



DESIGN DE SERVICES PUBLICS : UNE AUTRE MANIERE DE FAIRE

ORGANISATEUR

La 27^e Région, « labo de transformation publique »

ANIMATEUR

Stéphane Vincent, délégué général de la 27^e Région

INTERVENANTS

- **Christelle Carrier, cofondatrice de la Fabrique de l'Hospitalité, CHU de Strasbourg**
- **Nicolas Couturier, designer cofondateur du studio G.U.I et enseignant au Diplôme Supérieur d'Arts Appliquées au Lycée le Corbusier, Strasbourg**
- **Gérard Ruelle, directeur général des services de la Région Champagne-Ardenne**

Voter des textes est indispensable mais ne suffira pas pour réussir la réforme des institutions et la nouvelle décentralisation. A côté du « hard », c'est du « soft » qu'il faut s'occuper. Pour filer la métaphore informatique, le système d'exploitation du secteur public a besoin d'une mise à jour radicale qui lui permette de s'ouvrir à des nouvelles cultures issues de l'open source, de l'innovation sociale et des nouvelles méthodes de conception telles le design. Cet atelier vise à comprendre quelles sont ces nouvelles cultures et à découvrir des exemples concrets de mise en application dans des administrations et des collectivités françaises et européennes.

Introduction : de nouvelles cultures qui mettent au défi les modèles de gestion traditionnels (15 mn)

Par Stéphane Vincent, délégué général de la 27^e Région.

Les cultures de gestion traditionnelles, en particulier « la nouvelle gestion publique », sont aujourd'hui mises au défi par d'autres cultures, issues de l'innovation sociale, de l'open source et de la conception pluridisciplinaire.

- *Innovation sociale : des AMAP (Associations pour le Maintien d'une Agriculture Paysanne) au Crowdfunding (nouveau mode de financement collectif de projets)*
- *Open source : de Linux (système d'exploitation logiciel "libre") à Wikispeed (fabricant de voitures modulables et open source)*
- *Conception : du design d'objets (la lampe frontale Petzi) au design de services (le Velib)*

Promouvoir de nouvelles formes de recherche-action dans l'institution : l'émergence des laboratoires de design et d'innovation publique (15 mn)

Par Christelle Carrier, co-fondatrice de la Fabrique de l'Hospitalité, CHU de Strasbourg.

Pour faire entrer ces cultures nouvelles au sein de l'institution, des administrations et des collectivités du monde entier s'équipent de laboratoires de design, de « do-tanks », de cellules de "recherche-action" :

- *La Fabrique de l'Hospitalité (CHU de Strasbourg), avec un extrait de cas concret d'intervention en guise d'illustration ;*
- *D'autres exemples en France et dans le monde : le MindLab (DK), le SILK (GB), Helsinki Design Lab (FIN), etc.*

Petit aperçu du processus de design (15 mn)

Par Nicolas Couturier, designer fondateur du studio G.U.I et enseignant au Diplôme Supérieur d'Arts Appliqués, Lycée le Corbusier à Strasbourg.

3 extraits de cas pour comprendre le processus de design

- *Ethnographie : réinterroger la question de départ (à partir d'un cas concret)*
- *Prototypage rapide : micro-tester dès en amont avec les utilisateurs (à partir d'un cas concret)*
- *Documenter : rendre public le processus pour permettre à d'autres de l'améliorer (à partir d'un cas concret)*

Retours d'expérience (15 mn)

Par Gérard Ruelle, directeur général des services de la Région Champagne Ardenne.

En partenariat avec la 27e Région, la Région Champagne Ardenne a mis en oeuvre un programme visant à tester en vraie grandeur la présence d'un "laboratoire" en interne, jusqu'à début 2014. Gérard Ruelle reviendra sur les premiers enseignements de cette expérience également conduit par la 27^e Région avec les Régions Bourgogne, Paca et Pays de la Loire.

Quelles sont les motivations de la Région Champagne Ardenne à conduire cette expérience ?

- *Par exemple, faire évoluer le management public traditionnel, repenser le concept d'évaluation, etc.*

Quels types de progrès sont attendus ?

- *Par exemple, se reconnecter avec les publics, détecter des problèmes plus en amont, rendre plus tangible la complexité des problèmes...*
- *Recréer du sens au sein des équipes, créer plus de coopération entre les directions...*
- *Conduire des tests avant de lancer des politiques, penser la qualité de conception des politiques plus en amont, raisonner dans une logique d'amélioration continue...*
- *Quels premiers enseignements la Région en tire t-elle ?*