

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

La CGSS de la Réunion organise l'E.X. Run LAB - Laboratoire d'innovation publique basé sur l'expérience utilisateur et sur les techniques de design de service les 6 et 7 février 2019.

Qu'est-ce qu'un Laboratoire d'Innovation Publique ?

C'est un espace expérimental qui rassemble des utilisateurs aux compétences variées pour inventer, construire et expérimenter ensemble les politiques publiques de demain. Les Laboratoires d'innovation publiques mobilisent des approches collectives, créatives et innovantes pour s'attaquer à des enjeux de politiques publiques, de services publics et des problèmes sociaux.

Ils diffèrent tous par les méthodes qu'ils emploient, les thématiques sur lesquelles ils travaillent, leurs modes d'animation ou leurs objectifs.

L'utilisateur est placé au centre du dispositif afin d'imaginer, de développer et de créer des services ou des outils innovants qui répondent aux espérances et nécessités de tout un chacun : c'est l'expérience utilisateur. Cette méthode participe donc à l'arrivée d'un système d'innovation où les personnes ne sont plus de simples utilisateurs mais deviennent acteurs et collaborateurs.

Pourquoi créer un Laboratoire d'Innovation Publique ?

La CGSS poursuit son évolution numérique et tend vers des prestations de service 100% dématérialisées. Cependant pour une frange de la population qui n'est pas à l'aise avec le numérique, cette dématérialisation progressive s'avère une difficulté. Face à ce constat, la CGSS souhaite accompagner ces publics en situation de fragilité (personnes âgées isolées, personnes n'ayant pas accès aux équipements numériques, public en situation d'illettrisme, personnes en situation de handicap visuel etc). La fracture numérique laisse en effet de côté certains usagers qui n'ont pas été initiés à la «culture» du numérique et/ou qui n'ont pas accès aux outils du numérique (ordinateur, smartphone, connexion internet...).

Dans l'esprit du «Design pour tous», l'enjeu est d'envisager des solutions d'accompagnement ou nouveaux services bénéfiques à tous les usagers qu'ils soient ou non en situation de fragilité, afin d'améliorer au final la situation pour l'ensemble des usagers tous confondus.

Comment va se dérouler ce premier Laboratoire d'Innovation Publique ?

Le laboratoire est organisé sur 2 journées consécutives, les **mercredi 6 et le jeudi 7 février** sur le site de coworking **LIZINE** à Sainte-Marie. L'objectif est d'ouvrir ces ateliers à **16 participants** de toute l'île aux profils variés (retraités, étudiants, agents d'accueil CGSS, membres d'association). Ils seront répartis en 4 groupes distincts afin de favoriser les interactions et de générer un maximum de motivation.

L'animation en design de service, mettant au centre l'expérience utilisateur, permettra à chaque groupe d'élaborer un scénario à l'issue des deux jours de laboratoire. En libérant l'agilité et le potentiel créatif des participants, l'objectif est d'étendre le champ des possibles en livrant plusieurs scénarios qui seront parfois complémentaires, parfois antagonistes, mais toujours concrets et liés à la problématique préalablement définie.