

## OrientAction – Collaboration ouverte

### Living lab – Le fil conducteur pour associer la Recherche, le Marketing et le Développement pour une commercialisation réussie!

Le living lab est une méthodologie d'innovation permettant d'associer la Recherche, le Marketing et le Développement pour élaborer des produits nouveaux intégrant les idées et les comportements d'adoption/utilisation des clients et consommateurs. On s'assure ainsi que les produits vont plaire et maximiser le succès commercial. Le défi est de bien traduire ces informations pour développer, ajuster les produits et faire valoir les atouts pour la promotion. Au Québec, des spécialistes peuvent soutenir les entreprises à mettre en place un living lab.

Le living lab est une méthodologie pour générer l'innovation (et non une infrastructure comme le nom le suggère). Il est soumis aux utilisateurs (user-driven innovation) ou aux communautés d'utilisateurs (user-driven community). Il rassemble des créateurs de concepts innovants et à la pointe de la technologie, des petites, moyennes et grandes entreprises et des utilisateurs/clients/consommateurs, et ce, par la coordination de facilitateurs d'horizons variés. Les entreprises ont l'opportunité de tester la réaction des utilisateurs face à de nouveaux produits ou services (principe du try it, fix it), quel que soit le niveau d'innovation – graduelle (incrémentale) ou radicale (de rupture). Le profil des utilisateurs varie suivant les attentes.

Le living lab permet de connaître les besoins et les réactions du client/consommateur, et de dénicher les besoins latents, non exprimés, les utilisations non anticipés, notamment par l'observation et la co-création. Le consommateur grand public, les clients industriels, les chefs de cuisine de la restauration et d'institutions sont invités à participer selon la clientèle cible. Le living lab permet d'identifier et valider les partenaires possibles entre les acteurs de la chaîne de valeur – producteurs, fournisseurs, distributeurs, courtiers, magasins de détail, entre autres. Et ce, sans oublier le partenariat avec les employés pour les intégrer dans cette culture motivante de participation (à noter – l'employé est un générateur d'idées et de solutions, mais ne peut se substituer au consommateur!)

Selon [ENoLL \(Réseau européen des Living Labs\)](#), un Living Lab développe quatre types d'activités:

1. la co-création entre entrepreneurs, fournisseurs de technologies et les utilisateurs;
2. l'exploration de pratiques, de technologies et de standards émergents;
3. l'expérimentation par la mise en oeuvre de scénarios d'utilisation inspirés par le monde réel;
4. l'évaluation, incluant des dimensions socio-ergonomiques, sociocognitives et socio-économiques.

Selon [le livre blanc des Living Lab](#) présenté par Umwelt, si le mouvement des Living Labs gagne autant en popularité, c'est que cette méthode présente plusieurs avantages:

- une réduction des cycles de développement et de mise en marché de produits et services
- une réduction des risques de développement

- une meilleure appropriation des produits et des services par les utilisateurs
- une connexion plus riche avec les utilisateurs permettant d'enrichir le processus d'innovation dans son ensemble

Dans ce livre blanc, on y aborde de manière claire et réaliste les questions relatives à la gestion d'un living lab, la propriété intellectuelle, le modèle d'affaires, comment démarrer avec peu de financement, le recrutement et la motivation des utilisateurs, des exemples des activités de co-création, d'exploration, d'expérimentation et d'évaluation, ainsi que l'utilisation des technologies de l'information (TIC) pour recueillir les données.



Pour des informations générales, les présentations et textes suivants présentent le concept de living lab et d'innovation ouverte :

- **Le LLio, pour Living lab en innovation ouverte**, se présente comme le point de connexion au coeur de l'écosystème d'innovation. À l'aide, notamment, de cette plateforme collaborative, il facilite l'innovation ouverte, la collaboration créative et l'émergence de l'intelligence collective pour toutes les parties prenantes. Cette organisation a pris naissance au Cégep de Rivière-du-Loup appuyé par les forces vives du milieu.
- **Les nouvelles frontières de l'open innovation**. Un document relatant de nombreux cas par Jean-Yves Huwart / *Entreprise Globale*, en partenariat avec Awex.

Pour les activités d'expérimentation, l'entreprise doit trouver un endroit qui plonge le consommateur/client dans un environnement réaliste ou l'observer dans son vrai milieu de vie. Dans un environnement réaliste, on recrée dans un lieu physique les conditions permettant d'observer les réactions et les utilisations. L'apparition des technologies performantes et d'applications numériques pour observer, enregistrer et consigner des observations améliore grandement la récolte des données.

Comme la mise en place d'un laboratoire d'expérimentation et d'utilisation peut demander un investissement important en ressources humaines, en infrastructure et outils de captation, une mise en commun des efforts financiers et humains des transformateurs alimentaires peut être intéressante.

Dans le domaine alimentaire, les sites internet suivants donnent de bons exemples :

- **Centre culinaire contemporain, Rennes, France**. Une [vidéo corporative](#) résume l'intervention du Centre.
- **Smart Gastronomy Lab**, Belgique. Quatre partenaires complémentaires, dont l'Université de Liège, le Bureau économique de la Province de Namur, proposent 5 différents laboratoires – le Creative Lab, le Fablab, le Creative Kitchen, le Cooking lab et le restaurant expérimental.

Le prestataire peut être une seule entreprise ou un collectif d'entreprises. La présence d'associations et de créneaux ACCORD est une bonne courroie de transmission pour soutenir l'implantation et/ou la promotion de tels lieux d'expérimentation.

**Johanne Tanguay**  
 Directrice du créneau  
[jtanguay@transform-action.ca](mailto:jtanguay@transform-action.ca)  
[www.transform-action.ca](http://www.transform-action.ca)  
 T: 450 349-1521 p. 225

Collaboration spéciale

*Christophe Billebaud* - [Umvelt](#)  
*David Guimont* - [LLio](#)