

INSOLL

Innovation Sociale par le Living Lab

Etat des lieux des Living Labs en Europe et outre-Atlantique. Résumé exécutif

Mai 2015

Spiral, ULg – CRIDS, UNamur

INTRODUCTION

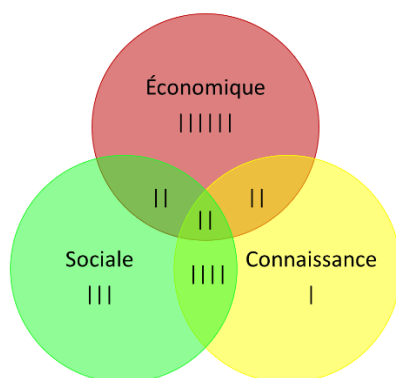
Ce papier présente une synthèse des résultats intermédiaires obtenus dans le cadre du projet INSOLL. INSOLL est un projet de recherche financé par la Région wallonne pour évaluer l'intérêt et les conditions de la création d'un Living Lab dans le secteur wallon de la santé. Au cours des six premiers mois du projet, des entretiens approfondis ont été réalisés auprès de vingt Living Labs. Une cartographie des Living Labs existants a été réalisée sur base de quatre sources d'information : les membres du réseau ENOLL, les Living Labs renseignés par le

CETIC (Centre d'Excellence en Technologies de l'Information et de la Communication), le bouche à oreilles et les publications scientifiques. Au total, vingt-huit Living Labs ont été sélectionnés pour la phase exploratoire. Chaque Living Lab a été contacté par téléphone ou par e-mail. Parmi ceux-ci, vingt Living Labs ont accepté de participer à notre recherche : deux en Belgique, treize en France, trois aux Pays-Bas, un en Suède et un au Canada. Des entretiens semi-directifs, la plupart du temps avec les responsables, ont été réalisés sur place. Deux interviews ont été réalisées à distance. Tous les entretiens ont été enregistrés et intégralement retranscrits. Une équipe multidisciplinaire a procédé à l'analyse qualitative thématique.

MISSIONS ET VALEURS

Les Living Labs se mettent au service de différentes missions et valeurs que l'on peut analyser selon les trois catégories proposées par Santoro et Bifulco : « connaissances », « social » et « affaires » (PRO-VE, 2005). Les vingt Living Labs visités se répartissent comme suit :

- six sont positionnés dans la valeur économique pure ;
- trois dans la valeur sociale pure ;
- un seul dans la valeur connaissance pure ;
- deux se situent dans l'intersection entre l'économique et le social ;
- deux se situent dans l'intersection entre l'économique et la connaissance ;
- quatre se situent dans l'intersection entre la connaissance et le social ;
- deux sont au croisement des trois valeurs.



Dans le cadre du projet INSOLL, le Living Lab est entendu comme un vecteur d'innovation sociale. Il est intéressant de noter que cette dimension est absente dans neuf Living Labs sur vingt.

FINANCEMENT

Deux éléments ressortent de notre analyse : (1) une majorité de Living Labs dépendent, au moins partiellement, de financements publics ; (2) cette dépendance est une préoccupation pour plusieurs d'entre eux.

Différentes stratégies sont développées pour assurer la continuité des activités.

Sur les vingt Living Labs visités, seuls deux Living Labs reposent sur des fonds essentiellement privés. Deux Living Labs n'ont aucune source de financement à ce stade de leur fonctionnement. Quatre Living Labs bénéficient de fonds exclusivement publics. Trois Living Labs sont financés entièrement par les autorités publiques, pour le fonctionnement de la structure, mais sont cofinancés par des entreprises pour leurs projets. Six Living Labs sont majoritairement financés par le public, mais vendent également des services. Les trois derniers Living Labs reposent sur des financements mixtes où la proportion public/privé est variable.

Il est à noter que seulement trois Living Labs offrent des services Living Lab payants (méthodes, outils, animations, accompagnement de projets). Trois autres Living Labs offrent, quant à eux, des services payants qui relèvent d'autres compétences (location de salles, organisation d'événements, etc.).

Dix Living Labs ont une réflexion sur leur business model. Deux d'entre eux cherchent plus de financements privés pour compenser la fin proche de subsides publics. Huit Living Labs sont dans une recherche d'autonomie qui implique de se libérer autant des investisseurs privés que des autorités publiques. Derrière cette volonté d'autofinancement se cache la crainte de disparaître faute de financements extérieurs. Parmi ces huit Living Labs, six souhaitent être autonomes financièrement d'ici un à dix ans, soit en proposant une offre de services, soit en exploitant leur propriété intellectuelle. Les deux derniers Living Labs visent plutôt un mode de financement par mécénat.

Il est raisonnable de penser que le Living Lab a besoin d'un soutien public pour innover en dehors des principes économiques de rentabilité. Dans un contexte où ce soutien diminue, on peut s'attendre à ce que les projets de type « social » ou « connaissances » laissent la place aux projets dont les Living Labs pourront tirer un profit en termes de chiffre d'affaires.

PROJETS ET IMPLICATION DES UTILISATEURS

Si le Living Lab est une méthodologie d'innovation ouverte qui met l'utilisateur au centre du processus, cela ne signifie pas pour autant que l'utilisateur soit le point de départ naturel des projets qui y sont développés. Six Living Labs développent des projets où les utilisateurs jouent un rôle moteur. Dans les autres cas, l'impulsion revient tantôt aux chercheurs, tantôt aux entreprises, tantôt aux collectivités ou au Living Lab lui-même. Notons qu'un Living Lab peut héberger des projets dont les points de départ sont différents d'un projet à l'autre. Sur vingt Living Labs, six sont dans ce cas de figure.

En théorie, les utilisateurs jouent un rôle moteur tout au long des projets, pas seulement au démarrage. La pratique est plus nuancée. Nous distinguons trois manières d'impliquer l'utilisateur : (a) L'innovation est *centrée* sur l'utilisateur, quand l'utilisateur est pris en compte dans le processus d'innovation, sans pour autant y jouer un rôle actif comme partie prenante. Généralement, l'utilisateur donne son opinion sur un produit ou un service en répondant à des questionnaires ou en testant des prototypes. (b) L'innovation est *co-créée* avec l'utilisateur quand celui-ci est pris en compte dans le processus d'innovation en tant que partie prenante. (c) L'innovation est *portée par* l'utilisateur, lorsque celui-ci participe à la gouvernance du Living Lab et à

la gestion des projets. C'est le plus haut degré d'implication des utilisateurs.

Deux tendances émergent de notre analyse. D'une part, les Living Labs qui impliquent les usagers tout au long du processus d'innovation adoptent généralement une approche basée sur la co-création avec l'utilisateur, voire, dans une moindre mesure, une approche où l'innovation est portée par l'utilisateur. D'autre part, les Living Labs qui se contentent d'impliquer les usagers dans les phases d'expérimentation adoptent une approche plutôt centrée sur l'utilisateur.

Les résultats montrent également que l'approche portée par l'utilisateur, contrairement à ce qui est annoncé dans la théorie sur les Living Labs, est peu présente dans les pratiques. En outre, lorsqu'elle est présente, cette approche est souvent réduite à la phase d'idéation. On peut imaginer que la plupart des Living Labs préfèrent garder la main sur le projet, du moins en termes de processus, une fois que l'idée a été trouvée. Dans ces circonstances, on peut s'interroger sur l'identité des décideurs et sur les critères qui orientent la prise de décision.

Il ressort aussi de notre analyse que les Living Labs qui n'impliquent pas les usagers dans la phase d'idéation sont ceux qui utilisent une approche centrée sur les usagers dans les étapes suivantes du processus d'innovation. Neuf Living Labs sont concernés, à tout le moins pour certains de leurs projets. Peut-on qualifier ces laboratoires de « vivants » ? Si non, comment peut-on les qualifier précisément et pourquoi chercheraient-ils à s'appeler Living Labs ? Plus généralement, que peut-on comprendre de ce qui est ou devrait être « vivant » dans un Living Lab ?

Notons enfin qu'une relation semble exister entre le rôle occupé par les utilisateurs dans

le processus d'innovation, et le type de valeur créée par le Living Lab.

Premièrement, si l'on s'intéresse à la naissance des projets d'innovation, nous remarquons que l'innovation présente une dimension sociale lorsque les utilisateurs, les collectivités ou le Living Lab lui-même sont à l'origine des projets. Lorsque des entreprises définissent le point de départ des projets, l'innovation présente une dimension économique. Un Living Lab fait figure d'exception à cet égard en développant, avec les utilisateurs, des idées dans une perspective de valorisation économique.

Deuxièmement, lorsqu'on regarde le processus d'innovation dans sa globalité, il apparaît qu'une approche portée par l'utilisateur semble plus propice lorsque l'objectif du Living Lab est de créer de la valeur sociale et moins lorsque son objectif est de créer de la valeur économique.

Troisièmement, lorsque les projets se concentrent sur une valeur économique, les étapes du processus d'innovation sont la plupart du temps prédéfinies et identifiées à l'avance. A l'inverse, les processus qui conduisent aux valeurs « social » et « connaissance » sont, dans la plupart des cas, indéfinis a priori. Ils sont co-construits avec les usagers.

Même si des recherches futures doivent confirmer ces résultats préliminaires, ceux-ci mettent le doigt sur l'écart qui sépare les discours officiels sur les Living Labs et les pratiques de ceux-ci : la théorie défend l'idée selon laquelle l'implication des utilisateurs permet d'améliorer la mise sur le marché et la qualité des innovations, alors que l'implication des usagers semble assez limitée en pratique.

ENoLL

ENoLL¹ (European Network of Living Labs) est le réseau européen des Living Labs. Cette fédération internationale sans but lucratif compte aujourd'hui 370 Living Labs labellisés, en Europe et partout dans le monde. Sur les vingt Living Labs visités, onze sont labellisés. Avec ou sans label, la plupart des Living Labs interrogés ont un avis sur le réseau ENoLL et son label. Certains voient dans le label une valeur ajoutée, d'autres le considèrent inutile et d'autres encore l'associent à des désavantages. Notons que parmi les Living Labs labélisés, moins de la moitié y voit une réelle valeur ajoutée.

Parmi les avantages exprimés, on retrouve par ordre d'importance : le réseautage pour les projets européens, la visibilité, l'échange de bonnes pratiques, le gage d'une certaine qualité auprès des pairs et des bailleurs de fonds, le carnet d'adresses, le cadre d'action. Les critiques, quant à elles, sont liées à la manière dont ENoLL définit le Living Lab et son mode de fonctionnement, aux types de services offerts, à la visibilité et à l'image associée au réseau, au coût et au temps à investir en tant que membre.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Plusieurs droits intellectuels ont été évoqués lors des entretiens avec les Living Labs : droit d'auteur, brevet, dessins et modèles, protection des programmes d'ordinateur, protection des bases de données, etc. Ceci s'explique notamment par la diversité des types de création qui varient en fonction de la spécificité des Living Labs rencontrés. Toutefois, les créations relèvent principalement du droit d'auteur (rapports, publications scientifiques, images, dessins,

¹ Lien vers le site d'ENoLL : <http://www.openlivinglabs.eu/aboutus>

photos, etc.) et du brevet (inventions, procédés techniques, méthodes², etc.).

Sur les vingt Living Labs visités, il y en a autant qui protègent leurs créations en appliquant strictement la propriété intellectuelle (par exemple en brevetant une invention et en n'autorisant l'exploitation de cette dernière que via l'octroi d'une licence) que de Living Labs qui font entrer les créations dans le domaine public. Trois Living Labs ont recours aux « Creative Commons³ » et mettent les créations à disposition du public sous certaines conditions. On peut faire l'hypothèse d'une stratégie émergente qui s'appuie sur des conventions négociées au cas par cas et qui ouvre une voie nouvelle entre ouverture et appropriation, entre diffusion et exclusivité. Il convient de noter qu'un Living Lab peut choisir de protéger certaines créations et d'en rendre d'autres accessibles avec plus ou moins de restrictions.

Enfin, bien que certains Living Labs envisagent de plus en plus de recourir à la propriété intellectuelle pour obtenir des contreparties via des « royalties », on constate que très peu de Living Labs parmi ceux qui protègent leurs créations tirent des

revenus directement de la propriété intellectuelle. ■

Mélanie Antoine, SPIRAL, ULg
M.antoine@ulg.ac.be

Maxime Piron, CRIDS, UNamur
Maxime.piron@unamur.be

Perrine Vanmeerbeek, CRIDS, UNamur
Perrine.vanmeerbeek@unamur.be

Lara Vigneron, SPIRAL, ULg
Lara.vigneron@thelabs.be

² Il convient de préciser que les méthodes ne sont pas brevetables en tant que telles et qu'elles doivent répondre à des conditions spécifiques détaillées par la jurisprudence des différents offices de brevet nationaux et l'Office Européen des Brevets.

³ Les Creative Commons sont un ensemble de « six licences qui permettent aux titulaires de droits d'auteur de mettre leurs œuvres à disposition du public à des conditions prédéfinies. Chaque licence se différencie selon des options sélectionnées par l'auteur qui souhaite informer le public que certaines utilisations sont autorisées à l'avance, bien qu'elles soient interdites par défaut sous le régime du droit d'auteur. Ces licences sont désignées par leur nom et peuvent être communiquées graphiquement par les icônes représentant les différentes options choisies par l'auteur. Les licences Creative Commons viennent en complément du droit applicable, elles ne se substituent pas au droit d'auteur ». <http://creativecommons.fr/>. Pour plus de détails sur les 6 licences Creative Commons, voir : <http://creativecommons.fr/licences/les-6-licences/>.