



L'AVANCÉE EN ÂGE AU CŒUR
DE NOS ACTIONS,
LA QUALITÉ DE VIE, NOTRE DÉFI
AU QUOTIDIEN



PGI BFC



www.pole-gerontologie.fr

Qu'est-ce qu'un living lab ?

Etat documentaire

Rédactrice : Elsa Morier

Relectrices : Juliette Duraffourg, Clémence Quibel, Catherine Rausher



I R e S P
Institut pour la Recherche
en Santé Publique



Table des matières

Méthodologie	4
Introduction	6
1. Construction de la notion de living lab	7
1.1 Origine et contexte de l'émergence de la notion	7
Naissance de la notion	7
Contexte politique, économique et social du développement des living labs en Europe	7
Des ancrages disciplinaires variés	9
1.2 Des définitions multiples	10
1.3 Une stabilisation de la définition	11
2. La démarche living lab	12
2.1 L'innovation ouverte	13
Open innovation	13
Open source	13
Innovation technologique	14
Expérimentation en conditions réelles	15
2.2 La place de l'utilisateur et la démarche participative	16
Démarche ou conception participative	16
Approche centrée usager	17
Approche portée par l'utilisateur	17
Empowerment et réflexivité	19
Une conception et une implication différenciée des usagers	20
2.3 Approches méthodologiques et outils participatifs	22
2.4 La dimension partenariale	25
Les partenariats public – privé – citoyen	25
Le triptyque Connaissance – Social – Affaires	26
3. Des open labs aux living labs en santé et autonomie, tour d'horizon	28
3.1 Les différents labs, leurs structures et leurs fonctionnements	28
Open Labs	28
Les FabLabs	29
Laboratoire d'innovation sociale	31
Laboratoires d'usage	32
Les tiers-lieux	33
3.2 Les living labs en santé et autonomie	36
Définition du LLSA	36
L'utilisateur dans les LLSA et la modification du regard sur le patient	38
Intérêt de l'approche en termes d'empowerment et d'inclusion	39
Difficultés liées à l'expérimentation et la technologie dans les LLSA	40
Exemples de living lab en santé et autonomie	42
Labellisation, réseaux	44
4. En synthèse	45
Liste des sigles utilisés	49
Bibliographie	51

Table des figures et tableaux

Figure 1 : Le premier cercle des acteurs partenaires d'Autonomos.	Erreur ! Signet non défini.
Figure 2 : Les partenaires ayant rejoint le projet Autonomos après mars 2023	Erreur ! Signet non défini.
Figure 3 : Sources étudiées pour l'état documentaire consacré aux living labs	5
Figure 4 : Les partenaires rencontrés en entretien.....	Erreur ! Signet non défini.
Figure 5 : Approche centrée sur l'utilisateur	17
Figure 6 : Approche portée par l'utilisateur Source : Le Livre blanc des Living Labs - 2014	18
Figure 7 : Rôle des parties prenantes au sein d'un Living Lab	26
Figure 8 : Modèle de création de valeur C-S-A	27
Figure 9 : Forces en présence en BFC pour le projet Autonomos (octobre 2023.....	48

Méthodologie

L'équipe technique du PGI réalise systématiquement, pour toute action et nouveau projet, une première étape de travail documentaire. Il peut s'agir d'une revue de la littérature au sens de la recherche universitaire, ou d'une recherche documentaire contextualisée.

Pour le projet Autonomos, après une réunion de travail au mois de mars 2023, il a été décidé de produire un état documentaire contextualisé en trois parties, consacré à la fois à l'historique et à la méthodologie des living lab ainsi qu'à nos deux thématiques de travail, le vieillissement des personnes en situation de handicap et l'attractivité des métiers. **Le présent rapport est consacré uniquement à l'état de l'art concernant les living labs**, et la revue de littérature thématique fait l'objet d'un second livrable, produit début 2024, et mis à jour en février 2026. et le conseil scientifique fin 2023.

Les recherches documentaires ont aussi été accompagnées d'entretiens partenariaux, afin de mener une phase de recensement et de cartographie des acteurs et dispositifs existants en région, ainsi que des démarches inspirantes sur nos thématiques, en France et à l'international.

La collecte de la littérature scientifique et grise a été effectuée grâce à l'exploration de plusieurs bases de données¹, l'analyse des documents envoyés par nos partenaires, mais aussi via le travail de veille effectué quotidiennement par notre équipe sur tous les sujets relevant de la gérontologie, et de notre objet associatif : la qualité de vie des personnes âgées, ainsi que ses sujets spécifiques (ici par exemple le vieillissement des personnes en situation de handicap). Nous utilisons entre autres, pour ce travail documentaire constant, l'agrégateur de flux Netvibes et divers abonnements à des publications spécialisées (Hospimédia, Gérontonews, etc.)

Voici ci-après la typologie des sources retenues, pour cette partie consacrée aux living labs.

¹ Pour les bases de données, les mots clés utilisés sont les suivants : « innovation sociale », « living lab », « tiers-lieux », « design thinking », « design social », « cocréation », « place des usagers », « recherche-action », « empowerment », « open innovation », « innovation ouverte », « living labs en santé et autonomie », « centrée-usagers », « innovation en santé », « expérimentation », « living laboratories » et « démarche participative ».

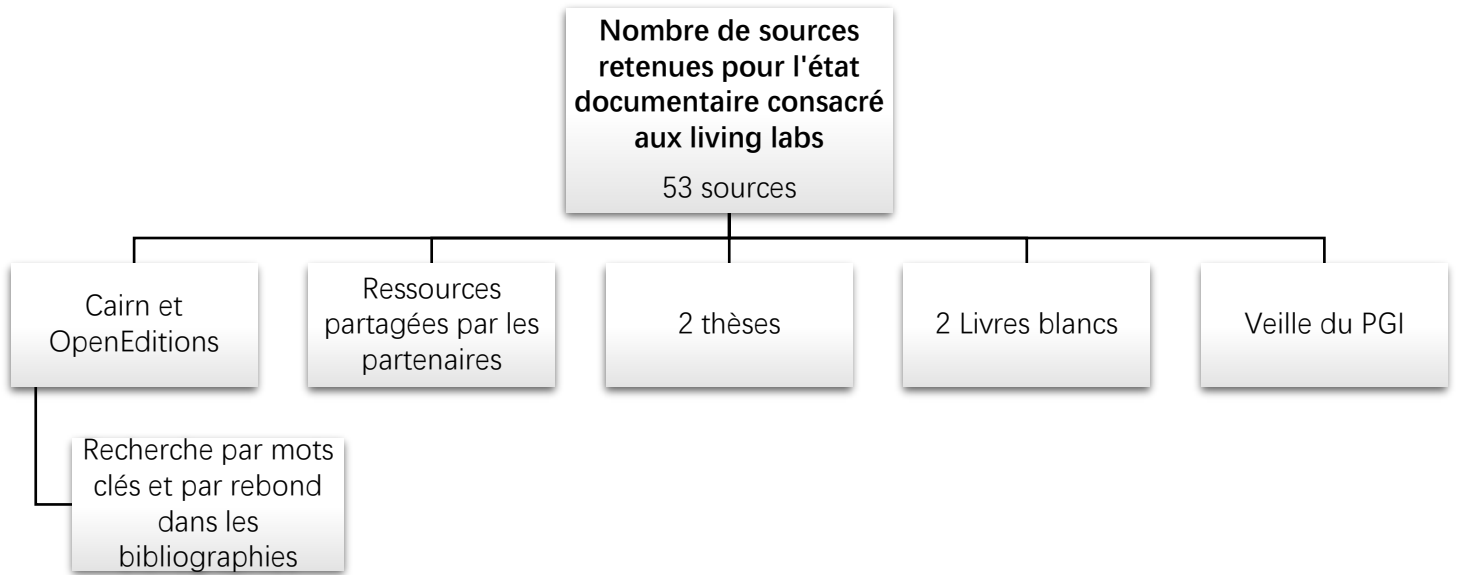


Figure 1 : Sources étudiées pour l'état documentaire consacré aux living labs

Introduction

Depuis une quinzaine d'années, les living labs fleurissent en France et à l'étranger. Si 480 living labs sont recensés à travers le monde par l'association European Network of Living Labs (ENoLL) nous pouvons supposer que davantage de structures utilisent une démarche living lab sans s'en réclamer ou sans être labellisées.

Nous pouvons ainsi parler de méthodes issues du living lab, qui infusent le paysage de l'innovation ouverte, ce « mouvement » venant modifier les pratiques en la matière en redéfinissant le regard porté sur l'utilisateur. En accordant une place centrale aux personnes concernées par le développement d'innovations, les living labs permettent de concevoir ou de co-créer des produits ou des services plus adaptés aux besoins, et qui répondent à des enjeux de société. On retrouvera ainsi des living labs dans les domaines aussi variés que la santé et l'autonomie, l'inclusion sociale, l'agriculture, l'environnement, l'éducation ou encore la culture, pour ne citer qu'eux.

Malgré un développement accéléré dans le milieu de l'innovation, le terme de living lab est parfois mal compris et interprété, et la profusion de définitions, d'acceptions et de méthodes qui y sont rattachées peuvent donner lieu à des interprétations et des appropriations différentes. Dans les pages qui vont suivre nous tenterons ainsi de clarifier ces aspects en nous appuyant sur la littérature existante, qu'elle soit scientifique ou grise, et sur deux séries d'entretiens, l'une avec nos partenaires en région, et l'autre avec plusieurs gérontopôles de l'UGF, travaillant en démarche living lab.

Dans cet état de l'art, nous commencerons par nous intéresser à la construction de la **notion** de living lab, en recensant les définitions présentes dans la littérature et en rappelant son origine et les contextes politique, historique et scientifique dans lesquels elle prend racine. Nous verrons ensuite que le living lab est avant tout une **démarche** ou une méthode – et que comme toute méthode, un certain nombre d'outils y sont associés – et qu'il s'appuie sur des champs disciplinaires variés (design, sciences humaines et sociales, ingénierie de projet, etc.) Nous évoquerons **les « labs »** au sens large et tenterons de définir un certain nombre d'organisations cousines du living lab pour en repérer les points différenciants et les similitudes. Un focus sera réalisé par la suite sur **les LLSA**, les living labs en santé et autonomie², qui nous intéressent plus particulièrement dans le cadre du projet Autonomos. Nous évoquerons leurs spécificités et les difficultés qui peuvent être rencontrées dans ce champ particulier en nous appuyant sur les entretiens menés avec d'autres gérontopôles travaillant en démarche living lab. Enfin, nous retrouverons dans ce rapport, des **cartographies et des encadrés de présentation** des différentes labellisations, réseaux, normes et démarches inspirantes, en région ou à l'échelle nationale/internationale.

² Cette terminologie est globale et ne se restreint pas au forum du même nom, LLSA, dont nous parlerons également dans ce rapport.

1. Construction de la notion de living lab

1.1 Origine et contexte de l'émergence de la notion

Naissance de la notion

Le concept de « Living Laboratories » apparaît d'abord aux Etats-Unis dans les années 1990. La paternité de la notion est attribuée à WJ. Mitchell, chercheur en architecture et urbanisme au MIT (Massachusetts Institute of Technology) au sein d'un laboratoire de recherche nommé le Media Lab. Créé dans les années 1980, ce laboratoire multidisciplinaire regroupe alors différents champs de recherche thématique comme les sciences, l'art, les technologies et le design. Les sujets de recherche de Mitchell, innovants pour la période, s'orientent vers l'étude des *smart cities*, des technologies numériques, des écosystèmes urbains et des modes de transport innovants. C'est dans ce contexte qu'il commence à considérer la ville comme un laboratoire à ciel ouvert.

S'il n'existe pas de productions scientifiques mentionnant la notion de living lab parmi les écrits de l'auteur, Mitchell est très fréquemment cité dans la littérature comme le « père fondateur de la notion ». La définition originelle de l'auteur est citée par l'organisation ENoLL comme suit :

« A research methodology for sensing, prototyping, validating and refining complex solutions in multiple and evolving real life contexts » que l'on peut traduire par *« une méthodologie de recherche pour identifier, prototyper, valider et affiner des solutions complexes dans des contextes réels multiples et évolutifs »*

Dès lors, le living lab est posé comme un moyen de répondre à des enjeux concrets, à travers une méthode de recherche innovante qui s'articule dans des contextes réels. La question de l'expérimentation en milieu réel est encore l'une des caractéristiques principales du living lab tel qu'on le connaît aujourd'hui et cette dimension est largement évoquée dans les définitions francophones les plus récentes, nous y reviendrons -entre autres- dans les pages qui suivent.

Contexte politique, économique et social du développement des living labs en Europe

La réflexion autour des living labs en Europe émerge dans le terreau des réflexions autour de l'innovation et de la stratégie économique posées par les autorités économiques européennes. En décembre 1995, la Commission européenne publie le *Green Paper on Innovation*, dans lequel elle identifie le concept de « paradoxe européen ». Ce concept - qui sera mobilisé par l'Union européenne dans la deuxième moitié des années 1990 pour alimenter sa stratégie économique - repose sur l'idée d'un écart important entre la qualité de la recherche et la capacité de transformation de ces recherches en produits commercialisables. Si l'Europe se positionne comme leader sur le plan scientifique, elle souffre d'un déficit sur le plan industriel et commercial, en comparaison avec les Etats-Unis et le Japon.

Après cette publication, l'Union européenne va intensifier les liens entre les universités et les entreprises. Dans ce contexte, les living labs sont considérés comme des « *passerelles entre plusieurs sphères* », « *des relais dont la méthodologie basée sur la coproduction et l'innovation ouverte, en font des unités originales à même de répondre aux défis stratégiques du développement économique de l'Union européenne* » (Berthou, 2018, p. 49).

Dans les années 2000, plusieurs stratégies de développement de l'innovation sont formalisées en Europe. Valentin Berthou note deux documents programmatiques importants : la stratégie de Lisbonne en 2000 et le Manifeste d'Helsinki en 2006.

Le premier promeut des scénarios pour les vingt années suivantes, et apparaît comme un tournant décisif en actant deux éléments fondamentaux : le développement soutenu et continu de l'innovation et la notion d'« économie de la connaissance » qui vise à dépasser le modèle industriel afin de construire un paradigme économique focalisé sur l'innovation et la production de connaissances.

Le deuxième formule un ensemble de propositions pour développer l'innovation et l'économie de la connaissance, afin de « *transformer la stratégie de Lisbonne en réalité et faire contribuer à renforcer la compétitivité de l'Europe* » (Schuurmann, cité par Berthou, p.50)

Pour la première fois dans un document officiel de l'UE datant de 2006, la notion de living lab est considérée comme une manière d'améliorer l'innovation en Europe. Parmi les différentes propositions, on retrouve la volonté d'accroître les partenariats publics-privés (PPP) et la création d'un réseau européen des living labs.

C'est sur la base de ce document que se constituera en novembre 2006 le [réseau ENoLL](#), plus grande organisation de living labs au monde, issus de divers domaines allant de l'intelligence artificielle à l'agriculture et alimentation en passant par l'environnement, l'éducation, la culture, l'inclusion sociale et la santé. Devenue une association sans but lucratif en 2010, elle repose sur un financement initial de l'Union européenne avoisinant les 40 millions d'euros à sa création. Aujourd'hui, **plus de 480 living labs** sont labellisés par l'association, principale contributrice au développement du phénomène des living labs en Europe.

ENoLL propose sa propre définition du living lab, assez large et relativement proche de la conception originelle du fondateur de la notion WJ. Mitchell :

« *Un écosystème ouvert porté par les usagers qui engage et motive toutes les parties-prenantes, stimule le codesign et la cocréation de technologies, de produits, de services, d'innovations sociales, crée de nouveaux marchés et permet la transformation de comportements* » (ENoLL, 2011 cité par Dubé et al., 2014).

Des ancrages disciplinaires variés

La sociologie de l'École de Chicago

Si la notion de living lab naît au MIT sous l'impulsion d'un chercheur en urbanisme et en architecture, **l'idée de concevoir la ville comme un laboratoire vivant peut être attribuée aux premiers sociologues de l'école de Chicago** tels que William I. Thomas, Robert E. Park et Ernest W. Burgess.

Dès le début du XX^{ème} siècle, ces chercheurs étudient les transformations des milieux urbains au cœur de la ville de Chicago, en considérant la ville comme un laboratoire social. On observe d'ailleurs aujourd'hui dans les living labs l'utilisation de méthodes issues des sciences humaines et sociales (ethnologie et sociologie) telles que l'observation participante et les entretiens semi-directifs, originellement introduites en sociologie par les sociologues interactionnistes de la deuxième et la troisième école de Chicago. D'autres méthodes et outils que l'on retrouve dans les living labs sont issus du design participatif, et de la pensée design.

La pensée design

De nombreuses caractéristiques méthodologiques des living labs sont issues du design. **L'approche globale centrée utilisateur, la conception participative et la dimension « expérimentation » ont été en premier lieu pensées et développées par les designers, notamment les premiers chercheurs en design des années 1960-1970** avant de s'étendre dans d'autres sphères du monde professionnel.

« À la fin des années 90, l'agence de design californienne Ideo a popularisé l'idée selon laquelle cette façon de travailler devait être généralisée bien au-delà du monde des designers professionnels. C'est cette hypothèse que recouvre le terme design thinking. » (Beudon, 2017)

Le design thinking place l'utilisateur au cœur des projets et est désormais considéré comme une *« nouvelle approche à l'innovation qui s'étend bien au-delà de la sphère d'intervention traditionnelle des designers »* (Gamba, 2017)

Depuis les années 2000 on retrouve d'ailleurs cette approche dans le monde des affaires, de l'éducation et de l'innovation sociale. Le processus de travail et les outils que l'on retrouve dans le design thinking et la méthode living lab sont aujourd'hui très similaires : observation, brainstorming, prototypage rapide, redéfinition, implémentation, phases de divergence/convergence, processus itératif, ateliers de co-construction, démarche créative sont autant de termes qu'on peut trouver associés à l'un comme à l'autre (nous traiterons plus en détail de ces éléments dans la seconde partie sur la démarche living lab).

Les sciences numériques et le web collaboratif

La démarche centrée utilisateur et le processus par itération (vagues d'amélioration successives, allers-retours avec le terrain) sont également utilisés dans la sphère du numérique et des projets web et trouvent un écho dans le [manifeste d'AGILE](#) publié en 2001 par Beck, Beedle et Bennekum.

1.2 Des définitions multiples

Organisation, concept, lieu, méthode, démarche, etc., les façons de penser le living lab sont multiples et un grand nombre de définitions coexistent. Si la notion apparaît aux Etats-Unis dans les années 1990, on voit émerger des organisations s'en revendiquant en France il y a seulement une quinzaine d'années.

La particularité des living labs tient au fait qu'ils regroupent des acteurs variés, issus de milieux différents et qui n'ont pas l'habitude de travailler ensemble, notamment des acteurs issus du monde de la recherche et du monde économique. Il y a donc un intérêt à mettre tous ces acteurs « autour de la table » afin de « coconcevoir » des produits et des services plus adaptés, et plus en phase avec les réalités du terrain et les besoins des usagers. **Ce processus de co-construction peut ainsi regrouper des chercheurs, des industriels, des décideurs publics et des usagers dans un fonctionnement horizontal où chaque partie prenante est en mesure d'apporter son expertise et de proposer des solutions concrètes.**

Parmi les définitions présentes dans la littérature que nous avons choisi de retenir, celle de Valentin Berthou met en évidence cet aspect collaboratif et multi-acteurs, et la place centrale accordée à l'utilisateur dans la démarche.

« Un living lab est une organisation regroupant des acteurs issus de milieux diversifiés, notamment entre la recherche et le marché (chercheurs, industriels, décideurs publics, etc.), dans le but de coconcevoir des produits et/ ou des services en accordant aux usagers une place plus « active » dans le processus. » (Berthou, 2018)

La démarche « user-centered » ou « user-driven », que nous pouvons traduire par démarche centrée usagers - nous y reviendrons plus en détail dans les pages qui suivent - est essentielle dans les living labs. Elle repose sur la volonté de prendre en considération l'expérience vécue des personnes concernées par les innovations et/ou solutions qui seront développées. Elle valorise leur expertise du quotidien, et facilite « l'empowerment » des individus.

Un autre aspect mis en avant dans les définitions qui suivent est **« l'environnement réel »**. Le living lab est un « laboratoire vivant », ainsi, il n'est pas cloisonné ni hermétique comme un laboratoire classique, mais ouvert sur son environnement, et il permet d'expérimenter en conditions réelles, par exemple au domicile même des personnes.

« Le concept de living lab fait référence à une méthode de R&D où les innovations de service, de produit, d'amélioration d'application sont créées et validées de manière collaborative, multi-contexte, empiriquement et dans des environnements réels. » (Eriksson et al., 2005)

« Le living lab représente une méthode de recherche centrée utilisateur pour donner du sens, prototyper, confirmer et affiner des solutions complexes dans de nombreux contextes en situation réelle. » (Niitamo et al., 2006)

« Un ensemble d'experts multidisciplinaires qui développent, déploient et testent, en environnement réel ou réaliste, de nouvelles technologies ou stratégies en réponse aux transformations de notre monde. » (Mérindol et al., 2016, p. 21).

Cet aspect d'expérimentation en milieu réel ou réaliste est souvent lié à une dimension technologique (interfaces utilisateurs, bancs de tests) et le living lab est parfois considéré comme une plateforme technique qui permet de prototyper des objets techniques (souvent dans le domaine des technologies de l'information et de la communication) et de réaliser des tests de technologies avec les usagers en conditions réelles ou imitant le réel.

La variété de critères retenus dans les définitions des living labs conduit souvent les porteurs de projets à s'appropriier le concept et à définir les traits de leurs living labs de manière différente selon le contexte dans lequel ils interviennent, la nature de leurs questionnements et les partenaires avec lesquels ils conduisent ces projets.

Ainsi on retrouvera des living labs qui se positionnent davantage sur l'expérimentation en milieu réel, alors que d'autres seront plus préoccupés par la phase de cocréation et de co-construction avec les usagers. Lorsque certains accorderont une place prépondérante à l'innovation technologique, d'autres se focaliseront davantage sur l'innovation sociale, sans nécessairement produire d'objet technique.

Les living labs varient non seulement en termes de critères méthodologiques retenus mais également en termes de forme, de structure, de statut juridique ou de nature de l'organisme à l'origine de leur création.

En outre, ce qui était au départ une méthodologie de recherche s'est progressivement transformée en démarche d'innovation aux acceptions plurielles. La production de littérature scientifique abondante à partir de la deuxième moitié des années 2000 offre ainsi de nombreuses pistes de réflexion et de définitions, souvent complémentaires et malléables. Les représentations des living labs sont donc multiples. Mais si la variété de termes, de critères et de caractéristiques évoqués permet une certaine flexibilité et un panel de ressources dans lesquelles « aller piocher » pour les acteurs pratiquant une activité en démarche living lab, elle peut aussi être porteuse de confusions.

La confusion principale tient à la **dualité méthode/lieu**. Pour Valentin Berthou, ces deux aspects sont les « *deux faces d'une même médaille* ». Si le living lab est avant tout une démarche ou une méthodologie basée sur une conception participative, collaborative et une place accrue de l'utilisateur, il peut aussi se matérialiser par un lieu et s'articuler autour d'outils techniques.

Dans la partie qui va suivre, nous précisons la définition donnée par le [Livre Blanc des Living Labs](#) québécois, sur laquelle nous nous appuyons tout au long de la suite de ce rapport. Premier document de référence en langue française, le Livre Blanc entreprend un recensement quasi exhaustif des méthodes et outils relatifs au living lab dans un objectif de formalisation/systématisation des pratiques émergentes et qui permet une stabilisation et une meilleure compréhension de la notion.

1.3 Une stabilisation de la définition

La publication du Livre Blanc des living labs en 2014 vient baliser la notion et la rendre plus concrète pour les porteurs de projets, et plus intelligible pour le grand public. Ce rapport, qui se présente comme un guide stratégique et opérationnel, recense de façon claire les pratiques émergentes et formalise les caractéristiques principales et les traits saillants du living lab. Il présente un intérêt majeur pour les personnes à l'origine d'initiatives de type living lab qui voudraient embarquer avec elles des partenaires, usagers et financeurs, dans la mesure où il permet de définir les contours du living lab de manière plus concrète et plus précise.

Il est ainsi destiné aux praticiens en innovation ouverte et aux porteurs de projets de living lab comme aux décideurs publics, investisseurs potentiels et usagers/citoyens. Il est à ce jour l'ouvrage de référence en langue française à ce sujet. Il traite des pratiques liées à la réalisation de projets d'innovation telles que les activités, outils et méthodes déployés dans les living labs, mais aussi de pratiques concrètes liées à la structure même de ceux-ci, telles que la gouvernance, les sources de financement et les modèles d'affaires.

Dès les premières pages du Livre Blanc, les auteurs posent la définition suivante :

« 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 cocréation avec les usagers finaux dans des conditions réelles et s'appuie sur un écosystème de partenariats public-privé-citoyen. » (Dubé et al. p. 11)

Cette définition réaffirme que les living labs s'appuient sur une démarche scientifique de recherche-action responsable et participative. Elle comprend des éléments majeurs tels que l'innovation ouverte, la démarche de co-construction, la place de l'utilisateur, l'expérimentation en milieu réel et les partenariats publics-privé-citoyen est celle sur laquelle nous nous appuyons dans le cadre de la préfiguration du living lab Autonomos. Nous détaillerons ces différents points dans la partie suivante.

2. La démarche living lab

Dans ce chapitre, nous nous focaliserons sur les différents éléments centraux de la démarche living lab, à commencer par l'innovation ouverte, dont nous retracerons l'origine et que nous définirons, tout en la mettant en parallèle avec d'autres notions fondamentales dans les living labs : l'open source, l'innovation technologique et l'expérimentation en conditions réelles. Nous nous intéresserons ensuite à la place de l'utilisateur - véritable élément distinctif de l'identité des living labs - aux démarches participatives et aux concepts d'empowerment et de réflexivité, clés de lecture intéressantes pour mettre en lumière la plus-value des laboratoires vivants. Dans un troisième temps, nous passerons en revue les différentes approches méthodologiques et outils participatifs à l'œuvre dans les living labs. Enfin, nous explorerons la dimension partenariale de ces structures, autour des partenariats public-privé-citoyen et de la production du modèle de production de valeur tri-dimensionnel « connaissance-social-affaires ».

2.1 L'innovation ouverte

Open innovation

Le concept d'innovation ouverte (*open innovation*) a été proposé et démocratisé par Henry Chesbrough au début des années 2000. C'est avec la publication de son ouvrage « *Open Innovation : The New Imperative for Creating and Profiting from Technology* » en 2003 que le concept va se populariser et rencontrer un fort engouement.

La pratique de l'innovation ouverte qui était déjà répandue avant sa formalisation dans les années 2000, trouve très rapidement un écho dans les milieux industriels et entrepreneuriaux. Pour l'auteur, l'innovation ouverte est une condition *sine qua non* à la survie des organisations dans un monde plus complexe, ouvert et connecté qu'avant. En outre, il s'agit d'aller puiser des ressources (matérielles, compétences, expériences...) à l'extérieur de l'organisation lorsque celles-ci ne sont pas disponibles en interne (expertises externes, consulting) mais également en revalorisant les expertises internes (des salariés ou des usagers). Les frontières entre le dedans et le dehors deviennent ainsi plus poreuses et le fonctionnement plus horizontal.

Dans le champ de l'innovation, l'innovation ouverte apparaît désormais comme une injonction à la réussite des projets et aucun acteur ne se targue de pratiquer une innovation fermée, qui représenterait une forme « d'obscurantisme entrepreneurial » (Berthou, 2018). Si l'innovation ouverte n'est pas toujours revendiquée, c'est parce que le terme n'est pas nécessairement connu des acteurs et que sa mise en place n'est pas toujours consciente. Pour autant, elle infuse les pratiques, et en particulier au sein des living labs. Remon (2011) propose d'ailleurs de parler de « *continuum dans le degré d'ouverture* » plutôt que d'innovation ouverte ou fermée *stricto sensu*.

Le concept même d'ouverture renvoie à un certain nombre de réalités : ouverture de la connaissance, du paradigme de l'open innovation, ouverture aux nouveaux marchés, aspects collaboratifs (Bergvall-Kåreborn et al., 2009). Pour les auteurs, il serait plus intéressant de considérer l'innovation ouverte comme une philosophie ou un état d'esprit que comme un ensemble de pratiques structurées ayant des contours précis.

Comme dans le cas des living labs, la notion a donné lieu à de nombreuses définitions, qui ont été synthétisées par Remon comme suit :

« *De manière générale, toutes les définitions font référence à une entreprise faisant entrer de nouveaux apports de connaissances ou d'expertise dans le but d'augmenter la valeur de l'offre (value proposition), de diminuer les coûts de développement de produit, de raccourcir le temps de commercialisation et d'optimiser les gains (value capture).* » (Remon, 2011, p. 7)

L'innovation ouverte renvoie également au développement de « collaborations ouvertes », à la co-construction avec les usagers et aux partenariats public/privé (Loilier et Tellier, 2011). Nous y reviendrons dans la suite de ce chapitre.

Open source

Si le terme d'open innovation est difficile à définir, il est aussi parfois mal interprété, ou confondu avec le terme d'open source, qui se démocratise au même moment. Alors que le premier renvoie à « l'ouverture comme processus de mobilisation des ressources » (Berthou, 2018), le second est relatif à la question des brevets et de la propriété intellectuelle.

« Innovation ouverte n'est pas toujours synonyme de divulgation publique. Selon les pratiques de gouvernance d'un Living Lab, l'innovation technologique sous la forme de procédés ou de dispositifs particuliers (par exemple les T.I.C. en santé) pourra être, dans certains cas, brevetable. Il importe cependant de rappeler que dans un Living Lab, l'innovation met souvent l'accent sur une diversification des usages de technologies ou de procédés existants.

En conséquence, l'innovation découlant des activités d'un Living Lab ne se prête pas fréquemment à une démarche de protection sous la forme de brevets, mais peut présenter un intérêt pour les entreprises désirant prendre de la distance concurrentielle rapidement dans un marché particulier. » (Dubé et al., 2014)

Innovation technologique

Au sein des living labs les innovations produites et expérimentées sont souvent technologiques. Berthou les qualifie d'ailleurs d'« unités de production d'artefacts sociotechniques ».

*« Nous on se focalise sur l'acquisition d'innovations technologiques (pas du tout d'aides techniques) qui correspondent aux besoins du terrain, pas tirées par l'offre mais plutôt par la demande. On va les mettre à disposition du terrain (domicile, hôpitaux, EHPAD) pour ensuite avoir les retours terrain. On les prête pendant par exemple un mois puis on fait un recueil de retour avec une grille d'évaluation basée sur la méthode living lab »
(Extrait d'un entretien mené avec un gérontopôle).*

Mais si la technologie peut être présentée comme une fin en soi, elle n'en est pas moins reliée aux objectifs sociaux et politiques portés dans les living labs. Les auteurs issus du constructivisme technologique (Pinch et Bijker) comme les représentants de la théorie de l'acteur-réseau (Callon et Latour) postulent d'ailleurs qu'**il est impossible de dissocier la technologie produite de sa finalité sociale et politique**, il n'y aurait pas une « 'couche' technologique qui serait déconnectée du social » (Berthou, 2018 pp.112)

« La technique n'est pas « neutre » dans le sens où ses usages et les appropriations des technologies et de l'innovation ne peuvent pas être entièrement découplés des finalités visées par les concepteurs. (...). Il est important de décrire les évolutions, les détournements, les réappropriations des technologies, mais les usages « finaux » doivent aussi s'interpréter en fonction des contextes de formation initiaux des innovations. » (Berthou, 2018)

« Le constructivisme social insiste sur le caractère ouvert du processus d'innovation, laquelle est toujours contingente et située. Elle dépend de ce que les gens en font, ainsi que de la signification qu'ils lui accordent. Le sens et les usages d'une technologie n'étant pas prédéterminés, ils sont construits et négociés par les acteurs localement. » (Vinck, 2012)

Qu'ils en soient conscients ou non, les concepteurs de technologies ont donc une responsabilité sociale, éthique et politique.

Au sein des living labs les concepteurs étant multipartites et composés d'utilisateurs, et les objectifs sociaux clairement revendiqués, on peut considérer les technologies qui y sont produites comme des outils ou des moyens d'innover socialement.

En revanche, les living labs peuvent aussi produire des innovations sociales et organisationnelles dénuées d'objets technologiques à proprement parler.

« Quand on va avoir à créer quelque chose on n'est pas du tout cloisonnés, ça peut être autant un service qu'un bien. (...) on a des projets accompagnés, avec une méthodologie, sur un temps plus long et qui débouchent sur une innovation quelle qu'elle soit, ça peut être un programme scolaire, une campagne de sensibilisation aux boîtes de conserve comme un stand sur le marché à Dijon »
(Extrait d'un entretien mené avec Vitagora).

Dans le cadre des living labs, les technologies coconçues (ou les innovations sociales et organisationnelles) vont être expérimentées en conditions réelles ou réalistes afin d'en déterminer l'acceptabilité sociale et le cas échéant de l'améliorer. Cette notion d'acceptabilité sociale renvoie à la valeur accordée par les individus aux objets et services *« en fonction du rapport spécifique qu'il[s] entretien[nent] avec eux »* (Lefevre, cité par Iba, 2021, p. 43).

Expérimentation en conditions réelles

Dans le cas des living labs, la notion d'ouverture peut aussi renvoyer à la démarche d'expérimentation ouverte sur son environnement, au sens **d'expérimentation en conditions réelles**, c'est-à-dire directement au sein des espaces de vie des personnes, au plus proche de leur quotidien et de leurs réalités. Cela différencie l'approche living lab d'autres approches plus classiques, basées sur un fonctionnement en milieu fermé, par exemple au sein de laboratoires de recherche relativement hermétiques à leur environnement. Il s'agit donc de tester les solutions, produits ou services, directement sur le terrain, afin d'éviter de potentiels écueils méthodologiques propres aux phases d'expérimentation en milieu fermé (Berthou, 2018).

« Ceci permet d'identifier des problèmes qui ne pourraient être reproduits dans un environnement contrôlé et fermé, de type laboratoire ; la vie quotidienne étant un système ouvert sur le monde où une pluralité d'influences, de contraintes et d'opportunités peuvent se manifester. » (Dubé et al., 2014)

La notion d'environnement réel est l'un des piliers caractéristiques de l'approche living lab. Le terme « living » (vivant), renvoie aux contextes de vie des personnes concernées par les innovations. Les utilisateurs expérimentent le produit ou le service qui est mis à leur

disposition dans leur vie quotidienne. On parle aussi d'environnement « réaliste » lorsque les conditions de vie des personnes sont simulées ou reproduites grâce à des technologies ou du matériel (réalité virtuelle, appartements témoins, bancs de test).

« Tester un produit ou un service en conditions réalistes d'usage et dans la durée permet d'avoir accès au processus de construction de sens qui sous-tend un usage technologique durable et empreint de valeur. » (Dubé et al., 2014)

Cette façon d'expérimenter permet de saisir la valeur qu'un usager associe à l'usage du produit ou service testé. Pour les auteurs du Livre Blanc des living labs, cette valeur se décline de trois façons :

- **La signification d'usage** : celle que l'utilisateur apporte à l'usage du produit ou du service ;
- **Les situations d'usage** : les lieux ou les moments où l'usage se manifeste de façon préférentielle ou naturelle ;
- **Le contexte d'usage** : l'appropriation du produit ou du service au sein d'une communauté particulière.

En outre, *« l'objectif du living lab est d'aboutir à des solutions technologiques plus durables sur le long terme tout en associant des usagers et en construisant des expérimentations proches de celles des conditions de la vie quotidienne. » (Berthou, 2018, p.24)*

Il existe une variété d'organisations travaillant en innovation dite « ouverte », mais la place prépondérante accordée aux usagers et à leurs expériences apparaît comme un élément distinctif de l'identité organisationnelle des living labs.

2.2 La place de l'utilisateur et la démarche participative

Démarche ou conception participative

Le caractère participatif des démarches et des processus de conception est un élément fondamental du fonctionnement « en mode living lab ». Il s'agit de mobiliser les usagers concernés par le déploiement de solutions innovantes afin de les positionner comme des acteurs de ce processus. C'est grâce à ces notions de « démarche participative » et « d'intelligence collective » et à la reconnaissance du pouvoir d'agir et de l'expertise du quotidien aux usagers que les living labs s'imposent comme des structures elles-mêmes innovantes.

« Le fonctionnement d'un Living Lab dépend donc de sa capacité à identifier et mobiliser des acteurs afin de tester, d'expérimenter, faire remonter des besoins, etc. L'utilisateur est censé occuper une place à la fois centrale et transverse et peut même, dans certains cas, prendre part à la gouvernance du Living Lab. » (Berthou, 2018)

Approche centrée usager

Dès la fin des années 1970, Von Hippel postule que les besoins des utilisateurs devraient être placés au centre du processus d'innovation. **La volonté d'adapter les produits et services aux besoins des usagers pour qu'ils trouvent une meilleure réception sur le marché et puissent être qualifiés d'innovants, apparait il y a une vingtaine d'années dans le champ de l'innovation.**

En permettant aux usagers d'évaluer eux-mêmes les objets ou services qui leur seront destinés à terme, en analysant leurs besoins, leurs usages et leurs techniques d'appropriation (Jouet) et en les prenant en compte lors du cycle de conception, les personnes concernées sont positionnées au centre du processus d'innovation.

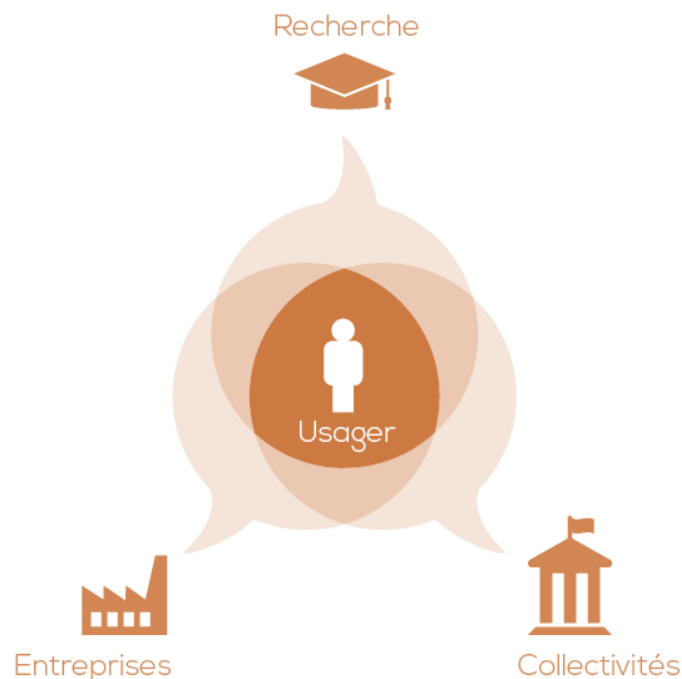


Figure 1 : Approche centrée sur l'utilisateur
Source : Le Livre blanc des Living Labs - 2014

Cette approche fait souvent écho à une sorte de « bon sens » qui veut que la prise en compte des besoins des utilisateurs finaux permette de maximiser les chances de réussite lors du développement d'un nouveau produit ou service.

Approche portée par l'utilisateur

Dans le cas des living labs, on parlera plutôt d'approche « portée par » l'utilisateur (Dubé et al., 2014). Issue du modèle centré usager qui vise à considérer davantage les besoins des personnes et à les inclure lors de certaines phases de la conception, cette approche va plus loin, en positionnant les usagers comme des acteurs clés dans le processus d'innovation. Ils participent au cycle de conception du projet du début à la fin, au même titre que les autres

parties prenantes issues des milieux académiques, économiques ou institutionnels. Ils sont désormais reconnus comme de véritables experts du quotidien et leurs connaissances tacites apparaissent comme de ressources indispensables à la réussite des projets.

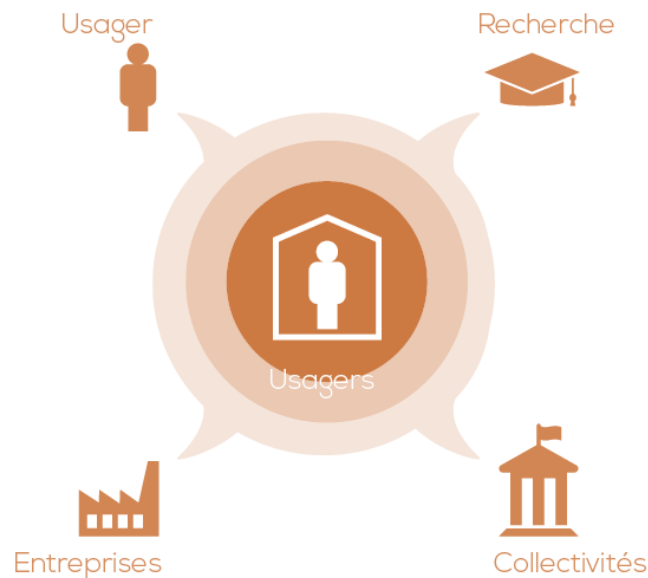


Figure 2 : Approche portée par l'utilisateur Source : Le Livre blanc des Living Labs - 2014

Théoriquement, dans cette approche, **les utilisateurs finaux ne sont pas seulement consultés marginalement à une phase ou une autre du cycle de conception, mais sont des co-innovateurs ou des cocréateurs impliqués en amont de ce cycle et engagés tout au long du projet, jusqu'à l'expérimentation et la validation des innovations.** Pour les auteurs du Livre Blanc des Living Labs, il existe 5 grandes phases du processus d'innovation :

- La planification ;
- La conception ;
- Le prototypage ;
- Le développement ;
- Le déploiement.

Chacune de ces phases est composée de 4 types d'activités : la cocréation, l'exploration, l'expérimentation et l'évaluation, et toutes les parties prenantes, - dont les usagers - sont impliquées à chaque étape.

Nous verrons par la suite que **ceci apparaît davantage comme un idéal-type et que l'implication des parties prenantes n'est pas toujours parfaitement observée dans chacune de ces phases.**

Si dans cette approche, les notions de « bon sens » et de pragmatisme peuvent toujours être invoquées, un autre registre met l'accent sur les concepts de réflexivité et d'empowerment, qui sont particulièrement intéressants lors de la préfiguration d'un living lab.

Zoom sur : les aspects normatifs

La norme ISO 9241-210 : 20101 sur la co-conception centrée usager qui souligne que « les utilisateurs sont impliqués dans la conception et le développement » relate les six principes de base qui garantissent la conception centrée sur l'opérateur humain :

1. La conception est fondée sur une compréhension explicite des utilisateurs, des tâches et des environnements
2. Les utilisateurs sont impliqués dans la conception et le développement
3. La conception est dirigée et précisée par l'évaluation centrée usagé
4. Le processus est itératif
5. La conception couvre l'expérience de l'utilisateur dans son intégralité
6. L'équipe de conception inclut des compétences et des points de vue pluridisciplinaires

Empowerment et réflexivité

Apparu dans les années 1970, le terme d'empowerment renvoie au développement du pouvoir d'agir des personnes sur les conditions auxquelles elles sont confrontées.

D'abord utilisé au sein des mouvements sociaux (notamment des milieux féministes) aux Etats-Unis, il est désormais devenu polysémique et son utilisation est le lieu d'interprétations et d'appropriations différenciées en fonction des idéologies politiques, du contexte et des objectifs du discours. Parfois vidé de sa portée politique – dans une logique néo-libérale d'économie de marché (Deutsch, 2015) – il n'en reste pas moins valide pour décrire le processus par lequel les living labs permettent aux personnes concernées³ de prendre part aux décisions concernant leur propre vie quotidienne.

Si l'on se base sur l'acception originale du terme, la volonté de changement social est profonde. Il s'agit d'accorder de la valeur aux expériences et aux ressentis des personnes et de la légitimité à leurs discours afin de leur permettre d'avoir une posture active sur ce qui les concerne. Considérer les usagers des living labs comme des acteurs, experts de leur propre quotidien, s'inscrit tout à fait dans cette conception. **L'objectif d'empowerment présent dans la démarche participative et l'approche « portée par l'utilisateur » participent donc à une forme d'émancipation collective basée sur la reconnaissance et la considération de tout un chacun.** En outre, « pouvoir d'agir » et « autodétermination » se présentent comme des ressources à une société plus inclusive.

« En cohérence avec une perspective capabiliste, une société inclusive veillera aussi à ce que chacun de ses membres puisse accroître son « pouvoir d'agir », son empowerment. La notion d'empowerment, souvent attachée à la psychologie communautaire (Vallérie, Le Bossé, 2006), est définie par Rappaport (1987) comme un processus, un mécanisme par lequel les personnes, les organisations et les communautés acquièrent le contrôle de ce qui les concernent. L'auteur insiste aussi sur le fait que ce processus peut différer en fonction des personnes, des organisations et de divers paramètres. Viriot-Durandal le définira comme « les processus par lesquels, dans une relation sociale donnée, le pouvoir des individus ou des groupes peut s'exercer sur leur environnement dans l'ensemble des processus décisionnels,

³ Nous reviendrons sur ces éléments et sur les bénéfices de la démarche living lab lorsqu'elle est mue par une volonté d'empowerment dans le contexte des living labs en santé et autonomie dans la troisième partie de ce chapitre.

formels ou non, dès lors que ces derniers engagent leurs intérêts matériels ou moraux. » » (d'Arripe et al, 2015)

Partir du principe que les usagers sont capables de produire une forme d'expertise aussi valable que celles considérées comme légitimes du fait de la position sociale et professionnelle des personnes qui la délivrent rend la frontière entre le savoir commun et le savoir scientifique plus poreuse.

« Les personnes concernées possèdent des savoirs complémentaires à ceux des chercheurs et auquel le chercheur ne pourra jamais accéder s'il ne fait pas appel à elles.(...) toutefois, le rôle du chercheur est de fournir les cadres méthodologiques adéquats pour appréhender ce savoir « commun ». Les savoirs s'élaborent en co-construction avec les acteurs de terrain. (...) Comme Kaufmann (1996) le souligne, les références conceptuelles du chercheur sont des conditions nécessaires pour continuer à apprendre du savoir commun, même une fois l'objet de la recherche circonscrit. Nous nous inscrivons donc dans le même courant que des auteurs comme Albrecht, Ravaut et Stiker (2001) lorsqu'ils affirment que la position juste se trouve dans le croisement des savoirs. Notre pari est qu'il existe des savoirs chez les personnes concernées, différents des savoirs des chercheurs mais non inférieurs en statut, bien qu'acquis par des voies et des « méthodes » toutes autres » (d'Arripe et al., 2015).

Dans ce sens, **la recherche en mode living lab postule que les usagers sont en mesure de produire une connaissance réflexive sur leurs expériences et ce qui les concerne.** La réflexivité se définit comme la capacité à pouvoir réfléchir sur soi-même, « *la conscience qui se prend elle-même pour objet* » (Larousse). On peut donc parler de connaissance réflexive pour faire référence aux connaissances produites par les personnes sur leurs propres expériences. **Si la participation des usagers est essentielle, le regard du chercheur peut être objectivant et les expertises des professionnels éclairantes.** Tout l'intérêt du living lab est de « faire travailler ensemble » ces différents acteurs en développant une confiance réciproque et un dialogue via l'expérience d'actions communes. Les living labs apparaissent ainsi comme un moyen de renforcer la démocratie participative. Le [forum LLSA](#) les considère d'ailleurs comme des organes de « *légitimité démocratique visant à rééquilibrer l'action publique dans une logique de prise en compte de la généralité des préoccupations citoyennes, y compris celles issues des minorités ou des acteurs de faible poids économique* ». Pourtant, dans les faits, l'implication et la conception même de l'utilisateur sont inégalitaires et différenciées en fonction des living lab et du type de projet.

Une conception et une implication différenciée des usagers

La « figure » de l'utilisateur n'est pas interprétée de la même manière par tous les acteurs travaillant dans un living lab ou mobilisant ces démarches. S'il existe généralement un consensus pour considérer que les usagers sont les bénéficiaires finaux - c'est-à-dire les personnes ciblées par la démarche de conception et qui bénéficieront de l'innovation - on voit parfois la figure de l'utilisateur s'étendre pour englober différents acteurs. Des acteurs qui n'étaient pas initialement ciblés dans le processus de conception peuvent y trouver des

« bénéfiques collatéraux » : on fera référence ici aux professionnels⁴ qui gravitent autour des personnes et à leurs proches par exemple.

Si, théoriquement, la démarche vise à l'empowerment des personnes elles-mêmes, en pratique, les personnes considérées comme des usagers dans les living labs ne seront pas toujours les bénéficiaires finaux ou collatéraux. La conception des « usagers » peut être différente en fonction des living labs, des projets et des méthodes. Dans certains living labs, les bénéficiaires finaux ne seront peu ou pas consultés et on fera davantage appel à des représentants d'usagers à un niveau institutionnel ou à des professionnels du territoire dans le domaine d'action du living lab.

On aperçoit également sur le terrain une implication différenciée des usagers en fonction des projets, et ces derniers ne sont parfois mobilisés qu'à une étape ou une autre du développement du produit ou du service. Dans ce cas, on peut dire que certaines structures se revendiquant living lab déploient davantage une approche centrée usager plutôt qu'une approche portée par l'utilisateur.

« Les acteurs sont variables en fonction des projets, c'est plutôt l'atelier qui va le commander, aux ateliers on n'aura pas toujours les mêmes personnes, en fonction de comment j'évolue dans ma réflexion je fais rentrer d'autres typologies d'usagers. Pas besoin de mobiliser tout le temps les gens pour les mobiliser, dire par exemple 'il y a l'utilisateur' oui c'est très bien, mais faut pas trop consommer ceux qui participent, parce qu'ils participent sur leur temps de travail, et il faut convaincre la direction de les libérer... Donc il faut raison garder sur la mobilisation et à chaque fois s'interroger sur le casting. On n'aura pas forcément à chaque fois les usagers autour de la table dans les projets. Quelquefois on aura une expertise qu'elle soit juridique, psycho, techno, socio mais c'est plus le projet qui va commander la recherche de cette expertise-là si elle est nécessaire. »

(Extrait d'un entretien mené avec un gérontopôle)

Mobiliser les usagers peut s'avérer complexe et suppose de s'adapter aux disponibilités de ces derniers, de trouver des moyens de les impliquer et de leur donner envie de prendre part au processus de développement de l'innovation.

« (...) l'enjeu est alors de ritualiser la participation des usagers (qui sont volontaires et bénévoles) en utilisant des techniques de « fidélisation ». La mise en place d'une « communauté d'usagers » est un des enjeux forts du développement et de la stabilité de l'organisation ainsi que de son bon fonctionnement. L'engagement des participants à long terme dépend de la capacité d'un Living Lab à maintenir un niveau d'adhésion fort à la démarche » (Berthou, 2018).

Mais alors, quels sont les méthodes et outils mis en pratique au sein des living labs pour faire participer les usagers et réellement les impliquer ?

⁴ Nous reviendrons plus en détail sur les usagers dans les LLSA dans la dernière partie de ce chapitre.

2.3 Approches méthodologiques et outils participatifs

Les approches méthodologiques et outils utilisés dans les living labs pour favoriser la mobilisation et la participation des usagers sont issus de champs disciplinaires variés. Ils s'inscrivent dans une démarche mêlant design et sciences humaines et sociales, voire éventuellement sciences numériques et informatiques. Ces trois types d'apports sont essentiels aux processus d'innovation portés par l'utilisateur. Du recrutement des usagers jusqu'à l'expérimentation et la validation des produits et services, ces trois disciplines infusent les pratiques au sein des living labs.

Selon les auteurs du Livre Blanc des Living Labs, le recrutement des usagers peut se faire de deux manières différentes :

- Par méthode directe : ici, les usagers sont recrutés directement au sein des structures d'accueil, de leurs milieux de vies ou encore via les réseaux sociaux ou dans les lieux publics.
- Par méthode indirecte : dans ce cas, les usagers sont recrutés par l'intermédiaire d'un partenaire du projet ou via un acteur externe, qu'il soit personnel ou institutionnel.

Il est aussi possible pour les praticiens de la démarche living lab de s'appuyer sur des « panels de testeurs », « clubs d'utilisateurs » ou communautés d'usagers.

Mobiliser les usagers revient dans un premier temps à « rentrer sur le terrain » ou à « prendre contact » à la manière des chercheurs en sciences humaines et sociales. Les personnes travaillant en démarche living lab pourront utiliser des méthodes issues des sciences humaines et sociales (SHS), notamment de la sociologie et de l'ethnographie - observation participante, réalisation d'entretiens semi-directifs et proposition de participation à des focus groupes - qui peuvent constituer une entrée vers l'implication des usagers, en plus de permettre un premier recueil des besoins. Les différents outils et méthodes issus des SHS ainsi que les outils du design seront essentiels à ce stade.

Ainsi, après avoir recruté les usagers, il s'agit de les impliquer, de les fédérer autour du projet. Pour cela ils doivent se sentir concernés et légitimes à proposer des idées ou à faire ressortir des besoins spécifiques. C'est ici que le design intervient, et constitue une boîte à outils intéressante pour les personnes souhaitant travailler en démarche living lab. Dans cet objectif les facilitateurs du living lab mettent en place des outils de co-construction (cocréation ou codesign). Ces outils peuvent être développés directement dans le contexte du projet afin d'être plus adaptés aux usagers, c'est le cas du living lab de Vitagora, spécialisé dans l'agroalimentaire et l'alimentation durable, qui grâce aux expertises en design et en sciences participatives de ses deux facilitatrices développe et propose un maximum de nouveaux outils collaboratifs pour chaque projet.

« Pour chaque thématique on invente des nouveaux outils sur-mesure, on s'inspire bien sûr du design thinking, de l'intelligence collective, de la créativité mais on va aussi aller voir dans d'autres types de formats qui permettent aux gens de s'exprimer donc les débats par exemple. On va

aller piocher dans plusieurs sources d'inspiration et créer des choses pour animer les sessions. C'est beaucoup de réflexion, environ une demi-journée à deux pour se poser sur ce qu'on a envie de faire, on va créer des petites fiches quand on fait une animation : qui est la cible, qui pilote, comment c'est financé, de quel matériel on a besoin, combien de temps ça va durer ? Ça nous permet de répertorier les actions et les animations »
(Extrait d'un entretien avec Vitagora)

Rappelons que le design, souvent réduit à la conception esthétique de mobilier moderne et fonctionnel est aussi, une « *technique de résolution de problème et une méthode de conduite de projet qui peut s'appliquer dans toutes sortes de domaines, à partir du moment où ils impliquent un utilisateur : produits, services, espaces, interfaces, etc.* » (Beudon, 2017).

Originellement conçue dans le champ de la recherche en design puis devenue une approche de l'innovation bien répandue dès les années 2000, la notion de design thinking est définie par Tim Brown comme « *une discipline qui utilise la sensibilité, les outils et les méthodes des designers pour permettre à des équipes multidisciplinaires d'innover en mettant en correspondance attentes des utilisateurs, faisabilité et viabilité économique* » (cité par Gamba, 2017).

On peut aussi la considérer comme une approche ou un état d'esprit reposant sur un certain nombre de valeurs et d'attitudes qui font écho aux living labs (centralité de l'utilisateur, empathie, intégration et expérimentation)

Dans ce sens, la filiation entre design, notamment UX design⁵ et méthodologie living lab est indéniable :

« Le design est une approche centrée sur l'humain : avant de développer un produit/service, on cherche à mieux connaître ses utilisateurs. Il est possible d'aller plus loin et de proposer à ces derniers de tenir un rôle actif dans le processus de conception. On parle alors de co-design. » (Beudon, 2017)

Le codesign (ou la co-conception) peut prendre place lors d'ateliers participatifs, aussi appelés ateliers de cocréation. La démarche de cocréation s'appuie sur la notion de confiance créative.

Cette notion, forgée par Tom et David Kelley représente « *la capacité à utiliser son imagination pour créer quelque chose de neuf dans le monde. (...) Elle entre en jeu chaque fois que l'on a l'occasion de générer des idées, des solutions ou des approches nouvelles. (...) c'est l'association de la pensée et de l'action qui définit la confiance créative : la capacité à produire des idées nouvelles et le courage de les tester.* »

⁵ User eXperience Design – méthode de conception centrée sur l'utilisateur « processus de conception méthodique, itératif et centré sur l'humain, visant à façonner des expériences utilisateurs. » (Carine Lallemand, Ph.D en psychologie et UX design à l'Université de Luxembourg)

Ces ateliers sont utiles dès la phase d'idéation, ils peuvent être le lieu de « brainstorming » de débats et de discussions selon différents formats d'animation⁶, en deux phases généralement appelées divergence et convergence :

« Lorsqu'on cherche à produire des idées nouvelles, on distingue souvent deux phases : une phase de « pensée divergente » au cours de laquelle on essaie de produire un maximum d'idées de façon débridée et une phase de « pensée convergente » au cours de laquelle les idées sont triées, classées et sélectionnées. » (Beudon, 2017)

Si l'idée est de positionner les usagers comme des « codesigners » et de faire confiance à leur créativité en s'appuyant sur leurs expériences vécues, la présence d'un intermédiaire animateur/facilitateur qui maîtrise les outils et concepts du design est indispensable pour leur donner des clés méthodologiques.

*« Il faut que ça vienne aussi des ateliers de cocréation avec tous les acteurs, qu'eux puissent avoir leur mot à dire. »
(Extrait d'un entretien mené avec Vitagora)*

D'autres outils issus du design comme le mindmapping, la facilitation graphique, la conception numérique ou la réalisation de maquettes et de personae (liste non-exhaustive) sont mobilisés au sein des living labs pour favoriser la participation des usagers et la démarche de co-conception.

Des outils numériques et issus du design peuvent aussi être mobilisés en phase d'expérimentation, c'est le cas des tests utilisateur « in-situ » et de l'expérimentation via la réalité virtuelle par exemple. Dans les living labs, comme en design (et dans le domaine de l'informatique avec les méthodes AGILES), l'essentiel sera de répéter les expérimentations afin de mettre le prototype à l'épreuve, on parle alors **de processus itératif** :

« Itérer signifie « répéter. » Le processus de design repose sur une série de cycles au cours desquels une idée est testée et améliorée de façon progressive. (...) L'objectif d'une itération est paradoxal : on cherche à tester une idée, à la mettre à l'épreuve et donc à échouer pour en tirer des leçons. Un échec peut être considéré comme un résultat intéressant et même souhaitable à deux conditions : s'il intervient rapidement et s'il n'engendre pas de coûts supplémentaires, ce qui est le cas lorsqu'on teste un prototype rapide. » (Beudon, 2017)

Cette approche méthodologique reposant sur l'essai erreur est la règle de fonctionnement de la démarche de co-conception dans les living labs. La formation de connaissances itératives permet l'accumulation d'expériences et de connaissances qui feront avancer le projet. Ce processus itératif s'illustre à travers des boucles itératives reposant sur un principe de « go/no go » dans lequel les usagers se retrouvent et échangent à chaque étape afin de savoir s'ils passent à l'étape suivante ou repartent à une étape antérieure (Berthou, 2018).

⁶ Ces ateliers peuvent se dérouler en présentiel et dans certains cas en distanciel grâce à des outils numériques tels que Beekast ou Klaxoon pour ne citer qu'eux.

2.4 La dimension partenariale

Pour les équipes du pôle recherche de l'EPNAK, avec qui nous avons mené un entretien, la démarche living lab « *c'est quand il y a trois acteurs : un acteur qui a un besoin, un acteur universitaire expert en recherche fondamentale ou appliquée, et un acteur issu du monde de l'industrie et du commerce, qui saura fabriquer et distribuer.* »

Nous verrons qu'effectivement, ces trois parties prenantes sont généralement mobilisées dans les living labs et travaillent dans une dimension partenariale à la création de valeur autour de trois dimensions : le savoir scientifique, les dynamiques sociales et la valeur économique.

Les partenariats public – privé – citoyen

La méthodologie living lab tire profit de collaborations pouvant apparaître comme « non naturelles » (Dubé et al., 2014). En invitant les usagers à prendre part au processus de développement des nouveaux produits et services qui les concernent et en mobilisant les ressources et expertises d'acteurs publics ou privés provenant de différentes sphères de la société, un écosystème propre au living lab apparaît.

L'un des piliers caractéristiques de l'approche living lab est donc cet écosystème de partenariats public-privé-citoyen. Le living lab agit comme un intermédiaire neutre pour permettre à ces parties prenantes ayant des intérêts divergents mais des objectifs communs de travailler ensemble afin de créer de la valeur.

On retrouve des partenariats public-privé-citoyen dans d'autres types d'initiatives, mais la particularité du living lab est de mobiliser ces partenariats au-delà d'une simple concertation et de se positionner dans une dynamique d'expérimentation.

Parmi les parties prenantes issues du « public », les auteurs du Livre Blanc des living labs repèrent trois types d'acteurs : les décideurs publics locaux dont l'intérêt est le développement économique et social, les universités et les centres de recherches qui ont pour mission de faire avancer la connaissance scientifique autour d'un sujet, et les services publics qui cherchent à améliorer les services offerts au public et leur modèle d'affaires.

Les parties prenantes issues du « privé » sont représentées par les entreprises, notamment les PME et les fournisseurs technologiques qui cherchent à développer de nouveaux produits ou services.

Enfin, les parties prenantes citoyennes peuvent être composées d'organismes communautaires ou de collectifs citoyens qui souhaitent participer à l'élaboration de ces nouveaux produits et services tout en « *favorisant l'émergence de modalités de participation démocratique citoyenne* » (Dubé et al., 2014)

En créant un dialogue entre tous les acteurs concernés par le développement d'un produit ou d'un service, la démarche living lab permet de combler un fossé existant entre le monde académique, les personnes concernées et les acteurs économiques, qui composent avec des logiques, des temporalités et des besoins très différents.

Au cœur de la démarche collaborative, ces parties prenantes échangent ensemble visions, technologies, savoirs, méthodes et « *apportent différents angles complémentaires afin de minimiser les risques d'échecs et de réduire les cycles expérimentaux* » lors d'un projet d'innovation. L'intermédiation des parties prenantes des différents secteurs permet de créer des produits et services qui cadrent avec les besoins réels des usagers puisque ceux-ci ont été – en théorie – inclus dès le début du projet, avant même le début du cycle de conception. A long terme, cette façon de travailler permet d'augmenter la portée de l'innovation générée voire de l'essaimer sur d'autres territoires, communautés ou industries.

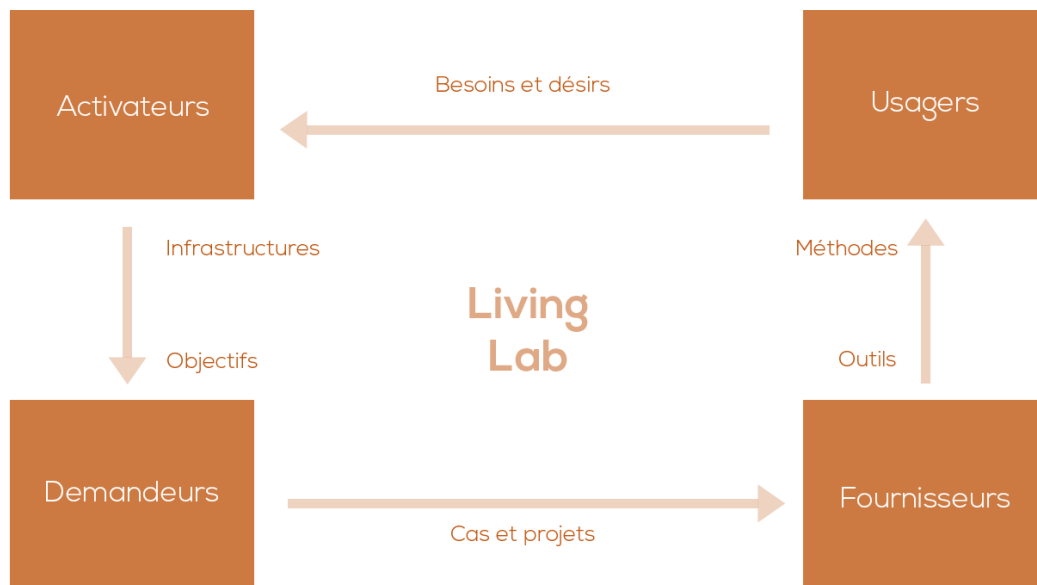


Figure 3 : Rôle des parties prenantes au sein d'un Living Lab
 Source : Le Livre Blanc des Living Labs (2014) Adapté de Orava (2009) dans Sarjanen (2010)

Le triptyque Connaissance – Social – Affaires

En incluant tous les acteurs concernés par le développement d'un produit ou d'un service le living lab est producteur d'une valeur distinctive qui lui est propre.

« Ancrés dans un écosystème de partenariats multipartites - privé, public et citoyens -, les Living Labs visent d'abord la création de valeur pour toutes les parties prenantes et par extension, pour la société en général. » (Dubé et al. 2014)

La valeur créée dans un living lab peut être représentée par un **modèle de création de valeur tridimensionnelle baptisé C-S-A** (Connaissances - Social - Affaires) :

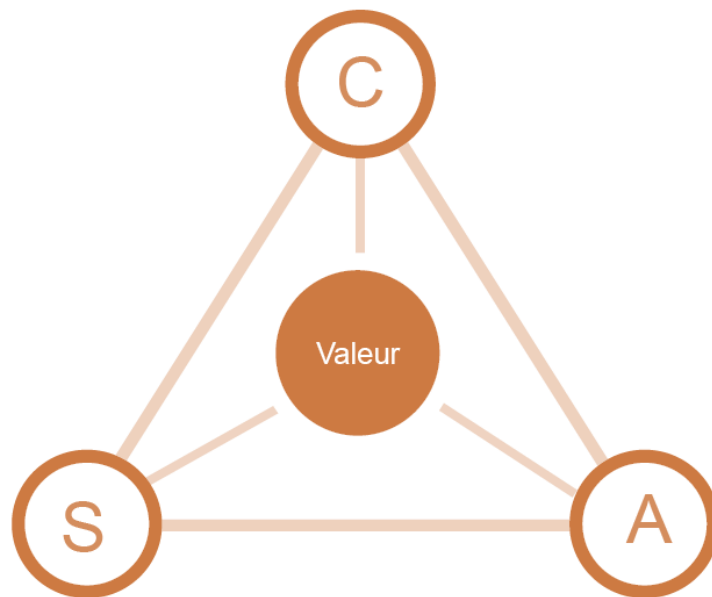


Figure 4 : Modèle de création de valeur C-S-A
Source : Le livre blanc des Living Labs - 2014

L'utilisation de ce modèle permet de synthétiser la valeur visée par un projet, dans un souci de recherche d'équilibre de trois dimensions :

- **Connaissance** (le savoir généré) ;
- **Social** (la dynamique sociale) ;
- **Affaires** (la valeur économique).

En produisant de la connaissance – grâce aux acteurs académiques impliqués dans les projets – et en diffusant le savoir généré à l'ensemble des partenaires et au-delà, le living lab permet une meilleure compréhension de sujets sociétaux, de nouvelles perceptions des enjeux qui y sont liés ainsi qu'une amélioration des échanges les concernant. Le living lab permet également de créer une dynamique sociale qui lui est propre, basée sur la confiance, la réciprocité, la connectivité et la cocréation. Enfin, le modèle living lab permet de maximiser les retombées économiques d'une innovation.

Dans ce chapitre nous avons balisé les traits saillants du living lab en théorie, pourtant - comme nous l'avons dit précédemment - le living lab est également le lieu de différentes appropriations et d'une certaine flexibilité. Ainsi, en pratique, on trouvera des living labs qui travailleront plus sur de l'innovation sociale que sur de l'innovation technologique et inversement, des living labs qui impliquent les usagers tout au long du projet, alors que d'autres ne le font que marginalement, des living labs qui se focalisent sur la phase de cocréation et leur rôle d'intermédiaire facilitateur sans aller jusqu'à la phase d'expérimentation, et d'autres qui se positionnent sur l'expérimentation d'un produit ou d'un service déjà existant sans participer à la construction du projet ou à la création du produit. En ce qui concerne la production de valeur tridimensionnelle du modèle CSA, certains auront tendance à produire

davantage de connaissances et moins de retombées économiques et inversement. De la même manière, au sein d'un même living lab, il arrive que les démarches et méthodes associées soient différentes d'un projet à l'autre, par exemple, les trois types de parties prenantes (public – privé – citoyen) ne seront pas systématiquement mobilisées ; certains projets pourront être portés en interne à l'initiative du living lab lui-même tandis que d'autres seront issues de sollicitations externes.

3. Des open labs aux living labs en santé et autonomie, tour d'horizon

Au cours des vingt dernières années, une multitude d'espaces collaboratifs qualifiés de « labs », ont émergé. Le terme d'open labs permet de regrouper ces différentes formes organisationnelles sous un même vocable et de mettre en exergue une forme de dynamique partagée. Dans cette dernière partie nous nous attacherons dans un premier temps à présenter cette dynamique d'open labs et les différentes organisations cousines du living lab pour en faire ressortir les similitudes et les différences. Nous nous intéresserons ensuite à une forme plus spécifique de living lab : les LLSA (living labs en santé et autonomie) et plus particulièrement ceux qui travaillent sur les questions de vieillissement et d'autonomie. Nous tenterons, en évoquant ces organisations, de donner une vue d'ensemble du paysage de l'innovation sociale sous forme d'entonnoir : en allant du plus large et du plus englobant au plus spécifique et au plus proche de ce qu'il s'agit de coconstruire avec Autonomos. Dans un objectif pratique, cette dernière partie sera parsemée de cartographies, d'exemples de démarches inspirantes et d'extraits d'entretiens que nous avons conduits avec des partenaires en région et avec les autres gérontopôles de l'UGF qui travaillent en démarche living lab. Nous évoquerons également des pistes de réflexion issues de notre participation à trois journées d'études et webinaires autour de l'innovation en santé, des tiers-lieux en santé et de la recherche-action.

3.1 Les différents labs, leurs structures et leurs fonctionnements

« (...) se confronter à une nuée d'organisations disparates et qui semblent a priori caractérisées par leurs différences. » (Berthou, 2018)

Open Labs

La profusion de ces nouvelles formes organisationnelles étiquetées « labs » peut parfois conduire à une confusion compte tenu des similitudes qui les caractérisent, des frontières poreuses qui les séparent et de la variété des dénominations employées.

Les open labs recouvrent un grand nombre de réalités différentes : certains seront adossés à des grandes entreprises ou à des institutions, d'autres seront le fruit d'une initiative citoyenne ou d'une initiative privée soutenue par un groupe d'auto-entrepreneurs. Certains seront des espaces professionnels, composés d'une équipe salariée lorsque d'autres seront des espaces de vie et d'échanges informels. Certains n'auront pas de lieu fixe alors que pour d'autres, le lieu s'impose comme le centre gravitationnel de l'open lab. Enfin, certains viseront à la production d'idées, d'innovations sociales et de réflexion partagée, tandis que d'autres seront

l'espace de production d'artefact technologiques. Il convient d'abord de définir les open labs, terme généraliste qui permet de les regrouper et d'en interpréter la dynamique commune. A ce titre, un autre livre blanc s'impose comme un ouvrage de référence : [le Livre Blanc des Open Labs](#), propose de rapprocher ces différentes structures aux sensibilités proches, tout en faisant ressortir leurs différences. Les auteurs notent la définition suivante :

Un open lab fait référence à « *un lieu et une démarche portés par des acteurs divers, en vue de renouveler les modalités d'innovation et de création par la mise en œuvre de processus collaboratifs et itératifs, ouverts et donnant lieu à une matérialisation physique ou virtuelle* » (Mérindol et al., 2016).

Cette définition fait écho à la définition des living labs sur bien des points : l'innovation, la dimension collaborative, l'itération, l'ouverture, etc. Suivant cette définition, les living labs sont effectivement considérés comme un sous-ensemble au sein des open labs.

Les prochaines pages seront consacrées à la description des différents types d'open labs et à la tentative de clarification quant à ce qui les distingue et ce qui les rapproche des living labs. Si pour certains, la distinction se fait nettement sur quelques points saillants ou des finalités différenciées (FabLabs, Tiers-lieux) d'autres semblent très proches en termes d'objectifs et de pratiques (Laboratoire d'innovation sociale, laboratoire d'usages). Etant donné que toutes ces notions sont poreuses et que l'appropriation se fait de façon différenciée par les porteurs de ces organisations, nos tentatives de définitions et de cloisonnement en fonction des dénominations pourront être mises à l'épreuve des pratiques effectivement mises en place sur le terrain dans ces différentes structures.

Les FabLabs

Le FabLab se définit comme un « atelier de fabrication d'objets et de prototypage rapide à l'aide de machines à commandes numériques » (Berthou, 2018) Le terme, qui repose sur la contraction des mots « fabrication » et « laboratory » apparaît plus ou moins au même moment que la notion de living lab, au sein du même berceau institutionnel et partage avec elle des traits communs. Neil Gershenfeld, physicien et informaticien, est le fondateur de la notion. Il propose le terme au début des années 2000, alors qu'il est professeur au MIT (Massachusetts Institute of Technology) et directeur du CBA (Center for Bits and Atoms). En 2001, le premier FabLab est créé sous son impulsion et grâce à une collaboration entre le Media Lab (laboratoire du MIT où est née la notion de living lab) et le CBA. Les premiers FabLabs n'arrivent en France qu'au tournant des années 2010, à Toulouse, Montpellier, Cergy-Pontoise, Rennes et Grenoble.

Partageant une rhétorique similaire de l'innovation et un intérêt commun pour les nouvelles technologies, FabLabs et living labs sont fréquemment amenés à travailler ensemble. Plusieurs organisations sont d'ailleurs dotées des deux entités, utilisées de manière complémentaire, bien que cette association soit moins présente dans les living labs en santé et autonomie. Les éléments qui relient les deux structures sont **l'aspect collaboratif et l'innovation ouverte**. En effet, le principe du FabLab repose sur l'ouverture et le partage d'espaces, de machines, de savoirs et de compétences. La différence principale entre les deux instruments tient à la dimension de fabrication (Fab) présente dans les FabLabs. Alors que le living lab sera avant

tout un espace d'idéation et de co-construction des solutions innovantes en amont, le FabLab se présente davantage comme un lieu de mise en application concrète, de fabrication et/ou de conception, notamment via les nouvelles technologies (imprimantes 3D, découpe laser)

A l'inverse d'autres types de labs, la confusion entre living lab et FabLab est rare et les différences plus facilement identifiables.

« Les comparaisons entre Living Lab et FabLab sont souvent vaines tant les points de divergence sont importants entre ces deux formes organisationnelles. Un FabLab, par exemple, ne justifie pas son existence sans la composante technique. Il existe par la technique, dans la mesure où les machines à commandes numériques constituent le substrat de son activité, et que le prototypage rapide en est la finalité. » (Berthou, 2018)

Focus : la place de la technologie

Les living labs ont vocation à répondre à des problématiques sociales et aux mutations du monde moderne. Pour répondre à ces enjeux contemporains, la dimension technologique est souvent présente, mais elle ne l'est pas toujours, à l'inverse des FabLabs, qui sont centrés sur la partie technique, la conception et la fabrication du produit. Au sein des FabLabs, la dimension technologique est omniprésente puisque ces espaces de fabrication collaboratifs s'appuient sur des machines à commandes numériques (imprimante 3D, découpe laser etc.) pour produire différents objets. Nous l'avons vu, dans les living labs, l'innovation produite n'est pas nécessairement technologique, elle peut être sociale ou organisationnelle, elle peut s'appuyer sur un outil technologique, ou non. La technologie peut aussi se présenter comme un « *moyen d'innover* » (Berthou, 2018)

Si elle est utilisée comme un moyen d'innover via la conception et la fabrication d'objets dans les FabLabs, dans les living labs, elle peut être considérée comme un moyen d'innover grâce à l'expérimentation. En effet, le caractère d'expérimentation en conditions réelles que nous avons évoqué précédemment est central dans les living labs. Pourtant, parfois, il n'est pas possible d'observer les situations quotidiennes en conditions réelles, la technologie intervient alors pour reproduire les environnements et permettre des expérimentations en conditions réalistes ou proches du réel. Pour ce faire, certains living labs disposent d'équipements et d'outils techniques -en plus du matériel et du mobilier classiques lié aux phases d'idéation et de cocréation- afin de reproduire artificiellement des environnements. On parle de **plateau technique** ou de **plateforme technologique**, qui prendront des formes différentes (e.g un appartement équipé de capteurs pour mesurer l'activité humaine) et seront composés de différents outils (e.g bancs de test). Ces plateformes techniques ne sont pas standardisées et le matériel s'adapte à la thématique du living lab. En revanche, certains living labs ne disposent en propre d'aucun équipement technologique. (Picard, 2019) La place de la technologie est donc variable d'un living lab à l'autre.

Laboratoire d'innovation sociale

D'autres organisations, proches des living labs, préfèrent se revendiquer « laboratoires d'innovation sociale ». Ils possèdent un grand nombre de caractéristiques communes avec ces derniers, notamment la créativité, la co-construction, l'intelligence collective, la collaboration et l'innovation. On y retrouve l'utilisation des outils du design, une volonté d'expérimentation et la production d'une connaissance scientifique qui vise à résoudre des problématiques sociales. La conception du rôle de la recherche sur le plan social est similaire à celle des living labs dans la mesure où elle s'impose comme un moyen d'identifier des besoins sociaux en mobilisant une approche participative et pluridisciplinaire afin de concevoir des solutions innovantes et concrètes, en accord avec les attentes des usagers. La volonté de porter des « recherches-actions » est présente dans certains laboratoires d'innovation sociale, bien que d'autres types d'approches méthodologiques soient mobilisés, comme la recherche évaluative et la recherche quantitative (Dubé et al., 2014)

La différence principale entre les living labs et les laboratoires d'innovation sociale tient à la place de la technologie. Si celle-ci peut apparaître en marge des projets ou intervenir comme un outil sur lequel s'appuyer pour provoquer un changement social, ce type de « lab » vise en général la production d'innovations sociales ou organisationnelles et non d'innovations technologiques. Le volet technologique n'est donc pas développé dans ce cadre pour des applications industrielles comme ce peut être le cas dans les living labs. Les deux notions étant proches et s'imposant surtout comme des démarches d'innovation ou des méthodes de recherche, certaines organisations se revendiquant « laboratoires d'innovation sociale » pourraient également être qualifiées de living labs et inversement.

Le [Laboratoire d'Innovation Sociale par la Recherche-Action](#) (LISRA), créé en 2009 par Hughes Bazin est un laboratoire d'innovation sociale organisé en réseau qui vise à promouvoir la recherche-action et les recherches collaboratives. Il s'adresse aux acteurs populaires et s'inscrit dans une dimension citoyenne, et dans un objectif de redéfinition des rapports sociaux. Dans cette mesure, les citoyens et les minorités peuvent devenir acteurs et s'affirmer dans une dynamique de transformation sociale.

Parmi les autres organisations cousines du living lab, on retrouve les laboratoires d'usage (Caelen et Mallein, 2004). On peut les définir comme des structures de développement qui s'intéressent à l'usage et à l'utilisabilité à travers une approche anthropocentrée. L'étude des usages leur permet de concevoir des produits ou des services à destination de professionnels et du grand public. Il s'agit d'analyser le comportement des usagers pour concevoir et améliorer les produits ou services plus rapidement afin qu'ils répondent aux attentes du marché. Ils partagent un certain nombre de caractéristiques communes avec les living labs : des équipes diversifiées et pluridisciplinaires, la prise en compte des besoins et des attentes des usagers via des observations d'usages, le recours à l'expérimentation et la volonté d'accélérer le développement des produits et services. Ces similitudes induisent parfois une confusion, si bien que certains labs sont à la fois reconnus comme des laboratoires d'usage et des living labs. C'est le cas du [Lutin Userlab](#) – par ailleurs un partenaire récurrent dans les projets menés par l'EPNAK – qui est à la fois référencé par ENoLL comme un living lab et considéré par le CNRS comme un laboratoire d'usage (voir encadré ci-après). De la même manière que les laboratoires d'innovation sociale et les living labs, les laboratoires d'usages puisent leur expertise dans le design social (design de service, design participatif...) et les sciences humaines et sociales. A ce titre, le Laboratoire d'Usages Collaboratif LUC, situé en Belgique vise à produire de l'innovation sociale par le design et se présente sur sa page LinkedIn comme une agence de design social. Cet exemple illustre une nouvelle fois la porosité des différentes notions et la manière dont elles s'entremêlent, quelles que soient les dénominations choisies. Valentin Berthou propose cependant quelques points différenciants en théorie, qui ne seront pas toujours observables en pratique : sur le principe, l'utilisateur serait moins actif dans le fonctionnement du laboratoire d'usage que dans le living lab, et tandis que le premier serait supposément rattaché plus systématiquement à une structure académique, le second pourrait être rattaché à diverses institutions et porté par des acteurs hors de la sphère universitaire. En ce qui concerne la place de l'utilisateur, on peut constater un niveau d'implication différencié selon les living labs et selon les projets, il en va de même pour les autres types de labs. En pratique un laboratoire d'usage pourra impliquer davantage les usagers sur tel ou tel projet, qu'un living lab ne le fera sur un autre. Il s'agit surtout de discours communicationnels qui visent à promouvoir la structure concernée en s'inscrivant dans une certaine forme de récit ou de « story telling » et de choix de dénomination, mais ces différents labs restent très similaires les uns aux autres et il est difficile d'hermétiser chacune de leurs définitions.

Zoom sur le Lutin User Lab

Le Laboratoire des Usages en Technologies d'Information Numériques (Lutin – Label FED 4246) est un laboratoire de recherche dédié à l'étude des usages des nouvelles technologies dans un cadre académique et industriel. Labellisé par ENoLL comme living lab européen, il est par ailleurs considéré par le CNRS comme un laboratoire d'usage. Il est dirigé par Charles Tijus (Directeur du LUTIN), Thierry Baccino (Directeur scientifique) et François Jouen (Directeur du développement technologique). Les membres fondateurs du LUTIN sont le CNRS, la Cité des sciences et de l'industrie, l'Université Paris Lumières, la Sorbonne, l'Université Technologique de Compiègne et l'Ecole Pratique des Hautes Etudes. Le laboratoire collabore avec des partenaires académiques et des entreprises privées allant des grands groupes aux startups spécialisées dans l'innovation :

- Prestations de services recherche et développement ;
- Partenariats de recherche (appels à projet ANR) ;
- Formations.

Le LUTIN est par exemple l'un des partenaires d'un projet mené en collaboration avec l'EPNAK autour du langage Facile à lire et à comprendre (FALC), évoqué plus en détails dans le chapitre consacré à la thématique du vieillissement des personnes en situation de handicap.

Les tiers-lieux

La dernière forme d'organisation cousine du living lab que nous pouvons évoquer est le tiers-lieu. (Burret, cité par Berthou, 2018) Encore une fois, les deux termes sont parfois confondus et certains labs sont étiquetés comme tiers-lieux. Cependant, des éléments de définitions plus clairs viennent baliser les deux notions qu'il est ainsi plus facile de distinguer. **La notion, traduite de l'anglais « The Third Place », est créée par Ray Oldenburg, professeur de sociologie urbaine, en 1989. Elle recouvre des situations assez larges et fait référence à des environnements sociaux hybrides, qui ne sont ni la sphère publique (le travail), ni la sphère privée (la maison) mais où prennent place des activités professionnelles et personnelles.** Les espaces de *coworking*, *hackerspace* et *makerspace* sont considérés comme des tiers-lieux. Afin d'illustrer la porosité entre ces différentes notions, rappelons que le FabLab est considéré comme un *makerspace*, ce qui fait donc aussi de lui un tiers-lieu. La dimension d'ouverture au grand public est importante dans les tiers-lieux, et on ne la retrouve pas systématiquement dans les living labs.

Par ailleurs, les activités et les pratiques du living lab sont essentiellement professionnelles et les équipes, salariées. (Berthou, 2018) Il est toutefois possible de concevoir un living lab qui repose sur un lieu, ouvert au public - dans une certaine mesure et à un certain degré - et qui permet des interactions et des échanges, formels et informels, professionnels ou personnels, entre les différents acteurs impliqués dans les projets, qu'ils soient salariés, usagers ou partenaires. Dans cette configuration, tiers-lieu et living lab sont imbriqués, le tiers-lieu étant l'espace physique et le living lab, la démarche.

Focus : la question du lieu

La question du lieu et la dualité avec la démarche méthodologique se pose fréquemment lorsque l'on évoque les living labs. Parfois considéré dans la littérature comme « l'assemblage » des deux éléments, la spatialité du lieu est pourtant moins centrale que les différents éléments cités dans les chapitres précédents. En outre, l'appropriation du terme par les praticiens tient plus à la démarche et aux méthodes qu'à l'espace physique dans lequel elles prennent place.

Le living lab est avant tout une démarche, qui se matérialise souvent par un lieu. Ce lieu peut être l'espace de travail de l'équipe salariée du living lab et prendre la forme de bureaux, mais il peut aussi s'agir de l'endroit où prendront place les activités collaboratives ou d'expérimentation : un espace de co-conception ou une plateforme technique. Certains living labs ne sont pas rattachés à un lieu en particulier et d'autres sont multisites, en fonction des activités du living labs et de sa configuration.

Le lieu peut cependant permettre une matérialisation concrète de l'organisation et une mise en scène des activités qui y sont réalisées.

*« (...) le LL propose une forme particulière qui correspond à un modèle de pratique non standardisé. (...) les espaces sont aussi **hétérogènes** que les pratiques. (...) on assiste à des effets de mimétisme entre l'organisation spatiale d'un lieu et les revendications portées par l'organisation (entendue comme groupe d'acteurs) : « Aujourd'hui, en dépit du nomadisme des salariés et de la diffusion des technologies de l'information, le bâtiment et ses aménagements intérieurs restent souvent un **enjeu symbolique** en tant que vecteur de communication vis-à-vis de leur mouvement » (Benedetto-Meyer et Cihuelo, op. cit., 2016). La mise en scène de la technologie (et donc des activités) revêt une importance cruciale dans la stratégie de communication et de **mise en visibilité des activités vers l'extérieur**. » (Berthou, 2018, nos caractères gras)*

Littéralement, tiers-lieux et living labs sont donc deux entités bien distinctes, bien qu'un living lab puisse être également un tiers-lieu dans la mesure où il se matérialise par un espace physique ouvert. **Si dans la littérature c'est plutôt le terme open labs qui se veut englobant, dans la pratique, que ce soit au niveau national ou régional en BFC, l'organisation et la mise en réseau des différents types de labs est faite sous la dénomination tiers-lieux** par le groupement d'intérêt public France Tiers-Lieux et l'association de préfiguration Tiers-Lieux BFC. Ainsi, France Tiers-Lieux considère les **living labs et les laboratoires d'innovation sociale** comme une sous « famille » de tiers-lieux, aux côtés des ateliers artisanaux partagés, des bureaux partagés et espaces de coworking, des fablabs, hackerspace et maker place, des tiers-lieux culturels, des tiers-lieux nourriciers, et des cuisines partagées et foodlabs.

Zoom sur le paysage des tiers-lieux au niveau national

- L'association nationale des Tiers-Lieux (ANTL) :

Née du [rapport de la Mission Coworking - Faire ensemble pour mieux vivre ensemble](#) remis le 19 septembre 2018, et qui dénombreait alors 1800 tiers-lieux, l'association regroupe la diversité de ces lieux partout en France et agit comme « caisse de résonance de leurs besoins au niveau national ».

Elle permet aux acteurs sur tout le territoire de partager, d'échanger, de mutualiser leurs pratiques, autour de quatre missions principales :

- Favoriser l'échange et permettre la contribution de tous les tiers-lieux au développement du mouvement ;
- Elaborer et porter le plaidoyer des tiers-lieux au niveau national et international ;
- Mettre en œuvre les chantiers prioritaires identifiés par les tiers-lieux ;
- Participer à la construction de dispositifs nationaux d'appui aux tiers-lieux.

- France Tiers-Lieux

Groupement d'intérêt public depuis le 1^{er} septembre 2022, composé de six membres fondateurs, dont l'ANTL, l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) et quatre ministères (transition écologique et cohésion des territoires, travail, enseignement supérieur et recherche, économie et finances), France Tiers-Lieux a pour objectifs d'appuyer l'émergence, le développement et la pérennisation des tiers-lieux en France (3 500 dénombrés en 2023), autour de 5 missions :

- La co-construction et l'animation des politiques publiques ;
- L'ingénierie auprès des porteurs de projets ;
- La structuration de la filière ;
- L'appui aux développements d'outils communs ;
- Un observatoire.

Démarche inspirante en région : l'association des Tiers-lieux BFC

L'Association de préfiguration régionale des Tiers-Lieux de Bourgogne-Franche-Comté a été créée au printemps 2021, et est issue d'une réflexion lancée dès 2018 par la Région BFC, qui a

a porté la mise en réseau des tiers-lieux du territoire et produit une première cartographie de ceux-ci. Inscrite dans la Stratégie de cohérence régionale d'aménagement du numérique (SCORAN BFC) en 2019, la structuration du réseau régional est marquée par la rédaction collaborative d'une charte posant des valeurs et des objectifs communs. L'adoption de cette charte par de nombreux lieux, au-delà du cercle de départ, pousse la création d'un écosystème régional, animé entre 2019 et 2021 par la Délégation à la Transformation Numérique (DTAN) de la Région et ses partenaires.

L'association a aujourd'hui pour objectif de promouvoir le développement de lieux partagés ouverts, accessibles, répondant aux besoins du territoire, hybridant leurs ressources économiques, centrés sur l'utilisateur et dont le modèle est ouvert et répliquable.

Ses missions sont les suivantes :

- Mettre en réseau et animer la communauté régionale des tiers-lieux ;
- Valoriser les projets des tiers-lieux de BFC ;
- Accompagner les porteurs de projets de tiers-lieux ;
- Définir, proposer et permettre la mise en place d'actions mutualisées ou distribuées ;
- Former et professionnaliser les collectifs qui gèrent ces lieux ;
- Observer et mesurer les impacts des tiers-lieux sur le territoire ;
- Créer des ressources communes partagées par les membres du réseau.

L'association a proposé sa première rencontre régionale les 5 et 6 octobre 2023, à laquelle l'équipe technique du projet Autonomos au PGI s'est rendue, afin d'échanger avec les acteurs de la communauté des « Open Labs » de BFC.

3.2 Les living labs en santé et autonomie

« Dans un contexte de vieillissement de la population, et donc de nécessité d'inventer des solutions pour l'autonomie et le bien-être, la démarche living lab permet de développer des solutions plus simples et intuitives, adaptées à la manière de ce que normalement et régulièrement les gens font dans le cadre de leurs activités de vie quotidienne. » (Voilmy, 2016)

Dans cette dernière partie, nous tenterons de définir les LLSA (living labs en santé et autonomie) - qui nous intéressent plus particulièrement dans le cadre de la préfiguration d'Autonomos - et d'apporter un éclairage sur leurs spécificités, les difficultés potentiellement rencontrées et leur intérêt, en nous appuyant notamment sur les entretiens réalisés.

Définition du LLSA

C'est dans un contexte de bouleversement démographique, de vieillissement de la population, et d'augmentation de la dépendance et des maladies chroniques que se redéfinit le monde de la santé et que sont créés les living labs en santé et autonomie :

« L'augmentation du nombre de personnes âgées et dépendantes attendue à l'horizon 2050 fait craindre aux acteurs du soin des carences dans la prise en charge tant les structures se révèlent actuellement inadaptées. (Berthou, 2018)

Les living labs s'imposent comme une nouvelle manière de faire face aux enjeux posés par ces modifications démographiques : forte demande et hausse constante des soins de longue durée, augmentation des coûts de l'aide et du soin, forte mobilisation des professionnels de santé et proches aidants. (Iba, 2021)

Comme évoqué plus haut, les living labs interviennent dans plusieurs domaines différents (communication, éducation, agriculture, etc.) Un living lab en santé et autonomie est donc, très simplement, un living lab dont les projets se portent sur des enjeux de santé et d'autonomie. Les auteurs du Livre Blanc des Living Labs, rapportent que plus de 10 % des living labs référencés par ENoLL interviennent dans le domaine de la santé en 2008 (Dubé et al., 2014) Dans les faits, et quinze ans plus tard, ce chiffre est probablement sous-évalué. En effet, nombre de living labs en santé et autonomie se sont créés après cette date. De plus, tous les LLSA ne sont pas référencés par EnoLL⁷, et certaines structures travaillant en démarche living lab sur des sujets relatifs à l'autonomie et la santé ne se revendiquent pas nécessairement « living lab », comme nous l'avons vu dans les chapitres précédents.

Les LLSA s'appuient sur la définition relativement large de la notion de santé proposée par l'OMS : *« La santé est un état complet de bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité »* et reposent donc sur la notion de *care* (réflexion autour du soin et de la santé sans nécessairement médicaliser mais plutôt dans une approche relationnelle et avec une dimension d'interdépendante et d'interactions). Le concept d'autonomie quant à lui peut être compris à travers la grille AGGIR⁸, et est défini par l'OMS comme le fait d'être « indépendant et capable de prendre ses propres décisions ». L'autonomie est permise par l'adéquation entre « les capacités intrinsèques de la personne, soit ses capacités physiques et mentales, et l'environnement » (Réunion technique internationale sur le vieillissement à domicile, Québec, 2018)

Les champs d'application des LLSA sont donc relativement variés, on peut trouver des living labs qui se focalisent sur les maladies chroniques, les questions de santé mentale, de handicap, d'autonomie et de « bien-vieillir » en allant d'une conception très médicale à une approche du care, en passant par le modèle « vieillir en santé » qui nous intéresse.

⁷ C'est le cas des living labs des gérontopôles de Normandie et de Nouvelle Aquitaine qui étaient auparavant labellisés EnoLL mais ne le sont plus actuellement

⁸ Grille composée de dix critères mesurant l'autonomie physique et psychique, permettant d'évaluer le degré de dépendance d'une personne âgée et donnant lieu à une classification en six groupes, dits « isoressources » (GIR). Il faut bien différencier la perte d'indépendance (fonctionnelle) et la perte d'autonomie (décisionnelle) et il est nécessaire de prendre en compte le fait que la grille AGGIR repère davantage des pertes d'indépendances fonctionnelles.

« L'utilisation du terme « vieillir en santé » propose un modèle permanent d'adaptation et d'optimisation des conditions de vie pour la personne. L'approche des LLSA est par conséquent holiste. La santé n'est pas le seul point d'appui pour envisager la prise en charge des personnes en perte d'autonomie (...) l'application du modèle « vieillir en santé » se veut intersectorielle, plus collective, mais pas uniquement clinique, car une grande diversité d'acteurs doit être impliquée. Le modèle ne cible pas que les individus, mais aussi les organisations. Il fait le lien entre les dispositifs technicistes et le projet d'autonomisation des personnes âgées. » (Berthou, 2018)

Le secteur de la santé et de l'autonomie est particulièrement adapté au modèle living lab, dans la mesure où les démarches de co-construction permettent de répondre de façon innovante à des enjeux de santé publique en redonnant un pouvoir d'agir aux personnes sur leur propre santé.

L'utilisateur dans les LLSA et la modification du regard sur le patient

Il convient d'abord de définir la figure de l'utilisateur dans les LLSA. Les utilisateurs peuvent être les personnes directement concernées par les innovations ou les personnes qui gravitent dans leur écosystème : les patients, seniors et personnes en situation de handicap, les communautés de patients (utilisateurs finaux ou « end users »), les professionnels de santé et professionnels connexes, les proches aidants et l'entourage (qui peuvent être utilisateurs finaux ou utilisateurs secondaires « users »), ou encore les professionnels « techniques » liés aux produits ou aux services (utilisateurs en amont « users ») (Dubé et al, 2014).

Le développement de produits, services et technologies en co-construction avec les utilisateurs s'inscrit dans une transformation du rapport à la santé et de la place du patient.

« Ces trois dernières décennies ont été marquées par des évolutions importantes dans le champ sanitaire. Plusieurs modifications sont intervenues notamment concernant la place du patient et les représentations de l'activité médicale. Ces transformations participent de nouvelles manières d'envisager le développement des dispositifs de soin. » (Berthou, 2018)

Dès les années 1990, des associations de patients militent pour une meilleure prise en compte de leurs volontés, une meilleure considération de leurs besoins et la reconnaissance de leur expertise. Les années 2000 sont marquées par une transformation politique et institutionnelle de la prise en charge des utilisateurs et de l'articulation du soin liée à la prise en compte de ces revendications. On peut noter à ce titre le lancement en 2000 des « Etats généraux de la santé » qui ont engendré la loi « patient » en 2002⁹ sur fond d'introspection de l'institution médicale, parfois jugée distante et déshumanisante et de réflexion sur le système de soins, trop segmenté et technicisé. Théoriquement, les patients obtiennent dès lors une reconnaissance et une place plus centrale dans le système de soin, davantage de considération pour leurs besoins, un droit à être informé ainsi qu'une meilleure représentation institutionnelle dans les instances décisionnelles.

Les citoyens peuvent participer aux décisions de santé et la médecine centrée sur le patient est désormais institutionnalisée : on parle alors de démocratie sanitaire, ce processus étant

⁹ Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé (1)

acté par la « loi patient » du 4 mars 2002. Les rapports entre les patients et les médecins ont donc été modifiés, le patient peut désormais s'informer sur sa santé, et devenir connaisseur de sa pathologie, notamment grâce à la facilité d'accès aux ressources et à l'information médicale permise par internet et les nouvelles technologies. La relation, auparavant asymétrique, tend à s'équilibrer en faveur de l'utilisateur (patient) et on voit se développer la figure du « patient-expert » (Boudiarn Bensebaa et Jablanczy, 2012). Le patient est considéré comme un expert de la maladie, et le soignant comme un expert de sa pratique. Cette prise en compte de l'expertise des patients et la reconnaissance de leur pouvoir d'agir constitue une ressource à l'inclusion des personnes dans la société, quelles que soient leurs particularités.

Intérêt de l'approche en termes d'empowerment et d'inclusion

Nous avons évoqué dans les chapitres précédents l'empowerment au sens large et comment il est facilité pour les usagers grâce à la démarche living lab. Nous allons maintenant nous focaliser sur les dimensions d'inclusion et d'acceptation des différences via l'empowerment des usagers présent dans les living labs en santé et autonomie. L'un des intérêts majeurs du modèle living lab dans le domaine de la santé et de l'autonomie est qu'il s'inscrit parfaitement dans cette prise en compte croissante des revendications, aspirations et besoins des patients.

Le secteur de l'innovation en santé est désormais marqué par cette volonté d'inclure les usagers et les bénéficiaires finaux dans la co-construction de solutions qui les concernent. La programmation [Journée de l'innovation en santé \(Technologies : usages et expérimentations\)](#) organisée par le CIUS de Marseille à laquelle nous nous sommes rendus et les nombreux [webinaires « Faire tiers-lieux en santé »](#) en témoignent.

L'empowerment des personnes vieillissantes et/ou en situation de handicap peut dans cette mesure être perçu comme un outil de lutte contre l'âgisme et le validisme. Permettre à ces personnes de prendre part à la co-conception d'artefacts sociaux techniques adaptés produit une amélioration de leur bien-être au niveau individuel, mais aussi une meilleure reconnaissance au niveau collectif. Le fait de se sentir considéré comme partenaire de sa propre santé et d'avoir les outils nécessaires pour s'intéresser à son bien-être permet de s'inscrire dans une démarche active et volontaire favorisant l'autonomie, en plus de permettre une réappropriation du pouvoir.

« (...) [l'appropriation du pouvoir] place la personne au centre des décisions qui la concernent. Elle est l'inverse du modèle médical paternaliste. Nous ne sommes plus dans la prise en charge. On éclate les derniers murs de l'asile dans la cité. Dans ce sens, il serait inconcevable de déménager quelqu'un d'une résidence à une autre sans que cette personne n'ait son mot à dire. Elle doit participer au constat qui mène à la réflexion sur l'opportunité de déménager et participer activement à la décision. Elle implique la notion de s'autodéterminer, de faire soi-même ses choix de vie. Pour choisir, la personne doit comprendre. Et pour bien comprendre, elle doit participer à la discussion en regardant elle aussi les alternatives. Choisir, participer, comprendre sont les 3 piliers de l'appropriation du pouvoir. (...) La personne est l'experte de son propre cas. Elle ressent les symptômes. Si on l'écoute pour le diagnostic, on doit aussi l'écouter après le diagnostic. (...) Toute personne qui a vécu une expérience a priori négative peut en faire profiter les autres. L'entraide redonne confiance parce qu'elle donne compétence à partir de ce que l'on a retenu pour vaincre les difficultés ou surmonter des échecs. (...) C'est

une transformation de l'expérience qui nous sort de la position de victime. (...) Cela place la personne dans une posture différente : elle devient compétente. (...) Cette identité positive, on l'a quand on se sent respecté et considéré comme une personne à part entière. » (J-N Ouellet, lors des journées de Montréal sur l'appropriation du pouvoir, 2010)

Parallèlement à cette notion d'appropriation du pouvoir, et pour faire écho à la notion de réflexivité évoquée plus haut, il est nécessaire de rappeler que l'expertise des personnes produit des retombées positives pour l'innovation. En partant du postulat que chacun ou chacune est capable de faire preuve de réflexivité, les discours et les expériences des personnes concernées apportent une véritable plus-value dans le cadre de la conception d'innovations.

« L'expérience des barrières sociales (physiques, mentales, psychiques) élevées sur la route des personnes handicapées donnent à ces dernières une parole qui peut apporter des connaissances de même valeur que n'importe quelle donnée dite objective. » (Albrecht et al., 2001, p. 44).

« (...) l'utilisateur devient le cœur et la force de l'innovation. La personne âgée est ici invitée à coconcevoir avec les professionnels, les futures solutions qui viendront soutenir son bien-être au domicile. Cette conception de l'innovation se distingue d'une vision classique dite d'ingénierie « technocentrée » (Rabardel, 1995) n'intégrant pas les personnes âgées dans le processus de conception. Pour réussir ce défi de l'innovation par et pour l'utilisateur, il apparaît nécessaire d'outiller l'utilisateur pour lui offrir plus d'empowerment ou de capacité d'agir (Calvès, 2009). » (Iba, 2021)

« Placées au centre du processus de réalisation du projet (Pino et al., 2012), les personnes âgées sont impliquées dès cette première phase. Ce sont leurs contributions, par exemple, à des ateliers de cocréation et leurs besoins qui guideront tout le processus de conception. Ainsi, ce sont les besoins des seniors et des aînés qui sont à identifier en premier lieu. Leur analyse et les recommandations qui vont en découler informeront, de manière utile et pertinente, la conception. Les compétences complémentaires – sociologues, ingénieurs, ergonomes, gestionnaires et économistes – sont mobilisées pour effectuer l'analyse de ces besoins des usagers et l'analyse économique de manière intégrée et complémentaire, lors de la réalisation du projet. Cette manière de procéder apparaît très éloignée des stratégies d'entreprise habituelles visant à contrôler en interne le maximum de stades de développement d'un produit, en cherchant à intégrer dans l'entreprise les activités de ses fournisseurs par exemple, en ne s'appuyant que sur un savoir, une connaissance interne, plutôt que sur une collaboration ouverte. » (Voilmy, 2016)

Difficultés liées à l'expérimentation et la technologie dans les LLSA

La première difficulté que l'on peut noter dans les LLSA est liée à la mobilisation et l'adhésion des usagers, surtout pour des tests d'usages ou l'expérimentation de technologies. **Impliquer les usagers, les faire adhérer à la démarche et les constituer partie prenante des projets est un enjeu majeur dans les living labs.** La place de l'utilisateur dans la démarche living lab est complexe dans la mesure où il s'agit – en théorie – de considérer les bénéficiaires finaux comme des co-porteurs de projet. Mais il arrive que le recrutement d'utilisateurs dans un premier

temps et leur adhésion/mobilisation dans un second temps posent un problème dans la pratique. La réticence à participer à des expérimentations peut venir d'une méconnaissance du modèle living lab et/ou d'une crainte vis-à-vis des nouvelles technologies, comme découler d'un manque d'intérêt des personnes à l'égard du projet. Le terme même de living lab, bien qu'il tende à être de plus en plus utilisé dans les milieux de l'innovation et au-delà, est encore peu connu par les personnes non averties pour lesquelles la notion reste peu évocatrice. Il est donc fondamental que le projet soit bien compris par tous et toutes pour favoriser la volonté de participer et d'expérimenter. Du côté des professionnels de santé et du personnel soignant, le manque de temps peut être un facteur de refus ou de non-implication dans les projets de living lab. Un des enjeux principaux du living lab est donc de faire adhérer les usagers au projet, et au fonctionnement de la recherche participative. L'implication des personnes dès le début ou en amont du cycle de conception est importante, dans la mesure où une personne qui a travaillé à coconstruire un projet et qui a été consultée et impliquée dès le début sera en général plus encline à donner de son temps parce qu'elle croit au projet et éprouve un intérêt objectif à participer à sa co-construction.

La deuxième difficulté que nous pouvons noter dans les living labs est liée à la **co-construction et à la démarche participative**. Le caractère particulier des LLSA tient au fait que les destinataires finaux des innovations sont potentiellement des personnes âgées et/ou des personnes en situation de handicap qui peuvent éprouver des difficultés de communication ou présenter des troubles cognitifs. Si certains living labs considéreront que la voix des représentants d'usagers peut suffire, il existe pourtant un certain nombre d'outils pour faire de la recherche avec les personnes elles-mêmes (voir le projet d'intervention pédagogique en duo concernant le handicap mental nommé DESHMA : Développer la sensibilisation au handicap mental par les auto-représentants cf. d'Arripe et al., 2020)

« Travailler de façon participative avec les personnes âgées demande une grande flexibilité et les méthodes doivent être continuellement adaptées aux profils et aux thématiques abordées. » (Extrait d'une interview du Senior Lab Vaudois)

Au sujet de l'expérimentation et du recueil de la parole des usagers dans un projet d'aménagement de pavillons dans un hôpital psychiatrique à Sevrey *« On a dû être très créatifs dans la manière d'utiliser nos outils pour recueillir la parole des usagers qui pouvaient avoir des grandes difficultés à communiquer, afin de leur permettre de s'exprimer sur leurs besoins, leurs envies, ce qu'ils aimaient, ce qu'ils aimaient moins. »* (Extrait de [l'interview](#) d'un designer de service au sein d'un laboratoire d'innovation sociale Lyonnais)

L'expérimentation en milieu réel est la troisième préoccupation que nous pouvons relever. Effectivement, l'observation de la vie quotidienne en milieu écologique est difficilement réalisable et implique souvent de reproduire les conditions en milieu contrôlé, ce qui pose la question de l'acceptation des technologies et de leur usage à long terme. Il s'agit donc de savoir si la situation contrôlée est suffisamment proche des conditions réelles pour être prédictive de l'usage qu'en feront les personnes concernées une fois les technologies implémentées dans leurs espaces de vie réels. On peut noter une absence de consensus dans la littérature à ce sujet (Iba, 2021).

Démarches inspirantes en région : les lieux de démonstration

En BFC plusieurs acteurs proposent des lieux reproduisant un appartement, dans un environnement dédié, fixe ou mobile, adressés à la fois aux professionnels et aux personnes âgées et/ou leur aidants.

- La Home Tech à Chalon-sur-Saône

La Home Tech a été inaugurée en 2019, par la Mutualité française Saône-et-Loire (MFSL), à Chalon-sur-Saône, afin de reproduire un appartement, équipé de toutes les aides techniques, technologiques, et solutions domotiques. Le lieu peut être utilisé comme outil de formation pour les professionnels ou à titre de démonstration pour les personnes concernées. Le dispositif est alors adossé à la Technicothèque®, qui permet, avec les conseils de l'ergothérapeute et du travailleur social, d'aiguiller les personnes âgées/en situation de handicap dans l'acquisition, l'installation et l'appropriation du matériel et des aides techniques.

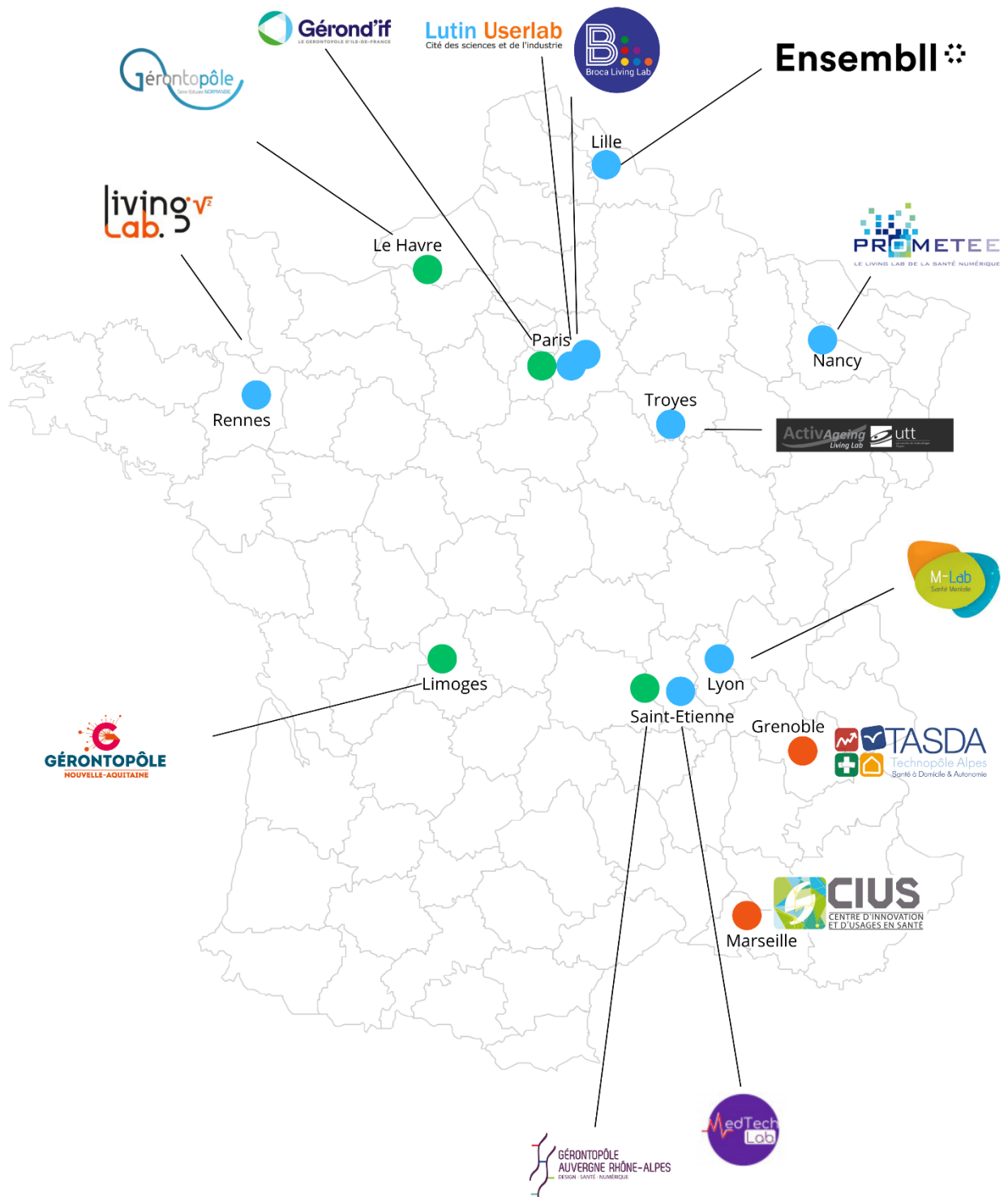
- Le camion « Chez-moi Sûr »

L'association AILES, basée à Autun, a mis au point un dispositif semblable, avec la particularité d'être itinérant, car embarqué dans un véhicule, qui se déplace ainsi en milieu rural pour apporter les conseils au plus près des personnes âgées. En complément de la démonstration de matériels existants, l'association peut ensuite accompagner les usagers dans les démarches pour le financement et la mise en place à domicile.

Exemples de living lab en santé et autonomie

Nous avons fait le choix pour illustrer cette partie de proposer une carte présentant les principaux living labs, ou acteurs proposant des démarches inspirées de ces méthodes, à l'échelle nationale. Nous présentons prioritairement les structures adhérentes des réseaux existants (voir partie ci-après) : EnOLL et le forum LLSA, mais aussi les gérontopôles vers qui nous nous sommes tournés lors des entretiens menés dans notre phase exploratoire.

Un exercice similaire sera proposé en conclusion de cette partie, reprenant cette fois les forces en présence au sein de la région BFC, à savoir les acteurs universitaires et institutionnels/associatifs mettant en œuvre des démarches inspirées des méthodes living lab, mais sur un champ thématique plus large que la santé et l'autonomie.



- Démarches living lab portées par des gérontopôles
- Structures apparentées à des réseaux de living lab : ENoLL et/ou LLSA
- Autres structures proposant des méthodologies inspirées du living lab, sur la thématique santé et autonomie

Figure 8 : Carte de France des living lab et structures apparentées, en santé et autonomie

Démarche inspirante à l'international : le Senior Lab Vaudois

Le [Senior-Lab](#) est une plateforme interdisciplinaire d'innovation et de recherche appliquée dédiée à la qualité de vie de seniors. Labellisé par ENOLL, il s'agit d'un living lab au sens de la définition du livre blanc dans la mesure où il s'appuie sur une « communauté ouverte constituée d'individus, d'acteurs publics, d'associations, de Hautes écoles et d'entreprises pour cocréer des solutions innovantes ».

Fondé en 2018 par trois Hautes Ecoles vaudoises : [La Haute Ecole d'Ingénierie et de Gestion du Canton de Vaud](#) (HEIG-VD) ; [L'École cantonale d'art de Lausanne](#) (ECAL) et [L'Institut et Haute Ecole de La Santé la Source](#) (La Source) où il est implanté¹⁰, il mène ou participe à des projets de recherche appliquée et produit de la **connaissance** scientifique. En utilisant des méthodes participatives en collaboration avec une communauté de seniors actifs, il impulse des dynamiques **sociales**. Mandaté par des acteurs des milieux économiques, publics et associatifs pour mener des projets de R&D et d'innovation il est également producteur d'**affaires**, au sens économique (création de produits et services concrets, adaptés aux besoins et aux attentes des personnes âgées). On retrouve donc bien dans les activités et le fonctionnement du Senior Lab, le modèle dit C-S-A décrit plus haut.

Labellisation, réseaux

La préfiguration du living lab Autonomos nous a conduit à identifier les principaux réseaux de living labs, afin d'en déterminer l'intérêt, et les plus-values potentielles.

Les deux réseaux principaux identifiés à la fois dans la littérature et via les entretiens que nous avons menés sont ENOLL et le Forum LLSA.

Le Forum LLSA

Le Forum LLSA est une association à but non lucratif créée en 2011 qui soutient les acteurs de l'innovation en Santé et Autonomie : professionnels, institutionnels, académiques et associations et fédère l'écosystème des living labs.

Ce réseau est intéressant dans la mesure où il regroupe exclusivement des living labs en santé et autonomie et favorise l'émergence de nouveaux projets innovants à travers la mise en place de groupes de travail sur des sujets clés en matière de santé. Il « *défend une approche participative et citoyenne de la conception des nouveaux produits et services pour la santé et l'autonomie, au service de l'innovation, du développement économique et de la démocratie sanitaire* » et « *consacre une orientation vers la recherche, le développement et la diffusion de connaissances expérientielles.* »

La conception de la démarche living lab par le forum LLSA repose sur une définition engagée vers la démocratie participative : « *Acteurs d'une politique d'innovation ouverte, attachée au potentiel de valeur des nouveaux marchés, les Living Labs ne constituent pas un organe de décision mais de légitimité démocratique visant à rééquilibrer l'action publique dans une*

¹⁰ Et où nous avons eu la chance de nous rendre le 22 septembre 2023 pour une visite d'inspiration et de riches échanges autour de la méthodologie living lab

logique de prise en compte de la généralité des préoccupations citoyennes, y compris celles issues des minorités ou des acteurs de faible poids économique. » ([Forum LLSA](#))

Le réseau EnOLL

ENoLL est une association internationale indépendante, à but non lucratif qui facilite l'échange de connaissances, les actions communes et les partenariats de projets entre ses membres (plus de 480 en Europe et dans le monde).

Fondé en 2006 sous la présidence finlandaise du Conseil de l'Union Européenne, le réseau apparaît comme une mesure pour stimuler la compétitivité européenne : « *The European Network of Living Labs establishes a European platform for collaborative and co-creative innovation, where the users are involved in and contribute to the innovation process* » (Le réseau européen des Living Labs établit une plateforme européenne pour l'innovation collaborative et co-créative, où les utilisateurs sont impliqués dans le processus d'innovation et y contribuent.)

L'objectif du réseau est de promouvoir la démarche et le concept afin d'influencer les politiques de L'Union Européenne et de favoriser le développement des living labs au niveau mondial.

4. En synthèse

Tout au long de ce rapport, nous nous sommes attachés à décrire les ambivalences de la notion de living lab afin de permettre une meilleure représentation de celle-ci. A l'aide de la littérature scientifique et grise disponible nous avons tenté d'éclairer ce que représente le « mouvement » des living labs et de définir les traits saillants du living lab idéal typique sur lesquels nous nous appuierons pour déployer Autonomos.

Le concept, qui naît dans les années 1990 aux Etats-Unis, dans le creuset du MIT est immédiatement défini comme un moyen de répondre à des enjeux concrets, grâce à une **méthode de recherche innovante, s'articulant dans des contextes réels.**

Dès le début des années 2000, en Europe, le living lab apparaît comme une manière **d'améliorer l'innovation, grâce à un écosystème ouvert**, porté par les usagers et permettant la co-création de nouveaux produits et services.

En nous appuyant sur les définitions et contours posés par un ouvrage de référence – le Livre Blanc des Living Labs – nous disposons d'un **cadre de référence pour la préfiguration du living lab Autonomos.** Dans cette synthèse, nous reviendrons sur les aspects essentiels qui ont été évoqués et qui seront la base méthodologique d'Autonomos.

La définition sur laquelle nous nous appuyons dans ce rapport – et qu'il est essentiel de garder à l'esprit lors du développement des recherches-actions portées par Autonomos – est issue de cet ouvrage, publié en 2014 :

« *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 cocréation avec les usagers finaux dans des conditions réelles et s'appuie sur un écosystème de partenariats public-privé-citoyen.* » (Dubé et al. p. 11)

La démarche s'appuie sur un **écosystème de partenariats publics-privés-citoyens**. Les living labs regroupent en effet des acteurs variés : chercheurs, industriels, décideurs publics et usagers coconstruisent ensemble, dans un fonctionnement horizontal et participatif. Ils sont en mesure d'apporter leurs idées et leurs savoirs, qu'ils soient scientifiques ou expérimentiels dans une logique de complémentarité.

La démarche est « centrée sur » voir même « portée par » les usagers eux-mêmes, en partant du principe que leurs expériences sont essentielles pour concevoir des innovations. Ils sont des co-innovateurs ou des cocréateurs impliqués en amont de ce cycle et engagés tout au long du projet, jusqu'à l'expérimentation et la validation des innovations, au même titre que les autres parties prenantes issues des milieux académiques, économiques ou institutionnels.

Le living lab se positionne comme un intermédiaire neutre permettant aux différentes parties prenantes ayant des intérêts divergents mais aussi communs de travailler ensemble afin de **créer de la valeur**. En incluant tous les acteurs concernés par le développement d'un produit ou d'un service le living lab est producteur d'une valeur distinctive qui lui est propre.

La particularité du living lab par rapport à d'autres structures/lieux d'innovation tient à la production de cette valeur, à travers trois éléments essentiels et équilibrés, synthétisés par le modèle Connaissance – Social – Affaires (C-S-A)

- **Connaissance** : au sens du savoir scientifique généré ;
- **Social** : au sens des nouvelles dynamiques sociales créées ;
- **Affaires** : au sens des retombées économiques produites.

Le projet Autonomos s'ancre dans des pratiques existantes au PGI, qui mobilise déjà des démarches living lab et accorde une place accrue aux besoins des usagers et à la mobilisation de connaissances scientifiques grâce à l'expertise de son conseil scientifique.

Il s'inscrit pleinement dans le modèle CSA, et vient formaliser l'importance d'une méthodologie de recherche engagée et participative à travers la mise en place de recherches-actions dans le champ de l'autonomie.

En outre, Autonomos vise à produire de la connaissance scientifique en établissant « *un lien entre la recherche et l'action, entre la théorie et la pratique, entre la logique du chercheur et celle des praticiens* » (Anadon, cité par Fournier et al., 2021)

Il porte une volonté de faire réseau avec tous les lieux d'innovation sociale en région ainsi que les laboratoires de recherche souhaitant s'impliquer dans un living lab en santé et autonomie afin de permettre la meilleure offre pour tous en répondant à des enjeux de santé publique majeurs.

La carte ci-après¹¹ schématise ainsi les **démarches living lab déjà engagées** par des partenaires en région, qu'il s'agisse de laboratoires universitaires ou d'autres acteurs, et ce sur un champ plus large que celui de l'autonomie.

Il existe également de nombreux lieux d'innovation sociale en région, faisant l'objet d'un recensement – [via une carte interactive](#) – par l'association des tiers-lieux de BFC, et sur lesquels Autonomos pourra s'appuyer pour déployer et essayer des projets, en permettant à tous les acteurs de « faire science » ensemble.

¹¹ Cette carte n'est probablement pas exhaustive et pourra s'enrichir au fur et à mesure des partenariats noués en région.

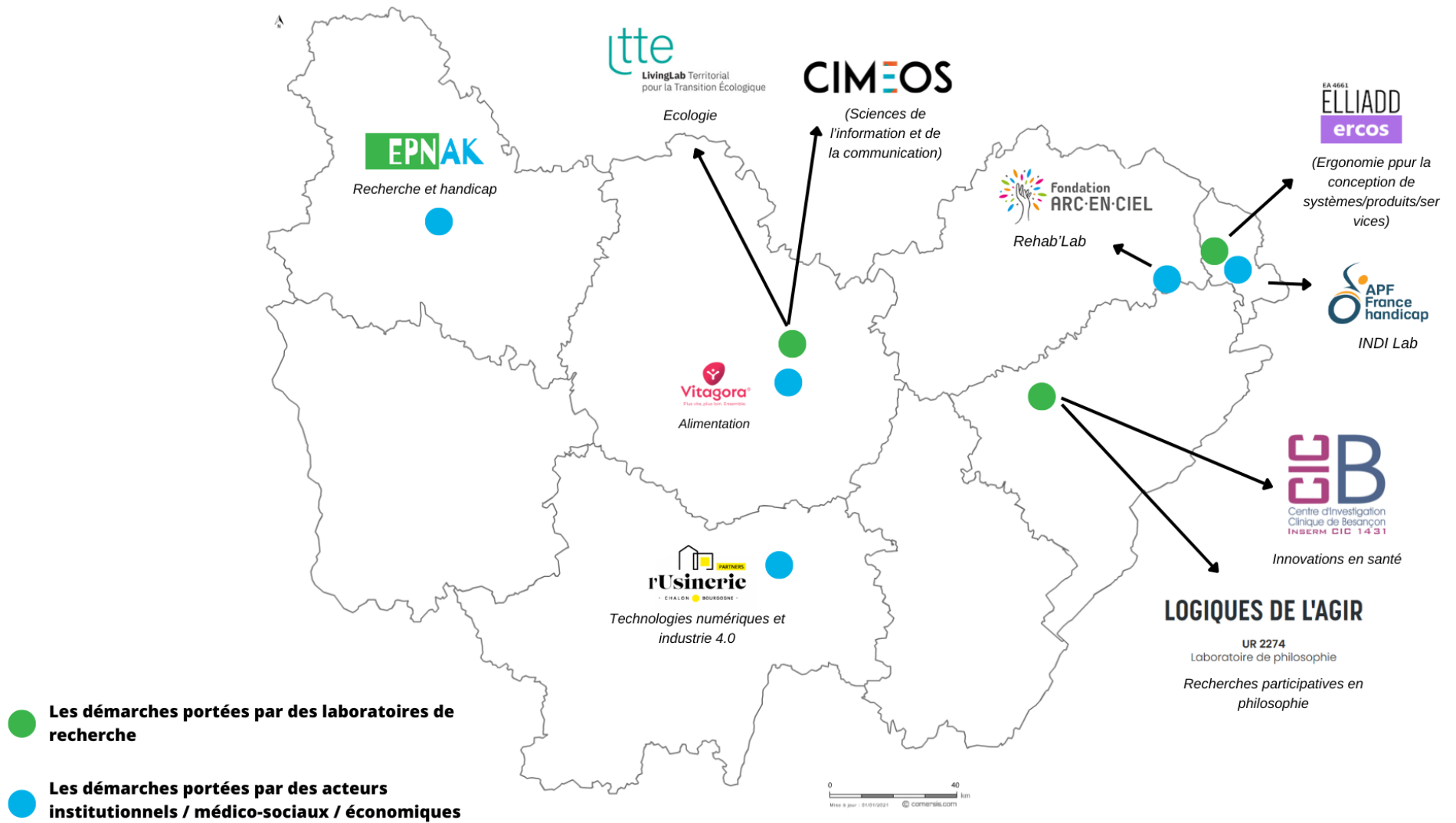


Figure 5 : Forces en présence en BFC pour le projet Autonomos (octobre 2023)

Liste des sigles utilisés

ANCT : Agence nationale de la cohésion des territoires

ANTL : Association nationale des tiers-lieux

ARS : Agence régionale de santé

BFC : Bourgogne-Franche-Comté

CBA : *Center for Bits and Atoms*

CIMEOS : Communications, Médiations, Organisations, Savoirs

CIUS : Centre d'innovation et d'usage en santé

CMQ : Campus des métiers et des qualifications

CNRS : Centre national de la recherche scientifique

CREAI : Centre régional d'études, d'actions et d'informations

C-S-A : Connaissance -Sociale -Affaires

ECAL : Ecole cantonale d'art de Lausanne

EHPAD : Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

ELLIADD : Edition, littératures, langages, informatique, arts, didactiques et discours

ENoLL : European Network of Living Labs

EPNAK : Etablissement public national Antoine Koenigswarter

ERCOS : Ergonomie et conception des systèmes

ESAT : Etablissements et services d'aide par le travail

ESMS : Etablissements et services médico-sociaux

HEIG-VD : Haute école d'ingénierie et de gestion du canton de Vaud

ISIFC : Institut supérieur d'ingénieurs de Franche-Comté

PEP : Pupilles de l'enseignement public

LISRA : Laboratoire d'innovation sociale par la recherche-action

LL : Living lab

LLSA : Living labs en santé et autonomie

LTTE : Living lab territorial pour la transition écologique

LUC : Laboratoire d'usages collaboratif

LUTIN : Laboratoire des usages en technologies d'information numériques

MFSL : Mutualité française Saône-et-Loire

MIT : *Massachusetts Institute of Technology*

OMS : Organisation mondiale de la santé

PGI : Pôle de gérontologie et d'innovation

PPP : Partenariats publics-privés

SCORAN : Stratégie de cohérence régionale d'aménagement du numérique

TASDA : Technopôle Alpes santé à domicile et autonomie

UE : Union Européenne

UGF : Union des Gérontopôles de France

UNAPEI : Union nationale des associations de parents d'enfants inadaptés

UTBM : Université de technologie de Belfort- Montbéliard

Bibliographie

- ALBRECHT, G. L., RAVAUD, J.-F., & STIKER, H.-J. (2001). L'émergence des disability studies : État des lieux et perspectives. *Sciences Sociales et Santé*, 19(4), 43-73.
- BASSON, J.-C., & GENOLINI, J.-P. (2021). Ethnographie classificatoire de la participation citoyenne en santé : Une innovation sociale majeure ? Le programme Ciné ma santé des quartiers nord de Toulouse (France). *Innovations*, 65(2), 163-187.
- BEJEAN, M., & MOISDON, J.-C. (2017). Recherche-intervention et Living Labs, une même lignée de « recherches immersives » ? *Annales des Mines - Réalités industrielles*, 2, 54-59.
- BEJEAN, M., PICARD, R., & BREDA, G. (2021). Living Labs, innovation collaborative et écosystèmes : Le cas de l'initiative « Concept Maturity Levels » dans les Medtech. *Innovations*, 65(2), 81-110.
- BERTHOU, V. (2018). De l'intention d'innovation à son institutionnalisation : Le cas des Living Labs en Santé & Autonomie. Université de Technologie de Troyes.
- BERTHOU, V., & PICARD, R. (2017). Les Living Labs, ces leviers d'innovation en santé publique. *Annales des Mines - Réalités industrielles*, 2, 68-72.
- BEUDON, N. (2017a). Le design thinking : L'utilisateur au cœur de l'innovation. *I2D - Information, données & documents*, 54(1), 28-29.
- BEUDON, N. (2017b). Le vocabulaire du design thinking. *I2D - Information, données & documents*, 54(1), 32-33.
- BEUDON, N. (2017c). L'impact du design thinking. *I2D - Information, données & documents*, 54(1), 50-51.
- BOUDIER, F., BENSEBAA, F., & JABLANCZY, A. (2012). L'émergence du patient-expert : Une perturbation innovante. *Innovations*, 39, 13.
- CAELEN, J. (Éd.). (2013). *Le consommateur au cœur de l'innovation*. CNRS Éditions.
- CALINAUD, C., & DHAINAUT, J.-F. (2017). Un accélérateur de l'innovation en santé : Le Lab Santé Île-de-France®. *Annales des Mines - Réalités industrielles*, 2, 73.
- CHARPAK, Y. (2017). La participation des citoyens à la décision en matière de santé et sur leur propre santé : Enjeux, pièges, risques et innovations. *Annales des Mines - Réalités industrielles*, 2, 60.
- D'ARRIPE, A. (2020). L'usage du numérique dans la co-construction des enseignements avec des personnes ayant une déficience intellectuelle : Obstacle ou facilitateur ? *Le Sociographe*, 70(2), 1-12.
- D'ARRIPE, A., FLEURENT, D., LEFEBVRE, C., & MYLONAS, J. (2020). Quand auto-représentants et universitaires construisent ensemble un cours sur la déficience intellectuelle : Récit d'un parcours inclusif. *Sciences & Actions Sociales*, 13(1), 246-260. <https://doi.org/10.3917/sas.013.0246>

- D'ARRIPE, A., ROUTIER, C., COBBAUT, J.-P., TREMBLAY, M., & LENNE, L. (2015). Faire de la recherche « avec » les personnes déficientes intellectuelles : Changement de paradigme ou utopie ? *Sciences & Actions Sociales*, 1(1), 73-91.
- DENOS, G., MAUREL, C., & PANTIN, F. (2021). Tensions et opportunités : Le cas d'un dispositif participatif dédié à l'émergence d'organisations hybrides : *Innovations*, 65(2), 189-218.
- DEUTSCH, C. (2015). L'empowerment en santé mentale. *Sciences & Actions Sociales*, 1(1), 15-30.
- DUBASQUE, D. (2017). Participer, oui, mais comment ? Éloge de la co-construction. *Vie sociale*, 19(3), 73-78.
- DUBE, P., SARRAILH, J., GRILLET, C., BILLEBAUD, C., ZINGRAFF, V., & KOESTCKI, I. (2014). Le livre blanc des Living Labs (Umwelt). Montréal in Vivo.
- DURMUSOGLU, S. (2004). Open Innovation : The New Imperative for Creating and Profiting from Technology. *European Journal of Innovation Management*, 7, 325-326.
- ERIKSSON, M. (2005). State-of-the-art in utilizing Living Labs approach to user-centric ICT innovation-a European approach.
- FOURNIER, P., MENARD, M., & WREMBEL, É. (2021). Expérimenter la recherche-projet en doctorat : Applications dans les champs de la santé et du handicap. *Études de communication. langages, information, médiations*, 56, Article 56.
- GAMBA, T. (2017). D'où vient la « pensée design » ? *I2D - Information, données & documents*, 54(1), 30-32.
- GOULET, F., & VINCK, D. (2012). L'innovation par retrait. Contribution à une sociologie du détachement. *Revue française de sociologie*, 53(2), 195-224.
- GRENIER, C., HUDEBINE, H., & PAUGET, B. (2021). Innovations en santé : Un renouvellement conceptuel et méthodologique pour transformer durablement le champ de la santé. *Innovations*, 65(2), 5-19.
- GUILLOT, C. (2017). Le rôle des patients et de leurs associations représentatives dans l'innovation en santé : Représentations et transformations réelles: *Annales des Mines - Réalités industrielles*, 2, 16-20.
- HASCHAR-NOE, N. (2021). Entre innovation sous contrainte et instrumentation participative : La construction d'un Programme régional pour l'accès à la prévention et aux soins des plus démunis (PRAPS). *Innovations*, 65(2), 135-161.
- HILLEN, V., & BOURREAU, C. (2017). Des espaces de travail qui favorisent créativité et collaboration. *I2D - Information, données & documents*, 54(1), 39-41.
- IBA, H. (2021). Elaboration d'un dispositif d'accompagnement des porteurs de projets à la co-conception de gérontechnologies plus acceptables avec et pour les personnes âgées de plus de 60 ans. Université Rennes 2.
- JEGOU, G., & PALLAMIN, N. (2017). L'évaluation des usages et des comportements en univers immersifs : Quelques enjeux actuels. *Annales des Mines - Réalités industrielles*, 2, 50.

- LABARTHE, F., & FRANCOU, R. (2014). Guide de l'innovation centrée-usager : Petite boussole pour innover avec les usagers (p. 27).
- LAIMAY, C. (2017). À quoi sert le design UX ? I2D - Information, données & documents, 54(1), 34-34.
- LAPORTE, M.-È. (2021). Corinne Grenier, Ewan Oiry (2021), Les défis du décloisonnement : Innovations organisationnelles en santé, Santé et Innovation, Londres, ISTE. Innovations, 65(2), 279-281.
- LATOURET, B., & CALLON, M. (1991). La science telle qu'elle se fait : Anthologie de la sociologie des sciences de langue anglaise. La Découverte.
- LESPINET-NAJIB, V., ROCHE, A., & CHIBAUDEL, Q. (2017). Santé et handicap : D'une conception centrée « utilisateur » à la conception universelle : Annales des Mines - Réalités industrielles, 2, 25-27.
- LEWKOWICZ, M. (2017). De la domestication des technologies : Annales des Mines - Réalités industrielles, 2, 33-36.
- LOILIER, T., & TEILLIER, A. (2011). Que faire du modèle de l'innovation ouverte ? Revue Française de Gestion, 210, 69.
- MARTEL, M. D. (2017). Le design du « care » en bibliothèque : Du tiers lieu au lieu d'inclusion sociale. I2D - Information, données & documents, 54(1), 52-54.
- MARTIN, S., BROUILLET, D., & DRAY, G. (2017). Living-Lab en santé et autonomie : De la procédure au processus, de l'innovation à l'énoation. Annales des Mines - Réalités industrielles, 37.
- MERINDOL, V., BOUQUIN, N., VERSAILLES, D. W., CAPDEVILLA, I., AUBOUIN, N., CHIOVETTA, A., VOISIN, T., & LE CHAFFOTEC, A. (2016). Le livre blanc des open labs : Quelles pratiques ? Quels changements en France.
- MERINDOL, V., VERSAILLES, D. W., & LE CHAFFOTEC, A. (2021). Les organisations intermédiaires et l'innovation en santé : Les multiples facettes de l'intermédiation de réseau. Innovations, 65(2), 49-80.
- NIITAMO, V.-P., KULKKI, S., ERIKSSON, M., & HRIBERNIK, K. (2006). State-of-the-art and good practice in the field of living labs. Proceedings of the 12th International Conference on Concurrent Enterprising: Innovative Products and Services Through Collaborative Networks.
- PERERA, L., & JOUVELOT, P. (2021). Tala Sound : Un projet interdisciplinaire innovant en design social pour la santé : Innovations, 65(2), 111-133.
- PICARD, R. (2017). Patients et praticiens de terrain, acteurs de l'innovation de santé : Avant-propos. Annales des Mines - Réalités industrielles, 2, 4-5.
- PICARD, R., BENVENISTE, S., & TRAYNARD, P.-Y. (s. d.). Les Living Labs en santé et autonomie. ADSP, 108, 3.
- PINCH, T. J., & BIJKER, W. E. (1984). The Social Construction of Facts and Artefacts : Or How the Sociology of Science and the Sociology of Technology Might Benefit Each Other. Social Studies of Science, 14(3), 399-441.

REMON, D., & MONTREAL, H. (2011). Innovation ouverte, capacités et innovations organisationnelles : Examen de la documentation 2003-2010.

ROUTIER, C., D'ARRIPE, A., & SOYEZ, S. (2017). Retour d'expérience sur une démarche de coconception. *Annales des Mines - Réalités industrielles*, 2, 6-9.

RUIZ, E. (2021). Entre différenciation et intégration : Favoriser l'innovation d'exploration grâce au Fab Lab interne, le cas de l'i-Lab (Air Liquide). *Innovations*, 65(2), 219-245.

VINCENT, S. (2023). Vers des laboratoires d'innovation publique plus transformateurs et ambitieux ? Enseignement et pistes d'action. *Les labonautes*.

VOILMY, D. (2017). Les living labs et la conception participative : L'exemple d'ActivAgeing. *Retraite et société*, 75(3), 125-136.

VON HIPPEL, E. (1976). The dominant role of users in the scientific instrument innovation process. *Research Policy*, 5(3), 212-239.