



20 Juin 2017

CENTRE DE RESSOURCES DOCUMENTAIRES INSET ANGERS



Concevoir de manière collaborative des projets innovants et porteurs de sens

Initiation au design thinking et à la sémiologie



QUAND LES TALENTS
GRANDISSENT,
LES COLLECTIVITÉS
PROGRESSENT

INSET Angers

Liste bibliographique

Elaborée par le Centre de Ressources Documentaires de l'Inset d'Angers



Centre national de la fonction publique territoriale

Liste d'articles sur le Design Thinking et la Sémiologie

par Gwenaëlle de Kerret et Annabelle Puget

Design thinking et sémiologie

<http://semiotips.com/fr/design-thinking-et-semiologie-donner-du-sens-a-linnovation/>

Design thinking

<http://www.usinenouvelle.com/article/innovation-du-bon-usage-du-design-thinking.N265928>

<https://www.digitalcorner-wavestone.com/2014/09/limpact-du-design-thinking-demarche-conception-produits-services/>

<https://innovate.fabernovel.com/fr/work/gares-connexions-moderniser-design-thinking-bordeaux/>

http://creationdunproduitinnovant.com/leconcept_design-thinking.html

<https://www.lescahiersdelinnovation.com/2016/02/qu-est-ce-que-le-design-thinking/>

<http://lrf-blog.com/2015/03/18/design-thinking-1/>

Sémiologie

<http://semiotips.com/fr/identite-et-amenagement-des-espaces-urbains-quel-role-possible-des-etudes/>

<https://www.linkedin.com/pulse/ch%C3%A2teau-de-montsoreau-birth-museum-augmented-gwenaelle-de-kerret>

<http://www.e-marketing.fr/Thematique/Profession-1008/Tribunes/L-architecture-a-l-epreuve-du-public-44.htm#2cJeUI3CXdX8eDHK.97>

<http://www.e-marketing.fr/Thematique/etudes-1000/Tribunes/les-logos-de-musees-entre-marketing-et-mediation-250891.htm#SYsidmcQ4AtvVF6b.97>

<https://communicationorganisation.revues.org/2239>

<https://fr.wikipedia.org/wiki/S%C3%A9miologie>

Liste bibliographique sur le Design Thinking et la Sémiologie

par le Centre de Ressources Documentaires de l'INSET Angers

Ouvrages disponibles au Centre de Ressources Documentaires de l'Inset Angers



Manager ses projets et son organisation avec le design thinking / PREVOST Anne-Sophie

Edipro (Éditions), coll : METIERS, 2016, 96 p.

Le design thinking, "c'est une discipline qui utilise la sensibilité, les outils et méthodes des designers pour permettre à des équipes pluridisciplinaires d'innover en mettant en correspondance attentes des utilisateurs, faisabilité technologique et viabilité économique." (Tim Brown, CEO de l'agence américaine IDEO). Ce Livre Blanc, fruit de plusieurs années de lectures, d'observations et d'échanges, va vous faire découvrir "les bonnes pratiques" d'une

méthode alternative de management, le design thinking.

Ces bonnes pratiques ont vocation non seulement d'illustrer la diversité de l'intégration du design thinking, mais aussi de vous inspirer dans votre pratique managériale. L'objectif est pratique et stratégique : informer, inviter à intégrer la démarche, orienter vers de nouvelles prises de décision, transformer les organisations. Des exemples ou références vous donneront un petit aperçu des réalisations de "ceux qui ont testé".

Inspirez-vous-en pour faire grandir votre organisation !

47-098069 MAN 1 M



La boîte à outils de l'intelligence collective / ARNAUD Béatrice, CARUSO CAHN Sylvie
Dunod, coll : BOITE A OUTILS (LA), 2016, 192 p.

Qu'est-ce que l'intelligence collective ? Comment mettre en oeuvre l'intelligence collective dans les équipes et les pratiques quotidiennes ? Comment faire évoluer sa position de leader ? Comment construire une vision partagée au sein de son équipe ? Quels dispositifs, quelles méthodes favorisent l'apprentissage ?

Comment développer des manières de travailler collaboratives ? Quelles gouvernances favorisent l'intelligence collective ?

Découvrez 66 outils indispensables pour réussir la mise en place de l'intelligence collective dans votre périmètre d'action et de responsabilité.

Chaque outil est traité de façon visuelle sur 2 ou 4 pages par un schéma de synthèse, l'essentiel en français et en anglais, les objectifs, le contexte d'utilisation, des conseils méthodologiques, les avantages et les précautions à prendre.

47-098087 MAN 21 I



Chantiers ouverts au public / La 27e Région, SCHERER Pauline

Documentation française (La), coll : Design des politiques publiques, 2015, 504 p.

Décalage croissant avec le citoyen, culture managériale inefficace, inflation de normes, de structures en mille-feuilles et d'acronymes, formulaires complexes, temps long, les procès faits à l'administration ne manquent pas, ni les idées reçues à son égard. Comment rendre l'administration à nouveau désirable ? Ne peut-elle pas se raconter sous des formes différentes ? Et si l'administration de gestion laissait plus de place à une administration de création ? En France et dans de nombreux pays (Danemark, Angleterre, Finlande, Canada,

Australie), émergent depuis le début des années 2000 des pratiques alternatives aux réformes managériales des administrations.

Elles se présentent explicitement comme des innovations et visent à faire évoluer ce secteur en se réclamant des cultures et des méthodes du design, de l'open source, de l'ethnographie, de l'innovation sociale, basées sur la co-conception des politiques publiques avec les populations. C'est ce potentiel, utile pour transformer en profondeur nos administrations et adapter leurs moyens d'action aux enjeux d'aujourd'hui qu'étudie cet ouvrage.

47-097462 - 47-097463 AD 354 C



Reinventing Organizations : Vers des communautés de travail inspirées / LALOUX Frédéric

Diateino éditions, 2015, 490 p.

Reinventing Organizations est un guide pour ceux qui aspirent à gérer autrement leur entreprise, association, école, hôpital...

Dans ce livre révolutionnaire, Frédéric Laloux ouvre des perspectives étonnantes. Il montre qu'à chaque fois que l'humanité est entrée dans une nouvelle ère de développement, elle a inventé une façon inédite de penser le management. C'est ce qui semble se passer à l'heure

actuelle : visible pour ceux qui cherchent à le voir, un nouveau modèle d'organisation est en train d'émerger, porteur de sens, d'enthousiasme et d'authenticité.

Il ne s'agit pas d'un modèle théorique ou d'une utopie. Reinventing Organizations se base sur une recherche rigoureuse d'organisations pionnières qui fonctionnent déjà sur des schémas novateurs. Si vous êtes dirigeant ou créateur d'entreprise, manager, coach ou consultant, vous trouverez ici de nombreux conseils pratiques, exemples et histoires inspirantes pour imaginer, concrètement, l'étape suivante de votre entreprise.

47-098088 MAN 0 R



L'esprit Design : comment le design thinking change l'entreprise et la stratégie / BROWN Tim

Pearson éducation France, coll : VILLAGE MONDIAL, 2014, 265 p

Attention, ceci n'est pas un livre écrit par un designer à l'intention d'autres designers ! Il s'adresse aux managers qui souhaitent s'initier à la " pensée design " - en tant qu'approche créative - pour faire émerger de nouvelles opportunités au bénéfice de leur entreprise.

Aujourd'hui, la recherche d'innovation ne peut plus se limiter aux produits ; elle concerne aussi les procédures, services, échanges, loisirs, moyens de communication, relations de

travail...

Les designers ont développé cet incroyable savoir-faire dans la recherche de solutions, la capacité à transformer les contraintes en opportunités, l'observation et la compréhension des besoins des individus. Ils se sont forgé une méthode de pensée et une culture de l'innovation qui dépassent de loin les questions qu'ils résolvent en tant que designers : le design thinking. Dans ce livre, Tim Brown raconte comment son entreprise, IDEO, a été conduite sous l'impulsion de ses clients à sortir de ses champs habituels de réflexion pour repenser plus globalement leurs stratégies de développement.

C'est là que le design thinking révèle toute sa puissance : améliorer l'accueil d'un hôtel, développer un récit qui motive les citoyens sur un sujet d'intérêt public, optimiser la sécurité d'un aéroport ou encore repenser le vélo et son usage... autant de problématiques auxquelles il permet de répondre de manière constructive et pertinente. Tonique et stimulant, cet ouvrage s'impose comme une lecture incontournable pour affronter les défis d'aujourd'hui et créer les opportunités de demain.

47-097293 MAN 1 E



Design de service public en collectivité locale, le passage à l'acte / Département de Loire-Atlantique, Ecole de Design Nantes Atlantique

Documentation française (La), 2014, 103 p.

Comment repenser le service à l'usager dans un contexte de mutations sociétales et technologiques ?

Cet ouvrage se présente "comme un guide et une méthodologie transposables dans toute organisation locale" afin de "montrer la pertinence pour le designer d'investir le champ du service public".

Chapitres présentés :

- formes de design
- design et collectivité : premières approches
- le design "embarqué" dans une collectivité
- une méthode pour le design du service public en collectivité locale.

47-096803 -47-097498 IF 15 D



**100 méthodes de design / MARTIN Bella, HANINGTON Bruce
Eyrolles, 2013, 208 p.**

Audit d'expérience utilisateur, focus group, design participatif, mind mapping, personas, prototypage, cet ouvrage passe au crible 100 méthodes de recherche, de techniques de synthèse ou d'analyse et de livrables à la disposition des designers, mettant ainsi à mal l'idée reçue selon laquelle les méthodes de recherches orientées utilisateur sont forcément complexes, coûteuses et difficiles à mettre en oeuvre.

Que la recherche soit déjà partie intégrante d'un parcours professionnel ou d'un curriculum d'études, ou qu'elle ait au contraire été ignorée par manque de temps, de connaissances ou de ressources, ce manuel est une précieuse référence méthodologique pour les équipes pluridisciplinaires impliquées dans tout projet de design quel qu'il soit. Chacune des 100 méthodes proposées est présentée très en détail et systématiquement illustrée par des études de cas concrètes afin de mettre en évidence toute sa puissance et de permettre au lecteur de sélectionner et de mettre en oeuvre les méthodes les plus crédibles en fonction des différentes cultures de design et des contraintes imposées par les projets.

47-096372 IF 4131 M



**Design des politiques publiques - La 27e région, labo de transformation publique
Documentation française (La), 2010, 163 p.**

Cet ouvrage collectif raconte la saga de nouveaux éclaireurs en matière d'innovation de l'action publique. Un ouvrage innovant en la matière.

À quoi ressemblerait l'action publique si elle était conçue avec et pour les populations ? À l'initiative de la 27e Région, labo de transformation publique des 26 régions de France, cet ouvrage décrit une trentaine de réalisations dans lesquelles les habitants participent à la

conception des services publics.

Les méthodes utilisées puisent dans le design et l'anthropologie, l'innovation sociale et les logiques d'émancipation, la culture technologique et les arts urbains et l'univers de la créativité et du sensible.

À l'origine de cette démarche, il y a le sentiment que le modèle de gestion publique issu des années quatre-vingt n'a pas su se transformer au même rythme que la société. D'autres voies existent plus aptes à considérer le citoyen comme partenaire. Elles rassemblent toutes sortes de disciplines depuis les pionniers de la participation locale et de l'intervention urbaine, jusqu'aux designers et aux entrepreneurs numériques et sociaux.

Cet ouvrage collectif rend compte de ces nouveaux modes de fonctionnement qui mobilisent en profondeur l'intelligence des citoyens, des territoires et des réseaux. Il raconte avec passion et lucidité la saga de ces éclaireurs.

<http://www.la27eregion.fr/>

47-79999-1 AD 354 D

**Analyse de contenu (L') : des documents et des communications / MUCCHIELLI Roger
ESF, coll : Formation permanente. Développement personnel, 2006, 223 p.**

Cet ouvrage présente les méthodes qui ont fait leur preuve pour identifier toutes les informations pertinentes dans un texte ou un discours, dégager le sens ou les sens, et formuler et classer tout ce que contient une communication. Il identifie les 4 conditions à respecter pour réussir une analyse de contenu : l'objectivité, l'exhaustivité, la méthode et la mesure.

47-95016-1 IF 4131 A

**L'image et les signes - Approche sémiologique de l'image fixe / JOLY Martine
Armand Colin, coll : Armand Colin Cinéma, 06/2005, 191 p.**

Cet ouvrage présente la façon dont la sémiologie de l'image analyse la production de sens par l'image visuelle fixe.

Utile pour elle-même, cette étude est aussi le préliminaire à celle du cinéma, de la télévision, de la vidéo, de l'image de synthèse ou des images en séquence sous toutes leurs formes. Ce livre expose la manière dont l'approche sémiologique permet de comprendre rétrospectivement certains fondements du statut de l'image visuelle dans la société contemporaine ; et comment elle s'avère aussi efficace pour l'étude et la recherche sur les processus d'élaboration et de compréhension des messages visuels.

L'auteur appuie son analyse sur de nombreux exemples de l'histoire de la représentation visuelle occidentale, de l'image antique à la photographie de presse contemporaine, et sur l'étude de leurs relations supposées avec la réalité, la vérité, l'éducation, le savoir ou le sacré. Ce travail s'adresse aux étudiants, aux chercheurs et aux professionnels de la communication, utilisateurs et lecteurs d'images.

47-74612-1 IF 2 I

Introduction à la sémiologie / MOUNIN Georges

Minuit (Éditions de), coll : le sens commun, 06/1986, 248 p.

Loin des incantations thaumaturgiques, il a paru utile d'esquisser l'image modeste et solide, et surtout claire, des principes et des méthodes de la sémiologie, entendue au sens strict de science générale de tous les systèmes de communication par signaux, signes ou symboles.

Il faut se garder en effet d'appliquer mécaniquement les méthodes de la sémiologie à toutes sortes d'objets sans avoir préalablement démontré qu'on a affaire à un type de communication, et pas seulement à un ensemble de faits significatifs. On ne présente donc ici qu'un premier inventaire de ce qu'est la sémiologie de la communication. Lorsqu'elle ne se réduit pas purement et simplement à la théorie de la connaissance, la sémiologie de la signification s'attaque avec un outil qui n'est pas exactement fait pour cette tâche à l'étude des significations spécifiques de faits sociaux ou esthétiques.

C'est sans doute par là qu'on pourra terminer la constitution de la sémiologie ; ce n'est sûrement pas par là qu'il fallait la commencer.

47-74614-1 IF 1 |

Autres références d'ouvrages

**Desing thinking – accélérez vos projets par l'innovation collaborative / Naour-m Biso-s+le
Dunod, à paraître 06/2017**



**La confiance créative – Tous innovateurs avec le design thinking / KELLEY David, KELLEY Tom
InterEditions, 2016, 256 p.**

La Confiance créative est au cœur de l'innovation. Croire que la créativité et l'innovation sont l'apanage de certains esprits dits « créatifs » est une idée fautive. Dans cet ouvrage illustré de nombreux exemples, les frères Kelley, deux grandes figures de l'innovation, nous montrent de façon lumineuse et vivante que nous sommes tous - hommes ou organisations - capables de faire preuve d'innovation et de créativité si nous apprenons à nous faire confiance avec un bon outil : le Design Thinking - que ce soit pour résoudre un problème, optimiser ou créer un produit.

bon outil : le Design Thinking - que ce soit pour résoudre un problème, optimiser ou créer un produit.



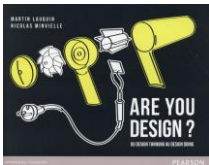
**La boîte à outils de la créativité / DEBOIS François
Dunod, 2016, 192 p.**

Comment sortir des sentiers battus et trouver des solutions originales face à des problèmes récurrents ? Quel chemin prendre pour arriver à la solution idéale ? Quelles sont les méthodes pour imaginer des produits ou des services innovants ? Comment concilier créativité, imaginaire et nouvelles technologies ? Comment confronter les idées de chacun pour sélectionner la meilleure ? Comment formaliser ses idées ?

Découvrez 71 outils et méthodes qui permettent de faire preuve de créativité dans tout type de situation.

Traité de façon synthétique et pratique, chaque outil est décrit sur 2 ou 4 pages, comprenant l'essentiel en français et en anglais, les objectifs spécifiques, le contexte d'utilisation, les étapes de mise en oeuvre, les avantages et les précautions à prendre, ainsi que des conseils méthodologiques. 7 vidéos pédagogiques, accessibles par QR Codes, présentent quelques outils en situation.

Dans cette 2e édition, les auteurs mettent l'accent sur le design thinking et le processus créatif et donnent ainsi au lecteur de nouveaux moyens de stimuler sa créativité, seul ou en groupe.



Are you design ? – Du design thinking au design doing / LAUQUIN Martin, MINVIELLE Nicolas

Pearson Education, 2015, 259 p.

La démarche design est aujourd'hui plébiscitée par les entreprises pour créer des propositions de valeur innovantes. Centrée sur l'utilisateur, elle permet de donner vie à des produits, des messages et des environnements adaptés, et elle est aujourd'hui largement

adoptée par toutes les fonctions : stratégie, marketing, R&D, RH, communication. Cet ouvrage explique comment mettre en place dans l'entreprise une démarche design, de la théorie à la pratique ou du "design thinking" (une façon de penser) au "design doing" (une façon de faire).

Elargissez votre horizon, réactivez votre capacité créatrice, répondez au mieux aux aspirations, désirs et attentes de vos clients, faites de l'incertitude un allié et transformez les contraintes en opportunités. En un mot : adoptez une approche design. Ludique, richement illustré, soucieux d'analyser des exemples parlants et emblématiques (l'Activify, la Logan, les boutiques Nespresso, les cafés Starbucks, etc.), Are you design ? est une formidable introduction à l'univers passionnant du design et un guide pédagogique pour penser et agir en mode design.

Articles

Le design thinking : l'utilisateur au cœur de l'innovation

I2D, Information, données et documents, n°1, mars 2017, p. 28-69

Autrefois, l'information était une ressource rare et l'enjeu principal était de la rendre disponible. Nous vivons désormais dans un contexte d'abondance. Que l'on songe par exemple au Big data : cette somme considérable de données n'a de valeur que si elle est compréhensible et utilisable. Pour les professionnels de l'information, cette mutation implique des questions nouvelles : comment améliorer l'interaction entre un utilisateur et des données par exemple ? Comment transformer un stock d'informations en véritable service ? Le « design thinking » est une méthode dont la finalité est précisément de concevoir des services centrés sur l'utilisateur. L'objet de ce dossier est d'examiner de quelle façon cette approche innovante peut bénéficier aux professionnels de l'information et de la documentation.

<https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-1.htm>

Designer : un oeil qui questionne autrement les politiques publiques

Gazette des communes, des départements, des régions (la), 27/03/2017, p. 23

Totalement absent de la territoriale il y a cinq ans, le métier de designer se fait peu à peu une place dans les collectivités.

<http://www.lagazettedescommunes.com/497107/designer-un-oeil-qui-questionne-autrement-les-politiques-publiques/?abo=1>

Design de service : quand l'administration s'empare de la culture de l'innovation

Gazette des communes, des départements, des régions (la), 16/01/2017, p. 28

Le conseil départemental du Val d'Oise (95) vient d'être primé pour la démarche de design de service qu'il a impulsée au sein de sa collectivité.

<http://www.lagazettedescommunes.com/481022/dans-le-val-doise-ladministration-sempare-de-la-culture-de-linnovation/?abo=1>

Susciter l'innovation dans l'entreprise par le « Design Thinking » : Quel rôle pour les DRH ? /

BESSEYRE DES HORTS Charles-Henri

Personnel, 01/2017, p. 88-89

A l'heure où l'urgence pour l'entreprise est d'innover sans cesse, le phénomène de conception collaborative de l'innovation connue sous le nom de "Design Thinking" est apparu comme une nouvelle vague déferlante depuis 2015 si l'on en juge par le nombre d'articles et de colloques qui y sont consacrés alors que le concept initial est déjà ancien puisque les premières expériences de collaboration créative datent des années 50 et 60. Mais c'est véritablement qu'à partir de la publication de l'ouvrage de Peter Rowe ("Design Thinking ?") en 1986 que l'on a commencé à parler de "Design Thinking" tout en limitant cette nouvelle approche aux milieux confidentiels l'époque du design industriel.

Bibliothèque : la percée du design thinking / ELIOT Aimie

Livres hebdo, 04/11/2016, p. 24-26

En s'appuyant sur des outils conçus par les designers, le design thinking s'est répandu depuis les années 1990 dans le management et le marketing des grandes entreprises. Il pénètre désormais le monde des bibliothèques parce que son principe, mettre l'utilisateur au centre des projets innovants, correspond à leurs objectifs de mutation en " troisième lieu".

<http://www.livreshebdo.fr/article/bibliotheque-la-percee-du-design-thinking>

Design de services publics : « pas de solutions préfabriquées, mais des expérimentations in vivo » / RAUX Aude

lagazettedescommunes.com, 22/09/2016

Professeur à l'université de Lille 1, Faiz Gallouj est chercheur au Centre lillois d'études et de recherches sociologiques et économiques (Clerse) et spécialiste de l'innovation dans les services. Il explique, pour la Gazette, les ressorts de l'innovation, dans les services en général, et dans le secteur public en particulier.

<http://www.lagazettedescommunes.com/461628/design-de-services-publics-pas-de-solutions-prefabriquees-mais-des-experimentations-in-vivo/?abo=1>

Pour favoriser l'innovation territoriale, cap sur la créativité, et le design des services publics / RAUX Aude

lagazettedescommunes.com, 21/09/2016

A l'origine, le design est appliqué dans l'industrie, pour créer des biens et des services privés. Aujourd'hui, cette démarche fondée sur l'interaction avec l'utilisateur commence à être perçue comme pertinente pour penser les services publics. Il s'agit d'écouter les attentes de l'utilisateur et son expérience du service rendu. Objectif : concevoir, ensemble, des politiques publiques mieux adaptées.

<http://www.lagazettedescommunes.com/461599/pour-favoriser-linnovation-territoriale-cap-sur-la-creativite-et-le-design-des-services-publics/?abo=1>

Les services publics s'emparent du design / RAUX Aude

Gazette des communes, des départements, des régions (la), 19/09/2016, p. 38-45

A l'origine, le design est appliqué dans l'industrie, pour créer des biens et des services privés. Aujourd'hui, cette démarche fondée sur l'interaction avec l'utilisateur commence à être perçue comme pertinente pour penser les services publics.

De plus en plus de collectivités territoriales s'engagent dans le design de service public. Il s'agit d'écouter les attentes de l'utilisateur et son expérience du service rendu. Les projets sont menés avec les usagers dans un objectif de coconstruction.

La 27ème région est un espace pluridisciplinaire, qui épaula les collectivités désireuses d'améliorer leur service au public.

http://www.lagazettedescommunes.com/461599/pour-favoriser-linnovation-territoriale-cap-sur-la-creativite-et-le-design-des-services-publics/?utm_source=gm-actualite&utm_medium=Email&utm_campaign=21-09-2016-alerte-email-actualite&abo=1

Pleins feux sur l'évolution du design thinking

Harvard Business Review, 08/2016, p. 42-70

- Le design : un levier pour l'action Mag
- Le design thinking arrive à maturité
- Comment Samsung est devenue une véritable centrale de design
- Comment Indra Nooyi, P-DG de PepsiCo, a transformé le design thinking en stratégie

<http://www.hbrfrance.fr/numero/harvard-business-review-aout-septembre-2016/>

Management : cadres et agents réunis par le design de services / CHEVRIER Claire

Gazette des communes, des départements, des régions (la), 14/09/2015, p. 54-55

Le design de services propose des outils pour aider les collectivités à se réinventer.

S'appuyant sur l'expérimentation, la multidisciplinarité et la coconstruction, il impacte fortement le management.

Expériences - Paca : une quête de sens qui booste la cohésion. Quinze accompagnateurs formés au design de services, font fonction de relais ; Val-d'Oise : sensibiliser pour changer les habitudes. Peu à peu le recours au design de services devient un réflexe chez les cadres et les agents.

Loire-Atlantique : le design de service public pour faciliter le quotidien des citoyens / GINIBRIERE Gaëlle

Gazette des communes, des départements, des régions (la), 29/06/2015, p. 30

Le partenariat entre le département et l'Ecole de design Nantes Atlantique a permis de faire appel à une designer en apprentissage qui fait participer des usagers et des agents à la coconstruction de solutions innovantes.

"Le rôle du designer a été d'identifier la perception et les attentes des usagers, en les faisant travailler avec des agents lors d'ateliers de cocréativité".

(Cf. ouvrage : "Design de service public en collectivité locale - Le passage à l'acte", Département de la Loire-Atlantique et Ecole de design Nantes-Atlantique. Documentation française, 2014)

Designer de service public : esquisse d'un nouveau métier / POINAS Ségolène

Techni.cités, 02/2015, p. 74-75

Encore très peu nombreux au sein des collectivités, les designers de services apportent un regard neuf sur la conception et la mise en oeuvre des politiques publiques, en plaçant les usagers au coeur de la réflexion.

Les agents sensibilisés au design de politiques publiques / CHEVRIER Claire

Gazette des communes, des départements, des régions (la), 30/06/2014, p. 53

Le design fait peu à peu son entrée dans le monde territorial. Des pionniers, comme la 27e Région ou la Cité du design de Saint-Étienne, ont établi un prototype de formation pour faire travailler des cadres administratifs avec des designers. L'objectif : les convaincre de la pertinence des pratiques du design et de la coconception avec les usagers. Trente-six territoriaux ont testé ce programme baptisé « Réenchantez l'action publique », durant trois jours de mai et juin (*).

<http://archives.lagazettedescommunes.com/24735608/les-agents-sensibilises-au-ew-design-ew-de-politiques-publiques>

Impulser une démarche de design social : ce que cela implique / BASON Christian

la27eregion.fr, 08/2012, 7 p.

Au travers de trois projets, menés en Grande-Bretagne, Danemark et en Australie, Christian Bason explore comment une pratique adaptée du design permet de concrétiser l'innovation sociale. Il relève les principaux défis de l'application des méthodes du design dans la conception et la mise en oeuvre des politiques publiques et insiste sur le changement de regard et de pratiques qu'elle implique et entraîne.

<http://la27eregion.fr/Impulser-le-design-social-ce-que>

Le design au service des politiques publiques. / VINCENT Stéphane

Lettre du cadre territorial (la), 01/07/2012, p. 28-29

Le design n'est pas un style. C'est une méthode pour concevoir, avec l'utilisateur, des équipements, des services, des politiques publiques les plus adaptés aux usages. Objectif : améliorer la performance des services publics rendus à l'utilisateur. Et si le design et les designers étaient demain les acteurs de l'innovation au service des politiques publiques ? Les explications d'un pionnier de la démarche en France, Stéphane Vincent, délégué général de la 27e Région.

<http://www.lettreducadre.fr/8626/le-design-au-service-des-politiques-publiques/>

Sur le design thinking :

- **Définition du design thinking :**

- Dossier « qu'est-ce que le design thinking » : <http://www.frenchweb.fr/le-design-thinking-un-nouvel-avantage-competitif/122936>
- Définition du design thinking par Tim Brown : <https://designthinking.ideo.com/?p=49> (en anglais)
- « Innover en France avec le design thinking », GAMBA Tiphaine, Mémoire de Mastère spécialisé Innovation by design, soutenu le 24 mai 2016
<https://www.slideshare.net/FrdricZugaj/innover-en-france-avec-le-design-thinking>

- **Le design thinking utilisé dans différents domaines :**

- Le design thinking en bibliothèque : <https://labibinnove.wordpress.com/2015/05/31/vous-avez-dit-design-thinking/>
- Comment tirer avantage du design thinking dans la gestion de projet en communication – mars 2017 : <https://gestiondeprojetsencommunication.wordpress.com/2014/03/17/le-design-thinking-au-service-de-la-gestion-de-projet-en-communication/>

- **Site de Véronique HILLEN, Fondatrice et Doyenne de Paris Est d.school :**
<http://veroniquehillen.com/>

- Vous pourrez y télécharger, gratuitement et librement, son livre « 101 repères pour innover »

- **La 27^e Région :** <http://www.la27eregion.fr/>

- Un laboratoire pour transformer les politiques publiques
La 27^e Région conduit des programmes de « recherche-action » visant à tester de nouvelles méthodes d'innovation avec les acteurs publics. Elle fait le pari de la pluridisciplinarité en mobilisant des compétences issues du design et de la conception créative, des sciences sociales (ethnographie, sociologie de terrain, observation participante) ou encore des pratiques amateurs (do-it-yourself, éducation populaire, etc.). Le point commun de ces approches est qu'elles privilégient l'expérience vécue par les utilisateurs, agents et citoyens, comme un point de départ pour réinterroger les politiques publiques.

- Vous y trouverez trois dossiers :

- **Design des politiques publiques : les prémisses d'une nouvelle culture managériale** -
Posté le 14 mai 2017 par Stéphane Vincent

« Qu'est-ce que le design provoque chez les décideurs publics qui le pratiquent ? Depuis quelques années, en France et partout dans le monde le design fait son entrée dans les gouvernements, les administrations et les collectivités pour repenser les services publics : qu'il s'agisse par exemple de repenser la relation entre une mairie et ses usagers, de proposer des services plus adaptés aux créateurs d'entreprises, ou encore repenser l'expérience du patient à l'hôpital. »

<http://www.la27eregion.fr/design-des-politiques-publiques-les-premisses-dune-nouvelle-culture-manageriale/>

- **Design à dimension citoyenne** - Posté le 31 mars 2017 par Romain Thévenet
« *Non, le design des politiques publiques n'est pas du design de services comme les autres !* »
<http://www.la27eregion.fr/non-le-design-de-politiques-publiques-nest-pas-du-design-de-services-comme-les-autres/>
- **Design des usages, usages du design : quelles opportunités, quels usages ?** - Posté le 28 mars 2017 par Nadège Guiraud
« *Un retour d'expériences partagé sur l'usage du design dans la co construction des politiques publiques* »
<http://www.la27eregion.fr/design-des-usages-usages-du-design-queelles-opportunites-quels-usages/>
<https://www.slideshare.net/27eregion/dossier-documentaire-sminaire-design-des-usagesusage-de-design>

- **Comment faire, un guide de conception pour les services publics par le SGMAP :**

Le SGMAP poursuit son travail de partage de ressources, avec la mise en ligne de [la plateforme Comment faire](#) (en version bêta), qui promeut le design de service auprès des administrations en recensant les outils et des méthodes à mobiliser aux différentes phases d'un projet, qu'il s'agisse de concevoir ou d'améliorer un service, un outil numérique, un espace physique ou un processus interne.

Sur la sémiologie :

- **Définition de la sémiologie :**

- **Éléments de sémiotique, par Louis Hébert, Université du Québec à Rimouski :**
<http://www.signosemio.com/elements-de-semiotique.asp>
<http://www.signosemio.com/introduction-semiotique.pdf>

Liste bibliographique

Editée par l'INSET, rue du Nid de Pie, CS 62020, 49016 Angers Cedex

www.cnfpt.fr

Directeur de publication : **Marion Leroux**, Directrice

Responsable du centre de ressources : **Bérangère Godement**

Conception et réalisation : **Marie-Christine Marchand, Jean-Paul Guitton**

Tél. : 02 41 22 41 46

© 2017 CNFPT/ INSET D'ANGERS

Centre national de la fonction publique territoriale

