



*Une méthodologie
inspirée des Living
Lab pour appuyer
votre projet.*

01 Introduction

Vous développez un projet dans le champ de l'Économie Sociale et Solidaire, de l'innovation sociale ou de l'utilité sociale. Quel que soit son niveau d'avancement, il est fréquent de se poser, à un moment donné, des questions structurantes :

- **Suis-je en train de répondre au bon problème ?**
- **Les besoins auxquels je pense répondre sont-ils réellement ceux des publics concernés ?**
- **Ai-je identifié les bons publics ou utilisateurs ?**
- **Ma solution est-elle cohérente avec mon modèle économique et mon contexte ?**
- **Comment objectiver mes choix auprès de partenaires ou de financeurs ?**

La Démarche Living Lab (DLL) vise à vous aider à prendre du recul, à tester vos hypothèses et à mieux comprendre votre projet et son environnement, avant d'engager ou de consolider des choix structurants.

02 Démarche Living Lab : de quoi parle-t-on ?

Les Living Labs : une source d'inspiration !

À l'origine, les Living Labs sont des dispositifs d'innovation ouverts et pérennes, visant à réunir, dans la durée, une diversité d'acteurs autour d'une problématique ou thématique donnée. Ils reposent généralement sur :

- **La mobilisation conjointe de citoyens ou d'usagers, d'acteurs publics, privés, associatifs et académiques.**
- **La co-construction de solutions (services, produits, dispositifs) à partir des usages réels.**
- **L'expérimentation en situation réelle, dans des contextes de vie ou de travail.**

La Démarche Living Lab de l'Institut Godin

La DLL que nous proposons ne vise pas à créer un Living Lab au sens structurel du terme, mais à fournir un appui ponctuel, sur mesure, qui vient compléter les autres formes d'accompagnement dont vous pouvez bénéficier.

Notre démarche s'inspire des principes des Living Labs, tout en les adaptant aux réalités des projets de l'ESS ou d'utilité sociale, quelle que soit leur capacité initiale à mobiliser des utilisateurs ou leur niveau de maturité.

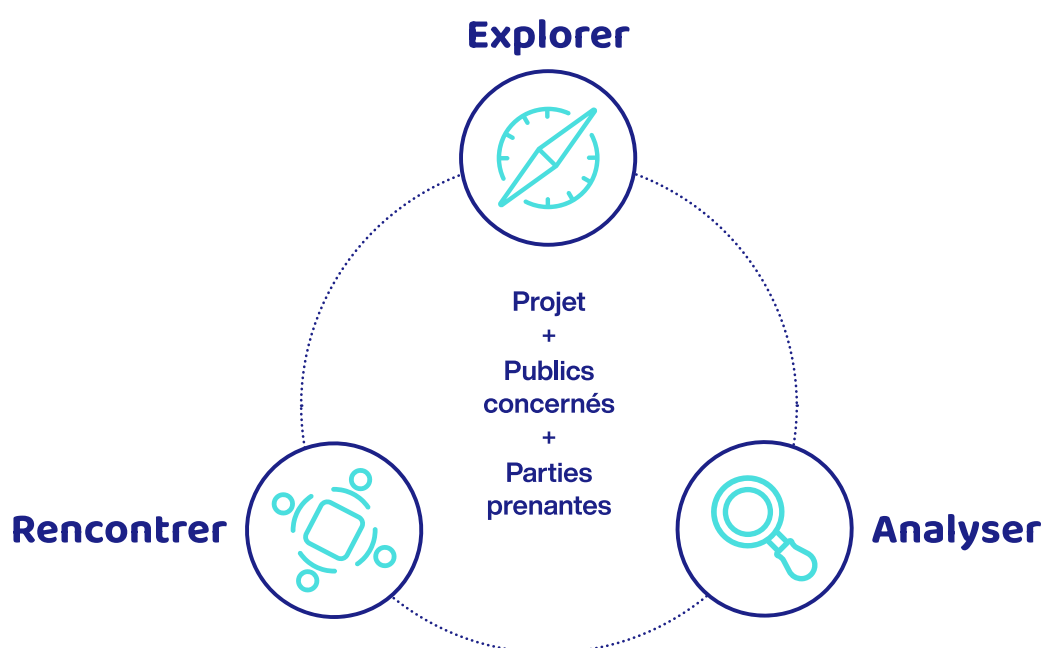
La mobilisation des utilisateurs (bénéficiaires, usagers, clients...) constitue un levier possible de la DLL, mais elle n'est pas systématique. Elle intervient lorsque les cibles sont suffisamment clarifiées et que cette implication apporte une réelle valeur au projet.

03 Objectifs de la démarche

- Clarifier les enjeux, problématiques et besoins auxquels répond votre projet.
- Produire une compréhension partagée avec vos partenaires et parties prenantes.
- Identifier, qualifier, hiérarchiser et interroger vos publics cibles réels ou potentiels.
- Tester et ajuster les hypothèses structurantes de votre projet.
- Confirmer, ajuster ou, le cas échéant, remettre en question certaines orientations du projet à partir d'éléments issus du terrain.
- Sécuriser vos choix stratégiques.
- Disposer d'éléments concrets et argumentés pour dialoguer avec des partenaires ou financeurs.

04 Méthodologie

La méthodologie de la Démarche Living Lab s'articule autour de trois grandes actions complémentaires. Celles-ci ne constituent pas un parcours linéaire ou figé, mais un cadre de travail souple et itératif, mobilisé en fonction des enjeux de votre projet et des enseignements qui émergent au fil de la démarche. Ces actions s'articulent en permanence autour de trois éléments centraux : le projet, les publics concernés (réels ou potentiels) et les parties prenantes.





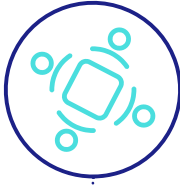
Explorer

Objectif : comprendre le projet, son contexte et ses enjeux.

Cette action permet de poser un cadre partagé et de sécuriser la suite de la démarche. Elle consiste notamment à :

- **Analyser le contexte du projet (territorial, sectoriel, réglementaire, économique).**
- **Clarifier les enjeux, les problématiques et les objectifs poursuivis.**
- **Identifier les hypothèses explicites ou implicites du projet.**
- **Cartographier les parties prenantes.**
- **Amorcer une première réflexion sur les publics cibles réels ou potentiels.**

→ Cette action est centrale pour éviter une focalisation prématurée sur des utilisateurs mal définis ou non alignés avec la solution et le modèle économique.



Rencontrer

Objectif : confronter les hypothèses du projet à la réalité du terrain.

Selon le niveau de maturité du projet, cette action peut concerner différents acteurs :

- **Bénéficiaires / utilisateurs finaux**
- **Publics cibles potentiels**
- **Intermédiaires**
- **Partenaires**
- **Parties prenantes**

Les modalités d'interrogation sont choisies en fonction des objectifs poursuivis et peuvent prendre différentes formes :

- **Entretiens exploratoires ou semi-directifs**
- **Focus groupes**
- **Questionnaires**
- **Observations de terrain**
- **Ateliers collectifs**
- **Tests d'usages ou de scénarios**

→ Ce n'est pas une technique d'animation particulière qui crée la plus-value de la démarche, mais plutôt le caractère construit et structuré des échanges en vue de l'analyse des expériences réelles exprimées.



Analyser

Objectif : produire de la compréhension, de la lisibilité et outiller la décision.

Cette action consiste à analyser qualitativement les données recueillies afin de :

- Identifier les besoins réels, les attentes, les usages et les contraintes.
- Mettre en évidence les tensions, freins et leviers.
- Analyser les convergences et divergences de points de vue.
- Clarifier ou affiner les typologies de publics.
- Réinterroger les hypothèses initiales du projet.
- Structurer et partager les enseignements issus de la démarche.
- Mettre les résultats en perspective stratégique.
- Identifier des pistes d'ajustement, de repositionnement ou de développement.
- Formaliser des éléments mobilisables dans les échanges avec les partenaires et financeurs.

→ Cette action permet d'appuyer le projet dans ses choix et son évolution, sans figer les orientations. Les enseignements issus de la démarche sont formalisés sous forme d'analyses et de synthèses mobilisables par les porteurs de projet, les partenaires et les financeurs comme éléments d'aide à la décision.

05 Conditions d'intervention

Afin de garantir la pertinence et l'utilité de la Démarche Living Lab, certaines conditions doivent être réunies et partagées entre le porteur de projet, les partenaires et l'équipe d'accompagnement :

- **Un porteur de projet clairement identifié, impliqué et disponible pour la démarche.**
- **Un projet suffisamment défini pour permettre un travail de clarification des enjeux, des hypothèses et des publics potentiels.**
- **Une volonté de questionner et, le cas échéant, d'ajuster certaines orientations du projet.**
- **Un cadre d'intervention partagé (objectifs, temporalité, rôles de chacun).**
- **La présence éventuelle d'une collectivité ou d'un partenaire facilitateur.**

(Selon les projets, l'existence d'utilisateurs identifiables et mobilisables peut être un atout, mais elle n'est pas une condition systématique à l'intervention de la DLL).

La DLL ne vise pas à piloter le projet dans son ensemble, elle ne remplace ni l'ingénierie globale du projet, ni la recherche de financements, ni la mise en œuvre opérationnelle. Son rôle est d'apporter de l'analyse qualitative, de la réflexion et des éléments d'aide à la décision à partir des données recueillies sur le terrain.

06 Et maintenant ?

Lors d'un premier échange, nous discutons de votre projet, afin de définir ensemble un cadre d'intervention adapté.



RECHERCHE &
TRANSFERT
SCIENCES
SOCIALES

 21 Rue François Génin

 Amiens - 80000

 03 22 72 49 53

 contact@institutgodin.fr

 institutgodin.com



Cofinancé par
l'Union européenne


MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE
Liberté
Égalité
Fraternité

CRT  centre de
ressources
technologiques


MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE
Liberté
Égalité
Fraternité


PRÉFET
DE LA RÉGION
HAUTS-DE-FRANCE
Liberté
Égalité
Fraternité

 Région
Hauts-de-France

anrt
ASSOCIATION NATIONALE
RECHERCHE TECHNOLOGIQUE