



HAL
open science

Les formes d'innovation publique par le design : un essai de cartographie

Jean-Marc Weller, Frédérique Pallez

► To cite this version:

Jean-Marc Weller, Frédérique Pallez. Les formes d'innovation publique par le design : un essai de cartographie. Sciences du Design, Presses Universitaires de France, 2017, Design et Innovation publique. hal-01541439

HAL Id: hal-01541439

<https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01541439>

Submitted on 19 Jun 2017

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.

**Les formes
d'innovation
publique par
le design:
un essai de
cartographie**

Jean-Marc Weller

Chercheur CNRS
LISIS, UMR 9003, Université Paris Est
jean-marc.weller@enpc.fr

Frédérique Pallez

Mines ParisTech, PSL Research University
CGS
frederique.pallez@mines-paristech.fr

Mots-clés

**Services publics
Administration
Innovation
Design de service
Usagers**

Keywords

**Public services
Administration
Innovation
Service Design
Users**

Résumé

Depuis une dizaine d'années, les services publics introduisent des démarches d'innovation d'un genre inédit, rompant formellement avec les réformes managériales jusqu'alors déployées. Si les formes concrètes que peuvent prendre ces initiatives semblent variées, elles n'en investissent pas moins des techniques partageant un même air de famille et se placent volontiers sous la bannière du « design de service ». Mais selon quelles modalités ? Sur la base de quelles problématiques ? Avec quelles visées et quel contenu ? Dans le cadre d'un projet ANR de recherche entièrement consacré à ces nouvelles formes d'innovation publique (FIP), les auteurs de cet article se proposent de broser à grands traits les contours de ce paysage inédit. En recensant plus de 200 cas menés depuis les dix dernières années dans des institutions publiques très diverses, l'enjeu est ici de fournir aux lecteurs un descriptif du phénomène d'émergence de ces innovations « par le design », depuis lequel quatre types de FIP sont mises en évidence.

Abstract

Over the past decade, public services have introduced innovative approaches of a new kind, formally breaking with the managerial reforms hitherto deployed. The concrete forms that these initiatives can take seem varied, but they invest techniques sharing a similar family resemblance, with a same banner of « service design ». But in what extent do they share such an assertion ? Based on which issues ? As part of an ANR research project entirely focused to these new forms of public innovation (FPI), the authors of this article suggest to outline the main feature of this unprecedented landscape. From a 200 case database, the challenge here is to provide readers with a description of the phenomenon of the emergence of these innovations « by design » carried out over the last ten years in very different public institutions. Four types of FPI are identified.

Depuis une dizaine d'années, les services publics introduisent des démarches d'innovation d'un genre inédit, rompant formellement avec les réformes managériales jusqu'alors déployées : « immersion » de plusieurs semaines sur un territoire, projets collectifs associant fonctionnaires, usagers, créatifs et chercheurs en sciences sociales, « prototypage rapide » de nouveaux services, expositions mobilisant des procédés artistes, utilisation massive de supports inhabituels (blogs, vidéo, diaporama, etc.). Si les formes concrètes qu'empruntent ces initiatives semblent variées, elles n'en investissent pas moins des techniques partageant un même air de famille et se placent volontiers sous la bannière du « design de service ». Mais selon quelles modalités ? Sur la base de quelles problématiques ? Avec quelles visées et quel contenu ?

Dans le cadre d'un projet ANR de recherche entièrement consacré à ces nouvelles Formes d'Innovation Publique (FIP) « par le design »⁰¹, cet article se propose de broser à grands traits les contours de ce paysage inédit. En recensant plus de 200 cas menés en France depuis les dix dernières années⁰² dans des institutions publiques très diverses, l'enjeu est de fournir un descriptif du phénomène d'émergence de ces innovations « par le design ». Pour ce faire, et en référence à la théorie de l'acteur-réseau dont les conceptualisations pourront

01.
Que nous désignerons simplement par FIP dans la suite du texte, pour rester fidèles à l'acronyme choisi au départ de la recherche.

02.
L'année 2016 n'a pas été incluse dans nos investigations. La liste complète de ces cas figure en annexe.

ici servir de guide de lecture, nous nous proposons, dans un premier temps, de brosser un tableau des caractéristiques générales de ces transformations : quelle est la dynamique temporelle de ce mouvement ? Quels acteurs mobilisent ces démarches ? Y a-t-il des secteurs de l'administration plus particulièrement réceptifs ? Et sur quels savoirs disciplinaires, au-delà des seules sciences du design, s'appuient-elles (section 1) ? Puis, dans un second temps, nous nous interrogerons sur la formulation des enjeux et le travail de problématisation que, du point de vue de leurs concepteurs, ces innovations poursuivent, en en identifiant notamment quatre variétés (section 2).

1. — Caractéristiques générales et état des lieux

Les démarches dont il est question dans cet article portent sur des objets et des enjeux variés, qui présentent toutes la particularité de se réclamer du « design ». En tant que chercheurs en sciences sociales, cette référence nous a intrigués. Car elle oblige à revenir sur les représentations courantes que chacun se fait des projets des designers : en quoi la référence au design, largement connue dès lors qu'il s'agit de téléphones, de chaises ou de tables, peut-elle concerner l'action publique ? À n'en pas douter, elle le fait, inspirant des expérimentations originales. Et c'est donc cet énigmatique ensemble d'interventions et d'actions qu'il nous a paru important d'explorer, afin d'en proposer une cartographie. Sans préjuger de leur nature exacte, et encore moins de leurs effets, nous avons appelé ces démarches des « formes d'innovation publique » (FIP). Par « formes », nous entendons pouvoir embrasser des réalisations de facture nécessairement hétérogène, mais dont la confection repose sur un ensemble de connaissances et de savoirs pratiques explicitement formulés en référence au design, quelles qu'en soient par ailleurs les acceptions et, par conséquent, sans rien présupposer des propriétés ni des contenus censés les caractériser. Par « innovation », nous signifions que nous nous intéressons à des projets attachés à transformer un état du monde, autour notamment de situations réputées épineuses (les *wicked problems*) de manière à déplacer le regard, à y faire advenir des choses inaperçues mais néanmoins considérées *a posteriori* comme incontournables. Par « publique », nous renvoyons au fait que les expérimentations impliquent directement des institutions publiques (collectivités territoriales, établissements scolaires, services administratifs déconcentrés, administration centrale, établissements hospitaliers, etc.).

Nous avons donc cherché à rassembler une population suffisamment importante de FIP (n=204). Parfois menées jusqu'à déboucher sur des transformations concrètes, parfois poursuivies à titre exploratoire sans nécessairement connaître de réalisation pratique, ces initiatives nous ont toutes paru intéressantes à saisir, de par la nature des démarches qu'elles entendent déployer. Pour mener à bien cette recension, forcément partielle, nous avons procédé de manière à diversifier les sources (encadré ci-dessous). La base de données qui en a résulté a été organisée en une série de variables concernant respectivement l'identité de chaque FIP, sa nature, ses acteurs et les savoirs revendiqués⁰³. C'est donc depuis ces éléments que nous nous proposons de décrire l'évolution dans le temps du phénomène qui nous intéresse ici (1.1.), les acteurs impliqués (1.2.), les secteurs administratifs concernés (1.3.) et les savoirs pratiques mobilisés tels qu'ils apparaissent au travers de la qualification des professionnels intéressés dans la mise en œuvre du projet (1.4.).

03. De manière plus précise, pour instruire ces quatre grandes catégories de variables, nous avons cherché à repérer différents items : concernant l'identité de la FIP, nous avons pu renseigner respectivement l'intitulé, le périmètre d'action, le lieu et la date du projet. Concernant sa nature, nous avons saisi le secteur public concerné, le type d'action mené et l'objet visé par la démarche. Concernant les acteurs publics impliqués, nous avons saisi les institutions ou acteurs concernés, noté la présence possible d'une structure d'intermédiation ainsi que, pour les intervenants extérieurs, les personnes concernées. Concernant les savoirs, nous avons établi la liste des disciplines affichées, pour chaque projet, lorsque nous pouvions l'établir sur la base des informations dont nous disposions.

04.

Ce recensement a été rendu possible par les échanges d'information et les discussions que nous avons pu avoir dans le cadre du programme de recherche FIP-EXPLO, notamment avec Stéphane Vincent (27e Région), Olivier Hirt (ENSCI) ou encore Jacques-François Marchandise (FING), compte tenu de leur connaissance de premier plan de ce milieu. Par ailleurs, nous avons pu bénéficier de la production d'ouvrages et rapports publics comme notamment Manzini et Staszowski (2013), Cadix (2013) et Scherer (2015). Enfin, l'inventaire des FIP a pu être complété par la consultation d'une bibliothèque de cas, constituée au sein de la 27e Région mais restée confidentielle.

05.

Sur ce dernier point, nous nous permettons de renvoyer à d'autres articles de ce numéro

Les sources de la base de données

Les résultats présentés dans le cadre de cet article se basent sur l'interrogation de 114 sites web francophones potentiellement concernés par l'introduction des démarches de design dans les services publics : sites émanant d'agences privées, très souvent de petite taille, principalement ou exclusivement orientées vers des démarches design, mais depuis des sphères d'intervention possiblement variées (n=58) ; sites de cabinets de conseil, employant généralement un nombre important de personnels, recourant ou développant parmi leurs approches des démarches d'innovation « par le design » sans être pour autant reconnus pour le faire (n=8) ; sites de services publics ayant eu recours à l'intervention de designers et faisant état de leurs chantiers à des niveaux divers (n=12) ; sites d'écoles ou d'universités proposant des formations en design (n=8) ; blog de designers faisant état de leurs propres chantiers (n=18) ; plateformes dédiées à la mise en réseau des actualités et travaux menés notamment par des designers ou des structures d'intermédiation (n=5) ; revues en ligne spécialisées susceptibles de recenser également ces initiatives (n=5).

Ces sites ont été identifiés selon deux procédés. Le premier a bénéficié d'un travail d'inventaire des structures de design, opéré par plusieurs acteurs du milieu, qui a pu servir de base pour un premier repérage des FIP⁰⁴. Le second a reposé sur une recension des sites potentiellement concernés par le champ de l'étude, menée systématiquement à l'aide du moteur de recherche google.fr. Menées conjointement, ces deux approches ont permis de répertorier un nombre non négligeable de sites pertinents, de couvrir malgré tout un spectre étendu de projets et de problématiques, et aussi de vérifier les données émanant de ces projets, par recoupement d'une information parfois redondante, concernant des mêmes chantiers relatés depuis de multiples sites.

Etant donné la difficulté liée à la tentative de répertorier un domaine en cours de constitution, cet essai ne peut toutefois s'avérer que limité. Le web n'offre, en effet, qu'une visibilité réduite et souvent biaisée de la variété et du contenu des expérimentations en matière de design dans la sphère publique : projets hypertrophiés pour des enjeux de visibilité commerciale, sites pas forcément exhaustifs, blogs peu ou mal actualisés, etc. Comme pour d'autres objets d'étude, l'enjeu n'en demeure pas moins de limiter la part arbitraire et la nature nécessairement partielle des analyses en accumulant un nombre suffisamment élevé de cas et en recourant à d'autres modes d'investigation, plus qualitatifs⁰⁵.

1.1. — Après une forte expansion, une évolution incertaine

L'examen des FIP au cours du temps fait apparaître trois périodes : celle des pionniers, qui correspondrait aux années allant jusqu'en 2008 ; celle de l'expansion, qui lui succéderait pour aller jusqu'en 2013 ; puis celle d'un ralentissement, voire d'une décrue, qui couvrirait les deux années suivantes. Cette évolution chronologique (*Fig. 1*) doit être évidemment considérée avec prudence, compte tenu des limites méthodologiques déjà évoquées. Mais elle paraît vraisemblable, et confirmée par un certain nombre d'éléments complémentaires. Ainsi, la première période rassemble des projets (n=7) qui, à propos de démarches artistiques associées à l'aménagement de lieux publics

ou de démarches participatives invitant les habitants d'un quartier à repenser certains équipements, mêlent pour la première fois des designers à des urbanistes, des plasticiens, des architectes ou des chercheurs en sciences sociales. Le fait majeur ne tient pas seulement dans ces assemblages inédits, mais aussi dans la production nouvelle d'un discours de légitimation par le design, dont les méthodologies paraissent inspirantes. La deuxième période témoigne d'une forte croissance du phénomène, puisqu'en cinq ans, le nombre de FIP constatées ne cesse d'augmenter (n=139). Cette expansion, qui repose sur l'entrée en force de designers dans les projets, correspond très largement à la structuration d'un milieu professionnel qu'on ne manque de constater par ailleurs: entrée en scène d'un certain nombre d'acteurs jouant un rôle stratégique dans le pilotage de projets comme La 27e Région en 2008 ou la Cité du Design en 2010, constitution de réseaux internationaux d'expériences analogues comme le réseau DESIS (*Design for Social Innovation and Sustainability*) créé en 2009, rôle plus actif joué par des écoles et universités de design⁰⁶. La troisième période révèle, quant à elle, un ralentissement du phénomène, compte tenu du nombre de FIP recensées (n=58). Cette diminution que nous constatons, mais qu'il faudrait pouvoir confirmer, notamment parce qu'elle ne porte que sur deux années, semble également envisagée à un niveau plus général par les acteurs du milieu eux-mêmes, qui évoquent un possible «risque d'essoufflement» et entendent renouveler leurs stratégies de déploiement⁰⁷. Il demeure que la thématique rencontre, par ailleurs, un intérêt grandissant dans les communautés académiques.

06. Pour un témoignage de cette évolution depuis une école de design, voir *Le Bœuf* (2015).

07. Voir, par exemple, le cas d'«école étendue» animée par le NESTA réunissant un panel de praticiens et d'experts du monde entier en matière d'innovation publique, <http://www.la27eregion.fr/ischool-une-ecole-pour-remettre-de-la-reflexivite-dans-linnovation-publique/>

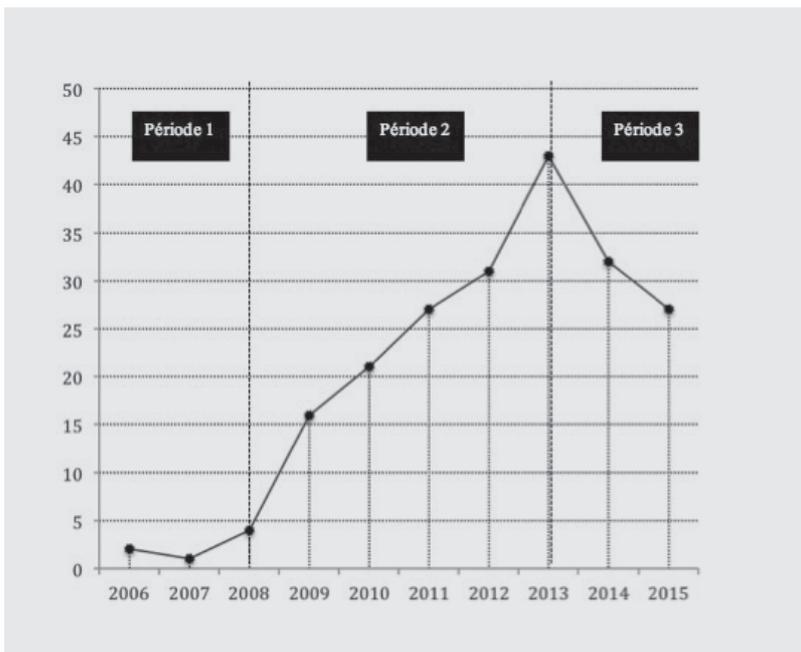


Fig. 1.— Evolution chronologique des FIP (2006-2015), source: Database FIP-Explo.

Ce qu'il convient de retenir de cette évolution, outre l'essor des démarches d'innovation publique par le design, c'est cette périodisation en trois temps distincts. Ce mouvement invite notamment à s'interroger sur les reconfigurations du milieu, impliquant centralement des acteurs publics et des designers selon des modalités possiblement différentes pour chacune des périodes précises. Il souligne également la dimension encore fragile du phénomène qu'on cherche à décrire.

1.2. — Les FIP et leurs acteurs

A l'instar de n'importe quelle innovation, chaque FIP est indissociable d'un réseau d'acteurs qu'il a fallu mobiliser et intéresser pas à pas. Parmi ces derniers, on pourra distinguer notamment les institutions publiques concernées et les professionnels directement impliqués dans la mise en œuvre du projet.

Concernant les premiers, un premier constat qui s'impose concerne la place dominante des collectivités territoriales (et assimilé) dans la conduite de ces projets. En effet, elles sont impliquées dans quasiment les deux tiers des projets répertoriés (*Tableau 1*).

	Effectif	Total	En %
A. – Administration centrale et assimilé		25	
Ministères	21		10 %
Autorités et agences nationales	04		
B. – Collectivités territoriales et assimilé		149	
Conseils régionaux	56		59 %
Conseils départementaux	38		
Communes, métropoles, intercommunalités	53		
Établissements publics d'aménagement	02		
C. – Services publics hospitaliers		20	
Hôpitaux	13		8 %
Ephad	07		
D. – Services publics de formation et de recherche		31	
Écoles	21		12 %
Universités	08		
Cea	02		
E. – Services publics sociaux, culturels, et de sécurité		18	
Caisses de sécurité sociale	02		7 %
Pôle emploi	01		
Drac	04		
Centres d'hébergement d'urgence	02		
Centres sociaux	01		
Musées	04		
OPAC	01		
Parcs naturels régionaux	02		
Pompiers de Paris	01		
F. – Entreprises publiques		09	
SNCF	02		4 %
EDF	03		
La poste	04		
Total	252 (*)	252 (*)	100 %

Tableau 1 — Les FIP et leurs acteurs publics

(*) Le total excède les 204 FIP car chacune peut être portée par plusieurs acteurs publics.

Plusieurs explications peuvent être avancées. Une première tient à la place des collectivités territoriales dans le paysage des institutions publiques en France. Leur montée en puissance a été portée par les vagues successives de décentralisation, avec les transferts de compétences qui les ont accompagnées et qui leur ont donné une place centrale dans la gestion d'équipements

et de services publics touchant la vie quotidienne des citoyens – comme c’est le cas de l’action sanitaire et sociale pour les conseils départementaux ou des lycées pour les conseils régionaux. A cela s’est ajoutée, depuis moins de 20 ans, la multiplication des structures intercommunales, donnant des capacités d’action nouvelles à un niveau infra-départemental. Enfin, des mouvements plus généraux à l’œuvre, dans le contexte de la mondialisation, produisent une recomposition des territoires où régions et métropoles se revendiquent comme des acteurs politiques et économiques majeurs, en capacité d’impulser ou de soutenir les initiatives les plus innovantes, et aptes à jouer un rôle de premier plan en termes d’aménagement, de développement et de régulation, au détriment des États souverains.

Une deuxième explication tient à la posture d’intervention des designers qui défendent une vision contingente et contextualisée de leur action, ancrée sur un « terrain », avec des usagers directement accessibles et mobilisables. Du fait de cette conjonction entre ce souci d’interventions « situées », les capacités d’action accrues des collectivités sur des sujets a priori très bien adaptés aux démarches design, et la volonté de certaines d’entre elles de se positionner comme acteurs du changement, on ne s’étonnera guère du constat que nous avons fait. Il est remarquable à cet égard de constater qu’une grande partie des FIP identifiées dans le corpus correspondent à des projets émanant des nouvelles compétences acquises par les collectivités ou les intercommunalités. On constate aussi qu’avec ses 22 FIP repérées, une métropole comme le Grand Lyon occupe une place remarquable dans l’essor des innovations empruntant au design de service.

Par ailleurs, il convient de noter la répartition très inégale des FIP sur les territoires administratifs du pays. C’est vrai des régions, mais plus largement des autres collectivités (Fig. 2).

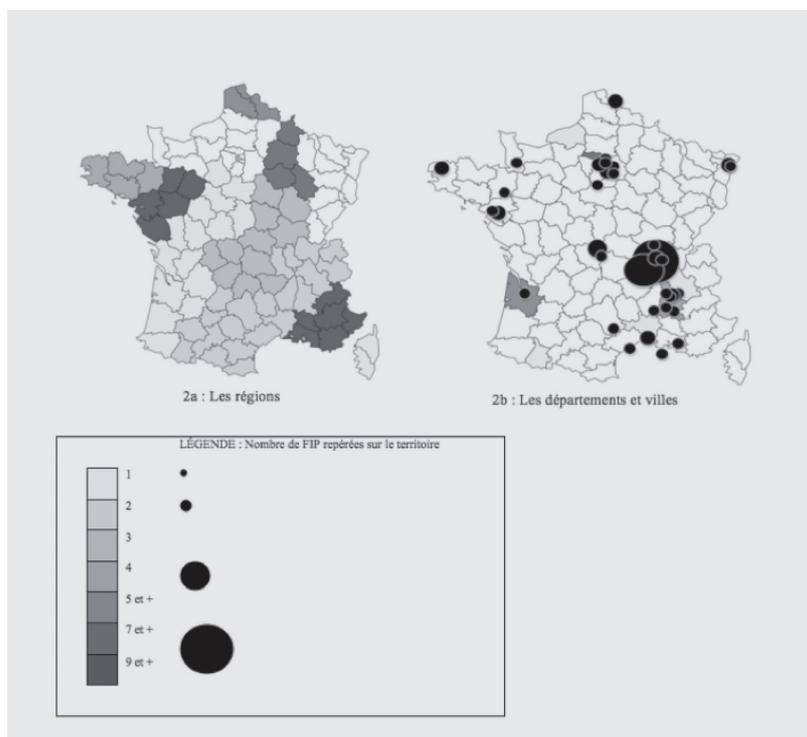


Fig. 2.— Répartition des FIP dans les collectivités,
source : Database FIP-Explo.

08.

On pourrait, par exemple, imaginer que les collectivités impliquées partagent un profil sociologique similaire sur un certain nombre de variables, ou encore que les instances affichent une coloration politique identique.

Parmi les nombreuses hypothèses qu'on pourrait formuler pour comprendre cette disparité mais que ce papier n'a pas vocation ici à éprouver systématiquement⁰⁸, on pourra en formuler deux, qui semblent vraisemblables d'après les enquêtes qualitatives menées par ailleurs : d'abord, des acteurs « prescripteurs » que, dans un travail récent (Coblence, Lefebvre et Pallez, 2017), nous avons appelés « agences d'intermédiation » — car ils ne sont pas toujours directement opérateurs des FIP —, jouent un rôle notable dans la promotion de ces nouvelles démarches. En animant une communauté constituée notamment d'acteurs publics et de nombreux petits cabinets de designers, ils mettent en relation ces différents acteurs, et la carte observée est en partie le reflet de la répartition territoriale de leur réseau. Il s'agit en particulier de La 27^e Région, de la Fondation Internet Nouvelle Génération (FING) ou, plus localement, de la Cité du Design à Saint-Etienne.

Une deuxième hypothèse, non exclusive de la première, tient à la constitution progressive d'écologies régionales, autour d'un ou plusieurs acteurs impliqués dans ces démarches. Ces « têtes de réseau » peuvent être des équipes de recherche et de prospective comme au Grand Lyon, ou des « laboratoires » intégrés à des établissements publics ou des collectivités qui, à l'instar de la Fabrique de l'Hospitalité au CHU de Strasbourg ou de la Mission Innovation au Conseil Départemental du Val d'Oise, jouent un rôle de médiation dans la mobilisation des méthodes du design. D'autres laboratoires publics internes plus récents, dans certaines collectivités comme le conseil régional du Pays de Loire ou de Provence Alpes Côte d'Azur, pourraient être amenés à jouer le même rôle. Quoique selon des modalités un peu différentes, on peut aussi mentionner ici le rôle des écoles dédiées à la formation de designers à Nantes, Strasbourg ou Paris, ou des pôles universitaires orientés vers le design, comme à Nîmes, qui, localement, développent des projets avec des institutions publiques et contribuent au développement de ces écologies régionales.

1.3. — Des secteurs administratifs plus ou moins réceptifs ?

Les projets portés par les différentes FIP répertoriées dans la base s'appliquent à différents secteurs d'activité des services publics que nous avons tenté de répertorier en grandes catégories. L'interrogation qui menait ces caractérisations en secteurs était la suivante : les démarches FIP s'appliquent-elles à tous les types de services publics indifféremment ou ont-elles des secteurs préférentiels ? En d'autres termes, tout peut-il être « désigné » ? On pouvait en effet faire l'hypothèse que les démarches FIP, par leur tropisme revendiqué sur les « utilisateurs », devaient être particulièrement adaptées à des services publics où les usagers sont nombreux, clairement identifiés, présents sur un périmètre restreint et bien défini. Certains secteurs (la santé, l'éducation) semblent de ce point de vue correspondre à ces caractéristiques. Mais qu'en est-il vraiment ? Le classement des FIP par secteur principal d'application indique les résultats ci-dessous (*Tableau 2*).

Il ne faut évidemment pas accorder trop d'importance au détail des chiffres indiqués, largement dépendants de la nomenclature choisie et de la définition des catégories. Ainsi, les FIP « urbanisme » apparaissent très majoritaires, mais il faut noter que cette catégorisation recouvre l'ensemble des FIP concernant la transformation et l'aménagement de l'espace public, ce qui peut expliquer un tel score. Cette définition volontairement très large englobe, en effet, des actions relativement variées : aménagements de gares, d'espaces verts, d'espaces urbains en relation avec le handicap, etc.

Ces précautions étant prises, quelques constats peuvent être formulés. Le premier est que les différents secteurs d'activité des services publics sont assez inégalement représentés. Les FIP recensées s'intéressent majoritairement à l'urbanisme, la santé, le développement territorial, le social, l'environnement,

Secteur d'activité concerné	Effectif	%
Urbanisme	35	17%
Administration	31	15%
Santé	22	11%
Développement territorial	21	10%
Social	19	9%
Environnement	18	9%
Culture	15	7%
Éducation	13	6%
Transport	7	3%
Énergie	5	2%
Société	5	2%
Emploi	5	2%
Sécurité	2	1%
Tourisme	2	1%
Poste	2	1%
Justice	1	-
Agroalimentaire	1	-
Total	204	

Tableau 2 — Secteurs publics d'activité impliqués dans des FIP.
source : Database FIP-Explo.

la culture, l'éducation... mais peu à des services publics régaliens comme la justice, la police, la défense. Faut-il y voir la marque de l'attitude méfiante des commanditaires et des professionnels concernés, de leurs habitudes de discrétion, ou de leur connaissance encore limitée de ces approches? Réciproquement, les designers ont-ils, de par leurs positionnements politiques personnels, un intérêt plus marqué pour certains secteurs qui renvoient plus directement à la question du vivre-ensemble et à la considération des publics fragiles? Pourrait-on également considérer, conformément à l'hypothèse exprimée plus haut, qu'il y a une plus grande adéquation entre les démarches FIP et des types de services publics, d'emblée orientés vers la relation avec des usagers? Enfin, peut-on mettre en relation ces constats avec le fait que l'urbanisme, l'éducation ou la santé, notamment, sont des secteurs publics où se déploient, parfois depuis de nombreuses années, un ensemble de recherches, d'interventions ou de projets reposant sur des méthodologies nouvelles⁰⁹? A ce stade de la réflexion, ces éléments ne permettent évidemment que d'énoncer des hypothèses et pointer des questions à explorer empiriquement, mais d'ores et déjà, il est probable que toutes ces explications soient partiellement vraies.

Plus intrigante est l'importance des FIP travaillant sur le secteur « administration », qui représentent la deuxième catégorie la plus représentée. Précisons que ce terme rassemble toutes les FIP qui s'intéressent au travail des acteurs de l'administration (élus ou fonctionnaires), à la transformation d'agencements spatiaux, d'outils, de processus administratifs précis (les achats par exemple) ou de la « culture » administrative dans son ensemble (développement de « labs » d'innovation par exemple). Ces FIP « administration » ont comme point commun d'être largement polarisées sur le fonctionnement interne d'une entité administrative, plus que sur la relation des publics à cette même entité. Comment expliquer ce constat qui paraît contre-intuitif quand on le confronte au discours d'un certain nombre des promoteurs ou des intervenants de ces FIP, mettant l'accent sur une approche « usager »? Face à cela, on s'aperçoit d'abord que, dans les discours de ces acteurs, la notion d'usagers ne désigne

09. On pense, par exemple, aux démarches artistiques, dans les écoles, à l'hôpital ou en matière d'aménagement.

pas exclusivement les « publics » destinataires des services publics, mais inclut souvent les agents directement concernés par eux (ce qu'on a souvent coutume d'appeler le *front office*), voire une partie de leurs encadrants de proximité. Mais, plus généralement, il semble que se développe l'idée, chez un certain nombre de designers, que la qualité de la relation aux publics passe par une transformation durable de l'administration qui en a la charge. C'est par exemple ce qu'on peut lire dans un texte décrivant l'évolution de la stratégie du MindLab : « ...sustainable innovation will not happen via isolated projects... The next step is to help ensure that the civil servants are practising the new ways of innovating as an integrated, natural thing... » (Carstensen & Bason, 2012). L'innovation de service passerait-elle nécessairement par une innovation de *process* ?

1.4. — Les savoirs revendiqués dans les FIP

Comme nous l'avons dit, nous nous intéressons aux démarches d'innovations qui se réclament du design. Mais beaucoup des démarches étudiées font appel simultanément à des représentants d'autres disciplines. L'idée exprimée par beaucoup des promoteurs de ces démarches est en effet qu'il faut substituer un regard pluridisciplinaire aux points de vue trop monocolores des « concepteurs de services publics », qu'il s'agisse des fonctionnaires ou des consultants auxquels ceux-là font appel. Un autre argument, plus méthodologique, employé par certains est que les approches design sont utilement complétées par les sciences sociales, qui peuvent notamment apporter leurs techniques d'enquête ethnographique.

Nous avons donc voulu instruire la question des disciplines travaillant avec des designers sur les FIP identifiées dans la base. Évidemment, la plus grande prudence s'impose car les affichages disciplinaires sont utilisés tels qu'ils apparaissent dans les sources d'information consultées, sans retraitement de notre part.

Un premier constat, comme l'indique le tableau 3 ci-dessous, est qu'en réalité, environ la moitié seulement des démarches répertoriées (96 sur 194 démarches renseignées) font appel à d'autres disciplines en complément du design, ce qui questionne la revendication de pluridisciplinarité rappelée plus haut. Cela dit, on pourra faire l'hypothèse, en regardant la nature des FIP concernées par l'intervention de designer seul, qu'il s'agit souvent d'interventions ponctuelles (et au financement sans doute limité), du type animation de réunions ou de séminaires, où le designer a essentiellement une fonction d'animation et de production de supports destinés à la créativité collective.

Disciplines concernées	Effectif
Design seul	98
Autres disciplines associées au design	96
Non/mal renseigné	10
Total	204

Tableau 3 — Fréquence de la multidisciplinarité dans les FIP.
source : Database FIP-Explo.

Sur les 96 cas répertoriés de multidisciplinarité, nous avons tenté de fournir une première vision du type d'associations avec la discipline du design, en procédant à des regroupements de disciplines (forcément discutables...) (*Tableau 4*)

Disciplines associées au design	Effectif	Total
Sciences Humaines et Sociales		75
Sociologie	35	
Ethnologie-Anthropologie	11	
Gestion, économie, sciences politiques et assimilé	20	
Autres SHS (psychologie, philosophie, etc.)	09	
Sciences et techniques de l'architecture, de l'urbanisme et de l'ingénieur		44
Architecture et assimilé	17	
Urbanisme et aménagement du territoire	04	
Sciences de l'ingénieur	23	
Arts et techniques artistiques		26
Arts graphiques, plastiques, photo, vidéo	21	
Arts de la scène : danse, théâtre, scénographie	05	
Sciences et techniques de l'éducation, de la médiation et de la communication		07
Total		152

Tableau 4 – Association des autres disciplines au design
source : Database FIP-Explo.

On notera d'abord la forte représentation de la sociologie dans les associations au design. Si on y ajoute l'anthropologie et l'ethnologie, on s'aperçoit que ce type d'associations s'observe dans près de la moitié des cas (46 sur 96). Ce constat semble donc cohérent avec l'argument méthodologique mentionné au début de cette section, mais plus précisément, l'association de ces trois disciplines au design pourrait renvoyer à l'idée de la nécessité d'une compétence générale sur « les sociétés humaines », indispensable au designer dont l'intervention va se dérouler au sein d'organisations et de collectifs divers.

En revanche, la fréquence (44 occurrences) d'une association du design avec les sciences et techniques de l'architecture, de l'urbanisme, et de l'ingénieur pourrait être davantage liée à la nature des problématiques traitées par la FIP où, notamment, des problématiques spatiales, bâtementaires, informatiques ont été clairement identifiées dès le départ. On ne s'étonnera guère, par exemple, que des FIP travaillant sur des projets de gares (FIP041) ou de lycées (FIP031) fassent appel à des architectes, qu'un projet de datavisualisation de données médicales (FIP136) intègre un informaticien, que le design des nouveaux usages d'un parc urbain (FIP204) appelle la présence d'un urbaniste. Une hypothèse est donc que les équipes d'intervenants constituées autour du designer doivent, pour être légitimes, afficher une technicité adaptée à la nature du problème traité.

En revanche, l'occurrence non négligeable (20 cas) de spécialités aux contours moins nets comme la gestion, les sciences politiques, le marketing, la prospective, peut appeler plusieurs interprétations : d'une part, ces appellations assez générales masquent sans doute, chez les individus en cause, des compétences sur les procédures et les organisations administratives concernées par la FIP. Les designers recherchent chez ces partenaires une « technicité administrative » analogue aux technicités évoquées précédemment. D'autre part, et nous en avons des exemples avérés, se développent des FIP qui associent consultants en organisation et designers, pour marier des approches complémentaires et assurer, en termes de « conduite du changement » les processus de transformation organisationnelle que les designers répugnent souvent à prendre en charge.

10.
Pour un exemple
concret, voir Abrassart,
Gauthier, Proulx et
Martel (2015).

On pourra également noter la présence significative des disciplines maîtrisant les techniques de représentation visuelle (18 cas sur 96). Ce constat est cohérent avec les discours sur l'importance de la mise en forme matérielle ou visuelle affichés par les promoteurs des FIP. Simultanément, on pourrait s'interroger sur une possible redondance de ces compétences avec celles des designers.

2. — Problématisation, publics et territoires : quatre types de FIP

Si, comme l'ont montré depuis longtemps les STS, le succès d'une innovation tient moins à ses propriétés intrinsèques qu'à la robustesse de ses réseaux, et si la solidité des liens qui la caractérisent suppose un travail de problématisation en mesure de convaincre un certain nombre d'acteurs qu'ils sont concernés par le « problème » à résoudre et qu'ils peuvent y trouver une solution en contribuant à la réalisation de l'innovation en question (Callon, 1986 ; Akrich et al., 1988), les FIP invitent à être décrites du point de vue de la manière dont leurs promoteurs « intéressent » les multiples acteurs qu'ils entendent mobiliser. Au-delà de leurs méthodologies spécifiques — qui supposeraient d'être décrites en situation depuis des cas concrets, ce qui ne constitue pas l'objet de cet article ¹⁰ — deux éléments méritent d'être soulignés depuis la base de données que nous avons constituée : l'importance du territoire dans la manière dont les innovations concernées sont généralement conçues (2.1.) et néanmoins une diversité du travail de problématisation qui y est attaché, notamment du point de vue des visées générales de la démarche et de la manière de définir ses publics (2.2.)

2.1. — Les FIP et leurs territoires

Une des caractéristiques des FIP identifiées est de faire du territoire un élément souvent incontournable. Qu'il s'agisse de repenser l'aménagement d'un quartier HLM pour favoriser les liens entre générations et entre communautés (FIP160), de rendre compte des usages locaux d'outils numériques (FIP179), de concevoir des salons d'accueil des familles dans un hôpital (FIP085) ou de réfléchir à la redéfinition d'une procédure administrative interne à un service public (FIP127), la question des lieux constitue bien souvent un point de passage obligé (*Tableau 5*). En fait, le périmètre envisagé par les différentes FIP peut s'avérer de taille très variable : une vallée pour celle qui consiste à imaginer un instrument inédit assurant une meilleure coordination des professionnels de santé intervenant au domicile de personnes âgées en Haute Provence (FIP109), le bassin entier d'un cours d'eau pour celle qui a contribué à repenser les interfaces en charge de prévenir les risques d'inondation dans les grandes agglomérations traversées par la Loire (FIP110), un département pour celle qui a reposé sur un voyage prospectif au cœur de la Gironde pour questionner les habitants de lieu en lieu au moyen d'un bus aménagé (FIP050), une unité de soins d'un établissement de santé pour celle qui a conduit à repenser le dispositif d'éclairage des chambres d'un EPHAD (FIP072).

Ces attentions territoriales constituent un élément clé du travail de problématisation déployé par les promoteurs des FIP : elles contribuent à donner à leur démarche un caractère le plus souvent ancré, incarné, toujours situé. Cette orientation, qui philosophiquement s'inscrit volontiers dans une

filiation pragmatiste (Findeli, 2015), n'en pose pas moins question dès lors qu'elle dénonce tout autant le caractère local dans lequel il peut être tentant de l'enfermer. En effet, force est de remarquer qu'un certain nombre de FIP, bien que localement situées, n'en prétendent pas moins répondre à des enjeux de portée générale. C'est, par exemple, le cas des expérimentations menées à des fins possibles de réplcation, comme la résidence menée à Cluny destinée à identifier des pistes concrètes d'amélioration intéressant l'ensemble des Relais de Services Publics en zone rurale (FIP039) (Coblence et Pallez, 2015). Mais c'est aussi le cas des démarches — et elles sont fréquentes — qui mêlent à l'intervention pratique et située de tests et de prototypage une perspective prospectiviste, visant à esquisser des scénarios possibles intéressant l'institution dans son ensemble. C'est, par exemple, le cas de l'initiative explorant les formes de valorisation d'une ancienne abbaye à forte valeur patrimoniale au travers de ses usages possibles (FIP105). Du reste, les FIP qui affichent d'emblée une orientation prospectiviste ne sont pas rares (18 %), qu'il s'agisse de concevoir la gare rurale de demain (FIP035), d'imaginer l'avenir d'un département tout entier à l'horizon 2033 (FIP050) voire de repenser l'impact des technologies numériques sur le travail à l'échelle de la société (FIP194). Dès lors, une des caractéristiques des FIP tient dans cette tension entre une problématisation toujours territorialisée d'un côté et une possible prétention à porter au-delà, tension qui trouve son expression dans les considérations des designers eux-mêmes sur le « passage à l'échelle ».

	Nombre de FIP
FIP faisant du territoire une instance obligée de la problématisation	170
FIP à portée générale ou nationale, sans faire du territoire une instance obligée	34
Total	204

Tableau 5 — Les FIP et le statut du territoire.

2.2. — Quatre problématizations de l'innovation et des publics concernés

Au-delà de ces remarques générales, quatre types de problématisation paraissent pouvoir être distinguées parmi les FIP rassemblées dans notre corpus, décrivant à chaque fois un certain territoire de l'innovation, une définition des publics concernés et une construction précise des enjeux.

La première appréhende l'innovation publique depuis un quartier, un village, une commune, voire un ensemble de communes : c'est alors l'espace à la fois physique, social, économique, culturel qui constitue l'objet de la problématisation, qu'il s'agisse de penser l'aménagement d'une zone d'habitation (FIP159), de repenser la vitalisation d'un centre-ville sinistré (FIP187) ou de promouvoir l'identité d'un « pays » récemment mis en valeur (FIP046). Le périmètre envisagé par les différents projets peut s'avérer de taille très variable : la rive d'un cours d'eau pour celui qui a consisté à consulter des habitants pour envisager des aménagements de la Saône (FIP010), une ligne de tram pour celui qui a cherché à comprendre les mobilités des Stanois (FIP154), un quartier pour recueillir les témoignages des habitants d'un quartier périphérique en voie de rénovation (FIP089), un département tout entier pour celui qui a reposé sur un voyage prospectif au cœur de la Gironde afin de questionner les résidents de lieu en lieu au moyen d'un bus aménagé (FIP050). Si l'on considère qu'un enjeu général attaché aux techniques de design porte sur le formatage du réel au travers d'artefacts destinés à rendre l'action possible (Norman, 1993),

les FIP expriment ici une attention majeure : mettre en forme l'expression des publics depuis un territoire pour que leur vécu prenne une forme appréhendable. Intégrant parfois une démarche d'enquête de sciences sociales ou procédant de manière plus intuitive en produisant l'information selon des procédés artistes, les innovations portent notamment sur les supports imaginés pour rendre compte de ces expériences : cartographies, expositions itinérantes, clips vidéos, etc. Elles décrivent un idéal participationniste, auquel s'associent potentiellement des enjeux politiques de vie démocratique (Walker, McQuarrie et Lee, 2015 ; *Politix*, 2006 ; Blondiaux, 2008), et partagent un même « air de famille » avec des initiatives proches qu'on trouve déjà en matière urbaine (Arab, Özdirlik et Vivant, 2016 ; Deviste et Ouvrard, 2015). À une nuance près toutefois : ce qui semble importer n'est pas seulement de permettre à des résidents d'une cité ou d'un quartier de participer, mais de rendre publique cette participation de manière à pouvoir saisir des publics dont le concernement est jugé stratégique (passants, autorités administratives, etc.). Cette problématisation du territoire, au travers de la question de l'espace et de la participation, inspire plus de 40 % des FIP collectées dans notre corpus et occupe, de fait, une place de premier plan.

Une deuxième manière de concevoir l'innovation invite à interroger l'action publique depuis ses équipements. Qu'il s'agisse de réfléchir aux usages d'une future médiathèque itinérante destinée à des communes rurales d'Auvergne confrontées à d'importantes transformations (FIP037), de repenser l'accueil en hôpital gériatrique à Strasbourg des patients souffrant de troubles cognitifs (FIP001), de proposer une signalétique inédite au lycée de Givors avec les intéressés (FIP145) ou de concevoir un nouvel espace pour les personnes handicapées du Val d'Oise destiné à faciliter leurs démarches (FIP102), c'est par le truchement de la réception des publics et de la relation avec les usagers que le territoire est alors problématisé. La connaissance des parcours administratifs, des expériences des usagers, et plus largement des usages des lieux s'opère bien souvent au moyen de phases d'immersion des intervenants auprès du public et des professionnels. Il en résulte la production d'artefacts inédits, étant entendu qu'il s'agit d'équiper les usagers de nouveaux dispositifs d'information ou d'action (signalétique, interfaces numériques, support documentaire, etc.) destinés à augmenter leur capacité d'appropriation des espaces. Ces derniers peuvent, par ailleurs, faire l'objet de propositions de réaménagement. C'est donc par le biais des lieux d'accueil que le territoire est ici majoritairement appréhendé, et de la question de l'accessibilité que l'action publique est problématisée. Cette appréhension est loin d'être négligeable : elle occupe la deuxième place des innovations rassemblées dans notre étude, et concerne près de 30 % des FIP.

Une troisième façon de déployer les démarches de design au sein de l'administration conduit à s'intéresser à son organisation. Elles concernent parfois les espaces de travail ou l'équipement des agents, comme les « bureaux du futur » que le Conseil régional des Pays de Loire s'efforce d'imaginer dans un exercice de prospective (FIP124), les « bureaux mobiles » mis à disposition des professionnels du Parc régional de Millevaches, dans le Limousin, pour leur permettre de tenir leurs réunions de manière itinérante (FIP174) ou les outils de travail des intervenants des services départementaux de la Protection Judiciaire de la Jeunesse, en Seine-Saint-Denis (FIP177). Elles peuvent porter sur la procédure réglementaire qu'elles invitent à reconfigurer, comme les règles de la commande publique et des marchés qui encadrent l'activité des collectivités territoriales (FIP127) ou la gestion des fonds européens (FIP125). Elles invitent, enfin, à repenser les processus de décision proprement dits, en dotant les acteurs de nouveaux outils pour piloter un lycée (FIP112) ou proposer, par le biais d'interfaces numériques inédites, une aide à la décision stratégique pour l'armée (FIP137). Dès lors, c'est bien souvent un problème de coordination entre acteurs qu'il s'agit de résoudre, qu'il s'agisse ici d'un établissement scolaire,

d'une collectivité locale, d'une zone d'activité économique déclarée stratégique ou d'un champ de bataille. Le territoire mis à l'épreuve des FIP apparaît comme celui de l'organisation, appréhendée depuis la diversité des professionnels, mais aussi de ses règles, de ses procédures ou de ses hiérarchies. Même si, d'emblée, nous ne nous attendions pas à trouver cette manière d'envisager les démarches de design, elle occupe la troisième place de notre corpus. Elle recouvre près de 20 % de l'ensemble des projets rassemblés.

Enfin, une quatrième manière de problématiser l'action publique concerne des démarches concevant le public comme une entité générale, sans qu'aucun territoire ne soit spécifiquement désigné ou problématisé. En collaboration avec des ministères ou Etalab qui a en charge le portail des données publiques ouvertes, c'est le cas d'un certain nombre d'innovations numériques proposant des outils de visualisation des données à propos du cancer de la prostate (FIP36), d'un dictionnaire numérique d'égyptologie (FIP138) ou de la production culturelle offrant une compilation inédite des manifestations (FIP054). Mais c'est aussi le cas de projets de formation et de rencontres comme l'invitation de la 27e Région faite à un petit groupe d'agents publics venus d'horizons différents à réfléchir sur le travail de l'élu (FIP199), la production de scénarios d'usage en matière de réduction de la fracture énergétique dans le cadre d'une recherche pilotée par la Cité du Design (FIP099), la scénographie d'une exposition temporaire sur l'alimentation (FIP152) ou la production de rapports destinés à éclairer les décisions publiques en matière de développement durable (FIP011). Cette appréhension du territoire et du public apparaît toutefois minoritaire, et concerne moins de 15 % de l'ensemble des FIP examinées.

Au final, ce sont donc quatre manières d'envisager l'innovation publique par le design qu'on vient de décrire. Il convient de considérer ces orientations comme des tendances, sans que les problématisations qu'elles décrivent s'excluent nécessairement l'une de l'autre. Du reste, certaines FIP paraissent épouser les traits de plusieurs d'entre elles : créer une ressourcerie pour une communauté de communes rurales du Limousin emprunte à la fois à des enjeux d'usage et de gestion des déchets encombrants sur des territoire précis et à la création d'un équipement public pour des collectivités locales (FIP166) ; le réaménagement des espaces de travail d'une maternité du CHU de Strasbourg répond simultanément à des enjeux d'équipement public pour des parturientes que l'innovation entend mettre au centre et à des défis d'organisation du travail des professionnels (FIP002) (*Tableau 6, Fig. 3*).

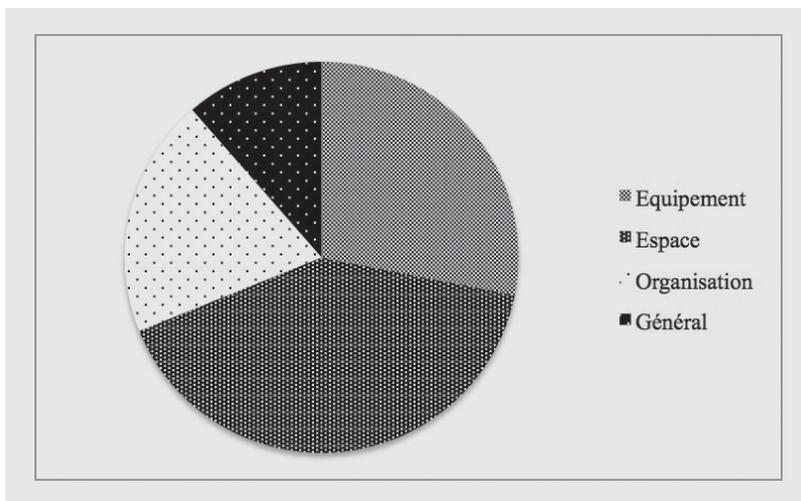


Fig. 3.— Les FIP et leurs problématisations.

	Problématisation 1	Problématisation 2	Problématisation 3	Problématisation 4
« Territoires » concernés	Espace	Équipement	Organisation	Indéterminé
Définition des publics	Habitants	Usagers	Professionnels	Public indéterminé
Enjeux de la FIP	Participation	Accessibilité	Coordination	Information
Objet d'intervention (exemple)	Consultation d'habitants d'un territoire pour l'aménagement de l'espace public	Réaménagement des espaces d'accueil des publics	Co-confection d'interfaces numériques ou documentaires pour équiper la décision	Visualisation des données publiques ouvertes autour d'un sujet précis
Quelques FIP emblématiques	FIP016 FIP087 FIP111	FIP004 FIP034 FIP151	FIP108 FIP163 FIP172	FIP013 FIP054 FIP099
Nombre de FIP concernées dans le corpus	92	64	45	26
% du corpus	45 %	31 %	22 %	13 %

Tableau 6 — Les FIP et leurs problématizations
 (*) Les données excèdent les 204 FIP du corpus car une minorité d'entre elles correspondent simultanément à plusieurs problématizations.

Conclusion

Deux éléments peuvent être soulignés. Le premier concerne l'ampleur du phénomène et sa pérennité. Développé au Royaume-Uni, au Danemark ou à l'université de Stanford, et à l'image de ce qu'on trouve plus largement dans d'autres pays (Tonurist, Kattel et Lamber, 2015), le concept de design appliqué aux services publics rencontre un indéniable succès en France depuis une petite dizaine d'années. Mais s'agit-il d'une tendance de fond, révélant des mutations durables des formes d'innovation dans les administrations, ou bien d'une manifestation conjoncturelle, produit de ce que de mauvais esprits appelleront un « effet de mode » ? Comment ne pas songer à la kyrielle d'outils de gestion et de démarches managériales — cercles de qualité, *total quality control*, méthode des « six sigma », etc. — dont les recherches ont décrit les cycles de vie, avec leur début, leur essor, puis leur déclin (Abrahamson et Fairchild, 1999) ? L'inventaire des FIP de notre propre base ne dessine-t-il pas lui-même un telle trajectoire, en révélant, après une phase de croissance, un certain recul du nombre d'expérimentations actuellement en cours ? Si la réponse demeure ouverte, on remarquera qu'à la différence des outils de gestion dont il vient d'être question, les démarches empruntant au design de service ne se réclament pas seulement d'une méthodologie inédite : elles procèdent d'un milieu professionnel en mesure de donner une consistance originale au phénomène qu'on examine ici et leurs promoteurs portent, pour certains, une véritable vision politique de la transformation de l'action publique.

Le second élément intéresse la qualité du phénomène observé. S'il existe indéniablement des démarches de design engagées au sein des services publics, les problématiques qui s'en inspirent n'en prennent pas moins des formes qui évoluent. Parmi les quatre manières de construire l'innovation qu'on a repérées, on remarquera que ce sont les FIP qui s'élaborent depuis les questions de l'espace et de la participation qui sont en net déclin, après avoir connu la plus forte croissance. A l'inverse, les FIP qui mobilisent le design depuis des enjeux organisationnels en interne de l'administration, semblent en constante croissance (Fig. 4). S'agit-il là d'un déplacement des objets d'intervention des

designers, passant d'un design de service à celui d'un design de *process*? Mais s'il est possible d'éprouver les services rendus par une administration, ou son organisation, à l'aune des méthodes du design, y a-t-il des limites qui rendent plus difficile de déployer les démarches proposées à d'autres niveaux, comme les politiques publiques? Tout peut-il être « designé »? ◀

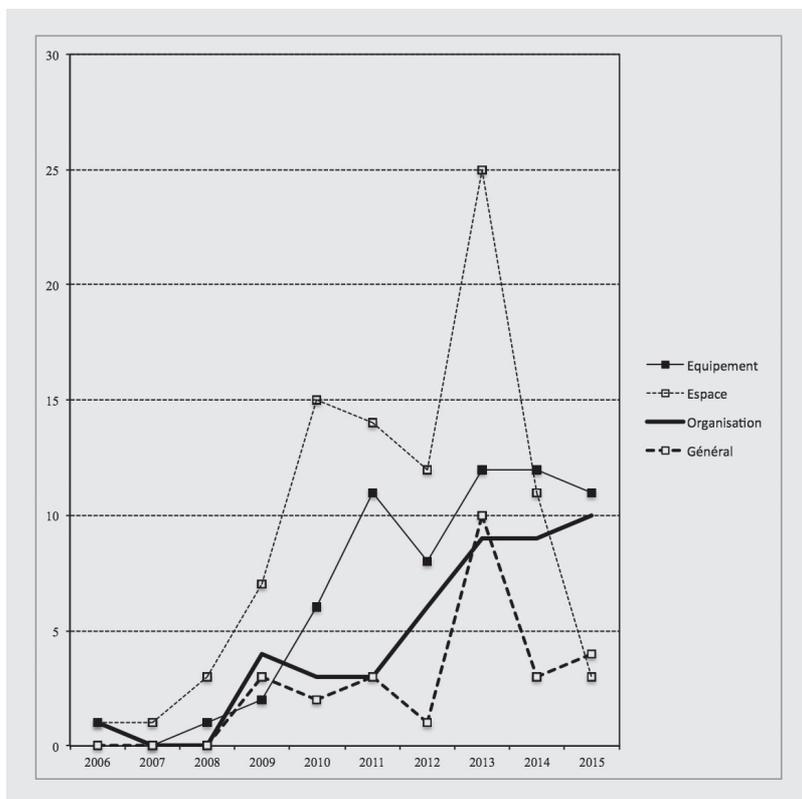


Fig. 4.— Évolution chronologique des problématiques des FIP (2006-2015), source : Database FIP-Explo.

RÉFÉRENCES

- ABRAHAMSON, E. AND FAIRCHILD, G. (1999), «Management Fashion : Lifecycles, Trigger, and Collective Learning Processes», *Administrative Science Quarterly*, 44, p.708-740.
- ABRASSART, C., GAUTHIER, P., PROUXL, S. ET MARTEL, M. (2015), «Le design social: une sociologie des associations par le design? Le cas de deux démarches de codesign dans des projets de rénovation des bibliothèques de la Ville de Montréal», *Lien social et Politiques*, 73, p. 117-138.
- AKRICH M, CALLON, M, ET LATOUR, B. (1988), «A quoi tient le succès des innovations?», *Gérer et comprendre*, juin, p.4-29.
- ARAB, N., ÖZDIRLIK, B. ET VIVANT, E. (2016), *Expérimenter l'intervention artistique en urbanisme*, Rennes, coll. Espace et Territoires, PUR.
- BLONDIAUX, L. (2008), *Le nouvel esprit de la démocratie. Actualité de la démocratie participative*, Paris, coll. La république des idées, Seuil.
- CADIX, A. (2013), *Pour une politique nationale du design*, Mission design, Rapport au ministre du Redressement productif et à la ministre de la Culture et de la Communication, octobre.
- CALLON, M. (1986), «Eléments pour une sociologie de la traduction. La domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins-pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc», *L'année sociologique*, 36, p. 169-208.
- CARSTENSEN, H. AND BASON, C. (2012), «Powering Collaborative Policy Innovation: Can Innovation Labs Help», *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, 17 (1),
- COBLENCÉ, E. ET PALLEZ, F. (2015), «Nouvelles formes d'innovation publique. L'administration saisie par le design», *Revue française de gestion*, 6 (251), p.97-114.
- COBLENCÉ, E., LEFEBVRE, P. ET PALLEZ, F. (2017), «La carte et le territoire de l'innovation publique: une exploration des démarches design» in Matyjasik, N. (dir), *Les transformations de l'action publique*, Paris, Editions du comité pour l'histoire économique et financière de la France. A paraître.
- DEVISTE, L. ET OUVRARD, P. (2015), «Acteurs intermédiaires de la mobilisation territoriale: les enseignements des démarches de prospective-action», *Lien social et Politiques*, 73, p.73-93.
- FINDELI, A. (2015), «La recherche-projet en design et la question de la question de recherche: essai de clarification conceptuelle», *Sciences du Design*, 1 (1), p.45-57.
- LE BOEUF, J. (2015), «Design et innovation sociale», *Sciences du Design*, 2 (2), p.88-90.
- MANZINI, E. AND STASZOWSKI, E., (eds), *Public and Collaborative, Exploring the intersection of design, social innovation and public policy*, DESIS network.
- NORMAN, D. (1993), «Les artefacts cognitifs», in Conein, B., Dodier, N., et Thévenot, L. (éds.), *Les objets dans l'action*, Paris, Raisons pratiques, n°4, Éd. de l'EHESS, p.15-34.
- POLITIX, (2006), *Dispositifs participatifs*, n°75.
- SCHERER, P. (2015), (dir), *Chantiers ouverts au public*, Paris, La documentation française.
- TONURIST, P. KATTEL, R. AND LEMBER, V. (2015), «Discovering Innovation Labs in the Public Sector», *Technology Governance and Economic Dynamics*, (61).
- WALKER, E.T., MCQUARRIE, M. ET LEE, C.W. (2015), «Rising Participation and Declining Democracy», in Walker, E.T., McQuarrie, M. et Lee, C.W. (eds), *Democratizing Inequalities: Dilemmas of the New Public Participation*, New York, New York University Press, p.3-23.

ANNEXE : LISTE DES FIP DE LA BASE DE DONNÉES (*)

N°	INTITULÉ DE LA FIP
FIP001	BON SÉJOUR
FIP002	ARBRE DE VIE
FIP003	A MESURE
FIP004	SENTIERS QUI BIFURQUENT
FIP005	CLIMAT ET TRANSITION
FIP006	PIXELMANIA
FIP007	TUILERIES
FIP008	DE LA COULEUR
FIP009	DIX MOIS TOUT
FIP010	RIVES DE SAONE
FIP011	LES PRATIQUES DE DEVELOPPEMENT DURABLE
FIP012	CARRÉ DE SOIE L'ESPRIT DES LIEUX
FIP013	PORTRAIT ROBOT
FIP014	STRATÉGIE SERVICE PART DIEU
FIP015	VILLE ET HANDICAP
FIP016	CARRÉ DE SOIE ILLUSTRATION PROSPECTIVE
FIP017	PART DIEU OUTIL DE PRISE EN COMPTE DES USAGERS
FIP018	LYON GERLAND
FIP019	7 VISIONS POUR LE BIPOLE DE GERLAND
FIP020	LA MORT C'EST GRAVE?
FIP021	METROPOLE DE LYON
FIP022	LA MÉTROPOLE PAROLE D'HABITANTS
FIP023	SERVICE COMMUN UNIVERSITÉ
FIP024	GAREMIX
FIP025	CAMPUS OUVERT
FIP026	VERS UNE CITOYENNETÉ AUGMENTÉE
FIP027	ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL DE L'ELU
FIP028	LA REGION BASE CONSOMMATION
FIP029	VERS LA CREATION D'UNE MAISON DE SANTÉ
FIP030	L'ACTIVATEUR NUMERIQUE DU TERRITOIRE
FIP031	LE LYCÉE HAUTE QUALITÉ HUMAINE
FIP032	HABITER LE LYCÉE
FIP033	PENSER L'AVENIR DES ESPACES NUMERIQUES
FIP034	PATRIMOINE GASTRONOMIQUE ET CIRCUITS COURTS AU LYCÉE
FIP035	LA GARE RURALE DE DEMAINE
FIP036	HABITER WAZEMMES. COMMENT INVESTIR L'ESPACE PUBLIC
FIP037	LES NOUVEAUX USAGES DE LA MEDIATHÈQUE
FIP038	REPENSER ENSEMBLE LES ACHATS DURABLES
FIP039	L'ADMINISTRATION PUBLIQUE AU COIN DE MA RUE
FIP040	REPENSER L'ACCUEIL EN MAIRIE
FIP041	GARE(S) BZH. NOUVEAUX USAGES, NOUVELLES FORMES
FIP042	TRANSFO PACA
FIP043	TRANSFO CHAMPAGNE-ARDENNE
FIP044	TRANSFO BOURGOGNE
FIP045	TRANSFO PAYS DE LA LOIRE
FIP046	LA FABRIQUE DES FUTURS
FIP047	UNIVERSITÉ RURALE
FIP048	STATION SERVICES PUBLICS
FIP049	ETUDE PROXIMITÉ

FIP050	33TOURS
FIP051	DESTINATION 2030
FIP052	EXPÉRIENCE FRANCE
FIP053	ÉNERGIE INFO
FIP054	CULTURE IS DATA
FIP055	SMART RISK
FIP056	OPENDATA CUB
FIP057	EDF BBC
FIP058	SERVICELAB ORLEANS
FIP059	SERVICELAB BORDEAUX
FIP060	SNCF DESIGN PRODUIT
FIP061	VISION+21
FIP062	URBACT
FIP063	TESR FORUM
FIP064	AGENDA 21 GIRONDE
FIP065	AGENDA 21 FR
FIP066	CITY ECOLAB
FIP067	SEE/K SUSTAINABLE EVERYDAY EXPLORATIONS
FIP068	CITÉ DU DESIGN
FIP069	DESIGNING HOUSEHOLD
FIP070	LUPI
FIP071	ONE PLANET MOBILITY CITIES
FIP072	RÉINVENTER L'ÉCLAIRAGE
FIP073	TARKETT
FIP074	MOBIL'EASY
FIP075	ACCESSIBILITÉ LUMIÈRE
FIP076	ACCÈS AU JARDIN
FIP077	VALORISATION DU JARDIN
FIP078	OKO
FIP079	YOUPONT
FIP080	CYCLIDE CONVIVIALE
FIP081	STRUCTURE CONVIVIALE POUR L'ÉCOLE
FIP082	BOITE AUX LETTRES DU FUTUR
FIP083	INTERFACE DIALOGUE
FIP084	MONNAIE DE PARIS
FIP085	HÔPITAUX DE MARSEILLE
FIP086	GUIDE DE L'INNOVATION CENTRÉE USAGERS
FIP087	CITY 2030
FIP088	EVA
FIP089	MERIADECK
FIP090	TIERS LIEUX
FIP091	QUARTIER LIBRE
FIP092	RÉSERVOIR À SOUVENIR PORT BOUC
FIP093	RÉSERVOIR À SOUVENIR NÎMES
FIP094	RSA ACCUEIL ET ORIENTATION DES BÉNÉFICIAIRES
FIP095	L'ACCUEIL DES USAGERS
FIP096	COLLECTE SELECTIVE
FIP097	MOBILITE DES PARISIENS VIEILLISSANTS
FIP098	COLLECTE SELECTIVE

* la FIP048 datant de 2016, elle n'a pas été prise en compte.

FIP099	REDUCTION DE LA FRACTURE ENERGETIQUE
FIP100	NOUVEAUX CONCEPTS DE DECHETERIE EN GIRONDE
FIP101	EVALUATION PROACTIVE PAR LES PAIRS DE L'ACTE 2 DE L'A21
FIP102	MAISON DEPARTEMENTALE DES PERSONNES HANDICAPEES
FIP103	PROMOTION SANTE JEUNES
FIP104	ABBAYE DE MAUBUISSON
FIP105	DIRECTION DE L'EDUCATION
FIP106	MAISON DEPARTEMENTALE DE L'ENFANCE
FIP107	INSERTION RSA
FIP108	RSA
FIP109	MAINTIEN A DOMICILE
FIP110	GESTION DES CRUES DS BASSIN DE LA LOIRE
FIP111	GRANDE CANTINE
FIP112	L'ÉCHANTILLONNEUR DE LYCÉE
FIP113	RÉENCHANTER L'ACTION PUBLIQUE-1
FIP114	LA POINTEUSE N°2
FIP115	RÉENCHANTER L'ACTION PUBLIQUE-2
FIP116	FORUM DES VILLAGES FUTURS
FIP117	CRASHTEST DES POLITIQUES PUBLIQUES
FIP118	L'HOPITAL MÉTROPOLE
FIP119	NUANCIER DE FORMATION
FIP120	MIEUX MANGER AU LYCÉE
FIP121	RÉGIONALES 2028
FIP122	REPENSER LA CARTE LYCÉO
FIP123	EMPLOI D'AVENIR
FIP124	BUREAUX DU FUTUR
FIP125	FONDS EUROPEEN
FIP126	HUB PME
FIP127	COMMANDE PUBLIQUE
FIP128	DESIGN PUBLIC LOCAL
FIP129	RÉENCHANTER L'ACTION PUBLIQUE-0
FIP130	RÉGIONS INGÉNIEUSES
FIP131	MA VIE DE CH'TI
FIP132	VOYAGE D'ÉTUDE A COPENHAGUE
FIP133	LA POINTEUSE N°1
FIP134	COSMOGRAPHIE
FIP135	STRATIGRAPHIES
FIP136	DATAVIZ
FIP137	VESTA COSY
FIP138	VÉGA
FIP139	SERVICE SUR CARTOGRAPHIE
FIP140	MONTPELLIER LAB
FIP141	LE LIEU DIT
FIP142	À NOUS LES MARRONIERS
FIP143	VOIE DES CONFLUENCES
FIP144	LA VOIE VERTE
FIP145	C'EST QUOI LE DESIGN?
FIP146	DESIGN ENSEMBLE
FIP147	BABORD COLLECTIF
FIP148	JALON
FIP149	PARKUR
FIP150	LA TRACTION DU QUARTIER
FIP151	JEUNESSE DE ST MARTIN DE CRAU
FIP152	EXPOSITION: PARCOURS DES ALIMENTS
FIP153	ACCUEILLIR LA RETRAITE
FIP154	IMAGINER LES FUTURS USAGES DU TRAM EXPRESS NORD
FIP155	MARATHON DE LA CRÉATIVITÉ

FIP156	BOSSIEU
FIP157	CHIRENS
FIP158	DU TEIL
FIP159	PARC DU VERCORS
FIP160	HLM PRAIRIE CREST
FIP161	LAVOIR MAISON DE QUARTIER
FIP162	PARC CULTUREL PAYSAGER
FIP163	HÉBERGEMENT RAPATRIÉS FEYZIN
FIP164	COBONNE AVENIR
FIP165	ACCUEIL DE SENIORS EN CENTRE VILLE
FIP166	CRÉATION D'UNE RESSOURCERIE
FIP167	PROJET POUR LES JEUNES
FIP168	ASSISES DE LA TRANSITION
FIP169	ATELIERS PARTICIPATIFS DU NUMÉRIQUE
FIP170	ASSISES NATIONALES DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE
FIP171	WORKSHOP BREST BIOTOPES
FIP172	FORMER LES AGENTS AUX MÉTHODES D'ANIMATION
FIP173	PAYS DES VALLONS DE VILAINE
FIP174	PARC NATUREL RÉGIONAL DE MILLEVACHES
FIP175	REPENSER LE FORMULAIRE DE DEMANDE DE PRESTATION DE LA MDPH
FIP176	DÉVELOPPER L'ACCUEIL TEMPORAIRE DES PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES
FIP177	PROTECTION JUDICIAIRE JEUNESSE
FIP178	QUARTIER LIBRE
FIP179	QUARTIER NUMÉRIQUE CRÉTEIL
FIP180	LES CIRCUITS COURTS DE L'ÉNERGIE
FIP181	UN ESPACE DE RESTAURATION POUR LE LYCÉE
FIP182	LE VIVRE ENSEMBLE À CRÉTEIL
FIP183	DE CONQUES À SON TERRITOIRE
FIP184	LE RÉSEAU DES ACTEURS PATRIMOINE MONDIAL. VAL DE LOIRE
FIP185	AMÉLIORER L'ACCUEIL AU BÂTIMENT ADMINISTRATIF DES 4AS
FIP186	FORMATION-ACTION SUR L'INNOVATION DANS L'ACCUEIL DES PUBLICS
FIP187	BUREAU ÉPHÉMÈRE D'ACTIVATION URBAINE (B.E.A.U.)
FIP188	BIEN VIEILLIR DANS LE MORTAINAIS
FIP189	GÉNÉRATION RÉACTIVE
FIP190	LES ASSISES CULTURELLES DE MONTREUIL
FIP191	SÉMINAIRE MÉTROPOLE
FIP192	INFOLAB DE L'ORIENTATION
FIP193	DIGIWORK-1
FIP194	DIGIWORK-2
FIP195	MACHINE À CAFÉ
FIP196	HABITANTS CONNECTÉS
FIP197	LES ENJEUX DE LA VILLE INTELLIGENTE
FIP198	LES ÉCLAIREURS: LE MÉTIER DE L'ÉLU LOCAL
FIP199	LES ÉCLAIREURS: L'ÉLU INOFFENSIF
FIP200	C'IT LYCÉES
FIP201	DESIGN OÙ ES-TU?
FIP202	EAU DE PARIS
FIP203	REFECTION D'ESPACE DU CCO
FIP204	PARC URBAIN "DESIGNED IN NANTES"
FIP205	COVOITURAGE DU GRANDLYON