

# Retour d'expérience sur une démarche de coconception

Par Cédric ROUTIER

Directeur de l'unité de recherche pluridisciplinaire HADéPaS (Handicap, Autonomie et Développement de la Participation Sociale) de l'Université catholique de Lille

Agnès D'ARRIPE

Enseignante-chercheuse au sein de l'équipe HADéPaS

et Stéphane SOYEZ

En charge de la direction des Ateliers du nouveau quartier Humanité à l'Université catholique de Lille

À partir d'une brève tentative de cerner la notion de *Living Lab*, nous avançons l'idée que ce dispositif vise avant tout une construction collective de valeurs et une mise en relation de parties prenantes hétérogènes. Nous nous intéresserons de plus près au *Living Lab* urbain Humanité, dont nous tirerons quelques observations et réflexions critiques. Celles-ci nous semblent valoir tout autant pour d'autres dispositifs du même type. Nous nous arrêterons en particulier sur l'enjeu de concevoir un *Living Lab* comme un environnement capacitant et comme un espace inclusif. À ces conditions, il devient possible d'y développer une participation accrue de chacune des parties prenantes au processus d'innovation (en particulier pour les moins rompues à cet exercice) et à la vie du territoire d'émergence du *Living Lab* considéré.

La notion de « laboratoire vivant » (*Living Lab*) naît avec W. J. Mitchell au *Massachusetts Institute of Technology* de Cambridge (M.I.T.). L'objectif de ce type de structure est alors de réunir sur des territoires communs différents partenaires et les ressources nécessaires pour accélérer non seulement les processus d'innovation, mais aussi leur accès à différents marchés en réduisant les risques inhérents à ce type d'expérimentation. W. J. Mitchell propose de recourir à une *user-centric research methodology* : l'usager est placé au centre du modèle, entre chercheurs, entreprises et représentants de la société civile.

Au fur et à mesure de sa diffusion (aujourd'hui mondiale), cette proposition a recouvert des réalités plurielles. Malgré des domaines investis très divers (énergies durables, villes intelligentes, Internet du futur, développement industriel, culture, bien-être et santé, innovation sociale...), quelques principes communs sont identifiables : organiser la collaboration entre de nombreux partenaires aussi bien privés que publics, dès l'origine d'un projet ; offrir aux utilisateurs finaux des innovations un rôle dans la création, la mise en forme, le test par les usages et, finalement, la validation de l'innovation concernée ; favoriser des cycles de travail courts et itératifs pour valider un concept ou un produit avant son arrivée sur le marché ; envisager les applications développées dans leurs contextes d'utilisation réelle (PALLOT et al., 2010).

L'expérience lilloise qui fonde cet article repose sur un postulat légèrement décalé, mais dont l'importance ne saurait être sous-estimée : il s'agit d'un dispositif effectif et complet de *Living Lab* créant avant tout de la valeur partagée entre ses parties prenantes – universités, collectivités, organisations, partenaires économiques, politiques et sociaux, professionnels et citoyens. Tous sont susceptibles d'y être impliqués dans des configurations variables en fonction de chaque projet afin de produire ensemble une solution innovante qui apporte quelque chose à chacun.

L'appellation *Living Lab* (L.L., dans la suite de cet article) désigne donc autant des espaces physiques (tels que les Ateliers Humanité, dans notre cas) que des espaces sociaux, dans lesquels les partenaires d'un projet co-élaboraent celui-ci à égalité de statuts. Ces écosystèmes d'innovation auraient pour condition *sine qua non* d'effectivité la réalité des apports des utilisateurs finaux, jusque dans les processus de gouvernance. Nous concluons sur les conséquences de ce positionnement.

## Que recouvre l'appellation commune de *Living Lab* ?

D'une *user-centric research methodology*, le concept de L.L. s'est élargi ensuite à un *user-driven model* : l'usager devient un partenaire à part entière. Présent autour de la table aux côtés des chercheurs, des entreprises et des

représentants de la société civile, il participe à l'élaboration de l'innovation dès son origine et devient donc un véritable acteur du dispositif d'innovation. Mais ces objets « labiles » (NIITAMO et al., 2006 ; ERIKSSON et al., 2006), que sont les L.L., restent fuyants, leur philosophie et leurs typologies restent embryonnaires et éclatées (ESCHEN-BÄCHER et al., 2010). Nos participations aux universités d'été du réseau ENoLL (*European Network of Living Labs*), ainsi qu'une revue de littérature, nous permettent de formuler quelques constats.

Deux clés du succès et de la stabilité du L.L. seraient, d'une part, qu'il s'inscrive au cœur d'une communauté d'usagers – un usager étant toute personne (physique ou parfois morale) participant à un projet hébergé par le L.L. – et, d'autre part, qu'il bénéficie du soutien effectif de cette même communauté. Deux principes sont systématiquement invoqués : la nécessité d'une participation de toutes les parties prenantes dès la phase d'idéation – du service, du produit, voire du L.L. lui-même – et celle d'un processus d'innovation « permanente et ouverte » supposé se décliner dans une constante remise en question des processus, des modes de participation, voire des conditions politiques et administratives de l'innovation.

Séduisante, cette conception cadre plus ou moins bien avec les réalités du terrain. Générer « de l'innovation » à partir des points de vue d'usagers *co-créateurs* placés à équité de statuts épistémologiques avec d'autres partenaires maîtrisant mieux les processus de développement des connaissances (industriels, universitaires, professionnels) s'avère être souvent moins une ambition qu'une difficulté.

Pour autant que cela soit possible, à quelles conditions peut-on considérer que la place des usagers est effective sans effacer les spécificités de chacun ? Quelle culture de l'innovation se met en place, dans un dispositif de ce type, et quels sont ses effets de transformation ?

Ces questions font écho à une vision des L.L. ayant pour fonction de « *générer de nouvelles significations sociales négociées* » (BEZOS, 2011). Notre analyse du paysage des L.L. identifie, pour ce faire, quelques principes généraux : l'existence de situations de co-élaboration entre partenaires privés et partenaires publics ; le modèle générique d'un « réseau » d'innovation plutôt qu'une organisation horizontale ou verticale plus classique (structuration par nœuds, diversement activés selon les projets hébergés par le L.L.) ; l'étude des connaissances et des pratiques *sociales* émergentes (pas uniquement celle de services ou de produits technologiques) ; la définition d'un lieu de rencontre semi-virtuel entre les parties prenantes (NIITAMO et al., 2006 ; ERIKSSON et al., 2006 ; FOLSTAD, 2008).

Le développement du L.L. Humanité s'est orienté vers cette approche ambitieuse. La convergence des pratiques, des visions et des intérêts de ses différents acteurs nous semble incontournable. Elle implique une flexibilité importante du dispositif lui-même. Ces deux points focalisent les efforts des Ateliers Humanité, la structure physique d'animation et de facilitation du L.L. Construire les projets et, à travers eux, repenser le quartier à partir de la

créativité sociale et de l'expérience de personnes immergées dans le système d'innovation (FOLSTAD, 2008), tels sont ses axes de travail quotidiens. Colobrans (2010) désigne par le néologisme « livinglabisme » une philosophie de l'émergence des connaissances qui *se fonderait sur et se légitimerait par* la participation des usagers en tant qu'axiome central, tandis que Santoro (2010) insiste sur l'*empowerment* d'usagers *sujets*, co-créateurs, mais pas *objets* d'étude ou d'innovation. Dans le sillage de ces auteurs, Humanité organise une transition vers de nouvelles formes d'organisation de la vie sociale.

### **Humanité : un quartier tout autant qu'un dispositif**

Située à l'ouest de la métropole lilloise, la phase opérationnelle du quartier Humanité débute en 2007. Les premiers bâtiments sont livrés fin 2010. Dans ce quartier défini par l'un de ses concepteurs comme « *généraliste, réunissant de l'habitat, de l'emploi, des services, du socio-culturel* », l'ambition est de « *...faire de la ville durable, équilibrée et accessible à des populations très différentes, (...) pas un quartier réservé à des handicapés ou à des malades, mais dans lequel il y ait ces populations-là...* ».

À ce jour, plusieurs établissements y accueillent des personnes âgées et/ou en situation de handicap. L'objectif de ses concepteurs était de créer un lieu ouvert à la diversité des populations, avec pour ambition qu'elles s'enrichissent mutuellement au travers de leurs contacts.

La mixité des types d'habitat (location, accession à la propriété, logements sociaux, béguinage, logements pour les seniors, chambres d'étudiants) complète celle des structures et services sanitaires, médico-sociaux et sociaux présents sur le quartier.

L'urbanisme et l'architecture se présentent avec pour toile de fond, notamment, l'idée d'une accessibilité physique pour chacun, l'un des piliers de la loi de 2005 « *pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées* ».

En modélant un environnement physique pensé pour tous, les porteurs d'Humanité souhaitaient donc gommer certaines inégalités sociales et de santé et contribuer ainsi à l'amélioration du vivre-ensemble. Pour eux, certaines valeurs seraient convoquées par cet espace urbain (convivialité, solidarité, mixité, citoyenneté) : leur concrétisation a été le terreau d'une réflexion plus vaste qui a porté sur le concept d'accessibilité, intégrant sa dimension sociale et l'interrogeant en retour, pour finir par se concrétiser dans l'émergence d'un dispositif de type L.L.

Au cours de différentes réunions auxquelles nous avons pu participer à l'époque, son implantation se justifiait par l'attention portée à la dimension sociale des interactions entre ses parties prenantes. Bien avant l'ouverture des Ateliers Humanité (en décembre 2013), le L.L. s'est vu donner pour objectifs l'accessibilité et le vivre-ensemble.

Deux séances d'élaboration collective (la première organisée en 2010, la seconde en 2011) ont permis de mesurer l'hétérogénéité des représentations du futur L.L. auprès

d'acteurs identifiés comme pertinents. En 2010, ces parties prenantes anticipées (instances dirigeantes de l'Université catholique de Lille, enseignants-chercheurs, doctorants, architectes, partenaires financiers) mettent en commun leur vision idéale du quartier : cela a été pour eux l'occasion de mieux cerner leur conception de l'accessibilité sociale. Les récits alors construits pour représenter cette vision mettaient au jour des motivations exclusivement d'ordre social, gommant les dimensions économiques, culturelles et religieuses. Ils exprimeront pour objets essentiels : une volonté de rencontres et d'accueil de tous les habitants, de mieux vivre ensemble, d'instaurer une cohabitation harmonieuse, de susciter l'implication de chacun dans le devenir du quartier, d'accroître l'autonomie de chacun et de permettre une conception collective des choses. Ces déclarations d'intention autour du déploiement du quartier soulèvent alors un paradoxe sous-jacent à l'approche L.L. : dans les récits, les habitants et usagers du quartier sont imaginés comme des sujets, des porteurs, des bénéficiaires, des facilitateurs et même comme des obstacles au projet. S'il semblait s'agir d'une vision « *user-driven* » dans laquelle l'utilisateur est en interaction avec les autres partenaires, il restait un individu projeté, un idéal-type.

Un second séminaire, qualifié de « *co-élaboratif sur le thème des accessibilités* », s'est tenu en 2011. Réunissant 22 acteurs du quartier (professionnels, habitants, bailleurs, entreprises et universitaires), il a révélé une tension née de problèmes concrets, après que le quartier ait accueilli ses premiers acteurs-usagers : gestion des déchets et accès aux établissements sont au premier plan des préoccupations. Pourtant, la définition de l'accessibilité élaborée ce jour-là mérite que l'on s'y attarde : « *L'accessibilité permet l'autonomie et la participation des personnes ayant un handicap, en réduisant, voire en supprimant les discordances entre les capacités, les besoins et les souhaits, d'une part, et les différentes composantes physiques, organisationnelles et culturelles de leur environnement, d'autre part. L'accessibilité requiert la mise en œuvre des éléments complémentaires nécessaires à toute personne en incapacité, permanente ou temporaire, pour se déplacer et accéder, librement et en toute sécurité, au cadre de vie, ainsi qu'à tous les lieux, services, produits et activités. La société en s'inscrivant dans cette démarche d'accessibilité fait progresser également la qualité de vie de tous ses membres* ». Cette vision centrée sur le handicap rejaille sur la qualité de vie de tous. La participation sociale se révèle être – enfin ! – le véritable objet du L.L. Humanité. La volonté exprimée semble claire : voir chacun en capacité de formuler ses besoins et ses souhaits, et ce quelles que soient ses capacités ou ses caractéristiques physiques, organisationnelles et culturelles.

### La participation au sein du Living Lab : ses enjeux et ses écueils

Pourquoi ce si long détour qui nous amène à remonter presque jusqu'aux sources de l'actuel L.L. Humanité et aux finalités de ses Ateliers ?

L'un des premiers obstacles au déploiement d'un L.L. est le temps important qu'il convient d'y consacrer en amont.

Identification des parties prenantes, mobilisation des ressources et mise en place d'outils méthodologiques sont autant de démarches qui réclament un temps et une énergie conséquents, pour des résultats qui ne seront visibles qu'à long terme (il faut compter une dizaine d'années).

Pour Humanité, à distance de la pose de sa première pierre, le parcours peut être relu de deux manières : envisager le dispositif de L.L. comme une fin en soi visant d'abord à développer des projets les uns après les autres, ou concevoir la construction commune de cet objet socio-technique comme un prétexte pour mettre en relation ses différentes parties prenantes et obtenir leur participation croissante au développement de valeurs communes – le terme de « valeur » étant ici entendu dans un sens à la fois économique (pris dans son acception la plus large) et philosophique. La coconstruction du dispositif modifierait déjà les relations entre les différents acteurs, en générant tensions et conflits, et influencerait *in fine* la participation sociale de tous les participants. Sous cette version, nous rejoignons enfin une philosophie des L.L. et cet *user-driven model* dans lesquels l'utilisateur n'est ni au centre ni le destinataire de l'innovation, mais s'avère être un partenaire à part entière de celle-ci.

Pousser le concept de L.L. jusqu'à son paroxysme nous amène à concevoir cette démarche comme un processus endogène de transformation pour toute organisation qui s'y implique. Il ne peut se résumer à l'étendard de l'innovation au plan d'une institution ou d'une politique locale, ni se restreindre à une lecture minimale de la participation effective de ses usagers. Des effets d'entraînement sont inévitables et, une fois initiés, ils sont irréversibles. Le concept de L.L. pose dès lors une question cruciale pour ses parties prenantes organisationnelles : doivent-elles l'accompagner ou lui résister ? Des transformations profondes – dans les identités, dans les structures – doivent se répercuter sur les environnements du L.L. et de ses parties prenantes, si l'on veut que le processus reste cohérent avec sa finalité. Dans le cas contraire, des effets d'attente prolongée, puis de frustration sont à craindre, la démarche générant alors elle-même les conditions de son échec.

À quelles conditions peut-on l'éviter ? Le dispositif de L.L. doit se concevoir à la fois comme un environnement capacitant et comme un espace inclusif. En tant qu'environnement capacitant, il assure que la pétition de principe d'une possibilité d'expression et de participation se concrétise au plus près des choix de l'utilisateur impliqué en le soutenant, dans cette capacité, par des modalités environnementales particulières, sociales et communicationnelles notamment (DE MUNCK, 2008).

En tant qu'espace inclusif, il renforce le pouvoir d'agir sur leurs environnements des personnes qu'il embarque dans ses démarches de coconception « pour, avec et par » eux (leitmotiv commun aux champs de l'innovation ouverte et du handicap). Ce faisant, le L.L. interroge et déplace les processus de décision, soutient et développe la participation sociale de tous et, *a fortiori*, de ceux qui en sont le plus éloignés (vulnérabilités de santé, sociale,

symbolique). Il adopte pour chaque projet un *casting* rigoureux des participants, s'assure de l'effectivité de leur participation et suscite le questionnement plus général de la gouvernance – des projets autant que de la sienne propre.

En peu de mots, dans notre pratique et dans l'analyse que nous portons sur celle-ci, un L.L. se fonde sur une approche « éthique » des processus d'innovation qu'il entend favoriser. Il prend pour socle le croisement, dans un dispositif collectif, des expériences subjectives et leur mise en dialogue. Enfin, en tant qu'environnement capacitant et qu'espace inclusif, il capitalise sur ce qui est l'une de ses originalités : le partage d'expériences. Faire, vivre, relire et évaluer ensemble sont les champs d'action itératifs qu'il cultive.

## Bibliographie

BEZOS (C.), *Sustainable management models for Living Labs*, 2<sup>nd</sup> Living Labs Summer School, Cornella de Llobregat (commune de la province de Barcelone), 2011.

COLOBRANS (J.), *A little more about understanding Living Labs*, European Living Labs Summer School, Paris, 2010.

DE MUNCK (J.), « Qu'est-ce qu'une capacité ? », in DE MUNCK (J.) & ZIMMERMAN (B.), *La Liberté au prisme des capacités. Amartya Sen au-delà du libéralisme*, EHESS, Paris, 2008.

ERIKSSON (M.), NIITAMO (V.-P.) & KULKKI (S.), *State-of-the-art in utilizing Living Labs approach to user-centric*

*ICT innovation - a European approach*, Proceedings of the 12<sup>th</sup> International Conference on Concurrent Enterprising, Centre for Distance-spanning Technology, Milan, 2006.

ESCHENBÄCHER (J.), THOBEN (K. D.) & TURKUMA (P.), "Choosing the best model of living lab collaboration for companies analysing service innovations", *Projectics* 2(5), 2010, pp. 11-39.

FØLSTAD (A.), "Living Labs for Innovation and Development of Information and Communications Technology: A Literature Review", *The Electronic Journal for Virtual Organizations and Networks*, 2008, pp. 100-131.

NIITAMO (V.-P.), KULKKI (S.), ERIKSSON (M.) & HRIBERNIK (K. A.), *State-of-the-art and good practice in the field of living labs*, The 12<sup>th</sup> International Conference on Concurrent Enterprising: Innovative Products and Services through Collaborative Networks, Milan, 2006, pp. 349-357.

PALLOT (M.), TROUSSE (B.), SENACH (B.) & SCAPIN (D.), *Living Lab Research Landscape: From User-Centred Design and User Experience towards User Cocreation*, 1<sup>st</sup> Living Labs Summer School, Paris, 2010 (consultable sur : <https://halshs.archives-ouvertes.fr/inria-00612632/document>).

SANTORO (R.), *Overview of Living Labs in Europe*, European Living Labs Summer School, Paris, 2010.