



M<sup>me</sup> Joelle Ouellette  
Présidente - Innovation municipale

## Faire vivre une expérience remarquable à ses citoyens : c'est facile grâce au *design thinking* !

**Devant l'évolution du contexte social et le rôle de plus en plus complexe des municipalités, celles-ci se tournent maintenant vers des pratiques novatrices, et c'est tout à leur honneur !**

Les municipalités ont le devoir d'innover. Avec les ressources budgétaires et humaines limitées, le *design thinking* devient un levier incontournable et accessible financièrement pour transformer positivement l'expérience citoyenne.

### Qu'est-ce que le *design thinking* ?

C'est une méthode simple qui vise à résoudre des problèmes pour **améliorer le quotidien des humains**. Elle permet de transformer les défis en occasions, en créant des solutions fonctionnelles et agréables en **trois grandes étapes** :

- **Comprendre**, en se mettant en posture d'empathie envers les citoyens et en définissant leurs réels besoins;
- **Explorer**, en générant des idées et en créant des microprojets pilotes;
- **Optimiser**, en testant auprès du bon public et en mettant en œuvre des solutions qu'on améliore en continu.

Le *design thinking* s'applique à tous types de projets municipaux, du plus banal au plus ambitieux. Toutefois, plus le projet a de l'impact, plus on devrait le considérer tôt.

- **Infrastructures** : parcs, bâtiments publics, etc.
- **Acceptabilité sociale** : nouveaux quartiers, énergies renouvelables, etc.
- **Communications** : campagnes d'information, nouveau message vocal, etc.
- **Services municipaux** : rénovation d'un bureau, optimisation de l'expérience des employés, etc.

### Qu'en est-il de l'expérience citoyenne ?

Le citoyen est expert de son expérience. Ce qu'il vit et ressent influence sa perception de sa municipalité. Et vous ne saurez pas ce qu'il pense avant de le lui avoir demandé !

### Prenons le cas d'une demande de permis.

#### Expérience négative :

Le citoyen vit une situation négative typique: prise de contact difficile, délais très longs, manque d'information claire et d'écoute.

#### Les conséquences :

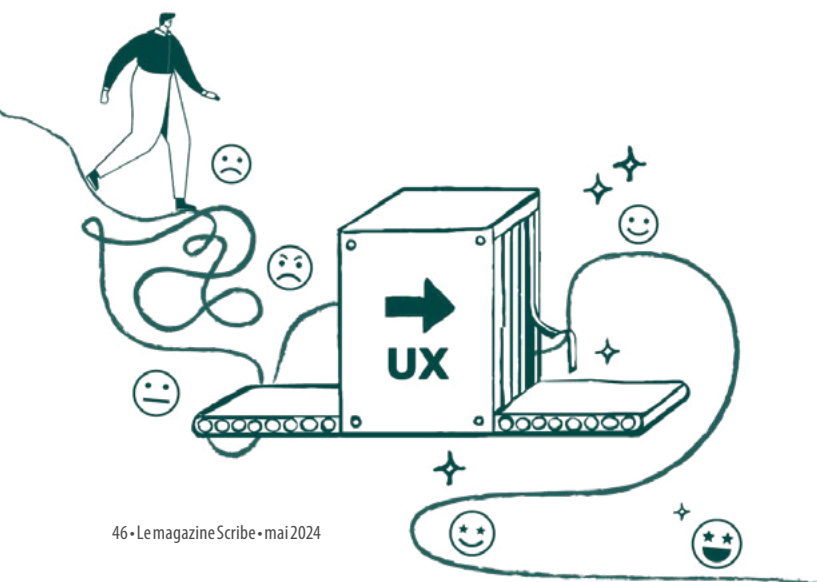
- bouche-à-oreille négatif;
- plaintes sur les réseaux sociaux et à la municipalité;
- posture d'opposition;
- pression sur les élus et les employés;
- coûts supplémentaires.

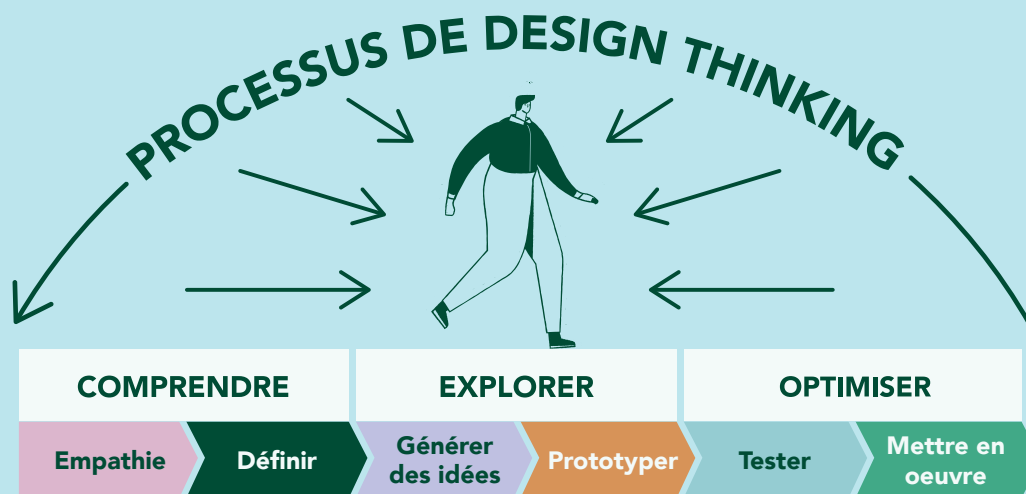
#### Expérience positive :

À l'inverse, le citoyen vit une belle expérience : il a un contact direct avec votre équipe, l'information est claire et disponible, le suivi est facile, et son projet avance bien.

#### Les impacts positifs :

- satisfaction contagieuse : il vante vos mérites à son entourage;
- fierté accrue envers la municipalité;
- meilleure coopération et participation;
- travail de la municipalité facilité;
- amélioration du sentiment de compétence des employés.





L'intégration du design thinking améliore les performances et la satisfaction citoyenne. Une approche stratégique qui propulse les municipalités vers l'innovation et la réussite.

**Formations disponibles - [agencewell.ca](https://agencewell.ca)**

© Ce contenu est la propriété intellectuelle de l'Agence Well. Toute utilisation ou reproduction sans autorisation est strictement interdite.

## Le lien entre le design et l'expérience : le design de services municipaux (UX).

Le design de services combine *design thinking* et expérience citoyenne pour améliorer concrètement vos services municipaux.

Ce processus transforme les frustrations en satisfaction afin de créer une expérience hors pair pour les usagers.

### Comment ?

- En déterminant les points de friction (les frustrations) dans le parcours citoyen;
- En analysant les dimensions de l'expérience (accessibilité physique et numérique, relations humaines, communication, etc.);
- En ciblant les occasions d'amélioration;
- En concevant des solutions adaptées à vos ressources et à votre budget.

## Comment le *design thinking* peut-il venir à la rescousse de vos services municipaux ?

Heureusement, vous n'avez pas à tout prendre sur vos épaules.

En investissant dans une formation, un accompagnement ou même nos services clés en main, vous pouvez facilement amorcer les transformations nécessaires, comme l'a fait la Ville de Beaconsfield :

« L'approche humaine, concrète et très efficace et de l'Agence Well dans la démarche de redesign de notre service d'aménagement du territoire a permis d'identifier nos forces et d'adresser nos faiblesses selon un plan clair et adapté à nos activités et qui, par sa forme, perdurera dans le temps. »

**Faites le premier pas : ensemble, offrons à vos citoyens une expérience remarquable ! Vous serez surpris de l'impact positif pour les élus, les employés, et surtout, sur la confiance de vos citoyens.**