

# 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](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>	Une mission de design management au service des collectivités locales
<b>Auteur de la contribution (Prénom, nom fonction et coordonnées complètes) :</b>	Nathalie Arnould Design manager Saint-Étienne Métropole Fonctionnaire titulaire depuis 2018 <a href="mailto:Nathalie.arnould@saint-etienne-metropole.fr">Nathalie.arnould@saint-etienne-metropole.fr</a> Nathalie.arnould@citedudesign.com 0629870941
<b>Structure :</b>	Cité du design - Saint-Étienne Métropole
<b>Secteur d'activité :</b>	Collectivités locales : Ville de Saint-Etienne - Saint-etienne Métropole
<b>Ressources et références :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Saint-Étienne Métropole</b> <a href="https://www.saint-etienne-metropole.fr/services-aux-habitants/design/">https://www.saint-etienne-metropole.fr/services-aux-habitants/design/</a></li> <li>● <b>Cité du design</b> <a href="https://www.citedudesign.com/fr/territoire/">https://www.citedudesign.com/fr/territoire/</a> <a href="https://fr.unesco.org/creative-cities//node/72">https://fr.unesco.org/creative-cities//node/72</a></li> <li>● <b>Ville créative DESIGN UNESCO</b> Saint-Étienne est devenue fin 2010, la première ville française à intégrer le Réseau UNESCO des villes créatives de design.</li> <li>● Le 12 décembre 2013 Saint-Etienne Métropole est primé par le Design <b>Management Europe AWARD</b> dans la catégorie "Public ou non profit organization".</li> </ul> <p><b>Publication attractivité du territoire 2019 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <a href="https://www.saint-etienne-metropole.fr/services-aux-habitants/design/design-pour-tous">https://www.saint-etienne-metropole.fr/services-aux-habitants/design/design-pour-tous</a></li> <li>● <a href="https://fr.calameo.com/read/00054411359974df77fc7?page=1">https://fr.calameo.com/read/00054411359974df77fc7?page=1</a></li> </ul> <p><b>Editions Cité du design</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● « <b>Chalenging the city scale</b> » rapport du Programme européens Humancities 2014 - 2018</li> <li>● « <b>Maillage</b> », enquête sur l'émergence du design convivial, 2019.</li> </ul>

## 1. Introduction

Le design est aujourd'hui reconnu comme un facteur essentiel de la compétitivité des territoires qui comptent. C'est aussi un puissant levier pour rendre l'action publique plus efficace et mieux adaptée aux besoins des usagers.

Le design dans l'action publique permet de concevoir des services ou équipements publics innovants répondant à de nouveaux besoins, réaliser des économies pour faire face à la baisse des ressources publiques, simplifier nos organisations pour les rendre plus agiles, plus créatives, plus adaptées à l'évolution de nos modes de vie.

La pluralité des métiers du design (design de service, design de produits, design numérique, design graphique, design et innovation sociale, design industriel, etc) et l'ensemble des compétences des designers peuvent répondre à la plupart des besoins d'une collectivité locale.

Les champs d'intervention du design dans les collectivités publiques concernent aussi bien les équipements et bâtiments recevant du public (mairies, écoles, crèches, musées, centres culturels, associatifs, universitaires, industriels etc.), les espaces publics (aménagement urbain, places et parcs, cœur de ville, mise en lumière, identité graphique et signalétique, etc.), que les offres de services aux publics tel que les transports, la collecte des déchets, la politique de la ville, les achats publics, l'information et l'accueil des publics, etc.).

## 2. L'expérience stéphanoise

### **Le design, levier du développement et de l'attractivité du territoire**

Saint-Etienne Métropole a fait du design sa stratégie d'attractivité et de développement territorial. Cette démarche, unique en France permet à Saint-Étienne Métropole de se positionner dans le paysage des grandes Métropoles d'aujourd'hui et de demain.

Saint-Étienne Métropole et la ville de Saint-Étienne sont les premières collectivités françaises à avoir intégré depuis 2011, une mission de design management pour la conception de leurs services et équipements publics. Avec sa ville centre, membre du Réseau UNESCO des villes créatives de design, l'agglomération se positionne ainsi comme la référence en Europe.

Le poste de design manager de Saint-Étienne Métropole a été imaginé en 2008 lors d'une démarche innovante et collective de conception d'actions publiques lancée dans le cadre du programme du GPRA (Grand Projet Rhône Alpes 2007 / 2011 pour l'accompagnement des territoires dans leur stratégie de développement :

« Dans une logique de développement territorial, il a été proposé de mettre en œuvre un nouveau concept de politique publique et d'aménagement du territoire : « le design dans la cité » afin de faire de l'agglomération stéphanoise un laboratoire du design (urbanisation, équipements, habitat, maintien à domicile, 4ème âge, commerces, services, espaces publics, transport, santé...). Ce concept est le fil conducteur du protocole Grand Projet et des actions proposées au financement de la Région Rhône-Alpes. ». Ce travail a été conduit avec l'ensemble des partenaires du Grand Projet, la région Rhône-Alpes, le Conseil Général, la Ville de Saint-Etienne, la communauté d'agglomération de Saint-Étienne, la Cité du design et l'ARDI et le CDRA Centre du Design Rhône Alpes.

### 3. Une mission de design management au service des collectivités

**La mission design management agit en transversalité des différents services des collectivités, dès l'émergence d'un besoin, pour l'amélioration ou le développement d'un équipement ou d'un service.**

- Définition de la démarche du design et du processus de management de projet adaptés aux services publics, notamment pour les grands projets structurants du territoire.
- Intégration des méthodologies du design dans l'action publique, pour la formation des agents et le développement de la commande publique.

Le pilotage de la politique publique par le design s'appuie sur **une mission de design management mutualisée entre la Cité du design, la Direction attractivité et développement durable de Saint-Étienne Métropole et la Direction Développement Urbain Social et de l'Emploi de la Ville de Saint-Étienne**. Cette mission travaille étroitement avec les services et les partenaires économiques pour intégrer le design dans les programmes de conception des équipements et des services portés par les collectivités.

La mission de design management de Saint-Étienne Métropole a pour objectif d'accompagner les projets des collectivités pour innover dans les services rendus à l'utilisateur, améliorer le cadre de vie des habitants, développer les entreprises créatives et valoriser le territoire.

Le design manager apporte son expertise sur les démarches de design appropriées aux besoins des projets et au contexte de la commande publique. Il participe à la rédaction du cahier des charges et à l'intégration des critères de qualité du design dans les appels d'offres. Il intervient dès la programmation d'un projet, dans sa définition et dans les modalités de sa mise en œuvre jusqu'à la valorisation spécifique des projets les plus innovants et expérimentaux...

Cette démarche a permis d'initier des politiques publiques et de doter le territoire d'outils d'innovation par le design centrés sur les usages et l'expérimentation.

De nombreux projets de la ville de Saint-Étienne et de Saint-Étienne Métropole ont été réalisés avec des designers dans tous les secteurs de l'action publique : politique de la ville, cadre de vie, environnement, éducation, urbanisme, équipements publics, transports, sports, santé, formations, achats publics, etc.

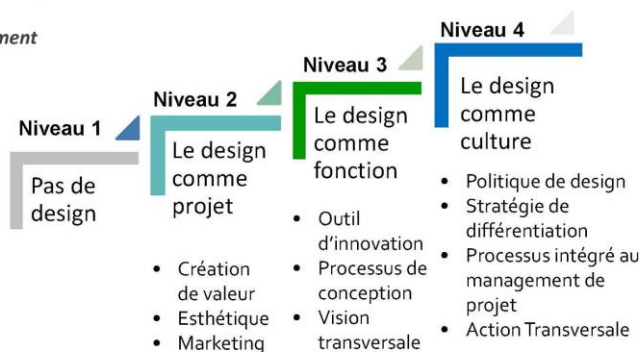
La mission a permis de développer :

- la commande publique aux designers avec une moyenne de 30 appels d'offre à destination des designers par an ;
- de nouveaux marchés pour les designers et les entreprises ;
- en 2016, Saint-Etienne Métropole et la ville de Saint-Étienne ont lancé le premier accord-cadre de designers avec 3 lots et 15 mandataires designers pour une durée de 3 ans. (budget prévisionnel 100 000 euros annuels). Une première en France. En fonction des besoins du maître d'ouvrage, à savoir la Ville et la Métropole de Saint-Etienne, les titulaires de l'accord-cadre s'attacheront à expérimenter et innover pour faciliter et valoriser la mise en œuvre du projet urbain. Ce sera l'occasion d'envisager et d'appliquer le design dans ses dimensions à la fois exploratoires et méthodologiques sur le milieu urbain pour une meilleure qualité de ville.

Cette expérience très enrichissante a généré un formidable écosystème d'innovation et de réelles expertises d'offre et de commande en design. La commande publique génère plus de 50 % de l'activité des designers du territoire.

## 1. DÉFINITION

En **design management**,  
il existe 4 « niveaux »  
(source : *Design Management Europe*)



DESIGN  
MANAGEMENT  
EUROPE  
**DME**  
**AWARD**  
KATOWICE...2013  
SAINT-ETIENNE METROPOLE

DESIGN MANAGEMENT 2015/2020

3

Ref DME

**FONCTION DU DESIGN MANAGER** au service des collectivités de Saint-Étienne Métropole et Ville de Saint-Étienne.

**MISSION INTÉGRÉE dans les comités de direction de la Ville de Saint-Étienne /Saint-Étienne Métropole**  
SEM / DIRECTION ATTRACTIVITÉ ET DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE  
VSE / DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT URBAIN SOCIAL ET DE L'EMPLOI

**MISSION TRANSVERSAL pour tous les services.**

**1. DIAGNOSTIC/ AMO ASSISTANCE À MAÎTRISE D'OUVRAGE**

- Modalité d'intégration du design
- Management des projets
- Rédaction du cahier des charges
- Suivi des consultations
- Suivi de projets / réalisations

**2. VALORISATION**

- RÉSEAUX INTERNATIONAUX UNESCO – HUMANCITIES – BEDA
- ÉVÉNEMENTS / EDITIONS / BIENNALE

### INTÉGRATION DANS LES PROJETS

1. Phase de Faisabilité / Programmation
  - DIAGNOSTIC, CONTEXTUALISATION, VEILLES / RÉFÉRENCES
  - IMMERSION, OBSERVATION DES USAGES
  - ANALYSES, SCENARII D'USAGE
2. Phase de Conception / Prototypage /production
  - IDEATION, SCÉNARISATION,
  - EXPÉRIMENTATION, ITERATION,
  - PROTOTYPAGE, PRODUCTION, DÉVELOPPEMENT
3. Phase de Valorisation
  - DOCUMENTATION / TRANSMISSION

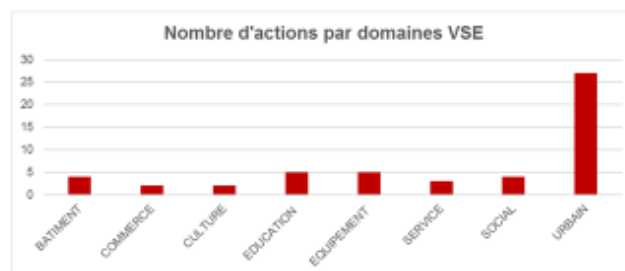
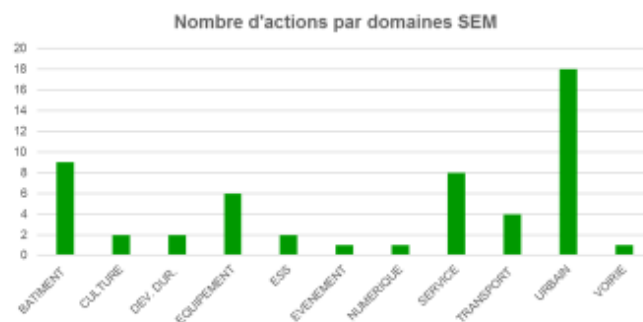
Depuis 2014, de nombreuses actions intégrant une démarche de design ont été réalisées pour la ville de Saint-Étienne et Saint-Étienne Métropole dans tous les secteurs : politique de la ville, cadre de vie, environnement, éducation, urbanisme, équipements publics, transports, formations, achats publics, etc.

- 150 diagnostics de design management
- Plus d'une centaine de consultations et appels d'offres ont été diffusés à destination des designers.
- Plus de 70 réalisations de designers sont visibles sur le territoire de la Métropole
- Plus de 70 designers de la métropole stéphanoise engagés dans le secteur public grâce aux consultations des collectivités et services publics.

#### 4. BILAN 2014/2017



> Intégration du design dans les projets phares, les projets urbains et grands équipements du territoire.



DESIGN MANAGEMENT 2015/2020 CO DG 20 SEPT 2018

7

## 4. Exemples de réalisations

### Design et Haute Qualité d'Usage

Les collectivités locales de Saint-Étienne ont mis en place une démarche de design management de projet conjointe à la politique d'accessibilité, de développement durable et d'économie solidaire et sociale dans laquelle l'intervention de designers a été initiée afin de favoriser davantage l'innovation et la prise en compte des usagers, des savoir-faire locaux dans la conception de services, d'équipements, de logements et d'espaces urbains. Cette démarche a pour objectif d'améliorer la relation entre les habitants, la relation usagers/services publics. En 2011, la Ville de Saint Etienne a adhéré à la fondation *Design for all* qui propose le partage d'expériences et de connaissances utiles aux projets des collectivités publiques. **Guide méthodologique de conception d'une signalétique accessible à tous destiné aux décideurs publics et aux concepteurs.** <https://www.lagazettedescommunes.com/278100/concevoir-une-signalétique-accessible-guide/>

## **Design et usages urbains**

Dans chacune des occasions de transformation urbaine et développement de services publics, le design permet de mieux répondre aux besoins et aux problématiques à toutes les étapes d'un projet. C'est ainsi que le design peut être intégré dans le cadre de la commande publique :

- dans la conception d'un équipement, d'un espace urbain ou bâtiment public (places, écoles, équipements sportifs, pépinières d'entreprises, crématorium...) afin d'apporter esthétisme, confort et qualité d'usage dans l'agencement et la conception du mobilier.
- en phase de programmation, lors de chantiers urbains, afin d'aménager des espaces le temps de la reconstruction à moyen ou long terme. Le design propose alors d'expérimenter un nouvel usage temporaire, offrant plus de confort et de qualité à l'espace public transitoire (ex : l'Ilot Rondet dans le quartier Tarentaize Baubrun, les installations temporaires participatives du quartier Saint Roch, le parc de Novaciéries de Saint Chamond...).
- en phase de diagnostic urbain pour la conception d'une nouvelle ligne de tramway. Afin d'élaborer le parcours usagers et garantir le bon usage de cet équipement urbain ; le tracé de la ligne de tramway T3 de la Métropole Stéphanoise est pensé avec des designers.
- très en amont pour faire émerger des projets dans les quartiers. De 2012 à 2014 la ville de Saint-Étienne expérimentait la démarche d'assistance au maître d'ouvrage en matière de design auprès de(s) conseil(a) de quartier pour ses 19 conseils de quartier, présidés par l'élu référent de quartier. Chaque conseil disposait de 75 000 euros TTC annuels (dont 71 500 € d'investissement et 3 500 € de fonctionnement) pour l'élaboration des projets participatifs. Cette démarche a généré une réelle dynamique aux conseils de quartier en faisant émerger des projets collaboratifs concrets avec et pour les habitants. La démarche des designers a apporté des outils tangibles aux habitants et aux élus pour se fédérer autour d'un projet (ateliers de conversations, ballades urbaines, observation des usages, immersion dans les associations, atelier d'idéations, expérimentations et prototypage des scénarii retenus).

Le design dans l'espace public est le vecteur visible de l'innovation et de l'attractivité d'un territoire. L'ambition de Saint-Étienne Métropole et de la Ville de Saint-Etienne est d'inscrire concrètement cette dimension à l'échelle de son territoire métropolitain. Parallèlement au développement de la ville centre, Saint-Étienne Métropole développe une stratégie d'intervention du design sur l'ensemble de son territoire. Soucieuse d'assurer le développement équilibré et solidaire du territoire, Saint-Étienne Métropole réalise également des projets attractifs et valorisants qui participent à l'amélioration du cadre de vie de ses communes membres. Ce programme répond aux enjeux de rayonnement du territoire par le design en vue d'établir une identité communautaire de Saint-Étienne Métropole design.

## **Un accord cadre de designers**

Les designers participent au projet urbain de la ville en privilégiant la démarche centrée usagers, les processus participatifs, le prototypage, l'expérimentation et l'expression plurielle dans les domaines de l'art plastique et du design (interventions numériques, interventions lumière, interventions sonores...) pour élaborer et développer des objets, des services, mobiliers et équipements urbains ou encore des ambiances spécifiques, remarquables par leur innovation et leur qualité esthétique et fonctionnelle. Ils peuvent tester, grandeur nature, un projet, un prototype, un service, un mobilier ou un équipement urbain pour les confronter à l'espace public et les livrer à l'expertise des usagers : visiteurs, habitants, commerçants et gestionnaires des services publics.

Afin de garantir une intégration pertinente du design dans l'action publique, la Ville de Saint-Étienne et Saint-Étienne métropole peuvent recourir à l'assistance de professionnels et d'experts dans le domaine du design. Cet Accord-cadre multi-attributaire de mission de conseil et de conception de designers a fait l'objet d'une convention de groupement de commande entre la ville de Saint-Etienne et Saint-Étienne Métropole. 3 lots 15 designers, sur 3 ans.

Lot 1 : compréhension et appréhension des usages et des besoins urbains

Lot 2 : conception de produits et de services urbains

Lot 3 : Expérimentation et l'innovation au service de la mise en œuvre du projet urbain

### **Un design convivial pour une ville plus humaine**

L'espace public est un véritable terrain d'expérimentation qui permet de mieux comprendre l'évolution de nos modes de vie et les attentes des usagers. Pour les commanditaires des services publics, les entreprises et les designers, l'objectif est d'observer les pratiques et les nouveaux usages de l'espace public afin de développer des produits et des services adaptés à tous. Designers, associations, collectivités et habitants réfléchissent ensemble aux besoins des usagers d'un quartier, d'une rue ou d'un espace public. Les idées conçues lors d'ateliers créatifs sont expérimentées avant la mise en œuvre d'un projet urbain.

**Le PROJET EUROPÉEN, HUMAN CITIES 2014 / 2018.** Avec à sa tête la Cité du design de Saint-Étienne, ce réseau pluridisciplinaire, composé de 11 partenaires européens, partage des expériences de design participatif pour la fabrique d'une ville plus humaine. Sa mission est d'explorer de quelle manière les habitants se (ré)approprient la ville contemporaine par le biais d'expérimentations dans l'espace urbain. <http://www.humancities.eu/>

### **L'usage des parvis de gare**

Ce programme d'action « design sur les parvis de gare » a pour objectif d'améliorer l'usage des parvis d'une dizaine de gares de l'agglomération. Porté par Saint-Étienne Métropole, ce dispositif rentre dans le cadre du contrat de plan État Région Auvergne-Rhône-Alpes. Six parvis de gares ont été aménagées avec des services et du mobilier urbain issu de l'appel à projet banc d'essai lancé lors des biennales internationales design Saint-Étienne.

### **Un banc d'essai dans la ville**

À chaque Biennale les acteurs publics accompagné par la mission design management et la Cité du design expérimentent de nouveaux projets et valorisent des démarches singulières. L'enjeu du territoire est de favoriser l'innovation et le développement de projets collectifs qui impliquent entreprises, designers, services publics et utilisateurs.

L'opération Banc d'essai a été lancée en 2015 dans le cadre de la Biennale pour proposer aux visiteurs, habitants et usagers d'expérimenter des prototypes de mobiliers urbains installés dans l'espace public. Non seulement cela s'est traduit par un réel succès auprès du grand public, mais l'opération a permis le développement de nombreux produits que la municipalité a achetés pour les installer dans les nouveaux programmes urbains. Banc d'essai est l'un des projets les plus représentatifs de la volonté commune aux institutions publiques de rendre le tissu urbain vivant, créatif et à l'écoute de ses usagers. Le temps de la Biennale, l'espace public stéphanois devient ainsi une véritable vitrine pour les entreprises et les concepteurs de mobilier urbain expérimental. Au-delà de la Biennale, l'ambition est de pérenniser ces expériences et développer l'achat public pour que le design entre définitivement dans nos pratiques urbaines et nos espaces publics.

### **La rue de la République du Design**

L'Expérimentation Rue de la République du design s'attachait à questionner des solutions alternatives d'occupation des rez-de-chaussée commerciaux vacants. Cette expérimentation a permis de reconquérir la rue avec des services et des usages qui correspondent aux nouveaux modes de vies. Durant les cinq semaines de la biennale, élus, agences immobilières, propriétaires, résidents, entrepreneurs, artisans, designers, urbanistes débattent des multiples possibilités d'habiter et de travailler la ville... Une dizaine de locaux vacants a été réinvesti et plus de 40 porteurs de projets animent la rue pendant tout le mois de la Biennale. Cette expérimentation a permis de mettre en place un programme de redynamisation et d'installer une pépinière d'entreprises au cœur de la ville.

[https://www.citedudesign.com/fr/territoire/PROJET\\_113](https://www.citedudesign.com/fr/territoire/PROJET_113)

### **Le design pour innover dans le commerce**

Depuis 2003, le concours Commerce Design récompense les artisans et commerçants qui se différencient par le design. Organisé par la Ville de Saint-Étienne, à partir d'un concept original de Montréal et avec l'expertise de la Cité du design, le concours Commerce Design récompense les commerçants et artisans stéphanois pour la qualité du design intérieur et extérieur de leur établissement. Il met en valeur le talent des professionnels du design et l'aménagement des lieux de vente. Il valorise les commerçants et designers qui ont su unir leurs compétences et concevoir ensemble les nouveaux espaces de vie de la ville de design. [https://www.saint-etienne.fr/concours\\_commercedesign](https://www.saint-etienne.fr/concours_commercedesign)

### **Le design et l'école**

Je participe à la rénovation de mon école ! lie la rénovation d'une école avec un projet pédagogique selon la démarche d'expérimentation participative en design. Son objectif est de sensibiliser de jeunes élèves au design en les impliquant dans le processus créatif, du concept jusqu'à la conception (bibliothèque, espaces de circulation, cantine, cour d'école, etc.). L'expérimentation rassemble de multiples acteurs, équipe pédagogique, élèves et personnels d'une école, ville concernée, designers, entreprises, artisans, Cité du design, centre socioculturel, Direction des services départementaux de l'éducation nationale, DRAC qui travaillent de concert au bon déroulement du projet, depuis l'élaboration du protocole jusqu'à la livraison du chantier. L'enjeu de cette démarche coopérative est de permettre aux élèves d'entrer dans les savoirs sous d'autres modalités que celles issues de l'académisme, d'offrir aux enseignants de travailler sous d'autres auspices, afin d'améliorer le cadre de vie de chacun. <https://archiclasse.education.fr/Je-participe-a-la-renovation-de-mon-ecole>

### **Innover dans l'école par le design**

Canopé de l'académie de Lyon, avec la DRAC AURA (région Auvergne Rhône-Alpes), via le PRÉAC design, travaillent depuis plusieurs années sur des actions autour du design en partenariat avec la Cité du design et les collectivités territoriales. Ce programme répond au besoin de faire évoluer les pratiques pédagogiques et de nouvelles formes scolaires - indissociables à l'évolution de l'enseignement contemporain - et d'utiliser le design comme processus d'innovation. Il tend à définir, imaginer et concevoir un parcours des élèves plus efficace, fluide et harmonieux, propice à leur réussite.

<https://www.reseau-canope.fr/notice/innover-dans-lecole-par-le-design.html>

### **Une démarche de design de service : le numérique à l'école**

Saint-Étienne Métropole applique une démarche de design de service pour la mise en oeuvre de son nouveau plan de développement du numérique à l'école 2016-2019, destiné aux 300 établissements scolaires du territoire. Des designers ont réalisé des diagnostics d'usages du numérique dans 25 écoles afin d'adapter plus finement le niveau d'équipement et l'organisation pédagogique à leurs besoins. Chacune des écoles auditées a été accompagnée par les designers en vue de formuler des préconisations personnalisées.

### **Former, accompagner, sensibiliser au design management**

La manufacture d'action Publique de Saint-Étienne le 3 juillet 2015 : Première rencontre entre les agents chargés de concevoir et mettre en oeuvre les politiques publiques, et les designers qui mettent leurs compétences au service des collectivités territoriales et institutions publiques. Actions partenariales Région Rhône Alpes, Saint-Étienne métropole, ville de Saint-Étienne, 27ème région, La Cité du design.



L'école des métiers est un dispositif de formation interne de Saint-Etienne Métropole. Les chefs de projet et les designers racontent leurs expériences aux agents d'autres services ou aux nouveaux arrivants afin qu'ils sachent mieux mobiliser et anticiper le design dans leur projet.

## 5. En conclusion

Première ville française à intégrer le réseau UNESCO des villes de design Saint-Étienne a fait le choix d'un développement territorial qui associe l'art et l'industrie et capitalise sur son histoire pionnière dans le domaine industriel, ses entreprises créatives contemporaines et sa politique de développement par le design. Le positionnement stéphanois a pour objectif de mettre la créativité au service de l'homme et au cœur du développement de la société.

Saint-Étienne souhaite à présent partager son expérience afin de faire face aux changements actuels de la société et aux questions centrales auxquelles les villes sont aujourd'hui confrontées.

## 6. Propositions, pistes d'action

**Design d'utilité publique. Face à l'urgence écologique, le design doit intégrer nos politiques publiques pour accompagner les mutations de notre société et répondre à l'émergence de nouveaux besoins dans un environnement contraint ...** Le design agit à tous les étages de l'action publique pour l'intérêt général. Il peut agir partout et pour tout mais pas n'importe comment !

### Les pistes d'améliorations :

- > intégrer le design et la qualité d'usage dans la politique d'achats publics innovants pour développer le secteur économique et les territoires...
- > Développer les critères de design et haute qualité d'usage, notamment pour les politiques de développement durable, d'accessibilité, de sécurité et d'efficience du service public.
- > Développer les démarches d'observation des usages et l'expertise usagers dans la programmation et la conception des projets et services publics pour garantir une bonne appropriation et évolution des projets.
- > faciliter la réglementation de l'occupation temporaire de l'espace public pour accompagner l'expérimentation dans l'espace public.
- > Concevoir un outil de référence « une loi MOP » adaptée aux démarches des designers...
- > Définir un cadre juridique pour les cessions de droit d'auteur et droit de reproduction.
- > Informer et outiller les agents et élus des collectivités sur les pratiques des designers, sur la plus-value du design, l'intégration des critères de design et qualité d'usage, les méthodes de créativité, les parcours usagers, ...
- > Créer un réseau de designers d'utilité publique ...
- > Créer un observatoire du design d'utilité publique...

### A faire d'urgence !

- > Plus de designers intégrés à la fonction publique territoriale et hospitalière ....
- > Soutenir les collectivités qui portent les démarches de design et innovation publique ... comme des démonstrateurs de la modernisation du service public !

### Tabous/ idées reçues

- > des designers magiciens / designers encore peu crédibles ... (statut, corporation, compétences, médiatisation).
- > des démarches un peu longues qui semblent irréalistes car trop innovantes (la peur d'innover).

**Freins**

- > le temps des mandats politiques qui rythme le temps des projets et ne tient pas compte des résultats.
- > la peur du collectif, du participatif, de l'utilisateur !
- > l'évaluation de la valeur du service rendu à l'utilisateur non prise en compte.