

ACTION N° 2-1

PILOTE : DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE DE LA TRANSFORMATION PUBLIQUE

# Développer le design public centré sur les utilisateurs

## Objectif

Amplifier le recours aux méthodes du design centrées sur l'utilisateur (usagers et agents) pour concevoir une action publique plus simple, plus proche et plus efficace.

Conception de politique publique pour lutter contre les inégalités de destin



© DITP

Atelier collaboratif en présence d'Adrien Taquet, secrétaire d'État chargé de l'Enfance et des Familles

**Objectif :** proposer des solutions concrètes pour faciliter le parcours des familles pendant les premiers jours de vie de l'enfant, par-delà les silos des administrations concernées

**Méthode :** immersion terrain auprès de 60 personnes, ateliers collaboratifs avec plus de 150 participants (familles, associations, collectivités locales, professionnels de santé, PMI, CAF, administrations centrales (DGCS, DGS), Haute autorité de santé publique, Santé publique France)

**Résultats :** création d'une politique des « 1000 premiers jours de l'enfant » pour lutter contre les inégalités de destin dès le plus jeune âge (santé, apprentissage et éducation, sécurité)

**Déclinaisons concrètes en développement :** création d'un dispositif de « Bébébox » (produits de première nécessité, conseils de santé publique...); conception d'une application d'information aux parents, etc.

**Le design : remettre les besoins des usagers et des agents au cœur de l'action publique**

L'approche design peut être mobilisée pour la conception ou l'amélioration de stratégies, de services, d'interfaces, de produits, d'espaces (physiques ou numériques).

Elle est basée sur l'analyse fine des usages et des attentes des usagers et des agents, pour concevoir avec eux des services plus pertinents.

Elle implique de :

- toujours partir d'immersions sur le terrain
- mettre en place des méthodes de co-construction avec les parties prenantes
- réaliser des prototypes de solutions concrètes, les tester sur le terrain pour les améliorer avant de les déployer
- veiller à ce que les solutions soient opérationnelles et répondent aux besoins réels des usagers et des agents.



© DITP

## ENGAGEMENT PRIS

Une ambition, exprimée depuis 2017, de transformer l'action publique par des méthodes de conception plus efficaces :

- partant des événements de la vie quotidienne des Français
- répondant aux exigences croissantes de simplicité, proximité et efficacité intégrant symétriquement les bénéfices pour les usagers et les agents diminuant les risques de lancer des dispositifs inadaptés aux réalités du terrain.

## BILAN À DATE

Des projets pionniers portés par les agents pour les usagers :

- **projets de co-construction des politiques publiques :** ex. 1 000 premiers jours de l'enfant (cf. encadré), feuille de route 2022 des maisons départementales des personnes handicapées
- **expérimentations dans les territoires** via le dispositif « Défis Carte Blanche » (2019) : 24 projets innovants initiés par des agents de terrain pour répondre à des problématiques concrètes des usagers (à l'exemple du projet du SDIS 77, cf. encadré).



**Transformation des processus et outils des services de secours avec le SDIS 77 (lauréat Défis Carte Blanche 2019)**

**Objectif :** accélérer la prise en charge des victimes

**Méthodes :** cartographie des parcours victimes et pompiers, design de protocoles dématérialisés, tests d'interfaces adaptées aux contraintes de terrain

**Résultats :**

- des victimes prises en charge plus rapidement sur site et à l'hôpital
- une forte réduction des tâches administratives (près de 90 % des chefs d'ambulance interrogés estiment gagner en temps avant/pendant/après les interventions)
- 100 % de l'activité traçable en temps réel; l'analyse des données facilitée
- adaptation en cours dans les SDIS des Yvelines et du Val d'Oise.



**MonitorFish : optimiser les opérations du centre national de surveillances des pêches**

**Objectif :** mieux exploiter les données disponibles pour cibler les navires à risque et coordonner en temps réel le déploiement des moyens de lutte contre les pêches illégales, sur les 3 façades métropolitaines et l'Outre-mer

**Méthode :** une designer, un développeur et un expert en mégadonnées (promotion EIG 2020) développent un outil croisant les données géolocalisées d'activité des navires et les bases informatiques existantes

**Résultat :** outil en cours de test avant déploiement.

**Des dispositifs innovants pour améliorer le design des services numériques :**

- **Entrepreneurs d'intérêt général (EIG, 2016) :** ouvrir l'administration à des talents du numérique (designers, développeurs, experts en mégadonnées) pour résoudre en 10 mois des défis de transformation variés : accès au droit, lutte contre la fraude, etc.
- **« commandos UX » (2020) :** des duos de jeunes designers et développeurs missionnés pour 4 mois dans les administrations pour rendre plus simples, plus inclusives et plus attractives les démarches les plus utilisées par les Français.

**Un réseau de l'innovation publique en expansion :**

- **des laboratoires d'innovation territoriale** créés auprès des préfetures de région (via le programme d'investissements d'avenir 2016) : plus de 200 actions et projets innovants, 500 actes de formation d'agents et des dizaines de milliers d'utilisateurs impliqués
- **des laboratoires d'innovation créés par la plupart des ministères et des opérateurs :** BercyLab, Lab des ministères sociaux, 110 bis, LabPôle emploi, etc.
- **le Lieu de la transformation publique (2019) :** espace collaboratif créé par la DITP, ouvert à tous les services publics pour concevoir différemment les politiques publiques
- une **plate-forme des communautés de l'innovation publique**
- l'organisation annuelle de la **Semaine puis du Mois de l'innovation publique** avec plus de 350 événements dans toute la France en 2020.

**Des outils méthodologiques et pratiques accessibles à tous les agents :**

- publication de guides, et réalisations de cours en ligne ouverts à tous, ateliers, webinaires, etc.

**Renforcer le réseau des acteurs de l'innovation publique grâce aux fonds du FITN :**

- pérenniser les laboratoires d'innovation territoriale existants et permettre aux régions sans laboratoire de s'en doter (cf. fiche dédiée)
- soutenir les laboratoires des collectivités territoriales utilisant des outils numériques au profit de l'amélioration du service aux usagers et agents
- soutenir les laboratoires des administrations centrales dans leur capacité à accompagner les projets de réformes prioritaires, et le passage à l'échelle de projets innovants issus des territoires.



Amélioration de l'accueil des usagers étrangers en préfecture avec le laboratoire d'innovation territoriale d'Occitanie (Toulouse, Montpellier)

**Objectif :** simplifier les démarches des étrangers en préfecture pour éviter l'engorgement physique et numérique des services

**Méthode :** immersion terrain, cartographie des parcours usagers depuis la recherche d'information jusqu'à leur venue en préfecture, prototypage de nouveaux parcours, test de nouvelles brochures et d'une signalétique dynamique (codes QR s'adaptant à la langue du téléphone)

**Résultats :**

- fluidification des parcours pour les usagers
- temps agent libéré permettant de réduire les délais d'instruction
- transposition dans les Pays-de-la-Loire avec le laboratoire État Lin (Nantes).

## PROCHAINES ETAPES

100 nouveaux projets de design à fort impact sur les deux prochaines années, co-financés par le plan de relance à hauteur de 12 millions d'euros, dont plus de 8 millions déconcentrés auprès des préfets de région.

### Amplifier la formation et l'outillage des agents :

- sensibiliser les décideurs publics aux bénéfices du design centré utilisateurs
- renforcer l'offre de formation initiale et continue aux méthodes d'innovation dans les écoles de la fonction publique et au travers de la plate-forme Mentor de la DGAFP.

### Renforcer les partenariats avec les universités et les instituts de recherche :

- partenariat avec la chaire ENSCI/ENA/X/IEP Paris et la chaire Innovation publique de l'IEP de Lyon
- mettre en relation entre écoles, étudiants et administrations pour développer les stages et missions de recherche action.

**Développer les collaborations avec nos homologues internationaux** (UE, OCDE, PGO).