



DESIGN DE SERVICES PUBLICS

UNE AUTRE MANIERE DE FAIRE

UNE collectivité anglaise invente un dispositif anti-chômage des plus de 50 ans avec les chômeurs eux-mêmes ; une équipe créative aide les habitants d'un bourg à concevoir la maison de santé telle qu'ils l'imaginaient. Des solutions originales pour penser autrement les politiques publiques ! Partir du terrain pour trouver une méthode adaptée. L'innovation sociale est passée à la loupe : ses atouts, ses limites, ses pratiques, en France et ailleurs.

Organisateur : La 27e région

Coordinateur et animateur : Stéphane Vincent, délégué général, la 27e région

Intervenants : Gérard Ruelle, directeur général des services, région Champagne-Ardenne

Christelle Carrier, fabrique de l'hospitalité, CHU de Strasbourg

Nicolas Couturier, designer et enseignant, école du Corbusier

CE QUI M'A SURPRIS

- La nécessité de faire appel à un nouveau système de réflexion pour faire avancer le sujet : des services étoffés dans les collectivités territoriales, des agences ou cabinet de conseils en organisation...
 - Qu'apportent les labos ? Une ingénierie des services ? Processus de « do-thank » : organisation de « laboratoires » et production de prototypes.
 - L'irruption du design apparaît plus comme un besoin de renouvellement culturel (bottom up vs. top down).
 - L'élargissement du domaine d'extension du design ? de l'objet à la politique publique ? En fait, on devrait plutôt parler d'intégration dans la conception d'objets, d'aménagement, de lieux – des intentions de la politique publique confrontées aux usages sociaux.
 - Tension entre le designer, « démiurge » historique tel qu'on se le représente, et le designer médiateur qui écoute, fait parler, fait contribuer, en posture modeste.
 - On peut se demander si le terme n'est pas utilisé par « défaut », car séduisant, « cool », pas « agressif », pas autoritaire (médiateurs, consultants, « gourou ! », etc.).
 - L'apport d'un nouveau métier, le design, nouvelles pratiques, ethnographie, prototype.
 - La prise en compte d'une notion trop peu mise en avant : la maîtrise d'usage.
 - Interface maîtrise d'ouvrage/ maîtrise d'œuvre.
 - La capacité de réinvention collective qui permet le design de services : agir sur l'espace, sur les plannings, sur la distribution des effectifs, sur les pratiques professionnelles.
 - La maîtrise d'usage apparaît centrale entre la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre pour aider à la définition du besoin, à comprendre le pluriel des usages, à prendre en compte la perspective de chacun en dehors des logiques hiérarchiques.
-

CE QUE ÇA CHANGE POUR MOI, CE QUE J'EN FAIS UNE FOIS DE RETOUR À MON BUREAU

- La « valorisation » de l'erreur : expérimenter, tester, avouer qu'on n'a pas la bonne réponse institutionnelle du 1er groupe, que des réglages sont nécessaires, que l'erreur est essentielle pour faire mieux ensemble.
- Et si j'étais membre d'un laboratoire d'innovation, comment je réfléchirais ?
- Un nouveau projecteur pour éclairer différemment mes méthodes de conduite de projet.
- Un sujet à distiller dans les offres de formation.
- Je regarde les moyens que nous aurions pour développer des outils de prototypes. Approfondir les manières de concevoir l'offre de formation dans une dynamique de co-production avec les usagers, les professionnels : travailler à créer des conditions de rapprochement entre les acteurs pour améliorer la réponse aux besoins. Ex : groupes miroir. Vigilance : comment donner la parole au public ?

CE QUI MANQUE (POUR COMPRENDRE, ILLUSTRER, ALLER PLUS LOIN...)

- Les coûts induits et les profits des agents des laboratoires d'innovation publique

Comment partager puisque nous sommes ici dans « l'anti benchmark » ?
- Mise à disposition de l'ouvrage « design des politiques publiques ».
- Expérimenter un chantier, participer à une résidence pour m'approprier cette dynamique d'action.
- Vivre une expérience au sein d'un laboratoire d'innovation. Je propose : la création d'un laboratoire d'innovation au CNFPT, d'associer ce laboratoire d'innovation à l'élaboration de l'offre interne (élaborer des notes sectorielles), que le CFI soit sollicité pour proposer une formation sur le management par le design.

EN SYNTHÈSE (ARGUMENTS-CLÉS)

- ▶ CREUSER LE FAIT D'AVOIR UNE R&D POUR DES SERVICES. AVOIR UN LABORATOIRE INTÉGRÉ.
 - ▶ DESIGN COMME SYNTHÈSE ET RÉVÉLATEUR DE MANQUE.
 - ▶ LA MAÎTRISE D'USAGE APPORTE UN NOUVEL ÉCLAIRAGE SUR LA CITOYENNETÉ/LES MOYENS/LES EFFETS RÉELS.
 - ▶ LE DESIGN OUVRE UNE PRATIQUE EMPIRIQUE DE CONSTRUCTION COLLECTIVE ET DE CAPITALISATION SUR LES ERREURS.
 - ▶ « SI J'ÉTAIS DESIGNER, COMMENT JE PENSERAI CE PROBLÈME ? »
 - ▶ L'EXPÉRIMENTATION PERMET DE DÉVELOPPER UNE EXPÉRIENCE PERSONNELLE CONCRÈTE.
-

MOTS-CLÉS

- ▶ RETROUVER LE SENS DE L'ACTION PUBLIQUE.
-

USAGER AU CŒUR
DU SYSTÈME PUBLIC.

CRÉATIVITÉ ET
INNOVATION COLLECTIVES.

LABORATOIRE.

INNOVATION.

DESIGN.

MAÎTRISE D'USAGE.

TRANSVERSALITÉ.

ETHNOGRAPHIE.

MOTS-CLÉS



(pour synthétiser, référencer, croiser...)

MOTS CLÉS

Design

- fonctionnement pratique efficace
- Designer
- définir une réponse
- co-produire, contribuer
- ouvrir les champs du possibles
- se débrouiller

Pas design

- exécution et normes
- responsable, chef de projet
- régler un problème
- ~~utiliser~~ expertiser
- identifier les contraintes
- trouver LA solution

mais est-ce vraiment
si cher que tout ça ?