



Appel à manifestation d'intérêt

Réseau d'ESR du site Champardennais

**Dossier de candidature
2023**

1. Présentation synthétique du projet

Titre du projet	Exploration des besoins de l'Industrie du futur en matière de design de services (Service Design 4.0)
Nom du porteur	Soulier Eddie
Etablissement porteur	Université de Technologie de Troyes (UTT)
Nom des établissements partenaires (membres du regroupement champardennais)	<ul style="list-style-type: none">- Université de Reims Champagne-Ardenne (URCA)- Y Schools
Durée du projet	1 an

Domaines

- ☐ Formation
- ☒ Recherche
- ☒ Innovation
- ☐ Autre :

Thématiques

- ☐ Agro-Sciences, Environnement, Biotechnologies et Bioéconomie
- ☒ Sciences du Numérique et de l'Ingénieur
- ☐ Santé
- ☒ Sciences de l'Homme et de la Société
- ☒ Science avec et pour la Société

Synthèse du projet

Présenter en 5 à 10 lignes maximum

(Ce résumé sera utilisé lors des différentes actions de promotion du projet)

L'économie des services représente 65% du PIB mondial (70% en France), 50% des emplois (10 sur les 18 millions d'emplois, 80% de la création d'emplois et 2/3 de la création d'entreprises en France), et représente déjà plus de 20% des échanges au niveau mondial (source: Groupement des Professions de Services, 2020). Plusieurs facteurs expliquent ce dynamisme: servicification du manufacturing, émergence des plateformes numériques, rôle des actifs immatériels, exportabilité croissante des services ou profitabilité sur les services. Pourtant, alors que les produits bénéficient depuis des décennies de méthodes et d'outils de conception de pointe, les "services" sont les parents pauvres en matière de conception innovante. Notre objectif est de comprendre ce gap et d'identifier des pistes de solutions pour que les acteurs locaux du 4.0 s'engagent sur la voie de la transformation servicielle.

Durée du projet

Début : 01 / 02 / 2023	Fin : 01 / 02 / 2024
------------------------	----------------------

Calendrier prévisionnel

Calendrier prévisionnel de réalisation du projet (dates de début et de fin, description des étapes de réalisation)

Détails des actions	Année 2023
Etat des lieux du 4.0 et des liens avec le concept de service	février-mars 2023
Cadrage, conception et administration d'une enquête auprès des industriels et collectivités locales	avril-juin 2023
Analyse et modélisation des résultats de l'enquête (profils industriels et collectivités, degré de maturité service, besoins et verrous...)	juin-septembre 2023
Présentation des résultats de l'étude (état de l'art, enquête, modélisation)	décembre 2023
Préparation, animation et restitution d'un atelier d'exploration des problématiques soulevées et conception de programmes exploratoires et de partenariats industriels/académiques/collectivités pour identifier et mettre en oeuvre des solutions à l'échelle territoriale	janvier-février 2024

2. Description détaillée du projet

Contexte / historique dans lequel s'insère le projet

L'ISIFT (Institut Services et Industries du Futur de Troyes) a pour vocation d'établir une veille, des échanges et des développements de nouvelles solutions et méthodes pour les systèmes et services d'entreprises, sur le domaine des industries 4.0. L'un des 6 axes de l'ISIFT (Organisations et Environnements) a récemment identifié le "Design de Services" comme étant l'un des enjeux à traiter en priorité. A côté des transitions industrielle, énergétique, écologique, numérique, des Systèmes de Production ou des Territoires physiques, virtuels et vécus, la question de l'émergence d'une économie servicielle dans l'industrie, d'une part, et plus généralement des obstacles à la transformation servicielle des entreprises, d'autre part, ont été identifiées. Or l'un de ces obstacles porte sur le Design de Service vu comme l'un des verrous à la transformation servicielle (à côté d'autres facteurs tels que la transformation des *business models* ou le rôle du réseau de partenaires (écosystème) qui devient central). Alors que dans le monde du produit il existe depuis de nombreuses décennies un corpus de *frameworks*, de méthodologies et d'outils de conception, le service demeure encore aujourd'hui le parent pauvre de l'ingénierie en termes de cadres de conception aisément appropriables. S'il existe des outils comme les personas, les parcours client, le blueprint de service, le *business model canvas*, etc., et même une nouvelle discipline académique, le *Service Science, Management and Engineering (SSME)*, ils sont sans commune mesure avec ce qui existe dans le monde bien antérieur des produits. C'est ce qui explique que les entreprises, notamment industrielles, font face à une absence de savoir-faire dans la gestion des services fournis, en plus d'être confrontées à des *business models* serviciels émergents ou qui ne sont pas encore écrits. C'est dire si modèle produit et modèle usage sont différents, et s'il existe une maturité inégale de la notion de service selon les univers.

Le Design de Service est une démarche de conception inspirée du *Design Thinking* et spécifique aux services qu'elle adresse comme des systèmes complexes et relativement intangibles. L'entreprise ou la collectivité qui souhaite améliorer ou créer un service est invitée, non plus à pousser une offre sur le marché mais à collaborer autour d'une expérience de service avec les parties prenantes tout au long d'un processus itératif et pragmatique partant de et s'appuyant sur le point de vue et des attentes du client et/ou utilisateur. Cette démarche de co-création, entremêlée avec des démarches de type éco-conception et design circulaire, peut permettre aux entreprises et collectivités du territoire de relever tout à la fois le défi de la transformation servicielle et des différentes transitions en cours.

Cette problématique de basculement d'une économie de biens à une économie de services, et de montée en gamme des entreprises par le service, vaut à l'échelle de la France, mais demeure tout aussi prégnante pour ce qui concerne le territoire local qui nous concerne. Or, **on ne connaît pas les besoins locaux en matière de design de services et de transformation servicielle dans le contexte du 4.0**. Le présent projet a justement pour vocation de construire un programme robuste d'exploration de l'économie servicielle dans le contexte local de l'industrie 4.0 et d'initier l'accompagnement des transformations en cours par une animation scientifique sur les Services et Industrie du Futur.

Description des objectifs et des activités qui seront réalisées

Les objectifs identifiés sont au nombre de quatre:

- Un état des lieux sur l'industrie du futur 4.0, au regard de la question de la montée d'une économie des services est à réaliser.

- Un travail d'identification du niveau de maturité service des industries du territoire, des besoins et éventuels verrous pour aller vers la conception de services performants est également à réaliser.
- Un troisième objectif consistera à trouver des pistes de travail ainsi que les cadres pour explorer à l'avenir ces besoins et verrous.
- Enfin, et dans le même temps, une animation en faveur d'une transformation servicielle des entreprises et du territoire est à décliner.

Plus-value apportée au réseau des établissements d'ESR champardennais

La plus-value des membres du réseau impliqué dans ce projet se décline selon trois contributions:

- Réalisation et mise à disposition d'une évaluation de la maturité servicielle des industries et collectivités locales sur le périmètre territorial du réseau.
- Réalisation et mise à disposition d'une cartographie des besoins et verrous en matière de conception et proposition de services.
- Enfin, co-construction de programmes exploratoires, qui pourront donner lieu à des projets multi-partenariaux ciblés et spécifiés.

Résultats et impacts attendus

- Impact quantitatif : nombre d'industriels et de collectivités impliqués lors de l'enquête puis lors de l'atelier de co-construction
- Impact qualitatif :
 - o mobilisation autour de la notion de service,
 - o animation / création d'une dynamique locale autour de la logique serviciel et des questions qui l'entourent,
 - o meilleure connaissance de la maturité servicielle, des besoins et difficultés existants sur le territoire,
 - o embarquement de toutes les parties prenantes vers un vaste plan d'exploration et de mise en œuvre de la conception de services...au service de l'Industrie du Futur et au service du territoire !

3. Identification du porteur et des partenaires

1) **Le porteur de projet :** les propositions peuvent être soumises par des porteurs de projet appartenant aux établissements membres du réseau ESR-ca et ses associés, par des structures différentes telles que des unités de recherche, des pôles de développement, les écoles doctorales, les composantes, les directions, etc...

Préciser impérativement le contact administratif qui sera contacté pour toutes les questions relatives au projet.

Nom, prénom du responsable scientifique du projet :	SOULIER Eddie
Fonction	Professeur associé HDR, membre du laboratoire LIST3N (Laboratoire Informatique et Société Numérique) de l'UTT
Service / unité de rattachement	LIST3N (Laboratoire Informatique et Société Numérique) / équipe Tech-CICO
Adresse	Université de Technologie de Troyes 12 rue Marie Curie, CS 42060 10004 Troyes CEDEX
Téléphone	+33 0684235584
Mail	eddie.soulier@utt.fr
Nom, prénom du contact administratif	Caroline HANHART Institut Services et Industries du Futur de Troyes (ISIFT) Responsable administratif et financier
Téléphone	Ligne directe : 03 51 59 11 16 Portable : 06 67 83 99 64
Mail	caroline.hanhart@utt.fr

2) **Les partenaires :** pour communiquer avec les partenaires des établissements, nous avons besoin d'identifier clairement chaque personne impliquée dans ce projet.

Partenaire n° 1 URCA

Nom, prénom du responsable scientifique du projet	Laure LAVORATA
Fonction	Directrice-adjointe en charge des relations avec les entreprises, de l'entrepreneuriat et du développement de la recherche Responsable du parcours Master Marketing Vente – Distribution & Services Coordonnatrice URCA, projet D_TechnoSS, ANR-20-CE10-0006
Service / unité de rattachement	Chaire ESS-URCA
Adresse	57 rue Pierre Taittinger- 51000 REIMS
Téléphone	07.86.18.69.86
Mail	laure.lavorata@univ-reims.fr
Nom, prénom du contact administratif	Xavier CLAVERIE-ROSPIDE
Téléphone	03.25.80.99.15
Mail	xavier.claverie-rospide@univ-reims.fr

Partenaire n° 2 Y Schools

Nom, prénom du responsable scientifique du projet	Philippe Oudou
Fonction	Directeur de la recherche
Service / unité de rattachement	Y Schools
Adresse	217 Av. Pierre Brossolette, 10000 Troyes
Téléphone	0625290680
Mail	philippe.odou@yschools.fr
Nom, prénom du contact administratif	Poignant Vanessa
Téléphone	0325712222
Mail	vanessa. poignant@yschools.fr

4. Éléments financiers : montant maximum demandé = 15 000 €

Rappel : La subvention du réseau ESR-ca pour les projets relatifs à l'organisation de manifestations (ex : colloques, journées thématiques, workshop, etc.) est plafonnée à 3 000 €.

Coût total du projet (en €) : **14.000€**

ATTENTION : l'apport financier de l'ensemble des partenaires pour le projet doit être au moins égal à 50% du coût total du projet.

Si votre projet est pluriannuel, il ne pourra être subventionné qu'à hauteur des pourcentages suivants :

- 70 % de la subvention demandée sur le budget 2023.
- 30 % de la subvention demandée sur le budget 2024.

Montant de la subvention demandée au titre de l'année 2023 (en €) : **7000€**

Si le projet est pluriannuel, montant de la subvention demandée au titre de l'année 2024 (en €) :

Identification du référent financier

Nom du référent financier du projet	Kastriot GJONI
Fonction	Chargé de projets à la recherche
Service / unité de rattachement	Administration de la Direction à la Recherche UTT
Adresse	même que celle du porteur
Téléphone	Tél: (33) 03 25 71 80 11
Mail	kastriot.gjoni@utt.fr

Envoi du dossier de candidature par email à :

reseaesr.siteca@univ-reims.fr

Date limite d'envoi : le 15 novembre 2022 inclus.