

---

# CONSEIL DÉPARTEMENTAL DU VAL D'OISE

---

## **CONTRIBUTION AUX ASSISES DU DESIGN**

Le design appliqué aux politiques publiques :  
retours d'expérience et perspectives pour demain

---

# NOTRE VISION D'UN EXISTANT À PARFAIRE

Le design s'est considérablement développé au cours des 10 dernières années dans les services publics, que la compétence soit internalisée ou pas.

*Dès 2012 le Conseil Départemental du Val d'Oise a fait le choix de recruter un designer de Service à la Mission Innovation, ainsi qu'un designer d'Espace à la Direction de la gestion du patrimoine en 2018. Pour les plus gros projets nous nous entourons également d'agences. Stagiaires et apprentis d'Ecoles de Design sont également accueillis au sein de nos équipes pluridisciplinaires pour découvrir les vastes enjeux qui sont les nôtres.*

Plusieurs « têtes de réseaux » ont considérablement contribué à ce développement : la 27ème Région et la DITP avec des temps de rencontres, d'échanges et de partage d'expériences France entière et un regard sur l'international.

Un marché qui s'élargit donc par l'intérêt croissant des services de l'Etat, des régions, des métropoles, de plus en plus de départements et même de communes.

Un vivier de jeunes designers

Le designer en interne, global et stratégique, permet de se doter de premières préconisations et orientations méthodologiques. Il contribue en outre à diffuser les premiers reflexes du design. Il est aussi le dépositaire de l'histoire des projets, et le garant du passage à l'échelle avec un rôle de facilitateur et de relais au sein de l'organisation dont il a compris le fonctionnement. .

Les prestataires externes sont plus disponibles pour l'immersion et les ateliers toujours chronophages, et apportent une expérience, un recul et un regard neuf sur le projet sur lequel ils sont consultés.

de plus en plus ouverts à l'intérêt général et au design de services malgré une formation initiale encore très orientée vers le secteur privé et silotée Produits, Espaces, Interactivité... Les

enjeux du secteur public sont à faire découvrir plus largement dans les cursus de formation.

• Une offre de prestataires/agences de design des politiques publiques encore assez limitée (méconnaissance du marché ? marchés moins rémunérateurs ? complexité de la commande publique ?)

UN FORT  
DEVELOP-  
PEMENT

UN INTERÊT  
CROISSANT

Des préoccupations de collectivités encore très orientées innovation managériale au détriment de la co-conception de nouvelles offres au public.

*Dans le Val d'Oise, le design accompagne aussi bien la transformation de la culture managériale que la transformation de l'offre de service.*

TRANSFORMATION DE L'OFFRE / PLURIDISCIPLINARITÉ

Une pluridisciplinarité -complémentarité/articulation- à parfaire entre designers, sociologues, ethnologues, architectes, ingénieurs en excellence opérationnelle, data scientists.

*C'est dans cette optique que le Val d'Oise a pris le parti d'internaliser l'ensemble de ces compétences.*

Des échanges encore trop souvent centrés méthodes et outils plus que résultats et changements réels de la vie du citoyen.

La mesure des impacts, gains et bénéfices pour le public, les agents, la collectivité est encore trop peu répandue alors que c'est un gage d'efficacité, de visibilité et de crédibilité.

MESURE D'IMPACT

*Après une première expérience de mesures d'impact de solutions alternatives d'insertion*

*pour des bénéficiaires du RSA, nous envisageons de solliciter plus régulièrement de telles compétences afin de mesurer également l'impact social d'autres expérimentations ou politiques.*

Des collaborations public-privé à développer pour mieux capter la créativité de start up de l'entrepreneuriat social notamment, leur fournir des terrains d'expérimentation et permettre l'élargissement de l'offre au public.

*Le Conseil Départemental du Val d'Oise, lance un projet d'implantation de start up dans les services sociaux en collaboration avec Antropia, l'incubateur d'entreprises sociales de l'ESSEC.*

START-UP

Des projets interdépartementaux ou intercollectivités à développer;

*Le Val d'Oise, initie, avec l'Eure et Loir et la Creuse, une start up publique dite Franchise sociale pour améliorer la visibilité, l'accessibilité, et la qualité de l'accueil dans nos sites médico-sociaux. Nous sommes également partie prenante du consortium Lapins pour développer la prise de rendez-vous en ligne dans les sites médico-sociaux.*

Une transformation de l'action publique, sa nouvelle culture, les nouveaux modes de concevoir ou (re)penser le service au public -prise en compte de l'expertise d'usage, expérimentation- et surtout ses résultats sont encore trop peu visibles du grand public.

FAIRE CONNAITRE

*Nous documentons autant que faire se peut les projets : un livre « Dessinons notre maison » pour raconter l'histoire de la Maison Départementale des Personnes Handicapées et plus récemment « Histoire(s) d'innover » produit en atelier d'écriture par les chefs de projets eux-mêmes.*

# LES ENJEUX DU DESIGN DANS L'ACTION PUBLIQUE

- Les démarches design permettent de redonner une place centrale à l'utilisateur en intégrant toute la dimension humaine et émotionnelle. L'utilisateur n'est plus simple

## LA DIMENSION HUMAINE

bénéficiaire mais co-concepteur de l'action publique. On passe de l'expertise métier à l'expertise d'usage. Au delà d'une méthode, c'est un vrai bouleversement culturel.

- Mieux adapter l'offre publique à l'évolution technologique, culturelle et sociale. Être en capacité d'une agilité permanente et d'une plus grande proximité et efficacité en préservant un accueil multimodal, lisible, accessible.

## AGILITÉ ET PROXIMITÉ

- Mesurer les impacts gains et bénéfiques humains et financiers et les faire connaître du grand public.

## MESURER L'IMPACT

- Irriguer toutes les strates de l'administration, changer les postures, et créer des passerelles avec des cultures communes orientées usagers autour de projets transversaux ou inter-services.

## FÉDÉRER

Fédérer différents métiers et disciplines autour de projets communs.

- Changer de culture et de paradigme, transformer la culture de l'administration : « au service du public », bien plus qu'un « service public ».

## AU SERVICE DU PUBLIC

Qu'ainsi qualité de service à l'utilisateur, parcours utilisateur, expérience client, expérimentation, mesure d'impact, droit à l'erreur.... deviennent la norme.

# LES ÉCUEILS À ÉVITER

LE DESIGN BASHING OU EFFET DE MODE : on entend parfois parler de démarche design, méthode design, atelier design....sans réelle compétence en design ou transformation de l'action publique

LA BANALISATION DES COMPÉTENCES EN DESIGN : une formation de quelques jours ne peut être qu'une sensibilisation au design. Le métier de designer requiert 5 années de formation

L'ABSENCE DE PORTAGE ou d'appropriation par la direction métier commanditaire

L'EFFET DÉCEPTIF des usagers et agents associés qui ne verraient pas leurs propositions se réaliser. Rappeler les règles du jeu. Au stade de l'idéation, une synthèse des propositions est retenue en fonction de leur impact, de leur faisabilité.

L'ABSENCE DE PROTOCOLE D'EXPÉRIMENTATION qui ne définirait pas clairement les objectifs à atteindre pour passer à l'échelle

LE PASSAGE À L'ÉCHELLE : le designer remet un cahier d'idées, des préconisations, des prototypes... Comment sont-ils déployés ? Jusqu'où va le designer ? Expérimentation, test, ajustement, itération ? Quel passage de relais avec le commanditaire ?

ET AUSSI : L'entre soi, le jargonage, l'absence de pluridisciplinarité

# DES PROJETS QUI FONT RÉFÉRENCE EN VAL D'OISE



La reconception de la Maison départementale pour les personnes handicapées - 2012  
Prestataire : USER STUDIO

Maubuisson : une abbaye centre d'art et d'innovation - 2014  
Prestataire : TALKING THINGS



Le design des politiques Santé jeunes par les jeunes - 2014  
Prestataire : DTA (Prix Innovation de l'ADF, 2014)

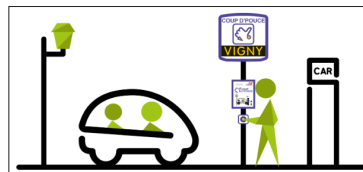
Collèges de demain : des appels à projets innovants pour concevoir les classes autour de pédagogies nouvelles, la réhabilitation d'un collège avec l'agence Vraiment-Vraiment.



Une plateforme d'aide aux communes avec Eolas (trophées de l'ingénierie territoriale, Tchni Cités et la gazette des communes -2018)

# DES PROJETS QUI FONT RÉFÉRENCE EN VAL D'OISE

Mobilité en milieu péri-urbain - 2017 - Avec nos designers internes



La franchise sociale, projet inter-départemental -2018 (cf contribution conjointe Conseil Départemental de la Creuse, d'Eure et Loir et Val d'Oise) (mettre 1ère page de leur ppt) avec les Sismo

Une Ecole du Management par l'Innovation depuis 2015 pour sensibiliser les cadres à la complémentarité des principes et méthodes du design, de l'excellence opérationnelle, de la mesure d'impact, du contrôle de gestion et de la qualité de vie au travail.  
Prestataires: École de Design de Nantes, DTA, Make it brain pour le module Design



Un MOOC sur l'Innovation publique et pensée design avec l'ESSEC - 2017

Des récits «Histoire(s) d'innover» pour raconter nos projets design. -2019

