



Les guides d'achat GreenVivo
Pour mieux préparer vos investissements
Un service de CleanTech Republic



Inscription Newsletter
 OK

CULTURE DÉPLACEMENT EDUCATION ENVIRONNEMENT SOCIAL TOURISME URBANISME

Jeu 12 avril 2012



Devenir rédacteur

RSS

Twitter

Votre recherche

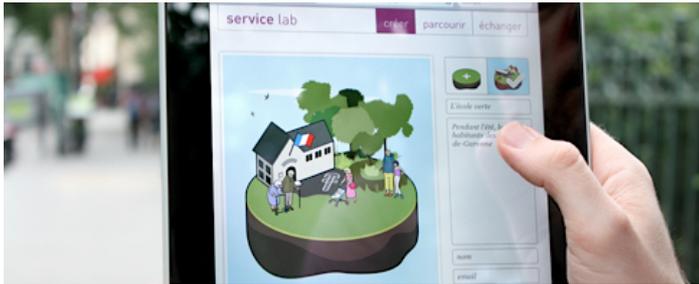
Mots-clés

OK

Commenter Partager

Service Lab : les citoyens imaginent et dessinent les services de demain

Social | Aucune réaction
par Matthew Marino | 26.08.10



Service Lab est une application en ligne conçue par l'agence USER STUDIO qui permet aux habitants des Hauts-de-Garonne d'esquisser un service pour leur territoire. Présenté en juillet dernier à Marseille à l'occasion de la conférence LIFT France 2010, l'application s'inscrit dans un large programme de rénovation urbaine et sociale entrepris par quatre villes de la rive droite de Bordeaux (Bassens, Lormont, Cenon et Floirac).



Faire remonter les idées

En 2009, L'agence USER STUDIO a réalisé une mission d'immersion sur les quatre villes de la rive droite dans le cadre du programme "Territoires en résidences". L'équipe a conçu pour l'occasion une palette d'outils permettant de faire émerger des informations et des projets locaux, dans une logique *bottom-up*. L'un de ces outils était la boîte à idées en ligne. Le fonctionnement est simple : un participant décrit en quelques mots son idée pour sa ville et la publie dans une banque d'idées.

Visualiser les idées

L'expérience in-situ de ces premiers outils a permis de tirer des enseignements pour les faire évoluer et en imaginer de nouveaux.

La majorité des interlocuteurs rencontrés sur place n'ont pas l'habitude d'être sollicités pour leur avis ou leurs idées. Pas si facile de formuler une idée, encore moins de la communiquer, surtout lorsqu'il s'agit d'un service pour sa ville ou son quartier. Comment rendre une idée de service tangible, concrète pour mieux l'expliquer et la mettre en œuvre ? Un service est difficilement représentable en tant que tel. Il se décrit souvent par une situation ou chaque protagoniste et chaque élément de contexte a son rôle.

Fort de son immersion sur le terrain, l'équipe a identifié les problématiques de la rive droite et a conçu le Service Lab des Hauts-de-Garonne.



L'interface en ligne

On découvre sur l'interface un petit morceau de terrain vierge (une carotte géographique : les berges, le parc des Coteaux, la zone commerciale...) qui caractérise le lieu d'implantation du futur service. Le citoyen précise son idée et vient compléter les caractéristiques du service (géolocalisation, contexte territorial, saison, équipement nécessaire, population à laquelle le service se destine). En quelques clics, voilà le service dépeint. Reste à lui donner un titre, apporter les précisions de fonctionnement en deux ou trois mots, et publier.

Le service se retrouve instantanément punaisé sur la carte du territoire et affiché dans une bibliothèque d'idées.

Jouer à imaginer ensemble

Les municipalités et les collectivités territoriales sont souvent convaincues qu'il est nécessaire d'intégrer la parole de leurs administrés dans la définition des nouvelles politiques publiques. Cela bouleverse radicalement le fonctionnement de la conception des services territoriaux. Par exemple, grâce au Service Lab de sa ville, un maire peut facilement repérer les services les plus plébiscités sur sa commune (système de vote); ou encore rapidement identifier les thématiques de services récurrentes. De la même manière, un habitant désireux d'améliorer son quartier peut aisément entrer en contact avec un projet dans son voisinage pour y participer, ou faire profiter de son expertise en publiant un commentaire à un service existant...

À ce titre, Service Lab est un véritable outil de concertation citoyenne. Sa mise en place est le fruit d'une étude préalable in-situ pour proposer aux habitants un plateau de jeu où orchestrer des briques illustrées qui correspondent au contexte social, économique et

L'innovateur de la semaine



Thérèse Jonveaux
Médecin - CHU de Nancy

Tous les innovateurs



A lire aussi

Milan bâtit ses premières tours végétalisées

Ahhha, une plateforme de crowdsourcing qui transforme les idées en succès

Autocool et Green Monkeys, deux solutions complémentaires

La Web TV des innovateurs

01.03.12 | Vincent Feltesse - Président de la communauté urbaine de Bordeaux
Toutes les vidéos

Tribune d'expert

Geoffroy Bing | Nova7
L'accessibilité de la ville à travers le handicap
Social | 02.03.12
En rupture avec des représentations bien souvent stigmatisantes dès lors que l'on aborde les questions de handicap et d'accessibilité dans la ville, il est temps aujourd'hui de considérer le handicap sous l'angle de l'innovation. Parce qu'il pose avec singularité des questions d'usage, d'accessibilité et d'acceptabilité spécifiques, le handicap constitue non seulement une source d'innovation technique trop peu exploitée, mais aussi un prisme par lequel l'accessibilité de la ville pour tous gagnerait à être envisagée.
Olivier Ferrary | Association des Centraliens
Huit priorités pour dynamiser l'innovation en France
Education | 16.02.12
Depuis trois ans, l'Association des Centraliens a lancé des « think tanks », littéralement « réservoirs à idées ». Ils s'appuient sur la communauté centralienne et sont commandités par les organismes à but non lucratif. Fin 2011, les membres de l'Association ont réfléchi au thème de l'innovation, qui vient de donner lieu à la publication de l'ouvrage « Huit Priorités pour dynamiser l'innovation en France », aux éditions Armand Colin. Une tribune d'Olivier Ferrary, animateur du think thank.

Toutes les tribunes

Arrêt sur image

Suivez-nous sur Twitter



Dossier de la rédaction



Entre l'hésitation des collectivités et le démarrage en trombe des acteurs du domaine, le covoiturage dynamique reste encore expérimental.

Zoom sur une ville innovante



Amsterdam incite les agents de la ville à se rendre dans des Smart Work Centers, afin de diminuer les effets des déplacements quotidiens sur leur qualité de vie et sur l'environnement.

Carte de France des Eco-Quartiers



Le cru 2011 de l'appel à projets EcoQuartier a été dévoilé fin novembre. Vingt-quatre projets ont été récompensés.

géographique de leur territoire. Ici, pas de bla bla, on montre les idées !

USERSTUDIO

User Studio est la première agence de conseil en innovation de services en France. Spécialiste des pratiques numériques, elle accompagne ses clients institutionnels et entreprises dans la création des services de demain. User Studio a été co-fondé par Matthew Marino, Denis Pellerin et Matthieu Savary.

• Pour en savoir plus

- Le [Service Lab des Hauts-de-Garonne](#)
- Le [site de l'agence USER STUDIO](#)
- Le [site de la résidence sur les Hauts-de-Garonne](#)

Crédits photos : User Studio / Benjamin Boccas (photo Matthew Marino)

Sur le même thème : [rénovation urbaine](#)

Partagez, réagissez, complétez, polémiquez ! Avec respect...

RSS (pour suivre les réactions suscitées par cet article)

Nom

Email

Site internet

Votre commentaire

[Se connecter »](#)

Poster



Beecitiz, un outil citoyen pour résoudre les problèmes de voirie

Comment réussir à mettre efficacement à contribution les citoyens dans l'amélioration des conditions de vie au sein d'une ville ? Beecitiz, logiciel proposé aux mairies à destination de leurs administrés, offre à ces derniers l'occasion d'être acteurs de leur ville en soumettant leurs requêtes.

Agenda Innov'in The City

du 25 au 26 avril
La Mée Numérique, Toulouse, France.

du 9 au 11 mai
Rendez-vous annuel d'Energy Cities, Guimarães, Portugal.

le 12 mai
International Workshop on Open Data, Nantes, France.

Echos des blogs

 **Lièvre ou Tortue**, le blog de Laurent Meillaud
La voirie intelligente du futur : des pistes lumineuses adaptées à tous les modes ?
[Déplacement](#) | 28.02.12

A Art Basel, l'une des plus importantes foires d'art aux Etats-Unis, le constructeur Audi a présenté l'an dernier un des cinq finalistes de son concours « Audi Urban Future Award ». Le projet BIG, avec ses pistes urbaines lumineuses alimentées à l'énergie solaire, permet la conduite de voitures électriques sans conducteur et la réappropriation de l'espace urbain en fonction des besoins de chacun. Retour sur cette vision futuriste du partage de la voirie.

 **Pop-Up City**, le blog de Jeroen Beekmans
Rotterdam : le futur pont piétonnier de la biennale d'architecture financé par les habitants
[Urbanisme](#) | 04.01.12

La biennale internationale d'architecture de Rotterdam (IABR) et le cabinet d'architectes ZUS, ont imaginé le projet « I make Rotterdam », un pont piétonnier éphémère qui relie les districts du nord de la ville aux districts du sud. L'originalité ? Sa conception sera financée collectivement, par des particuliers ou de petites entreprises.

[Tous les échos des blogs](#)

Culture
Déplacement
Education
Environnement
Social

Tourisme
Urbanisme

Les innovateurs
Tribune
Echos des blogs
Vidéos

Les Brèves
Archives

Archives

avril 2012
mars 2012
février 2012
janvier 2012
décembre 2011

novembre 2011
octobre 2011
septembre 2011
août 2011
juillet 2011

juin 2011
mai 2011
avril 2011
mars 2011
février 2011

janvier 2011
décembre 2010
novembre 2010
octobre 2010
septembre 2010

août 2010
juillet 2010
juin 2010
mai 2010
avril 2010

Nos partenaires



Rejoignez les partenaires médias et associations d'InnovCity.