Acculturation au design

Service déconcentré - DDT de Mayenne - 2018

Découvrez la démarche engagée par la Direction départementale des territoires de la Mayenne permettant de concevoir et de revisiter des dispositifs et services publics en partant du point de vue de l'usager.
Conduite du changement
Pays de la Loire
Ministère de la Transition écologique et solidaire

Description du projet

Cette action de formation a pour ambition d'acculturer l'encadrement de la direction départementale des territoires à la pratique du design des politiques publiques (placer l'usager au centre des réflexions) animée par un professionnel du design au travers d'une formation théorique complétée par des cas pratiques spécifiques à la DDT de la Mayenne .
Cette démarche propose un ensemble de méthodes, de dynamiques de travail et d'outils permettant de concevoir et revisiter des dispositifs et services publics en partant du point de vue de l'usager.
Une des phases clefs de cette approche en design est l'immersion. Elle permet aux agents de se rendre sur le terrain pour mieux comprendre quelles sont les problématiques auxquelles les usagers sont confrontés, décrypter les pratiques, les besoins, les représentations. Cette connaissance constitue un matériau très riche pour imaginer ensuite de nouvelles solutions.
Le principe est de mettre en pratique, suivant un format condensé, les principales briques méthodologiques du design des politiques publiques, en stimulant la créativité des agents, et en allant sur le terrain pour rencontrer et enquêter auprès d'usagers.
A l'issue de la découverte et de la mise en situation réelle et pratique, cette expérimentation se proposera d'établir le lien entre ces méthodes et le cœur de métier de la DDT.

Objectifs et finalités

Il s'agit d'acculturer dans un premier temps l'encadrement (chefs de service et chefs d'unité, soit une quarantaine d'agents) et l'équipe susceptible de passer à l'opération pratique au cours du second trimestre 2018. En 2019, l'ambition fest d'élargir à d'autres opérations pratiques à partir de process ayant fait l'objet de démarche de Lean Management en 2016. Cette formation sera copilotée par un consultant externe reconnu en priorité par lefila DITP en lien avec le SGAR Pays de La Loire.

Une formation action pour acculturer les agents.