

# Acculturation au design

---

## Service déconcentré -DDT de Mayenne -

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'utilisateur.

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'utilisateur 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'utilisateur.

Une des phases clés 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 utilisateurs 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'utilisateurs.

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 est 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 le la DITP en lien avec le SGAR Pays de La Loire.

Une formation action pour acculturer les agents.