

---

# Laboratoire des usages et des pratiques innovantes (LUPI)



Cité  
du  
design  
◀▶

3, rue  
Javelin  
Pagnon  
42 000  
Saint-  
Etienne

www.  
citedu  
design.com  
tél. +33  
(0)4 77 49  
74 70





# LUPI

Le LUPI est une méthodologie innovante qui permet de développer, **sous forme de scénarios d'usages**, de nouveaux produits, services ou systèmes avec des designers professionnels, **sur une durée d'environ 3 mois**.

**La Cité du design** assure l'ingénierie de projet et l'organisation du programme. Basé sur une méthodologie collaborative et participative, designers / entreprises **observent les pratiques des usagers dans la vie réelle et utilisent les outils du design**. Ce programme s'initie à partir d'une piste de réflexion, d'un nouveau concept, de l'observation de nouvelles tendances, de nouvelles technologies.

Un LUPI peut être focalisé sur un sujet spécifique et travaillé en profondeur. À l'inverse, il peut embrasser une problématique plus vaste mais qui est traitée moins en détail.



# Aide au recrutement de l'équipe interne (profils types)

- Postes variés issus de services diversifiés (maximum 15 personnes) : marketing, R&D, innovation, direction, etc.
- Profils proactifs à même de travailler en équipe et de participer à des ateliers de co-création.
- Niveau d'ancienneté variable : ceci afin de confronter des visions et avis variés sur la stratégie passée, en cours et future.



# Suivi

(questions)

- **Disponibilité de l'équipe projet** tout au long du processus et notamment lors de la phase de recrutement de l'équipe commanditaire : suivi des points d'avancement interne / externe.
- **Possibilité de prolonger le LUPI** avec les équipes de la Cité du design. Le commanditaire peut-être accompagné par un des designers recruté sur le LUPI ou être mis en relation avec des designers partenaires de la Cité du design pour développer un des scénarios.



# Ce que le LUPI apporte

+ Associe dans un processus de **co-conception** : les usagers, un staff de designers recrutés ad'hoc (un design manager et deux designers) et les différents services de l'entreprise ou de la collectivité commanditaire (direction, production, communication, marketing, etc.).

+ Aborde et expérimente des concepts prospectifs porteurs de sens dans une société mouvante et agile.

+ Cherche une réponse design à un projet industriel ou à une idée.

+ Cherche de nouveaux usages, fait naître des applications qui répondent à un besoin.

+ Conçoit ou revisite de nouveaux produits, services ou systèmes répondant à des besoins existants ou émergents.

+ Questionne l'écosystème de l'entreprise : les problématiques sociétales, les modèles économiques, des stratégies marketing et communication...

+ Accélère le processus de développement de la conception de produits-services en dotant le marketing d'outils d'expérimentation de nouveaux marchés.

+ Peut être amené à réinterroger le business model : comprendre ce qui est vendu ou loué dans le produit ou service, quels sont les canaux de distribution, où se trouve la plus-value, etc.

+ Propose un éventail de solutions autrement appelé scénarios d'usages. Conformément au travail réalisé en collaboration avec les équipes de la Cité, les livrables posent les premiers jalons qui permettront aux entreprises de construire une stratégie d'organisation pour développer leur produit ou service innovant.

+ Peut venir au service du marketing en présentant une dizaine de scénarios d'usage, des concepts qui sont au stade de l'illustration, de l'explication sous la forme de storytelling. Ils permettent

d'illustrer par une mise en situation narrative, l'expérience de l'utilisateur comme utilisateur de ce service/produit afin de faire ressortir les freins et les leviers : « Si on faisait comme ça, voilà comment ça se passerait... ».





# Ce que le LUPI n'apporte pas

- Un état de l'art complet suggéré par la problématique et le thème traité.
- Un test produit / un prototype fonctionnel ou une maquette physique.
- Un modèle économique / un business plan.
- Une étude de marché / une étude représentative type marketing (sondages téléphoniques, focus groupe, panels).
- Une lecture immédiate de la valeur ajoutée.
- Une valorisation de la solution / d'outils de communication.



# Glossaire

## Vocabulaire spécifique

**Feedback Template (guide de restitution)** : outil rédigé par les deux designers à partir de leur entretien pilote, il sert aux membres du groupe projet LUPI à présenter leur entretien à l'oral. Ils n'ont plus qu'à retranscrire et synthétiser leurs notes en complétant le document avec leurs photos, remarques.

**Poker Design** : outil développé par la Cité du design en collaboration avec Philippe Comte, designer, qui permet d'illustrer la démarche de Co-création « divergente ». Les participants réfléchissent en groupe sur un produit/service innovant à partir de cartes thématiques (lieux, support, action, thème).

**Reporter Book (guide entretien)** : outil rédigé par les deux designers à partir de leur entretien pilote. Il sert de fil conducteur aux interviewers pour réaliser leur enquête. Il comprend tous les outils nécessaires pour réussir un entretien « semi-directif » : des aides pour les questions ouvertes, le temps consacré à chaque partie, des images, schémas, etc.

**Scénario d'usage** : permet d'illustrer l'expérience de l'utilisateur comme utilisateur de ce service/produit sous la forme d'un storytelling.

**Storytelling** : permet une mise en situation narrative d'un usage qui rend compte d'un point de vue subjectif sur différentes séquences de l'usage de ce service, les freins et les leviers : « Si on faisait comme ça, voilà comment ça se passerait... ».

Ex : Fernand, 45 ans raconte son expérience utilisateur d'une chaise encastrable dans son mobilier de bureau...

## Vocabulaire générique

**Affordance** : ou « potentialité » désigne toutes les possibilités d'action sur un objet. Généralement employé pour désigner la capacité d'un « objet » à suggérer sa propre utilisation.

**Innovation de rupture** : répond à un bouleversement technologique.

**Innovation normative** : répond à une évolution de forme législative, institutionnelle, sociétale.

**Innovation prospective** : imagine de nouveaux horizons, positionnement.

**Signaux faibles** : ou « signe d'alerte précoce » sont les informations partielles que l'utilisateur ne peut formaliser. Il s'agit alors de dépasser un premier niveau d'apparences ou de réactions pour chercher des données « augmentées ».

**Usager expert** : regard pointu dans un domaine précis, utilisateur chevronné, peut être à l'origine d'une idée et y apporter des solutions de développement. Risque de ne pas porter le regard sceptique du novice, synonyme parfois de bon sens.

**Usager observé** : souvent impliqué dans les enquêtes de terrain (focus groupe, statistiques) mais parfois dans une posture de bon élève.

**Usager participant** : Posture d'habilitation (co-création). Utilisateur impliqué dans les différentes phases de création et de prototypage de produits/services.

**Usager testeur** : expérimenté dans le domaine concerné donc en mesure d'évaluer le produit, filtre les détails (ergonomie, affordance), mais impact de faible envergure sur la démarche de création.

