

À l'État, les designers publics se fédèrent pour diffuser le “réflexe design” | À la une | Acteurs Publics

ActeursPublics

Après les designers en collectivités et les designers de l'hospitalière, c'est au tour des designers de l'État de se fédérer pour “accélérer la transformation et diffuser la culture du design dans la fonction publique”, selon l'une de ses membres, Ariane Epstein, directrice du pôle Design de la Direction de la transformation publique. Même si elle est le premier refuge des designers et la principale promotrice de ces méthodes depuis l'époque du Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP), la DITP n'est pas pour autant à l'initiative de cette communauté. “La DITP porte évidemment dans son ADN cette idée du travail en réseaux, mais la communauté « designers publics » est née d'une volonté et du besoin de nous retrouver de manière très horizontale”, appuie Ariane Epstein. D'ailleurs, la communauté n'a pas de statut, et n'a pas non plus à ce stade réparti des fonctions entre ses membres. Elle n'a même pas désigné de porte-parole, et s'organise plutôt au cas par cas, un sujet après l'autre.

Sa naissance remonte au printemps dernier, lors de la toute première réunion des réseaux de designers des trois fonctions publiques, justement pour combler le vide entre les réseaux des designers en collectivités, Dessen Public, et celui de l'hospitalière. La communauté s'est étoffée au fil des mois, d'abord discrètement, avant son lancement “officiel” lors du mois de l'innovation publique.

“Créer le réflexe design”

Le réseau compte aujourd'hui 53 designers issus de 28 administrations, mais grossit de semaine en semaine. Difficile à ce stade de savoir combien de designers officient dans les administrations de l'État et pourraient donc rejoindre le réseau, mais une chose est sûre : leur contribution est essentielle pour accompagner la réussite des politiques publiques mais encore insuffisamment connue et reconnue. “Le changement, ça ne se décrète pas, il faut partir du terrain, du vécu et des besoins des usagers, explique Ariane Epstein. Le job d'un designer c'est de faire le trait d'union entre les politiques prioritaires du gouvernement, qui fixent un cap, et cette réalité du terrain”.

Point de “focus group”, où l'on écoute sagement la parole de l'utilisateur, le designer se doit de plonger en immersion sur le terrain, pour observer, collecter des ressentis, mais également des non-dits, pour corriger le tir en conséquence. “Le design permet de capter le besoin, mais aussi d'interroger le pourquoi, tout simplement pour s'assurer que ce que met en œuvre l'administration correspond aux attentes des usagers”, assure son collègue Jérémie Baboukhan, designer en chef de l'application d'identité numérique du ministère de l'Intérieur, preuves à l'appui : l'application d'identité numérique et la délivrance des nouvelles cartes d'identité électronique, donc, mais aussi le système de design de l'Etat, l'outil Résorption bidonville ou bien encore le futur logiciel unique des secours, NexSIS 18-112.

D'où l'importance, à leurs yeux, de ne pas solliciter l'appui des designers en bout de course, parfois pour tenter d'améliorer des démarches existantes, mais de les intégrer dès la phase amont de conception d'un service ou d'une politique publiques. La mission première de ce réseau des designers d'État est donc d'unir les forces pour peser davantage et maximiser la diffusion de la culture du design dans toutes les administrations. “Nous sommes encore petit au regard du nombre d'agents publics, le design bénéficie d'un vrai élan mais est encore loin d'être connu de toutes les administrations”, reconnaît Ariane Epstein. D'autant que derrière la casquette du designer se cache une diversité de spécialisations et d'approches, pas toujours bien comprises des administrations.

Bonnes pratiques et outils communs

“Designers publics” est aussi, et avant tout, une communauté d'entre-aide. Elle se réunit une fois par mois, à distance, et prévoit de se retrouver physiquement au moins une fois par an pour partager des pratiques, des difficultés, des solutions, et tout simplement de la connaissance. “Il n'y a pas toujours de designer dans chaque administration, et quand il y en a un, il n'a pas forcément les bons outils pour travailler, le but du réseau est de l'aider à trouver les bons relais, les bons référents, et l'expérience de ce qui a été fait dans l'administration pour éviter de réinventer la roue”, explique Jérémie Baboukhan.

Comme “Dessen Public” et son “manuel d'autodéfense administrative”, le réseau des designers de l'État prévoit de créer un kit pour faciliter l'intégration des nouveaux designers au sein de l'administration. Il entend également concevoir des jeux sérieux afin de sensibiliser au design, ou bien encore se doter d'outils de partage de projets afin d'aider les uns et les autres à sortir la tête du guidon et de leur propre administration.