

APPEL À CONTRIBUTION :

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

Titre de votre contribution :	Le Design, une composante essentielle à l'innovation publique
Auteur de la contribution (Prénom, nom fonction et coordonnées complètes) :	Murielle ARCOS, responsable innovation publique et animation, 04 77 48 43 83, murielle.arcos@loire.fr Sophie BRUNELIN (direction de la communication), Michael GARNIER (DRH), Virginie MOURIER (Direction du numérique), Aurore TESTARD-FARRAT (Direction du numérique)
Structure :	Département de la Loire
Secteur d'activité :	Service public
Ressources et références :	

Le Design, une réponse aux attentes actuelles

Le Design, notamment le Design de service est une des disciplines répondant aux nouveaux enjeux de la société et aux attentes de collaboration et co-crédation des habitants, agents publics, entreprises, etc. La mise en œuvre d'une démarche de Design permet ainsi de compléter l'approche technique par une approche plus humaine et empathique.

Au service du public, les collectivités sont confrontées à ces nouvelles attentes, et au besoin de repenser ses services, notamment avec le développement du numérique.

Depuis quelques années, certaines collectivités conduisent alors des projets au travers du Design Thinking. Les travaux de la 27^{ème} Région, notamment ses programmes « territoires en résidence » et « la transfo » ont permis l'accompagnement de plusieurs collectivités et projets dans ce domaine et restent des références. Au niveau des services de l'Etat, la DITP a également permis le développement de plusieurs projets innovants.

Au niveau du Département de la Loire, en 2014, le Département avait lancé l'Appel à projets Seniors Concept où l'objectif était que les entreprises ligériennes de tout secteur d'activité puissent se diversifier en créant de nouveaux produits/ services pour les seniors. L'intérêt de cet appel à projets résidait dans l'accompagnement des réseaux d'entreprises et de leurs adhérents à intégrer un processus d'innovation notamment par le design : de l'idée au prototype en passant par le concept afin de montrer l'importance des études préliminaires dans tout développement de produit / service

innovant. Son objectif était de réduire les risques pour les entreprises à s'orienter sur un nouveau marché en apportant un soutien dans les phases préalables au lancement d'un nouveau produit ou service. A ce titre, des expérimentations (labos, observations...) avec des usagers avaient été conduites lors de la Biennale du design 2015.

En 2018, l'accueil d'un stagiaire « Master Prospective Design » de Saint Etienne et la réalisation d'une formation-action avec la cité du Design avaient permis d'expérimenter le Design de Service concernant l'attractivité d'une bibliothèque rurale et l'aménagement d'un espace naturel sensible.

Plus récemment, la Cité du design a été sollicitée pour accompagner la collectivité dans la mise en place du Numéribus. Ainsi, un Laboratoire des Usages et des Pratiques Innovantes (LUPI) a été mis en place et de cette étude est ressortie 9 scénarii permettant de mieux appréhender les attentes et besoins des usagers.

Ces expériences ont montré l'intérêt de « coller » aux besoins des habitants ligériens et de partir des usagers pour mieux définir les services et produits. L'approche créative du Design a permis d'envisager des solutions innovantes et réalistes.

Ce type de démarche collaborative et innovante apparait également particulièrement pertinente pour le développement d'outils numériques à destination des agents (Digital WorkPlace par exemple).

La mise en place, dans le cadre du plan de modernisation, d'un laboratoire d'innovation publique Interne entérine cette volonté de travailler autrement, avec de nouvelles méthodes de travail privilégiant la collaboration, la co-création et l'expérimentation.

Le Design, une approche méconnue et à la marge

Malgré une intégration du Design dans plusieurs projets de collectivités, notamment du Département de la Loire, l'intégration du Design dans les politiques publiques n'est encore qu'à ses balbutiements.

Le Design, de par sa propre histoire et son vocabulaire (designer, prototypage, test, etc.) restent affilié à l'univers industriel et/ou artistique. Les agents territoriaux n'imaginent pas que cette approche peut contribuer à améliorer le service public.

Plus globalement, l'innovation publique est confrontée aux cultures de travail « technique », « spécialisée » et « hiérarchique ». Décloisonner les disciplines, s'affranchir de la dimension hiérarchique, co-créer avec les usagers et collaborer avec des partenaires extérieurs impliquent encore un fort esprit disruptif du porteur de projet et/ou un portage politique fort. Ainsi, les démarches de Design restent aujourd'hui expérimentées et mises en place par quelques agents convaincus mais ne sont pas généralisées.

Enfin, il n'est parfois pas aisé de convaincre un agent de « mieux » prendre en compte les usagers à travers une démarche de Design, alors même qu'il est intimement convaincu de connaître « ses » usagers et que le sens de son travail a toujours été le service au public.

Les enjeux à relever

Démocratiser le Design

Tout comme le numérique, il faut rendre le Design accessible au plus grand nombre. Une biennale du design plus simple de compréhension pourrait être une première étape, d'un programme d'acculturation.

Intégrer le Design dans les collectivités

Il est indispensable d'acculturer les acteurs locaux et institutionnels à ce secteur :

- des journées de sensibilisation pourraient être proposées tout au long de l'année avec des thématiques spécifiques.
- des voyages d'études pour les collectivités permettraient de montrer des exemples de réussite d'intégration du design dans les projets

Une connaissance réciproque du monde des collectivités et du monde Design (école de Design, formations, groupement de Designers, etc.) faciliterait la bonne compréhension des métiers et enjeux de chacun. Les universités d'été de l'innovation publique organisées par le CNFPT pourraient être l'occasion de ces échanges.

L'intégration pérenne du Design dans les politiques publiques nécessitera l'intégration de compétences en interne aux collectivités :

- Proposer, au travers du Centre National de la Fonction Publique Territoriale, des formations-actions aux agents des collectivités afin que soit intégrée de manière plus systématique la notion du design dans le mode projet,
- Développer les stages et contrats d'apprentissage « Design de service » au sein des collectivités, comme le fait le Département de Loire atlantique, permettant de découvrir le métier de Designer et son apport pour une collectivité, pour envisager ensuite des recrutements.
- Mettre en réseau les acteurs de l'innovation publique afin de mutualiser les bonnes pratiques (conduite de projet, rédaction de cahier des charges Design de service, etc).

L'innovation publique et le Design de service : motif de coopération

Sur un territoire donné, les usagers des collectivités et services de l'Etat sont les mêmes et les services/procédures sont souvent imbriqués.

L'innovation publique et le Design de service, par son approche collaborative et sa prise en compte des usagers, sont de véritables leviers pour rapprocher/fédérer les partenaires institutionnels, autour d'enjeux communs.

Ce rapprochement pourrait être actif à l'échelle de projets spécifiques ou plus globale (exemple : laboratoire d'innovation publique inter-administration).

La DITP pourrait impulser ces rapprochements inter-administrations à travers, par exemple, des appels à projet auprès des collectivités et services de l'Etat pour développer une démarche design sur une politique et/ou un projet commun avec un accompagnement spécifique.