

Nantes : le design des politiques publiques

ANTONIO GONZALEZ ALVAREZ

La volonté d'associer les habitants dans la conception des politiques publiques n'est pas récente, mais l'appel aux théories du design semble lui avoir donné un nouveau souffle. Qu'apportent ces « méthodes du design » aux solutions classiques de participation citoyenne ? Dans quelles situations semblent-elles les plus propices à produire de l'innovation ? Au-delà de l'effet de marketing, comment l'action publique peut-elle y trouver une inspiration ? L'exemple de Nantes qui a mené une démarche originale et volontariste d'introduction des méthodes de design dans la conception des politiques publiques est riche d'enseignements¹.

L'approche par le design : quelles nouveautés ?

Olivier Parcot, directeur général des services de la ville de Nantes, présente ainsi la démarche menée depuis 2010 sur le territoire nantais : « *Marquées par la volonté d'instaurer une gouvernance renouvelée et participative dans un dialogue constant entre élus, services et habitants, la ville de Nantes et la métropole ont engagé une diversité de démarches participatives pour coconstruire les politiques publiques. Dans cette perspective, plusieurs projets participatifs ont été conduits avec les apports du design de services.* »

Pourquoi solliciter le design ? Les responsables de la démarche nantaise évoquent quatre raisons : analyser les usages à partir de l'expérience de l'utilisateur ; conduire le changement par le

dialogue entre des acteurs qui n'ont pas l'habitude de travailler ensemble ; arriver à représenter la complexité ; prototyper de nouveaux projets et services.

La première raison suppose de réinterroger les politiques publiques au regard des pratiques. Cette approche n'est pas nouvelle en urbanisme. Ce type de recherches se fait le plus souvent par des entretiens, individuels ou collectifs, et par des enquêtes de terrain. Les méthodes d'animation du monde du design se distinguent en ce qu'elles font appel à la créativité et au ressenti plus qu'aux connaissances des participants, ce qui peut permettre de libérer la parole. Mais les différences avec certains types d'entretiens groupés des sociologues sont finalement faibles.

La deuxième raison repose sur l'idée que le travail collectif des personnes provenant d'univers différents induit des échanges productifs et permet de débloquer des situations « crispées » et d'imaginer des solutions originales. Là encore, l'approche du monde du design n'est pas nouvelle. Les sciences politiques ont l'habitude depuis les années 1990 de faire appel à de nouveaux dispositifs de gouvernance et de participation.

C'est sur les deux autres aspects que l'approche du design semble vraiment originale pour le monde des politiques publiques. D'abord, pour faciliter la compréhension de phénomènes complexes, notamment par le recours à des outils visuels communicants (dessins, vidéos,

photographies, schémas), comme par exemple la mise en forme graphique d'un parcours d'usage. Ensuite, pour tester des solutions en faisant appel aux maquettes et aux prototypes. « *On a vraiment une culture de test, de prototypage, d'essai-erreur et donc, dès le démarrage du projet, on teste des petits morceaux du projet pour voir si on est sur le bon chemin ou pas.* »²

L'approche pragmatique (imaginer des solutions concrètes) et l'esprit « faiseur » (être dans le test, se tromper, refaire) distinguent donc clairement les « démarches design » des approches sociologiques ou politiques classiques qui restent dans l'optique de la compréhension. Mais comment ces techniques se traduisent-elles de façon précise dans les projets urbains ?

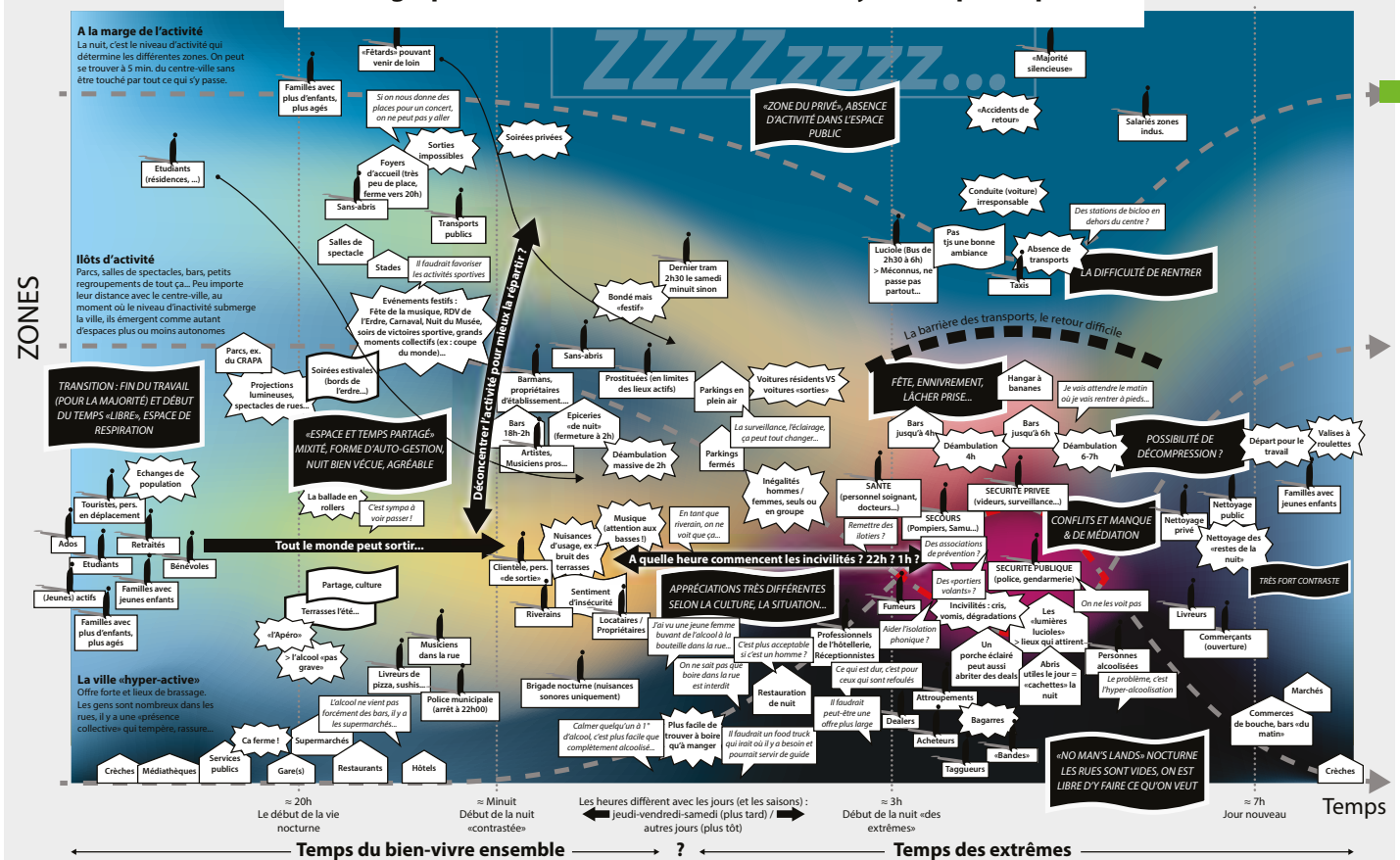
Les exemples de Nantes

Entre 2010 et 2016, Nantes a appliqué les principes du design à sept projets : l'accueil des nouveaux arrivants, la vie nocturne nantaise, la mairie de quartier de Nantes-Sud, la maison de la tranquillité publique, les « bibliothèques de demain », « Nantes dans ma poche » et l'Extranet citoyen. Prenons deux exemples ayant permis de représenter la complexité ou de prototyper de nouveaux services, puisque c'est en cela que réside surtout l'originalité de la démarche design.

1 | Nous remercions Francine Fenet, directrice du Pôle dialogue citoyen, évaluation et prospective de Nantes Métropole pour les informations transmises.

2 | M. Marlin, de la 27^e région dans le film : *Design des usages, usages du design : quelles opportunités pour la construction des politiques publiques ?*, www.youtube.be/2lMglc8id7l

Radiographie de la nuit nantaise (atelier citoyen - 17 participants)



La représentation de la complexité est exemplaire dans l'analyse de la vie nocturne, sujet transversal qui avait déjà été étudié à Nantes (des maires de nuit ont été élus en 2014). Les ateliers de travail ont abordé le sujet à partir des expériences et vécus des participants pour aboutir à une « radiographie de la nuit, représentation graphique synthétique des avis, des préoccupations, des envies et des craintes des Nantais pour la nuit dans leur ville ». La démarche a permis d'enrichir et de prioriser un plan d'actions partagé pour la politique publique « vie nocturne » par le recours à des outils visuels tels que les photomontages, des dessins, ou différentes sortes de typographies. En cherchant des nouvelles formes de représentation, c'est une nouvelle vision de la vie nocturne qui a pu ainsi être construite, de façon partagée.

Dans le prototype du design, la démarche menée pour concevoir les « bibliothèques de demain » est un exemple intéressant. Dans un contexte où les habitudes et pratiques de lecture évoluent ainsi que les rythmes de vie, que trouvera-t-on, que fera-t-on dans les bibliothèques de demain ? Pour

répondre à cette question, 114 habitants et 12 professionnels de médiathèques et bibliothèques se sont réunis pendant plusieurs mois pour définir, à partir d'images, la « bibliothèque souhaitée » et construire des prototypes accompagnés par des élèves de l'école de design. Là encore, la démarche a permis d'aller plus loin que dans de simples réunions de participation par la volonté de donner une forme très concrète au projet : organiser les espaces pour des usages diversifiés, qu'ils soient individuels ou collectifs ; développer les liens entre l'intérieur et l'extérieur des bibliothèques ou encore imaginer des systèmes simples pour faire partager les recommandations de lecture.

Ces démarches originales peuvent être source d'inspiration pour la métropole bordelaise. L'interSCoT girondin a suivi récemment un atelier animé par la 27^e région autour de ces méthodes¹. La fascination autour des approches créatives et ludiques et un certain effet de mode autour du *design thinking*, peuvent aider à lancer des expérimentations. Cela dit, il ne faut pas oublier

1 | La 27^e région est la structure qui a animé la démarche de Nantes. www.la27region.fr

qu'à Nantes tout un écosystème favorable existe : « On bénéficie aussi d'un territoire qui a investi déjà cette question, il y a des écoles qui ont investi le sujet, de la formation initiale et continue qui existent, d'autres collectivités qui ont aussi investi cette question... On s'inscrit dans un écosystème, ou en tout cas un contexte qui est favorable à ces pratiques puisqu'on peut s'appuyer sur des ressources ou des discussions locales. »²

Finalement, pour pouvoir faire une évaluation complète de la démarche, il faudra attendre les résultats de la mise en œuvre des projets, observer le fonctionnement de la bibliothèque, celui des politiques publiques pour accompagner la vie nocturne.

Commencer à sentir les effets sur la vie courante est sans doute une condition indispensable pour éviter la déception et le désengagement progressif des participants, pour que la dynamique créative se poursuive, pour faire perdurer l'enchantement...

2 | F. Fenet, directrice du Pôle évaluation et dialogue citoyen de Nantes, film *Design des usages, usages du design : quelles opportunités pour la construction des politiques publiques ?*