

REGARD D'EXPERT

Parce que vous le Valley bien
(avec Nicolas Menet)



Évaluer les innovations par les usages et les « usâgés »

Nicolas Menet, Directeur Général de Silver Valley, accompagne les start-ups et les « intrapreneurs ». Alors qu'il existe aujourd'hui de nombreuses structures d'accompagnement qui permettent aux porteurs d'innovation de mûrir leurs projets avant de les commercialiser, il constate que « *trop d'innovations sont perdues ou inutiles* ».

Selon lui, il faut « *respecter les temporalités de la start-up, avec de premières approches pour mesurer la viabilité des solutions et proposer les orientations adéquates. Un programme rapide à mettre en place car, ni les entrepreneurs au sein des start-ups, ni les intrapreneurs des grands groupes n'ont forcément du temps devant eux* ».

L'approche « qu'il conduit » à travers Silver Valley vise à intégrer les « usâgés » aux phases de conception et de test et s'articule entre deux compétences : le design et la sociologie.

Mesurer l'utilité et la désirabilité des dispositifs innovants

Mais pour N. Menet, intégrer des usagers n'est pas suffisant : il faut pouvoir évaluer réellement l'utilité des dispositifs proposés. Silver Valley utilise pour cela la méthode d'évaluation SAPIGE®, développée par Benjamin Zimmer dans le cadre de sa thèse à

l'École Centrale Supélec. Cette grille d'évaluation propose 5 items pour qu'un jury puisse jauger la solidité et la pertinence d'un projet appelé à être mis sur le marché. Cette méthode sert exclusivement au concours d'innovation de la Bourse Charles Foix (voir plus bas).

Dans le détail de la méthode SAPIGE®, deux items sont clefs :

L'utilité. Elle est appréciée par un jury spécifique (associant géiatres, sociologues, gérontologues et usagers) chargé de construire les critères de l'utilité en fonction du projet

La désirabilité, au sens de l'acceptation et du désir d'adoption de la solution

Le ratio utilité / désirabilité est un élément central pour considérer qu'une invention deviendra réellement une innovation qui rencontrera son marché.

Nicolas Menet illustre son propos par l'exemple des objets connectés qui permettent d'évaluer le poids et le nombre de pas pour obtenir une courbe prédictive de la fragilité : « *qui a envie de s'astreindre à faire ce genre de choses ? Cela ne semble faisable que dans un système où on oblige l'action, ce qui n'est donc ni désirable, ni éligible, ou alors via d'autres circuits de prescription comme la santé publique* ».

« *De même, si le dispositif est désirable mais inutile, il est considéré comme un gadget et refusé.* ».

Il souligne ici le rôle joué par la combinaison de l'envie et l'utilité dans le fait de s'approprier un usage.

Pour le reste, les trois autres items sont l'innovation (potentialité d'un dépôt de brevets), le parcours entrepreneurial et la rentabilité économique (trésorerie, business plan) et la rentabilité sociale (qui engage vers une société harmonieuse de la longévité).

Un crash test pour dispositif innovant

Au sein de Silver Valley, les équipes ont développé un véritable parcours sur le moyen-long terme (3 ans) pour les porteurs d'innovation. L'accompagnement des entrepreneurs doit être adapté à la maturité du projet et aux différents publics ciblés : les étudiants entrepreneurs à la sortie de leurs études via le Hackathon (Silver Awards) ou le Concept Crash®, les start-ups intégrant un accompagnement entrepreneurial complémentaire en parallèle, jusqu'au concours d'innovation Charles Foix pour les projets les plus mûrs.

Depuis septembre 2018, l'Open Lab (financé par la Caisse Nationale de l'Assurance Vieillesse (CNAV) et AG2R La Mondiale) a pour objectif de proposer un espace de mise en lien d'usagers (9 000 personnes âgées volontaires entre 60 et 90 ans) avec des porteurs d'innovation. Il a été créé sur la base des méthodologies de sociologie applicative et d'investigation.

Dans la logique d'un accès séquencé, rythmé et adapté à l'Open Lab, les porteurs d'innovations accèdent à trois niveaux de services pour tester la totalité de leur dispositif sur un point spécifique ou sur une étape du projet. Ils peuvent en faire plusieurs dans l'année.

Le Concept Crash® est un premier niveau de service à destination des start-ups ou des étudiants. 5 à 8 seniors sont réunis pour assister au pitch d'une start-up dans le cadre d'un focus groupe autogéré de 20 minutes. Le retour des usagers est direct, il n'y a pas de médiateur.

L'Open Lab Usagers intègre, quant à lui, de la médiation. C'est un service plutôt à destination des intrapreneurs de grands groupes partenaires. Il vise à réfléchir sur un thème choisi (le pouvoir d'achat, l'habitat, etc.) ou sur un service afin d'orienter le porteur de projet sur des problèmes spécifiques à résoudre.

Enfin, l'Open Lab Parcours de vie permet aux start-ups de tester en situation des produits ou services innovants. Les partenaires (hôpitaux, bailleurs sociaux, EHPAD, résidences autonomie, etc.) choisissent ceux qu'ils veulent expérimenter et savent que, potentiellement, ils auront la possibilité de développer le projet dans leurs établissements.

« C'est un premier contact avec la réalité du marché et des usagers : nous proposons des orientations en fonction des résultats et nous pouvons mettre en lien les porteurs avec des acteurs adaptés pour aller vers des études, des expérimentations ou des certifications. »

Vers l'autonomie des porteurs d'innovation

Le parcours doit conduire les entrepreneurs vers la gestion en autonomie du processus d'innovation. Dans le cadre de l'opération « coup de Pouce / coup de Boost », à partir de la 2ème année, Silver Valley propose un accompagnement par des designers. Entre 2015 et 2018, cet accompagnement a fait partie du projet européen « Designers en résidence » et 6 porteurs de projet ont été suivis chaque année.

La structure organise également des sessions pour mettre les porteurs d'innovation en lien avec des experts en innovation, des grands groupes et, bien entendu, des personnes âgées (de Monsieur Tout Le Monde aux bénévoles de compétence - ces anciens banquiers, avocats, directeurs marketing, etc.).

Par ailleurs depuis 11 ans, Silver Valley est chargée de l'organisation de la Bourse Charles Foix. Créé il y a 16 ans, ce concours d'innovation sur la société de la longévité est issu d'un partenariat originel entre l'hôpital gériatrique Charles Foix et le Conseil Départemental du Val-de-Marne. Les personnes âgées sont représentées dans les 5 jurys amenés à évaluer un projet sur la base de 27 critères. L'accompagnement des entreprises se finalise souvent par une participation à ce concours.

« Un adhérent TPE ou PME est actif pendant trois ans. Certains s'en vont... et peuvent revenir pour réaliser un nouveau cycle d'innovation. D'autres restent adhérents pour bénéficier du networking, des rencontres et de la mise en réseau ». Au total, environ 4000 personnes gravitent aujourd'hui autour de Silver Valley.

Il semble donc qu'une solution innovante se co-définit dans l'utilisation qu'en font les personnes auxquelles elle est destinée. Proposer une innovation aux « usâgés » passe donc par une compréhension fine et évaluée des usages spécifiques qu'ils feront de celle-ci, quitte à revenir sur la question que cette solution entend résoudre, sur le concept proposé ou bien même sur la façon dont elle est matérialisée. Dans cette perspective, l'articulation du design et des sciences humaines semble efficace pour atteindre cet objectif.

 « SO BOLDERS ! »

- L'innovation par « l'usâgé »
- Le ratio utilité/désirabilité comme révélateur décisif de l'innovation
- Le croisement du design et des sciences humaines