



HAL
open science

Design et innovation publique : une pédagogie de la complexité

Anthony Masure

► **To cite this version:**

Anthony Masure. Design et innovation publique : une pédagogie de la complexité. Parole publique, 2017. hal-04107244

HAL Id: hal-04107244

<https://hal.science/hal-04107244>

Submitted on 26 May 2023

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - ShareAlike 4.0 International License

LA REVUE DE LA COMMUNICATION PUBLIQUE

PAROLE PUBLIQUE

Dominique Cardon, sociologue

Edgar Morin, sociologue, philosophe

Emmanuel Rivière, directeur général France, Kantar Public

Jacques Toubon, Défenseur des droits

Henri Verdier, administrateur général des données

DOSSIER

Design des politiques publiques : mode ou refondation ?

Articles de Gérard Aschieri, Ruedi Baur, Patrick Bouchain, Nada Chaar, Madani Cheurfa, Nicolas Conso, Julien Defait, Jean Deydier, Bernard Dreyfus, Sophie Dubuisson-Quellier, Olivier Echegu, Jacky Foucher, Mathieu Fusi, Renaud Gaultier, Sylvain Gouz, Isabelle Jourdan, Sarah Labelle, Pierre Litzler, Laure Lucchesi, Clément Mabi, Virginie Madelin, Jacques-François Marchandise, Anthony Measure, Annabelle Ouvrard-Milon, Frédérique Pallez, Agnès Popelin, Thierry Taboy, Franck Tallon, Armelle Tanvez, Jasmin Tigil, Chantal Uytterhaegen, Cédric Verpeaux, Emile Zuccarelli.

N°15
MARS 2017

DOSSIER

LE DESIGN DES POLITIQUES PUBLIQUES : MODE OU REFONDATION ?

Le design est un savoir-faire à base graphique et technique qui, par approximation, tâtonnements, itérations, expérimentations, permet d'innover, de concevoir, mettre au point et (faire) produire au meilleur coût des objets dont la forme est adaptée à la fonction, des objets répondant aux besoins et aux capacités de leurs utilisateurs. Souvent, ils sont beaux. Mais le design est une pratique avant d'être une esthétique.

Par extension, les modes de raisonnement et de réalisation du design - sa démarche, sa « pensée » - ont été appliqués à des objets plus grands ou immatériels : aménagement de locaux d'accueil ou de travail, procédures et relations de service, structures et fonctionnement des organisations.

Car tout bouge : pour résister et s'imposer dans un monde de plus en plus ouvert, institutions publiques et territoires voient leurs murs tomber, leurs histoires et leurs identités s'entremêler. Leurs images et leurs représentations en sont bouleversées, jusqu'à devenir illisibles, invisibles même. Les responsables de communication sont ainsi appelés à répondre aux questionnements identitaires qu'induisent ces remises en cause et ces transformations des organisations publiques. Multiplicité et diversité des acteurs, complexité des systèmes : autant de contraintes à prendre en compte... et à dépasser. Encore faut-il un cap, une vision.

C'est là que la « pensée design » apporte à la fois une démarche et une boussole : une coopération des parties prenantes orientée par une vision très concrète de l'expérience et des besoins de l'utilisateur, par la volonté de rendre visibles, lisibles, accessibles les espaces, les structures, les procédures et donc les services rendus. Et cela aussi bien pour les personnels que pour les usagers potentiels, trop souvent déçus et découragés par l'opacité et la complexité. C'est là une condition de la citoyenneté et de la (ré)appropriation de l'espace public.

Le design des politiques publiques peut-il apporter à la communication, au fonctionnement et aux politiques des organisations publiques des concepts et des outils nouveaux permettant d'améliorer l'efficacité des structures, la lisibilité des procédures et la qualité des services rendus ? On trouvera les éléments de réponse dans ce dossier issu d'une rencontre organisée en novembre 2016 à l'Université Pierre et Marie Curie de Paris par l'association Communication publique, l'ARCES - association des responsables de communication des universités - et l'Université de Strasbourg.

Philippe Deracourt, délégué général, Communication publique
Claire Laval-Jocteur, présidente, ARCES
Armelle Tanvez, directrice de la communication, Université de Strasbourg

DESIGN ET INNOVATION SOCIALE : UNE PÉDAGOGIE DE LA COMPLEXITÉ

Anthony Masure, maître de conférences en design, Université Toulouse–Jean Jaurès, laboratoire LLA-CRÉATIS*

Le design des politiques publiques recouvre des réalités différentes. D'un côté, le risque d'instrumentalisation du design à des fins de communication peut masquer à peu de frais des défaillances structurelles. De l'autre, plus intéressant, des démarches associant décideurs et designers qui peuvent agir sur les politiques elles-mêmes.

Le design n'est alors plus agent d'agrément ni même résolveur de problèmes, mais capacité d'interroger, de pair avec d'autres acteurs, les présupposés d'une situation initiale afin de proposer des alternatives dans un ensemble qu'on croyait fermé à tout changement.

Interroger les présupposés d'une situation afin de proposer des alternatives dans un ensemble qu'on croyait fermé à tout changement.

Design et « innovation sociale », un champ en émergence

Pour agir dans « un monde réel », le design doit devenir un moyen « de participer à l'évolution de la société¹ ». La place des designers au sein de l'innovation dite sociale et, plus largement, des politiques publiques, s'est développée en France : plateforme SocialDesign, chaire de recherche de la Cité du Design de Saint-Étienne, laboratoire d'innovation numérique de la CNIL (LINC), La 27^e région (SuperPublic); mais aussi mouvements

collectifs citoyens (Comme Voxe.org, Stig, MaVoix, DemocracyOs France, Assembl, etc.).

Les designers doivent obligatoirement comprendre l'arrière-plan politique, économique et social de leurs actes.

Quid de la sensibilisation à ces enjeux dans le contexte de la pédagogie du design, segmentée en catégories d'objets : design graphique, design produit, d'espace, de mode? Comment faire exister des démarches en apparence plus abstraites et pluridisciplinaires? Comment saisir les enjeux concrets de tels projets, si l'on considère que les designers « doivent obligatoirement comprendre clairement l'arrière-plan politique, économique et social de leurs actes² »? Comment enseigner pratiquement une telle complexité?

Pédagogie du design

L'atelier Design et justice que j'ai conduit en master 1 Design³ à l'université Toulouse–Jean Jaurès en décembre 2016 visait idéalement à repenser le système judiciaire français par le design. En amont du temps de production, une journée d'étude a réuni un avocat, Sébastien Delorge, une journaliste, Janique Laudouar, un comptable-typographe, Frank Adebaye, un artiste et designer graphique, Raphaël Bastide. Ce moment a montré qu'il est indispensable de consacrer un temps de réflexion non négligeable en amont du projet afin de dégager des contraintes théoriques et pratiques et d'identifier des contextes d'intervention.

Les différents échanges ont porté sur des problèmes très concrets rencontrés par l'administration judiciaire (difficulté de trier et de classer des documents incohérents graphiquement), sur la vie du justiciable (trop souvent dans l'incapacité de comprendre les procédures dans lesquelles il est engagé, parfois malgré lui), le *design fiscal* (articulation entre la forme graphique d'un document financier et sa structuration sémantique) ou encore les interfaces de classement des informations, voire de l'esthétique des données.

Un temps de réflexion en amont est indispensable pour dégager des contraintes théoriques et pratiques, identifier des contextes d'intervention.

Le droit, immuable ou amendable ?

Le droit devrait être le langage commun entre la justice et le justiciable. Il est trop souvent le rempart intangible et immuable derrière lequel se retranche le système judiciaire pour éviter de communiquer de façon simple, rapide et lisible avec le justiciable. Face à la complexification des procédures, au déluge législatif, au langage idiotique et archaïque du droit, la demande des citoyens d'un système judiciaire adapté à l'époque numérique est ardente et urgente.

Complexification des procédures, déluge législatif, langage idiotique et archaïque : la marque de fabrique de la justice ?

Le ministère de la justice a fait un effort de design dynamique et de visualisation d'informations avec le Portail du Justiciable (depuis mai 2016). Et la France est engagée dans une démarche de gouvernement ouvert responsable devant les citoyens et de droit ouvert (appel à projet *Open Case Law*). Mais, sur le terrain, la Justice semble considérer la complexité comme sa marque de fabrique, une forme d'entre-soi.

Le champ du droit n'est guère investi par des pratiques de design, alors même qu'y prolifèrent problèmes de lisibilité, de compréhension et d'égalité entre citoyens. La problématique de l'atelier s'est donc articulée autour de la question : « Comment, par le design, permettre aux citoyens et aux professionnels de la justice d'être en position d'acteurs pour ne plus subir une bureaucratie juridique perçue comme opaque voire injuste ? ».

Le design contre la bureaucratie

Nous nous sommes concentrés sur les problématiques de lisibilité et de design de la connaissance (design knowledge), domaine où les projets sont rares, sauf à citer la police de caractères *Equity* (2011) et le livre *Typography for Lawyers* (2010-2015) de Matthew Butterick ou l'application mobile *Mon Code Juridique* (2014) pour les étudiants en droit. Et encore : ces projets ne sont pas directement reliés à des situations concrètes éprouvées par l'administration judiciaire ou par les citoyens.

Plusieurs pistes étaient proposées aux étudiants : les systèmes de multiples cotations des dossiers qui compliquent le classement des informations (organisation des dossiers de plaidoirie); les interfaces numériques de ces dossiers, pour pallier l'inutilité de leur succédanés

scannés (impossible d'y faire des requêtes par mots-clés, de commenter des passages); l'enrichissement sémantique des documents, la complexité des termes juridiques échappant aux justiciables; le ton des documents (autoritaire, familial, respectueux, accessible, etc.); les synergies multi-supports des documents juridiques et administratifs (actuellement, les documents numériques sont livrés dans des formats PDF, JPEG non travaillables, livrés en vrac sur des cédéroms, etc.); la visualisation des temporalités des procédures (recours, convocations); les problématiques de sécurité et de confidentialité des informations (droits d'accès, gestion des rôles, cryptage, certification blockchain); la visualisation de données collectées par les citoyens; les questions morales liées à la montée en puissance des algorithmes prédictifs et du machine learning; les comptes rendus de procès (procès-verbaux des greffiers de justice, croquis d'audience), etc.

Le champ du droit est peu investi par le design, alors qu'y prolifèrent problèmes de lisibilité, de compréhension et d'égalité entre citoyens.

Suivis par Raphaël Bastide et moi-même, les étudiants ont travaillé en binôme avec comme consigne de se focaliser sur une situation concrète. Cinq projets furent développés⁴ : *Super Note*, surcouche papier annotable et personnalisable permettant de se retrouver dans la complexité des documents administratifs; *Vocavox*, glossaire sonore et dynamique de termes juridiques, dont les pastilles audio peuvent être insérées dans des émissions de radio ou des pages Web; *Guacamole*, blog d'illustrations satiriques sur le quotidien des avocats; *Vers une justice simple*, carnet de bord modulaire imprimé permettant au justiciable de comprendre visuellement les enjeux d'un procès; *Faites le point*, interface en ligne pour comprendre les principales étapes de sa procédure.

Le design social consiste à créer des milieux confortables et conviviaux pour favoriser le partage et la participation à la vie sociale.

Des suites ?

Modestement, il s'agissait davantage de soulever des questions et de provoquer des prises de conscience que de proposer des réponses finalisées. Nous espérons que le processus de ce workshop engageera d'autres institutions à s'intéresser à ce type de problématique trop peu abordée dans les écoles de design. Comme le montre Jean-Hughes Barthélémy, le *design social*, si cette expression a du sens, n'est pas un *dessein* appliqué à la société, au sens où celle-ci serait façonnable par une entité toute puissante : « À la différence de la politique, mais à son service, le design social consiste à créer des environnements ou des milieux confortables et conviviaux, c'est-à-dire susceptibles de favoriser le partage et la participation de chacun à la vie sociale⁵ ». Nous envisageons de poursuivre le travail du workshop en partenariat avec des institutions judiciaires et des incubateurs de projets à dimension citoyenne. L'enjeu sera alors de tester en situation des prototypes fonctionnels. Alors, peut-être, la justice française sera moins perçue comme injuste. ■

* <http://www.anthonymasure.com>

1. 2. Victor Papanek, *Design pour un monde réel* [1971], Paris, Mercure de France, 1974, p. 28.

3. Master Design Transdisciplinaire, Cultures et Territoires : <http://master-dtct.github.io>

4. Les productions sont consultables à <http://www.anthonymasure.com/cours/workshop-design-justice>

5. Jean-Hughes Barthélémy, « Design social : une analyse critique », colloque international, *Design social, les nouvelles formes de convivialité*, ESAD Valenciennes, avril 2014.