

Table des matières

Introduction	15
Partie 1. Réalité opérationnelle de la co-conception dans les LLSA.	23
Introduction de la partie 1.	25
Chapitre 1. Le Living Lab, une réalité inscrite dans une histoire collective	27
1.1. Qu'est-ce qu'un Living Lab en santé et autonomie ?	27
1.2. Gestation, enracinement du LL comme initiative collaborative	28
1.3. Le LL comme creuset pérenne de démarches de co-conception	30
1.4. La gouvernance d'un Living Lab et ses enjeux	31
1.5. Le modèle économique d'un LL	31
1.6. La gestion des compétences d'un Living Lab	32
1.7. Le Living Lab comme espace d'apprentissage de l'interdisciplinarité	33
Chapitre 2. La conduite de la co-conception : projets collaboratifs et sessions de co-design	35
2.1. L'accompagnement des projets d'innovation	35
2.2. Le co-design : organisation, conduite, itération des sessions	36
2.3. Intérêt de l'acculturation : exemple de « Vis ma vie ! » – CEN Stimco	40

Chapitre 3. Problématique et modalités de l'implication des usagers dans les projets co-élaboratifs	41
3.1. Enjeux et difficultés de l'implication des usagers : regard international	41
3.2. Implication des professionnels comme futurs usagers	42
3.3. Motivation des utilisateurs « profanes »	42
3.4. Modalités d'implication des utilisateurs « profanes »	43
3.5. Modalités de présentation des objets aux futurs usagers	45
3.6. Les démarches de « découverte » destinées au public : nature, enjeux, relation avec les Living Labs	45
Chapitre 4. L'implication des industriels	47
4.1. La prise de risque « marché » associée au pilotage de projet classique	47
4.2. Motivation du « tissu industriel » et LLSA : intérêts partagés ou partage d'intérêts ?	48
4.3. Le Living Lab comme « prestataire » : quel « marché » des Living Labs ?	52
4.4. Tensions, conflits, équilibre des parties prenantes dans la co-conception	54
Partie 2. Enjeux de co-conception en santé et autonomie	55
Introduction de la partie 2.	57
Chapitre 5. Le co-design : méthodologies d'investigation, d'élaboration et de partage de connaissances en vue de nouvelles solutions pour de futurs usages	59
5.1. Co-conception, co-design : de quoi parle-t-on ?	59
5.2. Sciences, techniques, méthodes, outils de la co-conception	62
5.2.1. Les sciences humaines dans la co-conception : ergonomie, anthropologie/ethnographie, sociologie	62
5.2.1.1. Approche ergonomique	64
5.2.1.2. Ergonomie et technologies de santé	65
5.2.1.3. Une approche ergonomique particulière : la conception d'aides techniques	67
5.2.1.4. Limites de l'approche ergonomique	67

5.2.1.5. Approche ethnographique (ou socio-ethnographique)	68
5.2.1.6. Ethnologie <i>versus</i> ergonomie : différences et complémentarités	70
5.2.2. L'esprit du design dans les Living Labs.	71
5.2.2.1. Bricoler pour donner à voir le potentiel d'innovation du Living Lab : le <i>concept car</i> (CEN Stimco)	71
5.2.2.2. Illustrer, manipuler, interagir pour revisiter des espaces de travail : préparer l'intervention de designers (CHRU de Strasbourg)	72
5.2.3. Techniques et outils.	73
5.2.3.1. L'analyse « qualitative »	73
5.2.3.2. Les nouveaux outils de l'observation quantifiée des usages	74
5.3. Mobiliser des scénarios : principes et retours d'expérience.	75
5.3.1. Principes	75
5.3.2. Scénarios de coopération médicale : Prométée (expérience de réappropriation de scénarios préétablis rapportée par J.M. Moureaux)	76
5.3.3. Impliquer le patient pour écrire les scénarios : retour d'expérience.	77
5.3.4. Apporter une solution aux handicaps lourds : aux limites de la recherche, Palliacom (expérience rapportée par M. Abraham, Télécom Bretagne et N. Vigouroux, IRIT).	79
5.4. Maîtriser les technologies	80
5.4.1. Les Living Labs et la recherche.	82
5.4.2. Discussion : interdisciplinarité	84

Chapitre 6. Co-design et évaluation : mise sous contrôle et reproductibilité

6.1. Les démarches d'évaluation	88
6.1.1. Relations entre évaluation et méthodes de co-conception	88
6.1.2. L'évaluation itérative en pratique : approche ergonomique	89
6.1.3. De l'évaluation itérative à la mesure des effets produits	89
6.1.4. Evaluation en co-conception de solutions pour la santé <i>versus</i> évaluation médico-économique	90
6.1.5. Mesure adaptative et continue de l'impact global d'une solution	91
6.2. La mesure : du qualitatif au quantitatif.	93

6.2.1. La métrique de l'interaction performante associée à une approche ergonomique : expérience de N. Vigouroux – IRIT	93
6.2.2. Quantifier le subjectif dans un contexte professionnel	94
6.2.2.1. Expérience de J.-M. Moureaux – CRAN	95

Chapitre 7. Enjeux et réalité de l'appropriation collective ou innovation sociale. 97

7.1. Repères	97
7.2. Retours d'expérience	99
7.2.1. Graines de Pays (E. Garat, présidente de l'association)	99
7.2.1.1. La démarche d'innovation sociale	99
7.2.1.2. Dimension technologique : l'introduction du numérique	100
7.2.2. Humanité (S. Soyez, directeur des Ateliers d'Humanité)	102
7.2.2.1. Contexte	102
7.2.2.2. Perspectives de recherche : révéler les facteurs-clés de réussite d'une démarche Living Lab	104
7.2.2.3. Les Ateliers Humanité, de la co-élaboration à l'accompagnement et la formation	104
7.2.3. La Fabrique de l'hospitalité, CHRU de Strasbourg	105
7.2.3.1. Illustration : le projet Bon Séjour	105

Partie 3. Regards croisés sur la co-conception 107

Introduction de la partie 3. 109

Chapitre 8. Critique de la démarche Living Lab 111

8.1. Jeux d'acteurs	111
8.1.1. La relation aux industriels (G. Gaglio)	111
8.1.2. L'innovation en LLSA : ouverte ? (V. Berthou)	111
8.1.3. Le co-design : qui, pour quoi ? (L.E. Dubois)	113
8.2. Living Lab et changements organisationnels/sociaux	113
8.2.1. La démarche Living Lab comme participation sociale (A. Loute)	113
8.2.2. Le concept de gouvernance (A. Loute, V. Berthou).	114
8.3. Conclusion	116

Chapitre 9. Les méthodes de co-conception	119
9.1. Foisonnement, tensions	119
9.1.1. Hétérogénéité des méthodes dans les LL (G. Gaglio).	119
9.1.2. Interdisciplinarité (M. Lewkowicz)	120
9.1.3. Approche ethnographique, approche ergonomique (M.C. Beuscart-Zéphir, M. Lewkowicz)	121
9.2. Eléments de progrès	123
9.2.1. Méthode des scénarios (M. Lewkowicz, V. Berthou).	123
9.2.2. Co-conception et évaluation (G. Gaglio, M.C. Beuscart-Zéphir).	125
9.2.3. Question de mesure (M.A. Cotteret).	128
Chapitre 10. Living Lab et apprentissage	131
10.1. Déploiement, appropriation, domestication (M. Lewkowicz, I. Hamza)	131
10.2. Apprentissage de la co-conception (G. Gaglio).	132
10.3. Similitudes, différences, complémentarités de l'approche LL et de la recherche-intervention (M. Béjean, J.-C. Moisdon)	133
Chapitre 11. Autres regards	135
11.1. Le co-design (L.E. Dubois).	135
11.2. Interdisciplinarité (M. Lewkowicz)	137
11.3. De l'interdisciplinarité à la transdisciplinarité (V. Lespinet-Najib)	138
11.4. De la conception centrée utilisateur à la conception universelle (V. Lespinet-Najib).	139
11.5. La conception participative en Living Lab et l'utilité des scénarios (M. Lewkowicz).	141
11.6. La démarche Living Lab comme participation sociale (A. Loute, G. Aiguier).	142
11.7. Le concept de gouvernance (A. Loute, G. Aiguier)	143
11.8. Trois thèmes de réflexions issus de l'ingénierie (H. Pingaud)	144
11.8.1. Thème n° 1 : dynamique et portée de l'effet réseau	144
11.8.2. Thème n° 2 : une identité qui s'affirme dans un milieu complexe	144
11.8.3. Thème n° 3 : marché ou marcher ?	145
11.9. Le potentiel des nouvelles technologies de captation pour l'observation instrumentée des usages (G. Jégou).	146
11.10. Le concept de <i>test bed</i> ou banc d'essai (K. Bourquard)	147

Partie 4. La valeur ajoutée des LLSA et du forum	151
Introduction de la partie 4.	153
Chapitre 12. L’offre des LLSA	155
12.1. Enjeux et défis d’une représentation partagée de l’offre des LLSA	155
12.2. L’offre générique des LLSA	157
12.2.1. Les quatre volets de l’offre des Living Labs	157
12.2.1.1. Besoin – Cadrage : de la carte au territoire	157
12.2.1.2. Idée – Vision, scénarisation : écrire à plusieurs mains	158
12.2.1.3. Prototype – Co-concevoir et évaluer <i>in vitro</i> : mettre en scène, improviser.	159
12.2.1.4. Solution – Co-concevoir et évaluer dans la « vraie vie »	159
12.2.2. Cas particulier des « produits dérivés »	161
12.2.2.1. Le recrutement d’usagers de la santé	161
12.2.2.2. La mise en conformité réglementaire d’une solution (un dispositif médical) dans la dimension « ergonomie »	161
12.2.2.3. Les « tests d’usage »	162
12.2.2.4. La formation	162
Chapitre 13. Typologies des LLSA	163
13.1. Typologie caractérisant l’orientation marché (offre <i>versus</i> demande).	163
13.1.1. LL « technologique »	163
13.1.2. LL « accès au marché »	163
13.1.3. Identification des types	164
13.2. Typologie caractérisant la compétence et les méthodes	164
13.2.1. Les Living Labs « médicaux »	165
13.2.2. Les Living Labs « handicap »	166
13.2.3. Les Living Labs « participation »	166
13.2.4. Identification des types	167
Conclusion. Le rôle et les défis du forum LLSA	169
Glossaire	171

Annexe. Contributeurs du groupe de travail du forum LLSA sur la co-conception dans les LLSA.	183
Bibliographie	185
Index	195
Sommaire de La co-conception en Living Lab santé et autonomie 2	199