



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*

Les Temporelles - 15/16 octobre 2015

**BIENVENUE**

**DANS LA VILLE SERVICIELLE**

NOUVEUX TEMPS, NOUVEUX SERVICES, NOUVEUX MODÈS DE FAIRE

*La ville servicielle*

**INTRODUCTION**

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



3



ACADEMIE DU  
SERVICE

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 ».

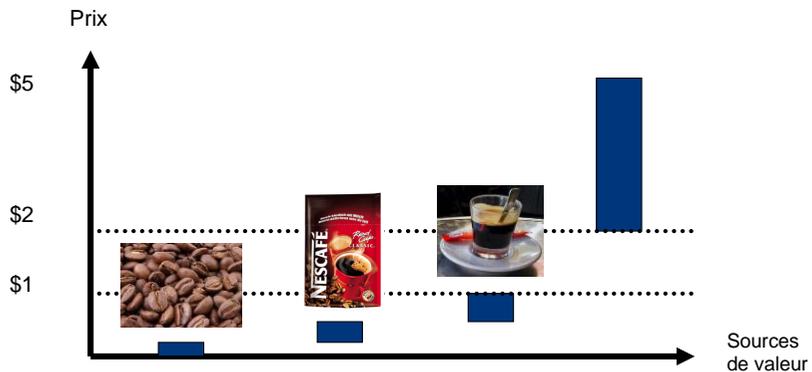


La ville servicielle...

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

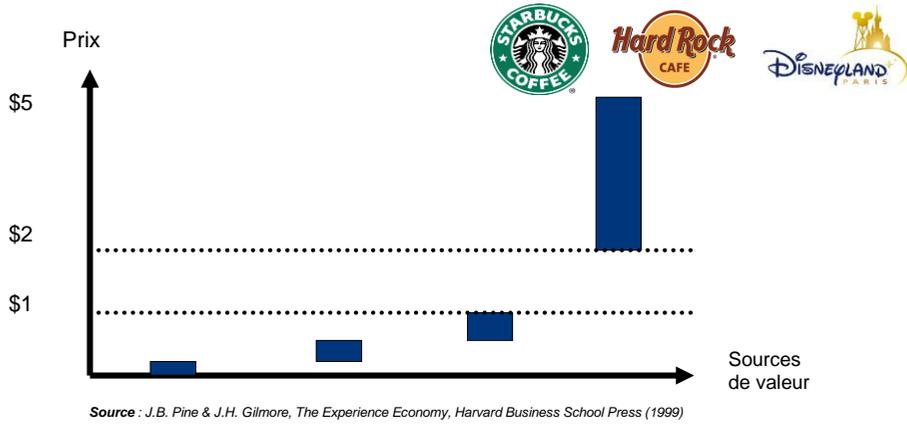
5

### 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)

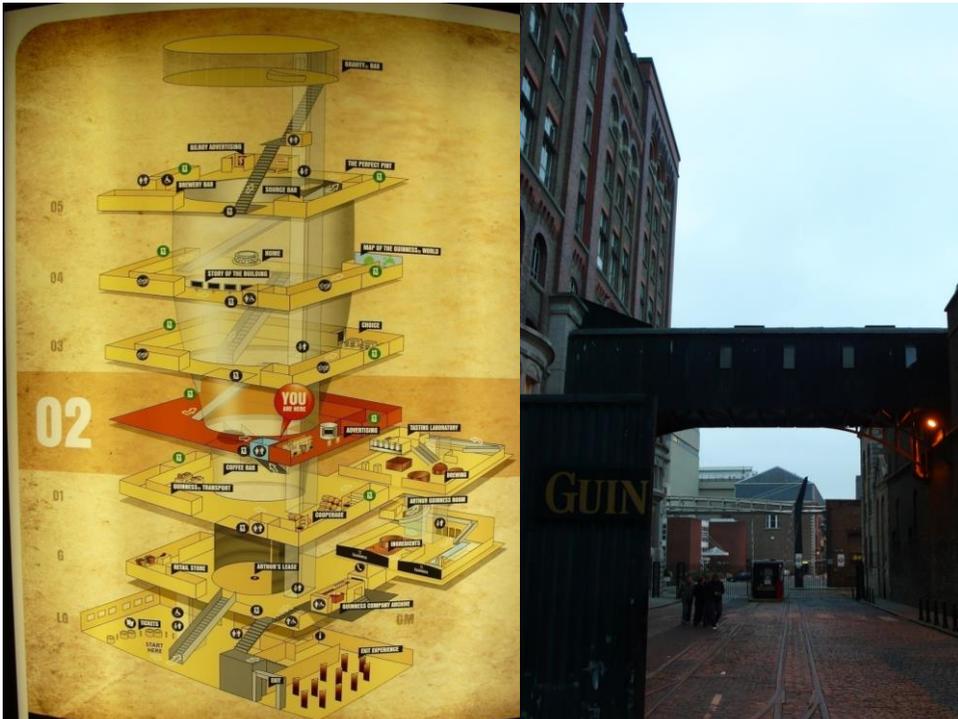


Colloque Les Temporelles 2015 – La ville servicielle 7

<p>silence tranquillité détente calme</p> <p>Vous aimez la tranquillité ?</p> <p><b>iDzen</b> A partir de 19€</p>	<p>animation divertissement convivialité</p> <p>Vous préférez la convivialité ?</p> <p><b>iDzap</b> A partir de 19€</p>	<p>DJ set musique événements fête live</p> <p>Vous voyagez de nuit, et aimez faire la fête ?</p> <p><b>iDNIGHT</b> A partir de 15€</p>
---	---	--



Colloque Les Temporelles 2015 – La ville servicielle





---

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



*La ville servicielle...*

... EST AUSSI UNE VILLE  
SENSIBLE ET DESIRÉE

13



ACADÉMIE DU  
SERVICE

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	De Marseille à Naples, la ville « sale » ne fait pas recette...
3. Ouverture / Espace	Les aérations des fleuves, des places... La vue sur les montagnes à Grenoble
4. Dimension historique	Du patrimoine antique à Le Corbusier
5. Lisibilité / Clarté / Ordre	<p>Les gens ont peur des quartiers peu lisibles (orientation...) t.q. les halles à Paris &gt;&gt;&gt; "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> <p style="text-align: right;">15</p>



ACADÉMIE DU  
SERVICE

## 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

19



## 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**



- 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 TERTIAIRE

23

---

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 ».



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



« La consommation de secondaire exige du temps ; celle de tertiaire en économise »  
(Le grand espoir du 20<sup>ème</sup> siècle)

**ILS PRÉFÈRENT LE FAIRE À PLUSIEURS**  
Partager un véhicule c'est aussi partager une idée commune.  
[www.covoiturage-grandlyon.com](http://www.covoiturage-grandlyon.com)

**EUX, C'EST TOUS LES MATINS ET TOUS LES SOIRS**  
Partagez facilement un véhicule pour vos trajets quotidiens.  
[www.covoiturage-grandlyon.com](http://www.covoiturage-grandlyon.com)

**IL ARRONDIT SES FINS DE MOIS AVEC SA VOISINE**  
Altermoz vos véhicules et économisez un plein par mois.  
[www.covoiturage-grandlyon.com](http://www.covoiturage-grandlyon.com)

**DEMAIN, ELLE LE LARGUE SUR LES QUAIS**  
Partagez facilement un véhicule pour vos trajets occasionnels.  
[www.covoiturage-grandlyon.com](http://www.covoiturage-grandlyon.com)

**ÇA FAIT 2 MOIS QU'ILS SORTENT ENSEMBLE**  
Partagez facilement vos véhicules pour vos sorties d'exception.  
[www.covoiturage-grandlyon.com](http://www.covoiturage-grandlyon.com)

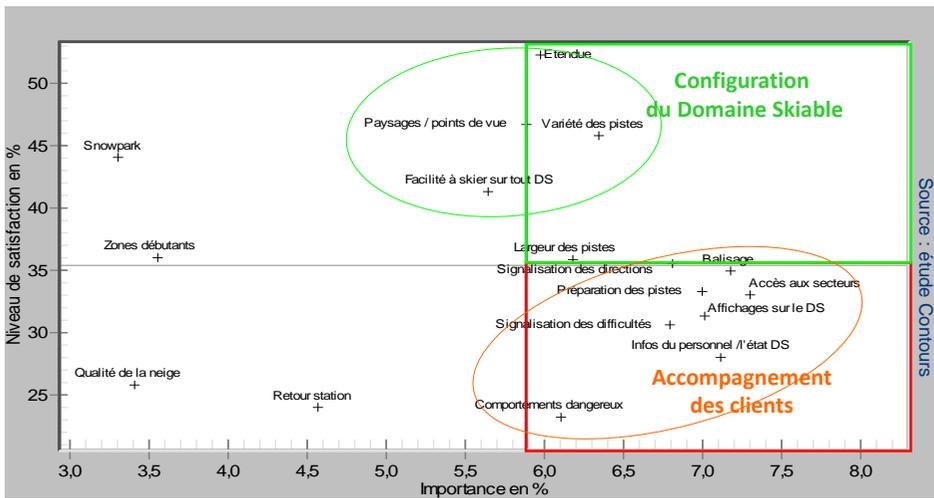
La ville servicielle...

... DEVELOPPE SA CULTURE DE SERVICE

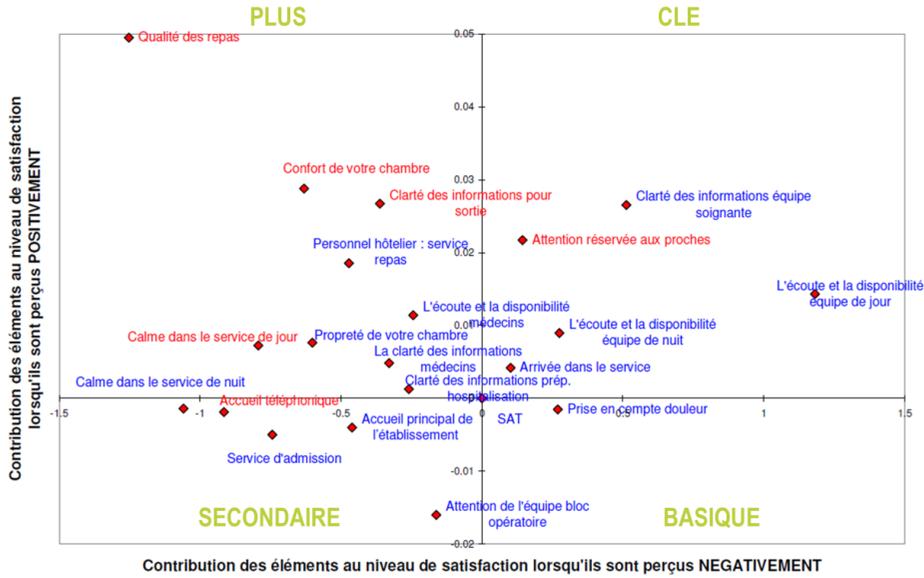
29

Points forts à mettre en valeur

Points faibles à travailler en priorité



**CHIRURGIE**



Colloque Les Temporelles 2015 – La ville servicielle 31

**Le concept Espace Service Client**



- 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.



- C'est la fin des guichets infranchissables, remplacés par un accueil, des îlots où effectuer les opérations, des automates et une zone en libre service.



**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**



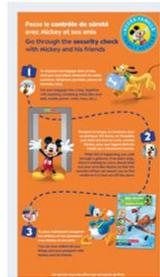
A chaque période de vacances scolaires\*, Aéroports de Paris propose le service Accès Famille afin de faciliter le passage des familles aux contrôles de sûreté.

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...**

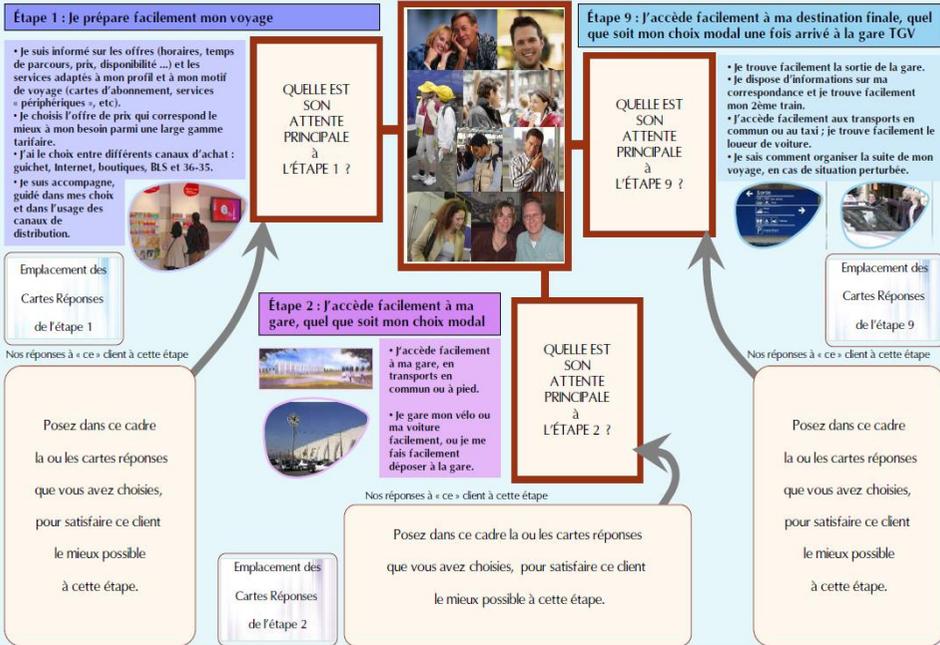
- > Réservez votre place de parking
- > Inscrivez-vous à Mon Vol en Direct
- > Prévoyez votre temps de trajet
- > Restez connecté
- > **Tous les services en ligne**

**PARCOURS CLIENT**

**AUTOUR DU VOYAGE**



QUEL EST NOTRE CLIENT AUJOURD'HUI ?



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



37

C'est une ville qui donne de **l'information** et qui aide ses visiteurs à **s'orienter**, car c'est répondre à un *besoin* et non à une attente

(chez Aéroports de Paris dans l'exemple qui suit)



## 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.



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



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



Keolis Lyon



« 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.

Keolis Lyon

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



Colloque Les Temporelles 2015 – La ville servicielle 43



C'est une ville qui adopte le Design de Service comme ici Transilien pour repenser ses Espaces de Relation Clients

---

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

