

 COOPÉRATION OUVERTE
ET INNOVANTES

 INNOVATION PAR
LES USAGES

CONTACT :
CITE DU DESIGN – PÔLE
ENTREPRISE & INNOVATION
ALEXANDRE PENNANEAC'H
COORDONNATEUR LUPI
alexandre.pennaneac'h(a)citedudesign.com
04 77 39 82 72



LE LUPI



La Cité du Design, à travers son département entreprise et innovation, a mis en place un Laboratoire des Usages et des Pratiques Innovantes qui vise à répondre à une problématique formulée par tout type de structure : collectivité, entreprise, association... Les champs d'intervention sont divers : politique publique, agroalimentaire, numérique, culture, médical, mécanique industrielle...

Le LUPI est animé sous **forme d'ateliers pluridisciplinaires**, regroupant des designers qui seront en interaction avec les salariés de l'équipe projet composée par le commanditaire : chef de projet, dirigeant, service R&D, marketing... La diversité des compétences permet de favoriser l'émulation d'idées et apporte aux participants une prise de hauteur sur leur projet.

L'originalité du LUPI porte sur l'**observation des usages** en positionnant l'expérience utilisateur au centre du processus de conception : l'utilisateur devient partenaire de la conception. Sur la base d'une éco-conception, le LUPI accompagne les participants dans la création de produits, services et systèmes nouveaux.

Le LUPI peut être organisé dans le cadre d'une action collective associant plusieurs entreprises dans une démarche d'innovation par les usages. A titre d'exemple, un programme pilote a ainsi été mis en place pour les PME de la filière agroalimentaire. Le but de ce LUPI était de nourrir la réflexion des diverses cellules ressources en présence, autour d'une stratégie d'entreprise plus fine et plus ancrée sur les attentes de leurs publics, notamment sur l'enjeu de la qualité produit.

L'originalité de la méthode tient dans sa « répliquabilité » d'un sujet vers un autre, mais aussi dans la transférabilité qu'elle propose sur le plan managérial. Ce mode projet « augmenté » apporte aux structures un décloisonnement de l'informa-

tion ainsi qu'une optimisation de la montée en compétence des équipes qui trouvent par cet axe un langage commun. Ainsi les résultats se mesurent à différents niveaux :

- ✓ Développement de process internes / externes répondant à des pratiques observées et analysées,
- ✓ Proposition de nouvelles applications pour des technologies en transition ou émergentes,
- ✓ Expérimentation de concepts,
- ✓ Accélération du processus de développement dans la phase de conception,
- ✓ Transmission aux services et experts marketing d'outils d'expérimentation de nouveaux marchés,
- ✓ Fourniture aux entreprises d'un nouveau matériau créatif à exploiter.

LE LUPI DE L'ÉCOLE 42.0 : ÉDUCATION ET NUMÉRIQUE POUR TOUS

Notre société est au cœur d'une véritable « révolution numérique », qui se caractérise par l'introduction massive de la technologie dans tous les aspects de la vie quotidienne.

Dans ce contexte, l'agglomération stéphanoise a souhaité interroger ses 300 écoles (urbaines, rurales et périurbaines) afin d'améliorer sa politique d'équipement informatique. En effet, le territoire fait face à de nombreuses disparités en termes d'équipements et d'usages.

Afin de définir une stratégie d'investissement agile en matière d'achat, de déploiement et de gestion des installations adaptée aux élèves et professeurs des écoles, la mise en œuvre d'un LUPI est apparue comme une réponse méthodologique pertinente.

LES ÉTAPES DU PROJET



Étape 1 → L'objectif : délimiter les contours de l'investigation, définir les enjeux du projet.

Pour entreprendre cette approche collaborative, une cellule projet « École et numérique » s'est formée autour d'une équipe pluridisciplinaire réunissant conseillers pédagogiques TIC de l'éducation nationale, service informatique de Saint-Étienne Métropole, chargés de projet recherche et innovation de la Cité du design, designers...

Étape 2 → Suite à cette première phase, le groupe est allé rencontrer des utilisateurs identifiés comme « stakeholders » (parties prenantes) les plus pertinents : institutrices et directrices d'école, familles... Cette phase d'observation a permis de prendre connaissance des différentes pratiques et comportements.

Étape 3 → À partir de ces rencontres in situ, le groupe a analysé collectivement cet écosystème pour extraire les signaux faibles (matériau créatif) de chaque situation. Les designers ont dès lors pu transformer cette matière brute en scénarios d'usages. Les solutions se sont focalisées sur des leviers originaux :

- Apprendre à faire travailler les élèves ensemble à partir de machines hétérogènes
- Faire en sorte que les élèves et les enseignants travaillent de manière collaborative à la maintenance de leurs propres outils et réseaux
- Appliquer la philosophie du slow (philosophie qui oppose le mieux au plus rapide, la qualité à la quantité en termes de consommation, de déplacement, de management, d'éducation au numérique) en passant par une évaluation sensible de chaque école : la maîtrise d'usage

POUR ALLER PLUS LOIN

SAINT-ÉTIENNE MÉTROPOLE

Joëlle Fayet, Responsable de mission Éducation
Écocitoyenneté Développement Durable
j.fayet(a)agglo-st-etienne.fr - Tél : 04 77 53 73 61

LE LUPI : LE PLUG RÉVOLUTIONNE LA PLACE DU MOBILIER URBAIN

Les entreprises mécaniciennes de la Loire, sous l'impulsion de leur grappe Mécaloire, se sont réunies autour d'un projet, le PLUG. Le Plot de Liaison à Usage Général est une pure innovation made in Loire qui a été accompagnée par le LUPI.

Le PLUG est un socle intégré dans le sol de l'espace public dont la vocation est d'accueillir une grande diversité d'objets urbains : bancs, poubelles, mobiliers urbains de loisir, de propreté, de sécurité, de signalisation...

Un des intérêts que présente ce concept est qu'il permet de réaliser des économies d'échelle : utilisation optimisée des coûts logistiques des services techniques de la Ville, gains environnementaux, réduction de l'achat public en matière de fourniture de signalétique (réutilisation et rotation du matériel).

Par ailleurs les différentes rencontres utilisateurs organisées lors de la démarche in situ du LUPI ont permis de formaliser un réseau de prescription favorable au suivi et développement opérationnel du projet. Directeurs techniques de grandes métropoles, élus en charge de la normalisation du mobilier urbain, équipes techniques, maires et industriels ont été consultés et ont tous marqué un vif intérêt pour le projet et son devenir.

La phase finale du LUPI, l'atelier de restitution, a permis de matérialiser le cahier stratégique de déploiement de cette innovation : dans quelle temporalité, sous quelle forme, auprès de quel public, avec quelle solution technique proposée... autant d'arguments qui ont permis aux entreprises porteuses du projet d'anticiper et de formaliser leur offre notamment en la publiant sous forme vidéo lors de différents salons dont le salon des Maires 2014.

La ville de Sorbiers a été la première à installer la première gamme d'objets à pluguer : Zi'One.



PERSPECTIVES



D'autres villes semblent vouloir franchir le cap du PLUG en termes d'équipement... PLUG s'est invité au cahier des charges d'un appel d'offre à Millaux, la ville de TARBES en a fait son propre usage et Saint-Étienne s'oriente vers une offre de service complet.

Enfin, c'est avec la nouvelle génération des lycéens et étudiants ligériens que se construisent les nouveaux usages à pluguer au travers du concours PLUG IT.

POUR ALLER PLUS LOIN

MÉCALOIRE

Marie Céline RASCLE, directrice de MECALOIRE
direction(a)mecaloire - tél : 04 77 43 04 31

