

LE DESIGN COMME LEVIER D'INNOVATION AU SERVICE DES ENTREPRISES ET DU TERRITOIRE



Trop mal connu, le design, en rapport avec un produit, un service ou un territoire, est créateur de valeur dès les premières étapes d'un développement. En suscitant du coworking, il peut révolutionner les pratiques dans les secteurs public et privé.

Par Philippe Séphant

Nexa, l'agence régionale de développement, d'investissement et d'innovation, mène depuis trois ans des actions pour faire découvrir les apports du design en soutien d'une stratégie d'entreprise. Design industriel, design produit, design de service, ces notions sont encore étrangères à de nombreux dirigeants. « Une nouvelle édition de la Semaine de l'innovation dédiée au design a permis de rassembler, en octobre, 150 participants de profils différents. Designers, entrepreneurs, porteurs d'initiatives privée ou publique, ainsi que des étudiants, commente Veronique Stern, chargée de mission innovation chez Nexa. Une semaine très riche, car il fallait, à la fois, découvrir ce levier d'innovation intérieure au service des filières stratégiques et au service du territoire, appréhender la formation au design, renforcer les liens entre designers et entrepreneurs, et mettre en relation les designers car il y a un très fort besoin de structurer cette filière. » Ayant offert des diagnostics gratuits à plusieurs entreprises, dans une démarche d'interaction dynamique d'aide au management et au design, Nexa a constaté de réels besoins dans différents secteurs, autant l'industrie que les services publics ou le tourisme. « Nous envisageons des opérations plus importantes, en 2017, par filières ou par secteurs, envers les industries et envers les institutions, pour répondre aux différents besoins par des actions plus ciblées », informe Veronique Stern.

ÉTABLIR UNE CARTOGRAPHIE DES COMPÉTENCES

Une approche innovante, pour ce Forum organisé par l'Eco austral en partenariat avec Nexa, est apportée par le cabinet de coaching Conseil & Services pour une gestion optimale du débat. « Savons-nous définir toutes les applications du design ? » Interroge Laurent Gajac, coach et gérant de Conseil & Services. Le design produit est la première idée liée à la notion de designer. « Nous ne commissions pas ces métiers, conclut Patrice Fages, fondateur du groupe Fages. Nous regroupons nos responsables pour échanger sur de nouveaux concepts, notamment de jardinerie, pour en définir le design en interne. » Sollicité par Nexa pour l'animation des Semaines du design, le cabinet conseil franco-belge Yellow Window enrichit les échanges de son expertise. « Un travail en interne ne sort pas du cadre conventionnel de l'entreprise, argumente Patricia Bastard, directrice



Veronique Stern, chargée de mission innovation chez Nexa – Une nouvelle édition de la Semaine de l'innovation dédiée au design a permis de rassembler, en octobre, 150 participants de profils différents. Designers, entrepreneurs, porteurs d'initiatives privée ou publique, ainsi que des étudiants.



Laurent Gajac, gérant de Conseil & Services, coach animateur du Forum Semaines de design – Un travail en interne ne sort pas du cadre des applications du design ?



Patricia Bastard, directrice générale du cabinet conseil franco-belge Yellow Window, qui est intervenu lors des Semaines de design – Le grand levier du design de service, c'est sa qualité d'adhésion car le projet est porté par l'usager.



ECO AUSTRAL AU SERVICE DE L'ÉCONOMIE

en partenariat avec



FORUM LA RÉUNION



Patrice Fages, dirigeant du Groupe Fages : « *Il ne se conclut pas sans le métier de designer. Nous rejoignons nos responsables pour réfléchir sur de nouveaux concepts, notamment sur les scénarios, pour en définir le design en interne.* »



Valérie Fontaine, adjointe de directeur de l'CCI (Groupement de coopération économique) de la Réunion : « *Le design apporte une réponse à un besoin de changement, faire les pratiques des professionnels face à des réticences concernant le langage soutenu des données de base.* »



associée de Yellow Windows. Alors que le design est le rencontre d'un besoin, émanant d'un acteur privé ou public, avec l'expertise d'un designer. Il y a plusieurs métiers du design, qui ne communiquent pas systématiquement entre eux. C'est pourquoi il faut que les partenaires potentiels puissent être identifiés et que les designers aient l'opportunité de présenter leurs savoir-faire. « La Semaine du design a pu jouer ce rôle en mettant en relation toutes les parties prenantes. » Nous y avons découvert beaucoup de compétences et il serait intéressant, maintenant, d'établir une cartographie des savoir-faire sur notre territoire », suggère James Caratini, directeur de Sciences Réunion, le centre de culture scientifique, technique et industrielle.

LES ÉTAPES DU DESIGN PRODUIT

Loin d'être une prestation ultime pour finaliser la qualité perçue d'un produit, le design prend en compte l'impulsion première et fondatrice du projet. « C'est toute la différence entre la conception et le design, analyse Alexandre Aubier, designer réunionnais. Le concepteur élabore une solution en fonction des contraintes qui entourent le projet. Un designer étudie le cheminement d'une inspiration fondatrice à travers son microcosme, intégrant son évolution et son devenir dans l'élaboration d'un cahier des charges. C'est le design produit, que l'on apparente au 'design thinking'. »

Le design de service, une notion relativement récente, conserve les phases fondamentales du design produit : analyse et compréhension du projet, construction d'un socle de positionnement, conception échelonnée depuis le pré-concept jusqu'au prototypage et phase de tests clients, ou tests en interne, avant l'industrialisation.



Valérie Bastard, designer industriel : « *Le designer apporte une méthodologie pour comprendre le professionnel et amener le co-working, une nouvelle façon de réfléchir à l'intérieur de l'entreprise.* »

LA FORCE DU DESIGN DE SERVICE

Mais le design d'un service place l'utilisateur au centre de la démarche. « L'analyse englobe une phase d'immersion, d'observations et d'entrevues pour comprendre les réels besoins. Pour la conception, l'ensemble des parties prenantes participent à des ateliers et à des workshops créatifs. Cela comprend différents métiers de l'entreprise ou de l'organisme, l'utilisateur final et des parties qui peuvent avoir un impact sur le projet : associations ou tierces personnes », explique Patricia Bastard.

Les solutions sont ensuite testées à l'aide d'un démonstrateur, s'il s'agit d'accueillir le public, par exemple, pour finaliser un cahier des charges. « La grande force du design de service, qui peut aussi concerner le multimédia ou la diffusion d'un produit, c'est sa qualité d'adhésion, car le projet est porté par tous. De plus, il est fondé sur l'étude du réel », ajoute Patricia Bastard. Approcher le design d'une façon concrète est pratiquement la seule façon de le découvrir. « Le designer apporte une méthodologie pour comprendre la problématique et amener le co-working, une nouvelle façon de réfléchir à l'intérieur de l'entreprise. Tant qu'on ne le pratique pas, on ne peut pas



Jean-Lucien Lajoux, coach professionnel de conseil & services : « *Une première étape pour développer les potentialités du design sur le territoire réunionnais.* »



comprendre ce qu'est le design», commente Tatiana Houssein, jeune designer industriel qui fait bénéficier le territoire de savoir-faire éprouvés au sein de groupes industriels. Elle est aussi un ambassadeur du design auprès des structures privées et publiques. « Que peut-on faire pour développer les potentiels du design sur le territoire réunionnais ? » Interroge Louise-Laurent Léger, coach partenaire de Consaef et Services. Une démarche de la Cité (Communauté intercommunale des villes du sud) montre que la volonté de recourir au design en local est déjà réelle. « La Cité nous a confié le design d'abris bus voyageurs qui ont été livrés en 2015. Nous avons conçu trois modèles qui sont déclinés sur une cinquantaine de sites », informe Denis Dupuy, architecte à Saint-Pierre.

LE DESIGN AU SERVICE DU TOURISME

L'île de La Réunion Tourisme (IRT), en charge de la promotion de la destination Réunion pour la Région Réunion, donne l'exemple d'une démarche impliquant le territoire. « Nous avons recours au design dès janvier 2017 annonce Willy Étienne, directeur de l'IRT. Parmi 200 destinations concurrentes, La Réunion progresse en fréquentation touristique mais nous manquons de spécificités. Nous devons mieux identifier les motivations du voyageur et cartographier le parcours du touriste qui vient à La Réunion. Pour améliorer son environnement et la visibilité des ressources et des spécialités de l'île. » Accompagnée par Nexa, la démarche nécessite une mobilisation de l'ensemble des collectivités locales et de tous les acteurs du tourisme au moyen de tables rondes échelonnées sur l'année. Un de ces acteurs, La Vanille&Co, a décidé de faire appel au design pour améliorer l'expérience des visiteurs et solutionner des problèmes de parcours client concernant la boutique et les visites d'ateliers. « Je voyais le design comme la cerise sur le gâteau après qu'on a mené à bien le développement de l'activité. Il aurait mieux valu l'intégrer dès le départ, mais nous l'avons fait de façon intuitive en pensant ne pas en avoir les moyens », confie Bertrand Côme, gérant de La Vanille&Co.

LE DESIGN DE NOUVELLES SOLUTIONS INDUSTRIELLES

Le milieu industriel a aussi initié une réflexion, en échangeant avec des designers, qui pourrait faire émerger des solutions innovantes pour le territoire. L'industrie réunionnaise, qui est née pour pouvoir répondre à des besoins ciblés de la population, est plutôt de type monoproduits. « Nous pourrions avoir besoin du design pour s'extraire d'une configuration d'isolement des chefs d'entreprise. Dans le passé, nous avons ainsi pu sauver la Cartonnerie de La Réunion par l'adhésion d'un ensemble d'acteurs du marché local. Nous n'avons pas le recul nécessaire pour imaginer de nouveaux produits par des regroupements de savoir-faire. En associant, par exemple, du carton et de la mousse, analyse Fabrice Thibiec,



Patricia de Launay, directrice de l'École supérieure d'art de La Réunion : « Une licence de design apporterait la possibilité de communiquer et de présenter au grand public et aux professionnels un savoir-faire unique et de créer des services liés au design ».



Alexandre Aubier, designer : « Nous avons réalisé des choses très complexes en local. C'est pourquoi l'ouverture des potentialités locales des matériaux industriels et des compétences serait une première étape indispensable ».



Fabrice Thibiec, secrétaire général de l'Atis : « Nous pourrions avoir besoin du design pour s'extraire d'une configuration d'isolement des chefs d'entreprise. Sans le point, nous avons ainsi pu sauver la Cartonnerie de La Réunion par l'adhésion d'un ensemble d'acteurs du marché local ».



Yann Riviere, directeur général de Gato : « J'ai découvert le design sur le plan professionnel, car le savoir-faire est difficile pour se créer l'entreprise ».



Willy Thève, directeur général de l'ADIR
(le de La Réunion Tourisme) : « Nous sommes ravis de diriger des Janvier 2017, pour nous identifier les motivations du voyageur et améliorer et personnaliser le service par une offre innovante ».



Jérôme Lavatol, directeur de Sciences Nouvelles
« Le centre de culture scientifique, technique et industrielle. Il serait intéressant d'établir une cartographie des savoir-faire de design sur notre territoire ».



Vincent Coma, directeur de La Vallée
« Je vois le design comme le service sur la palette après qu'on a mis à bien le développement de l'activité. Il serait intéressant d'établir des liens, mais nous l'avons fait de façon intuitive en passant le pas en avril les années ».



Jeanne Dupuy, architecte
« La Cité nous a permis de concevoir et puis de concevoir qui ont été lancés en 2011. Nous avons conçu trois modèles qui ont été lancés sur une cinquantaine de sites ».



secrétaire général de l'ADIR (association regroupant les principaux industriels de l'île). Il faut être capable de sortir du cercle et de se mettre en risque pour aller vers des solutions innovantes. Les chefs d'entreprise n'ont pas la disponibilité pour le faire ».

La proximité géographique des entreprises est un premier atout pour établir des dialogues. « Nous savons réaliser des choses très complexes en local, c'est pourquoi l'inventaire des potentiels locaux, des matériels industriels et des compétences serait une première étape indispensable, pense Alexandre Aubier. Nous pourrions transformer des déchets de plastique en filaments pour imprimantes 3D et Fab Lab. » La Semaine du design a fait prendre conscience du besoin que l'on peut en avoir. « Je l'ai découvert sur la partie service, particulièrement, car le décentrage est difficile pour un chef d'entreprise », témoigne Yann Rivière, gérant du groupe Galà qui opère dans le solaire thermique et photovoltaïque.

NEXA A SU MOBILISER DES FONDS EUROPÉENS

Chef d'orchestre de la e-santé à La Réunion et à Mayotte, le groupe de coopération sanitaire Tesla (Télémédecine et système d'information de santé) développe l'échange de données entre les professionnels de santé. « Le design a apporté une réponse à un besoin de changement dans les pratiques des professionnels face à des réflexions concernant le partage numérique des données de santé », explique Fabrice Fantasia, adjoint de direction du GCS Tesla.

Les Semaines du design ont suscité le souhait de voir créer un festival du design. « Dans le milieu artistique, nous ressentons le besoin d'un événement dédié qui n'a jamais eu le jour à La Réunion. Une biennale du design, par exemple, avec la possibilité de communiquer et de présenter au grand public et aux professionnels un éventail élargi d'objets et de services liés au design. Un événement pour l'océan indien pulque Cape Town, en Afrique du Sud, est la capitale mondiale du design », commente Patricia de Bollivier, directrice de l'École supérieure d'art de La Réunion.

L'appréhension du coût du design peut inquiéter les entreprises, mais elles bénéficient généralement d'une aide financière. « Nous avons sollicité le FEDER (Fonds européen de développement régional - Ndr) pour monter l'action d'aide au management du design, informe Véronique Stern, et nous sommes financés par l'Europe, sur des mesures d'intérêt général, pour mettre en place des accompagnements individuels avec des prestataires. Quinze diagnostics ont été financés, ainsi que l'accompagnement des projets de cinq entreprises par un designer. ■

