






## 2.3.2 Co-design de services

Démarche « Co-design de services »				
Public visé ou mobilisé	Modalités	Durée de la consultation	Coût estimatif	Nombre de participants
 <p>Echantillon non construit ou diversifié</p>	 <p>Présentiel</p>	 <p>2 h à un mois et plus</p>	 <p>25 000 à 90 000€</p>	 <p>30 à 100</p>
<b>Objectif opérationnel</b>	Co-construire un dispositif public et le prototyper à partir de l'expérience des usagers.			
<b>Présentation de la démarche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le co-design rassemble des méthodes qui permettent de concevoir ou d'améliorer un service ou une politique publique directement avec les usagers et l'ensemble des parties prenantes (décideurs, agents publics, etc.), afin de trouver des solutions pertinentes et efficaces.</li> </ul>			
<b>Modalités de mise en œuvre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déroulement d'une démarche de co-design             <ul style="list-style-type: none"> <li>Cette démarche se déroule généralement en 3 grandes phases :                 <ul style="list-style-type: none"> <li>Une phase de réintégration de la problématique et de compréhension des pratiques en immersion lorsque cela est possible : cette première étape consiste à analyser la population d'utilisateurs concernés, à identifier les éléments clés de leur expérience et cerner leurs besoins.</li> <li>Une phase de prototypage (simulations sous forme de scénarios d'usage, tests reconstituant l'expérience de l'utilisateur, maquettes, etc.) : cette deuxième étape consiste à préciser le fonctionnement du service et tester différentes options de conception grâce à des maquettes et des prototypes.</li> <li>Une phase d'itération / construction. Cette troisième étape consiste à développer, tester et enrichir un « produit minimum viable » (MVP) permettant d'obtenir rapidement un retour sur sa pertinence et à faire des recommandations.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>Méthodologie du co-design citoyen             <ul style="list-style-type: none"> <li>Une première phase de définition de la problématique et de compréhension des pratiques en immersion lorsque cela est possible : cette première étape consiste à analyser la population d'usagers concernés, à identifier les éléments clés de leur expérience et cerner leurs besoins.</li> <li>Une phase de prototypage (mise en forme des solutions imaginées sous forme de scénarios d'usage, simulations de l'expérience de l'usager). Cette deuxième étape consiste à préciser le fonctionnement du service et tester les différentes solutions grâce à des maquettes et des prototypes.</li> <li>Une phase d'itération / construction. Cette troisième étape consiste à développer, tester et enrichir un « produit minimum viable » (MVP) permettant d'obtenir rapidement un retour sur sa pertinence et à faire des recommandations.</li> <li>Dans ces trois phases, la rencontre des citoyens peut prendre différentes formes :                 <ul style="list-style-type: none"> <li>Des ateliers associant les différents acteurs d'un écosystème, dont les usagers, visant à prototyper des démarches en ligne et des parcours usagers.</li> <li>Ces ateliers peuvent être déclinés sous le format « design by committee », avec le choix de mobiliser des usagers éclairés sur leur service (par exemple des personnes ayant une appétence forte sur le numérique pour le prototypage d'un service en ligne, des associations etc.). Il s'agit d'un format Open Lab où toutes les personnes qui ont un intérêt au service contribuent à son amélioration.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>			

<b>Démarche « Co-design de services »</b>	
<b>Contribution du SGMAP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les tests dans la rue, pour aller à la rencontre directe des usagers, en testant les produits. Les utilisateurs potentiels sont alors ciblés au hasard dans la rue, et le produit est amélioré en fonction des recommandations.</li> <li>○ Les rencontres dans le cadre de vie de l'utilisateur : on se rend sur le lieu de l'expérience usager, par exemple dans une caisse de retraite ou dans un CCAS.</li> </ul>
<b>Illustrations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appui méthodologique, logistique et technique.</li> </ul> <p><u>Exemple d'une démarche de co-design dans le cadre du non-recours aux droits sociaux (2013)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La démarche s'est déroulée en plusieurs temps : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Etude qualitative : une centaine d'entretiens individuels ont été menés avec des usagers ;</li> <li>○ Conception : la démarche a été réalisée dans plusieurs territoires pilotes en associant à la fois des usagers sélectionnés dans les lieux types (CAF, Pôle Emploi) de manière aléatoire, et des agents ;</li> <li>○ Conclusion de la démarche : les travaux ont conclu à la nécessité d'un outil transverse à l'ensemble des organismes de protection sociale (mesaides.gouv.fr) permettant d'avoir une réponse individualisée pour chaque personne ;</li> <li>○ Test usagers terrain : à l'issue des travaux, le SGMAP s'est rendu dans les accueils des CAF pour demander leur avis aux usagers sur les outils numériques. Il a été également permis aux usagers de faire un retour sur le dispositif en ligne dans une logique d'amélioration continue du service.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Avantages de la démarche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Interactivité : démarche innovante et participative.</li> <li>✓ Focus sur l'utilisateur : priorité accordée au point de vue usager.</li> <li>✓ Efficacité : rapidité d'exécution des recommandations grâce au prototypage.</li> </ul>
<b>Facteurs clés de succès</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recours, le cas échéant, à un Lab<sup>5</sup> pour le prototypage du service.</li> <li>✓ Test du produit / service sur le terrain et existence d'une démarche d'amélioration continue.</li> </ul>
<b>Précautions et risques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Nécessité de mobiliser des profils experts (designers).</li> <li>✗ Lorsqu'il est fait appel à un échantillon diversifié, dispositif lourd de recrutement des citoyens, nécessitant un presque systématique recours à un prestataire externe (absence d'offre de service interne à l'administration sur cette composante).</li> </ul>

<sup>5</sup> Un lab (ou laboratoire d'Innovation publique) est un lieu qui propose de nouveaux processus pour la conception et la mise en œuvre des politiques publiques. Il a notamment pour but de mieux prendre en compte les besoins des usagers-citoyens. Il s'appuie sur leur implication à tous les stades de développement d'un projet et utilise des méthodes issues du design de service, du numérique et des sciences sociales (ateliers participatifs, réunions créatives, etc.)