

Le design appliqué à l'action publique

QU'EST-CE-QUE C'EST ?

À l'origine, quand on parle de design, on pense à la production d'objets et produits (tables, chaises, etc.) conçus de manière artisanale ou plus régulièrement industrielle (produits de consommation de masse). Mais le design est avant tout un métier de conception (d'un objet/produit, d'un espace, d'un service, de politiques publiques).

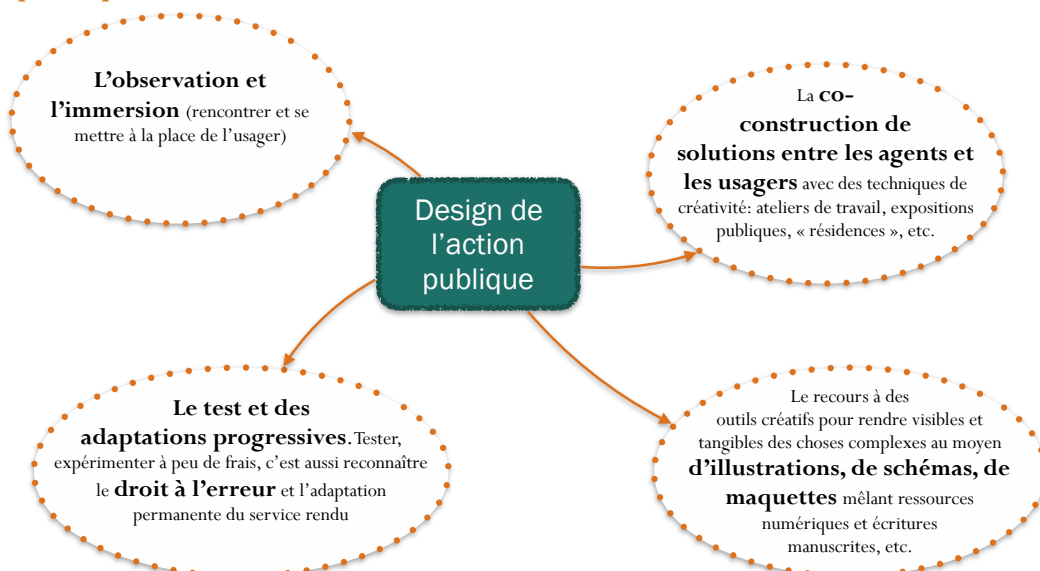
En effet, le design de politiques publiques qui a émergé dans les 10 dernières années en France propose **d'appliquer les méthodes et outils de conception propres au design pour répondre à un problème ou un besoin identifié**.

Le design dont nous parlons ici (qui n'est pas réductible au concept en vogue du « *design thinking* ») est le produit du travail des designers ; il est **collaboratif** et **participatif** et vise à "la meilleure habitabilité du monde" (FINDELI).

Ce qui différencie une démarche de design d'une autre approche de conception, c'est la rupture avec le modèle classique, de « conception-décision-application » de la politique publique. À l'inverse, dans une démarche de design **on commence par le « faire » plutôt que par le « penser »** : on teste (via des mises en situation, des prototypes, des expérimentations, etc.) puis on en tire progressivement un service ou une politique publique (la décision arrive à la fin). Il s'agit donc d'une **approche itérative** où la « proposition de design » est façonnée par de nombreuses boucles de rétroaction, jusqu'à ce qu'elle recueille la satisfaction des parties prenantes du projet.

COMMENT ÇA MARCHE ?

Une démarche de design peut prendre de nombreuses formes. Elle repose sur 4 principes :



Le design, en tant que champ pluridisciplinaire et diversifié, touche à une grande variété de sujets de l'action publique. Il s'incarne alors dans des modes opératoires très divers. Dès lors, une démarche design peut aussi bien partir d'une observation de terrain suivie d'un prototypage, que relever d'une démarche de co-conception de plusieurs années où les acteurs construisent leurs propres expérimentations comme le projet VILCO dans la région Bruxelloise ou le projet des Mégotiers dans l'agglomération de Mulhouse.

L'approche par le design va systématiquement questionner le problème avant de tenter d'y répondre. C'est ce « pas de côté » qui va lui permettre de répondre de manière inattendue ou décalée par rapport à ce qu'on attendait au départ.



COMMENT PROCÈDE-T-ON ?

Le design ne se résume pas à une méthode spécifique, il n'y a donc **pas de processus type** avec des étapes linéaires à (ré)appliquer à l'infini. En revanche, l'approche du design se caractérise par certains « ingrédients » pour **construire des scénarios** de solutions à un problème donné, qui sont aussi bien des principes que des manières de faire, parmi lesquels :

- ▶ Une approche **centrée sur l'humain**, qui mobilise l'intelligence et l'expertise d'usage des parties prenantes comme les agents et les citoyens en les associant à la recherche de solutions (ateliers de co-conception, etc.)
- ▶ Une **modélisation complexe** des problèmes et des situations de projet. Le travail des designers consiste à **donner forme à un concept** décliné en un ensemble de paramètres, et de propositions découlant d'une problématique de projet. C'est pour rendre cette complexité lisible et faciliter l'engagement et la discussion avec les parties prenantes que sont utilisés les **outils de représentation visuelle** comme de courts clips vidéo, des images, etc.
- ▶ Une **approche « tâtonnante »** (GAUTHIER & BIHANIC, 2015), empruntant des chemins détournés pour appréhender la complexité : valorisation de l'incertitude source de créativité, changements d'échelle, rétroactions multiples, etc.
- ▶ Cette approche par le design peut alors se matérialiser et être mise en situation sous forme de **prototype**. L'évaluation et la validation de la proposition finale repose sur **l'examen empirique** de sa convenance et de sa pertinence.

POURQUOI FAIRE APPEL AU DESIGN POUR CONCEVOIR UN SERVICE, UN PROJET OU UNE POLITIQUE PUBLIQUE ?

Une démarche de design peut être utile pour :



Appréhender différemment la complexité des problèmes, des enjeux, des relations, pour lesquels il n'existe pas réellement de solution optimale, mais des compromis satisfaisant les parties



Inventer, améliorer ou faciliter l'usage d'une politique ou d'un service public en valorisant les solutions les plus porteuses de sens



Redonner un rôle central à l'utilisateur (contribuer à la meilleure « habitabilité » du monde) grâce notamment à une meilleure prise en compte par chacun des finalités et des enjeux des autres

Le design reste l'affaire **du designer**. Dit autrement, le design est **ce que fait** le designer, et ne se limite aucunement aux outils qu'il déploie mais cette approche peut **inspirer et irriguer** de nouvelles façons de faire de l'action publique.



-Pour aller plus loin, voir :

- ▶ [Design des politiques publiques, La 27ème région](#)
- ▶ [Le design social](#), Alain Findeli
- ▶ [Qu'est-ce que le design de politiques publiques ?](#), La Gazette des communes
- ▶ [Nouveaux modes de conception des politiques publiques](#), Quadrant Conseil
- ▶ [Le design de l'action publique : vers une hybridation entre culture de design et culture de l'évaluation](#), Delahais, Gouache et Vincent



-Pour se repérer dans les différents instruments de l'aide au pilotage et à la décision, voir : Les pratiques d'aide à la décision et au pilotage

Pour en savoir plus

Retrouvez des guides, des outils sur l'évaluation sur notre site <http://quadrant-conseil.fr/ressources.php>

Impliquez-vous dans l'évaluation en vous rendant sur le site de la SFE : www.sfe-asso.fr



Réutilisation possible sans permission en citant la source : « Quadrant Conseil, 2020 »

Document réalisé par Quadrant Conseil dans le cadre d'un projet avec Rennes Métropole.