

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 avant le 2 septembre 2019. Toutes les contributions seront attentivement analysées et jointes aux propositions finales présentées au public le 11 décembre 2019.

Titre de votre contribution :	Atouts et limites du design des politiques publiques : Des dispositifs pour questionner et enrichir les pratiques mis en oeuvre dans les design lab de L'Ecole de design Nantes Atlantique
Auteur de la contribution (Prénom, nom fonction et coordonnées complètes) :	Montagne, Clémence, Directrice du Care Design Lab, L'Ecole de Design Nantes Atlantique, c.montagne@lecolededesign.com Orsoni, Florent, Directeur du City Design Lab, L'Ecole de Design Nantes Atlantique, f.orsoni@lecolededesign.com
Structure :	L'Ecole de Design Nantes Atlantique
Secteur d'activité :	Design et Action Publique, Co-Design, Recherche-Projet, Pédagogie par le projet
Ressources et références :	Findeli, A., « La Recherche-Projet, une méthode pour la recherche en design », communication au premier Symposium de recherche sur le design, Bâle, 13-14 mai 2004 François Jégou, "Tout peut-il être designé?", Séminaire n°2 FIPEXPLO, Exploration des Formes d'Innovation Publique par le design, 26 janvier 2017 Jocelyne Leboeuf, <i>Design et Histoire</i> , blog, . Marketa Fingerova, Rapport D'activité CSI, 8 juin 2018, communication personnelle de l'auteur Elizabeth Sanders and Pieter Jan Stappers. 2008. Co-creation and the New Landscapes of Design. <i>CoDesign</i> 4, (March 2008), 5–18

Mots clés : expérimentation – recherche – projet – méthodes de co-design – limites – atouts

Résumé : Ce papier propose à partir d'une comparaison de deux études de cas d'intervention d'étudiants en master de design et de designers dans des projets d'innovation publique. Il s'agit de déterminer le rôle, de décrire les impacts possibles du design des politiques publiques. Ce papier propose donc une analyse des forces et des faiblesses du dispositif de format pédagogique des Design Lab Care et City, en présentant les écueils identifiés et une vision idéale à partager.

Introduction

Le questionnement sur le rôle du design dans l'action publique innovante et dans la conception, réalisation et mise en œuvre des politiques publiques est au cœur des Design Lab de L'École de design, et du programme de recherche Design et Action Publique Innovante, financé par Harmonie Mutuelle. En effet, les Design Lab accueillent des étudiants en cours de spécialisation de niveau master de design sur les thèmes de la ville, de la santé et de l'innovation sociale. L'École de Design Nantes Atlantique a développé une expertise sur les questions de la co-construction autour du co-design, que pratiquent les enseignants, les encadrants et les chargés de suivi. L'équipe des enseignants est résolument pluridisciplinaire et constituée de spécialiste et chercheur en psychologie environnementale, en anthropologie, en linguistique, de designers spécialisés en innovation sociale, en interactivité, en création industrielle.

Les Design Lab City et Care partagent une approche centrée sur l'usage et les usagers, autour de leurs pratiques. Les partenariats portant sur des enjeux concrets des villes sont pour les design lab des terrains d'investigation et de recherche action, où sont testés des méthodes et outils. Le champ des projets est varié, de l'amélioration de l'accueil des usagers dans les hôtels de ville (Vertou, Saint Herblain, Le Havre) à la conception participative des parcours de soin des patients en clinique (Confluent, La Sagesse) en passant par le réaménagement des espaces d'accueil de la chambre mortuaire de l'hôpital (CHU Nantes) au Care design Lab. Au Design Lab City, anciennement Ville Durable, les projets tournent autour des problématiques d'aménagement de villes, de la reconnexion de la Ria et du centre-ville de Pornic à la piétonisation de la ville de Dompierre sur Yon. Le City Design Lab est impliqué dans la formation action de professionnels de l'action publique et assure l'animation d'ateliers durant les journées européennes de l'innovation territoriale en Corse.

Cette contribution propose (i) après avoir clairement exposé ce que relève pour les Design Lab le design dans l'action publique, les formes d'innovation publique, (ii) de passer en revue deux études de cas de recherche-projet par des équipes d'étudiants encadrés, en recourant aux formats pédagogiques, par le projet. Nous partageons enfin (iii) les questionnements qui animent la formation d'étudiants en design à l'innovation publique.

1. A quoi sert le design dans l'action publique ?

A la différence de méthodes classiques de conception des politiques publiques, répondant à des impératifs de déploiement à l'échelle nationale et se détachant pour cette raison des problématiques concrètes rencontrées sur le terrain par les populations, le design des politiques publiques propose une alternative en recentrant le questionnement sur des problèmes pour améliorer le service rendu aux usagers. Le design de service public poursuit le même objectif que les collectivités territoriales, celui de mettre « *l'utilisateur au centre des services pour qu'il s'y reconnaisse* », avec les moyens de « *la co-construction* ». Cette discipline approche les sujets avec pour intention d'améliorer le service rendu aux usagers, d'intégrer les usagers dans la compréhension de leurs usages et de leurs expériences des services publics pour leur permettre de participer activement à l'élaboration de politiques. Comme le propose François Jégou dans le deuxième séminaire public du projet FIPEXPLO, le design a trois atouts de conception des politiques publiques, (i) il permet de renforcer la « *capacité habilitante des usagers* », en rendant les « *problématiques actionnables* » (2017 :10). Le design permet d'aller plus loin en questionnant les usages. Les design lab Care et City utilisent les méthodes du design pour transmettre aux étudiants, issus de formation aux métiers du design (graphisme, espace, création industrielle, interactivité) la capacité du design de « *faire émerger des problèmes plutôt que des solutions* » (p.10), en questionnant les outils et les dispositifs existants à partir de leurs usages. Les deux autres capacités du design des politiques publiques dont nous rejoignons l'analyse sont (ii) la « *transformation des pratiques* » (:11) en proposant de nouveaux usages et (iii) « *l'installation d'une conversation constructive* » (:12).

Les objectifs partagés de formation - action au sein des Design Lab Care et City sont doubles : d'abord (i) questionner les politiques publiques grâce aux méthodes du design de service dans le souci d'améliorer le service rendu aux usagers et ensuite (ii) concevoir des méthodes de participations des usagers allant au-delà du format atelier participatif et du focus groupe.

Dans quelles mesures ces démarches favorisent le changement de paradigme dans la conception des politiques publiques et l'intégration du design de service pour l'amélioration du service rendu ? Quels sont les apports de ces démarches ? Plusieurs raisons président à la mise en place d'une politique publique : une solution à mettre en œuvre, un problème à résoudre, une stratégie à développer. Le design propose des méthodes transversales dans le but de favoriser l'innovation publique :

- Grâce à l'analyse des usages, des expertises d'usage et des pratiques à partir d'ateliers participatifs et des méthodes du design ethnographique (enquêtes de terrain, observation participantes, questionnaire, entretiens), la méthode assure l'implication des usagers dans la co-construction des actions publiques.
- Grâce aux rencontres des parties prenantes lors d'ateliers participatifs, leurs échanges permettent de faire dialoguer différents points de vue, la méthode permet de confronter des besoins et des dispositifs existants permet d'échanger et d'innover, en accompagnant le changement, les nouveaux usages.

- Grâce au travail sur la représentation, le design permet de mettre en évidence les interactions, les différences, les rapprochements.
- Grâce au souci de la formalisation, l'expérimentation et le prototypage viennent matérialiser les idées d'amélioration.

Ces méthodes centrées autour de l'usage et des usagers mettent l'accent sur les processus et la prise en compte d'un usager actif. Il s'agit dans ces dispositifs de concevoir et de mettre en œuvre des expérimentations avec et pour l'usager (et non pas sur l'usager) et de construire des dispositifs d'intermédiation et d'itération. Dans ces dispositifs tous les types de design, du design d'espace au design produit en passant par le design graphique ou le design d'interactivité interagissent pour proposer un panel de solutions testées. En conclusion, plusieurs raisons président à la mise en place d'une politique publique : une solution à mettre en œuvre, un problème à résoudre, une stratégie à développer. Il est couramment admis que le design propose des méthodes et des solutions transversales et intersectorielles. Cependant, des points de questionnement sont apparus et doivent être traités au risque d'une gadgétisation de la discipline :

- Quelle représentativité ? On ne cherche pas nécessaire la représentativité des participants dans un atelier de design, mais plutôt la garantie d'une multiplicité et d'une diversité des usages. Pour orienter les projets et les services, la prise en compte des usages extrêmes et détournés est cruciale, ainsi que les conflits d'usages.
- Quels effets sur la communication avec les usagers, les citoyens ?
- Quels effets sur le service rendu ?
- Quels effets sur les modes de travail au sein des collectivités territoriales ?

2. Deux études de cas du projet de design dans l'action publique

A Care et à City Design Lab, la formation des étudiants en 4ème et en 5ème année de Master de Design et d'Innovation fonctionne en laissant une part importante à la pédagogie par le projet. Les étudiants travaillent sur des projets réels, accompagnés d'encadrants designers et chercheurs. Le cadre doit être posé avec une prise de risque certaine de la part de la collectivité. Dans une démarche de recherche projet, la question n'est pas la qualité de ce qui va être produit, mais plutôt celle de l'observation, le test et l'analyse des processus, des méthodes et outils, et celle de de l'adhésion au projet des parties prenantes. Deux études dans ce cadre viennent illustrer ce positionnement particulier.

2.1- Repenser les usages d'une maison de santé pour pallier un contexte de démographie médicale problématique

2.1.1. Contexte de la recherche-projet Design et Action Publique Innovante

L'ambition du programme de recherche Design et Action Publique Innovante¹ est de participer par les méthodes de co-design à la co-construction à la conception d'une action publique innovante, avec les citoyens, les acteurs des institutions publiques et les acteurs de santé. Ce programme de recherche n'est pas le cadre d'une prestation traditionnelle de type assistance à maîtrise d'ouvrage, c'est l'occasion de prendre du recul et d'analyse sur l'action du design des services publics. Lancé en mars 2017, ce programme a pour objectif de renforcer le design de l'action publique innovante, tout en définissant des méthodes, des approches et des questions de recherche pour garantir une intervention professionnelle réfléchie. Il est ici question d'« *imaginer une forme de recherche qui soit à la fois rigoureuse du point de vue scientifique et féconde pour la profession et les usagers* », propos du théoricien de la recherche en design, Alain Findeli, cité dans *Design et Histoire*, blog de la directrice scientifique émérite de L'Ecole de Design Nantes Atlantique, Jocelyne Leboeuf.

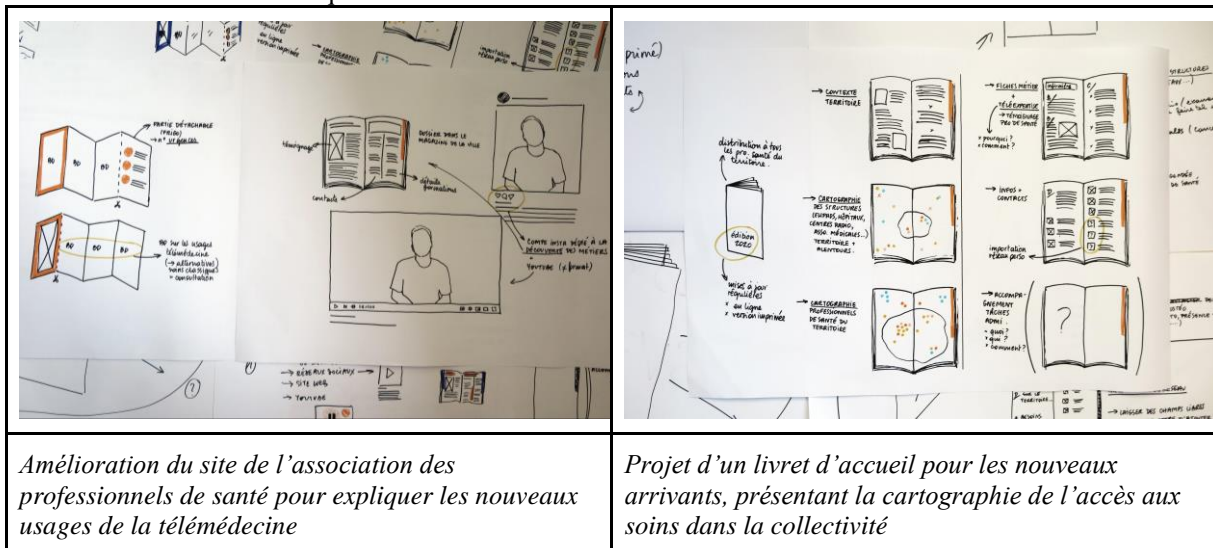
¹ Les objectifs du programme de recherche sont les suivants, (i) ancrer la recherche par le design, en la situant, dans le projet pour en garantir non seulement l'application, mais également l'évaluation des méthodes de conception, (ii) y intégrer les usagers qui ne sont pas seulement des sujets mais également des acteurs du processus de conception. Ces objectifs sont au cœur de la démarche de recherche-projet, « *Design research is a systematic search for and acquisition of knowledge related to general human ecology considered from a designerly way of thinking, i.e. a project-oriented perspective* » (Cross). Les attendus de la recherche-projet sont *théoriques* - participer à la discussion contemporaine sur le rôle du design de service public dans l'amélioration des services (atouts, limites, enjeux) à travers des évaluations de cas pratiques - *méthodologiques* - proposer des grilles d'évaluation de méthodes de co-design à partir d'expérimentation pour déterminer ce qui relève de la spécificité d'un terrain sur un cas précis de ce qui relève de caractère générique et *empirique* - introduire une réflexivité et une analyse dans le projet : en proposant de tester une ou plusieurs méthodes, construites autour d'un ou plusieurs outils sur un thème ou un terrain similaire et en y associant une évaluation par le retour d'expérience de l'usager.

2.1.2. Deux temps de co-conception participative : l'immersion et les ateliers

Pour répondre à la question posée par la communauté de commune de Pouzauges d'ouvrir le champ des possibles en matière d'accès aux soins, nous avons procédé par une phase d'étude de la question de l'accès aux soins, lecture de la littérature grise sur l'évaluation des Maisons de Santé Pluri Professionnelles transmise par le Pôle santé de la Région Pays de la Loire. Ceci a permis de faire émerger les éléments singuliers du contexte de cette collectivité territoriale Vendéenne. Nous avons ensuite procédé à une immersion de 5 jours sur le territoire, durant laquelle nous avons rencontré une vingtaine d'acteurs de la santé (médical, paramédical, médico-social, associatif) pour des entretiens. Nous avons également fait passer un questionnaire pour en savoir plus sur les problématiques d'accès aux soins des habitants. A la suite de cette immersion nous avons organisé deux ateliers participatifs de co-conception pour faire dialoguer les professionnels de santé, les représentants de la collectivité et les habitants autour de leurs usages aujourd'hui d'accès aux soins.

2.1.3. Les propositions de design des designers

A la suite de ces ateliers, nous avons poursuivi la réflexion au sein du Care design Lab pour donner forme aux idées qui ont émergé durant les ateliers : faire rester, mieux accueillir, mieux recruter et mieux informer sur les métiers des politiques d'actions à destination des professions médicales. Les projets de design sont en cours de matérialisation en vue de l'exposition durant la semaine de l'innovation publique et de la restitution aux habitants de la communauté de commune. En parallèle, la deuxième expérimentation en territoire sous-doté en démographie médicale est en cours dans le quartier du Grand Bellevue à Nantes.



Amélioration du site de l'association des professionnels de santé pour expliquer les nouveaux usages de la télé-médecine

Projet d'un livret d'accueil pour les nouveaux arrivants, présentant la cartographie de l'accès aux soins dans la collectivité

2.2 - Renforcer l'attractivité commerciale du centre-ville de Pornic

2.2.1 Contexte

Nous donnons en exemple un travail effectué pour la ville balnéaire de Pornic, de 10 000 habitants qui s'interroge sur l'attractivité de son centre ville, moins prisé des touristes que sa rive, congestionnée par un trafic grandissant. La question était pour le maire et son équipe de renforcer les mobilités douces à l'intérieur de la ville et l'attractivité de son centre. Cette vision pouvait se heurter à celle des commerçants autour de l'adage *no parking, no business*. Comment intervenir également dans un cadre bâti existant dense ? Le design lab Ville Durable de L'Ecole de design travaille régulièrement avec la ville de Pornic. Une « task force » de commerçants, élus et techniciens, avec la participation du Conseil Architecture Urbanisme et Environnement a été réunie pour travailler sur des moments d'échanges, et de 12 étudiants du cycle master Design urbain & Mutations du cadre bâti travaillant au développement de concept. Ce projet a été piloté par Hilda Zara (docteure en psychologie environnementale et Clémentine Laurent Polz (architecte DPLG), sous la responsabilité de Florent Orsoni. Elles ont été assistées en fin de projet par Camille Chevroton, designer. L'atelier à Pornic a réuni 12 commerçants, élus, et techniciens de la ville, avec 12 étudiants.

2.2.2. Plusieurs temps de co-conception participative : l'atelier et les évaluations par le conseil municipal

L'approche de design urbain (interventions en échelle restreinte avec démarche participative) a rapidement convaincu le maire. L'objet de la présentation était de passer en phase de validation et contextualisation des propositions (phase de prototypage). Plusieurs phases de projet ont été proposées avec des rencontres à chaque

fin de phase pour validation. En Septembre, un premier brainstorming a été réalisé pour identifier les axes et le cadre du projet, en octobre, le développement des concepts été validé, en novembre, le prototypage des concepts retenu a été validé, leurs évaluations faites en janvier. De mars à mai, les entreprises ont été consultés, pour mettre en place à partir du mois de juin les premiers éléments. Nous poursuivons l'évaluation des prototypes formalisés par le Lacroix Lab.

2.2.3 Le cadre des propositions

Les livrables de L'Ecole de design Nantes Atlantique permettent de définir un premier cahier des charges pour un bureau d'études qui a affiné les concepts et créer des prototypes fonctionnels. Ceux-ci continuent à être déployés sur le territoire, avec des retours d'expériences de citoyens.

Restait à chacun à comprendre le caractère particulier de la démarche. Le volet expérimental, le cadrage de la démarche ont particulièrement intéressé les parties prenantes. Enfin, l'ouverture du processus, la possibilité de diffuser l'intégralité des documents de travail négociée au départ pour satisfaire aux exigences d'une diffusion de recherche.

2.2.4 Diffuser l'intérêt d'une démarche design

La diffusion de cette étude de cas, son analyse, ses limites, a fait l'objet de nombreuses communications et présentations dans différents organismes de formations. Didactique, elle permet de mieux saisir la démarche design pour des non designers. Que ce soit à Sciences po Rennes, dans le cadre de la chaire Entreprise, territoires et innovation à la Sorbonne, ou encore dans des journées plus ouvertes aux Canaux à Paris, la démarche est analysée, critiquée, partagée. L'approche permet également de donner un exemple concret d'expérimentation urbaine et de prototypage rapide. L'exemple a servi dans le cadre de la préparation de l'université d'été de l'innovation territoriale en Corse, organisées par le CNFPT (formation des facilitateurs) pour illustrer la question du prototypage et de leur évaluation. Elle a permis aussi une collaboration inédite avec le FAB LAB de l'université de Corse pour réaliser des prototypes en vue de la présentation finale lors de l'université d'été.

Cette démarche a permis aux acteurs de la municipalité, mais aussi aux commerçants et habitants, permettant de fédérer différents acteurs dans une reconquête de l'espace public par les piétons. Elle a également eu comme effet secondaire de redéfinir les points d'intérêt de la ville et d'ouvrir des discussions.

	
<p><i>Prototype dans la ville avec le concours d'un professionnel et de la société Lacroix</i></p>	<p><i>Validation et Invalidation de certaines idées : fiche d'évaluation des prototypes, remarques (documents mis à disposition en open source)</i></p>

2.2.4. Former des futurs designers aux questions de design de l'action publique

Cette démarche a permis aux designers du cycle master design urbain de pouvoir fabriquer et tester de nouveaux outils et de nourrir leurs propres cursus personnels et professionnels. La question de l'open source (share alike) est ici fondamentale dans la conception et l'enseignement. À noter cependant la limite d'un tel exercice pédagogique, liée aux temporalités de la vie politique d'une ville. Entre les premiers engagements et validations de la démarche en bureau municipal, jusqu'à la mise en place des prototypes, près d'un an s'est écoulé, ne permettant pas au groupe d'étudiants de réaliser des observations des objets mis en place, ou se superposant avant d'autres projets en partenariat. La partie évaluation des prototypes s'est aussi limitée à quelques enquêtes en cours. Il est également difficile d'avoir des résultats probants dans un contexte d'expérimentation ouverte. Enfin, pour une école soucieuse de ne pas empiéter sur les prérogatives du secteur du design, la conception finale de la proposition a été confiée à des professionnels.

3. Perspectives pour demain : des questionnements pour un renouvellement des approches : Quid du positionnement d'une école de design dans l'innovation publique ?

3.1. Penser l'enseignement des futurs designers dans l'action publique : quelles pistes ?

Dans le cadre de la transformation des services publics, de transferts de compétences et de métamorphose, de l'évolution du statut des collectivités territoriales qui deviennent des gestionnaires du service public facilitent ou initient de nouvelles formes d'innovation publique, telles qu'elles sont définies par Frédérique Pallez et Jean-Marc Weller (FIPEXPLO, introduction, décembre 2016). Ces formes d'innovations publiques sont autant de formes d'intégration des méthodes et de l'approche design dans la conception, la mise en œuvre de l'action publique. Il s'agit de former ici des futurs designers de l'action publique, pouvant comprendre tout à la fois les contextes et fonctionnement des collectivités, mais aussi d'appréhender les méthodes et outils de la conception de prototypes à leur réalisation, aux modes de fonctionnement des groupes.

3.2 Design et Action publique, Co-construire à partir des méthodes co-design : étapes de construction méthodologique

Les deux projets présentés questionnent différemment la prise de position de la conduite de différents projets pour recourir dans les meilleures conditions possibles au co-design pour conserver sa pertinence et garder conscience de ses limites. Le co-design défini par Marketa Fingerova² à partir de Sanders et de Stappers (2008) "*comme un acte de créativité collective, dans la phase de développement de nouveaux services ou produits*" (2018, : 13). Le design de service, c'est à dire l'ensemble de méthodes de conception centrée sur les usages, les pratiques et les besoins exprimés, donne surtout un cadre à la démarche de projet en design des politiques publiques.

Le co-design dans le processus de développement de l'action publique nécessairement inclut les élus, les adjoints, les agents de la collectivité territoriale, tant ils demeurent à l'initiative de l'action et à la mise en œuvre des projets. En revanche, les démarches de design proposées questionnent le rôle des élus, leur positionnement, à l'initiative de l'action, au cadre du projet. Si le design dans l'action publique implique nécessairement la co-construction avec les usagers, qu'ils soient élus des collectivités territoriales, agents de ces mêmes collectivités, et habitants, on peut s'interroger sur les degrés d'ouverture aux parties prenantes. A Pornic, n'étaient invités que des personnes bien identifiées et volontaires, tous représentatifs d'un profil d'usagers, tels les commerçants, les élus, les experts et les techniciens. A Pouzauges, étaient invités l'ensemble de la communauté des usagers, et plus précisément les représentants du tissu industriel local, les membres de l'association des professionnels de santé et les agents de la collectivité territoriale en charge des questions de prévention et de solidarité.

Conclusion

Les pistes d'action innovantes devraient pouvoir garantir une **liberté de conception créative** au designer, sans quoi, il est possible que la puissance de l'appareil administratif, celui des services techniques et les attentes des élus ne permettent pas d'innovation réelle dans l'application des méthodes de conception du design. Il semble que pour que le design demeure une démarche innovante de conception il est nécessaire de garantir une **indépendance de la réflexion**, non seulement au sein des habitudes, mais aussi une **liberté par rapport au calendrier politique**. Au coeur de la réflexion du programme de recherche, est-il possible d'expérimenter dans des conditions réelles ? comment faire en sorte de respecter les problèmes concrets rencontrés par les habitants, dans leurs accès aux soins par exemple, tout en s'autorisant le droit à l'erreur ? La question de l'externalité des actions temporaires de designers pourrait être palliée grâce soit à l'internalisation de design des politiques publiques au sein des services des collectivités territoriales grâce aux contrats en apprentissage (cf Lab Solu de la Région Pays de la Loire, Cellule d'Innovation au Département Loire Atlantique). Ceci peut relancer des dynamiques collaboratives au sein des services, en intégrant de nouvelles méthodes.

² Doctorante en architecture, sous la direction de Daniel Siret (UMR AAU) et de Gaël Guilloux, chargée de cours à Care Design Lab