



**GOVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 10 septembre 2020

### **La Direction Interministérielle de la Transformation Publique met l'utilisateur et l'innovation au cœur de la transformation publique avec la nomination de Céline Forest et de Pauline Lavagne d'Ortigue**

Les nominations de Céline Forest et de Pauline Lavagne d'Ortigue, respectivement cheffe de la mission Expérience Usagers et cheffe de la nouvelle mission Innovation viennent renforcer l'action des équipes de la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP).



**Céline Forest prend la tête de la mission Expérience Usagers**, pour renforcer l'action de la DITP et promouvoir des services publics plus simples, plus proches et plus efficaces. L'objectif : placer les usagers au cœur de l'action publique.

En tant que cheffe de mission, Céline Forest anime et coordonne notamment le programme « expérience usager » de l'État, généralisant des engagements de service communs à toutes les administrations. Dans ce cadre, elle sera chargée de l'amélioration continue des services publics axée sur la qualité de service, la transparence des résultats, l'écoute usagers et la simplification de l'administration au bénéfice des usagers.

Expertise de l'expérience client, Céline Forest a débuté dans le domaine du consulting et du marketing et communication (SNCF, Total, Air liquide...) puis intègre le Groupe ENGIE en 2007. Elle y mène notamment un grand projet de transformation par l'expérience clients et crée une direction dédiée à cet enjeu. Elle publie *L'expérience Clients, la revanche du BtoB* en juillet 2020. De nombreuses fois primée pour son travail, elle rejoint le comité de direction de la DITP en septembre 2020.



**Pauline Lavagne d'Ortigue dirige la mission Innovation Publique** qui regroupe des experts de l'expérience utilisateur, du design, du co-développement ainsi que des chercheurs en sciences humaines et cognitives. L'objectif : produire et diffuser des méthodes et des outils pour mettre les agents de la fonction publique en capacité de transformer les administrations centrales et territoriales au quotidien.

La mission pilote notamment le *Lieu de la Transformation Publique*, espace dédié pour accueillir les administrations qui souhaitent être accompagnées par des experts, dans le cadre d'ateliers ou dans la durée. Elle s'appuie également sur un réseau de laboratoires d'innovation publique dans les ministères et les territoires ainsi que sur un réseau de partenaires académiques. La mission innovation participe enfin aux réflexions internationales afin de partager les

meilleures pratiques et d'améliorer l'action publique à travers le monde, notamment via le Partenariat pour un Gouvernement Ouvert (PGO) qui regroupe 79 pays et des centaines d'organisations de la société civile.

Forte de sa vision 360° sur les stratégies d'innovation, l'expérience utilisateur et le design, Pauline Lavagne d'Ortigue a évolué dans différents milieux professionnels : le monde universitaire comme enseignante-chercheuse, les start-ups comme fondatrice et dirigeante ou encore l'art, le cinéma et le design comme indépendante. De 2009 à 2019, Pauline Lavagne d'Ortigue évolue au sein du groupe Saint-Gobain en tant qu'Adjointe à la Direction de la Recherche, Directrice design et expérience utilisateur puis Directrice Sciences humaines et sociales. Elle rejoint le comité de direction de la DITP en septembre 2020.

#### **A propos**

***La direction interministérielle de la transformation publique (DITP) coordonne et anime le programme de transformation publique. Elle met son expertise et ses ressources au service de la transformation de l'action publique. Elle regroupe plus de 80 experts, consultants et chercheurs pour accompagner les acteurs publics dans la concrétisation leurs projets.***

*Elle œuvre, avec les agents publics, pour des services publics **plus proches, plus simples et plus efficaces** pour les Français. **En plaçant les femmes et les hommes au cœur de l'action publique**, elle redonne du sens, de la responsabilité et la **capacité d'initiative aux acteurs de terrain**, au plus près des citoyens. La DITP est placée sous l'autorité de la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques.*

*Pour en savoir plus : [modernisation.gouv.fr](http://modernisation.gouv.fr).*

#### **Contact presse**

Charlotte Barotin - 06 74 61 78 75

[ditp@partiesprenantes.com](mailto:ditp@partiesprenantes.com)