

AVRIL 2023



# Terres de design

## Laboratoire de services désirables

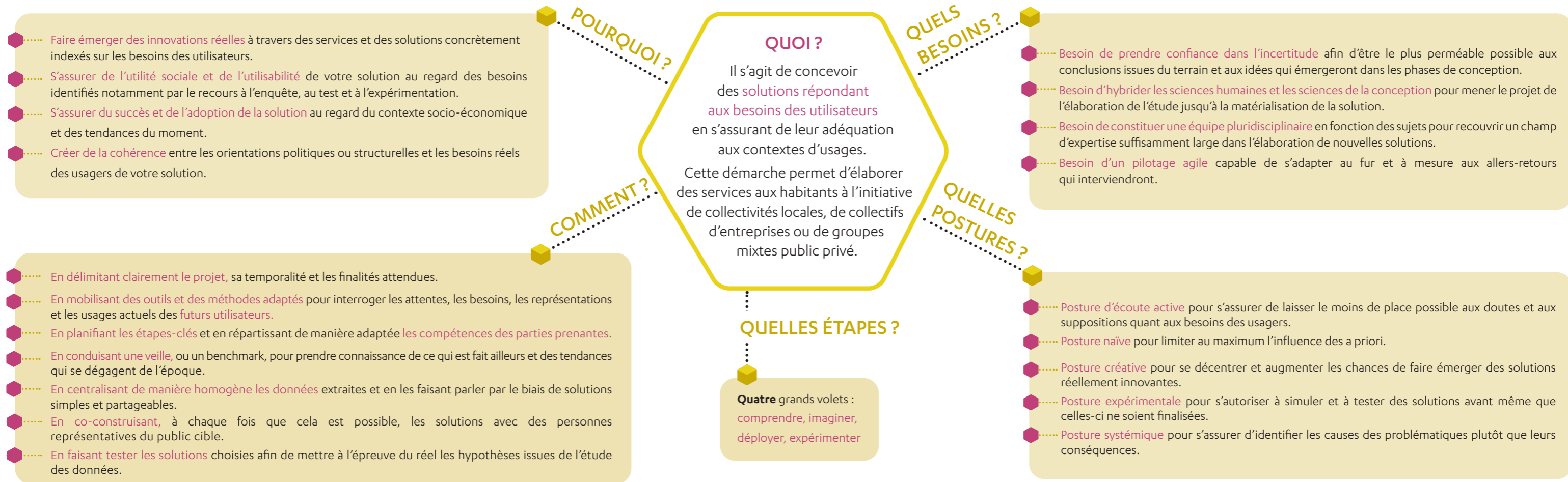
La création de services à la population via des démarches centrées usagers



Terres de design, un projet animé  
et coordonné par l'Adefpat  
Un projet financé par  
le Feder massif central et le Fnadt



# L'essentiel d'une démarche centrée usagers



## Quelques points de vigilance à retenir suite aux expérimentations :

- Sensibiliser, voire former, les élus aux démarches centrées-usagers reste un enjeu
- Se lancer avec la garantie d'une réelle volonté politique
- Ne pas négliger le temps d'animation et de suivi à dédier à ce type de démarche
- La constitution du groupe de réflexion doit être bien pensée en terme de diversité de regards et en terme d'ouverture d'esprit
- Prendre le temps de l'analyse des besoins des usagers sans anticiper sur la solution à apporter
- Il n'est pas toujours nécessaire de dérouler la méthode complète, sur certains projets quelques ingrédients dans l'esprit design peuvent suffire
- Attention à ne pas « plaquer » une méthode, elle devra être adaptée au contexte et aux réalités de fonctionnement d'un territoire
- Une phase d'acculturation à la méthode en amont pour les techniciens qui suivront le projet est judicieuse
- Garantir le droit à l'erreur et le processus d'itération essai-erreur
- Assumer jusqu'au bout la démarche de participation citoyenne
- Garder du rythme et ne pas étirer la démarche en longueur pour éviter que le soufflet ne retombe

## C'est quoi Terres de Design ?

Le contexte politico-social change, les mutations en cours nous poussent à imaginer de nouvelles formes d'intelligence collective, d'organisation et de coopération à l'échelle des territoires. Il apparaît nécessaire de remodeler les politiques publiques en appliquant des méthodes transversales, pluridisciplinaires et innovantes afin de créer de nouvelles modalités de développement territorial.

Face à ce constat trois partenaires ont décidé de s'associer pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un projet de coopération à l'échelle du Massif Central visant à travailler sur la thématique suivante : Services et design territorial ou la création de services aux habitants en milieu rural via des démarches centrées usagers.

Durant deux ans, ils ont expérimenté chacun sur leur territoire des actions menées via une démarche centrée usagers. Ils se sont également rencontrés à l'occasion de séminaires pour développer leurs compétences sur les méthodes à déployer et échanger sur leurs expériences. L'objectif étant d'aboutir à la rédaction d'un guide méthodologique pouvant être utile à d'autres acteurs souhaitant initier ce type de démarche sur leur territoire.



## Les partenaires et leurs expérimentations

- L'Adefpat est un outil partagé des territoires contribuant au développement de l'emploi et l'activité en milieu rural.

**Expérimentations :** - Tester des méthodes et outils dans une formation-développement (accompagnement de la commune de Laguiolle dans la création d'un tiers lieu)  
- Sensibiliser élus et techniciens aux démarches de participation citoyenne et les outiller  
- Valoriser les résultats des travaux et les enrichir dans le cadre d'un événement : Publiscope

/ Contact : virginie.pendaries@adefpat.fr

- Figeacteurs est un Pôle Territorial de Coopération Économique sur le Grand Figeac.

**Expérimentations :** - Faire émerger et accompagner de nouveaux projets d'innovation sociale contribuant à l'attractivité du territoire  
- Définir, prototyper et tester de manière participative les services proposés au sein d'un Lieu d'interconnexion (Tiers lieu) en centre ville  
- Initier les membres de Figeacteurs aux méthodes d'intelligence collective et de co-construction de services avec l'approche design territorial

/ Contact : meryl.parisse@figeacteurs.fr

- Au sein du PETR du Grand Clermont, Mond'Arverne Communauté est un EPCI de 40 000 habitants, regroupant 27 communes, aux caractéristiques péri-urbaines et rurales.

**Expérimentation :** - Identifier et créer de nouveaux services aux habitants et expérimenter des dispositifs valorisant la dynamisation du lien social sur la partie Ouest de Mond'Arverne Communauté  
- Diffuser la culture « design » en interne au sein de la Communauté de Communes et créer un labo territorial

/ Contact : a.pimenta@mond-arverne.fr et developpement@legrandclermont.fr

## Pour aller plus plus loin

Le programme Terres de Design a permis la création d'un guide pratique et détaillé pour adopter une méthodologie et des outils adaptés à votre projet. 4 volets, 8 phases et 32 étapes à suivre pas à pas, ainsi qu'une boîte à outils complète.

Retrouvez ces documents sur le site de l'Adefpat > [www.adefpat.fr](http://www.adefpat.fr) > Professionnaliser > Les boîtes à outils



Afin d'améliorer son action sur les territoires, l'Adefpat s'est engagée dans une démarche qualité.

Elle est certifiée ISO 9001 depuis août 2017.

17 rue Gabriel Compayré  
81000 Albi  
05 63 36 20 30

[www.adefpat.fr](http://www.adefpat.fr)  
contact@adefpat.fr

