

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 :	Promouvoir le design dans le secteur public : retour d'expérience de l'équipe de coordination des programmes Entrepreneurs d'Intérêt Général et Designers d'Intérêt Général
Auteur de la contribution (Prénom, nom fonction et coordonnées complètes) :	L'équipe de coordination des programmes Entrepreneurs d'Intérêt Général et Designers d'Intérêt Général Soizic Pénicaud, chargée de mission innovation ouverte 06 01 06 44 58 soizic.penicaud@modernisation.gouv.fr
Structure :	Etalab (Direction interministérielle du numérique)
Secteur d'activité :	Administration centrale
Ressources et références :	Le site des programmes EIG et DIG : https://entrepreneur-interet-general.etalab.gouv.fr/ 2 articles issus de notre blog : <ul style="list-style-type: none"> - Chapotte, Laurie et Sophie Miljkovic. « Le site des collections du Mobilier national : un outil, sept usages ». Blog Entrepreneurs d'Intérêt Général. 14 juin 2019. - Lebaratoux, Coline. « Comment faire du design de services dans l'administration ? L'exemple du projet ACOSS Plateforme ». Blog Entrepreneurs d'Intérêt Général. 3 juillet 2019. Le site du mouvement open design, que nous mentionnons : http://opendesignnow.org/

Promouvoir le design dans le secteur public : retour d'expérience de l'équipe de coordination des programmes Entrepreneurs d'Intérêt Général et Designers d'Intérêt Général

L'équipe de coordination des programmes [Entrepreneurs d'Intérêt Général](#) (EIG) et Designers d'Intérêt Général (DIG) fait partie de la [Direction interministérielle du numérique](#) (DINSIC), qui est un service du Premier ministre. Nous sommes une équipe pluridisciplinaire composée de spécialistes en politiques publiques, gestion de projet, communication, développement, design et data science.

Les programmes Entrepreneurs d'Intérêt Général et Designers d'Intérêt Général sont des programmes de transformation numérique qui fonctionnent par promotions. Chaque année, nous sélectionnons des projets portés par des agents publics, puis recrutons des personnes hors de l'administration qui viennent travailler sur ces projets en tant qu'agents contractuels en immersion dans leurs administrations d'accueil. Nous accompagnons ensuite la promotion créée - agents publics et personnes recrutées - pendant toute la durée des projets. Pour l'instant, ceux-ci sont majoritairement des projets portés par des administrations d'Etat, c'est-à-dire des ministères et administrations déconcentrées.

Là où le programme EIG vise à recruter plusieurs compétences numériques (data science, développement, design) pour résoudre des défis liés à la circulation des données et à l'amélioration de l'action publique, Designers d'Intérêt Général recrute exclusivement des designers et s'intéresse particulièrement à l'amélioration de l'expérience utilisateurs des services publics.

Le programme Entrepreneurs d'Intérêt Général a été lancé en 2017, et le programme Designers d'Intérêt Général à l'été 2019. Au total, nous avons sélectionné et accompagné [24 projets](#) impliquant des designers de services, UX et UI. Dans le cadre des programmes, près de 30 designers ont intégré l'administration pour travailler sur des sujets aussi divers que [l'aide à l'intégration des réfugiés](#), [le regroupement familial](#), [l'ouverture du patrimoine culturel national](#), [la valorisation de la biodiversité](#) ou encore [la prise de rendez-vous en gendarmerie](#).

Cette contribution vise à présenter notre retour d'expérience, nos pistes d'action et nos interrogations pour le design dans le secteur public, sur la base de ce que nous avons constaté dans les administrations accompagnées et de nos discussions avec les designers qui ont participé à nos programmes.

Les enjeux de l'immersion des designers dans leurs administrations

Faire comprendre les métiers du design et le potentiel qu'ils représentent

Les méthodes du design et les profils de designers sont de plus en plus plébiscités dans le service public. Cependant, cela ne signifie pas que le design est bien compris.

Pour de nombreuses personnes dans l'administration, le métier de designer se réduit souvent à "rendre les choses jolies", et de la confusion persiste entre les différents domaines du design (UX, UI, design de services...). Comme [témoigne](#) Coline Lebaratoux, designer au sein de la promotion n° 3 des Entrepreneurs d'Intérêt Général : le rôle des designers étant nouveau, "le mode projet actuel ne permet pas au designer de mettre à profit sa réelle valeur stratégique au sein d'un projet".

En résumé : l'administration est curieuse de savoir ce que les designers peuvent apporter, mais a parfois peur de faire appel à eux, car cela implique un vrai changement d'approche et de culture.

Faire comprendre les enjeux de l'administration aux designers

Par ailleurs, l'administration n'est pas un milieu facile à apprivoiser. Être designer dans le secteur public implique de connaître à la fois très bien son métier de designer, mais aussi le fonctionnement de l'administration, ses acteurs, le contexte politique des projets et la manière dont les politiques publiques sont conçues et s'articulent entre elles, notamment pour prendre en compte les éventuels "effets rebonds" qu'une politique publique peut avoir sur une autre.

L'intérêt des programmes d'immersion par promotion

Nous pensons que les programmes d'expérimentation comme Entrepreneurs d'Intérêt Général ou Designers d'Intérêt Général peuvent permettre de répondre aux enjeux exposés ci-dessus, de plusieurs manières.

Ces programmes partagent plusieurs caractéristiques :

- Un **recrutement rapide**, avec des conditions d'embauche claires (salaire affiché, sélection par jury, contrats de courte durée) ;
- Une **immersion des designers dans les administrations d'accueil**, en collaboration avec les agents publics qui ont porté les projets. Les designers ne sont pas des prestataires : ils construisent leur feuille de route au fur et à mesure, en collaboration avec les agents publics ;
- Un **fonctionnement par promotion, avec un accompagnement des projets du début à la fin** assuré par l'équipe de coordination du programme et des temps de travail collectifs entre défis ;
- Un **co-financement** du recrutement des designers dans les administrations.

Pour les designers : découverte du service public et appartenance à une communauté

Les conditions avantageuses de ces programmes et le recrutement accéléré poussent certains designers hésitant à s'engager pour le service public à sauter le pas. Le statut d'agent contractuel des designers et leur travail en immersion dans les administrations leur permet de se familiariser avec le contexte administratif et les mécanismes des politiques publiques et de rencontrer les métiers du service public, dont ils voient le fonctionnement au-delà du périmètre de leur mission. Ainsi, ils acquièrent une expérience précieuse du travail avec les administrations. Leur statut d'agent public et la liberté qui leur est attribuée les encouragent également à adopter une posture particulière : prendre des initiatives, faire pivoter le *brief* initial...

Par ailleurs, le fonctionnement par promotion permet de développer un esprit d'entraide et de partage de bonnes pratiques. Les designers peuvent ainsi avoir des regards d'autres designers sur leur travail même s'ils travaillent seuls dans leurs administrations. Cela encourage la collaboration inter-administrations et l'identification de problématiques communes, ce qui est traditionnellement rare dans le secteur public. Par exemple, Jean-Baptiste Le Dévéhat, designer pour la [Brigade numérique](#) (promotion EIG 2) à la Gendarmerie nationale a impulsé le développement d'une brique de prise de rendez-vous générique sur le site service-public.fr. Cette brique pourra être réutilisée par le designer du projet [PlaniPref](#) (programme Designers d'Intérêt Général), qui vise à faciliter la prise de rendez-vous en préfecture.

Pour les agents publics : sensibilisation et montée en compétences

Placer des designers en immersion à temps plein dans des administrations permet aux agents publics avec lesquels ils travaillent d'observer leurs processus et de participer à leurs méthodes. Plusieurs

designers expliquent ainsi que leurs murs de post-its ont attiré la curiosité de leurs collègues et ont permis des discussions permettant d'explicitier l'intérêt du design dans les projets.

Par ailleurs, cela permet aux agents publics d'avoir une vision plus nuancée du (des) métier(s) de designer, au-delà de l'aspect esthétique, et de comprendre leur intérêt : cadrage des projets, re-questionnement de la problématique à résoudre, meilleure prise en compte des besoins et retours utilisateurs qui informe une vision stratégique, démarche itérative qui permet le droit à l'erreur, etc. Par exemple, le travail d'Hugo Stephan sur la problématique de l'aide aux réfugiés dans le cadre du défi [Karfu'R](#) a permis de repositionner l'utilisateur cible et de se concentrer sur les travailleurs sociaux accompagnant les réfugiés.

Pour les décideurs : des preuves de concept de l'utilité du design dans l'administration

Souvent, les administrations n'osent pas avoir recours à de nouvelles méthodes par peur de l'échec. Le co-financement du recrutement des designers réduit le risque et les invite à expérimenter. C'est le cas du projet Gobelins / MN Lab (Entrepreneurs d'Intérêt Général promotion 2), [la plateforme de mise en ligne des collections du Mobilier National](#), qui a été développée en open source avec l'appui du programme Entrepreneurs d'Intérêt Général. Pendant 18 mois, un designer et un développeur ont dialogué avec les potentiels utilisateurs de la plateforme et avec les artisans du Mobilier. Grâce au travail de préfiguration des besoins et la conception centrée utilisateurs, l'outil a tout de suite permis de nombreux [usages](#).

Ces expérimentations permettent de faire remonter des besoins pour mener à bien une démarche de design dans l'administration. Par exemple, rares sont celles qui ont des salles polyvalentes où organiser des ateliers, ou celles où il est facile d'acquérir des licences pour des logiciels de design.

Enfin, les projets menés dans le cadre de ces programmes font ensuite grossir le catalogue de preuves de l'utilité du design dans l'administration, et peuvent être utilisés pour convaincre les décideurs d'avoir recours au design, y compris sur des projets plus ambitieux que ceux ciblés par les programmes EIG et DIG.

Les limites du dispositif

Pour autant, ce type de programme présente plusieurs limites et contraintes : il demande aux agents publics de passer du temps sur les projets et l'accueil des designers. Malgré le co-financement, ces programmes entraînent des frais qui peuvent être compliqués à assumer pour les administrations de taille modeste. Enfin, leur durée limitée comporte le risque que le projet s'arrête à la fin du programme, et implique d'anticiper comment profiter de l'élan apporté.

Ainsi, il est nécessaire de penser l'articulation entre les programmes d'expérimentation par promotion et d'autres dispositifs, dans le cadre d'une stratégie concertée pour introduire les métiers et les méthodes du design dans l'administration : labs d'innovation, recours à des prestataires, formation des agents publics, etc.

Quelques questions pour le design dans le secteur public

Ce travail avec des designers et les "chocs de culture" que nous avons pu observer entre les méthodes du design et l'administration soulèvent plusieurs axes de réflexion qu'il nous semble pertinent d'intégrer dans la définition d'une stratégie pour le design dans le secteur public.

Quel rôle pour les designers dans la conception des politiques publiques ?

La plupart du temps, nous collaborons avec des designers sur l'implémentation de politiques publiques élaborées en amont -même si parfois les services conçus influencent des politiques publiques à venir.

En revanche, la conception des politiques publiques inclut des choix politiques que les méthodes du design traditionnelles ne prennent pas nécessairement en compte. Cela ne veut pas dire que les designers ne peuvent pas jouer un rôle lors de cette phase de conception, mais qu'il est important de bien articuler (voire repenser) les méthodes du design avec les spécificités de la conception des politiques publiques : respect du débat démocratique, articulation des politiques publiques entre elles, etc.

Comment intégrer l'open design dans une stratégie pour le design dans le secteur public ?

Une stratégie pour le design dans le secteur public doit s'interroger sur la question de la mutualisation des ressources et des productions : formats, plateformes de documentation, licences open source, etc. Cette réflexion est déjà portée dans certaines communautés de designers, notamment par le mouvement de l'[open design](#).

Quelle place pour les designers dans les différents échelons administratifs ?

Les designers que nous recrutons et accompagnons travaillent majoritairement dans des ministères et des administrations déconcentrées, dont les problématiques ne sont pas les mêmes que celles des collectivités locales et territoriales. **Cela implique-t-il des différences dans le rôle des designers ?**

Ici, nous n'avons pas de piste de réponse, seulement une envie : échanger avec des personnes impliquées dans des projets à d'autres échelons (agents publics, designers, etc.), pour comparer les difficultés et l'apport des designers dans les projets.

Nous échangeons régulièrement avec les designers sur ces sujets, et plusieurs thématiques remontent régulièrement. Nous serions heureux d'en discuter avec toute personne intéressée.

Pour contacter l'équipe et échanger avec nous : entrepreneur-interet-general@data.gouv.fr.