

Une nouvelle forme de rapport avec les utilisateurs

Living Labs in Wallonia



L'IMPLICATION DES UTILISATEURS EST UN POINT D'ANCRAGE ESSENTIEL POUR LA BONNE DIFFUSION DES INNOVATIONS TECHNOLOGIQUES. LES UTILISATEURS RESTENT CEPENDANT ENCORE INSUFFISAMMENT IMPLIQUÉS PAR LES ENTREPRISES DANS LEUR CYCLE DE DÉVELOPPEMENT DE NOUVEAUX PRODUITS OU SERVICES. RÉCEMMENT, LES APPROCHES LIVING LAB ONT FAIT LEUR APPARITION. ELLES PERMETTENT DE METTRE EN PLACE LES BASES MÉTHODOLOGIQUES ET OUTILLÉES POUR RENFORCER L'INTÉGRATION DE L'UTILISATEUR ET MAXIMISER L'IMPACT DE LA R&D.

■ par Nicolas DEVOS, CETIC

Depuis près de vingt ans, des recherches mettent en évidence l'importance de l'implication des utilisateurs dans le développement d'un nouveau produit ou service et ses intérêts concrets en termes de satisfaction et d'appropriation des nouvelles solutions.

En pratique, les produits et les services en T.I.C. sont souvent perçus comme peu conviviaux avec 75% des consommateurs jugeant que l'usage des T.I.C. induit un niveau de stress accru.

Parmi les raisons pouvant expliquer un tel constat, on remarque le fait que l'initiation et l'exécution des projets de R&D se fait traditionnellement dans des environnements de R&D fermés, où les interactions avec les utilisateurs sont trop peu fréquentes, biaisées ou arrivent trop tard dans le processus d'innovation. Les équipes de développement d'un projet sont souvent peu conscientes des réalités du terrain, des habitudes de consommation et des contraintes des utilisateurs auxquels ils s'adressent. En effet, la représentation des utilisateurs est souvent indirecte. Dans la plupart des cas, le concepteur se base sur sa propre expérience pour prendre ses décisions. Parfois, le concepteur fait appel à un expert, c'est-à-dire une personne supposée avoir une connaissance particulière des utilisateurs.

Enfin, le concepteur peut se baser sur des solutions déjà existantes, soit pour préjuger des compétences et habitudes des utilisateurs, soit pour s'en différencier dans le cas de produits peu appréciés. Ainsi, des erreurs d'appréciation sont souvent commises par l'équipe de développement et celles-ci sont souvent découvertes trop tard dans le cycle de vie du projet.

La multidisciplinarité étendue jusqu'à l'utilisateur

Le concept de multidisciplinarité, c'est-à-dire la combinaison d'expertises différentes au sein d'un projet de développement, est de plus en plus communément mis en place. Ainsi, les collaborations entre analystes, développeurs et designers sont de plus en plus étroites. Cependant, celles-ci ne s'étendent pas toujours jusqu'à l'utilisateur, qui est pourtant le meilleur expert des solutions dont il a besoin.

L'implication des utilisateurs est donc stratégique, mais pas encore systématique. En pratique, cette implication semble coûteuse pour l'entreprise. Il est en effet nécessaire d'identifier et de motiver les potentiels utilisateurs, de concevoir et de piloter les interactions avec ceux-ci et, enfin, d'analyser et de restituer les résultats.

En plus de l'investissement en temps, l'implication des utilisateurs requière l'utilisation de méthodologies spécifiques pour maximiser et objectiver les résultats obtenus.

L'approche Living Lab

Les méthodologies d'implication utilisateurs constituent le cœur de l'approche Living Lab, qui soutient un processus d'innovation «porté par l'utilisateur». L'utilisateur participe ainsi comme co-concepteur de la démarche de recherche et d'innovation.

En Wallonie, l'initiative «Living Labs in Wallonia» regroupe les Living Labs wallons mis en place. Avec cette nouvelle approche, les entreprises peuvent bénéficier d'une expertise de pointe dans l'implication de l'utilisateur dans les différentes phases d'un projet de R&D : de l'idéation et l'identification des besoins à la validation, sous forme de tests et d'expérimentations en conditions réelles ; en passant par le design de la solution et le prototypage.

L'implication des utilisateurs permet de raffiner les services offerts par une nouvelle solution afin que ceux-ci correspondent au mieux à ses besoins et ses habitudes. Elle réduit le risque et les coûts du développement d'un nouveau produit ou service.

Solutions mises en place par les Living Labs

ATELIER EXPLORATOIRE

Stimulation et émergence d'idées à partir desquelles un projet pourra se construire (identification des besoins)

ATELIER DE CO-CRÉATION

Identification avec les utilisateurs de scénarios d'usage d'un produit ou service et co-conception de solutions

ATELIER D'EXPÉRIMENTATION

Tests de solutions (ou de prototypes) en conditions réelles et évaluation de l'expérience utilisateur

VEILLE THÉMATIQUE

Suivi des nouveaux modes de production et de consommation, et des tendances technologiques

Les avantages de l'approche Living Lab

- Mise à disposition d'une communauté d'utilisateurs existante
- Mobilisation et encadrement des participants
- Sélection et mise en place de méthodologies d'animation d'ateliers
- Mise à disposition d'environnements de tests en conditions réelles
- Méthodologies de récolte de données utilisateurs
- Restitution et analyse des résultats

Les avantages de l'implication des utilisateurs

- Meilleure appropriation des produits et des services par les utilisateurs
- Connexion plus riche avec les utilisateurs permettant d'enrichir le processus d'innovation dans son ensemble
- Meilleure confiance de l'utilisateur dans les produits ou services
- Réduction des cycles de développement et de mise sur le marché de produits et services
- Réduction des risques de développement et accroissement de la productivité. ■



Atelier de co-création Médecin-Patient, piloté par le WEL



Atelier exploratoire sur le futur du restaurant, piloté par le SGL

LIVING LAB, laboratoire d'usage et d'innovation sociale

Un Living Lab est une méthode de recherche en innovation ouverte qui vise le développement de nouveaux produits et services. L'approche promeut un processus de co-création avec les utilisateurs finaux dans des conditions réelles et s'appuie sur un écosystème de partenariats public-privé-citoyen. Un Living Lab soutient une méthodologie d'innovation ouverte «portée par l'utilisateur».

La démarche LIVING LABS en Wallonie

Living Labs in Wallonia est une initiative de Creative Wallonia qui rassemble et soutient des Living Labs wallons. Dans le cadre de Creative Wallonia, le Gouvernement wallon a confié au CETIC la mission de coordination du déploiement de projets pilotes de Living Lab, à savoir le Wallonia e-Health Living Lab (Living Lab en e-Santé, porté par le WSL, Liège) et le Smart Gastronomy Lab (Living Lab en agro-alimentaire, porté par l'ULG-Gembloux). Depuis mai 2016, le cluster «Living Labs in Wallonia» est reconnu comme membre d'ENOLL, le réseau européen des Living Labs.

Vous retrouverez toutes les informations et les points de contact sur www.livinglabsinwallonia.be.

