



Lyon « chope » le design



Design...mot le plus « stylé » depuis 15 ans. D'origine latine « designare », qui signifie dessiner, aujourd'hui est partout : ambiance, web, son, odeurs, tactile...tout est placé sous le signe du design...parce que « l'expérience client » est le maître mot. Dans une société glotonne d'émotions, de quête du plaisir, le design règne.

La Chambre de Commerce et d'Industrie de Lyon, quant à elle, a choisi de le glisser dans ses commerces pour dynamiser l'agglomération et a créé l'événement « Lyon Shop Design ». Cette aventure a commencé il y a un peu plus de 10 ans.



Rencontre avec Sophie Billa, responsable de Lyon Shop Design.

Comment définiriez-vous le design aujourd'hui ? Quel rôle joue-t-il en général ?

Je parlerais volontiers de démarche design, c'est pour moi une réponse créative co-construite et concrète à une question posée. Cette réponse prend en compte un ensemble de paramètres qui peuvent être complexes, en ce qui concerne la démarche Lyon Shop Design ces paramètres sont aussi divers que le lieu de vente, le produit ou le service vendu, les personnes qui animent ce lieu, les personnes qui le découvrent, l'environnement...

Pour moi le design est là pour bousculer, innover, remettre en question, faire changer...

Selon vous, en général, existe-t-il des domaines où l'impact du design est plus important que dans d'autres ? Si oui lesquels et pourquoi ?

Pour moi, il n'y a pas de secteurs dans lesquels l'impact du design est plus important que dans d'autres, par contre il existe des secteurs où cela est plus visible et le commerce en est un !

Le commerce est un lieu (physique, virtuel) dans lequel se construit un échange entre des personnes et des produits ou services. Cet échange doit être le plus facile, le plus agréable, le plus efficace. Le design est une vraie réponse aux conditions de cet échange qui doit marquer positivement le client.

Pourquoi avez-vous décidé d'introduire le design dans les commerces et donc de lancer cette démarche ?

Parce qu'aujourd'hui le commerce ne peut plus simplement être un lieu de consommation, il faut qu'il crée une relation affective avec ses visiteurs, ses clients, le design est un outil au service de la différenciation et de la personnalisation.



Vous dites que 75 % des commerçants ont vu leur chiffre d'affaires augmenter suite à leur association avec un designer, et que pour 42 % d'entre eux, la hausse fut de 20 % ? Comment expliquer cet impact du design sur le comportement d'achat ?

C'est la magie du design ! Non, c'est simplement le résultat d'une bonne collaboration entre un commerçant et un professionnel du design qui unissent leurs savoirs pour faciliter la vie du client et faire en sorte de lui faire passer un bon moment !

Peut-on dire que le design peut manipuler ?

Je dirais plutôt que le design peut améliorer, optimiser, embellir un espace marchand, c'est un « outil » à utiliser sans modération pour les commerçants !

Qu'est-ce qui pousse un designer et /ou un commerçant à participer à ce concours ?

C'est l'occasion de mettre en avant une collaboration, une rencontre, et de profiter du coup de projecteur mis par la CCI Lyon Métropole pour faire partager cette réalisation aux clients.

Comment cet événement est perçu par les Lyonnais ?

Les Lyonnais adhèrent fortement à cette démarche qu'ils connaissent surtout par le concours. Ils découvrent ou re-découvrent leurs commerces, sont souvent surpris d'apprendre que leur commerçant a fait appel à un architecte ou un designer, ils en sont flattés et cela les amène à porter un autre regard sur les boutiques, restaurants, hôtels... d'ailleurs ils jouent très bien le jeu, lors de la dernière édition ils ont été plus de 17 000 à voter pour leur commerce coup de cœur !



Pourquoi avoir fait appel à Bernard REYBIER (Président directeur général de Fermob) pour présider cette édition ?

Simplement parce que Fermob est une référence dans le monde du design ! Bernard Reybier a su faire d'un petit atelier artisanal une entreprise comptant plus de 200 personnes et exportant sa production dans le monde entier ! Il a su utiliser le design au niveau stratégique dans son entreprise. C'est aussi un très grand commerçant, et son expertise sera extrêmement bénéfique à Lyon Shop Design. (crédit photo : collection Luxembourg Fermob).

Travaillez-vous en collaboration avec le programme IDEA Programme Innovation, Design, Entrepreneurship & Arts de l'école centrale de Lyon et de l'EM Lyon business School ? Pourquoi ?

Malheureusement non car ce programme est réservé aux ETI (entreprise de taille intermédiaire) ...mais vous me donnez des idées...il faut peut être négocier avec nos demi-frères !

Comment souhaiteriez-vous que cet événement évolue ?

Plutôt bien !!! Depuis 2004 nous avons noté que de plus en plus de secteurs d'activité faisaient appel au design, que ce dernier s'exportait hors hyper centre et qu'aujourd'hui des commerçants faisaient appel à des professionnels du design dès leur création...ce sont des signes qui nous montrent que la démarche porte ses fruits. Nous allons porter notre message encore plus haut, plus fort et plus loin...

Visuel : DR