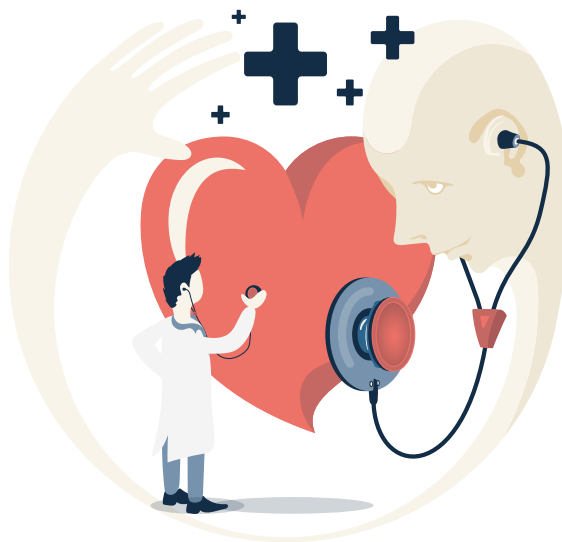


étrange Ordinaire

RÉFÉRENCES



Praticiens du CARE

Sphère médico-sociale

Nous accompagnons les acteurs du secteur médico-social en co-concevant des solutions innovantes aux différents services d'accueil, d'aide et de soins afin d'améliorer le parcours et les expériences usager qui y sont liés.

Co-conception d'un espace de vie pour nos aînés

- **Lieu** : Toulouse
- **Dates** : du 22 au 26 avril 2013
- **Acteurs** : ZAMAK design®, La cuisine - centre d'art et de design, D.R.A.C., A.R.S, E.H.P.A.D. Eugène Aujaleu, étrangeOrdinaire
- **Sujet** : Prototypage et co-conception des espaces communs d'une structure E.H.P.A.D.
- **Budget** : 20 000 €
- **Lien** : www.etrangeordinaire.fr/projets/eva

Suite à une collaboration sur le projet "Hôpital d'Uzes, la vie dans un CANTOU", le designer industriel Arnaud Perez de l'agence ZAMAK design® a voulu continuer les recherches en vue de proposer des concepts de produits et de services pour améliorer les conditions de vie au sein des E.H.P.A.D. Après la première étude, la focale de ce projet a été positionnée sur les espaces communs, comme espaces collectifs de vie.

Les études précédentes nous ont montrés que ces espaces sont organisés pour faciliter le travail du personnel, mais très peu utilisés comme un espace de vie. Après deux études en design sur les usages au sein des E.H.P.A.D, étrangeOrdinaire et ZAMAK design® ont collaboré pour la création d'une semaine de résidence de co-conception et prototypage des espaces communs de l'E.H.P.A.D Eugène Aujaleu de Nègrepelisse. Au programme, ateliers de remue-ménages et de scénarisations avec les résidents et le personnel soignant, mais aussi un objectif pour la fin de la semaine : prototyper un nouvel espace commun pour la structure.



ASSISTANCE PUBLIQUE DES HÔPITAUX DE MARSEILLE

Conception collaborative de solution d'accueil des familles

04

- **Lieu** : Marseille
- **Dates** : Avril à Septembre 2015
- **Acteurs** : APHM, comités d'usagers, Université de Nîmes, Marie Coirié, Alain Findeli, étrangeOrdinaire
- **Sujet** : Conception de services autour de la notion de l'hospitalité à l'hôpital
- **Budget** : 10 000 €
- **Lien** : www.projetaphm.etrangeordinaire.fr

Suite à un besoin formulé par les comités des usagers de l'APHM (Assistance Publique des Hôpitaux de Marseille) concernant l'usage des espaces d'accueil des familles (dit «salons des familles»), l'agence de design étrangeOrdinaire et le Master « Design Innovation Société » de l'université de Nîmes ont été contactés.

Après avoir rencontré début mars une douzaine de représentants des comités des usagers et effectué des recherches documentaires sur la question de l'hospitalité en milieu hospitalier, les étudiants du master ont réalisé en mars et avril deux journées d'immersion dans 8 services sélectionnés sur les 4 sites de l'APHM. La confrontation ainsi que l'interprétation des observations et des entretiens recueillis ont conduit l'équipe projet à élargir et à articuler la problématique initialement centrée sur le salon des familles, vers l'expérience et le parcours des accompagnants depuis leurs arrivées jusqu'à leurs retours à domicile. Ainsi qu'en témoignent les expériences réalisées ailleurs, tant en France qu'à l'étranger, ce sont de telles initiatives qui ont permis de proposer des améliorations substantielles à la mission d'hospitalité des établissements concernés et qui correspondent de plus au projet exprimé par les comités des usagers: « [Adopter] une nouvelle vision pour construire, étape par étape, une meilleure qualité de notre accueil » (cf. site web de l'APHM).

Notre approche du projet centrée sur les usagers nous a amené à développer une méthodologie de travail collaboratif autour d'ateliers dans lesquels ont été imaginés des pistes de solutions concrètes, pertinentes et adaptées à la problématique générale de l'accueil des accompagnants ainsi qu'à ses 4 sous-thématiques. Ces différents concepts émanant des ateliers de co-conceptions ont été analysés, améliorés et restitués sous la forme d'un carnet d'idées innovantes (voir le site : www.projetaphm.etrangeordinaire.fr). Par la suite, les étudiants-designers ont développé et prototypé des propositions de services directement inspirées des travaux réalisés en amont.



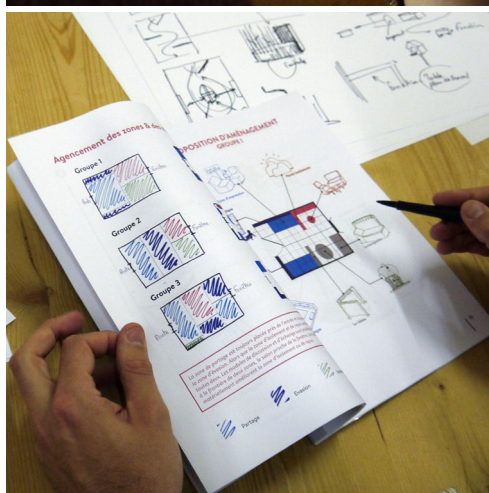
ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE MARSEILLE

Conception d'un prototype de salon des familles pour l'hôpital Nord

05

- **Lieu :** Marseille
- **Dates :** Décembre à Juin 2016
- **Acteurs :** APMH, comités d'usagers, étrangeOrdinaire
- **Sujet :** Conception d'un prototype de salon des familles pour l'hôpital Nord
- **Budget :** 30 000 €

Nous avons été sollicités par l'APHM une seconde fois pour co-travailler sur le prototypage d'un salon des familles à l'hôpital Nord. Nous avons donc mis en place un atelier qui s'est déroulé le mercredi 30 mars 2016 avec 12 participants issus du comité d'usagers. Chacun d'entre eux a vivement collaboré afin de créer un espace adéquat pour les accompagnants et les patients. L'atelier a permis de libérer la parole et d'échanger sans frein autour de la définition du salon des familles. Chacun a pu s'exprimer librement sur ses envies, ses questions et ses doutes. Dans un premier temps, nous avons pu déterminer quelle esthétique était à leurs yeux la plus juste au sein de l'hôpital et pour les usagers. Un concept dominant en est ressorti. Puis dans un deuxième temps, nous nous sommes recentrés sur les futurs utilisateurs et leurs différentes caractéristiques en vue d'intégrer au mieux leurs besoins et désirs. Enfin le dernier temps a servi à déterminer des pistes d'agencements éventuels à partir de l'espace de 20 m² qu'il nous est proposé. Ce moment de partage nous a permis de récupérer un ensemble de données que nous avons réinjecté par la suite dans une phase de conception type (planches de dessins, maquettes, 3D, plans techniques...) en interne. Cet atelier de nous a aussi permis de valider comme d'invalider certains points de notre méthodologie de travail spécialement créée pour le projet, méthodologie que l'on espère pouvoir par la suite tester dans d'autres services souhaitant un salon des familles sur mesure.

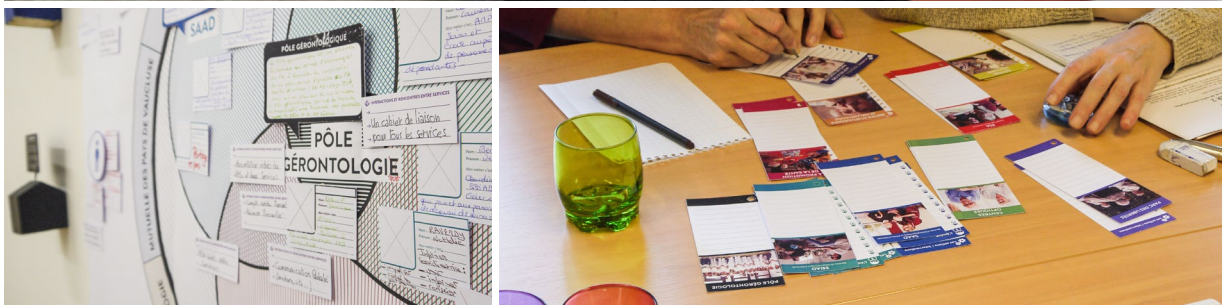


PÔLE GÉRONTOLOGIQUE

Coordination de l'aide et du soin à domicile

06

- **Lieu** : Avignon
- **Dates** : Décembre 2015
- **Acteurs** : Union des mutuelles du Vaucluse, le Pôle PSP, le Pôle gérontologique, étrangeOrdinaire
- **Sujet** : Atelier de co-conception pour imaginer de nouveaux systèmes de coordination de l'aide et du soin à domicile.
- **Budget** : 5 500 €



Le travail mené pour le Pôle Gérontologique d'Avignon avait pour objectif : la coordination des services et le renforcement de la communication interne et externe de cette nouvelle structure. Pour cela, nous avons sur une période d'environ un mois, préparé et mis en place deux ateliers de co-conception en vue :

- de visualiser les champs d'actions ainsi que les compétences de chaque service
- de créer des systèmes internes favorisant la coordination et la collaboration entre les différents services en question
- de montrer par la voix des participants, les valeurs ajoutées de cette coordination pour les bénéficiaires et les aidants
- d'amener les participants à imaginer de nouveaux packages de services entre le personnel des services du pôle gérontologique et les bénéficiaires.
- d'engager avec les participants un travail collectif sur la composition globale du pôle gérontologique.
- de cartographier les interactions avec le bénéficiaire, le pôle gérontologique et le réseau des professionnels.
- de synthétiser le travail de l'étape précédente pour la retranscrire sur des supports papiers.
- de créer un nuancier : ce support destiné aux salariés du pôle permet de présenter le gérontopôle dans sa globalité c'est-à-dire ses services, les activités qu'ils proposent et les équipes qui leur sont rattachées
- de créer des brochures : ce support permet de présenter sur un support papier le pôle gérontologique.
- de présenter le pôle gérontologique sous un court format vidéo.

Puis en interne, nous avons mis au propre l'ensemble de la matière générée durant ces temps de co-conception, c'est-à-dire les fiches concepts des nouveaux services, l'organigramme du pôle et de son environnement d'action, la brochure, le nuancier, etc pour l'événement de restitution.

LE RÉSEAU UNA

07

Amélioration de la qualité de service des SAAD à travers un changement de posture des salariés

- **Lieu** : Avignon
- **Dates** : Janvier-Mars 2016
- **Acteurs** : Réseau UNA, étrangeOrdinaire,
- **Sujet** : Créer une qualité de services propre à l'ensemble des structures du réseau et valoriser le panel de services que peut proposer les aides à domicile
- **Budget** : 8 000 €

Ce projet fut mené en trois temps. Nous avons d'abord réuni lors d'un atelier de co-conception des membres du personnels du réseau UNA (Responsable de secteur, Hôtesse d'accueil, Aide à domicile, Directeur, Responsable des ressources humaines). Durant cet atelier d'une journée, les participants étaient amenés à réfléchir sur un ensemble de thématiques

- Cartographier les temps d'interactions entre le service et les bénéficiaires
- Marquer et expliquer les pratiques exercées dans les situations identifiées en amont
- Améliorer et valoriser les prestations du SAAD en vue de normer le travail fourni
- Permettre au personnel de pouvoir proposer des services en adéquation avec les besoins du bénéficiaire

Puis à la suite de cette journée, nous avons récupéré des pistes de concepts et d'idées en vue de créer des prototypes que nous avons soumis à différents bénéficiaires lors d'un temps d'immersion où nous avons suivi plusieurs aides à domicile dans leur travail. Ce travail s'est conclu par une synthèse de l'ensemble du travail fourni pendant l'atelier et l'immersion comprenant un ensemble de livrables tel que le parcours usager type, la cartographie des acteurs, les discours orientés aidants ou bénéficiaires, les prototypes-outils tel que l'aide mémoire et l'auto-évaluation...



PERMACULTURE SOCIALE

Recherche Design sur le quatrième âge

08

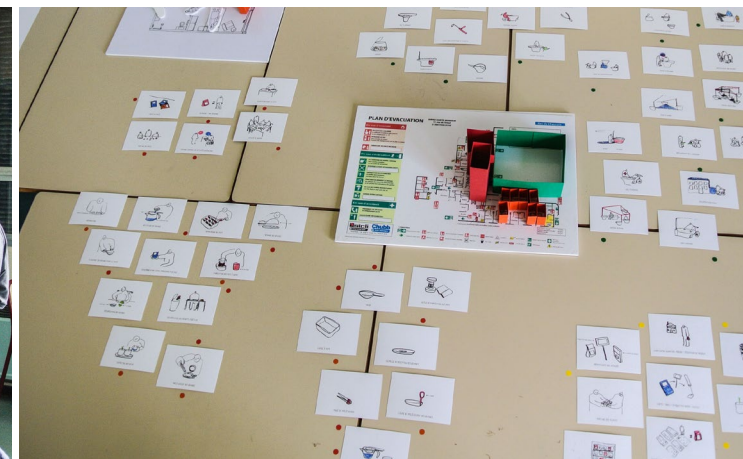
- **Lieu** : Toulouse, sainte Monique
- **Dates** : Janvier à Juillet 2015
- **Acteurs** : L'EHPAD sainte Monique, Dr Guillomaut (gérontopsychiatre), Clément Dabin (Kiné), Corentin Gault (Ingénieur agro), Baptiste Bodet (Designer étrangeOrdinaire)
- **Sujet** : Mutation des systèmes organisationnels d'un EHPAD.
- **Budget** : Étude universitaire
- **Lien** : Pas encore accessible



En 2050, 34 % de la population française aura plus de 60 ans, c'est-à-dire 34 % de personnes retraitées ou proches d'une retraite, ce qui signifie un bouleversement social et économique que nous ne pouvons encore imaginer. Ce vieillissement accentué par des conditions de vie favorable à l'allongement de la vie, provoque un ensemble de problématiques telles que : sommes-nous capables actuellement ou dans un futur proche d'envisager la vieillesse comme une chance personnelle, mais aussi collective ?

C'est sur ces enjeux que ce travail de recherche se penche et essaie d'apporter une nouvelle réponse aux types d'exclusions sociales connues par certaines personnes âgées du quatrième âge. Le choix de cette catégorie de personnes a orienté ce travail vers les EHPAD. Il s'agissait dans un premier temps d'identifier certains traumatismes engendrés par l'entrée en maison de retraite ainsi que le repli personnel que cela peut provoquer. Cette recherche nous fait comprendre l'importance d'un environnement social élargi : environnement résilient adéquat pour le bien-être de la personne âgée.

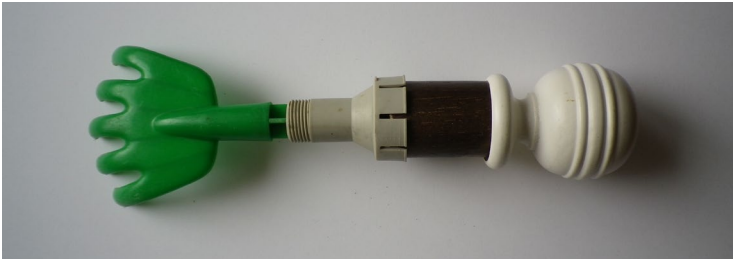
Par la suite, c'est sur la question de la cohésion sociale et la vie collective en maison EHPAD que nous avons orienté ce travail. Ce qui a donné lieu à une forte interaction entre le travail de recherche théorique et les productions du projet de design. Il nous a permis d'amorcer une réponse à la problématique de départ (Comment le design peut-il aider à la cohésion sociale au sein de l'EHPAD et amener de nouvelles liaisons entre l'EHPAD et l'environnement local ?). Le projet mené au cours de cette recherche, propose une réponse globale aux problématiques de l'exclusion sociale des personnes âgées en EHPAD. Il prend corps dans la notion de repli personnel mais aussi dans la notion d'écartement induit par la société, voyant dans la vieillesse et le vieillissement, une tare. La réponse soulevée inclue la mutation du système EHPAD par une nouvelle méthodologie design : la permaculture sociale.



PERMACULTURE SOCIALE SUITE

Recherche Design sur le quatrième âge

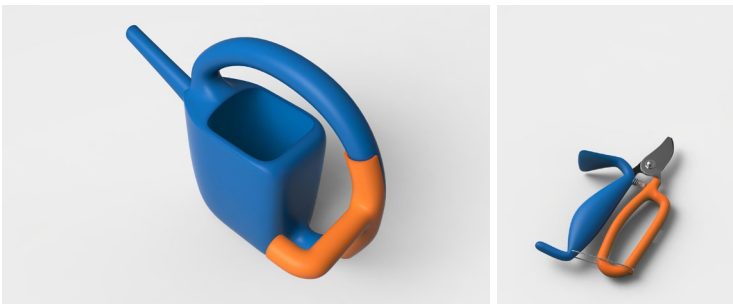
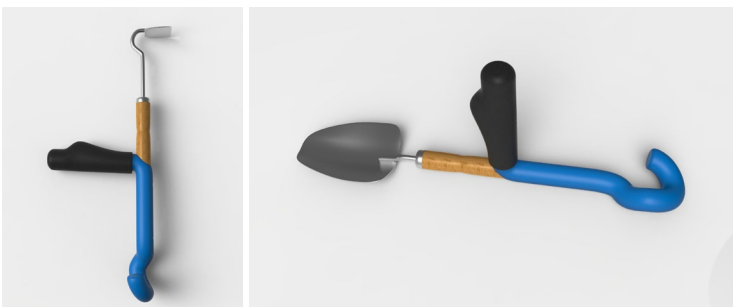
09



Ce travail de recherche en design répond à notre problématique de départ qui est « Comment le design peut-il aider à la cohésion sociale au sein de l'EHPAD et aussi amener de nouvelles liaisons entre l'EHPAD et l'environnement local ? » La réponse choisie se tourne vers la création d'une unité de production grainière au sein de l'EHPAD. Cette unité de production permet de redonner un statut et des fonctions aux âgés tout en mettant en avant les valeurs qu'ils véhiculent malgré leur vieillesse. Cette unité de production est une installation permettant aux personnes âgées de produire des graines, des plants ou des semis. L'action de produire, de s'occuper, de jardiner questionne l'usage de l'hortithérapie pour des personnes dites de grande vieillesse.



Cette activité permanente entraîne aussi des interactions entre patients mais aussi avec le personnel soignant ; il sera une solution d'aide à la cohésion au sein de l'EHPAD. La deuxième intervention touche la place de L'EHPAD et de ses patients dans son quartier. Les produits récoltés par les patients sont distribués ou donnés à des écoles, institutions ou encore des infrastructures associatives tel que les jardins communautaires. Le quartier a alors sa production grainière grâce à son EHPAD, les habitants sont amenés à venir chercher les « graines de carottes de Simone ».





Déclencheurs de politiques innovantes

Sphère design des politiques publiques

Aider le secteur public à innover c'est améliorer l'intérêt collectif. C'est dans cette optique que nous accompagnons les acteurs publics à restructurer et à concevoir des services publics innovants.

TRANSFO PACA

Laboratoire d'innovation public

11

- **Lieu** : Région PACA
- **Dates** : De Juin 2012 à Septembre 2014
- **Acteurs** : La 27e Région, La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, Pauline Scherer, Anaïs Triolaire, Frédérique Sonnet, Romain Thévenet, Eugène Roux. (Designer étrangeOrdinaire)
- **Sujet** : Comment mettre en place un laboratoire d'innovation au sein du conseil régional de Provence-Alpes-Côte d'Azur ?
- **Budget** : 270 000 €
- **Lien** : www.etrangeordinaire.fr/projets/la-transfo



Comment répondre aux enjeux budgétaires actuels au sein des Régions ? Comment s'adapter aux changements rapides de notre société ? Comment endiguer la crise de représentation démocratique actuelle et rapprocher l'administration de ses usagers, ses habitants, ses citoyens ? Voilà les interrogations communes de la Région PACA et de la 27e Région, le laboratoire d'innovation de l'Association des Régions de France. Face à ces épineuses questions, une autre émerge : Pourquoi ne pas créer un laboratoire interne aux Régions permettant de faire autrement, d'être agile et de devenir ingénieux, en vue de répondre vite et précisément aux besoins des citoyens ? À l'origine, ce projet de laboratoire paraissait assez ambitieux. Pourtant, la Région PACA n'est pas la seule à s'être embarquée dans ce pari de renouveler les méthodes des administrations. Trois autres Régions, Pays de la Loire, Bourgogne, Champagne-Ardenne ont également lancé leur expérimentation pour deux années : les Transfos.

La Transfo PACA est une démarche expérimentale qui s'est déroulée de juin 2012 à juin 2014 au coeur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur (PACA). La Transfo pour "transformation". Transformation de quoi ? De la façon de construire les politiques publiques. Après plusieurs partenariats courts sous le format de "Résidences", ces deux partenaires ont associé leurs compétences durant deux ans pour tester une nouvelle méthode pour le secteur public : la conception créative des politiques publiques.

L'objectif de cette conception est de créer des politiques publiques, des dispositifs, des programmes ou des services publics en cohérence avec les besoins et attentes des utilisateurs, usagers, habitants, citoyens et agents publics. Pour ce faire, ces derniers sont invités à contribuer, à donner leurs avis, à prendre part à l'élaboration. Il s'agit bien, par un retour aux usages et aux usagers, d'organiser différemment l'exercice politique en redonnant du sens à l'action publique.

Suite au travail de la Transfo, le laboratoire interne a été mis en place avec une vingtaine d'agents formés et opérationnels et une designer a été recrutée pour travailler à temps plein dans la collectivité.



MAISON DE LA TANQUILLITÉ PUBLIQUE

Étude d'usage en immersion (ville de Nantes)

12

- **Lieu** : Nantes
- **Dates** : avril à mai 2016
- **Acteurs** : Ville de Nantes, DTA, étrangeOrdinaire, indivisible
- **Sujet** : étude d'usage sur la tranquillité publique en amont de l'aménagement du nouveau service public «la maison de la tranquillité publique de Nantes».



La démarche de design de service qui a eu lieu en Avril-Mai 2016 visait à :

- Aller à la rencontre des usagers potentiels, notamment ceux des quartiers populaires (Malakoff et Dervalière) de la future Maison de la Tranquillité Publique pour recueillir leurs attentes, visions et idées pour ce nouveau service municipal.
- Rencontrer les agents des différents services qui composeront la MTP et les partenaires potentiels pour anticiper les façons dont ils déploieront et feront évoluer leurs savoirs-faires. Dans ce cadre, la question de l'accueil et des collaborations inter-services furent deux sujets importants.
- Faire émerger un ensemble structuré et hiérarchisé de propositions concrètes pour que les services de la MTP répondent au mieux aux usagers. Site internet, vocabulaire utilisé, aménagements de certains espaces, postures et outils pour l'accueil mutualisé, procédure de recueil des plaintes et de réponses etc. furent autant de sujets explorés. L'objectif n'étant pas d'appliquer l'ensemble des propositions mais d'offrir une boîte à idées dans laquelle « piocher » sur du moyen terme.

immersion

3 jours au sein de la ville de Nantes

Atelier citoyen

1/2 journée agents et citoyens
+ Forum Exposition (ouverte au public)

Restitution

Post-production, synthèses des données et production de livrables.



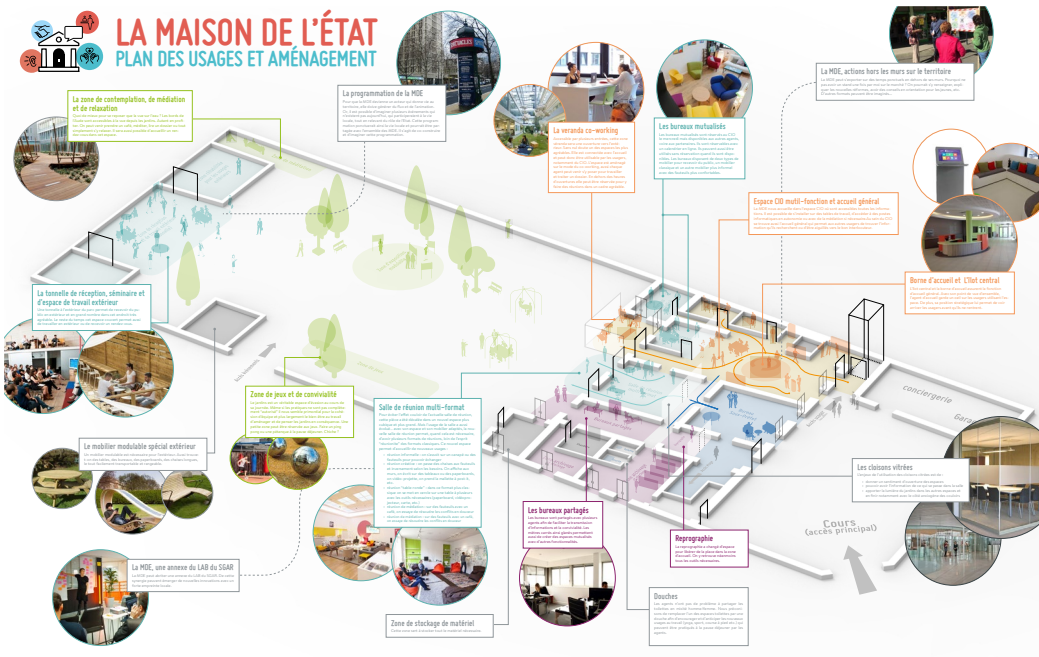
MAISON DE L'ÉTAT

Accompagnement de design de service du projet de conception de la MDE à Limoux

13



Nous avons accompagné la sous-préfecture de Limoux à la mise en place de la future Maison de l'État en travaillant avec des habitants et des agents publics sur les futures offres de service du lieu, le fonctionnement des espaces d'accueil et d'action, et la mutualisation et l'interaction entre les services prochainement présents de ce lieu multi-services. Ce projet permet aussi de créer de la collaboration, de l'ouverture et de la synergie entre les services, de co-construire un agencement de l'espace d'accueil désirable et appropriable par l'ensemble des parties prenantes et de concevoir une expérience utilisateur cohérente, et commune à l'ensemble des services.



ZONE DE TRANSFORMATION PUBLIQUE

(Ré)inventons nos espaces publics

15

- **Lieu** : Port-de-Bouc, Paca
- **Dates** : du 24 au 27 mars 2015
- **Acteurs** : Mairie de Port-de-Bouc et étrangeOrdinaire
- **Sujet** : Aménagement d'une place publique
- **Lien** : www.etrangeordinaire.fr/projets/place-publique



Impliquer le citoyen dans la démarche de ré-habilitation du quartier. Cette place située à l'entrée du quartier souffrait d'un manque d'appropriation de la part des habitants et passants. Pourtant située entre deux infrastructures culturelles, le théâtre d'un côté et la médiathèque de l'autre, elle n'était pas du tout fréquentée. Notre travail a consisté à mobiliser les habitants afin de les plonger dans une démarche créative et d'imaginer ensemble le devenir de cette place. Une première phase de travail constituait à faire un diagnostic des lieux et établir un portrait sensible de la place. Comment est-elle perçue par ses usagers ? Que dégage-t-elle ? Quels en sont ses usages ?... Lors de cette première phase les habitants étaient sollicités sur des formats courts en extérieur sur la place ou aux alentours. La deuxième phase consistait lors d'ateliers à imaginer ce que cette place pouvait devenir. Aidé d'outils créés sur mesure les participants ont donc par équipes développé des concepts d'aménagements de cette place. Nous avons ensuite repris le crayon afin de pousser les concepts et de les illustrer dans un cahier d'idées restitué à la Mairie et aux habitants.



MERIADECK

Étude créative d'un quartier

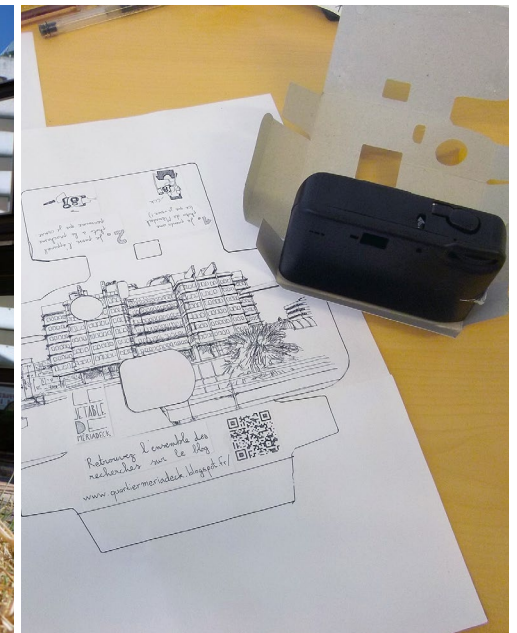
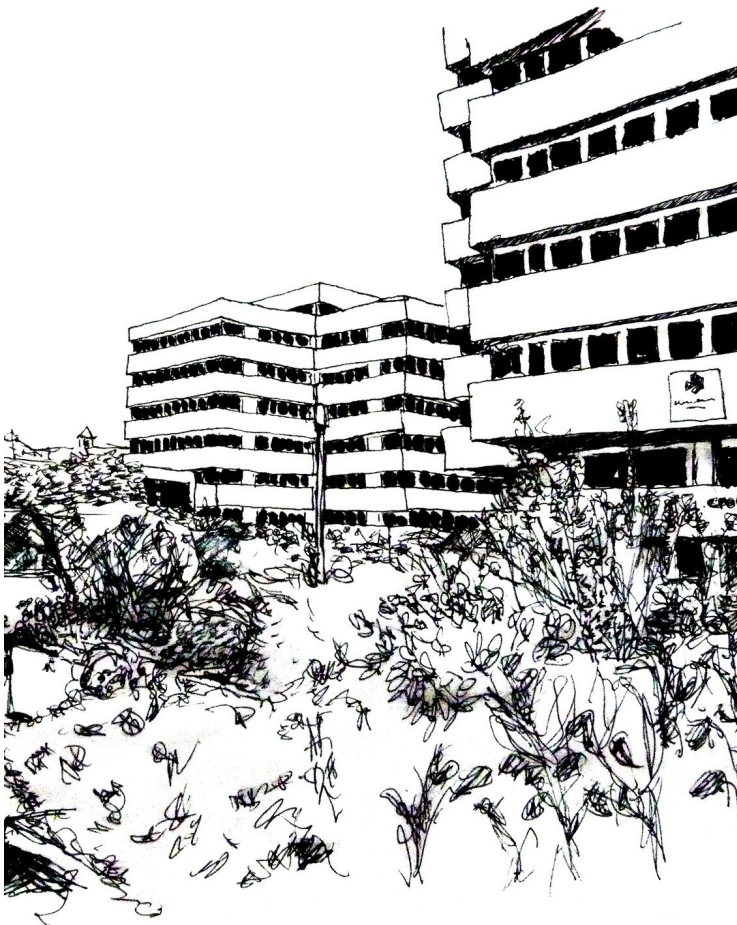
16

- **Lieu** : Bordeaux, gironde
- **Dates** : du 26 juillet au 6 septembre 2012
- **Acteurs** : Conseil Général de Gironde (33), étrangeOrdinaire
- **Sujet** : Étude du quartier Mériadeck à Bordeaux
- **Lien** : www.etrangeordinaire.fr/projets/meriadeck

Le conseil Général de Gironde souhaitait apporter des pistes de réflexions complémentaires au projet initié par le préfet sur le quartier de Mériadeck. Il s'agissait de faire un état des lieux sur les usages du territoire, ses accessibilités ainsi que sa signalétique. Il fallait également intégrer en réflexion de fond un travail sur l'appropriation du lieu par ses différentes parties prenantes, ainsi que sur sa dimension chronotopique. Pour cela étrangeOrdinaire a mis en place une démarche de concertation citoyenne créative en développant différents outils de récolte de données. Le livrable proposé est une maquette sensible du quartier regroupant les différentes données récoltées (photos, sons, vidéos, témoignages...).

Elle permet d'avoir une vision globale du lieu et d'en saisir rapidement sa « personnalité », sa sensibilité. Pour avoir un rendu tel que celui-ci, on ne peut pas simplement sortir dans les rues avec un questionnaire et faire cocher des cases à des gens. La matière sensible se récolte ici avec du sensible. C'est pourquoi nous avons créé des outils de récolte spécifiques qui nous permettent de récupérer cette matière émotionnelle des individus dans les lieux. Ce travail nous permet de comprendre et découvrir l'essence du territoire.

Ce rendu s'inscrivait dans la démarche du commanditaire qui souhaitait disposer de matériaux afin d'alimenter le déploiement en cours d'une démarche de design de politique publique au sein du Conseil Général.



SEMAINE DE L'INNOVATION PUBLIQUE

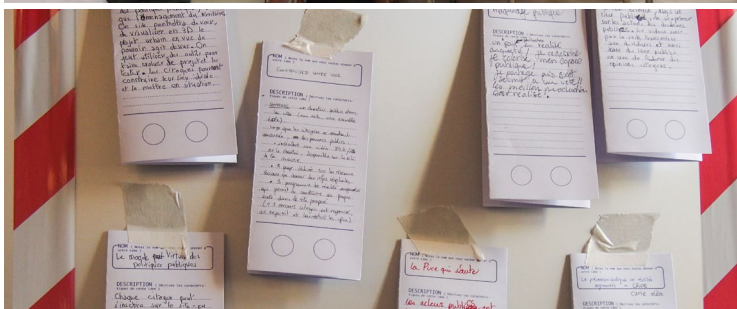
Préfecture de l'Hérault

17

- **Lieu** : Montpellier
- **Dates** : Semaine du 28 septembre 2015
- **Acteurs** : Préfet de l'Hérault, Frédérique Sonnet, Percolab France, étrangeOrdinaire
- **Sujet** : Animation d'un atelier de co-création pour les agents de la préfecture dans le cadre de la semaine de l'innovation publique.
- **Budget** : 1400 €

Le design désigne une méthode de conception qui consiste à développer un produit ou un service en partant des besoins de l'utilisateur. Auparavant cantonné au secteur privé, à des fins de satisfaction et de fidélisation du client, ces méthodes sont désormais utilisées au nom de l'intérêt général, pour imaginer des politiques publiques plus à même de répondre aux besoins réels des citoyens.

Le 16 octobre, l'atelier de trois heures organisé par étrangeOrdinaire a permis aux 25-30 participants d'éprouver les méthodes de co-conception des politiques publiques et de design thinking. L'équipe a animé les échanges entre techniciens « experts » (fonctionnaires) et citoyens « amateurs » (architectes, étudiants, ingénieurs) dépositaires d'une expertise d'usage. Cette collaboration a permis de faire émerger des réponses nouvelles à une problématique posée par la préfecture : « Quels usages du numérique pour moderniser la communication de l'État dans le département ? ».





Explorateurs numériques

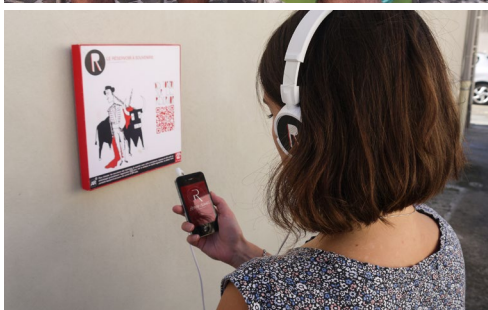
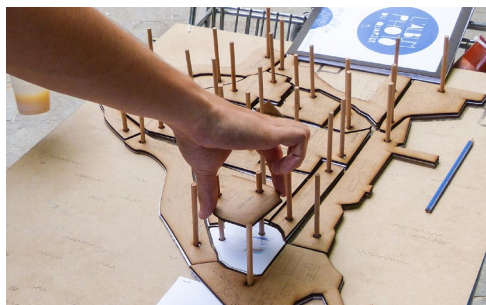
Sphère développement numérique

Notre passion et notre curiosité en matière de numérique orientent certains de nos projets et nous invitent à travailler avec des spécialistes. Nous apportons notre expertise design à l'exploration des potentielles solutions que proposent le numérique afin de transformer les usages et d'inventer de nouvelles pratiques.

LE RÉSERVOIR À SOUVENIRS

Une archive citoyenne connectée au territoire

19



Le Réservoir à souvenirs a pour vocation de “ré-enchanter” l’âme des quartiers, d’en révéler ses charmes et ses spécificités. En fédérant les habitants autour de ce projet par l’échange et le partage intergénérationnel, nous créons une dynamique collective génératrice de lien social. “Aimer son quartier, c’est mieux l’habiter !” C’est sur ces mots que le Réservoir à souvenirs se focalise afin de créer une mémoire citoyenne. Cette transmission orale et écrite du patrimoine immatériel provoque une nouvelle compréhension de nos lieux de vie. Valoriser l’espace urbain grâce à ses habitants et leurs histoires participe à incarner des quartiers et à faire découvrir des lieux de vie à des gens qui y sont étrangers.

Nous développons et appliquons ce projet par :

- Des actions-terrains et des immersions dans des quartiers demandeurs tel que le quartier Gambetta à Nîmes, le quartier Aigues-douces et le quartier des Comtes à Port-de-Bouc et bien d’autres en devenir. Pour ces temps d’immersion nous utilisons des outils de récolte et de médiation créés sur mesure et des moyens d’enregistrement sonore et vidéo. Le but est de récolter un maximum de souvenirs sur un territoire déterminé en vue de compléter l’archive citoyenne web mais aussi de construire avec les participants différents dispositifs pouvant rester sur place après notre départ. Ces dispositifs peuvent prendre différentes formes telles que les totems urbains sonores & visuels et des cartes affectives co-conçues avec les habitants.
- Une plateforme web de consultation et d’expression de souvenir, c’est-à-dire que toute personne peut y poster ses souvenirs et ainsi participer à son échelle à la construction de l’archive citoyenne. <http://lereservoirasouvenirs.com/#/>
- Une application web permettant de découvrir une zone par un parcours construit suivant les souvenirs des citoyens locaux du territoire en question.
- Un dispositif nommé machine à souvenirs permettant lors d’évènements spécifiques de récolter des souvenirs de façon autonome.

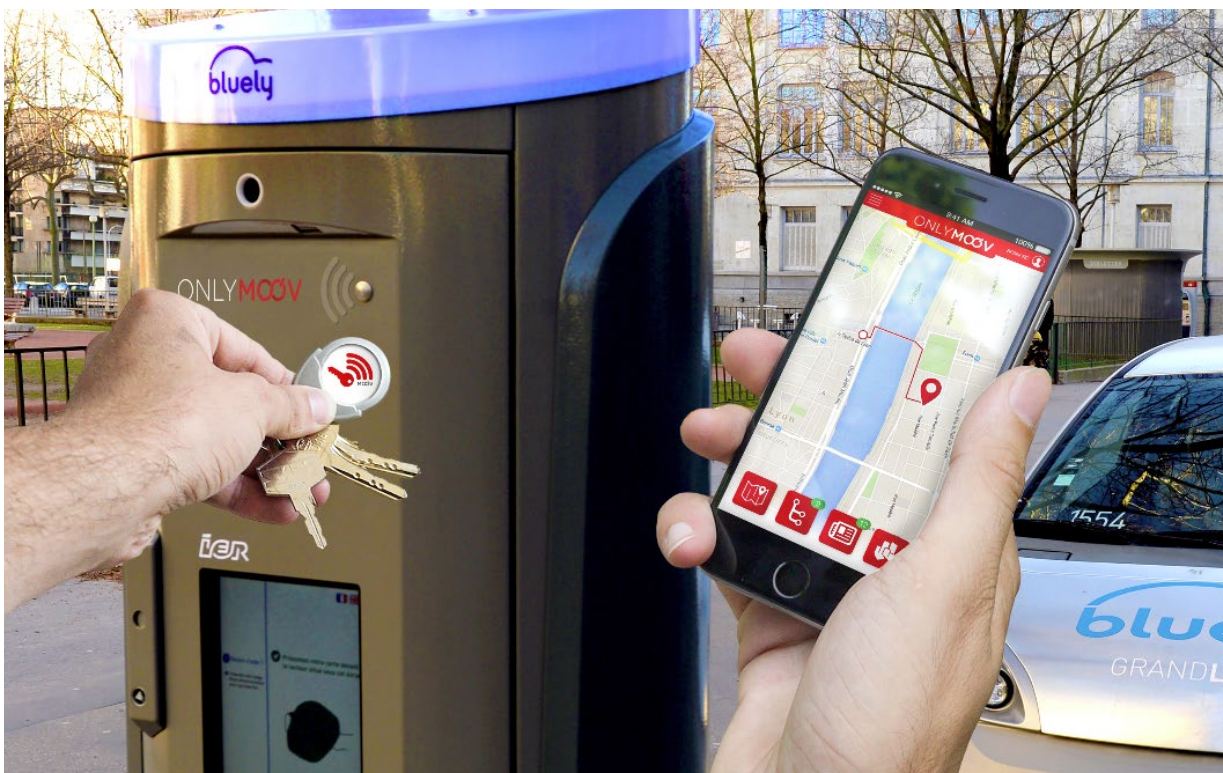
GRAND LYON

Exploration des usages du PASS URBAIN

20

- **Lieu :** Lyon
- **Dates :** Mai à juin 2015, suite en 2016
- **Acteurs :** Romain Thévenet, DTA, étrangeOrdinaire, la DPDP du grand Lyon, Nova7, Shah-dia Rayan, TCL, Service de la voirie, Citral, étrangeOrdinaire
- **Sujet :** Explorer et concevoir les nouveaux usages du service de PASS URBAIN à l'échelle Métropolitaine.
- **Budget :** 20 000 €
- **Lien :** Pas encore disponible (ne pas diffuser)

Dans le cadre d'un marché à bon de commande remporté par le collectif DTA - étrangeOrdinaire et dans un contexte de mutation des politiques publiques du département Rhône-Alpes, nous avons eu pour première mission la question du Pass Urbain à l'échelle métropolitaine. La fusion avec le Conseil Général et l'élargissement du rôle et du périmètre d'intervention de la métropole GRAND Lyon, ont amené de nouvelles problématiques servicielles pour la métropole. Mettre au centre l'appartenance au territoire et le marketing territorial des services publics, était l'une d'elles. Nous avons avec l'entreprise NOVA 7, tenté de comprendre et d'expliquer les usages et les attitudes concernant les services de mobilité de la métropole. Il s'agissait de déterminer le périmètre cognitif de ce qui fait le service public, en proposant une offre de multi-services et une segmentation d'usager pertinente. À partir des observations d'usages et des immersions menées sur le territoire, nous avons accompagné la collectivité à se positionner et à scénariser une offre de service en phase avec les attentes des usagers. Ce travail exploratoire va être testé auprès d'un panel d'usagers courant 2016 via un premier prototype opérationnel.



XP BIBLIO 13

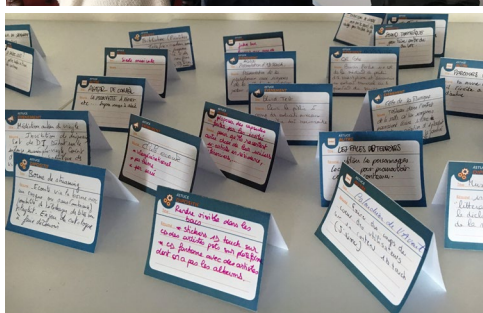
21

Expérimentation d'usages et de dispositifs de médiation pour accompagner la découverte de contenus culturels

- **Lieu** : Marseille et la région PACA
- **Dates** : Avril à Juin 2016
- **Acteurs** : 1D touch, les Médiathèques partenaires du projet 1D touch, étrangeOrdinaire
- **Sujet** : Expérimentation d'usages et de dispositifs de médiation pour accompagner la découverte de contenus culturels
- **Budget** : 8 000 €
- **Lien** : https://youtu.be/ZS_myB--Rvw

Nous avons été sollicités par la structure 1D touch (1D touch est une entreprise qui développe au travers d'une société coopérative une autre plateforme de diffusion (streaming) centrée sur les contenus culturels indépendants. Elle expérimente un nouveau modèle économique alternatif et équitable) en vue de :

- Co-concevoir des concepts qui permettent d'augmenter le nombre d'adhésions à la plateforme de streaming.
- Créer des dispositifs pour inciter les usagers à utiliser la plateforme, c'est-à-dire inciter ou entretenir l'usage de la plateforme après inscription.
- Créer des dispositifs pour inciter les usagers à s'inscrire sur la plateforme.
- Créer des dispositifs pour inciter ou entretenir l'usage de la plateforme après inscription.
- Imaginer de nouveaux systèmes d'information et de pédagogie autour de 1D touch et de la musique indépendante.





Concepteurs durables Sphère développement durable

Nos exigences relatives aux impacts sociaux et écologiques nous incitent à concevoir des dispositifs et des réponses durables. Nous sommes donc en capacité d'accompagner nos clients dans cette réflexion et ainsi générer des innovations en transformant en opportunité l'adversité qui peut y être liée.

MR COMPOSTEUR

Mise en place d'une filière citoyenne de gestion des biodéchets

23

- **Lieu** : Montpellier, quartier Petit Bard
- **Dates** : De Janvier à Juin 2016
- **Acteurs** : La main verte, Les petits débrouillards, Ecosec, Micro-terra, étrangeOrdinaire
- **Sujet** : Conception d'un composteur de quartier et sensibilisation des habitants à l'usage du composteur
- **Budget** : 25 000 €
- **Lien** : <http://compostage-petit-bard.tumblr.com>

Ce projet de création d'une filière locale de recyclage de biodéchets devait permettre de valider comme d'invalider sur une période déterminée la viabilité d'une telle initiative. L'expérimentation commença le 11 mars 2016 dans le quartier du Petit Bard avec l'arrivée de Mr composteur et la mise en place d'un service de collecte des bio-déchets comportant l'installation dans tout le quartier de dépôts-relais et la mise en place d'un service à vélo de relèvement. L'engouement de la population locale dépassa très largement les prévisions et le résultat de quatre jours d'intervention se solda une récolte d'environ 540 kilogrammes de déchets organiques. Ce travail mené et suivi jusqu'en juin se terminera par la distribution du compost dans l'ensemble des jardins partagés du Petit Bard. Plus largement cette étude subventionnée par l'ADEME annonce une suite durable et fertile pour le quartier comme pour ses habitants.



WASTE CONNECTION

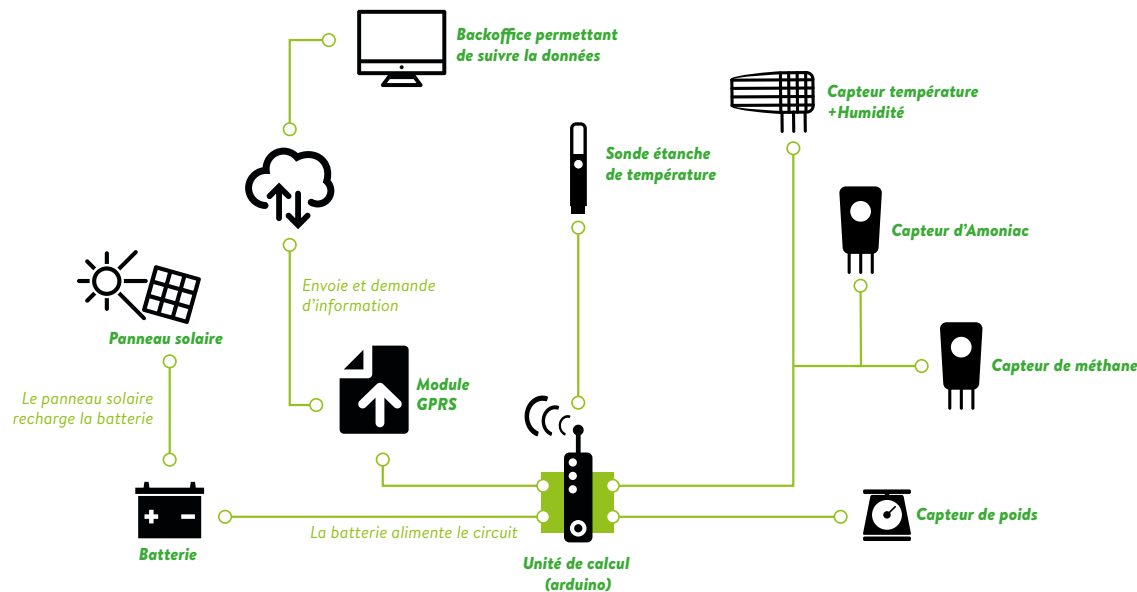
Projet de développement d'un boîtier connecté de détection de gaz et d'une plateforme de contrôle pour composteur à destination de nos espaces urbains.

24

- **Lieu :** Nîmes
- **Dates :** Février à janvier 2017
- **Acteurs :** Métropole de Nîmes, Micro-terra, Ecosec, étrangeOrdinaire
- **Sujet :** Concevoir et industrialiser un boîtier connecté de suivi de composte
- **Budget :** 7 000 € + 18 000 € en attente de validation

Ce projet a pour premier objectif de développer de façon finale le boîtier "waste connection" déjà prototypé lors d'un travail mené en partenariat avec l'ADEME et de mettre en place une plateforme de gestion permettant de consulter et de suivre à distance les différentes données collectées par le boîtier. Ce dernier appelé "Waste connection" est composé de différents capteurs permettant de suivre à distance le comportement du compost (odeur, humidité, azote, carbone, méthane). C'est un travail de R&D que nous avons engagé et qui mérite d'être poussé en vue de sa diffusion. "Waste connection" fonctionne sur la combinaison de plusieurs capteurs :

- Capteur d'ammoniac. L'ammoniac est la première raison de la mauvaise odeur. Définir un seuil permet de prévenir l'indisposition due à la mauvaise odeur du composteur.
- Capteur de CO2. Le CO2 révèle l'activité et la présence des bactéries et permet de connaître la bonne activité du processus de compostage.
- Capteur de méthane. Le méthane est un gaz sans odeur et très bon indicateur de l'activité et de la qualité du compost.
- Capteur de température et humidité extérieure. Le calibrage des capteurs de gaz se fait en prenant le paramètre de température et le paramètre d'humidité du milieu dans lequel se trouve le(s) capteur(s).
- Sonde étanche de température, insérée à l'intérieur du compost, qui permet de vérifier la bonne activité du compost qui doit monter en température. Idéalement, un compost doit monter à 55°C pendant au moins 3 jours pour être certifié "hygiénique".
- Capteur de poids. Les déchets jetés au compost contiennent au départ beaucoup d'eau qui s'évapore au fur et à mesure du processus de compostage. Le capteur de poids permet de suivre l'évolution du poids d'un composteur, mais aussi d'anticiper sa saturation en déchets.



LOCAWOOL

Recherche Design sur la valorisation de la filière laine

25

- **Lieu :** Limousin
- **Dates :** Janvier 2013 à Septembre 2014
- **Acteurs :** Atelier Laine d'Europe, A3D Design, Laine local réseau Limousin, LAINAMAC, Baptiste Bodet (Designer étrangeOrdinaire)
- **Sujet :** Redonner vie aux filières laine régionales
- **Budget :** Étude universitaire

Redonner vie aux filières lainières régionales, voici l'objectif du programme Locawool élaboré par Baptiste Bodet. La laine est un matériau séculaire aux propriétés techniques variées et performantes (thermiques, phoniques, respirabilité, etc.) mais dont la nature éloignée des principes de calibrage et de standardisation a souffert face à la modernisation occidentale et la mondialisation. La filière laine en Limousin n'échappe pas à cette situation implacable. Les problèmes liés à la fermeture des unités de lavage, la diversité des races présentes et leur rusticité n'ont pas participé à enrayer son image anachronique, désuète et en ont fait une matière agricole déclassée si ce n'est purement considérée et traitée comme un déchet. C'est dans ce contexte que Locawool, unité de collecte, de lavage, de création et de diffusion, s'est donné pour objectif de générer des objets alliant laine et technologies industrielles. Ici les productions (une cloche de conservation, une horloge comtoise et une bouillote/chauffeuse) émergent de la création de nouveaux matériaux composites à base de laine et de bioplastique puis de laine et résines polymères bio-sourcées (de 50 à 75% de composants d'origine biologique). Locawool est un projet de design global et engagé dans une économie circulaire et dans un processus de valorisation des ressources locales et du patrimoine culturel régional.





Médiateurs de créativité

Sphère accompagnement à la créativité

Repartir de l'expertise d'usages est essentiel quand on cherche à inventer de nouvelles pratiques ou de nouveaux services. Nous mettons à disposition nos expertises afin de mettre en place des protocoles de travail collaboratif et créatif permettant de faire émerger des innovations.

GUIDE DE L'INNOVATION CENTRÉE USAGER

Petite boussole pour innover avec les usagers

27

- **Lieu** : Marseille
- **Dates** : Septembre – Octobre 2014
- **Acteurs** : Fabien Labarthe, Renaud Francou, Lucas Linares, Julie Ecolivet, PACA Labs, La région Provence-Alpes-Côtes d'Azur, Télécom Paris Tech, La Fing, étrangeOrdinaire.
- **Sujet** : Co-conception d'un guide méthodologique d'innovation centré sur l'usage et les usagers.
- **Budget** : Recherche universitaire
- **Lien** : <http://www.etrangeordinaire.fr/projets/le-guide/>

Ce guide – ou plutôt cette « boussole » – propose aux innovateurs quelques clefs de lecture et pistes méthodologiques pour innover aux contacts des usagers. Il est issu de plusieurs années d'observation de projets d'expérimentation par l'usage dans le cadre du programme PACA Labs. Ce travail est coordonné par Fabien Labarthe sociologue des usages et Renaud Francou chef de projet à la Fing. Ces deux co-auteurs nous ont confiés un travail de terrain pour sonder le rôle des professionnels du design au sein de projets issus de processus d'innovation centré-usager. Ce travail s'est inscrit dans une recherche universitaire en vue de l'obtention d'un Master 2 « design innovation société ». Par la suite, il s'est concrétisé par une publication sous forme de « guide » dans lequel étrangeOrdinaire a créé les illustrations, le schéma de processus et la mise en page de l'ouvrage.





Pilotes d'entrepreneariat

Sphère entreprendre autrement

Nos outils et nos méthodes issus du design agissent comme des accélérateurs de conception et de développement de projet. Nous sommes en mesure d'accompagner les entrepreneurs dans la structuration de leur projet et de « challenger » leur projet en vue de trouver des innovations.

OUTIL DE FINANCEMENT ESS

Une carte routière pour se repérer dans votre projet

- **Lieu :** Lyon
- **Dates :** Janvier à Avril 2016
- **Acteurs :** Caisse des dépôts de Lyon, Argo&siloé, étrangeOrdinaire.
- **Sujet :**Création d'un outil de médiation autour des financements de l'ESS
- **Budget :** 15 000 €



L'objectif de ce projet était de créer un outil permettant de présenter une vision globale des différentes solutions de financement de l'Economie Sociale et Solidaire. Pour ce projet nous avons donc appliqué notre méthode d'implication des usagers dans le processus de création en les conviant à venir tester des prototypes martyrs (outils qui sont destinés à être questionnés) lors d'un atelier de co-conception. De cette demi-journée, nous avons tiré des enseignements (usage de l'outil, lecture du contenu, situation d'application, etc) qui nous ont dirigés vers la création d'un outil type carte. Cette carte s'adresse aux entreprises de l'ESS : les organismes appartenant statutairement à l'économie sociale (coopératives, mutuelles, associations et fondations ayant une activité économique) mais aussi les sociétés commerciales (ex SARL, SAS ou SA) et leur permet de savoir rapidement suivant leurs souhaits et leurs projets quels financements ils peuvent solliciter.

