

# design week

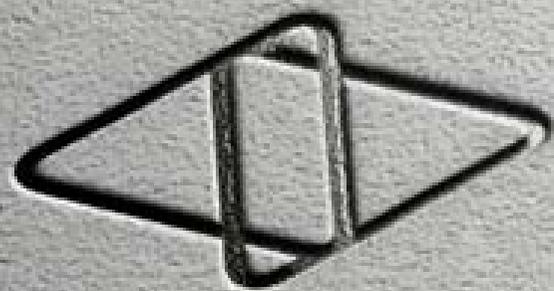
## atelier “le design et la mobilité”

---

Région Réunion  
24 Octobre 2016

**Patricia Bastard, directrice associée**  
**Yellow Window**





YELLOW WINDOW

QUI SOMMES NOUS?



# notre présence internationale

---

Yellow Window  
( ex Enthoven Associates)  
**40 ans d'expérience**  
en **Europe & Asie**  
à travers :

Notre maison mère  
à **Anvers** (BE)  
Nos filiales à **Paris** (FR)  
& **Eindhoven** (NL)

Nos présences  
commerciales  
à **Séoul** (KR), **Pékin** (CN)  
& **Bangkok** (Th).



# notre équipe

---



Nous offrons à nos clients le savoir-faire d'une équipe **multi-compétences, multi-cultures, multi-talents.**

20 personnes :

- **designers produit**
- **designers de service/UX**
- **architecte**
- **consultants en sciences sociales**

Une équipe répartie entre Paris et Anvers.

# notre vision

---

Nous accompagnons les **acteurs privés et publics du secteur de la mobilité** dans l'optimisation, la différenciation et l'innovation de leurs produits et services.

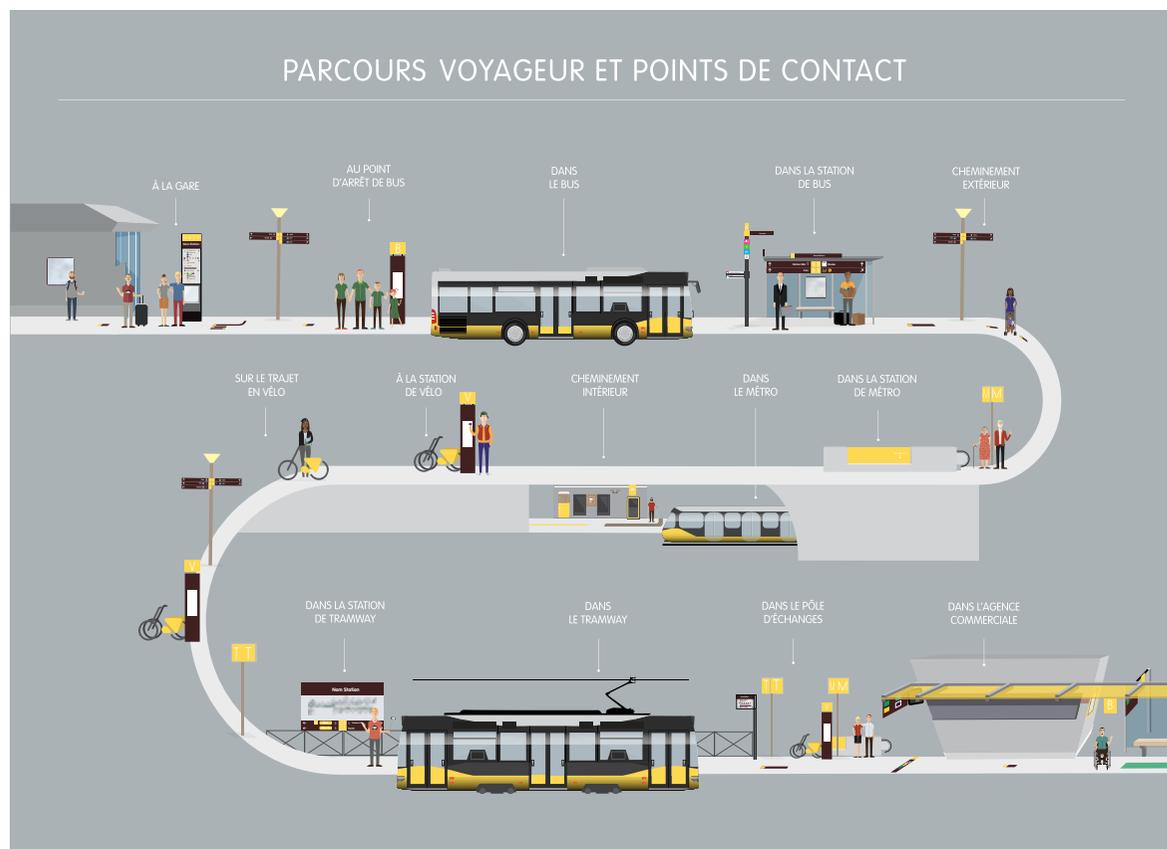
● **NOTRE CONVICTION**  
est que le design est créateur d'avantages compétitifs.

● **NOTRE VOLONTÉ**  
est de toujours mettre l'utilisateur et son expérience au centre de nos méthodes d'analyse et de créativité.

● **NOTRE AMBITION**  
est de créer une valeur ajoutée pour l'ensemble des parties- prenantes.

● **NOTRE ENGAGEMENT**  
est de concevoir des solutions éco-éfficientes, économiquement maîtrisées (*Design to Cost*) et d'accompagner leur industrialisation ou déploiement.

# notre approche



● **NOTRE MÉTHODOLOGIE** est de construire **une expérience utilisateur** pour augmenter la satisfaction client dans l'utilisation des transports urbains, ferroviaires et aériens.

● **NOTRE MÉTHODOLOGIE** est de couvrir le champs complet de l'interaction entre le service de transport et le client/voyageur en traitant l'ensemble des **points de contact** dans un **parcours porte à porte**.

# notre expertise

---

## NOTRE APPORT

est de savoir conjuguer l'**identité de marque** ou **de territoire** à la dimension **usage** et le traduire en solutions de **design industriel**.

## NOTRE APPORT

est d'offrir une créativité et une expertise dans **un large champ de disciplines du design**.

**DESIGN  
TRANSPORT**

**DESIGN  
PRODUIT**

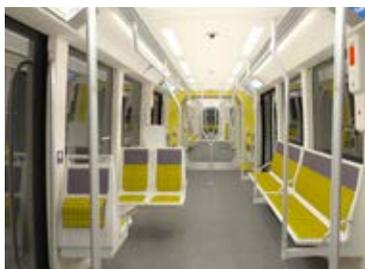
**DESIGN  
ESPACE**

**DESIGN  
INFORMATION**

**DESIGN  
DE SERVICE**

# nos clients

## DESIGN TRANSPORT



### Autorités organisatrices

SMT ARTOIS-GOHELLE (FR)  
STIF (Syndicat Transport Ile-de-France) (FR)  
TAM (Agglomération Montpellier) (FR)

### Opérateurs transport

AIR FRANCE (FR)  
CATHAY PACIFIC (HK)  
DE LIJN (BE)  
EUROSTAR (UK-FR)  
KEOLIS (FR)  
MIVB/STIB (BE)  
NS (NL)  
RET (NL)  
SNCF (FR)  
THALYS (FR-BE)  
TRANSDEV (FR)

### Fabricants véhicules

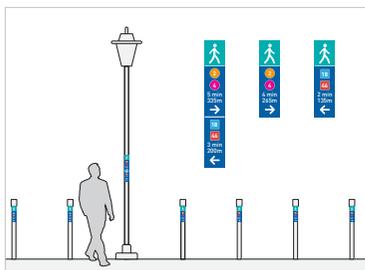
ALSTOM (FR)  
BOMBARDIER (FR-BE)  
CNR - CSR (CN)  
IVECO (FR)  
GOLDEN DRAGON (CN)  
OGHAP (IR)  
POMA ((FR)  
ROTEM (KR)  
SIEMENS (DE)  
TEMSA (TR)  
YANGTSE BUS (CN)  
VDL(NL)  
ZHONGTONG BUS (CN)

### Fabricants sièges et équipements

CLERPREM (IT)  
COMPIN (FR)  
FAINSA (ES)  
STELIA AEROSPACE (FR)  
STER (PL)  
ZODIAC AEROSPACE (UK-FR)

# nos clients

## DESIGN D'ESPACE ET DESIGN D'INFORMATION



### Opérateurs transport

DE LIJN (BE)  
KEOLIS (FR)  
RATP (FR)  
STIB (BE)  
TRANSDEV (FR)

### Opérateur publicité outdoor

CLEAR CHANNEL (FR)

### Banques - station essence

LH BANK (TH)  
KBC (BE)  
POST (BE)  
Q8 EASY (BE)

### Fabricants mobilier urbain et équipements

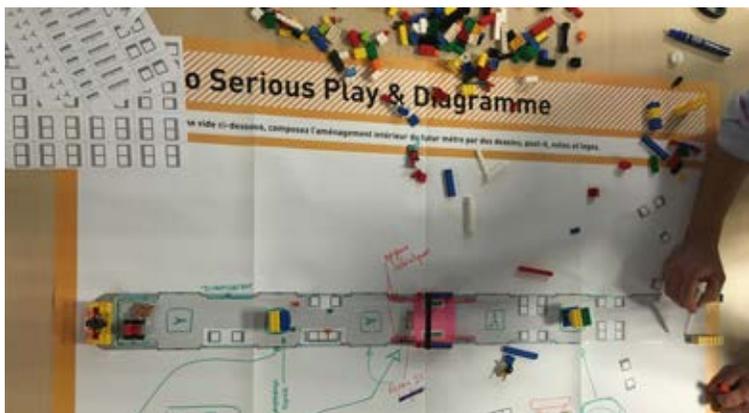
AMANO (BE-JPN)  
BARCO (BE)  
FAIVELEY (FR)  
PISONI (FR)  
SCHREDER (BE)

### Infrastructure

RTE (FR)  
VINCI (FR)

# nos clients

## DESIGN DE SERVICE



### Transport - mobilité

AAL (Ambiant Assisted Living) (EU)  
AIR FRANCE - VEOLIA TRANSPORT (FR)  
ALSTOM - SNCF (FR)  
RATP (FR)

### Services publics et sociaux

COMMISSION EUROPÉENNE (EU)  
COMMUNE DE RIJKEVORSEL (BE)  
CPAS (Centre Public d'Aide Sociale de la ville de Gand) (BE)  
DGCS (Ministère des Affaires Sociales et de la Santé) (FR)  
DGE (Ministère de l'Economie, de l'Industrie et du numérique) (FR)  
ZORGBEDRIJFT (Centre d'aide et de soins de la ville d'Anvers) (BE)  
WVG (Association des communes de Flandres) (BE)

### Industrie alimentaire

PURATOS (BE)

### Banques

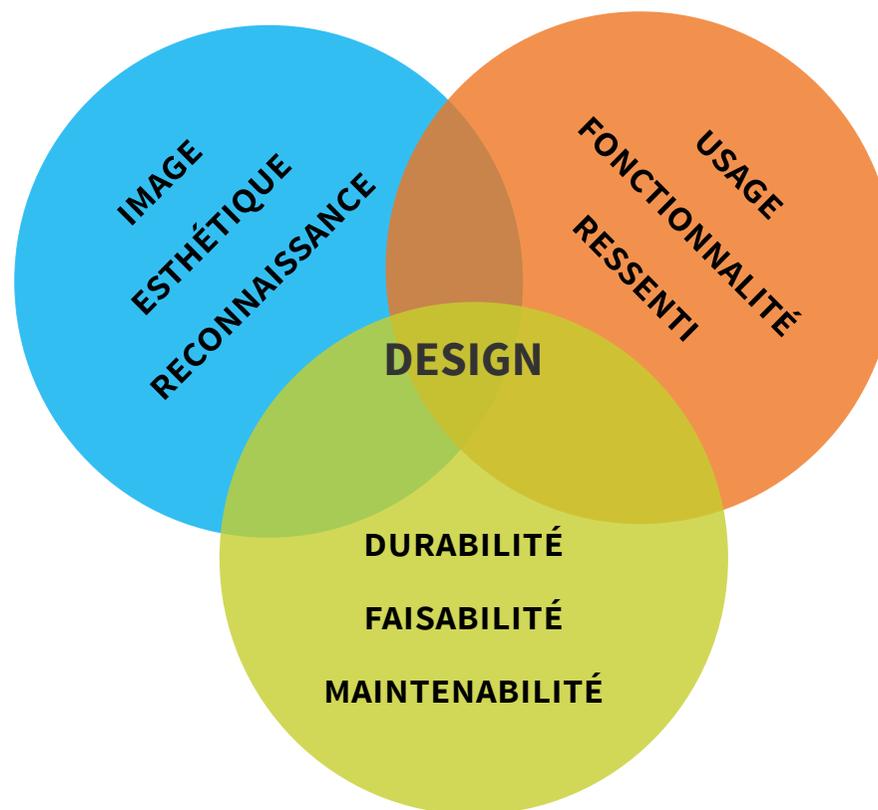
KBC (BE)

QUELLE VALEUR AJOUTÉE PAR LE DESIGN?

---

# rôle du design

LE DESIGN EST AU CARREFOUR DE TROIS AMBITIONS



Source :  
« Why design matters for transit ? »  
(APTA 2011)

# design transport

---

FABRIQUER DU DISCOURS ET CONTRIBUER À LA COHÉRENCE D'IMAGE DE MARQUE DU TERRITOIRE



## TRANSDEV

navette et mobilier parking  
Mont-Saint-Michel

*prix de design :*  
*Janus de la Cité 2012*  
*Etoile de l'Observateur 2013*

2008 - 2012

# design d'espace et mobilier urbain

FABRIQUER DU DISCOURS ET CONTRIBUER À LA COHÉRENCE D'IMAGE DE MARQUE DU TERRITOIRE



**TRANSDEV**

**navette et mobilier parking  
Mont-Saint-Michel**

*prix de design :  
Janus de la Cité 2012  
Etoile de l'Observateur 2013*

2008 - 2012

# design transport

FABRIQUER DU DISCOURS ET CONTRIBUER À LA COHÉRENCE D'IMAGE DE MARQUE DU TERRITOIRE



**BOMBARDIER**

**tramway ( base flexity)  
Bruxelles**

*prix de design :  
Design Vlaanderen (B)  
Henry Van De Velde label 2007  
Design at work (B) 2008*

2006

# design transport

FABRIQUER DU DISCOURS ET CONTRIBUER À LA COHÉRENCE D'IMAGE DE MARQUE DU TERRITOIRE



**STIF**

**train Régio 2N  
SNCF/BOMBARDIER**



**STIF**

**métro MP14  
RATP/ALSTOM**

# design transport

REFLÉTER L'ADN DE LA MARQUE



**AIR FRANCE**

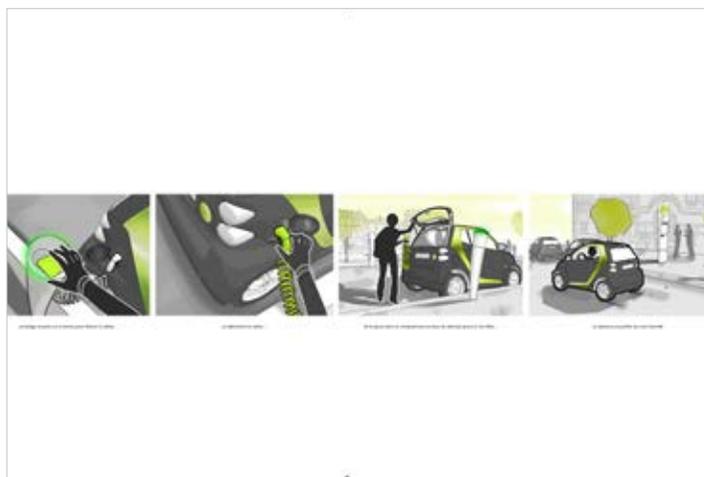
**suite “La Première”  
B 777-300**

*Appel d'offre remporté par B/E Aerospace sur base d'un produit existant re-customisé par son designer.*

2011

# design d'espace et mobilier urbain

CRÉER DES SOLUTIONS ORIENTÉES EXPÉRIENCE UTILISATEUR



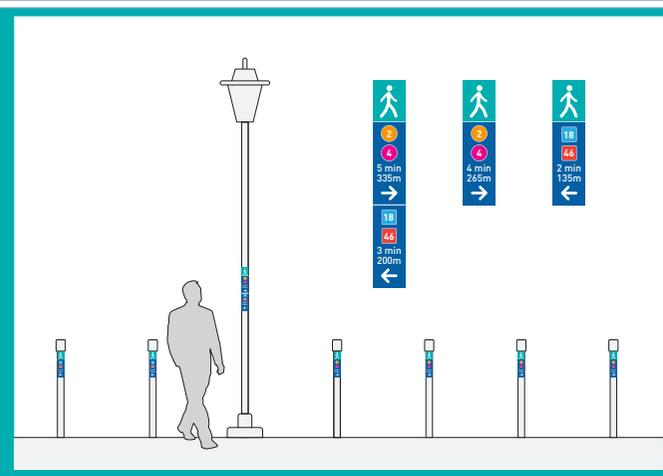
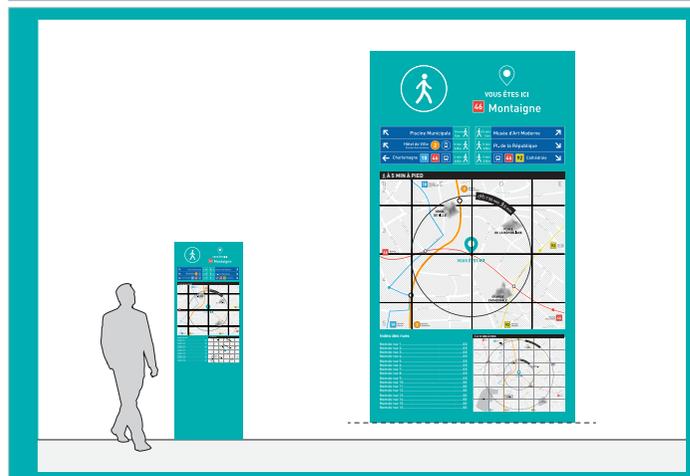
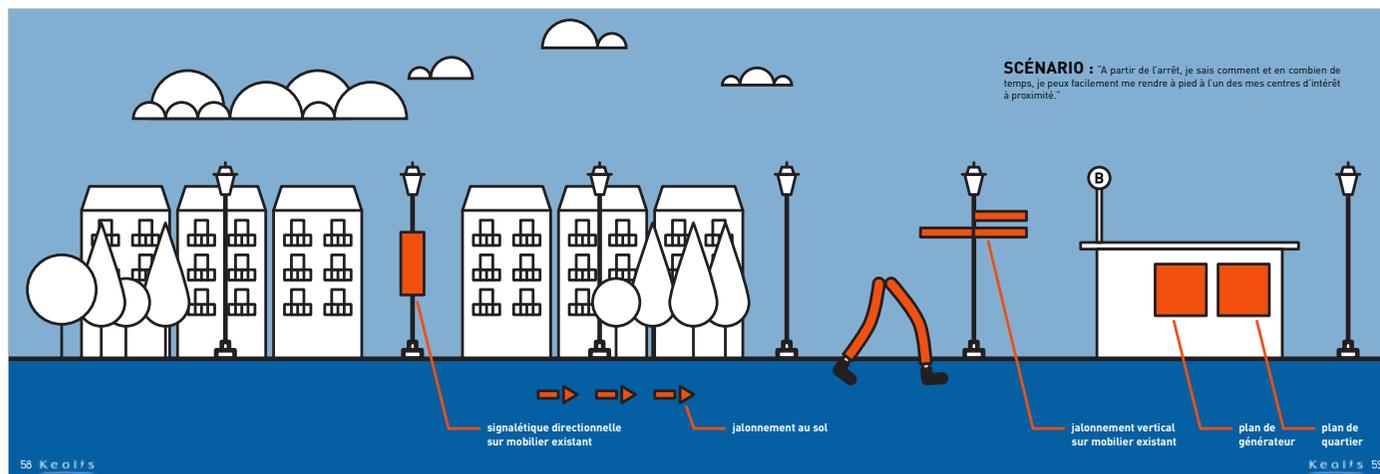
**4 CITY** (AVIS- RATP-SNCF - VINCI)

assistance à la réponse à  
l'appel d'offre d'Autolib'  
**Paris** (non remporté)

2010

# design d'information

CRÉER DES SOLUTIONS ORIENTÉES EXPÉRIENCE UTILISATEUR



KEOLIS

boite à outils "marche à pied"

2015

# design transport

OFFRIR UNE DEUXIÈME VIE AU MATÉRIEL ROULANT ET LIMITER LES INVESTISSEMENTS



**TISSEO**

**rénovation métro val 206  
Toulouse**

2009

# design transport

MAITRISER LES COÛTS PAR UNE DÉMARCHE DE “DESIGN TO COST”



**STELIA AEROSPACE**

**COMET  
siège business**

*présenté au salon Aircraft Interiors 2015*

2013 - 2014

# design transport

ELABORER DES CONCEPTS INNOVANTS ET FORGER DES STRATÉGIES



## YANGTSE BUS

bus urbain électrique (Chine)

*prototype réalisé ( confidentiel)*

2013 - 2015

# design transport

ELABORER DES CONCEPTS INNOVANTS ET FORGER DES STRATÉGIES



**ZODIAC AEROSPACE**

**cabine first class “Halo”**

*prix de design :  
Crystal Cabin Award Finalist 2014  
category: Industrial Design & Visionary Concepts*

2014

# design transport

ELABORER DES CONCEPTS INNOVANTS ET FORGER DES STRATÉGIES



**YSIN**

(Your Suite In Nature)

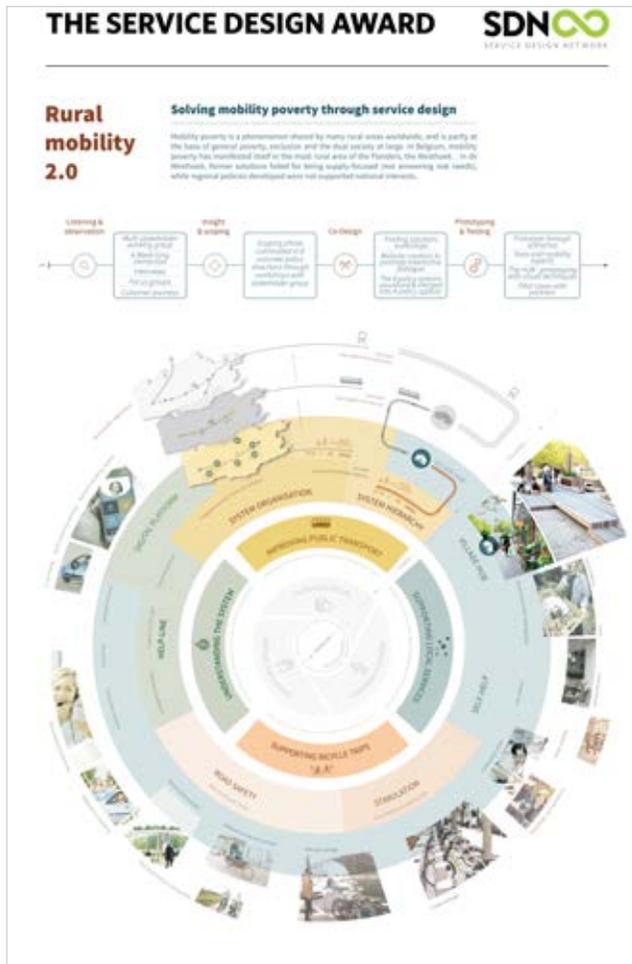
**“Opera”**

*prix de design :  
Wall Paper Award (UK) 2010*

2010

# design de service

## ELABORER DES CONCEPTS INNOVANTS ET FORGER DES STRATÉGIES



**Benefits**

- Multi-modal transportation hub combining social and commercial services. Multifunctional is a natural offering of offering list of services (grocery, post, bank, social, medical, etc.)
- Faster trips, accessible and tailored mobility offering, tapping on local potential (e.g. bike-sharing, walking, use of businesses, ...)
- Improving the understanding / usability of complex transport systems. And help also digital on-demand support.
- Stimulate the public use of the bike in the mobility chain.
- The hub serves as a community center, and supports the self-help potential of citizens, on mobility or in other areas.
- Local as well as commercial partnerships, e.g. local job creation & job experience. Commercial viability. Retaining services with other hubs. Space-renting, workshops, etc.
- Safe and secure traveling / walking - and making use of the time.
- Bringing the back to the villages - with quality as a plus.

**Effect**

- The village hub concept was seen as having enough potential to be brought to life in a real-world pilot study. 2 potential pilots are currently being investigated, aiming to reach a real-world testing phase. A pilot is already requested for development stage.
- Adding value to the real-world test, part of the pilot subject to local context.
- Stakeholders were not in motion at public or local level, regional and national. Success and satisfaction in the village pilot concept has started a dialogue.
- Delivered customers' results were received with enthusiasm.
- Positive messages from mobility experts which addressed to enhance towards real solutions.
- Greater promotion for design thinking as an approach to solve systemic and societal problems.

**Real life output**

For Kemmerik, a small city of about 11,000 inhabitants where the focus is on:

- The combination of the different modes of transport, where the train station will be expanded as a multi-modal hub.
- Creation of an efficient inter-regional bike lane network plan for functional bike use, plus a "Network".
- Developing a welcoming atmosphere around the services.
- Services around pick-up point, bike repairment, a cafe, and a bike facilities.
- Social level: encouraging local businesses, synergy with local organizations.

**DESIGN VLAANDEREN**  
( PARTENAIRES : POUVOIRS LOCAUX, AGENCE D'INNOVATION, CENTRE DE COMPÉTENCE AXÉ MODE BICYCLETTE, DE LIJN)

**concept village hub**

*prix de design :*  
*Service Design Award 2016*

2015

# design de service

## RÉPONDRE AUX MODES DE VIE ET AUX SPÉCIFICITÉS CULTURELLES

1 <sup>st</sup> Flex – business rooms / use		1 <sup>st</sup> flex-zone use as in customer journey		2 <sup>nd</sup> Flex – family rooms		2 <sup>nd</sup> flex-zone use as in customer journey	
							
Downstairs, at the end of the corridor, a few meeting areas are located.	Virginia booked all seats to ensure privacy. There are partition walls and the table can be extended.	The meeting room is furnished with sofas, and special care is taken for its acoustic properties.	As the meeting room is located at the end of the corridor, there is no traffic of fellow passengers.	They take along one large suitcase and a few smaller cabin cases.	On board, they take their seats, sitting together at a table.	On the comfortable, couch-like seats, the small Henique can sit in between them.	A baby carrier with game and snacks is on board.
The executive does enjoy a quiet corner throughout the journey.	The team can prepare the presentation and discuss matters in all confidentiality. After their TAV journey, they can go straight to the meeting.	All connections and arrangements for different media are available.			After some time, the children want to discover the train and part of the family take a walk to the head car.	Some hand luggage is placed in the second locker at the staircase.	
FLEX Examples part 1		ALSTOM SNCF		FLEX Train		ALSTOM SNCF	



ALSTOM/SNCF

assistance à la réponse à l'appel d'offre TAV ( Brésil)

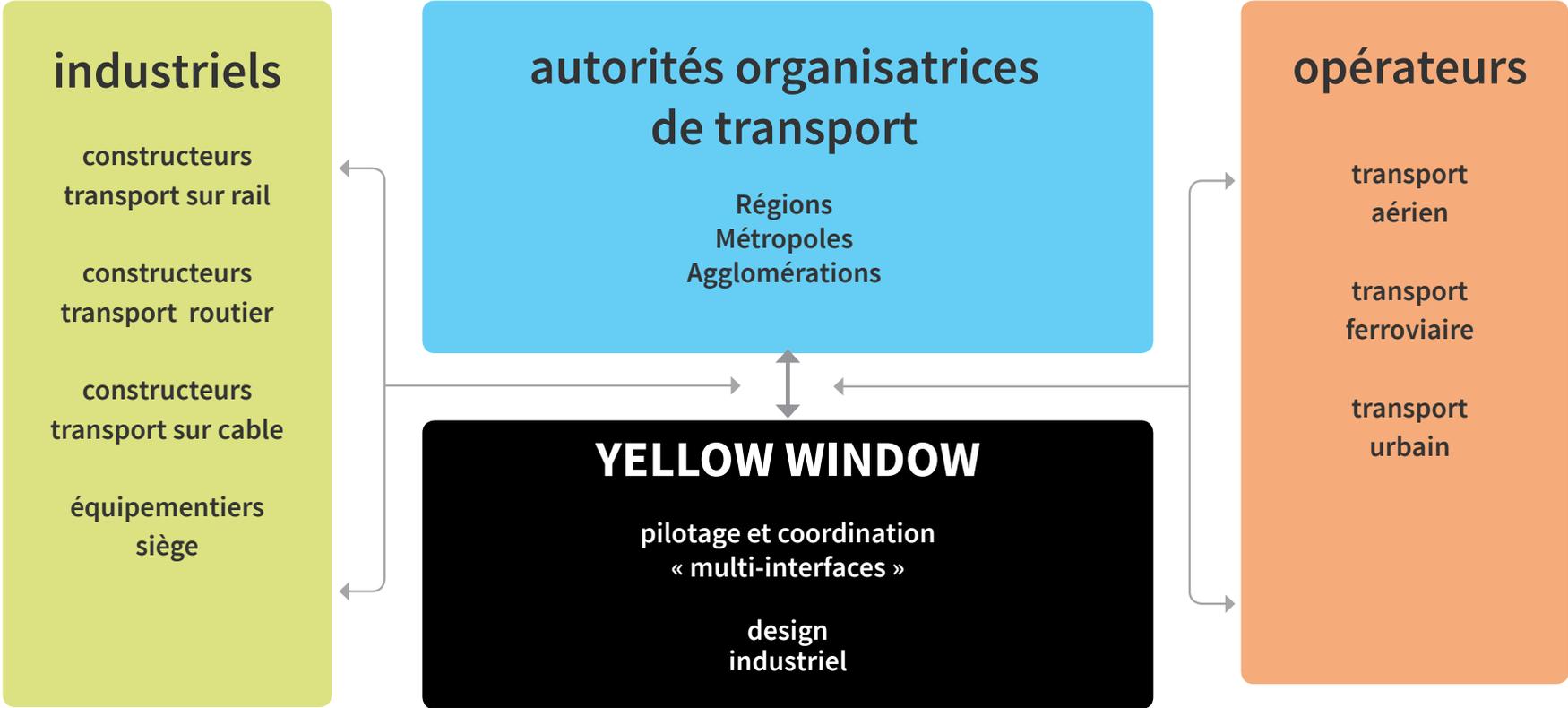
en partenariat avec le designer brésilien Guto Indio da Costa

2013

QUELS ACTEURS ET QUEL PROCESS DESIGN?

---

# acteurs



# process

## AUTORITÉ ORGANISATRICE DE TRANSPORT / ASSISTANCE À MAÎTRISE D'OUVRAGE DESIGN

**LES FORMES: L'UNIVERS D'INSPIRATION**

- Simplicité
- Intemporalité
- Humain
- Structuré
- Modernité
- Intuitivité

• 9

**CHOIX DES COULEURS: L'UNIVERS D'INSPIRATION**

- Gaîté
- Diversité
- Fraîcheur
- Vie
- Ponctuation
- Couleurs

• 16

**CHOIX DE COULEURS: APPLICATION**

Partie de cercle autorisée

L. Il. Lightness = Entre 20 et 50

La couleur est un élément déterminant dans l'appréciation d'un véhicule et pourtant complètement subjectif puisque variable selon les époques, les cultures, les gens.

Aussi, tout le champ chromatique pourra être utilisé pour répondre à la diversité francilienne mais seul un delta de luminosité pourra être utilisé afin de répondre aux contraintes des transporteurs liées à la maintenabilité et le vieillissement du matériel.

On visera à limiter la couleur, qui sera utilisée principalement sur les éléments en lien direct avec les voyageurs, les sièges et parties contrastées des barres de maintien ou sur les parois transversales des intercités pour scander l'espace.

Le seul élément de repère objectif dans la couleur est son référencement en numérotés, dont le le plus commun et le plus utilisé dans le monde industriel est le nuancierRAL. La particularité de ce nuancier est le fait que les couleurs y sont classées selon leur luminosité (L) et chroma (C).

Le paramètre de luminosité (L) permet au STIF de fixer les limites d'utilisation de la couleur.

Les luminosités comprises entre 20 et 50 pourront être appliquées.

Sources / Références:  
<http://www.ral.fr/>

• 15

**LES AMBIANCES LUMINEUSES: APPLICATION**

<p>Éclairage vers voûte, indirect:</p> <p>Technologie LED Puissance mini 150 Lux</p>	<p>Éclairage central, direct:</p> <p>Technologie LED Puissance maxi 150 Lux</p>	<p>Éclairage sous sièges:</p> <p>Technologie LED Puissance mini 150 Lux</p>
--	---	---

Source: STIF  
Source: STIF

• 41

## STIF

### stratégie, conception et conseil

Elaboration de guides de recommandations de design intérieur des véhicules franciliens recouvrant train, RER, métro, tram-train, tramway, bus et autocar.

Prestations de création, d'adaptation et de conseil relatives au design intérieur des véhicules en interface avec les exploitants (RATP et SNCF) et les constructeurs de matériels roulants.

2014 - 2016

# process

AUTORITÉ ORGANISATRICE DE TRANSPORT / CONCOURS DESIGN



**TAM**

## tramway Montpellier ligne 5

*Lauréat concours en partenariat avec l'artiste de street art Miss Tic.  
Projet gelé*

Positionnement produit ( identité urbaine ...)

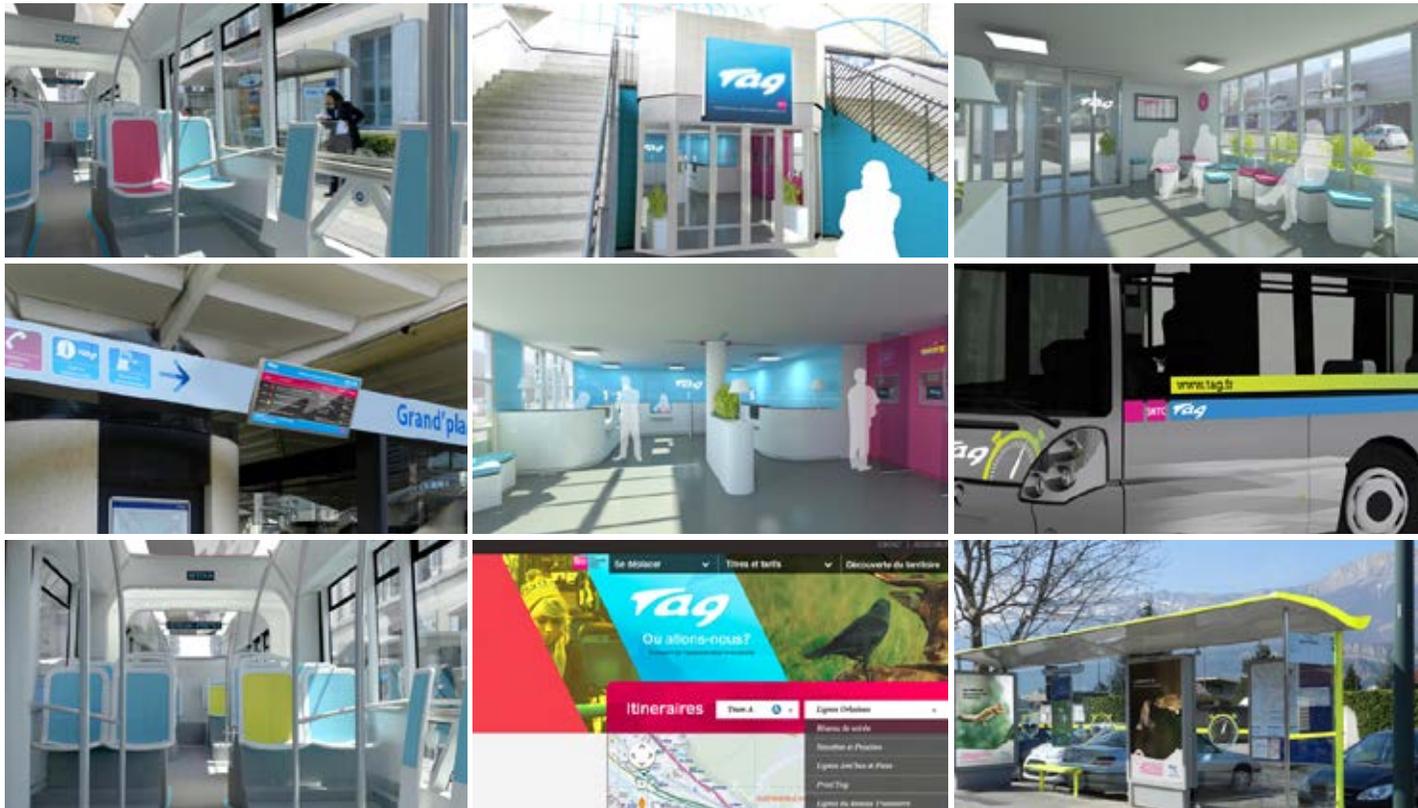
Concept design : carrosserie du bout avant, aménagement intérieur, couleurs & matières et livrée graphique.

2013



# process

OPÉRATEUR DE TRANSPORT / DESIGN EN PHASE DE RÉPONSE AUX APPELS D'OFFRE (DSP)



## KEOLIS

**assistance aux réponses  
aux appel d'offre de Caen,  
Grenoble, Lille, Orléans,  
Metz, Rennes**

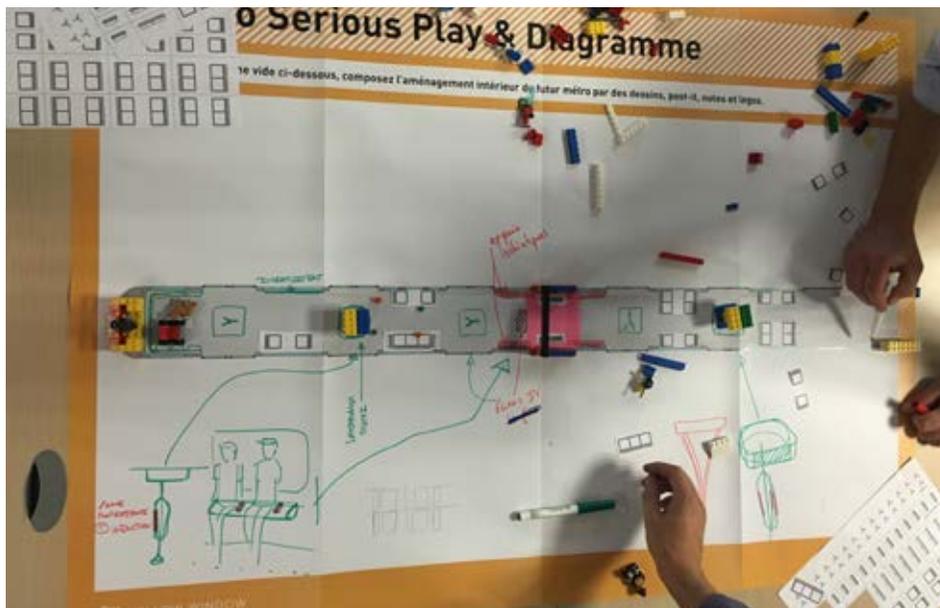
Concepts design déclinés sur l'ensemble de points de contact du réseau ( station métro, station bus, livrées graphiques véhicules, agence commerciale, jalonnement piéton ...)

Design book argumentés pour les réponses de Keolis aux appels d'offre.

2011 - 2016

# process

## OPÉRATEUR DE TRANSPORT / DESIGN DE SERVICES POUR LA PRÉPARATION DES SPÉCIFICATIONS DE L'APPEL D'OFFRE



### RATP

#### méto nouvelle génération MF XY

Ecoute et compréhension des besoins :  
Observations ethnologiques en immersion  
dans les espaces de transports et entretiens

Scénarios d'usages et cahier d'idées :  
Ateliers de co-conception avec des parties-prenantes multi-métiers de la RATP.

Cahier de préconisations :  
Orientations pour la conception design du matériel roulant

2016 ( en cours)



# process

CONSTRUCTEUR TRANSPORT SUR RAIL / DESIGN EN PHASES DE CONCEPTION PRODUIT ET RÉPONSE AUX APPELS D'OFFRE



## SIEMENS

**plateforme "Avenio"**  
**tramway Doha**  
**tramway La Haye**  
**tramway Munich**

Concept design extérieur et design intérieur de la plateforme Avenio.

Design détaillé (modèles 3D)

Accompagnement aux réponses aux appels d'offre et développement produit, incluant film d'animation, démonstrateur et suivi de réalisation de maquette échelle 1.

2011 - 2014

# process

CONSTRUCTEUR TRANSPORT SUR RAIL / DESIGN EN PHASE DE RÉPONSE AUX APPELS D'OFFRE ( PPP)



**Consortium VLT Carioca**  
( ALSTOM, CCR, OTP, INVEPAR,  
RIOPAR, BRT et RATP DEV )

## tramway Rio

*en partenariat avec le designer brésilien  
Guto Indio da Costa*

Positionnement produit ( identité urbaine ...)

Concept design (base tramway Citadis) :  
carrosserie du bout avant, aménagement  
intérieur, couleurs & matières et livrée graphique.

2016

# process

CONSTRUCTEUR DE TRANSPORT SUR RAIL / DESIGN EN PHASE DE MISE AU POINT INDUSTRIELLE



**SIEMENS**

**métro ligne b Rennes**

Positionnement image

Concept design ( base “CityVal” ) :  
couleurs & matières et livrée graphique

Présentation lors des réunions de la commis-  
sion design.

2016



**MERCI DE VOTRE ATTENTION**



**Patricia Bastard**  
directrice associée

[patricia@yellowwindow.com](mailto:patricia@yellowwindow.com)  
[www.yellowwindow.com](http://www.yellowwindow.com)