

Le design de service

Sommaire :

- ✓ Qu'est-ce que c'est ?-----p. 1
- ✓ Pour quoi faire et comment ... ?---p. 2
- ✓ Des pionniers qui font école-----p. 3
- ✓ Le designer de service-----p. 3
- ✓ Pour aller plus loin-----p. 4

En bref...

Le design de service :

- ✓ Concept à la mode ou véritable outil de transformation de l'action publique ?
- ✓ Comment s'en emparer et pour quoi ?
- ✓ Quels comportements adopter ?



Qu'est-ce que c'est ?

C'est une démarche collaborative et itérative de conception et de création centrée sur les bénéficiaires d'un produit ou d'un service.

Travailler en design de service constitue une nouvelle façon de travailler sur un projet, avec des méthodes d'animation et des techniques d'innovation impliquant l'utilisateur dans des processus participatifs créatifs.

Cette démarche a pour objectif de mettre le client au cœur de la réflexion, afin de pouvoir lui proposer des solutions, un produit, des services répondant au mieux à ses attentes à la fois émotionnelles et fonctionnelles.

Elle s'appuie sur :

- la mise en place d'une équipe pluridisciplinaire
- la mise en action de processus créatifs
- la prise en compte des besoins et de l'expérience des usagers
- la création, l'essai et l'amélioration de prototypes testés
- l'élaboration d'une solution collaborative (produit, service...)

Le design de service se développe aussi bien dans le secteur privé que dans le secteur public.

Il permet, en effet, de travailler sur l'ensemble des étapes relatives à la mise en œuvre d'une politique publique, depuis la prise de décision jusqu'à l'impact sur les bénéficiaires.

Il est notamment employé sur les interfaces entre l'administration et les usagers pour améliorer la qualité du service public.



*Le CEDIP est une des 11 entités du Centre Ministériel de Valorisation des Ressources Humaines (CMVRH)

Pour quoi faire ?

Il peut servir à :

- analyser les pratiques en impliquant tous les usagers pour (re)définir un projet public,
- conduire le changement en travaillant sur les besoins et les compétences de chacun pour vivre ensemble cette période de transformation,

et permettre de :

- présenter des situations complexes en utilisant l'expression graphique, le maquettage...,
- créer des prototypes de nouveaux usages,
- produire des solutions innovantes...

Et comment s'y prendre ?

Ce processus de réflexion/action se déroule selon une **méthode précise et rigoureuse**, déclinée en plusieurs étapes et s'appuyant sur les notions de co-construction et de prototypage. Des phases d'exploration, de créativité, de tests impliquant les utilisateurs et la réalisation de modèles s'entrecroisent afin de permettre les échanges et les ajustements.

L'observation empathique

Se mettre à la place des usagers et comprendre leurs ressentis et leurs besoins. Il s'agira d'observer et d'assimiler leurs comportements et leurs attentes pour envisager leur appropriation du service ou du produit dans leur vie quotidienne.

Cette étape permet d'identifier et caractériser les différents acteurs qui seront impactés par le projet et de cadrer la problématique au cœur du projet.

La définition

À partir des éléments récoltés lors de la phase d'observation, requestionner le problème en passant du « comment faire » au « pourquoi faire » en plaçant l'utilisateur au centre de la réflexion.

L'imagination

Favoriser l'émergence d'idées, en ateliers de créativité, pour pouvoir ensuite les utiliser afin de bâtir des scénarios, des pistes d'amélioration, des maquettes...

Le prototypage

Créer des modèles simples permettant d'expérimenter les différentes solutions envisagées, en les testant auprès du public.

Le test

Lancer le projet à partir du (ou des) prototypes(s) sélectionné(s). Le produit ou service est testé par les usagers : leurs retours seront précieux et permettront des ajustements pour approcher la solution définitive.

Une culture nouvelle au service de l'innovation

Les postures des différents acteurs (maître d'ouvrage, usagers...) doivent interagir pour :

- développer une volonté de dialogue pendant tout le processus, afin de favoriser la co-construction et la co-création ;
- créer une vision plus sensible d'une problématique par les différences de points de vue ;
- être dans le « faire », le concret, pour pouvoir élaborer des prototypes ;
- accepter la surprise, l'inattendu et l'erreur... et se remettre en cause. Ce « lâcher prise » est indispensable au bon fonctionnement de la démarche design.

Des pionniers qui font école

En Occitanie, par exemple :

Afin de mettre en place la future maison de l'État (constituée de la sous-préfecture, de la DDTM et du CIO) la sous-préfète de Limoux a lancé une démarche de design : [Limaccueil](#) . Grâce à l'aide financière du fonds d'innovation RH de la DGAFP, une équipe de designers a été mobilisée afin d'instaurer une démarche participative associant le public actuel, mais aussi les futurs usagers, des élus, les agents impactés par le déménagement...

Cette démarche a permis de construire le projet de maison de l'État (MDE), et d'imaginer de nouveaux usages. Cette expérimentation est également le socle d'une proposition de référentiel commun pour les MDE. Ce projet est présenté dans un [leporello](#) (livre-accordéon) et une vidéo.

Il est porté par [Le Lab-O](#). Ce dernier permet aux agents des services de l'État de découvrir et d'expérimenter de nouvelles manières de travailler, de concevoir et de mettre en œuvre des politiques publiques. Il propose diverses activités dans des lieux inspirants, hors des murs de l'administration, au cœur de l'écosystème de l'innovation : visites de fablab et d'incubateurs de start-ups, rencontres avec des acteurs privés et publics, formations, appui à la conception et à l'organisation d'ateliers créatifs et participatifs, accompagnement à la conduite de projets...

Le Département du Gard a développé une démarche de design social pour mettre en œuvre sa politique d'accueil des personnes âgées. Cette expérimentation a été réalisée en partenariat avec l'université de Nîmes, qui propose depuis 2010 un master II Design Innovation Société.

Plusieurs étapes ont structuré cette démarche :

- Immersion pour mesurer les comportements des usagers du service et leurs pratiques
- Recherche de solutions en ateliers de co-création associant usagers et professionnels
- Élaboration de prototypes et test auprès des usagers
- Ajustement des prototypes jusqu'à la finalisation du projet
- Mise en œuvre du projet, puis évaluation de celui-ci

Au niveau national

La plateforme en ligne [Comment faire](#), proposée par La DITP et la DINSIC¹, en charge de la transformation publique et numérique de l'État, valorise la démarche Design auprès des administrations. Elle leur présente les méthodes et les outils du designer de service. Cette structure met à profit le savoir-faire acquis depuis plusieurs années par les différents services du SGMAP¹ en matière de design.

[La 27ème Région](#) est un « laboratoire de transformation publique ».

Cette association, créée en 2008, aide les collectivités et les acteurs publics à transformer leurs pratiques et leur façon de concevoir et mettre en œuvre les politiques publiques en privilégiant, comme point de départ, l'expérience vécue par les utilisateurs, agents et citoyens. Elle constitue une base de connaissances s'appuyant sur des projets innovants, expérimentaux, et sur les retours d'expériences.

Le designer de service, un acteur essentiel de la démarche



Ces nouveaux modes de travail sont en plein essor, car ils participent à l'amélioration de la qualité des services publics. Ils nécessitent néanmoins une appropriation du concept et de sa mise en œuvre.

Les designers de service sont des professionnels qui accompagnent et facilitent la démarche, par exemple dans la fonction publique : un [poste spécifique de designer](#) au CGDD², un [module de formation](#) à l'INET³ pour les élèves ingénieur.e.s en chef territoriaux.ales.

Le secteur universitaire et les écoles spécialisées dans cette discipline se développent en France et peuvent proposer les services de stagiaires ou alternants, au sein des structures qui s'engagent dans une démarche de design de service.

¹ Le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) a laissé place à la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) et à la direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État (DINSIC).

² Commissariat général au développement durable

³ Institut National des Études Territoriales

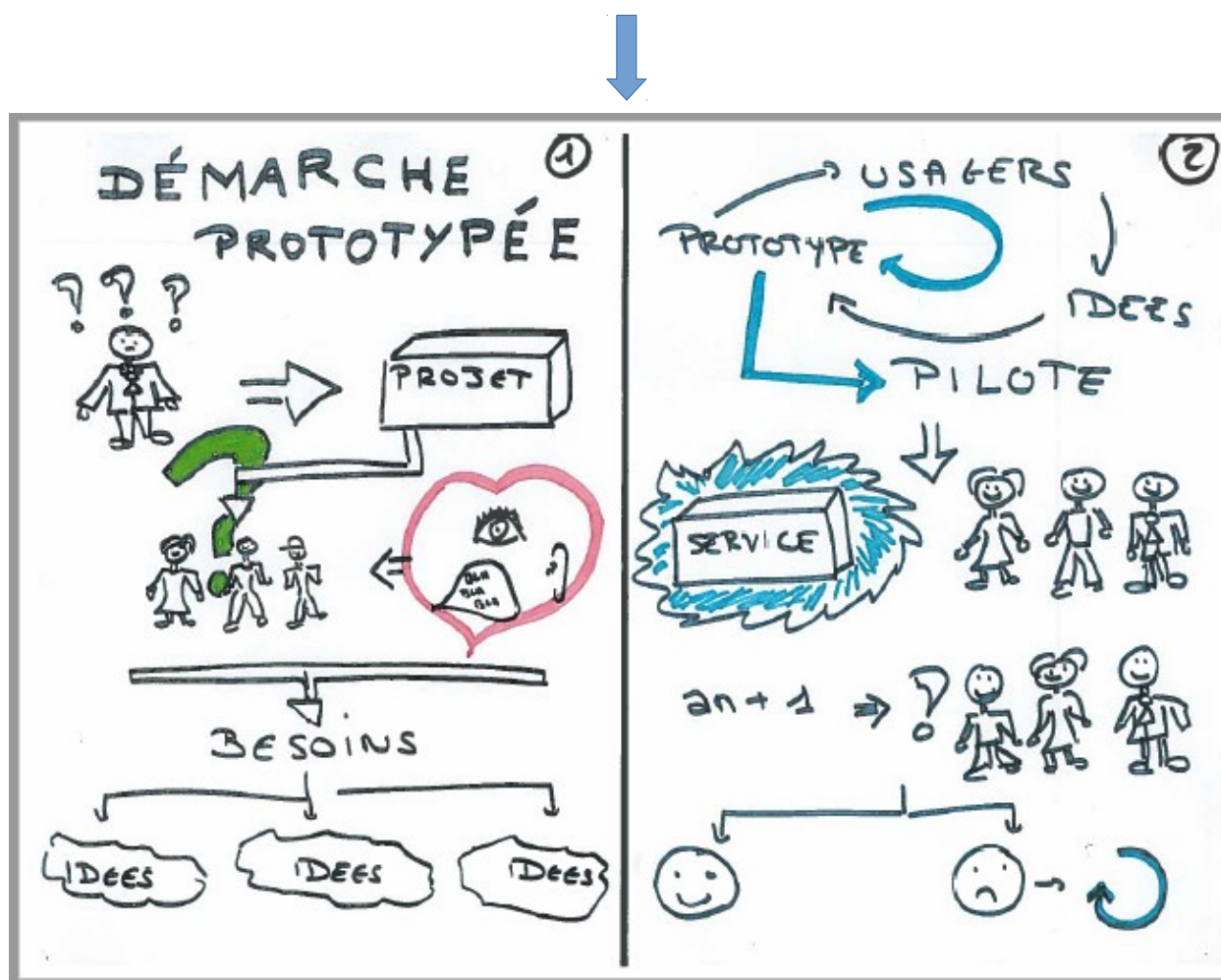
Pour aller plus loin

- [Comment faire : La boîte à outils de l'innovation publique](#) – Le design thinking au service du secteur public - SGMAP
- [La 27^{ème} Région](#) : Un laboratoire pour transformer les politiques publiques
- [Design De Services.org](#) : la ressource francophone
- [La semaine de l'innovation publique : Limaccueil](#) – Le portail de la modernisation de l'action publique
- Design de service public en collectivité locale, le passage à l'acte – Le Département de Loire-Atlantique – La documentation française - 2014

Valérie DEBAT – Brigitte GIORDANO-PINET

Vous préférez un schéma ?

En voici un qui
présente la démarche



Une version A4 du schéma est jointe à ce n°78