

Développer le design public centré sur les utilisateurs

Objectifs

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.

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

ENGAGEMENTS 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 portés par les agents pour les usagers :

- **un ensemble de projets pionniers arrivant à maturité** : expérimentations menées dans le cadre du dispositif « Défis Carte Blanche » (2019) initiées par des agents de terrain pour répondre à des problématiques concrètes (à l'exemple du projet du SDIS 77, cf. infra) ; politiques publiques ayant fait l'objet d'une démarche de co-construction avec les usagers par exemple : 1 000 premiers jours de l'enfant (cf. infra), feuille de route 2022 des maisons départementales des personnes handicapées, etc.

Conception d'une politique des « 1 000 premiers jours de l'enfant » pour lutter contre les inégalités de destin à la demande 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 la grossesse et 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 stratégie cohérente pour lutter contre les inégalités en matière de santé, apprentissages, éducation et sécurité dès le plus jeune âge, création d'un dispositif de « Bébébox » (guides pour les professionnels et les parents, produits non périssables de première nécessité, conseils de santé publique, etc.) ; conception d'une application d'information aux parents, etc.



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.



- **une centaine de nouveaux projets**, co-financés par le plan de relance à hauteur de 12 millions d'euros sur 2021 et 2022 (dont plus de 8 millions déconcentrés auprès des préfets de région) pour une action publique co-construite avec les agents et les usagers. Portés dans les administrations centrales, les laboratoires d'innovation territoriale des préfectures de région ou les laboratoires de collectivités, ces projets contribuent à la territorialisation des réformes prioritaires (insertion, transition écologique, amélioration du service rendu aux usagers, etc.).

26 lauréats dans le cadre de l'appel à défis pour une action publique co-construite avec les usagers et les agents publics

Mis en œuvre dans le cadre de France Relance et confié à la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP), cet **appel à projet doté de 3 millions d'euros**, lancé en septembre 2021 a un objectif : promouvoir les méthodes permettant de concevoir des services publics avec et pour les agents et les usagers, afin de mieux prendre en compte leurs besoins et attentes.



Les 26 projets lauréats portent des démarches principalement basées sur le design et l'intelligence collective. Par exemple :

- **innovation managériale et transformation des organisations :** création d'un lab interne à la Gendarmerie afin de développer de nouvelles méthodes de travail et de créer une dynamique autour de l'intelligence collective
- **améliorer le parcours usagers / la qualité du service rendu à l'utilisateur :** mise en œuvre d'une démarche collaborative sera au sein du centre hospitalier Métropole Savoie pour la reconstruction de ses EHPAD, associant résidents, proches aidants, professionnels et acteurs locaux à la conception d'un nouveau lieu de vie ; rénovation d'un groupe scolaire à Thiers associant les élèves, enseignants, ATSEM, agents d'entretien
- **transformations numériques :** développement d'un outil digital interactif par le service des retraites de l'État (SRE) pour orienter les agents de la fonction publique d'État dans leurs démarches liées à la retraite ; développement par le Service départemental d'incendies et de secours de Meurthe-et-Moselle (SDIS 54) d'un portail web cartographique agrégeant l'ensemble des données géographiques et spatiales afin d'améliorer l'efficacité et la rapidité de ses interventions.

Des dispositifs 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.

- « **commando 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.

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 : un trio d'entrepreneurs d'intérêt général (designer, développeur et expert en mégadonnées de la promotion EIG 2020) développent un outil croisant les données géolocalisées d'activité des navires et les bases informatiques existantes

Résultat : outil en cours de déploiement.



Un réseau de l'innovation publique en expansion :

- des laboratoires d'innovation implantés durablement dans la plupart des préfetures de région au niveau interministériel, dans les ministères, les opérateurs, et de très nombreuses collectivités territoriales
- de **nouveaux laboratoires créés en 2021** : dans les préfetures de Bourgogne-Franche-Comté, Centre-Val de Loire, Grand Est, Normandie ; dans plusieurs ministères (MSS, MINT, MENJS, etc.) ; chez certains opérateurs ; dans de nouvelles collectivités territoriales
- **un espace commun pour l'innovation publique** : le Lieu de la transformation publique, créé fin 2019 par la DITP, ouvert à tous pour concevoir différemment les politiques publiques
- l'organisation annuelle du **Mois de l'innovation publique** avec plus de 450 évènements dans toute la France en 2020, puis en 2021.

Des outils méthodologiques et pratiques accessibles à tous les agents :

- publication de guides, cours en ligne, ateliers, webinaires, témoignages, veille internationale, etc.
- un espace numérique commun des ressources des laboratoires d'innovation.

PROCHAINES ETAPES

Accompagner les 100 nouveaux projets de co-construction à fort impact sur les deux prochaines années pour en garantir la capitalisation et l'essaimage.

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).



Renforcer les compétences des acteurs de l'innovation publique :

- pérenniser les équipes des laboratoires d'innovation existants (cf. fiche dédiée)
- soutenir les laboratoires d'innovation dans leur capacité à accompagner les projets de réformes prioritaires, et le passage à l'échelle de projets innovants.

Amplifier la formation et l'outillage des agents :

- sensibiliser les décideurs publics aux bénéfices du design centré utilisateurs, de la co-construction et de la logique d'expérimentation
- 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 :

- partenariats avec les chaires innovation publique de l'ENSCI/ENA-INSP/X/IEP Paris et de l'IEP de Lyon
- développement des relations entre écoles, étudiants et administrations pour développer les stages et missions de recherche action.

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

- co-présidence avec le Canada de l'Observatoire de l'innovation dans le secteur public (OPSI) de l'OCDE.