

# “Le design nous a permis de structurer notre offre”

## Le témoignage d'un porteur de projet

**Loire Sud Restauration, anciennement restaurant d'entreprise de Giat Industrie, est devenue une entreprise autonome et indépendante en 1994. Elle est aujourd'hui présente dans trois secteurs : la restauration d'entreprise, la restauration scolaire et le portage de repas à domicile. Loire Sud Restauration dispose d'une cuisine centrale qui fournit près de 1 500 repas par jour et emploie treize personnes. L'idée de Sébastien Estrade, qui a repris l'entreprise voici deux ans : insuffler un nouvel élan en développant une offre innovante de portage de repas à domicile spécifiquement adaptée aux personnes âgées.**

### Un marché en plein boom

« C'est un marché en plein essor : il existe de nombreuses solutions innovantes de soins et de services dédiées à la personne. La concurrence est donc vive. L'idée consistait à proposer un service additionnel avec des produits choisis dans la lignée du développement stratégique de l'entreprise : circuits courts, labels, etc. Mais, pour me démarquer, je voulais adapter l'offre aux problèmes spécifiques auxquels sont confrontées les personnes âgées. Nous avons, par exemple, développé une ligne de produits texturés (des hachés ou des moulinsés) adaptée à notre cible qui connaît des problèmes d'altération dentaire. En 2014, j'ai postulé à un appel à projet de la Cité du Design concernant la “silver économie”. Notre dossier a été retenu et nous avons été mis en lien avec les designers Franck Magné et Simon Reynaud.

### Le design pour structurer une offre

Une première phase d'enquête a été nécessaire. Les designers sont allés sur le terrain avec un de nos livreurs pour évaluer l'organisation concrète du portage en fonction

de la population concernée. Ils ont aussi dégusté un repas avec l'un de nos bénéficiaires. Cela nous a permis de définir ensemble un cahier des charges. Les solutions proposées par la suite allaient du contenant au contenu : une série de boîtes texturées avec des codes couleurs spécifiques pour chaque type de produit, une police de caractère adaptée, etc. Côté contenu, il fallait notamment que les produits mixés ne ressemblent pas à une simple bouillie dans une barquette. Nous leur avons donc redonnés leur forme d'origine grâce à des moules en silicone.

« Un prototypage a été réalisé pour présenter notre idée de produits lors de la biennale du design 2015 à Saint-Etienne. Le recueil des impressions des premiers consommateurs a été important pour affiner le projet. »

### Créer une identité au produit

Aujourd'hui nous nous situons dans la dernière phase avant le lancement de l'offre.

Avec les designers, nous mettons en place un outil internet pour présenter notre solution. Nous voulons créer une marque et une charte graphique. Là encore, les designers posent les bonnes questions et structurent tout ce qu'il faut pour avoir un véritable outil afin que l'entreprise soit connue et reconnue par la suite. D'ici à la fin de l'année, notre nouvelle ligne de produits devrait être disponible à la vente. »



Sébastien ESTRADE - Loire Sud Restauration

Loire Sud Restauration a bénéficié d'un accompagnement largement subventionné de la Cité du design dans le cadre de la revalorisation des savoir-faire initiés en 2013 par le ministère du redressement productif. La participation de l'entreprise a été limitée à 1 000 € pour l'amorçage du projet. Le travail se poursuit aujourd'hui avec les designers sur l'identité produit.





## Les cinq points-clés du parcours design

### ● Faire un état des lieux et formaliser la demande

Pour une entreprise, chercher une différenciation par une intervention design permet d'avoir une grande cohérence sémantique entre ce qu'elle fait, ce qu'elle montre et ce qu'elle met en œuvre.

Une première phase de recherche analytique permet au designer de voir ce qui est déjà fait ou pas dans le domaine, quelles sont les bonnes pratiques, les points de vigilance, etc. C'est sur cette base qu'elle peut établir un cahier des charges pertinent.

### ● L'enquête de terrain

Une phase d'observation et de terrain peut aussi être nécessaire. Rencontrer les usagers finaux, comprendre leurs contraintes et discuter de leurs attentes : cela permet au designer d'être ensuite cohérent tout au long de la chaîne. Dans le cas de la commande de Loire Sud Restauration, il s'agissait d'un public âgé : un univers avec ses codes et ses comportements à décrypter. Le designer a une carte à jouer par son regard extérieur.

### ● Recherche et propositions créatives

Pour se positionner sur un marché concurrentiel autour de la thématique « santé », Franck Magné et Simon Reynaud ont voulu démarquer la nouvelle offre de Loire Sud Restauration en travaillant davantage l'aspect « plaisir » du repas à domicile. Typographies, formes et textures : beaucoup de clins d'oeil à des éléments de la restauration traditionnelle ont été intégrés à l'univers de la marque pour parler plus directement du bon goût, et valoriser les circuits courts qu'emprunte l'entreprise.

### ● Prototypage pour une présentation au public

Ces propositions ont été déclinées sur toute une famille d'objets, présentés pour la première fois au public lors de la biennale du design 2015. Les analyses et retours d'expériences sont plutôt positifs. Les gens sont réceptifs : la bonne alimentation des personnes âgées et le plaisir lié à un repas pris à domicile sont des sujets fédérateurs.

### ● Décliner l'identité visuelle

C'est la dernière phase avant le lancement: l'entreprise crée un site internet ainsi que tous les supports de communication nécessaires (plaquettes, affiches) pour parler de son produit. La charte définie par le designer permet une grande cohérence (typographie, couleur, forme). Au final, Loire Sud Restauration a créé une véritable marque, avec son identité propre.

## Comment la Cité du design a accompagné l'entreprise ?



L'initiative de Loire Sud Restauration s'intègre dans un vaste appel à projets, lancé en 2013 par le Ministère du Redressement Productif nommé « Revalorisation et innovation dans les savoir-faire emblématiques du fabriqué en France ». La Cité du design ayant remporté cette offre sous l'angle du secteur CHR (Cafés Hôtel Restauration) et de la restauration en générale, Loire Sud Restauration a pu bénéficier d'un accompagnement global, tant humain que financier. Ainsi, c'est la Cité du design qui a trouvé le designer le plus à même de répondre à la demande spécifique de l'entreprise et a organisé une partie des rendez-vous qui ont émaillé le processus créatif. Une aide structurante permettant à chacun d'exceller dans sa spécialité et de faire monter en gamme les idées des entrepreneurs.



### ▶ Cité du design

3 rue Javelin-Pagnon  
42000 Saint-Étienne

T. +33 (0)4 77 49 74 70

sandie.francon@citedudesign.com

Cité  
du  
design

