

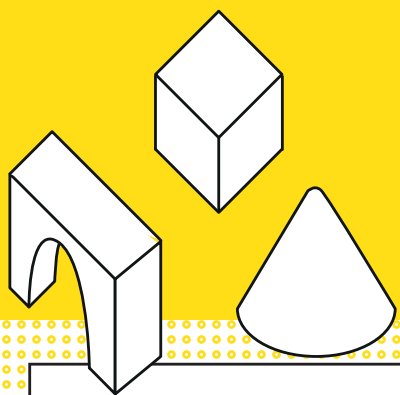
Vers des



L'idée d'une administration complexe existe sans doute depuis le début de l'administration elle-même.

Si le terme « simplification » apparaît très tôt, ses finalités ont, elles, évolué à maintes reprises. D'abord attachée à unifier la diversité des droits (coutumier, romain, canonique, etc.), l'idée de simplification s'est déplacée vers la création des codes pour ensuite concerner, depuis une dizaine d'années, les processus administratifs.

services publics



Simplifier l'administration se poursuit aujourd'hui avec l'idée de « ramener les services publics sur le terrain », pour des services publics plus simples, plus proches et plus efficaces.

Comment ces enjeux s'incarnent concrètement chez les designers de la fonction publique ? Que ce soit pour améliorer la compréhension des procédures administratives, simplifier les parcours des usagers et agents publics ou encore homogénéiser l'identité visuelle des documents, les designers semblent s'être saisis pleinement de la simplification.

Mais la simplification n'a rien de simple et derrière ce mot se cache des controverses, plus ou moins conscientes, auxquelles les designers publics peuvent avoir affaire. Cette exposition invite à percevoir les pratiques de design public à travers le prisme des problèmes publics qui se cachent derrière la simplification.

simplissimes?

Remerciements

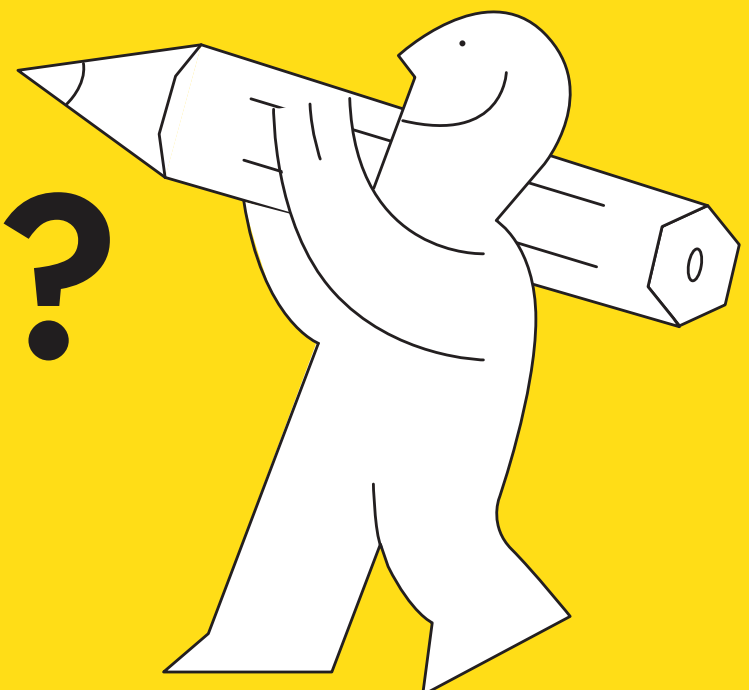
Des remerciements tout particuliers aux designers ayant accepté de contribuer à cette exposition, ainsi qu'à tous les intervenants et intervenantes :

Anaëlle Baraffe (MINARM), Maxime Beaugrand (PM), Pacôme Bonnet (Etat'LIN), Simon Cario (Etat'LIN), Lise Carrillo (Département de la Drôme), Erika Cupit (Département de Seine-Saint-Denis), Jean Delpéch (PM), Ugo Dessertine (DINUM), Charly Dottin (MINARM), Alexandra Douine (Métropole de Lyon), Yvan Galea (DINUM), Raphaëlle Garnier (MTE), Brandon Gondouin (Région Île-de-France), Adélie Lacombe (DITP), Amandine Leite Da Silva (MINARM), Mélisse Martin (APHP), Mael Pecalvel (DITP), Marie Pourcher (DINUM), Marie Ramon-Dare (MTE), Erwin Riclet (MTE), Matthieu Ruthy (APHP), Lucie Vault-Deschamps (MTE).

Commissariat

Équipe conception, production et communication :

Christina Andriamiandrisoa (DITP), Camille Angibaud (DITP), Adélie Lacombe (DITP), Claire Mahut (DITP), Maël Pecalvel (DITP), Dorian Reunkrilerk (MENJ), Anaïs Texier (CNAM)



Au sein de la fonction publique, trois réseaux de designers !

Aujourd'hui, les designers travaillent de façon intégrée dans la fonction publique. Ils se structurent en trois réseaux professionnels, chacun représentant une des trois fonction publique :



Dessein Public
pour la fonction publique territoriale



N'hésitez pas à suivre leurs actus ici !

Designers Publics pour la fonction publique d'État

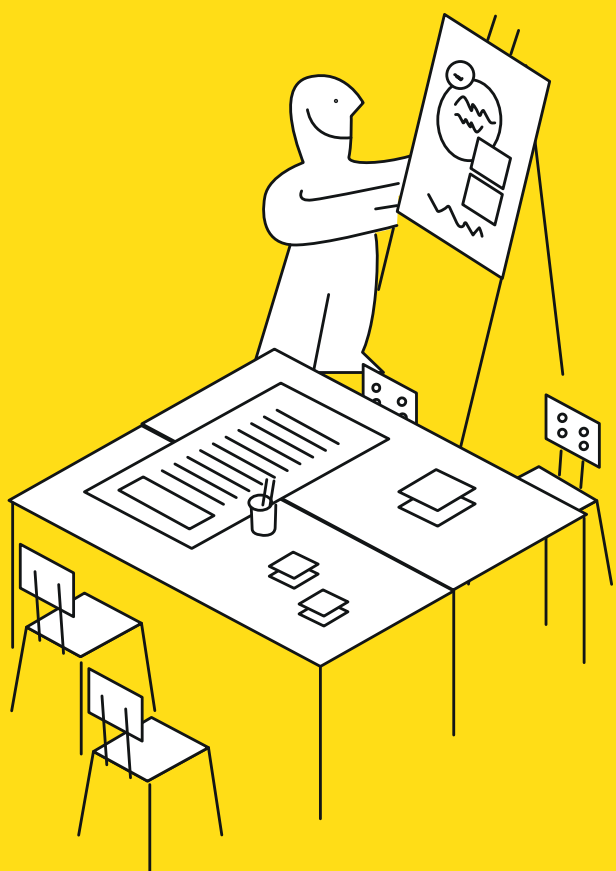


N'hésitez pas à suivre leurs actus ici !

Le réseau du design hospitalier pour la fonction publique hospitalière



N'hésitez pas à suivre leurs actus ici !



L'ambition de ces réseaux est de fédérer un maximum de praticiens et praticiennes du design pour faire exister durablement ce métier au sein de l'administration française. Ces réseaux permettent également de créer des espaces de soutien et de partage entre pairs.

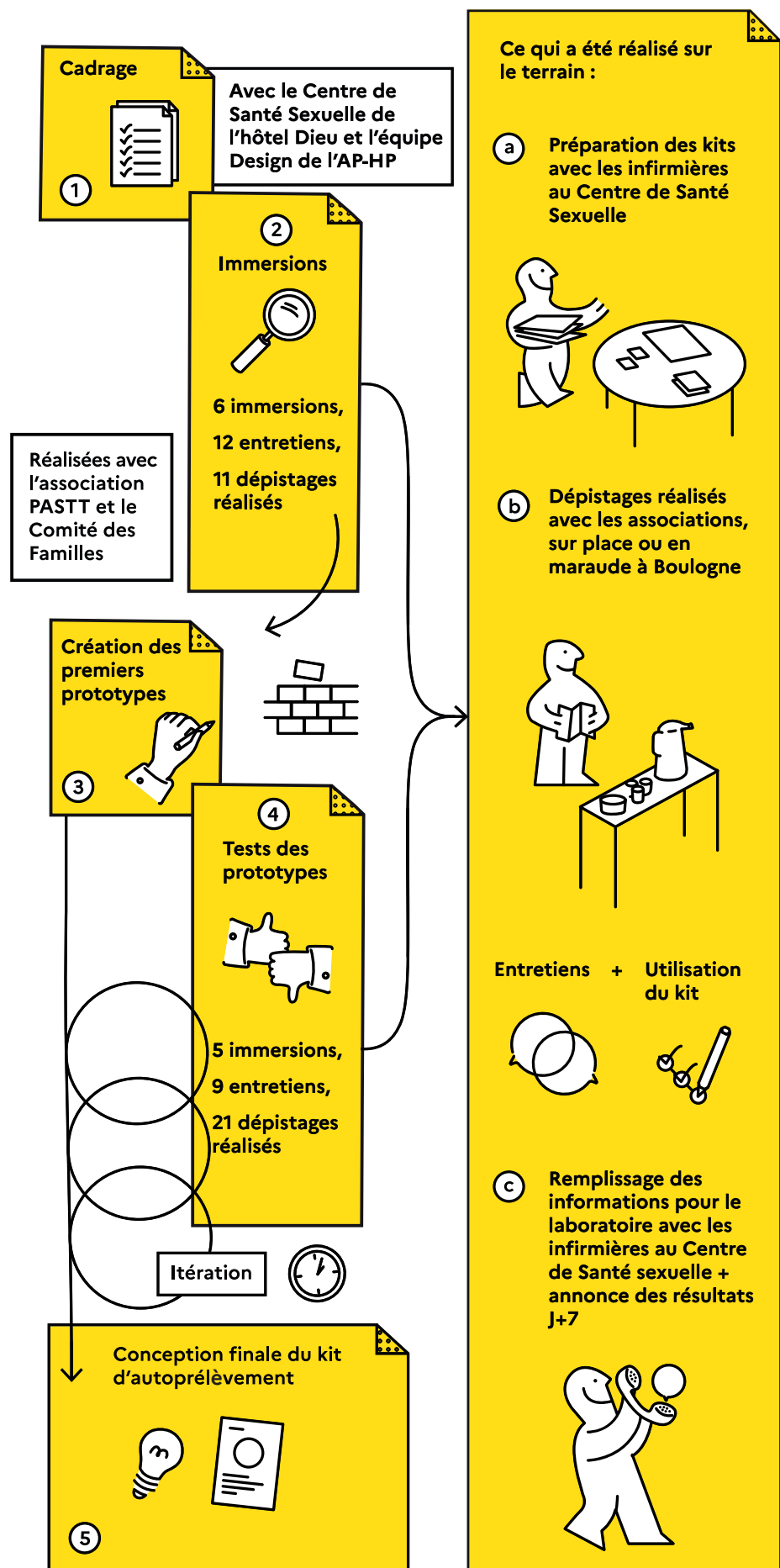
Si chacun d'entre eux fonctionne de manière autonome, une journée les réunit tous les ans : la dernière ayant eut lieu en mars 2024. Cette journée fut l'occasion de montrer à quel point les designers sont de plus en plus nombreux à s'installer dans les administrations et à mener des projets concrets au service des usagers et agents des services publics.

Kit d'auto-prélevement

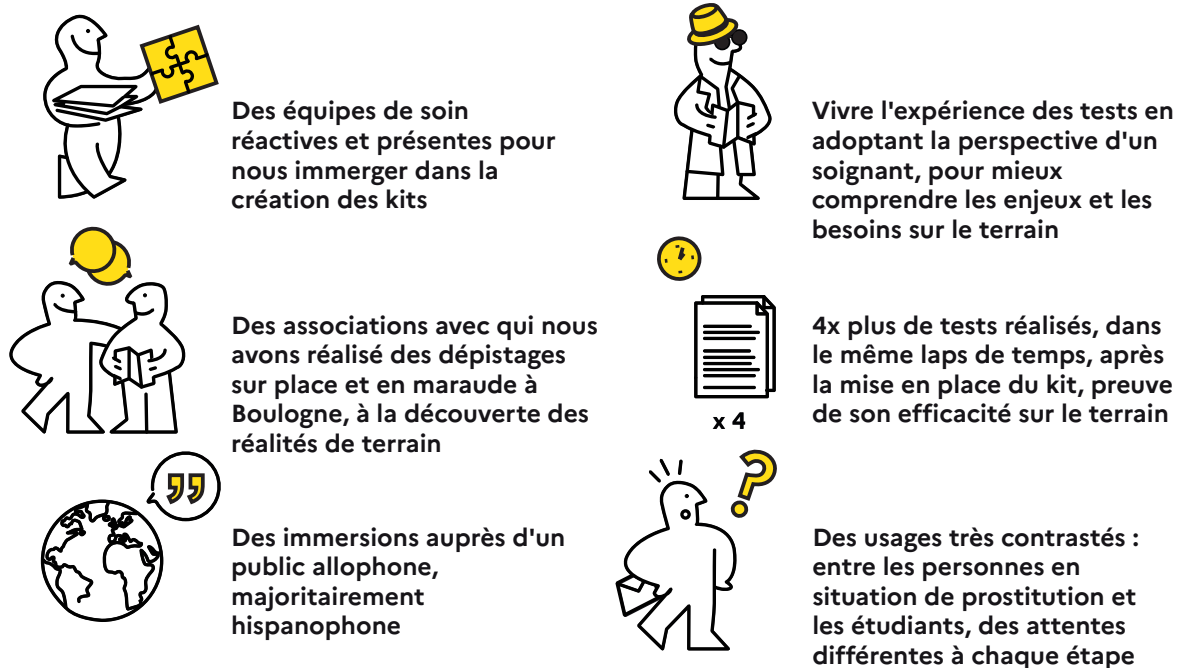
Un projet porté par
l'Assistance Publique
Hôpitaux de Paris (AP-HP)

Des actions de dépistages Hors Les Murs sont réalisées par le Centre de Santé sexuelle de L'Hôtel Dieu, en lien avec des associations. C'est pourquoi les designers de l'AP-HP ont réalisé un kit pour faciliter les dépistages des IST, qui soit autoporteur et facile à préparer.

La méthode appliquée



Les ingrédients



Le projet final

Un kit contenant :

- Un bordereau avec la notice + une ordonnance de préservatif + les échantillons
- Un protocole d'utilisation pour les Centres de Santé sexuelle et les associations



Les nombreuses immersions sur le terrain nous ont permis de comprendre les usages et besoins des utilisateurs, ainsi que les contraintes techniques et les barrières psychologiques et culturelles. Cela a été essentiel pour concevoir des solutions simples et véritablement efficaces, permettant d'élargir leur portée et leur adoption à grande échelle.

Cela a finalement permis d'augmenter le nombre de dépistages en un même laps de temps et de faire gagner du temps aux soignants, aux patients et aux associations sur place.

Controverse

Comment la simplification par le design d'un kit d'autoprélèvement permet-il d'augmenter le nombre de dépistages des IST ?

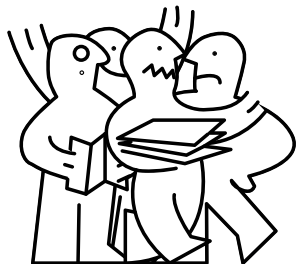
Simplifier avec ses usagers



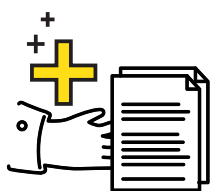
Un projet porté par la Région Île de France

Comment recueillir et se servir de l'expérience des citoyens, entreprises, associations et administration du territoire pour aider les futurs demandeurs d'aides publiques ?

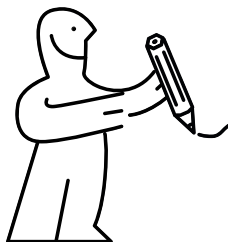
Les ingrédients



Des usagers qui ont déjà fait une demande d'aide



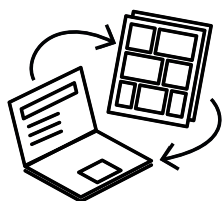
Une direction opérationnelle qui a envie de simplifier son aide



Un designer pour aider les usagers à exprimer leurs besoins



Les outils du design permettant aux usagers de s'exprimer



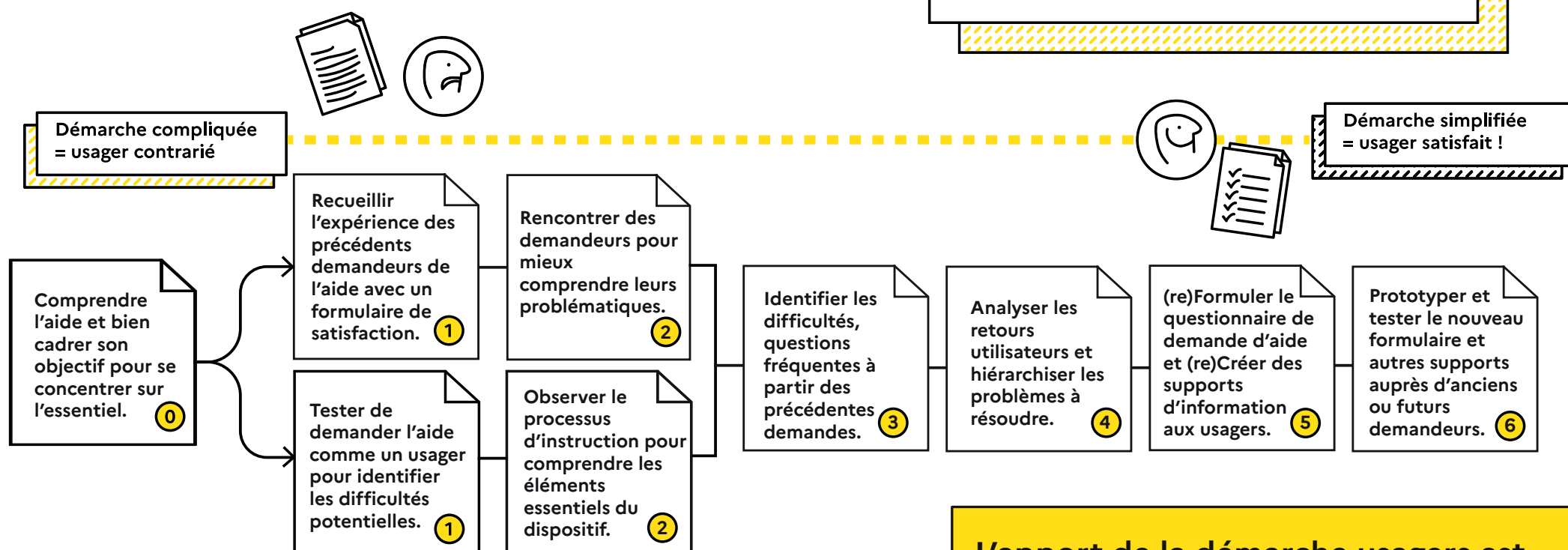
Une plateforme numérique de demande d'aides modifiable



Du temps

La méthode appliquée

Une démarche et des outils pour simplifier une demande d'aide pour et avec ses usagers.



Controverse

La démarche demande beaucoup de temps, pour comprendre l'aide, son objectif et son fonctionnement, recruter et interroger les usagers et itérer.

Les apports de la démarche

Cette démarche m'a poussé à « sortir la tête du guidon » et à prendre du recul sur mon dispositif. Elle m'a aussi encouragé à prendre le temps de faire un bilan objectif et d'aller sur le terrain.



Chargé de mission environnement

Ce travail m'a permis de beaucoup mieux comprendre certains enjeux du quotidien du dispositif avec mon équipe.

Nouveau chef de service



Pour nous c'était un changement cette simplification de dispositif, ça faisait peur au début. C'est bien que quelqu'un d'extérieur nous donne son regard. Moi j'étais très content de participer à la démarche et j'ai aimé participer à la phase test qui a été très utile.



Chargé de mission formation professionnelle

L'apport de la démarche usagers est difficile à évaluer car l'expérience usagers est multifactorielle : parcours usagers, choix des mots, mais aussi contraintes et bugs techniques, qualité de l'assistance, orientations politiques, portée de la communication...

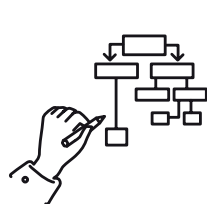
Le Simplifathon

Un projet porté
par le Département
de la Drôme

- L A
D R O M E -
LE DÉPARTEMENT

Dans notre collectivité, comme dans beaucoup d'autres, certains processus s'empilent et s'enrichissent au fil du temps. D'autres, mériteraient d'être revus, mais personne n'a le temps ou la légitimité pour s'y pencher. Notre «Communauté Innovation» a donc décidé de créer un événement pour simplifier des process internes, grâce à la démarche de design, avec des agents aux profils variés.

Les ingrédients



Un projet d'administration qui s'engage à simplifier de nombreux processus en impliquant leurs usagers



Une «Communauté Innovation» qui veut porter des projets transverses



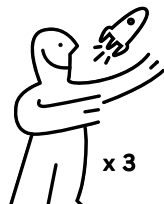
19 participants volontaires issus de 8 directions différentes



Un groupe projet pluridisciplinaire



3 processus internes sélectionnés



1 directrice sponsor pour chaque projet

Déroulé du design sprint

Jour 1

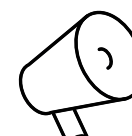
Exploration des sujets (interviews experts et usagers, cartes d'empathie et d'expérience)



Production d'idées (idéation, priorisation et votes)

Jour 2

Prototypage (formats au choix)



Partage des résultats (tests entre groupes, présentation aux sponsors et DG)

Les étapes du projet

Printemps 2023

1

Construction du nouveau projet d'administration

Par les DG et les cadres 2 engagements sur la simplification de processus



2

Proposition de faire un Simplifathon

Par la «Communauté Innovation» du département



3

Questionnaire en ligne envoyé à tous les agents

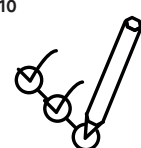
Pour suggérer des process à simplifier



4

Sélection des 3 processus par les DG

A partir du top 10 des réponses des agents



5

Recrutement des participants

Sur volontariat et en fonction de leur lien avec les sujets



6

Design Sprint

2 jours de travail intense en équipes pluridisciplinaires



7

Evaluation de la difficulté technique des solutions

Avec les équipes RH, SI, Communication, Innovation



8

Arbitrage des DG sur le développement des solutions

Pour acter ou non le développement des solutions proposées

Eté 2024

Les 3 processus retravaillés

Permettre aux agents de trouver le bon interlocuteur

Solution Une plateforme basée sur 4 piliers

Un organigramme interactif
Un chatbot
Un outil de recherche multi-entrées
Une fiche agent détaillée et personnalisable

Résultat Les propositions ont été intégrées au cahier des charges du nouvel intranet de la collectivité.

Optimiser les circuits de vie et de décision d'une note

Solution Un process complet pour harmoniser les demandes de notes

Des procédures et canevas harmonisés
Des critères de pertinence de la note
Un outil unique de rédaction, suivi et validation

Résultat Un chef de projet va être nommé pour poursuivre le développement du process et des outils.

Faciliter l'utilisation de procédures RH sur des logiciels externes

Solution Une proposition de valeur pour un dispositif Sos RH

Un accompagnement de proximité pour les agents très concernés
Une communication multicanale

Résultat Les propositions ont été prises en compte dans les réflexions sur la nouvelle stratégie RH.

Problématique

Les problématiques de nature transversales sont souvent abordées par les services du département. Comment éviter que les participants au design sprint aient l'impression de travailler sur des sujets déjà vus ou de télescoper le travail de leurs collègues ?

Comment assurer la réalisation de projets issus des suggestions des agents et non d'une commande de la hiérarchie ?

Simplification juridique

Un projet porté par les designers de services d'État'LIN, le laboratoire d'innovation publique de l'État en Pays de la Loire

Le bureau du contrôle de la légalité et du conseil aux collectivités de la DCL (Direction de la Citoyenneté et de la Légalité) de la préfecture de la Loire-Atlantique a fait appel au lab' État'LIN dans le cadre de ses missions de conseil aux collectivités. La demande initiale était d'accompagner les agents à rendre les informations juridiques plus accessibles.



Dans le cadre de conseil aux collectivités :

Comment mobiliser le design pour simplifier et rendre plus accessibles des textes juridiques ?

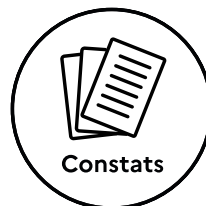


Les compétences du design utilisées sont : outils d'empathie avec l'utilisateur profane, intelligence collective, formalisation simple et claire des résultats

Objectifs du projet

- Définir et comprendre les besoins des usagers.
- Rendre le premier niveau d'information du domaine juridique plus accessible.
- Imaginer des solutions répliquables.
- Permettre une utilisation autonome de la solution par les agents publics.

1 L'immersion



- La DCL* de la préfecture de la Loire-Atlantique (44) consacre une part importante de son activité au conseil aux collectivités. Cependant, malgré ces missions de conseil, elle semble garder une casquette «contrôle» pour les collectivités.
- Volonté partagée de simplifier l'information auprès des collectivités, notamment sur des sujets récurrents et basiques pour lesquels ils consacrent beaucoup de temps.
- Des besoins différents selon le lieu où les personnes travaillent :

Petites collectivités

Grandes collectivités

*DCL : Direction de la Citoyenneté et de la Légalité



Élus et DGS* des petites collectivités

Cibles *DGS : Directeur Général des Services

- Les besoins identifiés des élus et DGS des petites collectivités :
- Avoir accès aux informations de base dès le début d'un mandat.
 - Avoir des informations juridiques qui concernent le caractère opérationnel.
 - Recevoir des informations accessibles et schématisées (pictogrammes, etc).
 - Comprendre facilement des textes juridiques dans les grandes lignes.
 - Avoir une vision claire sur ce qu'ils peuvent faire vis-à-vis des obligations réglementaires, notamment par rapport aux dates clés et échéances importantes.
 - Savoir rapidement si la collectivité est concernée par une loi.

9 entretiens réalisés, dont :

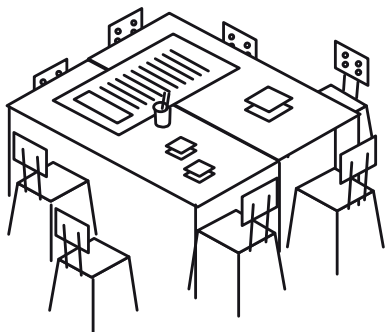
- 4 Services de l'état
- 2 Grandes collectivités
- 2 Petites collectivités
- 1 Association

2 La co-création

ATELIER 1

PARTICIPANTS :
Équipe de la DCL de la préfecture de la Loire-Atlantique (44).

OBJECTIFS :
Identifier les sujets et les questions récurrentes posées par les élus et DGS de petites collectivités.



ATELIER 2

PARTICIPANTS :
Agents des DCL 44 et 49 et agent d'une collectivité.

OBJECTIFS :
Concevoir des «fiche infos». C'est-à-dire, à partir d'une des questions récurrentes identifiées lors de l'atelier 1, tenter de formuler une réponse simple et accessible aux élus et DGS des petites collectivités à l'aide de schémas, pictogrammes ou en reformulant des paragraphes.

ATELIER 3

PARTICIPANTS :
Agents de petites collectivités.

OBJECTIFS :
Faire réagir les participants sur les fiches infos réalisées lors de l'atelier 2.

Les participants semblaient satisfaits des fiches infos présentées

J'ai l'impression d'avoir été entendue, le premier jet est vraiment bien

3 Le prototypage et les tests



Un des objectifs du projet était de permettre aux agents du bureau de la DCL d'utiliser la solution de manière autonome. Pour cela, nous avons réalisé un guide de rédaction pour les accompagner dans la conception des «fiches infos». Ce guide est aujourd'hui en phase de test auprès des agents de la DCL de la préfecture de la Loire-Atlantique (44).

Le guide de rédaction



Il s'agit d'un document d'une trentaine de pages réalisé sur Libre Office, logiciel maîtrisé par les agents. Pour utiliser les différentes ressources présentes dans le guide, les agents peuvent simplement copier/coller les éléments qu'ils veulent utiliser pour concevoir leur fiche infos.

On y retrouve :

- Des conseils pratiques pour concevoir une fiche infos.
- Un exemple d'une fiche infos réalisée pendant l'atelier 2
- Une charte graphique et des règles de mise en page qui vont permettre une cohérence entre les fiches.
- Des ressources comme des schémas, des formes ou des pictogrammes prêts à l'emploi.

Controverse

Pendant la phase d'immersion, une juriste de la DCL nous a fait part qu'elle ne pouvait pas répondre à certaines questions des collectivités sur des lois complexes. Elle faisait alors remonter la demande à l'administration centrale, mais elle même, n'était pas toujours en capacité d'y répondre...

Certaines lois semblent donc vraiment complexes et sources d'interprétations différentes. Comment peut-on, dès l'écriture d'une loi, penser à son accessibilité et à son actionnabilité ?



Juriste de l'administration centrale



Juriste de la DCL



Agent d'une collectivité



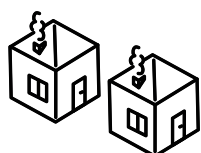
En version numérique
https://lc.cx/js29_1

Mes Papiers

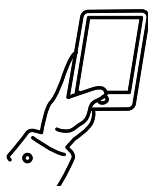
Un projet porté par
la Métropole de Lyon

Mes Papiers vise à faciliter le parcours administratif des usagers.
Cette application rassemble les documents et informations administratifs.
Elle aide à les ranger, à les mettre à jour et à les partager.

Les ingrédients



Des structures
partenaires



Une étude des besoins
sur le terrain et des
tests avec des
utilisateurs



Une
expérimentation



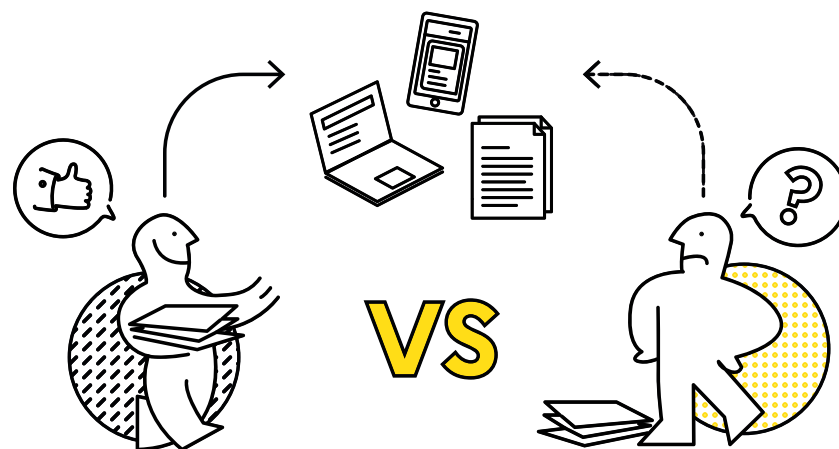
Des experts en
design et en
psychologie sociale



Expertise terrain
d'un conseiller
numérique France
Services (CNFS)



Le soutien de la
Direction
interministérielle du
numérique (DINUM), de
France Relance et de
l'Union Européenne



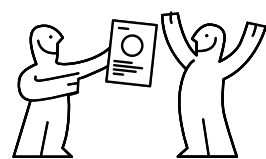
VS

Les étapes du projet

2021

1

Cadrage



Etude d'usage

Nov. 2021 - Jan. 2022

3

20 tests utilisateurs
Objectif : étudier l'utilité perçue
et l'acceptabilité de l'application
et tester son utilisabilité



Décembre 2022

5

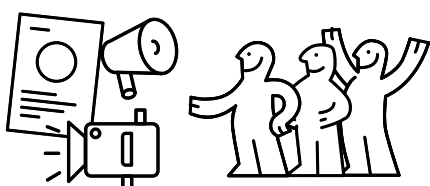
Audit d'accessibilité et
évaluation de l'inclusivité
via le jeu « inclusif »



Fin 2024

Généralisation de l'offre au grand
public via de la communication

7



Création d'un référentiel
de documents et de
démarches



Début 2022

2

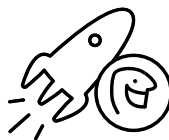
Développement
d'un prototype



Été 2022

4

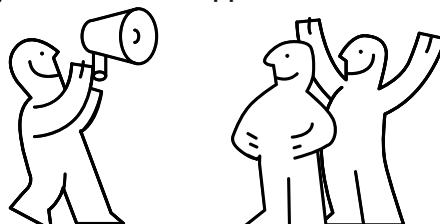
Expérimentation au
sein de 10 structures
partenaires



Début 2023

6

Déploiement auprès des
partenaires et
communication ciblée sur
l'application



L'application



Sauvegarde et
classement
automatique des
documents et
informations liées
à ce document



Recherche et
accès rapide à un
document et/ou
information



Transfert et envoi
d'un ou plusieurs
documents



Sauvegarde et gestion
des identifiants et
mots de passe grâce à
une application
complémentaire



Connexion à des
sites tiers (impôts,
CAF, banques...) pour
importer
automatiquement
des documents



Accès aux documents
et informations
administratives
directement depuis
son navigateur
(extension)

Les bénéfices

Mieux gérer les documents
administratifs numériques

Faciliter la préparation
de démarches

Faciliter le remplissage
de formulaires en ligne

Faire évoluer le rapport
à l'administratif et
au numérique

Controverse

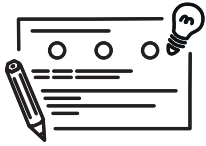
Proposer une solution numérique
contribue-t-il à réduire la fracture
numérique ou ne risque-t-il pas de la
renforcer ?

Un projet porté par le
Service d'Information
du Gouvernement

Le Système Design de l'État (DSFR) est le volet
numérique de la marque État. Il est constitué
d'une librairie de composants permettant
de construire facilement des interfaces conformes
à l'identité de l'État, tout en répondant également
aux meilleures pratiques du numérique :
ergonomie, performance, accessibilité, etc.

Système de Design de l'État

Les apports d'un Design System



Une interface et une
ergonomie déjà
définies, qui
permettent aux
designers de se
concentrer sur les
parcours utilisateurs



Une base de code
agnostique, développée
sans aucune dépendance
externe pour assurer
sécurité et stabilité



L'ensemble du code et
des composants est
audité à chaque nouvelle
version pour garantir la
conformité du DSFR avec
le RGAA



La réutilisation induite
par le DSFR inscrit les
projets qui l'utilisent
dans une démarche
d'éco-conception



En moyenne, utiliser le DSFR
représente un gain de temps
de 40% sur les projets
(enquête auprès des
utilisateurs du DSFR, juillet
2023)

Les caractéristiques du DSFR



Il va à l'essentiel : sa mission est d'apporter
clarté et confiance dans la vie des gens à
travers une expérience utilisateur optimale,
sans complexité inutile.

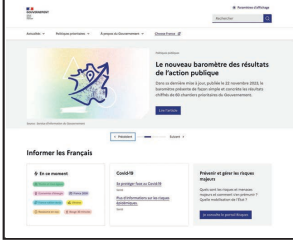
Il est inclusif : comme l'État, le DSFR ne
laisse personne de côté qu'il ou elle soit en
situation de handicap, n'utilise pas la bonne
techno ou n'ait pas le bon navigateur.



Il est formel : en puisant dans ses
emblèmes et son héritage, il marque
la présence de l'État dans tous les
services numériques mis à la disposition
des citoyens.

Le DSFR en application

info.gouv.fr



service-public.fr



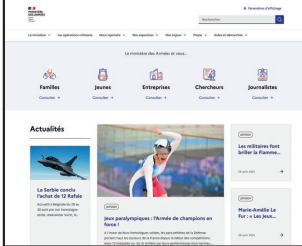
france-identite.gouv.fr



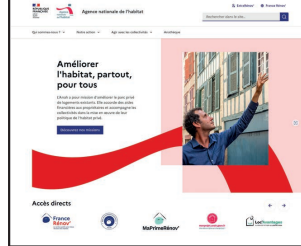
anticiperlesjeux.gouv.fr



défense.gouv.fr



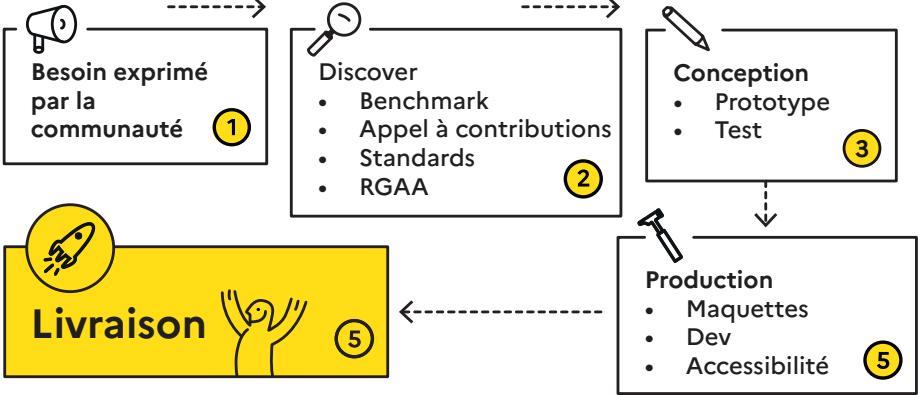
anah.gouv.fr



... et des centaines d'autres !

Comment on le fabrique ?

Chaque nouveau composant du design system est priorisé en fonction
des besoins de la communauté et conçu de façon à répondre aux meilleurs
standards de qualité, d'accessibilité et d'éco-conception.



A quoi ça ressemble ?



Le .gouv.fr à utiliser obligatoirement avec le DSFR pour donner confiance

Controverse

« Si tous les sites se ressemblent, est-ce qu'on ne crée pas de
la confusion ? »
Notre réponse : Au contraire !

On permet au citoyen de reconnaître un vrai site de l'État
français lorsqu'il en voit un, en lequel il peut avoir confiance.

Mais un design system ne remplace pas une démarche UX, qui
reste essentielle dans la construction de parcours simples et
clairs pour l'utilisateur.

Green Data for Health [GD4H]

Un projet porté par l'Ecolab du Commissariat général au développement durable (MTECT)

Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires

Saviez-vous que les facteurs comportementaux et environnementaux (bruit, pollution de l'air, de l'eau, des sols, les pesticides...) sont responsables d'au moins 15 % des décès en Europe, soit environ 1,4 millions de décès par an, pour la plupart évitables ? (selon l'OMS).

C'est pourquoi mieux connaître et qualifier l'effet des facteurs environnementaux sur la santé constitue un enjeu majeur de santé publique.



Point de départ : Plan National Santé-Environnement (PNSE4) dont un des objectifs vise à produire de la connaissance quant à l'effet de l'environnement sur la santé



1

Investigation des besoins de l'écosystème de la santé-environnement

Janvier 2021

Les données environnementales existantes, particulièrement riches, ne sont que peu mobilisées pour faire émerger des associations entre expositions environnementales et pathologies humaines.

Comment faciliter la mobilisation des données environnementales, par les chercheurs et experts, pour un usage en santé-environnement ?

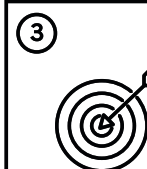
2



Réécriture de l'action 18 du PNSE4 qui devient le Green Data for Health (GD4H)

Juin 2021

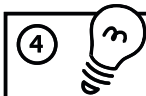
L'action initiale du PNSE4 est réorientée pour répondre aux besoins de l'écosystème :
#Repérer la donnée existante
#Accéder à cette donnée
#Créer de la synergie entre les acteurs de l'écosystème



Priorisation des besoins et définition du périmètre d'action

Sept. 2021

?



Ateliers d'idéation avec les producteurs et utilisateurs de données (experts, chercheurs, acteurs locaux, privés etc.)

Janvier 2022



Mise à disposition de l'offre de service, brique par brique (1° = catalogue en ligne)

Janvier 2023

6



Tests de l'offre de service et amélioration continue !

Aujourd'hui

L'offre de service du GD4H

#SYNERGIE

Animation de la Communauté de la donnée en santé-environnement & de groupes de travail (ex. sur l'interopérabilité des données)

#REPÉRER

Catalogue en ligne de ressources : jeux de données, réutilisations de données, outils etc.

#ACCÉDER

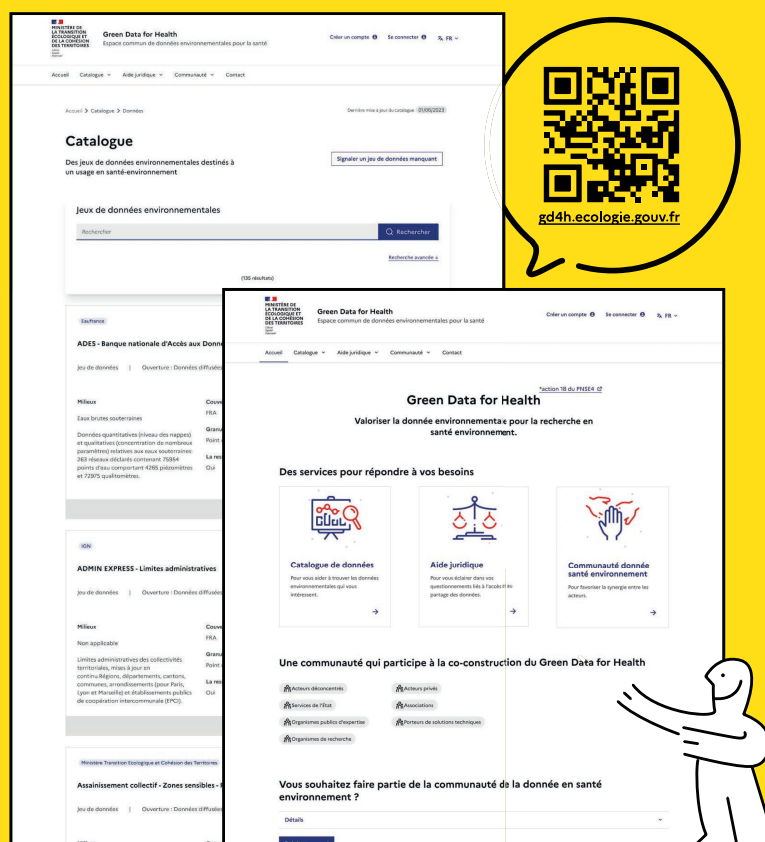
Aide juridique en ligne : outils et ressource juridique, outil d'autodiagnostic juridique pour les producteurs de données (bientôt en ligne !)

#VALORISER

AAP de recherche santé-environnement AMI sur l'Urbanisme favorable à la Santé (UFS) Initiatives d'innovation ouverte (Challenge GD4H) Cas d'usage (dont sur les PFAS - polluants éternels)

#SENSIBILISER

Webinaires experts et formation citoyenne sur les données en santé-environnement



gd4h.ecologie.gouv.fr

Les ingrédients du projet qui ont permis sa réussite !

- Un besoin partagé par tout l'écosystème de la santé-environnement
- Une gouvernance composée des acteurs clés de la santé-environnement
- Des méthodes d'intelligence collective (des post-its en veux-tu, en voilà !)
- Une solution ancrée dans les besoins et co-construite avec les utilisateurs

En quelques chiffres, le GD4H c'est :

450 membres actifs • 150 ressources recensées sur le catalogue • 20 fiches juridiques disponibles • 9 projets de recherche lauréats • 10 expérimentations dans les territoires sur l'UFS • 15 défis menés et outils produits

Ouverture

Quel est le rôle du design pour aider et accompagner l'interprétation des données et des résultats de recherche, notamment pour le grand public ?

XP RSA

Une autre expérience de l'insertion en Seine-Saint-Denis

MISSION INNOVATION TERRITORIALE 93

seine-saint-denis LE DÉPARTEMENT

Un projet porté par le Pôle innovation territoriale et la Direction de l'Insertion, de l'Emploi et de l'Economie Sociale et Solidaire du Département de la Seine-Saint-Denis

Les ambitions fixées par le Département à l'occasion de la renationalisation du RSA placent la personne bénéficiaire au cœur des préoccupations. Il ne s'agit plus de distribuer une aide mais d'accompagner une personne singulière vers le retour à l'emploi :

- Créer de nouvelles pratiques d'accompagnement
- Faire émerger un nouveau système d'accompagnement
- Accompagner des personnes «toutes entières»



Groupe projet :
Agence Locale d'Insertion de La Courneuve (C2DI 93),
Agence de Pôle Emploi de La Courneuve,
Le Pôle Formation, AFPA, Les Relais solidaires et Les cuisiniers migrants, Okoni



En savoir plus

Contexte

Comment faire en sorte que les TPE/PME de la restauration embauchent des personnes allocataires du revenu solidarité active (ARSA) ?

Cette expérimentation vise à accompagner les personnes allocataires du revenu de solidarité active (ARSA) qui habitent La Courneuve : l'objectif est d'expérimenter une démarche innovante en faveur de l'accès et du maintien dans l'emploi, en complément des autres initiatives soutenues par le Département (Seine-Saint-Denis Compétences, passerelles emploi-entreprises...) et les acteurs du territoire.

Pour accompagner au mieux ce public, il est impératif de comprendre et d'appréhender les besoins notamment :

- Faible niveau de qualification
- Besoins spécifiques en français à visée professionnelle
- Pas ou peu de réseau professionnel
- Freins périphériques (garde d'enfant, mobilité...)

Partager les données entre services référents : pas si simple ...

Comment réengager sans fixer d'objectifs

Le contact humain plutôt que les outils ?



Notre méthode

- 1 L'EXPLORATION**
Récouter la parole des restaurateurs
- 2 LA CREATION**
Générer des idées à travers l'exploration
- 3 L'EXPERIMENTATION**
A quoi ça sert, à quoi ça ressemble, comment ça marche ?
Tester en conditions réelles les solutions imaginées
- 4 LES ENSEIGNEMENTS**
Les apprentissages de l'expérimentation permettent d'affiner les prototypes et de mobiliser les conseillers en insertion sociale et professionnelle (CISP).

Idées

Question créative n°1 :

Comment faire en sorte que les ARSA fassent le choix des métiers de la restauration ?



Idee qui a obtenu le plus de votes :

Proposer un appui à la formulation du besoin pour les restaurateurs : aide à la rédaction de l'offre et à la présentation du poste lors de l'entretien pour bien préciser les spécificités du restaurant et être capable de valoriser l'importance du métier recherché.

L'exploration nous a permis de faire émerger des connaissances et des verbatims que nous avons thématisés

Le brainstorming a réuni toutes les parties prenantes pour générer des idées équilibrées avec les intérêts de chacun.

Tests

Indicateurs :

L'intérêt des ARSA pour les métiers de la restauration

Les connaissances générales des prescripteurs des secteurs de la restauration

La bonne orientation des ARSA par les prescripteurs dans le secteur de la restauration

Suivi des indicateurs :

Analyse qualitative des retours des ARSA après le rdv

L'analyse qualitative des retours des prescripteurs après le rdv

Demander au restaurateur si l'ARSA rencontré correspond à ses besoins

S'il y a prise d'un autre rdv pour approfondir le sujet

Les prescripteurs se recommandent entre eux l'outil Mallette et partagent des pistes d'amélioration

Si rencontre il y a : demander à l'ARSA si le poste et l'environnement lui plaisent

Hypothèse & Indicateurs associés à suivre lors de l'expérimentation

Solution

La mallette des métiers de la restauration



Hypothèse :
La mise à disposition d'une mallette permettant aux prescripteurs d'engager une discussion autour des outils et des métiers de la restauration pour mieux comprendre et orienter les ARSA permettrait de donner envie aux ARSA de s'engager dans les métiers de la restauration

La mallette des métiers de la restauration est un outil qui a pour objectif d'outiller les prescripteurs pour, dans un premier temps, leurs apporter de la connaissance sur les différents métiers de la restauration et, en deuxième temps, susciter la curiosité et approfondir ces différents métiers de la restauration auprès des allocataires du RSA.

Elle est composée :

- D'une banque d'image qui montre les différents métiers et leurs environnements pour engager un dialogue plus facilement
- D'un document qui explique en profondeur les missions, les compétences et les qualités du métier, les conditions de travail, les tips de recrutement, les formations, le salaire et les évolutions de carrière ainsi que la spécificité propre du métier dans chaque type de restauration
- Et de cartographies sensibles et visuelles qui mettent en avant les situations du métier dans son environnement avec les informations pratiques du document précédent

Problématique

Ce n'est pas simple pour des conseillers en insertion professionnelle de promouvoir des métiers qu'ils n'ont jamais exercé ...

Maison numérique des blessés et des familles

Contexte

Accompagnement de la DRH-MD dans la création d'un site d'informations et de démarches en ligne à destination des blessés et de leurs familles par le laboratoire d'innovation, d'usages et de design de services. L'idée était de centraliser des informations claires, ordonnées et personnalisées en s'inspirant du guide des démarches existant.



Un projet porté par la Direction des ressources humaines du ministère des Armées (DRH-MD) & le Laboratoire d'innovation d'usages et de design de services de l'AMC (Agence ministérielle de conseil)

Les ingrédients

Les ingrédients qui ont permis la construction du projet



L'implication, la confiance et la posture collaborative de la cheffe de projet côté client. Sa méthodologie, fortement inspirée par les principes de l'UX design, a efficacement guidé le projet



Retours d'une grande partie des acteurs > cellules d'aide aux blessés et usagers (que ce soit dans la phase de recherche, dans la phase de conception ou dans les tests)

Les ingrédients qui ont compliqué la construction du projet



Complexité des démarches à rendre lisibles pour chaque type d'utilisateur et toutes armées confondues



Retours utilisateurs manquants expliqués par un écosystème avec de nombreux acteurs (gendarmerie, armées, cellule d'aide aux blessés) > par exemple : nous n'avons pas pu échanger et recueillir les besoins de l'Armée de l'air

Notre méthode

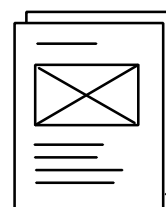


Cadrage 09/2021

Posture du designer



Existant : GUIDE DES DEMARCHES



105 pages.

Ce guide répertorie toute l'offre d'accompagnement que le ministère propose aux blessés ainsi qu'à leurs familles.

L'outil final

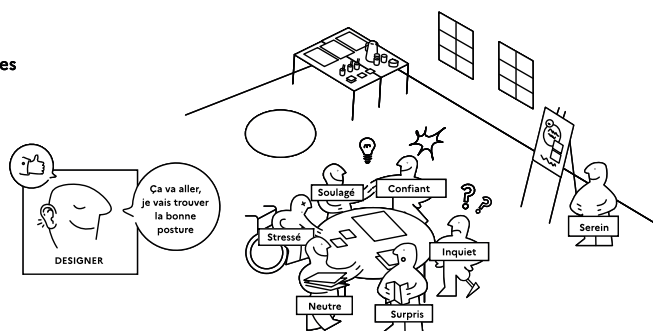
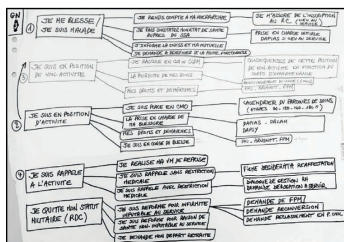


Permettre aux blessés et à leurs familles d'accéder aux informations, démarches et ressources nécessaires pour leur guérison / rétablissement.

Les fonctionnalités

- Accéder à de l'information (Parcours blessé, démarches selon sa blessure, contenus, familles...)
- Accéder à l'actualité "blessé"
- Réaliser des démarches en ligne
- Contacter des interlocuteurs spécialisés
- Obtenir de l'aide (psychologique)
- Accès aux numéros d'urgence
- Lire / visualiser des témoignages
- Consulter des ressources : lire / visualiser des guides/aides
- Consulter les réponses aux questions les plus posées
- Accès à un compte personnel pour consulter ses démarches.

Les parcours usagers



Les émotions du groupe favorisent la réussite du moment.

1 Recherche

Rencontre avec les cellules d'aide aux blessés et les blessés

Questionnaire et entretiens
4028 répondants :
Familles de blessés
Militaires blessés

Définition des
profils utilisateurs

2 Problématiques

Du point de vue de la Maison Numérique des Blessés et des Familles

Comment mettre à disposition des informations claires, ordonnées et personnalisées sur les dispositifs d'aide concernant chaque bénéficiaire ? Comment renforcer la dimension humaine du parcours de bénéficiaire ?

Du point de vue des démarches

Comment alléger les démarches administratives ? Comment permettre au bénéficiaire de suivre l'état d'avancement de ses démarches ? Et le cas échéant de faire des relances ?

3 Conception

Ateliers de co-construction

4 ateliers avec une trentaine de participants
idéation, arborescences et contenus.

Participants

- Cellules d'aide aux blessés des trois armées et de la gendarmerie.
- Blessés de l'armée de terre, de la marine mais aussi de la brigade de sapeurs-pompiers de Paris.

4 Prototype

Prototype des maquettes

Grâce aux parcours utilisateurs établis, nous avons pu designer les écrans clés du produit en intégrant le système de design de l'État (DSFR).



5 Développement

Développement des maquettes

Suite à la construction de l'ensemble des écrans, nous avons accompagné le prestataire dans le développement des maquettes web et mobiles en veillant à la bonne application du DSFR.

6 Tests utilisateurs

Développement des maquettes

8 tests réalisés auprès de profils "explorateur" ou "connaissseur" afin d'évaluer l'expérience de la plateforme.

Participants

- Cellules d'aide aux blessés des trois armées et de la gendarmerie
- Blessés de l'armée de terre et de la gendarmerie

09/2023

Problématique

Au cours d'un projet sensible de simplification, comment assurer l'intégration et l'écoute de l'ensemble des acteurs (usagers, équipe projet, parties prenantes) tout en gardant la bonne posture ?

Kit formulaire

N'avez-vous jamais râlé devant un formulaire administratif ?
Abandonné face à une question qui vous semblait trop technique ?
Eu l'impression de répéter sans fin les mêmes informations d'un formulaire à l'autre ?

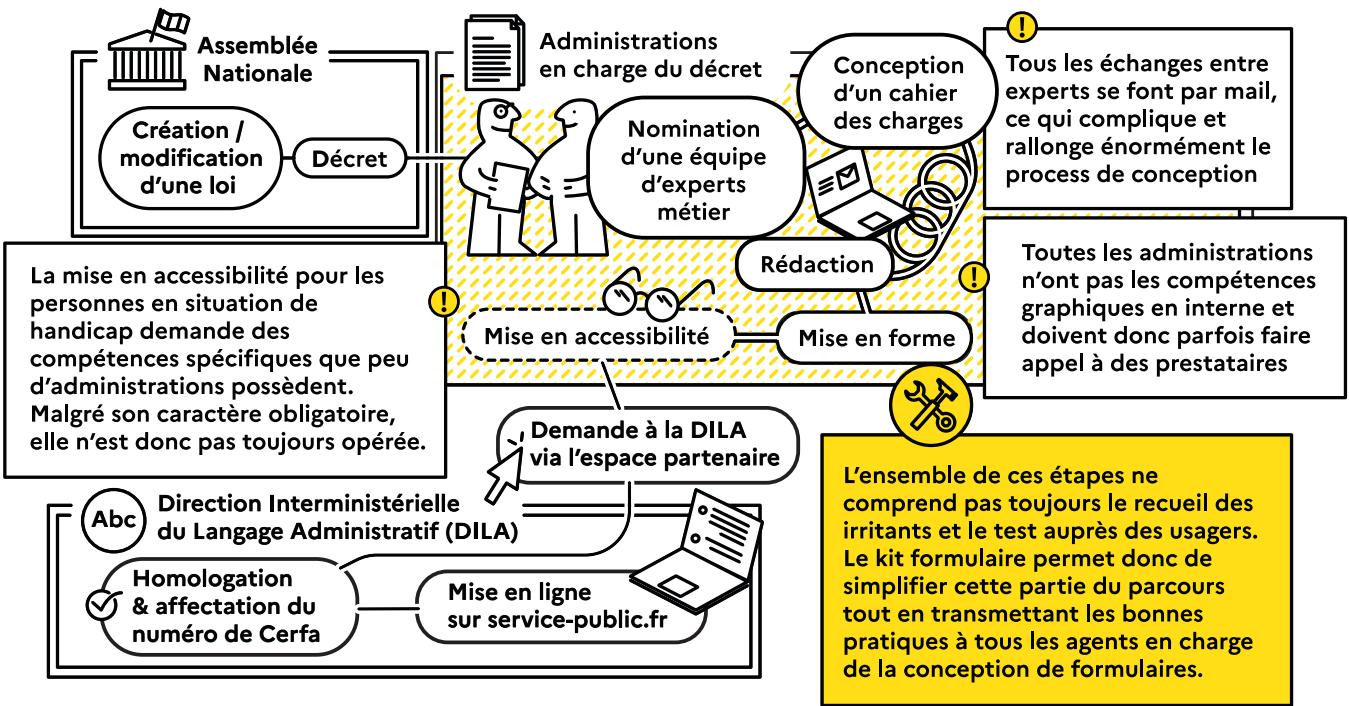
La simplification des formulaires administratifs est une nécessité pour améliorer l'efficacité des services publics et faciliter la vie des citoyens. Les designers de la DITP se sont associés à l'équipe simplification pour produire un kit à destination des agents publics en charge de la conception de formulaires.

Un projet porté par la
Direction Interministérielle
de la Transformation
Publique (DITP)



Le Centre d'Enregistrement et de Révision des Formulaires administratifs (Cerfa) était un organisme public français créé en 1966. Ses missions relèvent maintenant de la DITP. Il existe 1800 formulaires Cerfa dont 1200 concernent les entreprises. Par ailleurs, le chiffre de 1800 ne peut pas être dépassé : si un nouveau Cerfa est créé, il faut qu'un autre disparaisse. Ceci permet de réguler le nombre de documents en circulation.

Le parcours de fabrication d'un formulaire Cerfa



Les ingrédients

Les ingrédients qui ont permis la construction du projet

Une équipe d'experts du langage en charge du contenu
2000 formulaires Cerfa concernés
Des designers qui ont dû travailler incognito !
(bin oui, pour de nombreux agents publics, simplifier des formulaires ce n'est pas du design)

Les ingrédients qui ont compliqué la construction du projet

Des administrations nombreuses et différentes
Des processus informatiques différents pour chaque agent public
Des agents publics plus ou moins heureux que l'on se penche sur le problème

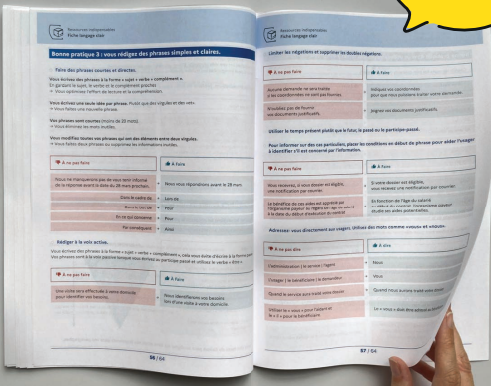
Le kit formulaire final

Un document en 7 parties, structuré selon la méthode de simplification

Des conseils et des notions pour aller plus loin

Avec un fil pour savoir où on en est de la démarche

Des questions pour aider à la structuration et se mettre à la place de l'utilisateur

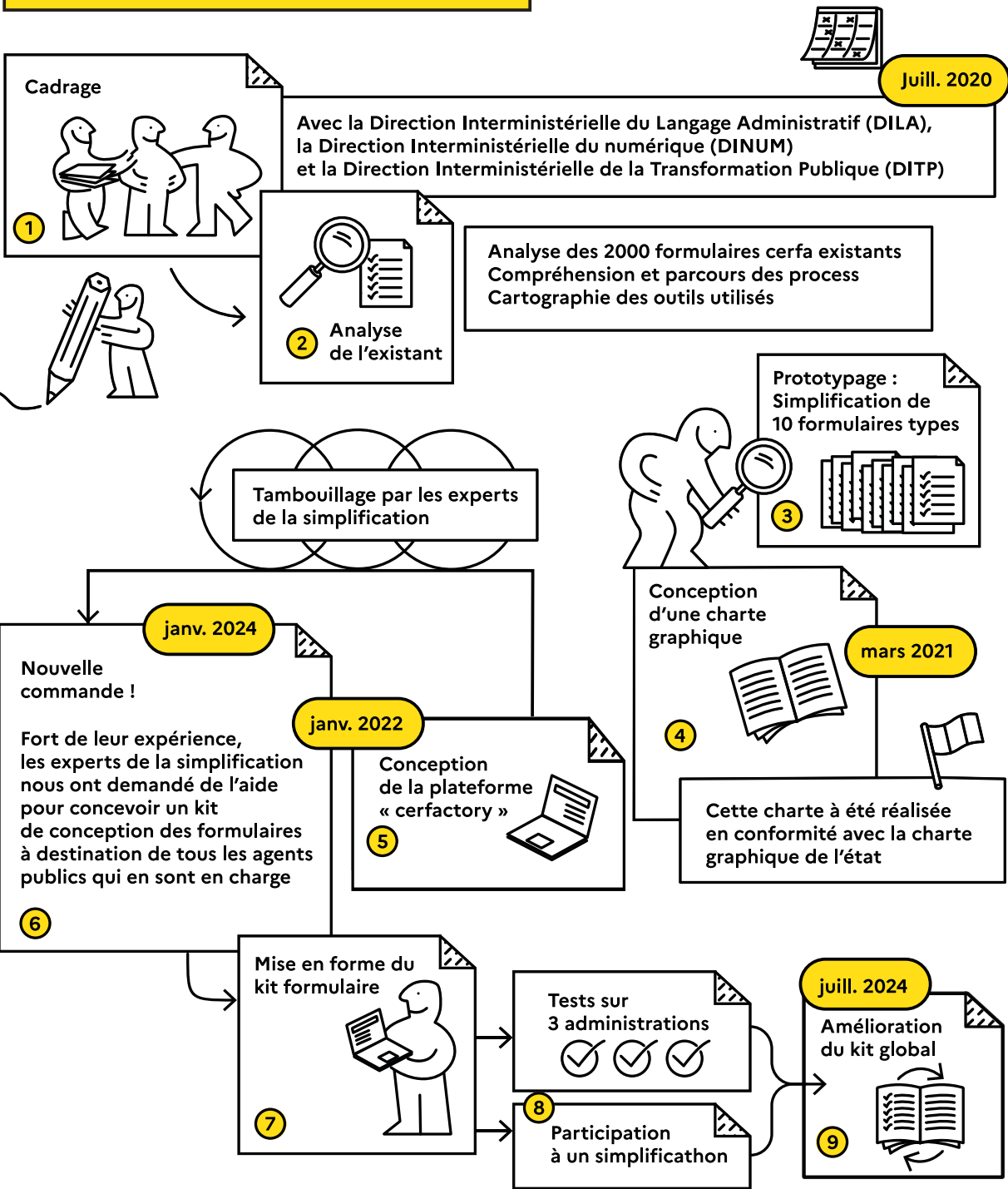


1 guide comprenant la charte graphique pour uniformiser la forme et informer sur l'accessibilité



Des templates à remplir sur les logiciels Word et Indesign pour répondre aux contraintes informatiques de tous les agents publics

La méthode du design public en action !



Des dérivés du projet

La Cerfactory

La Cerfactory est une plateforme imaginée pour palier aux problèmes observés dans le parcours de conception des formulaires :

- Permettre de résoudre les difficultés de communication entre les experts métiers
- Proposer une mise en forme unique, en cohérence avec la charte graphique de l'État
- Faciliter la mise en accessibilité des formulaires

L'affiche simplification

Les simplifications sont des ateliers à destination des agents publics permettant d'engager une démarche de simplification de leurs formulaires administratifs.

L'affiche imaginée est à la fois un mémo de la session de sensibilisation au langage clair, et un template à remplir pour s'entraîner à simplifier son langage !

Controverse

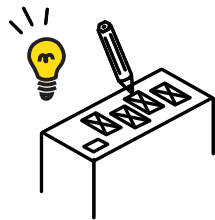
Produire et publier un kit pour permettre aux agents publics de faire des formulaires plus simples n'est-il pas une façon d'encourager à faire (encore) plus de formulaires ?

Un projet porté par
l'Assistance Publique
Hôpitaux de Paris (AP-HP)

Ces mallettes ont été
conçues avec l'entreprise
Yugami. Elles contiennent
des outils pour faciliter
le design de parcours
et d'espaces en milieu
hospitalier lors d'ateliers
de travail collaboratif

Les mallettes d'outils collaboratifs

Les ingrédients



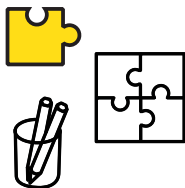
Des kits de prototypage
rapide pour créer des
espaces et des parcours
facilement



Des moments de partage pour
que chacun puisse s'exprimer
librement et mieux visualiser
les parcours et les espaces



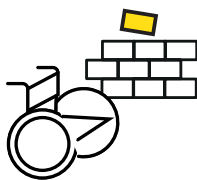
Des ateliers ludiques qui
motivent les équipes et
encouragent une
participation active de tous



Des kits en open source,
que chacun peut librement
télécharger et créer pour
ses futurs ateliers



Des boîtes modulaires
pour ranger, transporter
et organiser les outils des
ateliers



Des éléments d'immersion et de
mise en contexte comme des
brancards, des fauteuils
roulants, qui permettent de se
projeter facilement

Le projet final

Ces mallettes offrent des solutions concrètes et visuelles
pour concevoir et améliorer les parcours et les espaces à l'hôpital.

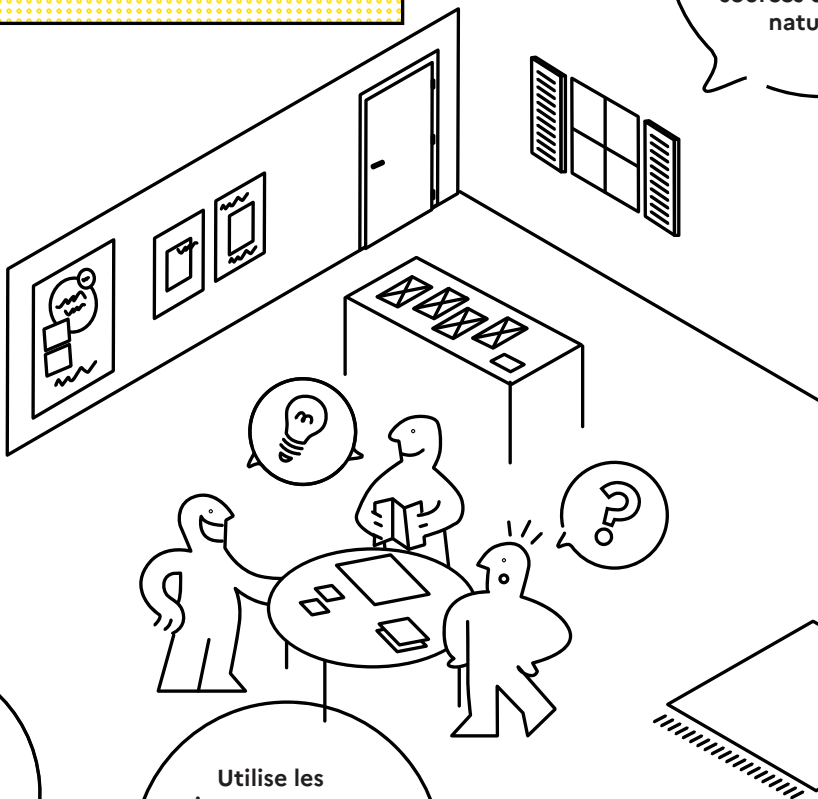


La mallette SPACE

Permet de concevoir des maquettes
d'espaces à l'échelle 1/25e.

Utilise les
éléments mis à
disposition pour
s'immerger en
conditions
réelles.

Simule les
contraintes réelles
d'un espace, telles
que les proportions,
les circulations et les
sources de lumière
naturelle.



Permet de
définir les
parcours, les
étapes, les acteurs
et les points de
contact.

Utilise les
jetons et cartes
pour identifier les
problèmes et
besoins principaux
et proposer
solutions.

Titre de transport unique



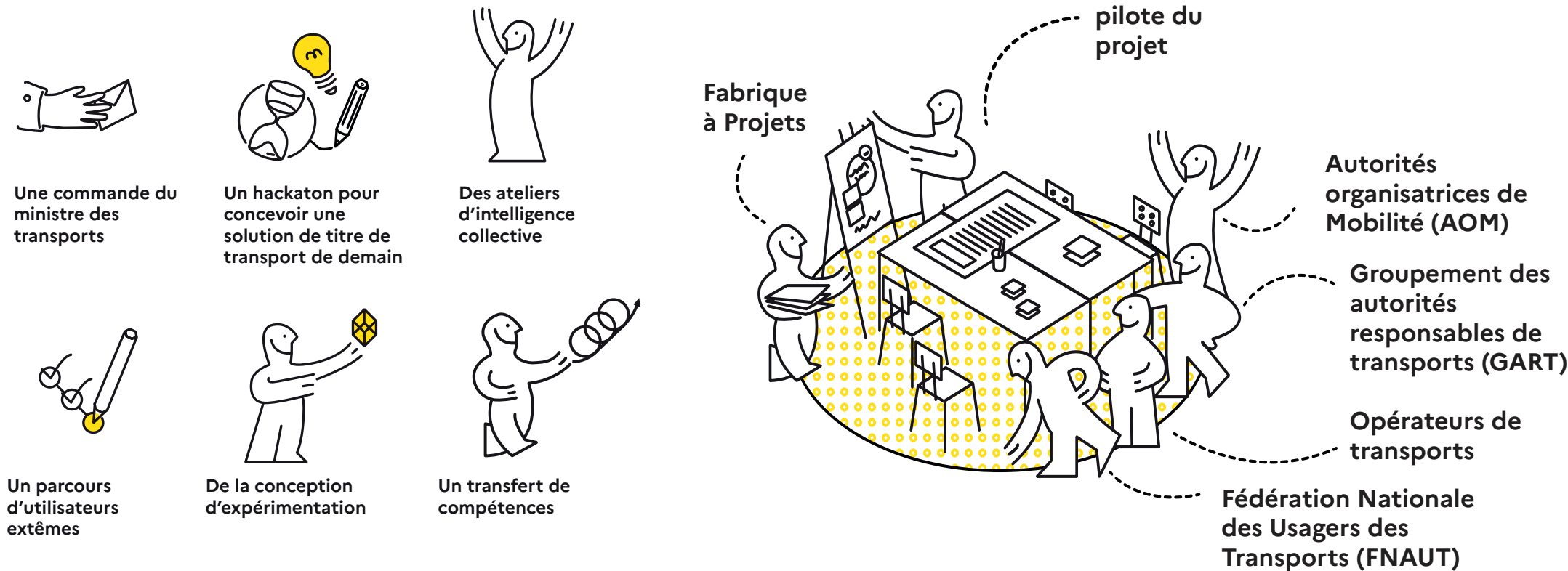
Un projet accompagné par la Fabrique à Projets (MTECT)

Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires

La Direction Générale des Infrastructures, des Transports et des Mobilités (DGITM) travaille à l'interopérabilité nationale des services numériques multimodaux, une démarche issue d'une commande du ministre des transports pour un titre de transport unique. Au regard de la complexité de la démarche, la DGITM a sollicité la Fabrique à Projets pour réunir les parties prenantes et faire avancer le projet plus rapidement grâce à l'intelligence collective.

Les ingrédients qui ont permis une expérimentation d'interopérabilité des titres de transport

L'équipe projet



La méthode d'accompagnement du projet

Un défi à relever

Un titre de transports unique pour emprunter tous les transports de France avec un seul billet

Simplifier la vie des français : un projet pas si simple...

Une solution de billet unique à expérimenter

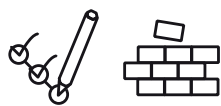
700 Autorités Organisatrices des Mobilités en France à mobiliser

Une expérimentation à mener de manière coordonnée

La difficulté

Faire coopérer toutes les AOM malgré des besoins et des enjeux différents de billettique

1er atelier d'intelligence collective



Se projeter dans des parcours utilisateurs qui vont mettre en tension le système pour identifier des briques bloquantes

La méthode

Raisonner d'abord par l'expérience usager avant de penser à la complexité technique

Transfert de compétences



Partager aux chef.fe.s de projet les compétences nécessaires à la réalisation des prochains ateliers d'intelligence collective

Allô la Fabrique à Projets ?

Vous voulez bien nous accompagner ?

Ok!



Imaginer des solutions aux briques techniques bloquantes et prototyper des expériences pour les tester

La difficulté

Malgré des problématiques communes, difficile de faire travailler ensemble des AOM aux échelles très différentes

Projet à suivre jusqu'en 2028 !

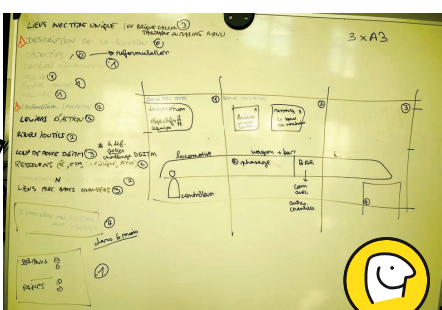


Les moments fort de l'accompagnement

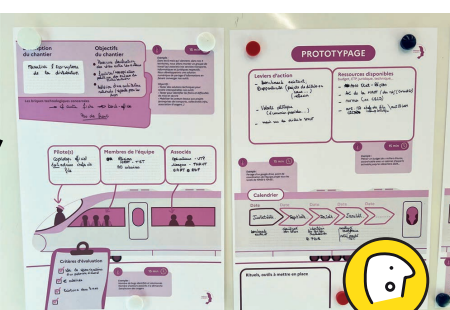
1er atelier d'intelligence collective
Un enjeu à produire plusieurs parcours utilisateur entiers en une matinée!



Transfert de compétences
Conception des outils de l'atelier lors d'une séance de travail Fabrique à Projets/ commanditaire.
1ère esquisse des outils finaux !



2e atelier d'intelligence collective
Conception d'outils autoportants et qui nous rappellent quelque chose... mais quoi ? Aucun des participants n'a vu le clin d'oeil !



Savoir renoncer

Un projet porté par la
Direction interministérielle
du numérique (DINUM)

Nous avons choisi de vous présenter ce projet parce que le design, c'est bien plus que de jolies interfaces. C'est avant tout plonger dans l'écosystème d'un service pour comprendre les attentes, les besoins, et voir si la solution y répond vraiment.

Spoiler alert : dans ce cas précis, une application ne verra jamais le jour !

Contexte

Ce projet concerne une aide nationale de l'État. Actuellement cette aide est distribuée exclusivement au format papier et permet d'effectuer un paiement, en une seule fois, chez un fournisseur.

Dans ce contexte, l'administration responsable de l'aide a souhaité proposer une version utilisable sous la forme d'un QR code disponible sur une application.

Objectifs

- Éviter la production de papier pour réduire l'impact environnemental
- Simplifier la démarche d'utilisation pour les citoyens
- Offrir des fonctionnalités supplémentaires en permettant de pouvoir payer en plusieurs fois chez plusieurs fournisseurs ce qui est actuellement impossible.

Public cible

Tous les citoyens éligibles, en fonction de leur revenu. Les usagers ciblés sont donc des personnes avec des revenus peu élevés.

Processus de design centré sur l'utilisateur

L'approche centrée utilisateur a permis d'interroger les usagers finaux et les fournisseurs qui joueront un rôle clé dans la réception des paiements effectués à l'aide de l'application.

Méthode

1

Des questionnaires quantitatifs sont distribués à un échantillon d'usagers finaux et de fournisseurs autour de leurs besoins, habitudes, et niveau de satisfaction par rapport aux systèmes actuels.

2

Des ateliers collaboratifs sont organisés avec chaque cible permettant d'avoir des échanges approfondis, de mieux comprendre les attentes de chaque groupe, et de recueillir des idées sur l'amélioration des processus actuels.

3

Une analyse et une synthèse des résultats à mermis de construire une vision globale et détaillée des attentes de chaque groupe d'utilisateurs.

Résultats

Avis côté utilisateurs finaux

L'application a été globalement bien accueillie par les utilisateurs finaux, mais les retours montrent qu'elle s'adresse avant tout à un public plutôt technophile appréciant la simplicité et la rapidité d'accès aux aides de l'État.

Toutefois, une partie importante de la population, moins à l'aise avec la technologie ou plus attachée aux méthodes traditionnelles, n'a manifesté que peu d'intérêt pour ce nouvel outil, préférant maintenir les pratiques actuelles.

a. Fonctionnalité plébiscitée : le paiement en plusieurs fois

La possibilité d'effectuer des paiements en plusieurs fois via l'application a été perçue comme une amélioration par rapport au processus existant, offrant une flexibilité financière.

b. Un bénéfice à nuancer

Le système en place, bien qu'imparfait, fonctionne déjà très bien pour une grande majorité d'usagers. Ainsi, pour ces utilisateurs, la dématérialisation ne représente pas nécessairement une avancée significative, car le système traditionnel répond à leurs besoins.

Avis côté fournisseurs

L'un des retours les plus critiques provient des fournisseurs. Le processus actuel est déjà perçu comme complexe, coûteux et difficile à gérer de leur point de vue.

L'introduction d'une application numérique est souvent vue comme une source de complexité supplémentaire. La dématérialisation, loin de simplifier les choses, pourrait ajouter des étapes supplémentaires et accentuer les frustrations déjà existantes.

Les fournisseurs craignent ainsi une augmentation de la charge administrative et des risques d'erreurs.

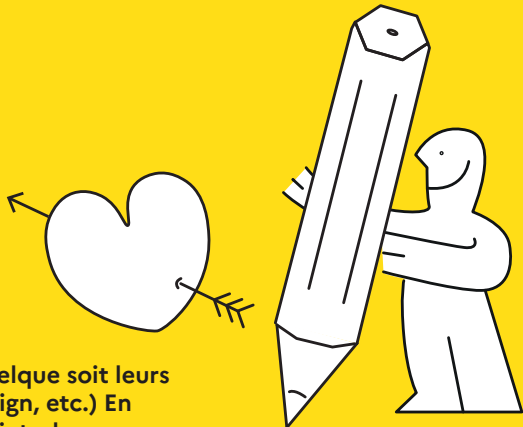
Conclusion et prochaines étapes

Finalement l'application a été abandonnée évitant ainsi un investissement de 2 millions d'€ de la part de l'État.

Après avoir évalué l'ensemble des retours, il est apparu qu'elle n'apportait pas de réelle plus-value par rapport aux systèmes déjà en place. En outre, l'implémentation de cette solution aurait impliqué un effort financier et organisationnel considérable du côté des fournisseurs, rendant le projet difficilement viable à grande échelle.

Toutefois, l'une des fonctionnalités les plus appréciées, à savoir le paiement en plusieurs fois chez différents fournisseurs, a été conservée et réintroduite sous une forme allégée, via un simple système de paiement en ligne. Cette solution permet de répondre aux besoins de flexibilité exprimés par les utilisateurs tout en minimisant les contraintes pour les fournisseurs.

Simplicité + designers =



La simplicité constitue un des enjeux fondamentaux des designers, quelque soit leurs pratiques (design produit, design graphique, design de service, UX design, etc.) En cherchant à valoriser "l'essentiel", à éliminer le superflu au sein des objets, les designers s'emploient à développer une profonde compréhension des besoins des usagers ainsi qu'une réflexion minutieuse au milieu d'existence de leurs productions.

Voici quelques portraits de designers ayant théorisé sur la question de la simplicité, et inspiré les praticiens et praticiennes du design dans les administrations.



« On a tendance à faire un objet pour l'objet. Et l'homme y est absent. Il ne faut pas se tromper de sujet, le sujet n'est pas l'homme, c'est l'objet ! »

L'architecte et designer française Charlotte Perriand (1903 - 1999) a dédié sa vie créative à la recherche de simplicité et de fonctionnalité dans ses créations. Elle ouvre la voie à une réflexion sur le design centré sur un dialogue direct entre l'humain et son milieu matériel.

Son travail met en valeur des formes dépouillées avec une fonctionnalité claire, avec une attention particulière sur l'amélioration de la vie quotidienne. En cela, elle a posé es prémices des réflexions modernistes sur le design.

Charlotte Perriand sur sa Chaise Longue LC4, l'une de ses premières réalisations conçues pour Le Corbusier et Pierre Jeanneret. Cette chaise résume le mieux sa philosophie de designer : créer des meubles fonctionnels qui s'adaptent au besoin de son usager.



« Less is more »

L'expression « Less is More » est attribuée à l'architecte et designer allemand Ludwig Mies van der Rohe (1886 - 1969), pionnier du modernisme.

Ce principe repose sur l'idée que la suppression des éléments superflus améliore la clarté du concept. Il met l'accent sur la fonctionnalité, l'esthétique épurée et la simplicité.

Mies Van Der Rohe sur sa Chaise MR 10, composée d'une structure simple en un seul tube d'acier nickelé, conçue pour l'exposition « Die Wohnung » [l'habitation] du 23 juillet 1927 à Stuttgart (Allemagne)



Un bon design...

« Moins, mais mieux parce que le bon design se concentre sur les aspects essentiels et que les produits ne sont pas surchargés d'éléments non essentiels. Retour à la pureté, retour à la simplicité. »

Le designer industriel Dieter Rams, dans le contexte de « confusion impénétrable des formes, des couleurs et des bruits » des années 70, propose dans son livre Ten Principles For Good Design, les 10 règles suivantes :



- | | |
|------------------------------------|--|
| 1. est innovant. | 6. est honnête. |
| 2. rend un produit utile. | 7. est durable. |
| 3. est esthétique. | 8. est approfondi dans les moindres détails. |
| 4. rend un produit compréhensible. | 9. est respectueux de l'environnement. |
| 5. est discret. | 10. est le moins design possible. |

« Nous devons concevoir en fonction du comportement des gens, et non de la manière dont nous souhaiterions qu'ils se comportent. »

Donald Norman, Living With Complexity, 2016.

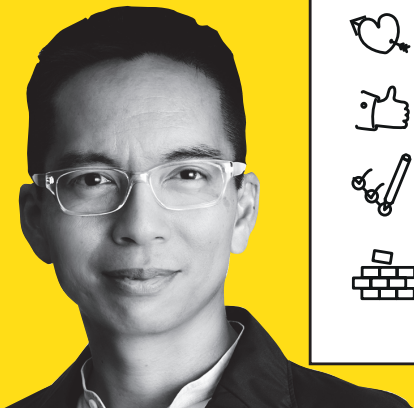
Donald Norman, psychologue cognitiviste américain, est notamment connu pour ses ouvrages sur le design, en particulier The Design of Everyday Things (Le design des objets du quotidien).

S'appuyant sur la notion d'affordance, il montre en quoi le fonctionnement de l'objet doit être visible par l'utilisateur pour être simple d'utilisation. L'apparence physique doit suggérer les actions possibles de la part des utilisateurs. L'affordance est une caractéristique de l'objet qui suggère ou déclenche une action.



Le célèbre designer UX/UI John Maeda nous livre les fondements de ses travaux dans 10 lois de la simplicité :

- | | |
|--|---|
| | 1. Opter pour la réduction méthodique. |
| | 2. L'organisation des éléments complexes les rend plus simples. |
| | 3. En économisant son temps, on a le sentiment que tout est plus simple. |
| | 4. La connaissance facilite les choses. |
| | 5. La simplicité et la complexité ont besoin l'une de l'autre. |
| | 6. Ce qui se trouve à la périphérie de la simplicité n'est pas périphérique. |
| | 7. Il vaut mieux davantage d'émotions que moins d'émotions. |
| | 8. Nous avons davantage confiance en présence de simplicité. |
| | 9. Certaines choses ne peuvent jamais être rendues plus simples. |
| | 10. La simplicité consiste à soustraire ce qui est évident et à ajouter ce qui a du sens. |



Complexité, bureaucratie & administration...

La complexité des services publics a fait couler beaucoup d'encre ! Voici quelques extraits de références choisies pour alimenter vos réflexions.

« Par lassitude devant l'effroyable multiplicité des problèmes, la complexité et les difficultés de la vie, la grande masse des hommes aspirent à une mécanisation du monde, à un ordre définitif, valable une fois pour toutes, qui leur éviterait tout travail de la pensée. »

 Conscience contre violence
Stefan Zweig - 1936

« La bureaucratie peut être considérée comme un ensemble parasitaire où se développent toute une série de blocages, d'embouteillages qui deviennent un phénomène parasitaire au sein de la société. »

 Introduction à la pensée complexe
Edgard Morin - 1990

« La bureaucratie est la mort de l'initiative. Il n'est rien que les bureaucrates haïssent plus que l'innovation, en particulier celle qui produit de meilleurs résultats que les vieilles routines traditionnelles. Les améliorations font toujours paraître ineptes ceux qui se trouvent au sommet de la pyramide. »

 Les hérétiques de Dune
Frank Herbert - 1984

« Si chacun s'accorde généralement à reconnaître le besoin d'alléger les excès bureaucratiques, il n'est sans doute pas évident pour autant de s'attaquer à la complexité des phénomènes humains et sociétaux, au risque de tomber dans le travers du simplisme ou du réductionnisme. »

« Simplifier, c'est enclencher un processus de changement, de transformation, remettre en cause des modes de fonctionnement acquis, auxquels « on » s'est habitué, et qui renvoient à des principes ou valeurs auxquels « on » est partiellement ou complètement attaché pour différentes raisons. Cela revient à bouleverser des jeux d'acteurs et des relations de pouvoir. »

 La simplification des formes et modalités de l'action publique : origines, enjeux et actualité - Annie Bartoli, Gilles Jeannot et Fabrice Larat - 2016

« Pour faciliter le travail des administrateurs, une « simplification » normative (Vereinfachung) est souhaitable, afin de lever les verrous, de libérer les énergies et de prévenir les entraves à l'action. Dans sa grande sagesse, le Führer a d'ailleurs pris, nous rappelle Walter Labs, un décret de simplification de l'administration le 28 août 1939. Tout est dit dans le titre de ce texte, ainsi que dans son article premier : J'attends de toutes les administrations une activité sans relâche ainsi que des décisions rapides, libérées de toutes les inhibitions bureaucratiques. »

 Libres d'obéir : Le management, du nazisme à aujourd'hui - Johann Chapoutot - 2020

« La culture de l'acquis conduit inévitablement à une forme d'immobilisme nourri par un phénomène de thésaurisation juridique. Il y a là un écueil aux réformes profondes du système, sous-tendues par une vraie maturation, une réflexion globale et rationnelle inscrite dans la durée. »

« Harmoniser, rationaliser, unifier, codifier, ordonner, compiler, supprimer, rédiger, synthétiser, moderniser... Dans ses modalités, la simplification du droit est multiple et l'histoire témoigne justement de cette diversité ; elle est également multiple dans ses finalités. »

« Rationaliser les systèmes – juridique, politique – en les simplifiant, et pour simplifier, tout réduire à une source unique : la Loi. Ainsi commence le règne de la Loi, dont rien n'entrave désormais la codification. De 1789 à 1804, la finalité est la même : la simplification du droit civil par la codification. »

 Article « Dimension historique de la simplification » de Caroline Gau-Cabée, paru dans « Qu'en est-il de la simplification du droit ? » Sous la direction de Frédérique Rueda et Jacqueline Pousson-Petit - 2018

« La bureaucratie est un pouvoir gigantesque mis en mouvement par des nains. En subordonnant toute chose et tout homme à sa volonté, Napoléon avait retardé pour un moment l'influence de la bureaucratie, ce rideau pesant placé entre le bien à faire et celui qui peut l'ordonner, elle s'était organisée sous le gouvernement, nécessairement ami des médiocrités, grand amateur de pièces probantes et de comptes, enfin tracassier comme une petite-bourgeoise. »

 Les Employés ou la Femme supérieure, Honoré de Balzac - 1838

« Loin d'être une fin en soi et donc une solution en elle-même, la simplification est avant tout un mode opératoire à finalité relative compte tenu de ses incidences, lesquelles peuvent se traduire par une certaine complexification dans un domaine connexe. »

 Franz Kafka

« Chaque révolution s'évapore en laissant seulement derrière elle le dépôt d'une nouvelle bureaucratie. »

Lors de la huitième épreuve du livre « Les douze Travaux d'Astérix », Astérix et Obélix sont tenus de se procurer le laissez-passer A-38 dans la « maison qui rend fou ». Dans ce dédale bureaucratique, le personnel administratif redirige sans cesse les deux Gaulois d'un bureau à l'autre, prolongeant les interminables démarches nécessaires à l'obtention du laissez-passer en question.

Astérix prend le personnel administratif à son propre jeu en requérant un laissez-passer imaginaire, le « A-39 », en application d'une circulaire « B-65 » pareillement fantaisiste. Le personnel administratif se met en quête du document inexistant : s'amorce alors une fièvre collective qui détraque la lourde machine bureaucratique et fait sombrer l'ensemble des fonctionnaires dans la folie.

Un conseiller prévient César du succès d'Astérix et Obélix, en ajoutant qu'« Hercule lui-même » n'aurait jamais réussi une épreuve pareille !



La simplification, où en est-on ?

L'histoire de la simplification administrative en France, de la Seconde Guerre mondiale à nos jours, reflète la tentative continue de rationaliser et moderniser l'appareil administratif afin de répondre aux besoins d'un État moderne et efficace, tout en réduisant la complexité pour les citoyens et les entreprises. Voici une chronologie des principales étapes de cette évolution.

