

# Offre Living Lab



## SOMMAIRE

### Le contexte

#### Qu'est-ce qu'un Living Lab ?

#### Qui sont les centres Immédiats ?

- Un réseau de 6 établissements ouverts au public
- Un positionnement producteur de valeurs

#### Comment mettre en oeuvre un Living Lab ?

- Des conditions très favorables
- La mobilisation des parties prenantes
- La mobilisation des publics participants
- La création des usages et des idées
- La mise en test et le recueil des données
- La communication, la vulgarisation, la valorisation, l'accès aux technologies
- Un réseau, des méthodes et des outils pour de nouveaux services

#### À qui s'adresse cette offre Living Lab ?

- Pour les entreprises
- Pour les collectivités
- Pour la recherche
- Pour les acteurs culturels et artistiques

#### Le catalogue de services

- La co-création
- L'exploration
- L'expérimentation
- L'évaluation
- Les services transversaux

## PAGES

page 03

page 04

page 06

page 10

page 16

page 22



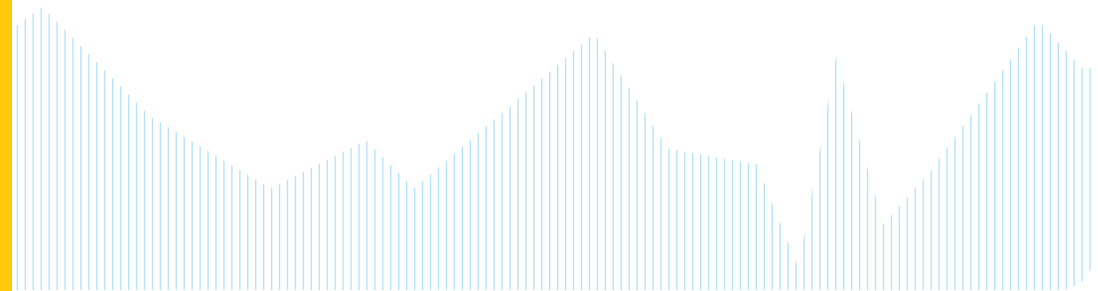
Ce document est émis à disposition selon les termes de la licence Créative Commons Attribution CC BY - NC - SA

## LE CONTEXTE

Quels sont les enjeux et défis auxquels doivent faire face la communauté scientifique, les collectivités locales, le milieu économique et la société civile pour arriver à **un développement innovant où l'inclusion sociale et l'efficacité économique convergent ?**

Ces dernières années, nous assistons à l'émergence de stratégies, de concepts, d'idées ou de formes d'organisation qui se proposent de **renforcer le rôle des individus et de la société civile dans la réponse à la diversité de leurs besoins** (par exemple dans les domaines de l'éducation, de la culture ou de la santé). Le terme « innovation sociale » est ainsi mentionné. Ce mode de pensée met l'accent sur la personnalisation et la co-conception : l'individu est appelé à co-créer les biens et services qu'il veut utiliser afin de s'éloigner d'une approche centrée consommation.

Parmi les différents concepts visant à **inclure l'utilisateur dans une démarche d'innovation et de co-création** de produits ou de services, celui des Living Labs prend une importance croissante.



## QU'EST-CE QU'UN LIVING LAB ?

Ce « Laboratoire Vivant » est une méthodologie qui stimule **les collaborations entre des acteurs hétérogènes** dans le but de développer des découvertes inattendues.

Citoyens, habitants ou usagers y sont considérés comme des acteurs clés des processus de recherche et d'innovation. Cette implication précoce de la population permet d'**accélérer la production de nouveaux usages/services** tout en réduisant les risques et les coûts inhérents à l'innovation.

La démarche Living Lab permet également à ces populations d'**appréhender les enjeux sociaux, technologiques et économiques** et d'influer sur les évolutions de notre société. Conscients des croisements entre les attendus de cette démarche et la vocation culturelle de leurs établissements, les centres Immédiats ont développé une véritable expertise Living Lab.

Elle s'exprime par la succession de différentes phases d'activité permettant d'atteindre les objectifs de la démarche.



**La co-création** fait émerger des besoins, des idées à partir desquels le projet pourra se construire.



**L'exploration** ordonne les besoins et les idées, les transforme en scénario d'usages, permettant de réaliser d'éventuels prototypes.



**L'expérimentation** est la phase durant laquelle les produits, services et usages sont découverts et expérimentés par des usagers en situation réelle.



**L'évaluation** transcrit et analyse les résultats de la phase d'expérimentation pour valider des choix et dégager des préconisations, elle permet de cerner les significations, situations et contextes d'usage.

## QUI SONT LES CENTRES inmédiats ?

Lauréat du Programme des Investissements d'Avenir, Inmédiats souhaite **rendre la recherche et l'innovation accessibles au plus grand nombre** grâce à son expertise en médiation et en usages du numérique.

Les 6 centres Inmédiats sont impliqués et animateurs de leur territoire sur les questions de recherche, d'innovation et des rapports entre sciences et société. Avec plus de 4 millions de visiteurs par an sur 6 grandes agglomérations, ils constituent un réseau au maillage exceptionnel pour déployer des projets à l'échelle nationale, avec **des expertises locales sur un certain nombre de thématiques** : robotique, urbanisme, santé, objets connectés, éducation... C'est également une implication dans les dynamiques French Tech et des manifestations culturelles d'envergure.

Hubs de compétences culturelles et numériques, au cœur d'un écosystème associant collectivités, laboratoires de recherche, entreprises innovantes et communautés créatives, les centres Inmédiats disposent des espaces, de la méthodologie et des publics pour imaginer, prototyper, tester et communiquer sur de nouveaux usages et services.



## Un positionnement producteur de valeurs

S'associer aux Living Lab Inmédiats, c'est s'inscrire dans **une déontologie et une éthique de projet** impliquant l'équilibre des thèses en présence, la transparence sur les objectifs, les parties prenantes et utilisation des données, la diversité et l'inclusion des participants.

S'associer aux Living Labs Inmédiats c'est se réclamer **d'une démarche productrice de valeurs** qui intègre non seulement le chiffre d'affaire réalisé mais recouvre également les connaissances générées par le projet et la création ou le renforcement du maillage social dans l'écosystème des participants.

À ce titre, la démarche Living Lab est particulièrement proche des indicateurs qui décrivent les pratiques RRI (Responsible Research and Innovation). Cette dénomination de Recherche et Innovation Responsable soutenue par l'Europe, vise à identifier et soutenir les recherches et les innovations qui tiennent compte des valeurs et besoins de la société et encouragent **une responsabilité collective et partagée**.

## [C]ONNAISSANCE

Articles écrits, scénarios imaginés, œuvres produites, tests réalisés, données recueillies, nouveaux usages, innovation ouverte et open source, ...

## [A]FFAIRE

Nouveaux produits, nouveaux objets, nouveaux marchés, nouveaux clients, nouveaux modèles, ...

## [S]OCIAL

Nouvelles relations, création de communautés, nouveaux partenariats, nouveaux services, ...

**Modèle CSA**



# 10

## COMMENT METTRE EN OEUVRE UN LIVING LAB ?

### Des conditions très favorables

Les centres Immédiats appuient leur service Living Lab sur **des expertises** qui fondent leur identité et leur spécificité :



- ▶ **une position idéale** et pré-existante dans l'environnement de la recherche, de l'éducation, de l'innovation et de la créativité,
- ▶ **un dialogue quotidien** avec des publics et différentes composantes de la population,
- ▶ **des espaces publics** pour mettre des projets en test et en exposition,
- ▶ **des équipes spécialisées** dans la gestion de projet, la médiation et l'animation.

Ces conditions permettent aux centres Immédiats de proposer une offre de services étendus mettant en oeuvre tout ou partie des activités de co-création, exploration et mise en test.

# 11

## 1 La mobilisation des parties prenantes

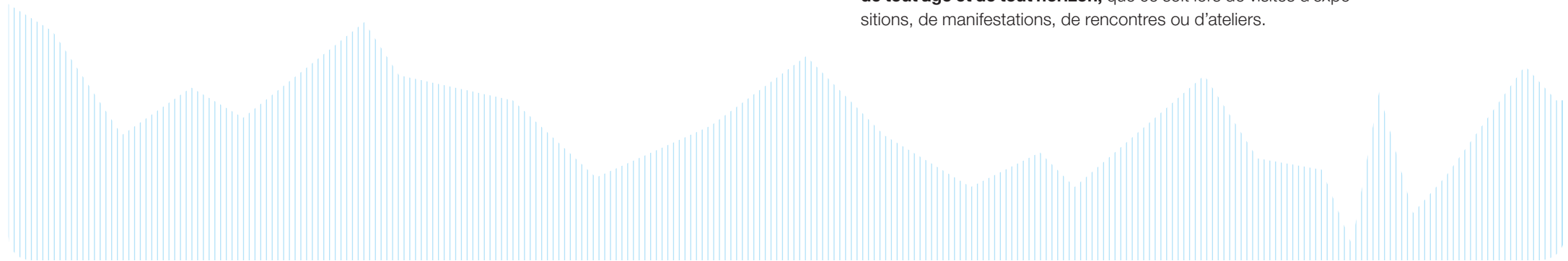
Grâce à ces équipes et ces infrastructures, les centres Immédiats animent et pilotent des groupes projets qui mobilisent des chercheurs, des entreprises, des collectivités et des communautés d'intérêts nécessaires à l'élaboration de ces projets.

En effet, **le réseau des centres Immédiats rassemble de nombreux partenaires**, les collectivités locales et territoriales, des entreprises allant de l'artisanat à la start-up innovante, les musées et les institutions culturelles, le secteur associatif, l'éducation nationale et permet la gestion de projets avec des dizaines d'équipes de recherche publique et privée, tout domaine confondu.

## 2 La mobilisation des publics participants

Immédiats mobilise **des publics pluriels ou spécifiques** (étudiants, professionnels, seniors, publics éloignés des pratiques culturelles ou de l'innovation ouverte...) ou des communautés d'intérêts (numérique, handicap, Economie Sociale et Solidaire, demandeurs d'emploi, Recherche et Innovation Responsable...).

De par leur vocation culturelle, les centres Immédiats conçoivent leur programmation au bénéfice de publics variés. Chaque année, ils accueillent ainsi plusieurs centaines de milliers de **personnes de tout âge et de tout horizon**, que ce soit lors de visites d'expositions, de manifestations, de rencontres ou d'ateliers.



## 3

**La création des usages et des idées**

Inmédiats organise **des ateliers aux formats adaptés** pour générer des idées, des scénarios d'usages et des prototypes. Ces manifestations participent également de la visibilité et de valorisation des projets.

Ateliers créatifs, workshops, game jam, hackathon, makeathon, conférences participatives... Encadrées par des professionnels de la médiation, ces nouvelles formes d'ateliers **facilitent la production d'idées, d'usages et de prototypes**. Ces échanges et leurs productions font l'objet de restitutions synthétiques et diffusables.

## 4

**La mise en test et le recueil des données**

Activité fondatrice des centres Inmédiats, les expositions, les manifestations et les ateliers sont adaptés pour **tester des nouveaux services, de nouvelles ergonomies et recueillir des données d'usages**.

En intégrant ces expositions, focus groups, show rooms, stands, salons... dans la programmation de leurs espaces culturels, les centres Inmédiats mettent également à disposition des espaces physiques pour le recueil de contributions, la mise en test d'un protocole de recherche, d'une technologie ou d'une innovation en autonomie ou encadrée par des médiateurs spécialisés.

## 5

**La communication, la vulgarisation, la valorisation**

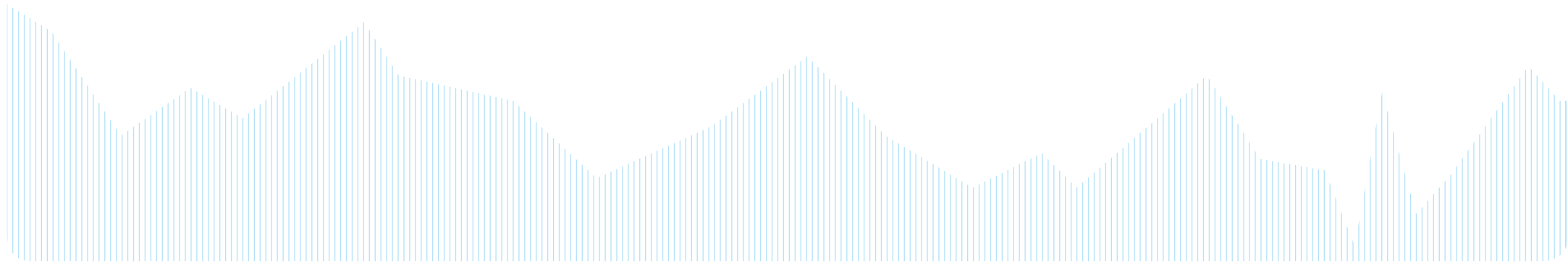
Pour accompagner leur offre d'activité, les centres Inmédiats proposent **la production de documents** originaux d'information, de communication, de vulgarisation et de restitution pour toutes les étapes du projet : présentation du protocole et captation en tout ou partie de l'activité, documents papier ou multimédia, simples ou animés, interactifs ou non, éventuellement enrichis de témoignages ou de focus sur des participants... Ces productions participent de l'image du projet. Elles sont porteuses de valeur ajoutée vis-à-vis de partenaires, de collaborateurs et de clients. Elles participent à raconter l'histoire du projet.

## 6

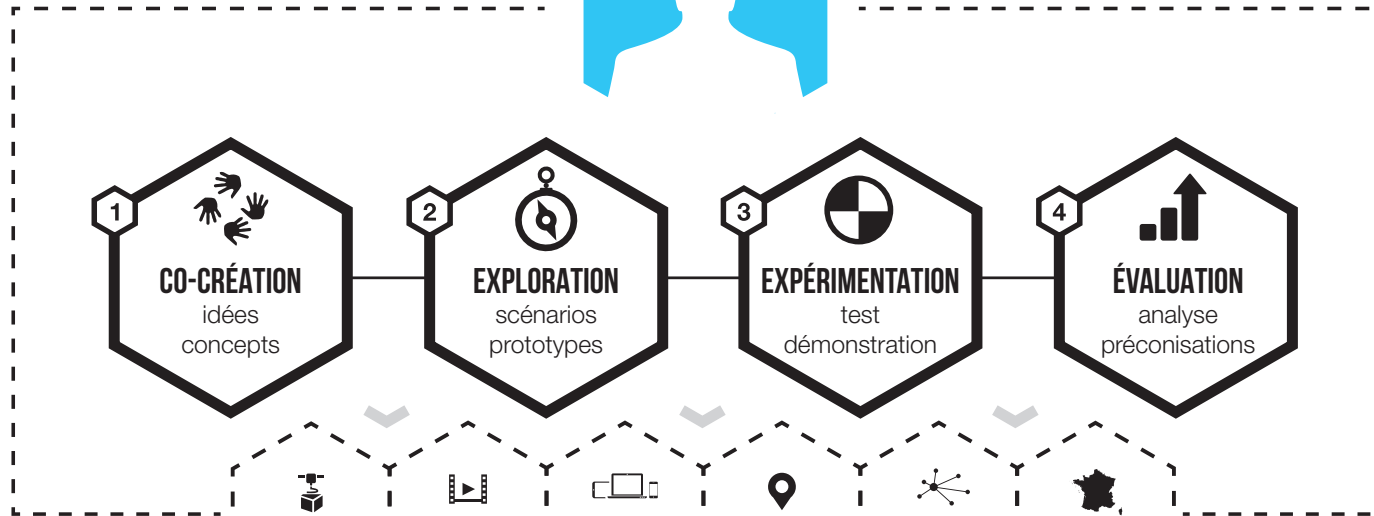
**L'accès aux technologies**

Les centres Inmédiats mettent à disposition **leur Fab Lab** : impression 3D, découpe et fraisage de matériaux, matériels électroniques... L'accès à ces nouveaux ateliers facilite et accélère **les phases de prototypage** des projets.

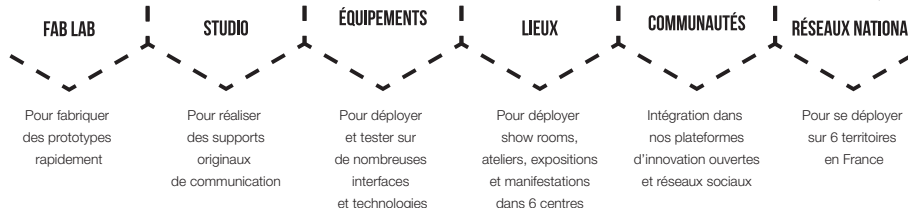
Les centres Inmédiats mettent également à disposition **leur parc de matériels et nouvelles technologies** : surfaces tactiles, périphériques interactifs, casques immersifs... Une diversité d'outils pour déployer de nouveaux services et tester leur ergonomie sur différents supports.



USAGERS, HABITANTS, CLIENTS,  
ÉTUDIANTS, PROFESSIONNELS, ...



UN RÉSEAU,  
DES MÉTHODES  
ET DES OUTILS  
POUR DE NOUVEAUX  
SERVICES



Pour fabriquer des prototypes rapidement

Pour réaliser des supports originaux de communication

Pour déployer et tester sur de nombreuses interfaces et technologies

Pour déployer show rooms, ateliers, expositions et manifestations dans 6 centres

Intégration dans nos plateformes d'innovation ouvertes et réseaux sociaux

Pour se déployer sur 6 territoires en France



Recueil de données, émergence de nouveaux projets, communication sur les résultats de la recherche.

Test et création de nouveaux usages, nouveaux services, nouveaux produits.

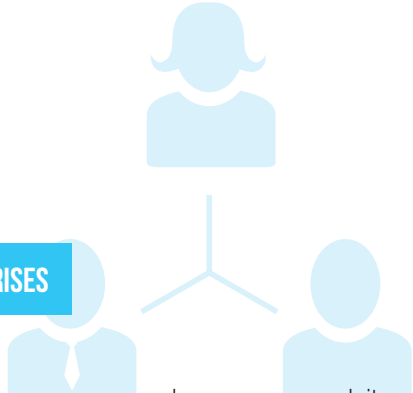
Aide au débat public, nouveaux services à la population.

Création et mise en test de nouvelles installations, interfaces et ergonomies.




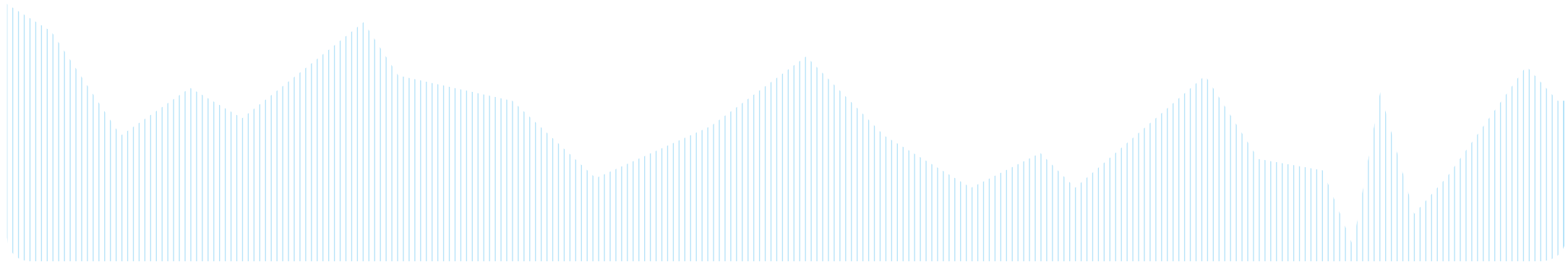
## À QUI S'ADRESSE CETTE OFFRE LIVING LAB ?

### POUR LES ENTREPRISES

- 
- ▶ Produire de nouveaux usages, de nouveaux produits, de nouveaux services,
  - ▶ accélérer les phases de conception et de prototypage par le dialogue avec les usagers,
  - ▶ diminuer les risques d'échec par l'association précoce des usagers et clients, diminuant ainsi les coûts de développement,
  - ▶ tester le produit, faciliter son appropriation en l'adaptant aux préoccupations et besoins des usagers,
  - ▶ augmenter la visibilité publique et institutionnelle du projet.

### POUR LES COLLECTIVITÉS

- 
- ▶ Enrichir et faciliter le débat public dans la co-conception de nouveaux services à la population,
  - ▶ participer à la structuration des territoires, à la fois sur le plan social et économique,
  - ▶ permettre ou améliorer l'incubation des politiques publiques.





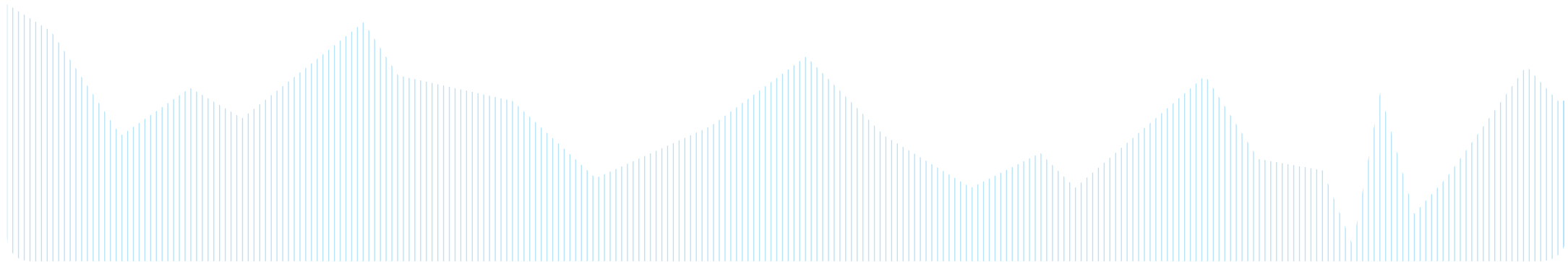
### POUR LA RECHERCHE

- ▶ Permettre et faciliter le recueil ciblé de données auprès de populations généralistes ou spécifiques,
- ▶ faciliter et accélérer l'émergence de nouveaux projets de recherche ou d'applications aux résultats de la recherche,
- ▶ enrichir ses modes de diffusion de recherche et de dialogue avec la population,
- ▶ répondre aux attendus de RRI,
- ▶ répondre aux nécessités de communication liées aux financements publics de la recherche.



### POUR LES ACTEURS CULTURELS ET ARTISTIQUES

- ▶ Intégrer des démarches ou des appels à projet de création numérique en donnant accès à de nouvelles technologies,
- ▶ permettre le dialogue avec les acteurs de la recherche scientifique, de l'innovation et des entreprises,
- ▶ faciliter la création et le test de nouvelles interfaces créatives, de nouveaux dispositifs artistiques.



## LE CATALOGUE DE SERVICES

### LA CO-CRÉATION

- ▶ Faire émerger des besoins, des idées à partir desquels le projet pourra se construire,
- ▶ poser un vocabulaire partagé par tous les acteurs du projet.

#### Recueil des contributions

Récolte d'idées en masse en autonomie ou accompagné de médiateurs à travers la conception et la mise en oeuvre d'espace physique ou virtuel.

#### Atelier de co-création

Mobilisation des participants usagers, conception et animation d'ateliers de convergence et création de scénarios d'usages.

#### Restitution

Création de documents de restitution et de visualisation, illustrés, animés, interactifs, tels que des cartes heuristiques, mind map... ou encore présentations physiques.



### L'EXPLORATION

- ▶ Ordonner les besoins et les idées, pour les transformer en scénarios d'usages, permettant de réaliser d'éventuels prototypes.

#### Scénarisation

Mobilisation des participants usagers, conception et animation d'ateliers de convergence et création de scénarios d'usages.

#### Atelier de concrétisation

Mobilisation des participants usagers, conception et animation d'ateliers de fabrication, rudimentaires ou évolués, de maquettes réelles ou conceptuelles.

#### Restitution

Création de documents papier, multimédia, de maquettes avec (sa) documentation, ou tout autre support permettant ensuite l'expérimentation.



## L'EXPÉRIMENTATION

- Découverte et expérimentation des produits, services et usages par des usagers en situation réelle.

### Scénarisation

Conception de supports d'informations, scénarisation, événementialisation et mise en oeuvre d'espace physique ou virtuel permettant la récolte de données d'expérimentation par les publics en masse, en autonomie ou accompagnés de médiateurs.

### Atelier de mise en test, 2 formules

#### PRÉSENTATION PUBLIQUE

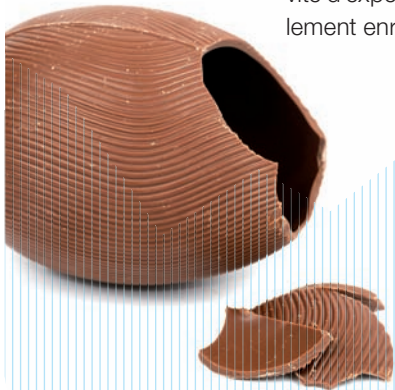
- Mise à disposition d'un espace physique d'échange avec le public pour mise en test d'une technologie ou d'une innovation.

#### FOCUS GROUPE

- Atelier de mise en test (d'évaluation qualitative) auprès d'usagers ciblés, éventuellement en présence des commanditaires.

### Restitution

Présentation du protocole et captation en tout ou partie de l'activité d'expérimentation, documents papier ou multimédia, éventuellement enrichis de témoignages ou de focus sur des participants.



## L'ÉVALUATION

- Permettre de cerner les significations, situations et contextes d'usage.

### Réflexion

Transcription et analyse des résultats de la phase d'expérimentation pour valider des choix et dégager des préconisations.

### Critère et indicateur d'évaluation

Accompagnement dans la définition des critères et indicateurs d'évaluation et les modalités de leur mise en oeuvre, déploiement physique ou virtuel de questionnaire, visualisation de données en direct.

### Restitution

Rapport écrit et analyse des résultats, visualisation de données, écart et détournement d'usage sous forme de documents de restitution et de visualisation.



## LES SERVICES TRANSVERSAUX

- D'autres services plus généralistes viennent en soutien des démarches de Living Lab.

### Information et vulgarisation

Production des documents d'information et de vulgarisation nécessaires à l'appropriation par le plus grand nombre des technologies et concepts scientifiques invoqués.

### Animation de la communauté

Création d'espaces web thématiques dédiés permettant de communiquer sur le projet, de suivre son déroulement, de mobiliser la communauté des participants et de mutualiser les différents documents de travail.

### Mise en public

Organisation de conférences, événements, rencontres thématiques et masterclass avec des professionnels et spécialistes des sujets abordés.





**inmédiats**

INNOVATION • MÉDIATION • TERRITOIRES

**Bordeaux** - Cap Sciences

Didier LAVAL [d.laval@cap-sciences.net](mailto:d.laval@cap-sciences.net)

**Caen** - Relais d'sciences

François MILLET [fmillet@relais-sciences.org](mailto:fmillet@relais-sciences.org)

**Grenoble** - La Casemate

Ludovic MAGGIONI [ludovic.maggioni@lacasemate.fr](mailto:ludovic.maggioni@lacasemate.fr)

**Paris** - Carrefour numérique<sup>2</sup> - Cité des sciences et de l'industrie

Laurence Battais [laurence.BATTAIS@universcience.fr](mailto:laurence.BATTAIS@universcience.fr)

**Toulouse** - Science Animation

Malvina ARTHEAU [malvina.artheau@science-animation.org](mailto:malvina.artheau@science-animation.org)