

DOSSIER RGP

LE DESIGN MANAGEMENT DES SERVICES PUBLICS

Dossier préparé par

Jérôme DUPUIS, Maître de conférences en sciences de gestion, Université de Lille

David CARASSUS, Professeur des universités à l'Université de Pau et des Pays de l'Adour,
Directeur de la chaire OPTIMA.

Le design représente actuellement une voie d'innovation importante dans les organisations publiques. Il permet en effet de faire émerger une forme de créativité collective associant des designers de différents métiers, des usagers, des personnels, pour penser des projets et services innovants (La documentation française). Dans un contexte public marqué à la fois par la recherche d'amélioration de la qualité des services, mais aussi par l'augmentation des contraintes, notamment financières, ce dossier met ainsi à l'honneur le design management, appréhendé comme un changement majeur de conception, de production et d'évaluation des politiques publiques, et non pas seulement comme une nouvelle mode instrumentale. Pour cela, nous nous appuyons sur plusieurs retours d'expérience, à savoir ceux :

- de la ville d'Ermont, où Armelle Pierre, chargée de mission Développement Durable, décrit la mise en œuvre du design management pour renouveler le projet local de développement durable, en lançant son premier forum contributif,
- du Musée du Louvre Lens, où Jean-Michel Tobelem, professeur associé à l'Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne (IREST), montre comment le design des politiques publiques peut permettre des innovations locales,
- du conseil départemental Loire-Atlantique, où Florian Graveleau, chef du service innovation, et Isabelle Thoumin, chargée de veille stratégique, décrivent quelques pratiques en matière d'innovation managériale et de design management.

Ce dossier s'appuie aussi sur deux études plus conceptuelles, à savoir celles de :

- Laurent Barbut et Anne Desgrée du cabinet EPICES qui expliquent comment le design management peut être utile aux collectivités locales pour évaluer leurs politiques publiques et innover de manière durable,
- Muriel Michel-Clupot et Serge Rouot, maîtres de conférences en sciences de Gestion à l'Université de Lorraine, qui analysent eux la pénétration du design management, à travers la communication des métropoles françaises.

Managers, prêts ? Designez !!!

Le design management en action, le forum contributif d'Ermont

Armelle Pierre

Chargée de mission Développement Durable, Ville d'Ermont

Musée du Louvre Lens : quelle innovation dans le design des politiques publiques territoriales ?

Jean-Michel Tobelem

docteur en sciences de gestion HDR, professeur associé à l'IREST, Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne, chercheur à l'EA EIREST 7337

Design et innovation managériale au département de Loire-Atlantique

Florian Graveleau,

chef du service innovation, conseil départemental Loire-Atlantique

Isabelle Thoumin,

chargée de veille stratégique, conseil départemental Loire-Atlantique

Le recours au design management pour l'évaluation et la conception des politiques territoriales est-elle source d'innovation territoriale durable ?

Laurent Barbut

directeur du cabinet EPICES

Anne Desgrée

consultante associée, EPICES

La communication des métropoles françaises révèle-t-elle les signes d'un design management ?

Muriel Michel-Clupot,

maître de conférences en sciences de Gestion – IUP Finance Nancy CEREFIGE (EA 3942), université de Lorraine

Serge Rouot,

maître de conférences en sciences de Gestion – IAE Nancy CEREFIGE (EA 3942), université de Lorraine