



ACADÉMIE DU
SERVICE

Valoriser la culture de service

Fondée en 2003, l'Académie du Service adapte à vos objectifs cette expertise unique en industrialisation du service. Elle réunit ainsi management et marketing des services, pour aider votre organisation à gagner la bataille du service.

15 octobre 2015

LA VILLE SERVICIELLE

Benoît MEYRONIN

*Directeur associé de l'Académie du Service
Professeur à l'EM Grenoble*



La ville servicielle

INTRODUCTION

La « ville tertiaire » est au croisement de mes champs d'intérêt :

L'Expansion Management Review
 N° 154 - SEPTEMBRE 2014 50 €

DOSSIER
 La France sauvée **par le service**

La symétrie des attentions, ambition ou utopie ?
 > Charles Ditandy et Benoît Meyronin

L'offre relationnelle importe autant que l'offre produit
 Entretien avec Maria Flament, Leroy-Merlin
 > Propos recueillis par Charles Ditandy et Benoît Meyronin

Analyse clinique d'une démarche « esprit de service »
 > Anouk Pinget

Quand l'hybridation fertilise l'innovation
 > Annie Munos et Benoît Meyronin

Service compris... à certaines conditions
 > Olivier Furrer, Brian Tjemkes, Meindert Flikkema et Goran Pisis

Le patient, un « client » presque comme les autres...
 > Karim Kobeissi et Benoît Aubert

NPS : faut-il jeter le bébé avec l'eau du bain ?
 > Daniel Ray

« Nous entrons dans l'ère de l'hyper usage ! »
 Entretien avec S. Chavellet (SNP-Paribas) et Y. Coutaz (Hardis Groupe)
 > Propos recueillis par Benoît Meyronin

ET AUSSI

Six décisions stratégiques pour l'ère digitale
 > Martin Hirt et Paul Willmott

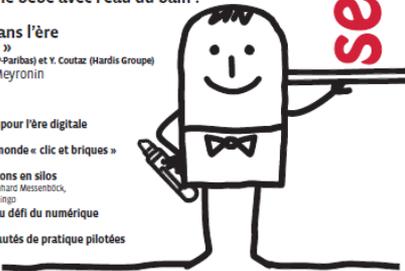
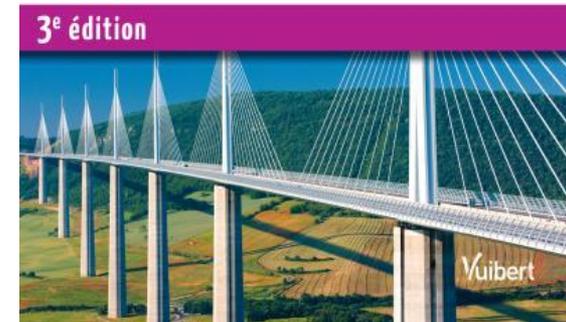
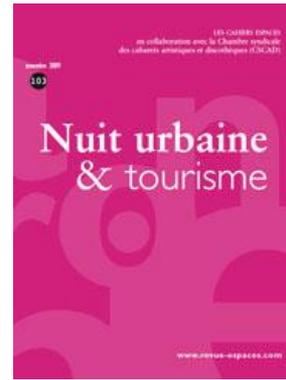
Digital : en route vers un monde « clic et briques »
 > Darrell K. Rigby et Suzanne Tager

En finir avec les organisations en silos
 > Fabrice Roghi, Andrew Torma, Bernhard Messelböck, Sebastian Kempf et Matthew Marchingio

La banque de détail face au défi du numérique
 > Nathalie Habets

L'émergence des communautés de pratique pilotées
 > Jean-Pierre Bouchier

service

Benoît Meyronin

Marketing territorial

Enjeux et pratiques

Le regard de Jean FOURASTIE

La « ville tertiaire »

Jean Fourastié parle de la « ville tertiaire » dans *Le grand espoir du XXe siècle* (1949), la ville du « genre de vie ».

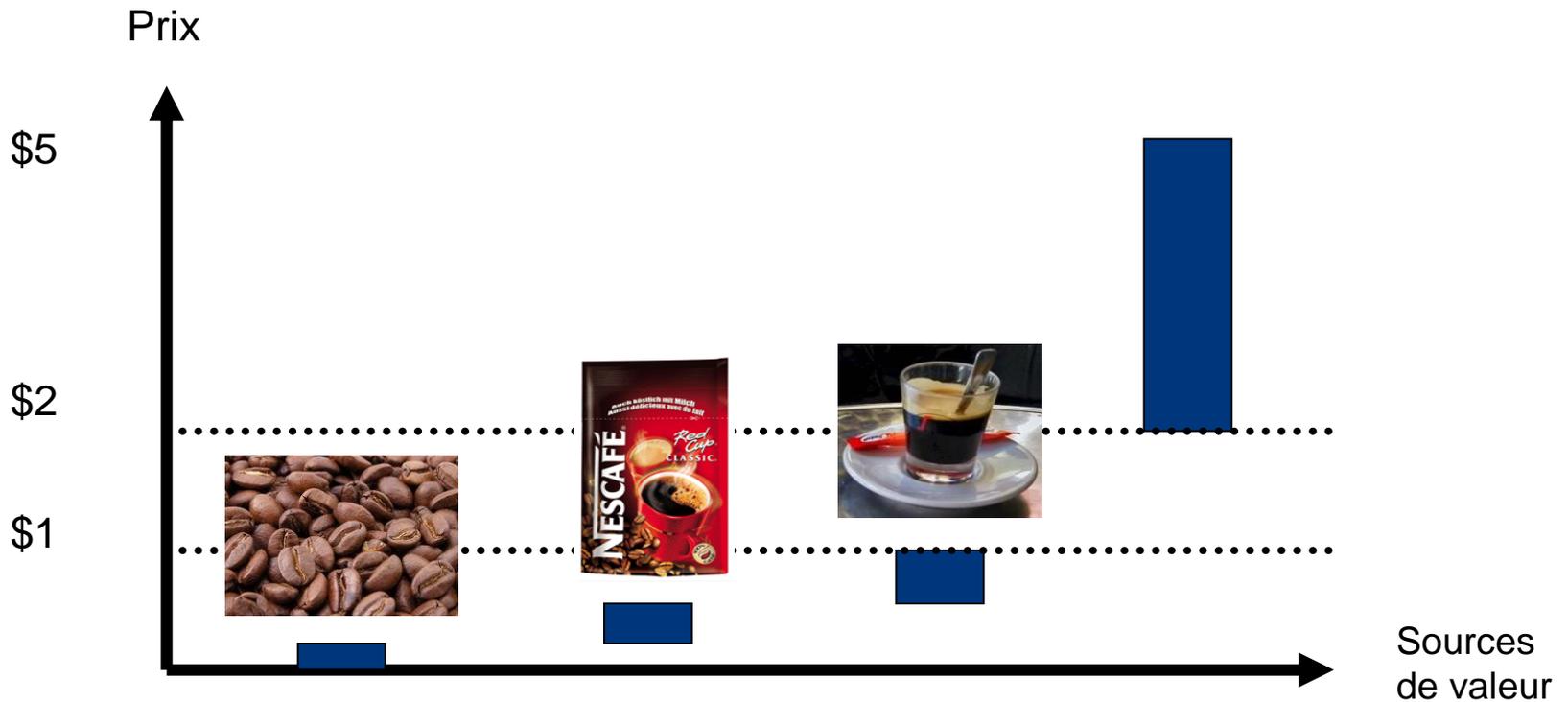
Il est ainsi emblématique que l'économiste qui a introduit dans la tradition française la notion de **tertiarisation** ait aussi parlé de la ville *tertiaire* – certes de façon très idéalisée (candide ?), en l'opposant à la ville « secondaire ».



La ville servicielle...

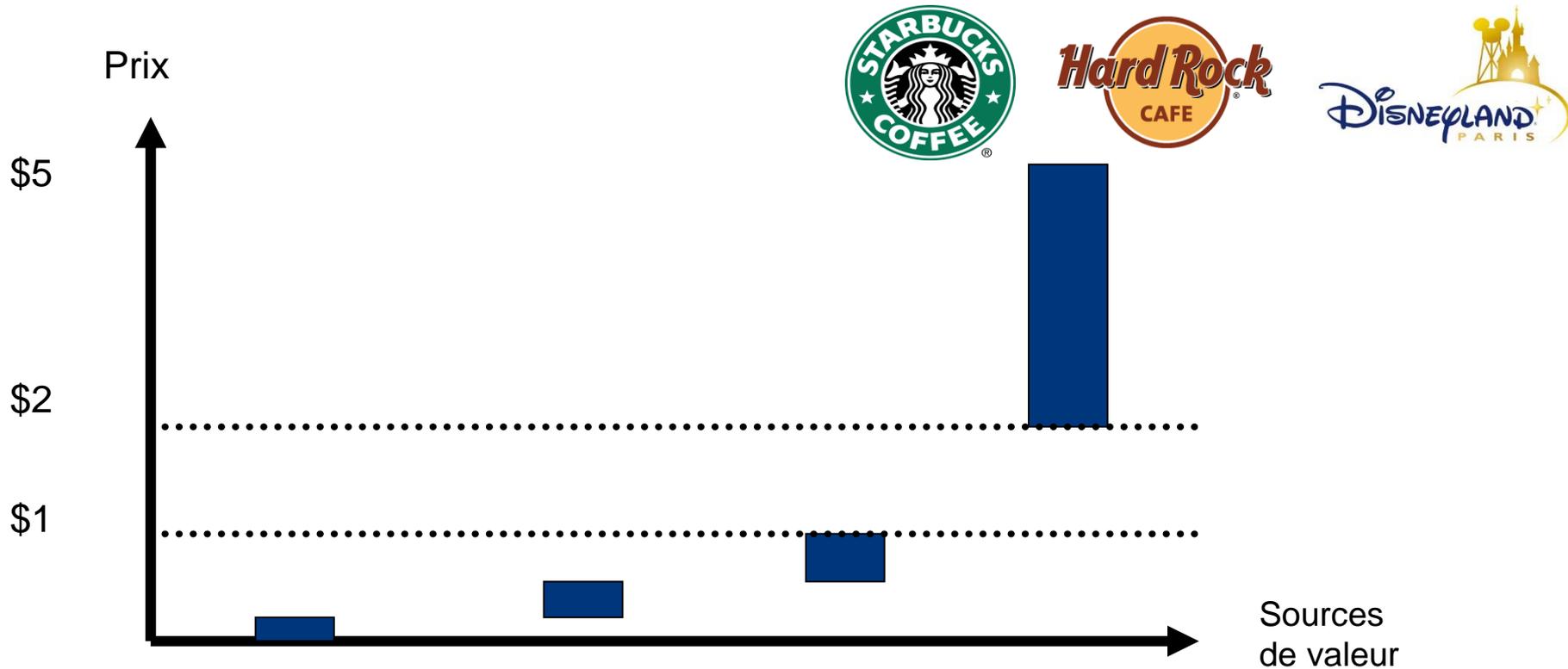
... EST D'ABORD UNE VILLE
« EXPERIENTIELLE »

Vers une Economie de l'expérience ? (1/2)



Source : J.B. Pine & J.H. Gilmore, *The Experience Economy*, Harvard Business School Press (1999)

Vers une Economie de l'expérience ? (2/2)

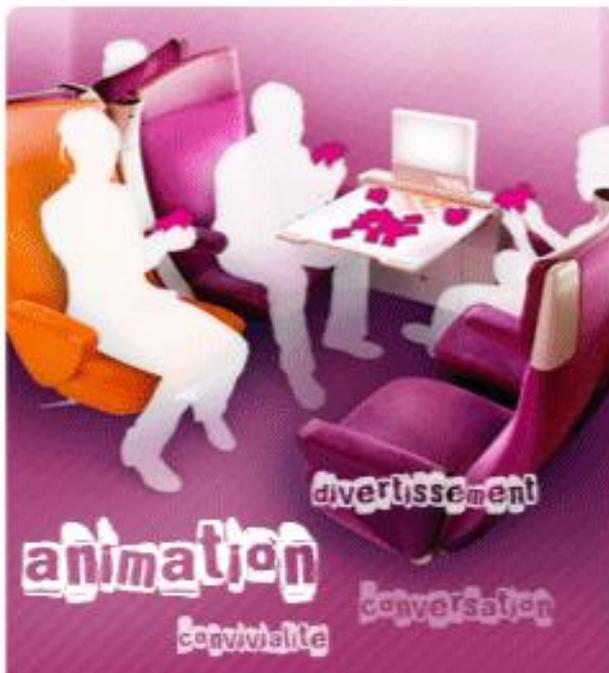


Source : J.B. Pine & J.H. Gilmore, *The Experience Economy*, Harvard Business School Press (1999)



Vous aimez la tranquillité ?

 **iDzen** A partir de 19€



Vous préférez la convivialité ?

 **iDzap** A partir de 19€

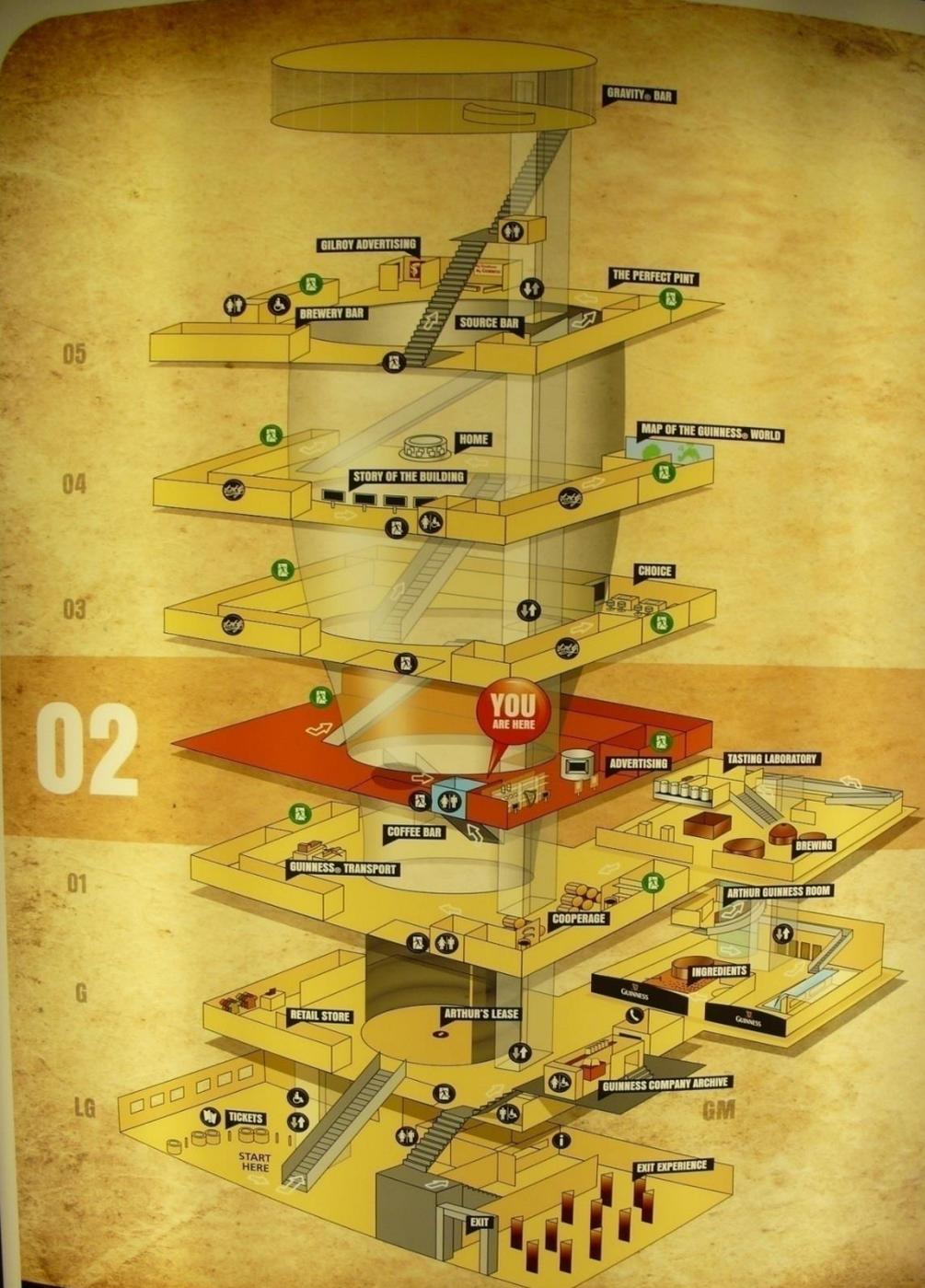


Vous voyagez de nuit, et aimez faire la fête ?

 **iDNIGHT** A partir de 15€

iDTGV







Les parcs de stationnement, une expérientielle exceptionnelle grâce à Lyon Parc Auto...



La ville servicielle...

... EST AUSSI UNE VILLE
SENSIBLE ET DESIREE

LA VILLE SERVICIELLE EST UNE VILLE SENSIBLE

La vision de Kevin LYNCH :

- ✓ C'est promouvoir un urbanisme « sensoriel » : « **La manipulation délibérée du monde à des fins sensorielles** ».
- ✓ « Il est vrai que **nous avons besoin d'un milieu qui ne soit pas seulement bien organisé mais aussi chargé de poésie et de symbolisme**. Il pourrait « parler » des individus et de leur société complexe, de leurs aspirations et de leur tradition historique (...) ».
- ✓ « Le citadin change de lieu de résidence beaucoup plus souvent aujourd'hui (...) : il passe d'une zone à l'autre, d'une ville à l'autre. Un environnement doté d'une bonne imaginabilité devrait lui permettre de **se sentir rapidement chez lui dans un nouveau milieu** ».
- ✓ « Rehausser l'attention des observateurs, **enrichir leur expérience** sont des valeurs que peut offrir le simple effort pour donner forme à la ville ».

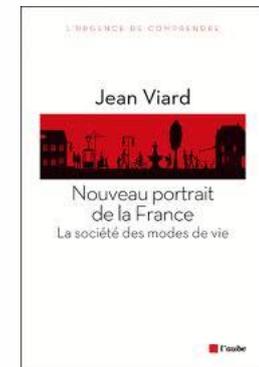


| ATTRIBUTS | Exemples |
|---------------------------------------|--|
| 1. Naturalité | <p>À Lyon : création du parc de Gerland, aménagement des quais du Rhône, darse de Confluence, les quais de la Saône demain...</p> <p><i>« L'urbanité face au monde vert » : « Les villes deviennent jardins, arbres, espaces verts, chiens, chats, bords de rivière ou de mer... Partout la nature est magnifiée, mise en spectacle, aimée, vénérée même. Bordeaux et la mise en scène des quais sont un exemple sublime de cette ville naturelle verte ou bleue » (J. Viard, 2011, p. 101).</i></p> |
| 2. Propreté/Civilité | <p>De Marseille à Naples, la ville « sale » ne fait pas recette...</p> |
| 3. Ouverture / Espace | <p>Les aérations des fleuves, des places... La vue sur les montagnes à Grenoble</p> |
| 4. Dimension historique | <p>Du patrimoine antique à Le Corbusier</p> |
| 5. Lisibilité / Clarté / Ordre | <p>Les gens ont peur des quartiers peu lisibles (orientation...) t.q. les halles à Paris >>> “People will more likely know, and so use, an environment that is easy to read, or legible” ; la beauté classique des grandes places t.q. Bellecour, Stanislas, Garibaldi, Concorde, Capitole, etc. La mise en lisibilité de Rome avec les travaux d'urbanisme de Sixte Quint autour de 1600, le baron Haussmann à Paris...</p> |

Le regard de Jean VIARD

La « mise en désir de la ville »

- **Une « société des modes de vie » ou la « société des deux piliers » :**
 - « Une ville européenne, c'est environ 12% du temps de vie consacré au travail et 88% à faire autre chose »
 - « Le temps à soi domine et les activités de temps libres, de consommation et d'éducation structurent de plus en plus mobilités et territoires »
 - « Avant le travail obligeait. Aujourd'hui *c'est l'art de vivre qui oblige* » ; « les jeunes, de nos jours, font un choix inverse, le mode de vie est premier »





Le regard de Jean VIARD

La « mise en désir de la ville »

■ Le tourisme ou la « mise en désir des territoires » :

- « Le rôle du tourisme est **la mise en désir d'un type de lieu**, parfois d'une saison ». Cf. ci-après (ou bien les sports d'hiver...).
- « **Les grands événements** – du tourisme, de la culture, des fêtes, du sport, des moments historiques, de la politique... - sont en l'occurrence des marqueurs nécessaires. La dynamique du loisir et du tourisme jouant un rôle déterminant car, au-delà même des usages et des consommations, ils sont dans nos sociétés en cours de réorganisation par les modes de vie, **les marqueurs du territoire** »
- « **Je doute qu'une cité totalement en marge des processus touristiques puisse réellement se développer.** Car *la mise en désir* de la ville par le tourisme reconstruit partout le désir urbain lui-même ».

Une forme de mise en désir de l'automne : la Biennale des Feuilles à Lyon...



La ville servicielle...

... VOIT SES SERVICES ETRE
DES MARQUEURS IDENTITAIRES

Qui identifie la ville mais
aussi l'institution qui « porte »





© www.fairalle.com



VOYAGES.ORG



Le **taxi** new-yorkais, signe visuel puissamment identitaire...

- Le taxi new-yorkais, une composante de l'espace public/urbain.
- Cf. l'article du NY Times (25.06.05) à propos de « Taxi 07 » : « Designing a new taxicab, but keeping it yellow »



⇒ Les services de la ville deviennent des **marqueurs identitaires**

Dans Centre Essonne
l'eau
 de l'agglo

La distribution
 de notre eau passe
 en régie
 publique

2013
 ANNÉE
 de l'eau

ÉVRY CENTRE ESSONNE
l'eau
 de l'agglo

Chaque jour, nous distribuons
 l'eau de l'agglo
 à plus de 120 000 usagers.

Le service c'est nous,
 le public c'est vous.

www.leaudelagglo.fr

Agglo. EVRY CENTRE ESSONNE



Agglo. EVRY CENTRE ESSONNE

Passage en régie
 de la distribution
 de l'eau potable

- Cette eau potable, précieuse, porte les valeurs de **l'innovation du service public, et sa proximité avec les usagers**, mais bien au-delà, le territoire comporte en son sein de nombreuses attaches avec l'eau : la Seine, l'économie de la croissance verte avec des entreprises travaillant dans ce domaine (...), le port, le projet Promenade de Seine et euro-vélo route des pèlerins, le patrimoine historique et industriel (anciennes industries papetières), les aqueducs de la Vanne et du Loing, les étangs du golf, lacs, les sculptures d'art contemporain, la coopération décentralisée au Mali avec un programme sur l'assainissement. L'eau fait partie de notre paysage, de notre identité et de notre attractivité.

La ville servicielle...

... EST UNE VILLE POST-
INDUSTRIELLE



Une ville post-industrielle qui doit se réinventer : les loisirs urbains à **NANTES**





« C'est *La Folle Journée* qui attire sur les bords de la Loire le maire de Rio de Janeiro ou le P-DG de Mitsubishi ».

La ville servicielle...

... DEVELOPPE SA CULTURE
DE SERVICE

C'est une ville qui crée
des services utiles à ses
habitants, en
complément de son offre
de services basiques

(et cela peut surprendre)

"Bienvenue aux enfants !"



Nurserie, poussettes, espaces jeux,
menu enfant, petits plats pour bébé...
Autant de services pour faciliter
les courses en famille chez IKEA !

POUR CEUX
QUI COMPTENT
LE PLUS AU MONDE



C'est une ville qui fait émerger de « nouveaux » services publics

ILS PRÉFÈRENT LE FAIRE À PLUSIEURS

covoiturage
GRANDLYON

Partager un véhicule c'est aussi partager une idée commune.
www.covoiturage-grandlyon.com

 **GRANDLYON**
MÉTROPOLE INTELLIGENTE

EUX, C'EST TOUS LES MATINS ET TOUS LES SOIRS

covoiturage
GRANDLYON

Partagez facilement un véhicule pour vos trajets quotidiens.
www.covoiturage-grandlyon.com

 **GRANDLYON**
MÉTROPOLE INTELLIGENTE

IL ARRONDIT SES FINS DE MOIS AVEC SA VOISINE

covoiturage
GRANDLYON

Alternez vos véhicules et économisez un plein par mois.
www.covoiturage-grandlyon.com

 **GRANDLYON**
MÉTROPOLE INTELLIGENTE

DEMAIN, ELLE LE LARGUE SUR LES QUAIS

covoiturage
GRANDLYON

Partagez facilement un véhicule pour vos trajets occasionnels.
www.covoiturage-grandlyon.com

TÉLÉCHARGEZ

L'APP MOBILE

 **GRANDLYON**
MÉTROPOLE INTELLIGENTE

ÇA FAIT 2 MOIS QU'ILS SORTENT ENSEMBLE

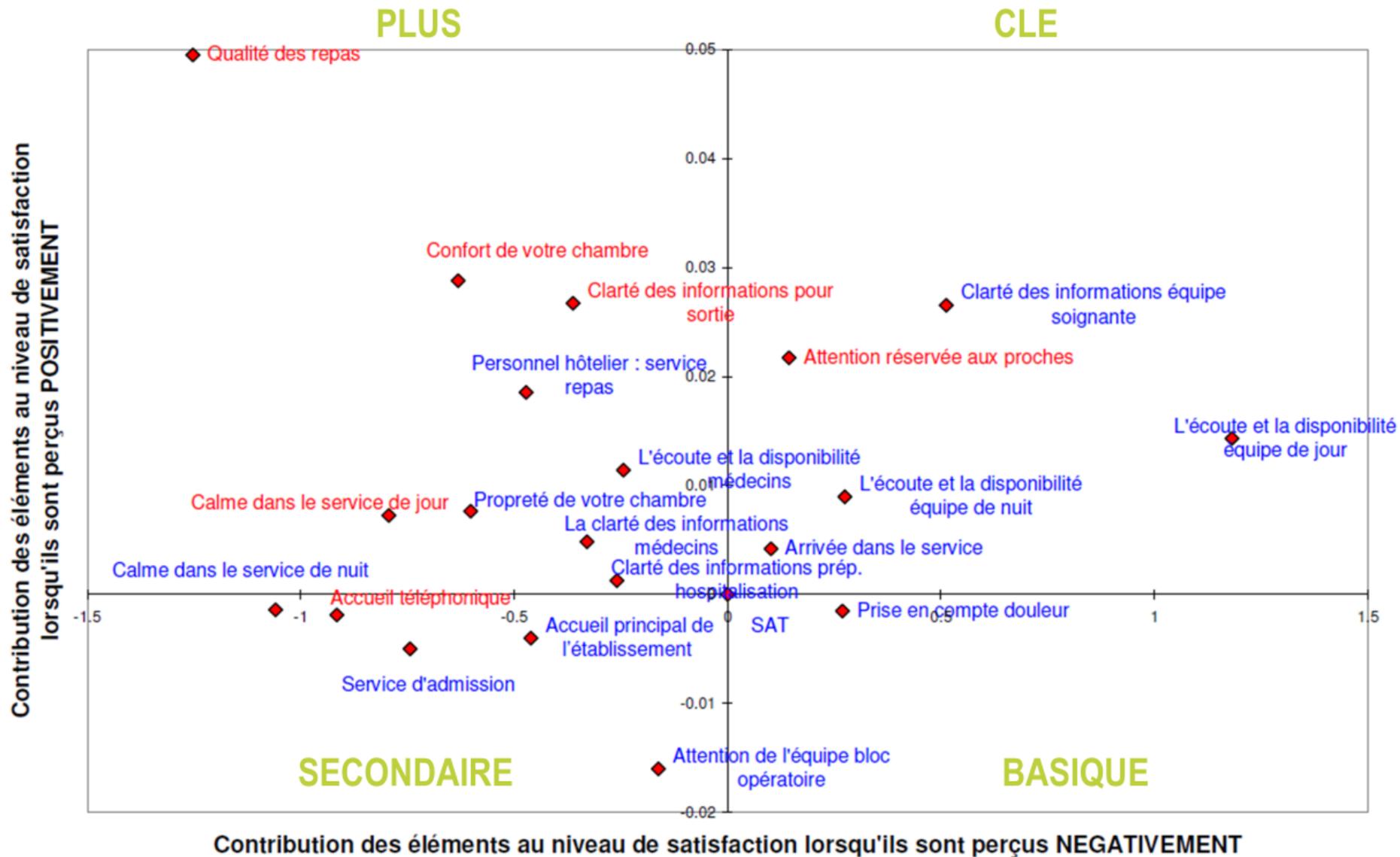
covoiturage
GRANDLYON

Partagez facilement vos véhicules pour vos sorties culturelles.
www.covoiturage-grandlyon.com

TÉLÉCHARGEZ

L'APP MOBILE

 **GRANDLYON**
MÉTROPOLE INTELLIGENTE



**C'est une ville qui
« casse les
codes » en
matière d'accueil,
comme d'autres
services publics le
font**

*« Nouveau tournant en 2009 : des bureaux
de poste dernière génération appelés
"Espaces Service Clients" dans lesquels il n'y
a ni ligne guichet, ni file d'attente unique. »*



LE GROUPE LA POSTE

La culture de service,
c'est s'engager
concrètement et ne pas
promettre n'importe quoi

(ici dans un bureau de Poste)

VOUS ÊTES EXIGEANT ET VOUS AVEZ RAISON



Notre engagement :
vous accueillir dans un espace agréable
avec des automates disponibles
au bureau de poste de
LEVALLOIS PERRET WILSON

Nos actions

- Plusieurs fois par jour, un de nos collaborateurs vérifie le bon fonctionnement des automates.
- Nous vérifions et mesurons la propreté du bureau tous les jours.

Nos conseils pratiques

- N'hésitez pas à signaler à un de nos conseillers un automate en panne.
- Utilisez les poubelles facilement accessibles pour garder cet espace propre et agréable.

Notre résultat

NOS AUTOMATES SONT DISPONIBLES à 99% notre indice propreté est de 95%

Résultats issus des visites qualité, réalisées dans ce bureau de poste par l'Institut M2 Conseil, ou d'automatiseurs locaux.

Informations complémentaires sur la démarche engagements de La Poste dans le pupitre « tarifs, conditions générales et spécifiques de vente » disponible dans votre bureau de poste.

LA POSTE 

LA CONFIANCE DONNE DE L'AVANCE www.laposte.fr

C'est repenser la manière d'accueillir (dans un hôpital public par exemple)



C'est créer de la surprise et une « expérience voyageur » même là où ça paraît le plus improbable...

(dans le cas d'Aéroports de Paris)



Formalités et infos pratiques

- Besoin d'aide ?
- Vos bagages
- Contrôle Frontière Automatisé
- Formalités d'embarquement
- L'enregistrement
- **Le contrôle sûreté**
- Droits des passagers
- Circuler en UE
- Documents pour voyager
- Ariane
- Devises, achats et douanes
- L'actualité des formalités et infos pratiques

Le poste d'inspection filtrage expliqué aux enfants



A chaque période de vacances scolaires*, Aéroports de Paris propose le service Accès Famille afin de faciliter le passage des familles aux contrôles de sûreté.

A cette occasion, les agents de sûreté et les hôtesses, formés à la communication avec les jeunes enfants, les accueilleront et leur expliqueront de manière ludique le passage des contrôles de sûreté. Les enfants recevront également un livret de jeux inédits mettant en scène Mickey et ses amis à l'aéroport.

Ces contrôles obligatoires deviendront ainsi une étape amusante pour les parents et les enfants. Ce service est maintenant disponible dans l'ensemble des terminaux.

(*) Dates des prochaines opérations

- du vendredi 18 au dimanche 20 octobre 2013
- du vendredi 25 au dimanche 27 octobre 2013



Avant de partir...

- Réservez votre place de parking 
- Inscrivez-vous à Mon Vol en Direct 
- Prévoyez votre temps de trajet 
- Restez connecté 

➤ **Tous les services en ligne**



QUEL EST NOTRE CLIENT AUJOURD'HUI ?

Étape 1 : Je prépare facilement mon voyage

- Je suis informé sur les offres (horaires, temps de parcours, prix, disponibilité ...) et les services adaptés à mon profil et à mon motif de voyage (cartes d'abonnement, services « périphériques », etc).
- Je choisis l'offre de prix qui correspond le mieux à mon besoin parmi une large gamme tarifaire.
- J'ai le choix entre différents canaux d'achat : guichet, Internet, boutiques, BLS et 36-35.
- Je suis accompagné, guidé dans mes choix et dans l'usage des canaux de distribution.



QUELLE EST SON ATTENTE PRINCIPALE à L'ÉTAPE 1 ?

Emplacement des Cartes Réponses de l'étape 1

Nos réponses à « ce » client à cette étape

Posez dans ce cadre la ou les cartes réponses que vous avez choisies, pour satisfaire ce client le mieux possible à cette étape.

Emplacement des Cartes Réponses de l'étape 2

Étape 2 : J'accède facilement à ma gare, quel que soit mon choix modal



- J'accède facilement à ma gare, en transports en commun ou à pied.
- Je gare mon vélo ou ma voiture facilement, ou je me fais facilement déposer à la gare.

Nos réponses à « ce » client à cette étape

Posez dans ce cadre la ou les cartes réponses que vous avez choisies, pour satisfaire ce client le mieux possible à cette étape.



Étape 9 : J'accède facilement à ma destination finale, quel que soit mon choix modal une fois arrivé à la gare TGV

- Je trouve facilement la sortie de la gare.
- Je dispose d'informations sur ma correspondance et je trouve facilement mon 2ème train.
- J'accède facilement aux transports en commun ou au taxi ; je trouve facilement le loueur de voiture.
- Je sais comment organiser la suite de mon voyage, en cas de situation perturbée.



QUELLE EST SON ATTENTE PRINCIPALE à L'ÉTAPE 9 ?

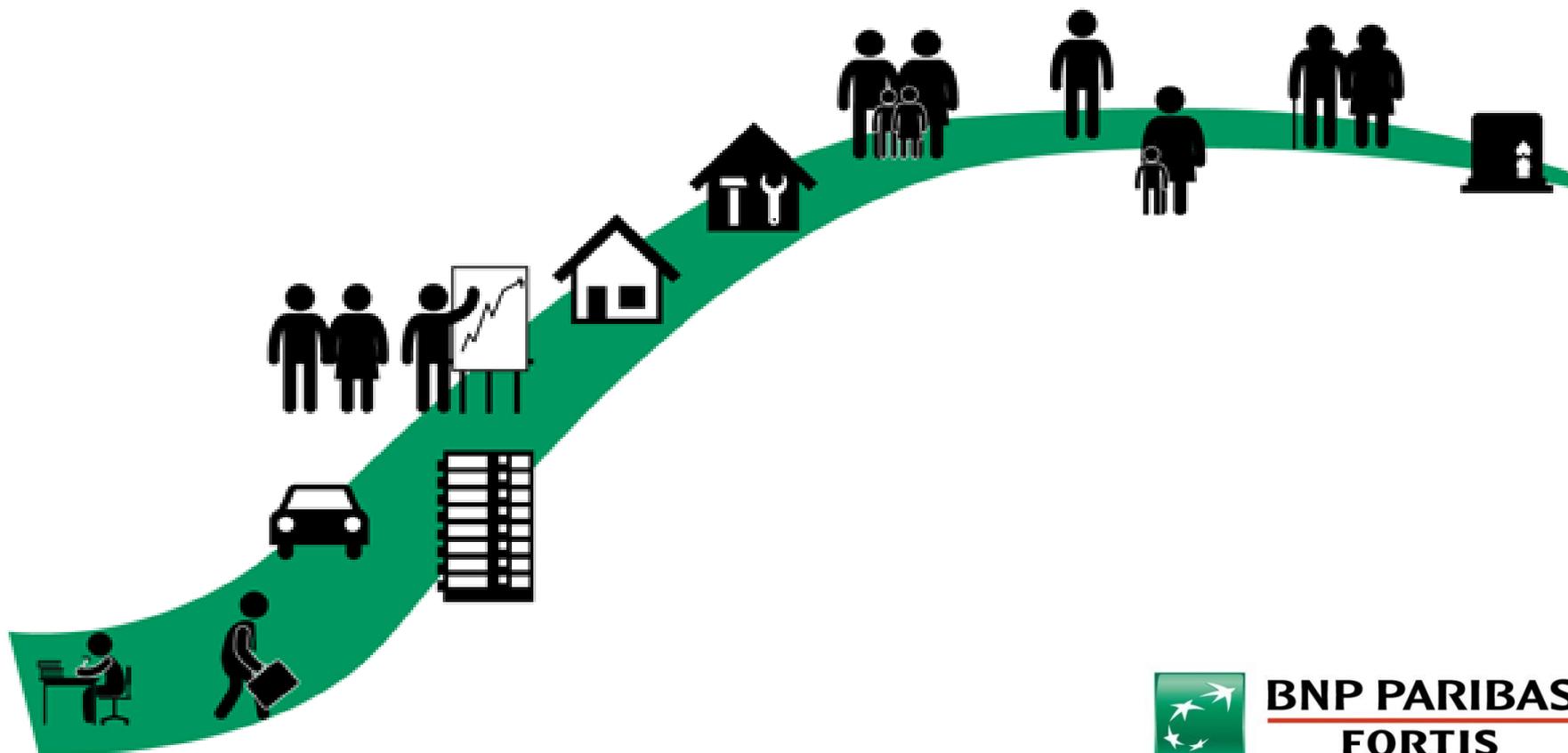
Emplacement des Cartes Réponses de l'étape 9

Nos réponses à « ce » client à cette étape

Posez dans ce cadre la ou les cartes réponses que vous avez choisies, pour satisfaire ce client le mieux possible à cette étape.

QUELLE EST SON ATTENTE PRINCIPALE à L'ÉTAPE 2 ?

C'est une ville qui pense le « cycle vie » de ses habitants et les services adaptés à chaque grand moment...



BNP PARIBAS
FORTIS

2 - Accompagner le parcours du passager avec le "time-planner" :

Aéroports de Paris introduit le "time-planner" dans sa signalétique. Cet outil indique au passager le temps de parcours entre l'endroit où il se trouve et son lieu de destination. Il permet au passager de mieux gérer son temps et de profiter des services de l'aéroport.



← Terminal 2A 2B

15-20 min. 20-25 min.



3 - De nouveaux éléments graphiques



La charte signalétique intègre de nouveaux pictogrammes très explicites qui s'adaptent à la configuration des terminaux et indiquent les nouveaux services de l'aéroport : Wi Fi, CDG VAL, zones de travail, boutiques, etc.

4 - Une nouvelle phrase signalétique

C'est une ville qui **coordonne les initiatives de ses acteurs en faveur de la culture de service** :
l'opérateur de la mobilité ici en l'occurrence

- Attentif
- Ouvert
- Engagé





« En tant que responsable nous devons (...) garantir à nos collaborateurs le même niveau d'attention qu'à nos clients. Cette symétrie des attentions est un principe fondamental de notre relation de service »

Pascal JACQUESSON, D.G.



C'est une ville qui fédère et coordonne les initiatives de ses composantes en faveur de « l'hospitalité », une ville hospitalière




AÉROPORTS de **LYON**

C'est une ville qui adopte le Design de Service pour concevoir avec ses parties prenantes ses services et leurs espaces

