Pratiques et leviers d’innovation ouverte pour repenser collectivement son organisation, son secteur ou son territoire

living lab en innovation ouverte

CÉGEP DE RIVIÈRE-DU-LOUP

QUÉBEC numérique

CULTURE/NUMÉRIQC

Le LLio :

Faciliter l'adoption de pratiques d'innovation ouverte impliquant les usagers

Recherche - formation - accompagnement

living lab en innovation ouverte | CÉGEP DE RIVIÈRE-DU-LOUP

Objectif de l’atelier :

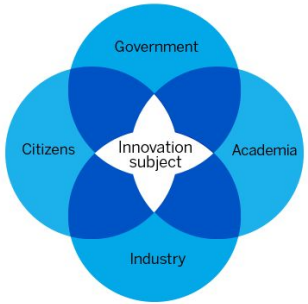
explorer des pratiques et leviers d’innovation ouverte adaptés à ma transformation numérique dans mon écosystème *(mon organisation > mon territoire > mon secteur)*

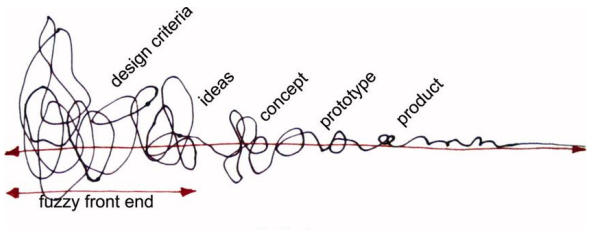
QUÉBEC numérique

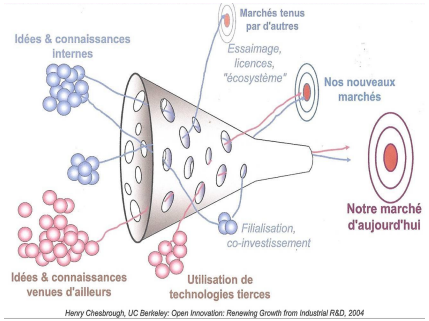
CULTURE/NUMÉRIQC

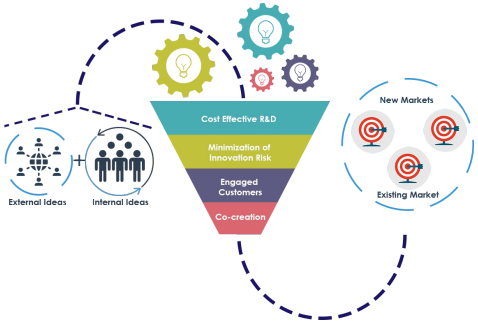
Innovation ouverte ?

- ouvrir les frontières de son organisation
- collaborer plus et mieux
- impliquer les usagers









Impliquer <u>les usagers</u>

- vos **membres** (les dirigeants, les intervenants)
- vos **visiteurs** ou **spectateurs**
- les **citoyens**
- les **consommateurs**
- des **bénéficiaires**
- etc.

Pourquoi ?

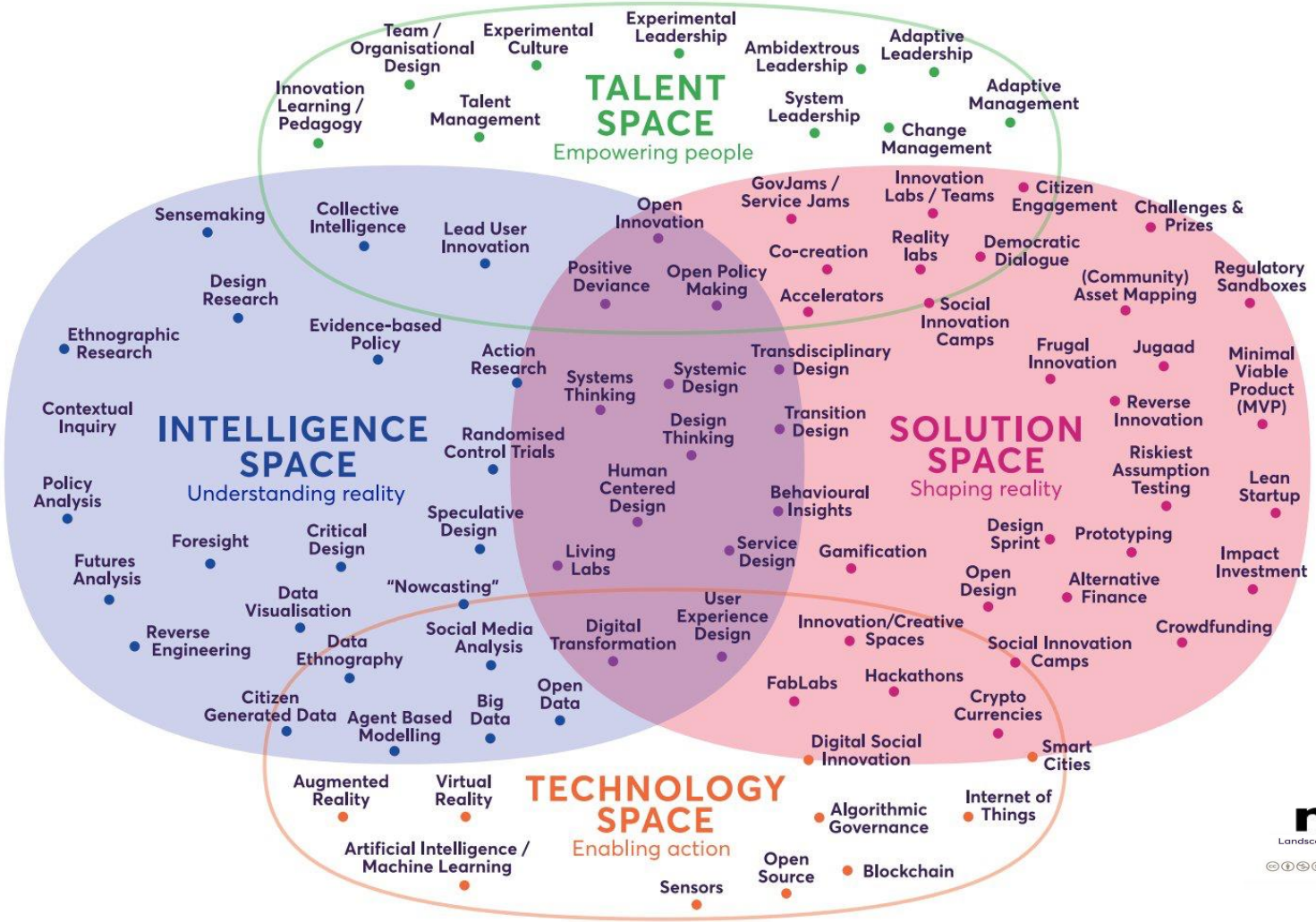
Principes transversaux de la Stratégie numérique du Québec

Six principes guident les actions entreprises dans le domaine numérique :

- **la transparence;**
- **l'ouverture, la sécurité et la pérennité des données;**
- **la participation publique;**
- **la création de valeur publique;**
- **l'expérimentation, l'innovation ouverte et la collaboration;**
- **l'agilité et l'efficience.**

Innovation ouverte

quelles pratiques, quels leviers ?



nesta

Landscape of Innovation Approaches

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.
Document version: June 2017

Des leviers (postures, outils, démarches) d’innovation ouverte pour accompagner votre transformation numérique et/ou l’élaboration de votre stratégie numérique,

pour faire quoi et à quel point ?

Utiliser les leviers pour se transformer … à quel point ?

Effet recherché :

immédiat — *long terme*

Transformation numérique :

amorcer — *transformer*

Pratiques collaboratives :

se sensibiliser — *être champion*

Implication des usagers :

centré — *porté*

Envergure / échelle :

organisationnelle — *territoire/secteur*

Innovation ouverte : quelles pratiques, quels leviers ?

Petit guide
(non-exhaustif)

Pratiques et leviers d'innovation ouverte pour repenser collectivement son organisation, son secteur, son territoire.

llio living lab en innovation ouverte

QUÉBEC numérique

CULTURE/NUMÉRIQC

ATTITUDES / POSTURES

Empathie pour l'usager

Toujours garder en tête la personne (l'usager), ses besoins et ses usages. Techniques et outils : observation, immersion, entrevue empathique, comprendre le parcours client, etc. S'intéresser aussi aux "super-usagers" et au "non-usagers".

Collaboration radicale

Méthodes, moments et contextes pour provoquer les rencontres inattendues, de nouvelles synergies, de la sérendipité... pour "penser en dehors de la boîte". Constitution d'équipes hétérogènes, utilisation de méthodes variées, désignation d'un champion de l'innovation, d'un gardien des processus et des principes. Pourquoi radicale ? Juste pour provoquer... pour se rappeler qu'il faut sortir de sa zone de confort pour avancer.

Créativité systématique

Trouver des solutions nouvelles à de vieux problèmes, ou transformer une opportunité en innovation, nécessite une bonne dose de créativité. La créativité n'est pas un éclair qui nous tombe dessus. C'est un processus systématique qui demande de prendre une distance créative : en débutant par une question plutôt que par une solution, en divergeant avant de converger, en intégrant des contraintes stimulantes dans ces processus d'idéation et en intégrant les autres postures (empathie, collaboration radicale et prototypage).

Culture du prototypage

Un prototype est une expérience qui nous aide à répondre à des questions sur ce que nous pourrions faire. C'est avant tout un état d'esprit, une posture, un penchant pour l'action afin d'apprendre de l'échec : échouer rapidement pour réussir encore plus vite. On conseille de toujours arriver à une rencontre avec un prototype et de ne jamais tomber en amour avec sa première idée...

OUTILS

Fab lab
Un Fab Lab (de «laboratoire de fabrication» numérique) est un lieu ouvert au public où sont mis à disposition toutes sortes d'outils, notamment des machines-outils pilotées par ordinateur, pour la conception et la réalisation d'objets. Bien que les outils à commande numérique (imprimante 3D, découpeuse-graveuse laser, micro-contrôleurs, etc.) y soient un atout important, c'est la communauté des utilisateurs qui en fait une ressource si importante. Associé au mouvement plus large des «Makers», la phrase «Faire soi-même... avec les autres» illustre bien cette mission d'apprentissage collaboratif. On l'utilise pour générer des collaborations; développer des expertises et une communauté d'experts; développer des prototypes et une culture du prototypage. Il souscrit à la charte des Fablabs.

Espace de travail partagé (coworking)
Un espace de coworking est un lieu de travail orienté autour de 2 notions : le partage des espaces (souvent ouvert) et le travail en réseau (encourageant l'échange et l'ouverture). Ces espaces de travail partagés, tiers-lieux, misent sur le confort du travail à domicile et la richesse sociale du travail en entreprise. On vise notamment à développer des synergies et des collaborations inattendues.

Pôle (hub)
Un Pôle d'innovation (aussi appelé "hub"), est un espace (physique et virtuel, centralisé ou non), habituellement spécialisé pour un secteur. Il accueille des entrepreneurs, mais aussi des experts et des chercheurs de solutions, pour offrir des services et favoriser les rencontres inattendues. Idéalement, le hub s'intéresse à son écosystème en stimulant l'émergence d'idées et l'identification d'enjeux par une approche collective. Il accompagne l'émergence de projets (avec des outils comme le design thinking, le mentorat, le prototypage,etc) et il en facilite le déploiement de solutions (incubation, accélération, prototypage itératif, validation, tests avec usagers, financement).

Incubateur, accélérateur
«Si l'incubateur est une couveuse qui propose des services pour eunes entreprises (hébergement, financement, conseils), l'accélérateur s'adresse, quant à lui, à des entreprises plus matures auxquelles il offre des programmes spécialisés, notamment pour la recherche de financement. L'incubation vise à construire et l'accélération, à renforcer.» (source : devenirentrepreneur.com).
Les incubateurs sont souvent des structures sans but lucratif alors que les accélérateurs sont liés plus directement aux fonds d'investissement privés.

Communauté d'usagers
Groupe d'usagers, interagissant via un forum en ligne ou une autre plateforme, de façon autonome ou sous l'impulsion de l'organisation dont ils sont les usagers des produits ou services. On peut impliquer ponctuellement ou en continu cette communauté dans un processus d'innovation.

Panel d'usagers
Usagers «testeurs» réunis par une organisation dont ils sont les utilisateurs des produits ou services ou par un tiers. Contrairement à la communauté, il n'interagissent pas entre eux.

Autres espace lab : Laboratoire d'innovation ouverte, d'innovation publique, d'innovation sociale, etc.
Espace et programmation de services pour accompagner des groupes issus de secteurs ou de territoires. Plusieurs formules hybrides «d'espace d'exploration, d'expérimentation et d'accompagnement» existent. Vous en connaissez sans doute.

Outils numériques
Plateforme de récoltes de problèmes/idées/solutions (pour concours interne ou crowdsourcing), fichiers partagés, gestion de tâches/projets, etc.

PROCESSUS ET DÉMARCHES

Concours d'idée / d'innovation
Processus de récolte de besoins, d'aspirations ou de solution. Impliquer ses équipes internes et/ou ses partenaires, ses compétiteurs/fournisseurs et ses clients dans la génération d'idées, de solution. Utiliser en conjonction avec les plateformes numériques de crowdsourcing.

Atelier de cocréation
Atelier participatif de courte durée (2jrs et moins). Plusieurs méthodologies, de très structurées à très ouvertes, pour faire émerger l'intelligence collective : jeux d'innovation, World café, Forum ouvert, Future Search, Art of Hosting, design jam, etc. On utilise ces méthodes pour identifier collectivement des enjeux, des aspirations ou des idées et co-construire des objectifs, des visions ou des projets.

Hackathon
Sprint créatif (24-48h) rassemblant des programmeurs pour développer un prototype de solution à un enjeu ou un thème donné. Les prototypes ainsi élaborés ont habituellement la forme d'un dispositif numérique.

Mix
Sprint créatif (48-72h) rassemblant une plus grande variété de «solutionneurs» qu'un hackathon. Exemples : Muséomix, MaisonMix, EduMix, ChurchMix. On passe par des phases d'exploration, de prototypage et de rencontre du public durant le Mix. Par exemple, un Muséomix

Attitudes / postures

4 attitudes et postures pour un changement de culture organisationnelle, vers plus d'innovation collaborative

- **Empathie pour l'usager** (et son contexte) : comment, qui
- **Collaboration radicale :** équipe variée, méthodes variées
- **Systématiser la créativité :** recul, divergence, empathie, ...
- **Culture du prototypage**

ATTITUDES ET POSTURES

Empathie pour l’usager (et son contexte)

- **Comment les impliquer dans les processus** (du début à la fin) ?
- S’intéresser aussi aux “**super-usagers**” et au “**non-usagers**”
- Techniques et outils : **observation, immersion, entrevue empathique, comprendre le parcours client**, etc.

ATTITUDES ET POSTURES

Collaboration radicale

- **Équipes hétérogènes**
- **Méthodes variées**
- **Provoquer nouvelles synergies** et **interactions inhabituelles**
  - Avez-vous, dans votre territoire ou secteur des espaces pour favoriser cette “**sérendipité**” : coworking, Fab Lab, hub, ...

ATTITUDES ET POSTURES

Créativité systématique

- Systématiser ses processus pour
  - **diverger avant de converger**
  - se donner un **recul créatif** (on travaille sur une question…)
  - **brainstormer efficacement**
  - se mettre dans la peaux de ses usagers (**empathie**)
  - et utiliser le **prototypage** comme outil de créativité

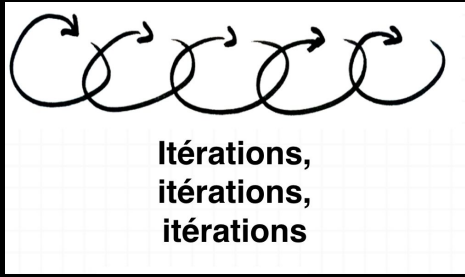
ATTITUDES ET POSTURES

Culture du prototypage

- pour **générer** des idées;
  explorer ou **rejeter** des hypothèses
- pas nécessairement technologique

Posture :

- **Apprendre de l'échec** : échouer rapidement pour réussir plus vite
- ***Ne jamais tomber en amour avec sa première idée***



OUTILS POUR SOUTENIR L'INNOVATION OUVERTE

8 familles d’outils : pour favoriser la sérendipité, la créativité, la collaboration et l'exploration

OUTILS POUR SOUTENIR L'INNOVATION OUVERTE

Fablab

Disposez vous de lieux pour explorer, collectivement, les usages technologiques? *Pour faire vous-mêmes … avec les autres ?*

FAB LAB

FABBULLE
fablab de rivière-du-loup

OUTILS POUR SOUTENIR L'INNOVATION OUVERTE

et autres types de labs créatifs ...

Il existe des hybrides et des variantes avec des buts et des philosophies différentes :

Médialab, Maker Space, Hacker Space, Techshop

OUTILS POUR SOUTENIR L'INNOVATION OUVERTE

Espace de travail partagé (coworking)

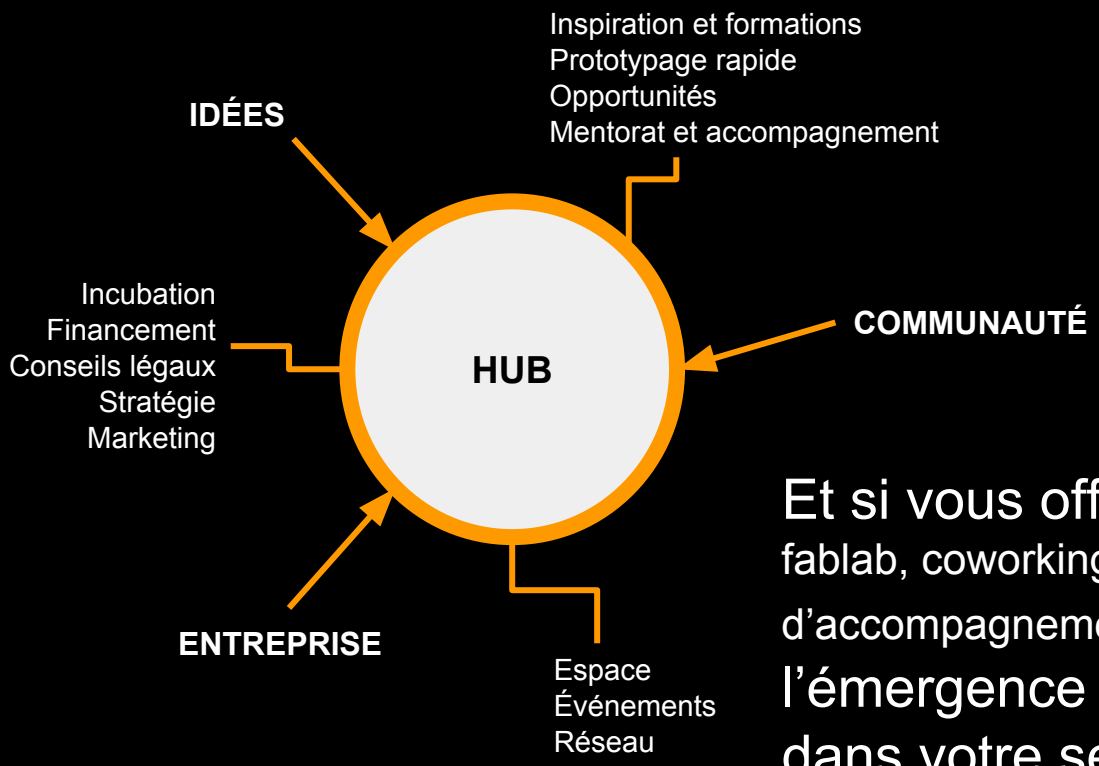
Proposez-vous des espaces pour que des intervenants de votre secteur/territoire travaillent sous un même toit et, par “accident”, se mettent à collaborer sur des projets inédits ?

OUTILS POUR SOUTENIR L'INNOVATION OUVERTE

Espace de travail partagé (coworking)

OUTILS POUR SOUTENIR L'INNOVATION OUVERTE

Pôle / hub



DigiHub

Et si vous offriez un espace qui rassemble fablab, coworking et services d'incubation et d'accompagnement pour stimuler encore plus l'émergence et la consolidation de projets dans votre secteur ?

Incubateur / accélérateur

Avez-vous accès à un lieu et un service spécialisé pour accompagner la maturation de nouvelles entreprises (collectives ou privées) dans votre écosystème

OUTILS POUR SOUTENIR L'INNOVATION OUVERTE

Communauté d’usagers

Panels d’usagers

Avez-vous une façon de rejoindre vos usagers rapidement et de façon récurrente pour valider des hypothèses ou sonder les besoins…

au delà du questionnaire écrit ou du traditionnel focus group ?

OUTILS POUR SOUTENIR L'INNOVATION OUVERTE

Communauté de pratique

Pour consolider les liens entre les intervenants de votre secteur et pour favoriser le codéveloppement de leur expertise, vous avez pensé à établir une communauté de pratique ?

Autres espaces “lab”, formules hybrides

Vous connaissez probablement d’autres leviers ?

Des hybrides combinant différents outils ...

Outils numériques collaboratifs

Vous avez accès à des plateformes, payantes ou gratuites, pour développer une proximité virtuelle avec vos collaborateurs, pour travailler ensemble, en même temps, dans des fichiers partagés ou pour impliquer vos employés ou vos clients dans vos processus.

Les utilisez-vous à leur pleine mesure ?

OUTILS POUR SOUTENIR L'INNOVATION OUVERTE

Outils numériques collaboratifs

asana

ideascale

PROCESSUS ET DÉMARCHES

8 types d’approches
pour structurer notre intervention,
ponctuellement ou durablement

PROCESSUS ET DÉMARCHES

Concours et récoltes : *aspirations, besoins, idées, etc.*

La boîte à idées 2.0

Presque du “crowdsourcing”

VOTEPOUR.CA

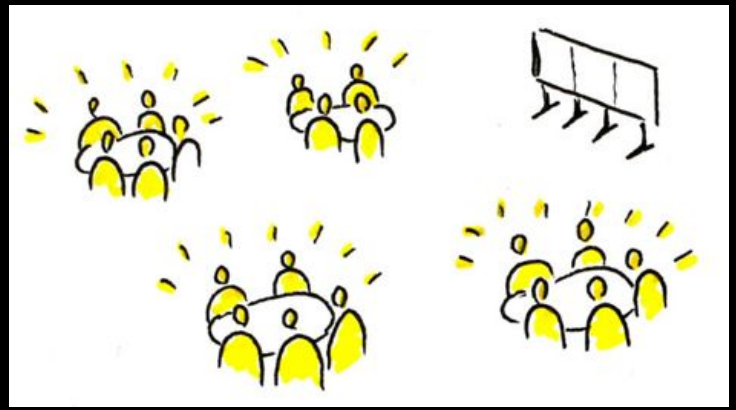
PROCESSUS ET DÉMARCHES

Ateliers de cocréation

Processus participatif de court terme pour identifier collectivement des enjeux, des aspirations ou des idées et co-construire des objectifs, des visions ou des projets.

Forum ouvert

world café



PROCESSUS ET DÉMARCHES

Hackathon

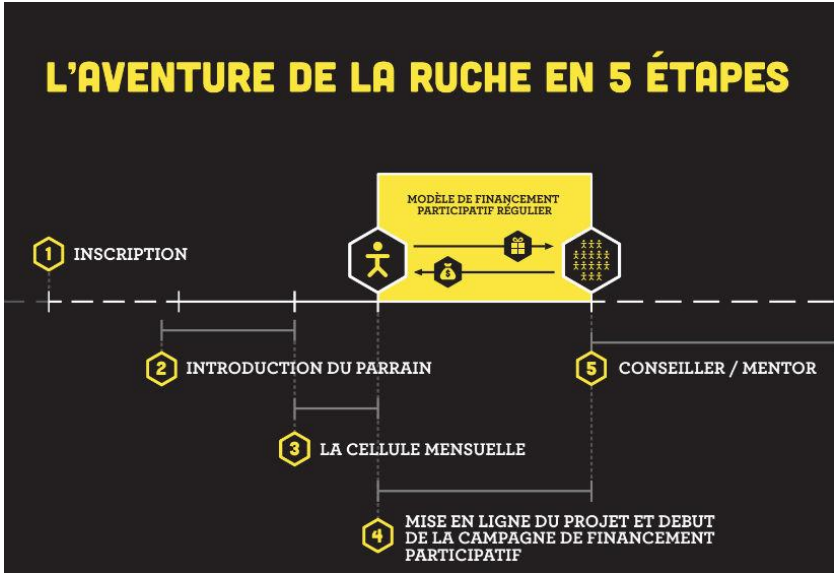
Mix

PROCESSUS ET DÉMARCHES

Démarches en ligne (plateformes spécialisées)

Crowdsourcing

Crowdfunding



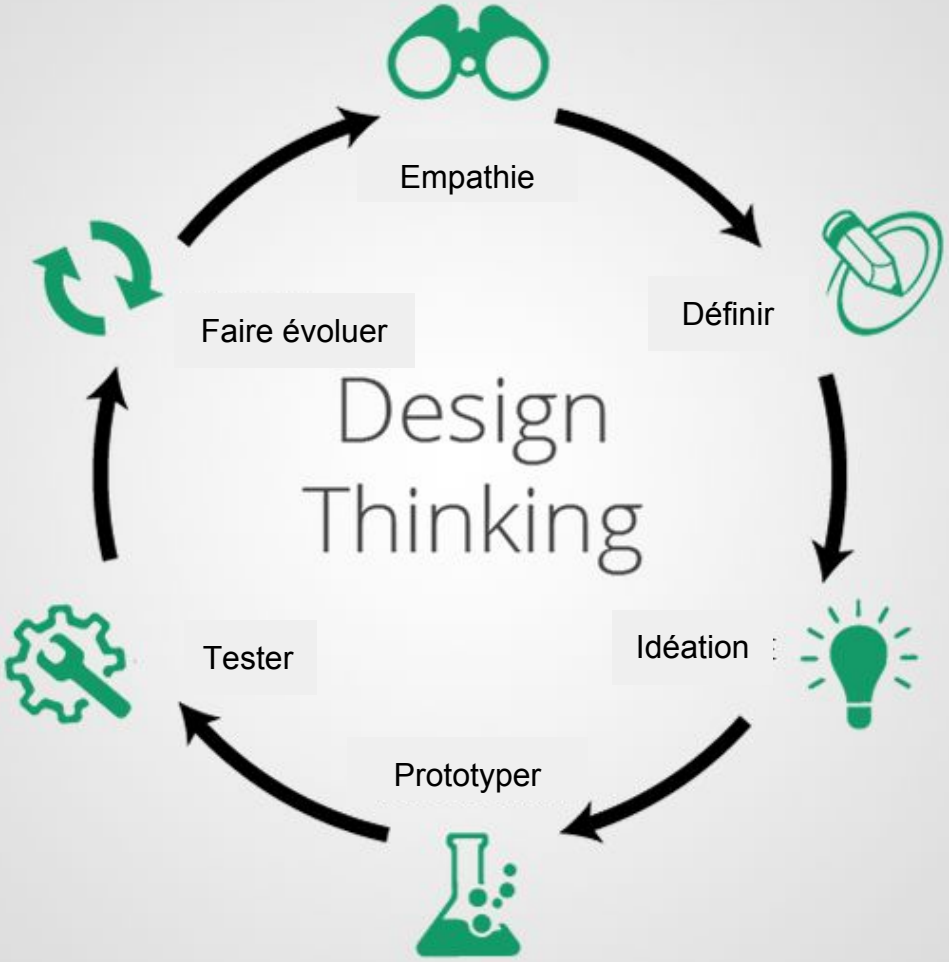
haricot

ulule

funded with KICK STARTER

PROCESSUS ET DÉMARCHES

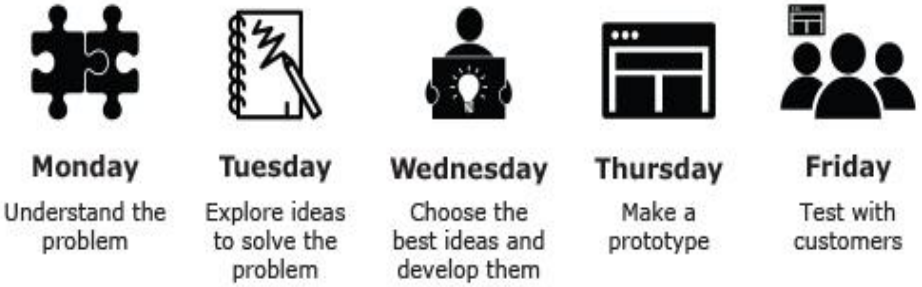
Design centré sur les personnes



PROCESSUS ET DÉMARCHES

Design centré sur les personnes

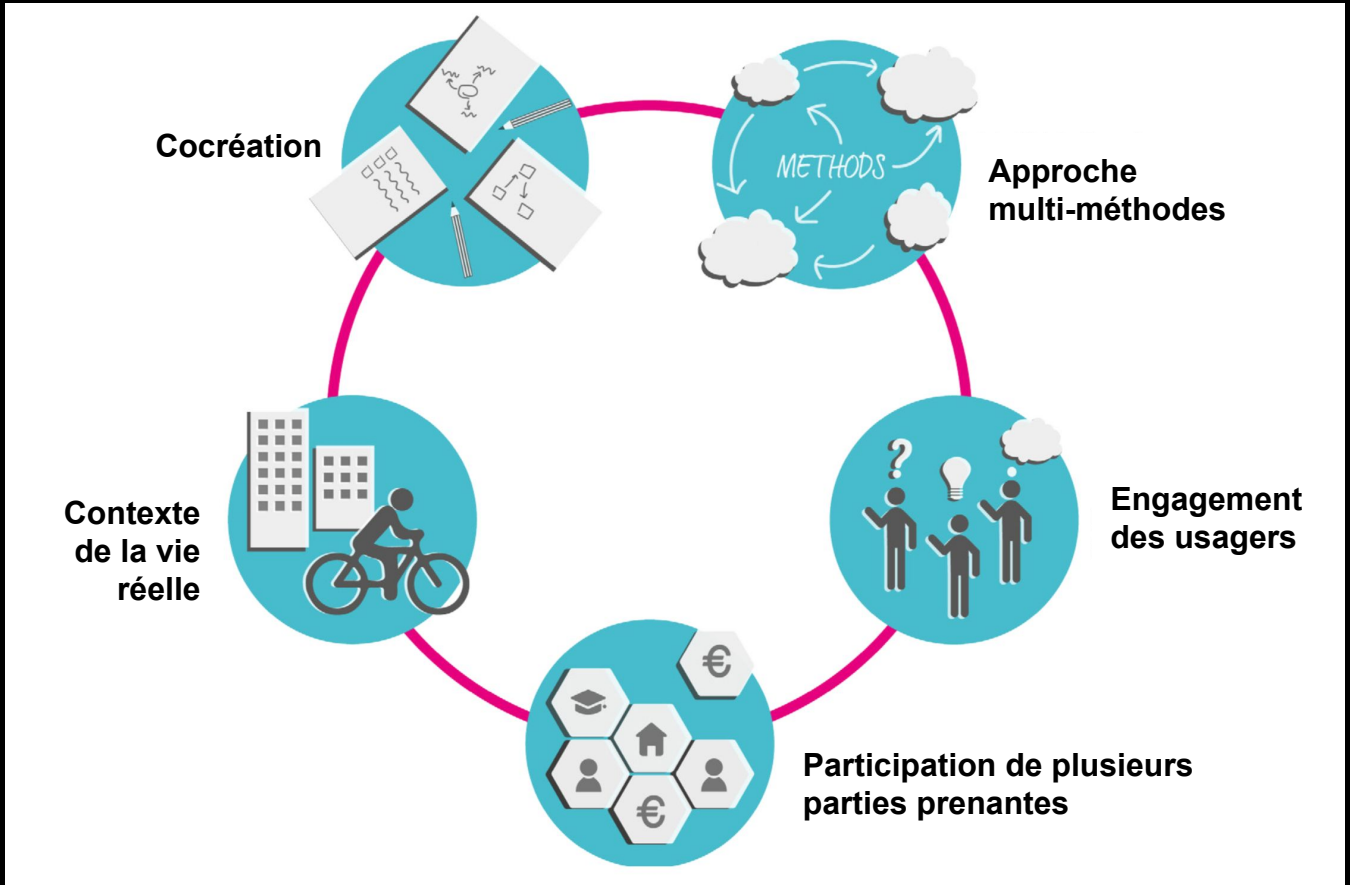
Design Sprint



PROCESSUS ET DÉMARCHES

Living Labs

Une stratégie d'innovation ...



À VOUS!

Qu’est-ce que vous utilisez déjà?

Qu’est-ce que vous avez envie d’essayer et pourquoi?

5 minutes

partagez avec votre voisin

Fiche réflexive:

Exploration de leviers d’innovation ouverte pouvant accompagner votre transformation numérique

15 minutes

Où vous voulez, dispersés dans la salle

(à l’une des tables hautes ou ailleurs en récupérant une planche à pince)

Mise en commun

En une phrase:

J’utiliserais tel outil…

...dans l’objectif de…

MERCI