Potentiel de la co-conception sur le processus de l'innovation de l'action publique :

Cas de la maison des services administratifs de Sousse en Tunisie

[1] Khouloud Fakhreddine, [2] Salma Chaabouni

[1] Doctorante en Esthétiques et Pratiques des Arts à l'Institut supérieur des Beaux Arts de Sousse, Université de Sousse, Tunisie.

[2]Maitre assistante à l'Institut supérieur des Arts et Métiers de Sfax, Université de Sfax, Tunisie.

Introduction

L'organisation des services publics en Tunisie a subi une transformation guidée par l'évolution des besoins. Cette évolution a donné lieu à une nouvelle entité de l'offre des services publics connue sous l'appellation de la maison des services administratifs. Ce nouveau concept rassemble sous un même toit une diversité des services publics. Le regroupement vise à innover le fonctionnement de l'administration publique en Tunisie en offrant aux usagers des services publics plus rapides, flexibles et accessibles. Néanmoins cette nouvelle entité administrative dans sa programmation actuelle n'a toujours pas réussi à offrir un service public de qualité de manière à répondre aux attentes des usagers. Actuellement, il existe trois grandes maisons des services administratifs en Tunisie. Dans les prochaines années la stratégie politique vise à généraliser le concept de la une maison des services administratifs dans plusieurs régions. C'est pour cette raison qu'il est important de repenser le mode fonctionnel de la maison des services administratifs pour qu'elle réponde aux nouveaux besoins des usagers avant de généraliser ce nouveau concept de l'offre des services publics.

Pour parvenir à un modèle de la structuration et de l'organisation des maisons des services administratifs, nous nous sommes intéressés à l'étude de cas de la maison des services administratifs de Sousse. Cette étude de cas a pour objectif de proposer une restructuration durable de la maison des services administratifs de Sousse.

Plusieurs recherches pointent la nécessité de l'implication des usagers pour réussir la transformation du fonctionnement de l'administration publique (Espagno-Abadie et Peneranda, 2018 : Bason, 2014 : Scherer, 2015). De ce fait le design est invoqué comme un accompagnateur de la modernisation de l'administration publique pour que les nouvelles solutions soient adaptées aux besoins et aux attentes des usagers (Coblence et Pallez ,2015 :

Coblence et Vivant, 2017 : Bason, 2010). Dans ce cas, le design collaboratif est une méthode importante dans l'innovation de l'action publique dont la participation des usagers constitue un élément crucial pour parvenir à cette transformation. En se basant sur toutes ces recherches, nous avons conduit une approche de design collaboratif où la participation des usagers était très présente pour transformer la maison des services administratifs de Sousse. Cette communication s'attardera sur cette participation et a pour objectif d'analyser les effets de la participation des usagers, sollicités par plusieurs outils d'implication, sur la proposition d'un plan de transformation de la maison des services administratifs de Sousse.

Pour ce faire, cette communication s'attardera sur les enjeux du design dans l'action publique afin de dégager l'apport de la participation des usagers dans la mise en œuvre de nouvelles solutions pertinentes. Elle abordera ensuite les formes de participation des usagers dans la démarche de transformation de la maison des services administratifs de Sousse. Finalement nous discuterons les effets de la participation des usagers sur la transformation de la maison des services administratifs de Sousse.

Mots clés : co-conception, action publique, participation, innovation administrative, effets de la participation

1. La participation des usagers : un moyen d'innovation de l'administration publique

Face à l'évolution de la société, l'action publique a cherché de nouveaux moyens en vue de se transformer. Pour cette raison « Le design appliqué à l'action publique (…) apparaît aujourd'hui comme une discipline de choix pour favoriser l'innovation » (Delahais, Gouache, vincent, 2019, p84). Le design renouvelle les méthodes classiques de la conception de l'action publique. Il assure la prolifération de nouvelles modalités de conception en vue de repenser le fonctionnement de l'administration publique. En effet, « la démarche de design est appliquée à la conception de politiques publiques dans l'optique de mettre l'usager au centre et d'impliquer l'ensemble des parties prenantes pour co-concevoir les solutions les plus adaptées » (Martin, 2021, p.61). Les approches du design appliquées à l'action publique se basent sur une méthodologie conceptuelle centrée usagers. En ce sens les approches du design, permet à l'action publique d'une part de mettre l'usager au centre de ces réflexions pour comprendre leurs besoins et leurs attentes et d'autre part de rendre les usagers des co-concepteurs de nouvelles solutions. De cette façon la participation des usagers dans la

démarche de transformation favorise l'adaptation du fonctionnement de l'administration publique à leurs besoins et à leurs revendications. La conduite d'une démarche participative dans la conception de l'action publique engendre ainsi l'acceptation et l'appropriation de nouvelles solutions par les usagers.

2. Formes de participation des usagers dans la transformation de la maison des services administratifs de Sousse

Cette communication se base sur des données issues d'un travail de thèse de doctorat. La démarche de transformation de la maison des services administratifs de Sousse a fait impliquer les usagers dans des expériences participatives réparties en quatre phases, à savoir :

Phase 1 : Analyse de la situation

La première phase de l'étude de la maison des services administratifs de Sousse a été commencée par une immersion sur terrain. Pour collecter des données, nous avons utilisé en premier lieu l'observation participante (Bianquis-Gaser, 2009) combinée avec la cartographie comportementale (Legendre, Depeau, 2003). Pendant l'immersion notre posture en tant qu'observateur et la posture des usagers comme des sujets d'observation nous a permis d'étudier la maison des services administratifs de Sousse selon une analyse de double niveau : usages et usagers. Bien que les usagers soient des sujets d'observation et non pas des acteurs qui participent réellement à la génération des données, cette étape a été cruciale pour amorcer une discussion avec eux. En effet les notes sur le carnet de terrain ont servi comme une base pour préparer les questions de l'entretien semi-directif.

En deuxième lieu, nous avons fait participer les usagers dans le cadre des entretiens semi-directifs. La collecte d'avis a fait révéler les attitudes et les pensées des usagers en relation avec la maison des services administratifs de Sousse.

Phase 2 : Définition des besoins

Pendant la phase d'enquête précédente, les usagers ont été écoutés. La valorisation de prise de parole des usagers et leurs avis a fait donner une masse d'information riche. Ces données ont subi un traitement thématique pour dégager les thèmes qui décrivent l'état des lieux de la maison des services administratifs de Sousse. Sur la base de ces thèmes nous avons fait participer les usagers par le biais d'un questionnaire. Les résultats quantitatifs induits par la participation des usagers nous ont permis d'identifier leurs problèmes et de déterminer leurs

attentes. En ce sens cette étape a conduit à la prise de conscience des caractéristiques de la maison des services administratifs de Sousse à optimiser et les pistes d'action pour résoudre les problèmes tels que l'accessibilité de la maison des services administratifs de Sousse, la rapidité des services publics, etc.

Phase 3 : proposition des solutions innovantes

Les usagers ont été impliqués dans le cadre d'un atelier de co-conception avec une équipe pluridisciplinaire pour trouver des réponses efficaces d'une manière collectif. Cette équipe a été composée par des usagers, des agents publics, un architecte, un designer produit, un designer d'espace et un manager. La participation des usagers a engendré le développement de plusieurs nouvelles solutions qui répondent à leurs besoins et à leurs revendications.

Phase 4 : évaluation

La participation des usagers à l'évaluation des propositions issues de l'atelier de co-conception a favorisé la compréhension de l'avantage et de limite de chaque proposition. La participation des usagers a conduit à la fixation de nouvelles solutions à intégrer dans le fonctionnement de la maison des services administratifs. Ces nouvelles solutions renvoient à des thématiques multiples : l'amélioration de l'organisation de la relation de service, l'orientation de l'usager, l'accompagnement de l'usager pour accroitre son autonomie au niveau de l'usage de nouvelles technologies, la qualité de l'accueil, l'accessibilité des services publics et de l'espace à tous les usagers, la gestion des flux d'usagers et le temps d'attente.

3. Effets de la participation des usagers sur la transformation de la maison des services administratifs de Sousse

L'implication des usagers par différents outils d'implication a amélioré à la fois le processus de transformation et les résultats (Blomkamp, 2018). L'usage de l'observation et de la cartographie comportementale a favorisé une compréhension contextualisée de cette administration mutualisée des services publics. Ils nous ont amené à explorer la relation entre les caractéristiques environnementales et organisationnelles de la maison des services administratifs de Sousse et les usages qui s'y produisent. L'étape de la contextualisation nous a permis ainsi de repérer les facteurs qui contraignent et soutiennent les usages des usagers. Néanmoins l'observation nous n'a pas fourni la totalité des informations nécessaires pour comprendre la relation des usagers avec cette administration mutualisée des services publics.

Elle s'est limitée aux usages observés sur terrain. Par la suite l'implication des usagers à travers l'entretien semi-directif nous a permis de recueillir des informations non obtenues par les outils de l'observation participante et la cartographie comportementale. L'implication des usagers à travers le discours a fait ressortir leurs perceptions émotionnelles, fonctionnelles et sensorielles. Enfin la participation des usagers par le biais des questionnaires a permis de valider et d'invalider les hypothèses obtenues par les outils d'investigation précédentes. Le traitement statistique des données nous a permis de comprendre les facteurs qui agissent à l'encontre de la satisfaction des usagers et de cadrer les attentes et les revendications. La participation des usagers pendant l'enquête sur terrain a aboutit à une mise en problèmes et une compréhension de la situation de la maison des services administratifs de Sousse. Cependant la participation des usagers au niveau de l'enquête sur terrain seulement ne permet pas d'innover. Pour cette raison nous avons complété cette phase par un atelier de co-conception afin de mener une proposition collaborative de nouvelles solutions. Le rassemblement d'une équipe pluridisciplinaire a suscité une dynamique créative. Pendant l'interaction communicationnelle entre les usagers, les agents publics et les parties prenantes, les problèmes de la maison des services administratifs de Sousse et leurs solutions possibles ont été mises en débat. En effet, en se mettant à la place des usagers de cette administration mutualisée des services publics, chaque membre de l'équipe conceptuelle selon son domaine d'expertise a discuté les problèmes identifiés et a généré des idées innovantes. En ce sens la communication a valorisé l'expertise de tous les participants de l'atelier. Par la suite l'interaction communicationnelle entre l'équipe conceptuelle a permis de dialoguer les différents avis et points de vue. Les échanges ont favorisé la coopération entre les usagers, les agents publics et les parties prenantes pour confronter les besoins et le mode fonctionnel actuel. La discussion continuelle a participé à reformuler les enjeux du bon fonctionnement et d'anticiper d'autres problèmes futurs. De cette façon l'interaction communicationnelle a renouvelé le regard de toute l'équipe sur le bon fonctionnement de la maison des services administratifs. Dans cette perspective tous les membres de l'atelier par le biais de leurs savoirs et leurs compétences ont apporté des enrichissements sur la démarche de transformation de la maison des services administratifs de Sousse en développant un nombre important de propositions innovantes.

En outre, la mise en débat entre les usagers, les agents publics et les parties prenantes sur les problèmes de la maison des services administratifs de Sousse a mis en évidence des interactions communicationnelles entre eux, des différences au niveau des avis, mais elle a

aussi des effets sur le rapprochement entre les usagers et les agents publics. En effet la concertation entre les usagers et les agents publics a permis aux acteurs de cette administration publique de se connaitre et de partager les informations. Dans ce cadre l'interaction communicationnelle entre les usagers et les agents publics a favorisé le renforcement de leur relation en revigorant la confiance et en instaurant la coopération entre eux. Ainsi la coopération entre les usagers et les agents publics a transformé les rapports en mettant en place un esprit d'équipe.

L'implication des usagers a eu aussi un effet sur les décisions. En effet la prise de parole des usagers de la maison des services administratifs de Sousse a eu un impact sur le contenu du programme de la transformation de cette administration publique. En ce sens les usagers ont influencé le choix d'usages. Puis la discussion continuelle entre l'équipe conceptuelle a aboutit à un compromis ou un rejet de certains nouveaux usages à intégrer dans la maison des services administratifs. Finalement l'atelier de co-conception a clôturé avec un consensus sur les nouvelles solutions qui apporteront une amélioration au niveau du fonctionnement de cette administration mutualisée des services publics. De cette façon, la participation des usagers, des agents publics et des experts de différents domaines a établit une complémentarité entre l'expérience réelle de l'usager, leurs usages, l'intelligence collective, la compétence et l'expertise de chaque membre de l'équipe conceptuelle et les outils de générations d'informations et d'idées. Ainsi l'intelligence collective a favorisé la proposition d'une transformation du fonctionnement de la maison des services administratifs de Sousse à travers la proposition de solutions efficaces et pertinentes qui répondent au contexte de cette administration mutualisée des services publics. Puis la participation des usagers au niveau de l'évaluation nous a permis de discuter l'efficacité de la proposition. Le retour des usagers a constitué un indicateur important de la qualité des propositions. La participation des usagers à l'évaluation a conduit par conséquent à la fixation des propositions les plus efficaces qui répondent à leurs besoins et à leurs revendications.

Conclusion

La participation des usagers dans la démarche d'innovation de la maison des services administratifs de Sousse a permis de comprendre la manière dont la participation peut affecter la transformation de l'action publique. Cette étude a montré que la participation des usagers a engendré des effets concrets sur la transformation de cette administration mutualisée des services publics. L'intégration des usagers par plusieurs outils a facilité la dynamique

d'apprentissage social à travers le cadrage des besoins et des attentes, la rencontre entre les usagers, les agents publics et les parties prenantes et l'échange d'expertises et des informations. Les effets induits de la participation des usagers tout au long de la démarche de transformation se sont complétés et ont aboutit finalement à la proposition des solutions pertinentes et efficaces.

Références

Bason, C. (2014). Design attitude as an innovation catalyst. Dans C. Ansell et J. Torfing, Public Innovation through Collaboration and Design. Routledge, 209–228.

Bason, C. (2010). Leading public sector innovation : Co-creating for a better society. Oxford University Press.

Bianquis-Gaser I. (2009). Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines, (dir.), Alex Mucchielli, 3ème édition, Armand Colin.

Blomkamp E. (2018).The promise of co-design for public policy. Ausralian Journal of public administration, 77(4), 729-743.

Coblence, E. et Pallez, F. (2015). Nouvelles formes d'innovation publique : L'administration saisie par le design. Revue française de gestion, 251(6), 97–114.

Coblence, E. et Vivant, E. (2017). Le design est-il soluble dans l'administration ? Trois trajectoires d'institutionnalisation de l'innovation publique. Sciences du Design, 5(1), 52–68.

Delahais, T., Gouache, C. & Vincent, S. (2019). Le design de l'action publique : vers une hybridation entre culture design et culture de l'évaluation. Sciences du Design, 2 (10), 83-89.

Depeau S. et Legendre A. (2003). Espaces de vie, aspects de la relation homme-environnement, (dir.), Gabriel Moser et Karine Weiss, Armand Colin.

Espagno-Abadie, D. et Pene randa, A. (2018). Fonction(s) publique(s) : Le défi du changement. Presses de l'EHESP.

Martin, A. (2021). Impulser et accompagner la collaboration dans la conception des politiques publiques: le regard des agents publics sur la démarche de design. Sciences du Design, 1 (13), 60-71.

Scheher er, P. (2015). Chantiers ouverts au public. La Documentation française.