

## Référentiel Living PACA Labs

Le présent référentiel vise à indiquer les points essentiels à prendre en compte pour se lancer dans la création d'un Living PACA Lab. A cet égard, il s'inspire très directement du *Living Labs Harmonisation Cube* (Mulder, Velthausz, Kriens, 2008), dont l'objectif consiste précisément à proposer un cadre de référence général pour les Living Labs du réseau ENoLL. Il reste que cette approche globale demeure sur certains aspects imprécise, comme l'ont d'ailleurs soulignés différents rapports proposant du même coup une adaptation du fameux « cube ENoLL »<sup>1</sup>. Sans remettre en cause la validité et la pertinence de l'ensemble de ces réflexions (que les candidats sont vivement invités à consulter), nous proposons à notre tour un référentiel conceptuel et opérationnel dont l'objectif est de préciser à la fois les principes et les conditions de mise œuvre de véritables processus d'innovation ouverte centrée-usager au sein des Living PACA Labs.

### **I/ Qu'est-ce que l'innovation « ascendante », « ouverte », « centrée-usager » ?**

En premier lieu, il convient de distinguer l'innovation dite « centrée-usager » de l'innovation dite « par l'usage », « ascendante » ou encore « horizontale » (Von Hippel, 2005). Ces trois derniers termes équivalents relèvent d'une forme de participation quasi-spontanée d'utilisateurs dans un processus d'innovation, généralement à la suite d'une difficulté rencontrée ou d'un problème identifié au cours de l'usage d'un produit ou d'un service déjà commercialisé et qui ne trouve aucune solution mise à disposition sur le marché. Les innovations par l'usage sont « des innovations technologiques ou de services qui naissent des pratiques des utilisateurs et se diffusent à travers des réseaux d'échanges entre utilisateurs. [...] aussi] ce qui constitue un groupe d'utilisateurs en avant-garde d'une innovation horizontale, c'est avant tout le souci pratique et concret de trouver par soi-même et avec ses propres moyens des solutions adaptées à ses besoins - stratégie que les acteurs économiquement favorisés n'engagent que rarement, souvent parce que le temps, à la différence de l'argent, leur manque » (Cardon, 2005). S'inspirant dans son principe de l'innovation par l'usage (que l'on peut également qualifier ici de « sociale »), mais ne bénéficiant pas de son caractère informel, l'innovation centrée-usager peut par conséquent être considérée comme un *processus institutionnalisé* de l'innovation ascendante, ce qui la rapproche de ce point de vue de l'innovation que l'on dira « ouverte » (Chesbrough, Vanhaverbeke, West, 2006).

Innovation ouverte et innovation centrée-usager ont en effet partie liée de par leur nature « participative ». De fait, il paraît difficile de s'engager dans un processus d'innovation centrée-usager telle que nous l'envisageons sans s'inscrire préalablement dans une démarche collaborative, réunissant par là-même plusieurs catégories d'acteurs (parmi lesquels des utilisateurs, mais aussi des praticiens du Design et des experts SHS<sup>2</sup> susceptibles d'en être les « porte-parole »). L'idée qui domine est alors de mobiliser/consulter des parties-prenantes issues de différents écosystèmes d'innovation, afin de permettre la conception d'un produit ou d'un service, mais aussi et surtout de favoriser son adoption et sa diffusion. En ce sens, le modèle de l'innovation ouverte peut être rapproché du modèle de l'intéressement (développé au Centre de Sociologie de l'innovation de l'école des Mines de Paris), selon lequel « le destin de l'innovation, son contenu, mais aussi ses chances de succès, résident tout entier dans le choix des représentants ou des porte-parole qui vont interagir, négocier pour mettre en forme le projet et le transformer jusqu'à ce qu'il se construise en marché » (Akrich, Callon, Latour, 1988 : 25). Il reste que, compte-tenu de son caractère stratégique en matière de gestion des partenaires, la notion d'innovation ouverte relève davantage du management ou de la conduite de projet (activités de veille, réseautage, mobilisation des experts, choix des participants, planification des tâches, etc.) que d'une démarche centrée sur l'utilisateur à proprement parler.

---

<sup>1</sup> Nous renvoyons ici en particulier à Genoud, Schweitzer et Al. (2009) et Tanguay, Bertrand (2013).

<sup>2</sup> Sciences Humaines et Sociales.

Même si une telle démarche peut (et doit) prendre appui sur des processus d'innovation ouverte, afin par exemple de capter des innovations ascendantes et/ou faire émerger de nouvelles idées (phase que l'on qualifiera d'« idéation »), l'innovation centrée-usager consiste plus spécifiquement à les développer et à les expérimenter. En ce sens, elle relève du modèle de l'« incubation des usages », dont l'objectif est de donner forme et ampleur à des usages de produits ou de services en cours de conception, en les confrontant « une ou plusieurs fois à un univers "extérieur" d'utilisation spécialement recomposé de façon à tester certaines hypothèses ou à collecter des informations qui ne sont pas directement disponibles dans la sphère de conception » (Mallard, 2011 : 263). L'innovation centrée-usager touche à cet égard au processus de *transformation socio-technique* et au « modèle tourbillonnaire » qui lui est afférent, selon lequel « l'innovation se transforme en permanence au gré des épreuves qu'on lui fait subir, c'est-à-dire des intéressements qu'on expérimente » (Akrich, Callon, Latour, 1988 : 21), même s'il s'agit ici de mettre davantage l'accent sur l'organisation des épreuves, plutôt que sur les logiques d'intéressement mentionnées plus haut. C'est en particulier pour aider à l'organisation des épreuves « usage » (et non « techniques » ou « fonctionnelles ») que designers et chercheurs SHS peuvent être mobilisés dans les innovations centrées-usagers (parfois également qualifiées d'« assistées par l'usage »<sup>3</sup>). Les approches du Design et des SHS présentent en effet toutes deux la particularité de se penser potentiellement, au travers des méthodes et des outils qu'elles mobilisent, du « côté de l'utilisateur ». Il leur appartient donc au premier chef de concevoir les protocoles exploratoires et expérimentaux adéquats au sein des différentes phases qui jalonnent ce processus<sup>4</sup>.

## II/ Catégories de labellisation

Dans le cadre de la construction du réseau d'innovation Living PACA Labs, une labellisation à trois catégories est proposée aux organisations souhaitant s'inscrire dans cette dynamique. Les trois catégories du label permettront à ces organisations d'être identifiées et d'accéder à des animations proposées par l'ARII<sup>5</sup> en lien avec le management de l'innovation, la conduite de projets, la capitalisation des méthodes, l'accès à des ressources, etc. Les catégories serviront également de référentiel aux différents appels à projet qui seront lancés sur le volet Living PACA Labs du programme. A noter enfin que la labellisation revêt un caractère à la fois progressif et cumulatif, afin de permettre aux entités candidates de monter en compétences, ainsi qu'en offre de services au sein du réseau Living PACA Labs.

### ***Catégorie 1 : identification des communautés d'utilisateurs***

La labellisation dans la catégorie 1 permet aux divers collectifs qui s'inscrivent dans une démarche d'innovation économique et sociale (Makers, Hackers, DIY, co-création, co-working, etc.) d'être identifiées comme « communauté d'utilisateurs » au sein du réseau d'innovation Living PACA Labs. Ces communautés pourront ainsi être sollicitées pour participer à des projets d'expérimentation d'usage en région PACA. Pour ce faire, elles doivent remplir préalablement trois conditions minimales :

- (1) Un collectif d'utilisateurs mobilisé autour d'un domaine de l'innovation*
- (2) Un ou plusieurs type d'activité bien identifié et bien identifiable*
- (3) Une programmation récurrente de rencontres et/ou d'ateliers créatifs*

---

<sup>3</sup> En faisant référence ici à la méthode CAUTIC (Conception Assistée par l'Usage des Technologies d'Information et de Communication) élaborée par le sociologue Philippe Mallein.

<sup>4</sup> Guide de l'innovation centrée-usager Fabien Labarthe, Renaud Francou, 2014.

<sup>5</sup> Agence régionale de l'innovation et de l'internationalisation des entreprises.

## **Catégorie 2 : structuration des lieux de fabrication collaborative**

La labellisation dans la catégorie 2 identifie les organisations qui adhèrent aux principes de l'innovation « ouverte » et « collaborative » (InfoLab, FabLab, *repair* café, Cantine, *smart work center*, éco-centres, etc.) et qui propose un ou plusieurs services en lien avec le processus de co-création ou de co-conception. A cet égard, elles doivent être en mesure de répondre à trois nouvelles conditions :

(1) *Un statut juridique existant (association loi 1901, SCOP<sup>6</sup>, SCIC<sup>7</sup>, CEA<sup>8</sup>, SARL<sup>9</sup>, SAS<sup>10</sup>, etc.)*

(2) *Un lieu « vitrine », « ouvert » et « convivial »*

Les lieux de fabrication collaborative doivent disposer d'un environnement « ouvert » et « convivial », permettant d'accueillir des usagers et de leur proposer des espaces de travail collaboratif. A cet égard, il est fortement recommandé d'équiper ces espaces avec de l'informatique en réseau et d'y aménager des points d'attraction (machines à café, showrooms et autres services jugés utiles aux usagers). Les lieux de catégorie 2 pourront également proposer une programmation d'événements ou de rencontres ouverts au public.

(3) *Une capacité d'animation thématique et de proposition de service(s) de co-création et/ou de co-conception.*

## **Catégorie 3 : développement des lieux d'innovation ouverte centrée-usager**

La labellisation de catégorie 3 désigne les organisations qui se sont structurées en Living PACA Labs, telles que nous les définissons. Un Living PACA Labs est un lieu d'innovation ouverte centrée sur les usagers, qui se distingue des organisations labellisées de catégorie 1 et 2, mais aussi des laboratoires de recherche académiques ou d'autres types d'agences d'innovation par leur capacité à intégrer des usagers de façon systématique au sein d'un véritable « processus projet » (cf. point 2). Outre les services qu'il propose (cf. point 3), le Living PACA Lab doit être en mesure de mobiliser diverses « parties-prenantes » en fonction des besoins d'un projet accueilli en son sein (cf. point 1) et de capitaliser l'expérience qui en découle (cf. point 4). En plus des critères précédemment énoncés, les Living PACA Labs doivent répondre aux quatre critères complémentaires qui suivent :

(1) *Une gouvernance plurielle et réflexive*

La gouvernance est une dimension stratégique pour le succès et la pérennité du *Living Lab*. Elle recouvre les aspects liés à son organisation administrative, juridique et financière, ainsi qu'à ceux qui touchent à l'animation du lieu et à la gestion des projets qui y sont hébergés.

La gouvernance doit donc être « plurielle » au sens où elle associe des organisations qui participent du financement du Living PACA Lab et celles qui représentent les différentes catégories d'acteurs susceptibles d'être impliqués dans les projets (cluster, pépinières et incubateurs d'entreprises, technopoles, collectivités publiques, associations, laboratoire de recherche, associations ou collectif d'usagers). Ainsi, la gouvernance doit être en mesure de mobiliser au sein de son écosystème les compétences, les ressources et les expertises *ad hoc* pour répondre aux besoins d'un projet spécifique. Elle doit notamment être en mesure d'associer au sein de chaque équipe-projet des compétences dans le domaine du Design, des SHS, de l'ingénierie technique/informatique/numérique et de l'élaboration de modèle d'affaire.

En outre, la gouvernance du Living PACA Lab doit être « réflexive » dans la mesure où elle s'engage à se doter d'outils cognitifs permettant de capitaliser les connaissances issues des projets accueillis (cf. point 4).

---

<sup>6</sup> Société Coopérative de Production.

<sup>7</sup> Société Coopérative d'Intérêt Collective.

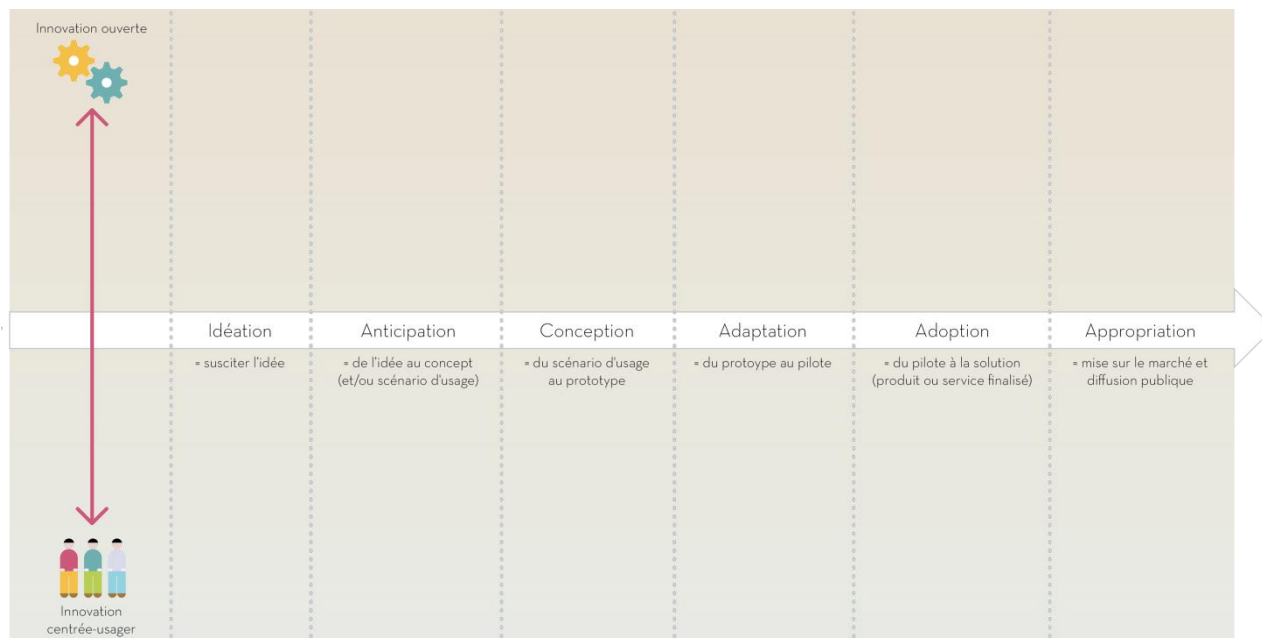
<sup>8</sup> Coopérative d'Activité et d'Emploi.

<sup>9</sup> Société à Responsabilité Limitée.

<sup>10</sup> Société par Actions Simplifiée.

## (2) Une méthodologie du « processus projet »

Il existe de nombreux modèles de « processus projet »<sup>11</sup>. Idéalement, un tel processus comporte six phases, qui va de la naissance d'une idée (phase « idéation ») à la mise sur le marché d'un produit ou service finalisé (phase « appropriation »), en passant par différentes étapes intermédiaires de développements itératifs (phases « anticipation », « conception », « adaptation », « adoption »). Soit le cadre suivant :



Le Living PACA Lab n'a pas nécessairement vocation à recouvrir l'ensemble des étapes qui jalonnent le « processus projet », mais il doit être en mesure de fournir aux porteurs de projet (sous la forme d'un « guichet unique », par exemple) un service d'ingénierie adapté aux phases du processus sur lesquelles il se positionne<sup>12</sup>.

<sup>11</sup> Voir, par exemple, le modèle du *double diamond* (double diamant), développé par le Design Council.

<sup>12</sup> A cet égard, il est recommandé de porter une attention particulière aux phases « anticipation », « conception », « adaptation » et « adoption » (cf. Guide de l'innovation centrée-usager).

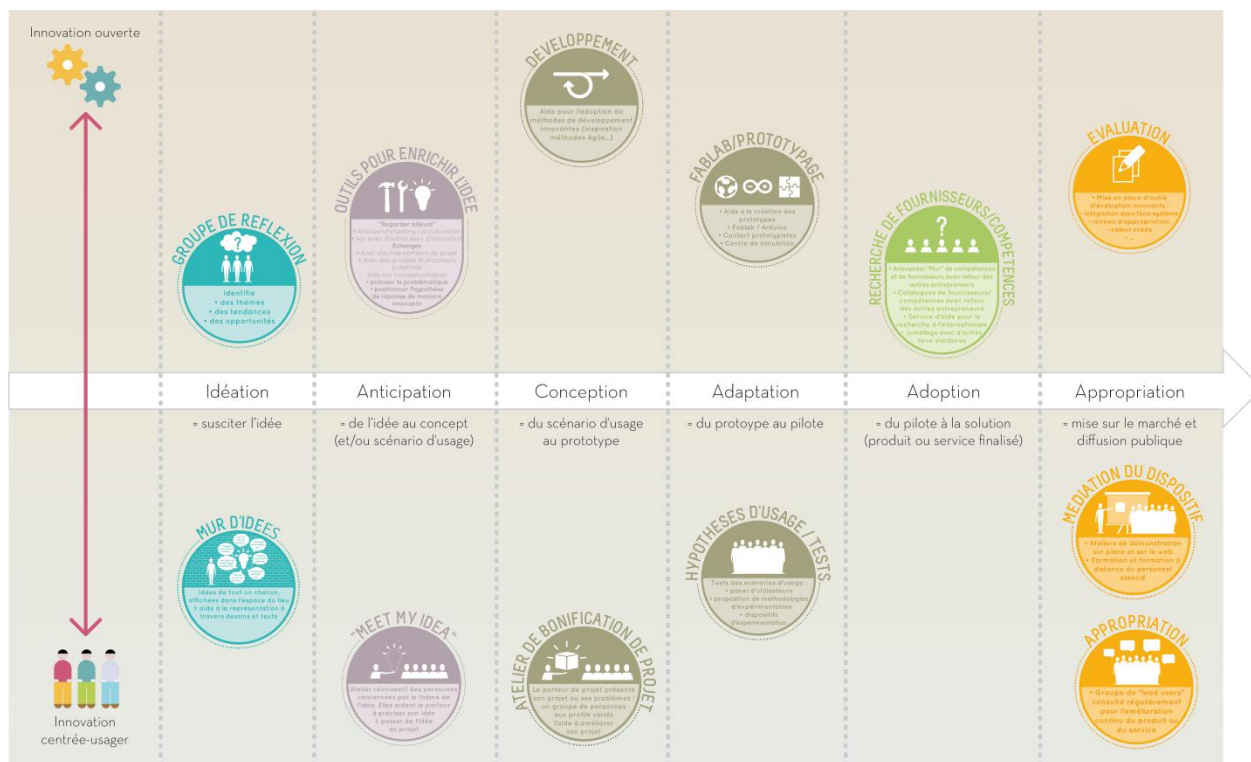
### (3) Une proposition de services « innovation ouverte » et « innovation centrée-usager »

Les services proposés par le Living PACA Lab doivent s'inscrire au sein des différentes phases du « processus projet ». Deux types de services peuvent être distingués :

- Les services « innovation ouverte » qui relèvent du développement et du management de projet (entendu comme « collaboratif » et « partenarial »).

- Les services « innovation centrée-usager » qui relèvent des approches Design et des méthodes SHS, en vue de l'élaboration des protocoles d'exploration et d'expérimentation des usages.

Sur ces deux plans, les services possibles sont pléthores et il appartient donc au Living PACA Lab de spécifier son offre de services sur chacune des phases du processus projet qu'il souhaite investir. Soit l'exemple suivant (inspiré de l'approche « Delvalle ») :



### (4) Capitalisation des expériences et suivi des projets

Les services proposés par le Living PACA Lab doivent être permanents. En outre, il est recommandé de mettre en place des outils visant à capitaliser les expériences et le suivi des projets qui seront mis sur le marché (notamment en termes de management de l'innovation ouverte, de méthodes d'évaluation d'usage, de connaissances produites, de nouveaux « business model » et de retombées sur le territoire). Les Living PACA Labs s'engageront ainsi à partager et à mutualiser leurs expertises sur une plateforme agréée par la Région PACA.

## Bibliographie / Webographie

Akrich M. 1987, « Comment décrire les objets techniques ? », revue *Techniques et culture* n°9, pp. 49-64.

Akrich M., 1998, « Les utilisateurs, acteurs de l'innovation », revue *Education permanente*, n° 134, pp. 79-89.

Akrich M., Callon M. et Latour B., 1988, « A quoi tient le succès des innovations ? 2 : Le choix des porte-parole », revue *Gérer et comprendre, Annales des Mines* n°12, p. 25.

Cardon D., 2005, « Innovation par l'usage », in Ambrosi, A., Peugeot, V., Pimienta, D.,(dir.), *Enjeux de mots. Regards multiculturels sur les sociétés de l'information*, Caen, C&F éditions

Chesbrough H., Vanhaverbeke W., West, J., 2006, *Open Innovation. Researching a New Paradigm*, Oxford, Oxford University Press.

Flichy P., 2008, « Technique, usage et représentations », revue *Réseaux* n°148-149, pp. 168-169.

Genoud P., Schweitzer A., et Al., 2009, *Living Lab e-inclusion. Exclusion et e-Exclusion : analyses, méthodes et outils pour maîtriser le changement et promouvoir l'innovation sociale et technologique*, rapport de pré-étude, académie suisse des sciences techniques, SATW, Genève.

Gibson J-J., 1986, *The Ecological Approach to Visual Perception*, Lawrence Erlbaum, New Jersey.

Mallard A., 2011, « Explorer les usages : un enjeu renouvelé pour l'innovation des TIC », in Denouël, J., Granjon, F., *Communiquer à l'ère numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages*, Paris, Presses des Mines

Mulder I., Velthausz D., Kriens M., 2008, "The living Lab Harmonisation Cube : Communicating Living Lab's Essentials", *eJOV – The Electronic Journal for Virtual Organisations and Networks*, vol. 10, august.

Norman D., 1993, « Les artefacts cognitifs », in Conein, B., Dodier, N., Thévenot, L. (dir.), *Les objets dans l'action. De la maison au laboratoire*, Paris, Editions de l'EHESS, pp. 15-34.

Tanguay V., Bertrand G. (dir.), 2013, *Des laboratoires vivants pour des territoires innovants*, rapport CEFRIO, Québec.

Von Hippel, E., 2005, *Democratising innovation*, Cambridge, MIT Press.

Woolgar S., 1991, « Configuring the User: The case of usability trials », in Law J. (dir.), *A Sociology of Monsters: Essays on Power, Technology and Domination*, London, Routledge, pp. 57-99.