients ?! » ... Toute transformation nécessite l'appropriation, la compréhension des facteurs influents, l'implication, la confrontation aux résultats.
- Définir une vision et des objectifs clairs**  
 Sans objectifs fixés et clairs, on ne risque pas de les atteindre. La transformation des politiques publiques n'est pas un objectif en soi, la question du pourquoi faire et sur quoi agir est essentiel d'abord pour obtenir un résultat qui soit dans la valeur de l'attendu, et aussi pour fédérer les acteurs. L'outil pertinent peut être un Golden Circle (Why, How, What).
- Organiser la mise en mouvement et faire vivre l'expérience aux contributeurs volontaires.**  
 Qui dit Design des politiques publiques et territoriales, dit transformation en profondeur des usages, des pratiques, des postures, à la fois dans le résultat attendu et dans le chemin parcouru. On me demande souvent « oui mais comment embarquer tout le monde », « par quoi démarrer » ?  
 Embarquer tout le monde dans un projet de transformation est impossible. 80% des « acheteurs » de tout nouveau projet (produit, service, organisation) ont besoin d'être rassuré et de vérifier que cela va marcher. 10% sont « retardataires » et se décident après tout le monde. 10% sont volontaires et vont tester. Alors partir avec ses volontaires et constituer un projet pilote est la seule solution pour démontrer la valeur de votre projet. Une attention toute particulière devra être portée à ses volontaires pour leur faire vivre le changement et expérimenter concrètement de nouvelles méthodes de réflexion, de co-construction, de conception. La conception Design s'applique alors également à la conception pédagogique de la démarche et de ses ateliers.
- Penser systémique.**  
 Evidemment que dans nos écosystèmes, tout est maillé. Face aux enjeux notamment de la transition climatique, et le changement d'échelle nécessaire des initiatives vers plus d'efficacité et de résilience, la démarche Design soit être systémique, stratégique et collaborative pour piloter et opérationnaliser ces transitions vers des dynamiques nouvelles de société durables. Les méthodologies Design seront associées à celles de l'innovation stratégique, en utilisant par exemple la cartographie des acteurs impactés, la formalisation du modèle économique et solidaire avec les parties prenantes. La pensée systémique est aussi mise en œuvre dans la collaboration et la contribution des parties prenantes sur tout le processus, sans quoi le

projet bascule d'une ambition de résultat à une obligation de lever les freins.

Pour résumer, le Design des Politiques Publiques et Territoriales intègre toute la dimension Human Centered Design : tant dans l'implication et la contribution collaborative des parties prenantes, que la définition et mise en œuvre du changement. Atteindre le changement d'échelle de pratiques et de paradigme, c'est appliquer le Design non plus comme une méthodologie mais comme une démarche stratégique 360°. Le Design oui mais associé à d'autres outils.

Voilà pourquoi, si je connais toutes les méthodologies liées au design Human Centered Design (design thinking, design de services, UX, expérience client, expérience collaborateur) et de l'innovation, mon métier que je revendique est celui de DESIGNER STRATEGIQUE DE L'INNOVATION ET DE LA TRANSFORMATION. Cette pensée stratégique est la condition de réussite de tout projet de changement, avec une 1<sup>ère</sup> étape clef : quelles ambitions de départ, quelle feuille de route, quelles actions à conduire.