

# = FICHE OUTIL PARTICIPATIF =



## LE DESIGN D'ACTION PUBLIQUE

### DESCRIPTIF SYNTHÉTIQUE

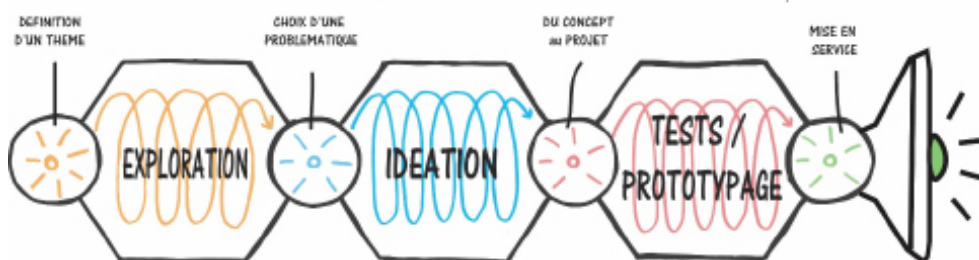
#### Résultats attendus

Stimuler la créativité et le travail collectif pour résoudre une ou des problématiques territoriales, en partant de la posture, de la vision de l'utilisateur et en utilisant des outils de facilitation visuelle et de scénarisation d'usages.

#### Déroulement

Une démarche design est une démarche itérative qui se déroule en plusieurs étapes de travail, plus ou moins longues selon le sujet traité. À chaque étape, il s'agit de passer d'un travail divergent (travail créatif) à un travail convergent (travail de synthèse).

- Étape 1 : Exploration >> Problématisation
- Étape 2 : Idéation (genèse d'idées) >> Concepts
- Étape 3 : Conceptualisation >> Projet
- Étape 4 : Prototypage >> Test des produits/services
- Étape 5 : Expérimentation



#### REMARQUES :

- Une démarche design commence par le choix d'une thématique de travail ou d'une problématique à traiter.
- Les outils de facilitation visuelle sont privilégiés pour le travail convergent :
  - grâce aux outils visuels (image, pictogramme, schéma, collage...), chaque participant, dans sa posture d'utilisateur, délivre son expérience et son ressenti de manière ludique et sans complexe ;
  - ils permettent également à chacun de s'appropriier les idées des autres et d'optimiser l'intelligence collective ;
  - les outils de facilitation visuelle sont choisis et conçus en fonction de plusieurs paramètres : la thématique choisie, le public visé, le terrain étudié, le nombre de participants... Il s'agit en général d'un travail sur mesure.
- Les étapes 1 à 3 peuvent se dérouler en atelier avec des sessions d'observations extérieures (visites terrain, interviews, vidéos, photo-reportages...).
- Le temps, les moyens humains et financiers de l'étape de prototypage sont à mesurer en fonction du projet choisi et des ressources humaines et matérielles à mobiliser.

#### Durée

2 ateliers de 0,5 j minimum pour le travail sur les étapes 1 à 3, selon le temps dont dispose le groupe de travail et les connaissances du sujet. Possibilité de poursuivre les projets développés ou d'implémenter la démarche dans le projet concret élaboré durant l'atelier.

#### Complexité

Moyenne : intérêt de se faire accompagner par une équipe pour la conception et la facilitation de l'atelier selon les moyens humains (compétences et nombre).

---

## Moyens humains, logistiques et financiers

---

- **Animation :**
  - **Pour un atelier de 20 personnes :** prévoir au minimum 3 facilitateurs qui accompagnent la mise au travail via les outils de facilitation visuelle ainsi que le dialogue dans les groupes.
  - **Temps préparatoire :** choisir le thème ou la problématique, définir l'objectif final.
  - **Temps de conception :** choix de la méthode et des outils d'aide à la participation - conception - fabrication des outils - simulation.
  - **Temps d'atelier :** animation (introduction de l'atelier et explication des étapes), facilitation (accompagnement des travaux des groupes).
- **Nécessité d'une intervention extérieure :**
  - Pas forcément si capacité à prendre en charge le travail préalable de préparation et de conception et nombre suffisant de facilitateurs.
  - Oui, si besoin d'appui sur le temps de conception et le temps d'atelier (manque de facilitateurs).
- **Financier :** temps de conception, d'organisation et d'invitation, supports visuels à produire, achat de petits matériels (cf. logistique), location de salle si nécessaire, prestation pour la facilitation si nécessaire.
- **Logistique :**
  - Une salle suffisamment grande et modulable selon le nombre de participants (prévoir des tables pouvant accueillir au maximum 4 à 5 personnes) et l'installation en séance plénière, importance de pouvoir utiliser les murs pour afficher les travaux des tables.
  - Un volet matériel : post-it, kraft, feutres, colle, carton de présentation, supports visuels, tableaux blancs, feutres effaçables, etc.

---

## Nombre et nature/qualité des participants

---

- Habitants, acteurs du territoire, élus et agents d'une collectivité territoriale.
- Intérêt de travailler en petits groupes idéalement constitués de 4 à 5 personnes .

# LE DESIGN D'ACTION PUBLIQUE DANS LE CADRE D'UN AGENDA 21 OU D'UN PLAN CLIMAT

Cette démarche peut être intéressante à utiliser dans le cadre d'un agenda 21, d'un Plan climat ou tout autre programme territorial qui engage une multitude d'acteurs à travailler ensemble pour l'intérêt du territoire, notamment sur les étapes suivantes :

- **Diagnostic :** capacité à explorer les expériences et les pratiques des usagers sur un sujet de travail et à formaliser des problématiques (des enjeux) communs et partagés.
- **Plan d'actions :** capacité à imaginer et conceptualiser des solutions pour formaliser des projets et des actions.
- **Appui à la mobilisation** des acteurs pour la mise en œuvre des actions.
- **Appui au changement de comportement** des acteurs :
  - dans la prise de décision, partir des usagers et de leur expérience ;
  - l'implication dans un dispositif contributif du début jusqu'à la réalisation finale, mobilisateur et permettant d'accompagner le changement.

L'objectif recherché en termes de participation, au-delà de la contribution à la mobilisation des acteurs, est :

- une valorisation des acteurs de par la posture de départ basée sur l'usager et son expérience, son expertise ;
- un réel travail contributif de réflexion, conception, réalisation d'un projet du début jusqu'au prototypage, voire la réalisation finale ;
- une expérience collective et ludique qui favorise l'expression de tous à travers la facilitation visuelle.

## RETOURS D'EXPÉRIENCE

### La Ville de Vitry-sur-Seine

Dans le cadre de la mise en œuvre du Plan climat de la Ville, une équipe de 18 agents techniques de la Ville ont travaillé sur la mise en place de plusieurs actions de mobilité. Leur travail a abouti à imaginer un service de plateforme de covoiturage, à l'amélioration des cheminements et de la sécurité des piétons et des cyclistes et à l'optimisation des déplacements internes (réunions, courriers et déplacements sur chantier).

### Chartres Métropole

Dans la mise en œuvre du développement économique durable, Chartres Métropole ouvre une cité de l'innovation dédiée à l'ensemble des acteurs économiques du territoire. L'accent est mis sur la nature participative de la construction du projet. Autour de 3 ateliers, les participants ont formulé une vision du site, échangé sur leurs besoins, les différents services et usages. Les échanges ont mené à un programme coconstruit délivré aux architectes qui réalisent les travaux.

## BIBLIOGRAPHIE

- À la découverte du design de service, urbanews, Atelier Rusch <http://preview.tinyurl.com/hnz8o2b>
- Chantiers ouverts au public, la 27<sup>e</sup> Région, Pauline Scherer, la Documentation française, 2015 - article : Le design territorial nouvelle frontière de l'action publique, Luc Gwiazdzinski pp.470-482  
<http://preview.tinyurl.com/j3qz6xv>
- Cinq clefs de succès pour mettre le design au service de l'action publique, Dirigeant.fr, 2015,  
<http://preview.tinyurl.com/zk5mret>
- Concertation citoyenne en urbanisme : la méthode du community planning – Eléonore Hauptmann ; Nick Wates, 2010
- Design de service public en collectivité locale : Le passage à l'acte – Département de Loire-Atlantique, 2014
- Design au service des politiques publiques, La lettre du cadre – interview la 27<sup>e</sup> Région, 2014,  
<http://www.lettreducadre.fr/8626/le-design-au-service-des-politiques-publiques/>
- Design des Politiques Publiques – la 27<sup>e</sup> Région, La documentation française, 2010 [www.la27eregion.fr](http://www.la27eregion.fr)
- Dites-le en images : Des idées ? Un crayon ! – Bernard Lebel, Guillaume Lagane, 2013
- Gamestorming : Jouer pour innover : pour les innovateurs, les visionnaires et les pionniers – James Macanuso, Sunni Brown, Dave Gray, 2014
- Passez en mode workshop ! 50 ateliers pour améliorer la performance de votre équipe – Jean-Michel Moutot, David Autissier, 2013
- This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases Paperback – Marc Stickdorn, Jakob Schneider, 2012
- Service design : From insight to implementation, Andrew Polaine, Lavrans Lovlie and Ben Reason
- 75 tools for creative thinking, Booreiland.nl, BISPUBLISHERS



### Pour plus d'informations

Retrouvez sur le site de l'ARENE :

- le cycle et ses ateliers
- les programmes et les comptes rendus de chaque atelier
- les supports et les restitutions des travaux proposés
- les fiches outils
- les fiches de retours d'expériences
- les liens utiles





# L'ARENE Île-de-France

L'Agence au service des élus et des acteurs  
pour relever les défis énergétiques et climatiques

Au service des politiques publiques régionales, dans le cadre du Schéma régional climat air énergie, l'Agence agit au quotidien sur le terrain.

Elle **conseille les acteurs**, détecte les bonnes pratiques, **expérimente et partage des démarches pionnières** dans plusieurs domaines : les énergies renouvelables, l'efficacité énergétique, l'aménagement et la construction durable, l'économie circulaire et plus globalement les démarches Plans climat.

Dans sa manière d'accompagner, de conseiller, de former et de sensibiliser les acteurs franciliens, l'Agence utilise une **approche pluridisciplinaire** et des méthodes inspirées des **principes du développement durable** : concertation, coconstruction, transversalité, intelligence collective, évaluation.



ARENE Île-de-France  
Cité régionale de l'environnement  
90-92 avenue du Général Leclerc - 93500 Pantin

[www.arenidf.org](http://www.arenidf.org)



@ARENEIDF



[youtube.com/user/areneiledefrance](https://youtube.com/user/areneiledefrance)



ARENEIDF



[www.arenidf.org/rss](http://www.arenidf.org/rss)



[linkedin.com/company/arene-île-de-France](https://linkedin.com/company/arene-île-de-France)



[facebook.com/arenidf](https://facebook.com/arenidf)