

## APPEL À CONTRIBUTION

### LE DESIGN APPLIQUÉ AUX POLITIQUES PUBLIQUES : RETOURS D'EXPÉRIENCE ET PERSPECTIVES POUR DE-MAIN

Merci pour votre contribution sur le thème des politiques publiques. Le contenu est libre et peut contenir des exemples d'actions, d'analyses, de schémas explicatif, de propositions, de pistes d'action, de controverses, de 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](mailto: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.

<b>Titre de votre contribution :</b>	Pour une banalisation du design dans les politiques publiques
<b>Auteur de la contribution (Prénom, nom fonction et coordonnées complètes) :</b>	Sarah NETER, chargée de mission modernisation / innovation
<b>Structure :</b>	Préfecture de région Occitanie
<b>Secteur d'activité :</b>	Administration
<b>Ressources et références :</b>	Voir site internet du laboratoire d'innovations de l'État en Occitanie, rubrique « les projets portés par le Lab'O »
Exemples de projets portés par le Lab'O et mobilisant une méthodologie de design	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; coconstruire l'accueil mutualisé d'une maison de l'État dans l'Aude (mission portée par la sous-préfète de Limoux)</li><li>&gt; prototyper les services de la future Agence régionale de la biodiversité (mission portée par les labs de la Région et de l'État en Occitanie)</li><li>&gt; repenser la relation des jeunes et des missions locales (projet réalisé par des étudiants du master DIS de Nîmes)</li><li>&gt; favoriser l'inclusion numérique des femmes d'un quartier prioritaire de la ville dans le Gard</li><li>&gt; accompagner la mise en place de conseils citoyens avec et pour les usagers dans le Gard</li><li>&gt; mission en cours de lancement sur la fluidification des parcours usagers aux bureaux en charge de l'admission aux séjours (service « étrangers »)</li></ul>
Apports de la méthodologie du design	Dans ces projets, le design a permis : <ul style="list-style-type: none"><li>- de faire émerger de nouvelles idées émises par des citoyens (exemple : un rite de citoyenneté à la sous-préfecture de Limoux),</li><li>- de mettre des situations en exergue / voire les objectiver (exemple : incohérence des parcours des usagers face à une offre variée de services publics sans réelle coordination), même si elles étaient déjà « intuitivement » connues par les agents publics ;</li><li>- de débloquent des situations conflictuelles et institutionnelles parce que tous les acteurs se recentrent autour des problèmes usagers,</li><li>- de rendre des projets concrets, vivants (exemple : agence régionale de la biodiversité) qui ont facilité l'appropriation du projet par les acteurs publics et leurs partenaires ;</li></ul>

Intégration du design dans les politiques publiques	Le design gagnerait à être plus largement diffusé dans les administrations pour repenser des processus de travail, prototyper de nouveaux processus / services, se projeter dans le fonctionnement d'un nouveau service : dans ce cas, le design permet de pousser les personnes en charge d'une politique publique à se poser la question des usages d'un service alors qu'actuellement la réflexion est auto-centrée sur des problématiques d'organisation internes ; en ce sens, le design devrait être intégré / transparent voire banalisé : il faudrait que la phase d'immersion / exploration notamment soit systématique intégrée dans la conception et mise en œuvre des politiques publiques, de même que la démarche de prototypage / test. En revanche, se limiter à des sprints créatifs / phase d'idéation et de coconstruction peut très vite se révéler peu voire contre-productif.
Enjeux du design dans les politiques publiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; nécessité de sensibiliser les agents publics à cette méthodologie pour aborder les politiques publiques sous un angle plus concret et avec plus de sens...</li> <li>&gt; ... mais difficile de faire du transfert de compétences du design : risque de faire du design en « amateur » (exemple : des mauvais professionnels...), ce qui décrédibilise la profession, en lui donnant une image farfelue de la profession</li> </ul>
Ecueils observés	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; le mot « design » est mal perçu et mal compris, voire un effet « repoussoir » : n'existe-t-il pas d'équivalent français ?</li> <li>&gt; la méthodologie est pertinente dans les politiques publiques pour identifier les points de « douleur », faire émerger de nouveaux services en associant des personnes qui n'ont pas forcément l'habitude de travailler ensemble, prototyper ces services, etc. donc plutôt <i>en amont</i> des politiques publiques ; à ce stade, l'apport du design dans la mise en œuvre des projets (phase de test) semble moins évident, alors qu'il aurait toute sa place... (d'où la difficulté d'essaimage et de passage à l'échelle...) : il faudrait muscler la démarche design sur l'accompagnement à la mise en œuvre, souvent négligée, ou renforcer la complémentarité des agences de design avec des cabinets plus classiques, qui seraient en charge de l'implémentation de nouveaux services (complémentarité qui s'opère dans les grands groupes mais semble plus délicate avec des petites structures),</li> </ul>
Design et marchés publics	Par définition, le designer ne travaille jamais seul mais en équipe pluri-disciplinaire, d'où la difficulté de passer de marchés publics (associations informelles dans une logique de réseaux d'acteurs)