

IMPEDIMENTA 1.0

PRÉSENTATION

07/11/2006

Présentation

Le chantier Impedimenta 1.0, achevé à l'été 2006, avait pour focale le "voyageur au quotidien" en Ile-de-France. Il a fait émerger les interactions entre les déplacements et les diverses activités du quotidien, avec :

- un sujet, l'hypermobile ; un état bien plus qu'un profil qui porte en lui les demandes exprimées ou les attentes latentes ;

- une multiplicité de regards sur un individu pluriel (voyageur, citadin, salarié, chaland, audience...) dans le mouvement

- une vision systémique de la mobilité qui refonde la société, ou plutôt les mobilités, leurs écosystèmes, leurs inscriptions dans la ville et dans un quotidien versatile.

L'hypermobile joue de ses arbitrages pour réduire l'incertitude, pour retrouver une familiarité, pour "gérer l'opportuniste". Le "juste nécessaire" se joue sur des partitions multiples – gestion du temps, des itinéraires, des informations, des courses, du travail... : de quoi je me charge ? sur quoi je peux compter sur le parcours ? à destination ?

L'innovation n'est pas dans la ressource – elle existe toujours –, mais dans son économie d'accès.

L'innovation est aussi dans la capacité du système décrit de révéler des innovations dormantes, de donner un sens à des initiatives jamais abouties, de trouver des modèles d'usage et d'esquisser des modèles économiques sur des idées en impasse.

L'innovation procède enfin de l'écoute par les partenaires du concept de client partagé.

La trajectoire comme modèle

Impedimenta 1.0 a développé plusieurs concepts pour asseoir les relations du voyageur à la ville ; la trajectoire y a une place centrale. Lieu des rendez-vous, représentations de l'agenda et de la ville, espace d'intégration sociale, la trajectoire rappelle la dimension de la personne en mouvement ; souligne la singularité des pratiques, de l'autonomie et de l'hyperchoix ; illustre des tendances.

On construit sa vie sur ce parcours, sans cesse renouvelé, mais jamais le même ; une séquence d'espaces-temps de vie personnels qui appellent à être instruits, nourris, enrichis, habités.

La trajectoire n'est plus une parenthèse entre deux activités, c'est le lieu même de ces activités. Il n'y a plus d'arrêt. La pause est alors pensée comme un débrayage, le transit est vécu comme une déambulation, active ou non, le cheminement comme une accélération.

- La trajectoire comme modèle de rencontres s'impose comme la ligne d'organisation des rendez-vous, à l'intersection des demandes et de leurs accessibilités.
- La trajectoire comme modèle de sociabilités : l'urbanité, la convivialité, les échanges... peuvent prendre une dimension virtuelle (réseaux sociaux et collaboratifs).
- La trajectoire comme modèle d'intégration, le lieu des ajustements du quotidien, des routines.
- La trajectoire comme modèle de roaming des services à un client ou usager de plusieurs fournisseurs, de marques différentes...
- La trajectoire comme modèle de déambulation, des changements de rythmes. On y bascule de la tension à la détente, de l'utile au futile, de l'ordre au désordre... et de l'imprévisibilité.

In fine, ce sont bien la trajectoire, ses représentations, ses pratiques qui contribuent à définir l'hypermobilité.

La suite servicielle

Service dans le mouvement et dans une continuité sans couture, la continuité servicielle, identifiée du côté de la demande, n'existe pas dans l'offre. C'est un tremplin d'innovations.

La suite servicielle ne signifie pas la superposition de l'offre de plusieurs acteurs conjoints, mais un nouveau regard autour de la mutualisation du client.

La navigation se nourrit d'arbitrages. L'utilisateur, maître de son parcours, a besoin de disposer des moyens et d'organiser les ressources en conséquence. En effet, le parcours du voyageur est en partie imprévisible pour lui-même. Que les opérateurs lui fournissent – dans la meilleure anticipation possible, c'est-à-dire ni trop tôt, ni trop tard ; ni trop d'informations, ni pas assez, etc. – les éléments pertinents de l'arbitrage, est un enjeu majeur.

Ainsi le hand-over désignera le processus du passage transparent d'un service à un autre et donc d'un fournisseur à un autre. On peut aussi l'appeler intermodalité, soit l'ensemble des articulations d'un mode (de déplacement, de course, d'information...) à un autre.

Tous les partenaires sont concernés à des titres divers par la réussite de l'ensemble.

Si le client est mutualisé, alors ils doivent trouver des modalités de gouvernance de cette mutualisation. Dans la formulation design de l'offre, le plus crucial pour les partenaires est le partage de valeur autour d'un même client partagé. C'est cette alchimie du côté de la demande et de l'offre qui définit la suite servicielle.

Les 6 états du client

Ces états sont les six caractéristiques de l'hypermobilité décelées dans Impedimenta. Cette formulation innovante décompose la personne pour mieux souligner son unicité et la maîtrise qu'elle acquiert de la ville et de son quotidien via ses trajectoires. Cette trame constitue aussi le filtre de la construction de la suite servicielle.

- **Le client egocentré**
Face à la perte des repères collectifs, l'information et les services s'organisent autour et pour l'individu.
- **Le client expert**
Instruit par sa familiarité, le client maîtrise son parcours et fait (ou pourrait faire) profiter les autres de sa connaissance.
- **Le client nomade**
Il s'agit de l'intensité de sa vie déployée hors domicile. L'offre doit satisfaire la dimension nomade du client, dans l'éparpillement de ses mobilités.
- **Le client versatile**
Versatile, pour dire la variété des talents, la multiplicité des ressources, la flexibilité de l'hypermobilité et sa capacité d'adaptation.
- **Le client maître du jeu**
Le client est responsabilisé, autonome, plus par nécessité que par choix. Il faut lui conférer les moyens de devenir maître de son propre jeu.
- **Le client partagé**
Les offres se mesurent aussi à l'aune de leur capacité à assurer le roaming et à faire converger les partenaires.