

## Designer de service public Un expert au plus près des besoins des usagers

Dans le sillage de l'Etat, les collectivités s'intéressent de plus en plus au design de service public et misent sur la durée pour valoriser ce nouveau poste.

Lancée en septembre par la direction interministérielle du numérique (Dinum), l'opération «commando UX» a fait entrer quinze designers de service dans l'administration d'Etat. Ils ont quatre mois pour améliorer l'accès à certains services numériques, comme le site internet Place de l'emploi public: «L'objectif est une refonte de l'espace candidat du site. Aujourd'hui, il n'est pas facile de déposer un CV, par exemple», explique Edouard Sastre, designer missionné sur le défi «emploi public».

### PAS SEULEMENT SUR INTERNET

Les collectivités, elles aussi, s'intéressent de plus en plus à ces profils, pour améliorer l'accès des usagers aux services publics. «Transformer les services publics grâce à la vision de l'utilisateur est un travail permanent», assure Mona Isabelle, directrice de la délégation générale à la transformation au département d'Ille-et-Vilaine (4250 agents), première collectivité à avoir embauché

un designer, en 2019, pour une durée de trois ans. «Cette approche doit vivre sur tous les services, pas seulement ceux en ligne. Et je ne crois pas que l'on puisse le faire en limitant cette prestation dans le temps.»

Un constat partagé à la métropole européenne de Lille (MEL, 95 communes, 2838 agents, 1,17 million d'hab.) par Bruno Cassette, directeur général des services: «Le rôle du designer de service ne doit pas se limiter à une concertation avec les usagers. Cet agent doit imaginer une méthode pour dépasser la frontière avec l'utilisateur, imaginer des solutions avant même l'identification d'un besoin. Il doit anticiper.» Formé à l'école de design Strate, Luther Quenum a été embauché par la MEL en mars 2020, en tant que chief design officer. «Le designer doit être capable de comprendre très vite le fonctionnement de l'organisation», résume-t-il.

### SPÉCIALISTE D'UNE MÉTHODE

Une appréhension facilitée par l'intégration au sein de la collectivité, plutôt qu'en prestation extérieure. Mais, pour embaucher, encore faut-il trouver les bons profils, alors que la formation en design de service public n'existe pas. «Au final, qu'il s'agisse de travailler sur du mobilier, un espace ou un service public, la démarche reste la même, assure Luther Quenum. Le designer est spécialiste d'une approche. Il n'a pas à être un expert du service public, il doit

### TÉMOIGNAGE

«L'objectif est de transmettre de nouvelles compétences aux agents»



**BÉATRICE LE GALL**, directrice de la mission «innovation territoriale» au département de la Seine-Saint-Denis (8000 agents)

«Nous avons créé la mission «innovation territoriale» en janvier et accueilli deux jeunes designers, pour trois ans, dont les métiers et les compétences sont complémentaires du poste du chef de projets «innovation». Elles sont titulaires d'un master en UX design et design de produits, design graphique et communication visuelle. Désormais, et plus encore depuis la crise sanitaire, nous devons partir de l'expérience de l'utilisateur pour construire un service public plus simple, qui s'adapte aux transformations de la société. Le design de service repose sur la coconstruction entre agents et usagers, la recherche de solutions par le test et l'expérimentation. En interne, l'objectif est de transmettre de nouvelles compétences aux agents. Trois ans, cela permettra à nos designers de s'installer dans la collectivité. On fera beaucoup de choses, mais l'acculturation va prendre du temps.»

apporter une méthode, mettre sur la table les expériences des usagers, et travailler au sein d'une équipe.»

Si le métier n'existe pas au sein de la FPT, l'approche fait tout de même son chemin dans les formations. «Nous [en] proposons pour appréhender des

méthodes inspirées du design thinking [lire ci-contre], indique Cécile Joly, directrice du laboratoire «mission innovation publique» du CNFPT. Avec la création des laboratoires d'innovation, la demande est croissante dans la territoriale.» ● Isabelle Jarjaille

### Salaire

De 1500 à 1800 euros net pour un jeune designer.

### Formation

- 19 écoles publiques et 18 écoles privées proposent une formation en design.
- Stage de 2 jours «l'appropriation d'une démarche collaborative: le design de service», au CNFPT, en décembre.