

Impedimenta

Le parcours du voyageur du quotidien et sa suite servicielle.

Un urbain éparpillé

Une mobilité accentuée confronte l'homme nomade à un univers parfois peu familier, à une multiplicité d'activités dispersées qui se cumulent, voire se superposent au fil du jour, à des organisations du temps labiles, et en regard d'espaces multiples.

L'homme nomade – cet *urbain éparpillé*, pour reprendre l'expression de l'urbaniste Thierry Paquot –, est entré dans une économie de ses mouvements, dans une gestion de ses ressources, dans des pratiques de planification et d'organisation qui n'excluent ni les routines, ni les inflexions ou les changements de destinations ou d'activités.

Au total, l'homme nomade doit s'organiser en conciliant les exigences diverses de ses organisations personnelles à l'aune d'un quotidien qui se transforme.

Il jongle entre la gestion des *ressources sur soi* qui tantôt l'aident (le téléphone mobile par exemple), tantôt l'entravent et de celles qui jalonnent son itinéraire, jouant des modalités d'accès diverses.

Ce voyageur du quotidien met à contribution des moyens d'accès traditionnels et d'autres inédits, notamment dans le champ des technologies.

Il élabore surtout de multiples tactiques qui s'analysent comme autant de *facilitations du quotidien*.

Ce sont ces cheminements et les différentes façons d'y répondre qu'il reste à isoler, à décrypter, à comprendre et à relier.

Les objectifs de l'étude

Impedimenta, c'est l'antinomie de la fluidité et des facilitations. Le titre choisi pour cette étude souligne le *nécessaire* qui entrave la marche et pour lequel chacun élabore des solutions.

Impedimenta renvoie aux façons diverses de résoudre ces encombrements, ces gênes et de se donner les moyens de faire autrement.

Impedimenta se veut à la fois une observation ethnologique de l'homme nomade contemporain dans sa mobilité quotidienne, un état des ressources accessibles et l'analyse des carences dans les attentes manifestes ou latentes.

De ce processus, doivent surgir un état des lieux et une démarche d'innovations pour assurer dans les meilleures conditions la fluidité du parcours ; et ainsi offrir de nouveaux points d'appui pour les réflexions des acteurs concernés.

De quelles ressources a-t-on besoin ? Où ? Quand ? Sous quelle(s) forme(s) ? Comment se gèrent-elles dans la mobilité ? Quel rôle doivent y avoir les technologies nomades et fixes et les multiples acteurs présents dans ce parcours ? Et comment se relient ses composants et se façonne l'ensemble ?

La méthodologie

Cette réflexion prend pour périmètre un territoire donné – l'Ile-de-France en l'occurrence. Elle observe comme sujet le *voyageur du quotidien*. Nous avons choisi de cantonner l'étude à la boucle que ce voyageur, mobile et actif, parcourt du départ de sa résidence le matin à son retour au même point le soir.

L'observation détaille aux travers d'observations ethnologiques la séquence des espaces-temps qui jalonnent la trajectoire et les pratiques qui s'y déroulent : lieux de travail, de détente, de transport, de courses... et des modes de transport, puisqu'aussi bien ces derniers sont le siège d'activités multiples.

Le binôme *portabilité-accessibilité* dans le mouvement en constitue la problématique centrale.

Les ressources

L'étude explore trois champs de ressources définies comme :

- 1) *les services à la mobilité* s'adressent au *voyageur pour son voyage*. Ce ceux afférents à l'organisation et la pratique des déplacements, à sa planification, son déroulement, son guidage... Ils se décrivent en termes d'informations, d'aide à l'information (localisation, guidage...), de services spécifiques, de transactions... :
- 2) *les services dans la mobilité* s'adressent au *voyageur dans son voyage* pour ses pratiques au sein du déplacement : les échanges, le travail, la détente, les loisirs, l'alimentation... qu'il réalise dans la sphère même des transports...
- 3) *les services de mobilité*. La catégories s'adressent au *voyageur à l'occasion de son voyage*. Ils couvrent les services qui s'adressent aux autres composantes du voyageur qui est aussi un travailleur, un père de famille, un chaland qui fait ses courses sur son parcours... et qui les organisent à lors de son parcours.

Le roaming des services

Cette vision cinétique du voyageur et de son itinéraire implique une séquence analysée dans son ensemble et dans sa continuité. On ne saurait se contenter de pointer les différentiels entre ces entraves et les réponses qui peuvent être apportées. La fluidité du parcours renvoie aussi au *seamless*, au *sans couture* des articulations. Il en va ainsi de la fonction *roaming* que mettent à profit les usagers du téléphone mobile lors de changement d'opérateurs.

A l'identique, la pertinence des réponses se mesure à la transparence et à la continuité du jeu des offres qui se proposent au voyageur. C'est alors moins l'accumulation de réponses pertinentes qui compte que leur continuité.

Les innovations sont aussi à entreprendre sur ce terrain des nécessaires concertations encore largement en friche. Vu tant du côté de l'utilisateur dans ses différentes composantes que du côté des fournisseurs, opérateurs et prestataires, c'est ce que nous appelons la "*suite servicielle*"¹.

Les acteurs de l'étude

Cette démarche associe deux expertises. :

Chronos apporte sa connaissance de l'univers de la mobilité et des divers acteurs qui l'animent, et l'expérience de nombreuses études réalisées dans cet univers.

In Process met à contribution ses démarches d'innovation produits & services et sa maîtrise, en amont des projets, des observations ethnologiques et ergonomiques sur les comportements d'usages.

Les clients de l'étude

C'est une étude en syndication.

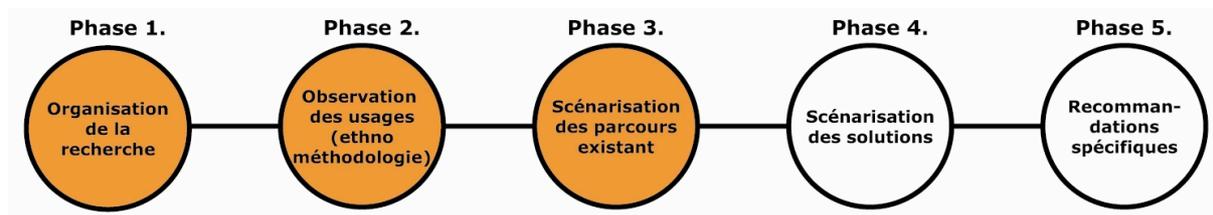
Elle rassemblera une dizaine de partenaires-acteurs qui s'inscrivent dans la chaîne de la mobilité et qui sont parties prenantes des différentes composantes de ressources analysées : les transports, la distribution, les médias, les acteurs des technologies et ceux des services.

¹ La notion de suite servicielle a été justement élaborée à l'occasion d'une étude entreprise par Chronos dans le cadre du Predit (Ministère des Transports) en 2001 en partenariat avec la SNCF, la RATP, Connex (Veolia), SFR, Relais H et Europcar. L'étude portait sur "*La place des technologies personnelles dans le service au voyageur*".

Méthodologie de la prestation

La spécificité de cette prestation réside dans la réunion, à la fois des expertises de Chronos et In Process et de la matière qui naîtra du processus de concertation instrumenté entre les dix partenaires.

Les étapes et outils clés de la méthode sont les suivants :



Calendrier

	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sept	Oct	Nov	Dec	Janv	Fev
Mise en place du projet										
Phase 1. Organisation de la recherche										
Phase 2. Observation des usages										
Phase 3. Scénarisation des solutions										
Phase 4. Recommandations spécifiques										

Le calendrier indique les périodes de travail (orange) et les événements clés :

- Forum 29 juin** (cercle orange sur le 29 juin)
- Point de Rencontre individuel** (cercle orange sur le 1er août)
- Point de Rencontre collectif** (cercle orange sur le 15 août)
- Point de rencontre** (cercle orange sur le 15 novembre)
- Livrable collectif** (cercle orange sur le 15 janvier)
- Livrable individuel** (cercle orange sur le 15 février)

Budget

La participation financière pour chaque partenaire est fixée à **35 000 € HT**.
Le module supplémentaire par groupe est fixé à 10 000 * HT.

Contacts

Média Mundi (Chronos)

Bruno Marzloff

16 rue Edouard Nieuport, 92150 Suresnes Cedex France

+ 33(0)1 42 04 58 21

chronos@groupechronos.org

www.groupechronos.org

In Process

Christophe Rebours

32 rue Pagès, 92150 Suresnes Cedex France

+ 33 (0)1 46 97 88 90

c.rebours@inprocess.fr

www.inprocess.fr

www.inprocessdesign.com