



Canadian Journal of Regional Science
Revue canadienne des sciences régionales

Les Living Labs : remise en question des processus de mise en marché et de politique publique

Claude Janin et Bernard Pecqueur

PACTE, Université Grenoble Alpes. Adressez vos commentaires à claude.janin@univ-grenoble-alpes.fr

Soumis le 2 juillet 2016. Accepté le 10 décembre 2016..

© Canadian Regional Science Association / Association canadienne des sciences régionales 2017.

Janin, C. & Pecqueur, B. 2017. Les Living Labs : remise en question des processus de mise en marché et de politique publique. *Canadian Journal of Regional Science / Revue canadienne des sciences régionales* 40(1), 5-11.

Les Living Labs ont pour raison d'être de favoriser l'innovation par l'interaction entre recherche, conception, fabrication et utilisation en faisant sortir la recherche des laboratoires pour la faire venir dans la vie de tous les jours. L'objectif est de favoriser l'innovation par la mise en œuvre de processus collaboratifs entre acteurs. Les usagers sont associés à ces processus pour non seulement concevoir des solutions, mais encore interroger le contexte et co-produire une problématique en amont des solutions à trouver. Dans le domaine économique, cette approche peut conduire à substituer à la relation classique offre/demande une relation problème/réponse. De même, la contribution des usagers peut être mobilisée dans l'élaboration et la mise en œuvre de politiques publiques. Elle peut être alors une des réponses aux défiances des citoyens vis-à-vis des acteurs politiques, ou des consommateurs vis-à-vis des processus de fabrication des produits et services. Le Living Lab est en lui-même porteur d'innovation dans la mesure où il inverse la relation usager concepteur dans le privé ou dans le public.

L'expression « Living Lab » s'est imposée dans les débats sur l'innovation et une imposante littérature se développe pour en analyser tous les contours. De fait, cette notion n'est pas encore stabilisée, car le succès de ces dispositifs et processus d'innovation entraîne un flou sémantique.

En effet, selon les modes de collaboration entre acteurs membres, le rôle joué par les usagers diffère fortement et distingue les Living Labs entre eux. Un de leurs points communs est le fait de regrouper des acteurs publics, privés, des entreprises, des associations, des acteurs individuels, dans l'objectif de tester « grandeur nature » des services, des outils ou des usages nouveaux. L'innovation alors ne passe plus par une approche classique (recherche en laboratoires, R&D, puis développement industriel), mais de

plus en plus par les usages. Tout cela se passe en coopération entre des collectivités locales, des entreprises, des laboratoires de recherche, ainsi que des utilisateurs potentiels. « Il s'agit de favoriser la culture ouverte, partager les réseaux et obtenir l'engagement des utilisateurs dès le début de la conception »¹.

Ce processus conduit ainsi à un processus de recherche de solution aux problèmes productifs et de consommation assez original et se distinguant des deux procédures classiques du système dominant en économie : la confrontation de l'offre et de la demande sur le marché ou la mise en place de politiques publiques.

En premier lieu, la formule Living Lab (LL) ne doit pas être limitée à l'innovation technologique, mais doit tenir compte aussi des processus de développement sociétaux. C'est ce

que montrent les travaux des chercheurs québécois du Centre de recherche sur les innovations sociales (CRISES) avec la notion d'« innovation sociale »². L'innovation doit être vue à la fois comme un processus et comme issue d'un « milieu » (Bergvall-Kareborn & Stahlbrost 2009). Le point de vue du milieu innovant est particulièrement intéressant dans la mesure où l'innovation engendre une mobilisation sociale des acteurs qui dépasse largement le bricolage technologique auquel est souvent réduite l'image du Living Lab. Besson (2012) a notamment développé dans sa thèse le concept de *Systèmes urbains cognitifs* où les projets innovants « se structurent autour de trois grandes orientations : détourner les technologies innovantes en fonction des besoins et des aspirations des utilisateurs et/ou à partir de finalités culturelles, éducatives ou sociales (a) ; coproduire les services et produits innovants (jusqu'à coproduire les villes elles-mêmes) à partir des nouvelles technologies (b) ; utiliser, détourner et expérimenter les technologies innovantes dans une dynamique prospective et participative (c) ».

Dans une première partie de ce texte, nous développerons différents aspects de la fonction des Living Labs comme modalité de réponse aux besoins des citoyens. Dans une seconde partie, nous chercherons à expliciter ce que cette recherche de solutions implique dans les coordinations entre acteurs. Enfin, la troisième partie en évaluera les conséquences dans la perte de sens des politiques publiques et la nécessaire redéfinition du rapport entre public et privé. Tout au long de notre texte, différentes initiatives de Living Lab que nous avons récemment étudiées seront mobilisées pour illustrer notre propos.

Les Living Labs comme nouvelle modalité de solution aux problèmes : hybride entre les biens publics, privés et communs

Les Living Labs ont ainsi pour raison d'être de favoriser l'interaction entre

recherche, conception, fabrication et utilisation en faisant sortir la recherche des laboratoires pour la faire venir dans la vie de tous les jours, en ayant souvent une vue stratégique sur les usages potentiels de ces technologies. Tout cela se passe en coopération entre des collectivités locales, des entreprises, des laboratoires de recherche, ainsi que des utilisateurs potentiels. Il s'agit de favoriser l'innovation ouverte, partager les réseaux et impliquer les utilisateurs dès le début de la conception.

L'innovation, moyen ou objet?

L'innovation est une des clés de lecture des Living Labs et permet aux différentes initiatives observées d'être situées. L'innovation et ses conditions d'émergence sont dans certains cas l'objet central des Living Labs. Dans ces cas sont recherchées et privilégiées les mises en réseaux d'acteurs (parfois informelles) ayant un lien avec la thématique concernée par la stratégie d'innovation. S'y retrouvent ainsi mis en relations les ingrédients évoqués notamment dans les approches des milieux innovateurs (GREMI) : acteurs économiques, usagers, chercheurs... Une délimitation territoriale, liée au territoire de compétence des principaux acteurs, est de fait instaurée. Celle-ci peut-être plus prégnante lorsque les acteurs territoriaux publics sont plus étroitement partie prenante voire porteurs de la démarche. Ainsi la dimension territoriale peut-elle être une conséquence du périmètre des acteurs mis en réseau, ou elle peut être identifiée dans l'élaboration d'un projet si la dimension territoriale est pensée comme facteur et lieu de construction des conditions de l'innovation.

Dans les réseaux d'acteurs d'innovation, parmi concepteurs, chercheurs et praticiens, les usagers jouent un rôle a priori important. Nous disons a priori, car leur place et leur rôle sont variables d'un LL à l'autre. Il peut aller de simple testeur de solutions technologiques déjà conçues, à une participation active de démarches collaboratives de co-

conception de solutions sociales ou technologiques.

Mise à part l'innovation en tant que telle, plusieurs clés de lecture et notions se dégagent de l'analyse des LL, notamment la place des réseaux et la diversité des acteurs qui les composent, le territoire et les processus de territorialisation, la pérennité des démarches, l'innovation collective et les objets concernés.

Diffusion technologique ou démarches collaboratives

Les cas de LL observés dans le cadre du projet Alcotra Innovation (Janin et al. 2013) démontrent comment les différences sont marquantes entre les initiatives s'inscrivant dans la démarche LL. Dans l'état de nos observations de ce projet, trois figures de LL se dessinent, les LL de diffusion technologique, les LL d'innovation technologique et thématique, les LL d'innovation collective, dernière figure que nous analyserons plus en détails.

Les démarches de diffusion technologique et d'expérimentation sont des démarches où les usagers sont en situation de validation ou d'apprentissage individuel à l'égard des produits finalisés. La durée de vie de ces LL peut être limitée à l'aboutissement du projet, concernant par exemple l'expérimentation ou la commercialisation d'un objet précis. Par exemple, dans le projet Gerhome conduit par le Centre Technique du Bâtiment (CTB), les usagers sont appelés à tester un appartement prototype pour personnes dépendantes conçu par le CTB. Ces types d'approches en restent souvent à des organisations informelles type réseau avec une tête de réseau qui est l'initiateur. Ils sont la plupart du temps accompagnés essentiellement d'une ingénierie de projet. Les acteurs de ces démarches sont organisés de façon relativement linéaire en chaîne de compétences et les usagers y tiennent généralement un rôle de testeurs ou de consommateurs.

La deuxième figure identifiée est constitué des démarches organisées en filières autour de la mise en place de conditions d'innovation par la mise

en interrelations de la recherche, par l'expérimentation, par la diffusion de solutions technologiques. À la différence des premiers, la recherche de solutions innovantes y est attendue par chacune des parties prenantes. Souvent interdisciplinaires, les équipes d'ingénierie de projet sont animées par des formes d'ingénierie de médiation, d'où la présence observée parfois de designers ou chargés de mission sociologues. Le projet Telecom Bretagne en est une illustration. Porté par un organisme de recherche en partenariat avec une entreprise privée et une association de praticiens accompagnateurs de personnes handicapées, il a pour objet la mise au point d'un logiciel d'aide à la communication pour des personnes ayant des difficultés dans ce domaine. À la différence des démarches de simple diffusion, l'ensemble des partenaires contribue à la mise au point du produit.

Enfin, les démarches organisées en réseaux diversifiés où les processus collaboratifs sont centraux forment un troisième groupe de LL. Ils peuvent être qualifiés de Living Labs d'innovation collective dans la mesure où, lors d'ateliers collaboratifs, l'ensemble des acteurs sont contributeurs aux productions d'idées, d'évaluations, d'adaptation dans les différents processus liés aux objets et thèmes du Living Lab. Ils émergent plutôt de réseaux existants (clusters) dans le prolongement d'autres démarches et restent orientés sur un secteur défini et s'organisent de manière structurée (association par exemple). Ils privilégient la co-construction et l'action collaborative entre acteurs. Les réseaux d'acteurs porteurs de la démarche y sont très diversifiés et doivent s'inscrire dans le temps long. L'ensemble des acteurs partenaires contribue à la recherche de solutions innovantes et les modes de co-construction et les compétences des acteurs sont aussi importants, voire exclusifs, par rapport aux aspects technologiques. Dans l'exemple de « Home Care Services » (Maintien à Domicile) dans le Gapençais (Hautes Alpes, France), les rencontres pour travailler sur les

problèmes posés mettent en interrelations les acteurs de différents domaines : acteurs hospitaliers, réseau de santé, services à la personne, la Mutualité Française, l'Agence Régionale de Santé, des médecins libéraux, des Pays, etc. Leur objectif est la mise en œuvre des TIC et de la robotique dans l'aide à la réalisation de diagnostics à distance en milieu rural, pour pallier le manque de moyens des services. Les acteurs contribuent à la conception de l'innovation technologique, tout en l'intégrant dans une problématique plus large de l'efficacité d'aide aux personnes diabétiques.

Dans ce troisième groupe de LL, le travail collaboratif qui s'y opère ne se réduit pas à la recherche d'une solution technologique. Il questionne également la problématique des services à la personne en milieu rural. Dans ce cas, le problème d'une faible densité de population dans le Gapençais et celui de services de santé souvent cloisonnés et diffus spatialement ne sont pas considérés comme un donné admis et indiscutable. Ainsi, les acteurs du Living Lab tentent de questionner les organisations et fonctionnements des différents services impliqués, prenant en compte le fait que leur optimisation et l'intégration de nouveaux services et nouvelles méthodes seront d'autant plus efficaces que l'existant sera mis en relation et adapté.

Ce requestionnement du contexte et du problème tel qu'il se pose nous apparaît comme une des approches les plus abouties des LL. Il est surtout un facteur d'innovation de plus par rapport à des processus linéaires d'innovation ou de « vulgarisation » de solutions technologiques. En travaillant sur le problème, le contexte existant, avec ses cadres et ses référentiels, il ouvre plus largement les champs des possibles d'innovation.

À la différence des projets Gerhome et Telecom Bretagne qui ne sont pas attachés à un territoire particulier, le projet « Maintien à domicile » est inscrit dans une dynamique de développement territorial. Les objets et problèmes

auxquels il s'intéresse, la plupart des acteurs qui y contribuent sont en effet situés spatialement dans le Gapençais. Les acteurs publics territoriaux sont en outre impliqués à travers le Comité d'Expansion.

Mise en interrelations des acteurs et des savoirs : une capacité accrue de questionner contexte et problème

Dans cette typologie construite essentiellement sur les modalités de travail entre acteurs du LL, l'identification des problèmes et la formulation de solutions sont abordés de diverses manières. Comme nous l'avons souligné, autant dans les LL linéaires où le problème voulant être résolu apparaît la plupart du temps comme déjà identifié et admis comme tel, autant dans les LL collaboratifs les acteurs se questionnent collectivement sur le problème lui-même avant de s'intéresser à la recherche de solution. Ainsi, dans Gerhome, l'appartement témoin est un prototype déjà construit par les chercheurs et industriels, et usagers et membres du LL ont pour rôle de tester les solutions technologiques déjà proposées.

Des LL collaboratifs orientés « solution », mais aussi « problématique »

Dans le Living lab. « Maintien à Domicile », les acteurs questionnent transversalement la problématique des réseaux de santé en milieu rural. Faible densité des praticiens, dispersion des usagers, cloisonnement entre différents professionnels (médecins, aides à la personne, techniciens) sont abordés dans une approche globale. L'utilisation des TIC dans ce projet, pour favoriser par exemple les télédiagnostics, ne constitue pas un objectif en lui-même mais plutôt un moyen de s'inscrire dans une réflexion sur les mises en réseau des acteurs, la professionnalisation des personnels intervenants, la sensibilisation et l'écoute des usagers...

Préalablement au LL, des groupes de travail avaient été animés entre

usagers et acteurs économiques afin de construire progressivement une communauté de pensée quant aux TIC pour le maintien à domicile. Le LL a pour ambition d'inscrire cette recherche d'innovation dans une problématique plus large qui passe par un questionnement du contexte existant.

« [Le LL] accompagne les initiatives avec l'objectif non seulement de favoriser la mise en œuvre des solutions technologiques, mais encore de mettre en relation les services à domicile existants, leurs compétences et les relations partenariales qui les lient à d'autres professions, ainsi que des secteurs différents utiles à la prise en charge des personnes à domicile. Il cherche aussi à faire émerger d'autres services dans le domaine de la santé et de la coordination médico-sociale, tout en restant attentif aux autres secteurs économiques en misant sur des collaborations et des coopérations entre les acteurs marchands, les acteurs associatifs et les collectivités locales. » (Fabien Harel – Comité d'expansion de Gap)³

De tels types de LL ne sont pas que concepteurs de solutions, mais sont aussi co-constructeurs de problématiques ouvrant l'éventail des questions posées. C'est un pas vers une innovation sociale autant que technologique, car le LL peut dans ce cas être amené à proposer des évolutions de pratiques faisant partie du contexte. Surtout, ces Living Labs mettent en œuvre des processus cognitifs complexes et productifs en idées nouvelles par la mise en commun des informations et la possibilité d'hybridation des savoirs qui en découle.

Processus cognitifs cloisonnés... ou interreliés

Dans le LL Gerhome, les usagers potentiels testent un appartement témoin déjà réalisé et sont cantonnés à une posture de praticien où *in fine* ils utilisent et mettent en œuvre au quotidien les solutions proposées. Ils en ont donc un regard et une représentation spécifiques à cette posture. S'ils restent en bout de chaîne dans un rôle de testeurs, les usagers sont limités à une relation cognitive entre savoirs expérimentiels et utilisation, dans un registre de

praticien. Ils ne disposent de clés de compréhension ni sur les raisons et démarches de l'utilité de la solution qu'ils testent ou expérimentent, ni sur les processus de sa conception. Il en va de même pour les concepteurs, qui n'ont qu'un retour formel, voire formaté, du point de vue pratique de l'utilisateur. De tels Living Labs s'appuient sur une relation entre divers acteurs de la chaîne d'innovation, mais dans un rôle au mieux sectoriel, au pire cloisonné de chaque type d'acteurs participant à la démarche.

Les LL d'innovation collective s'appuient pour leur part sur un travail collégial alimenté par des éléments nécessaires à une prise de recul, et travaillant à partir de retour d'usages des aides techniques, de prescription des technologies pour l'autonomie, de réflexions sur les modèles économiques des solutions (produits et services), sur l'évolution des référentiels métiers, etc.

Les processus d'apprentissage collectif paraissent à l'œuvre dans l'exemple du projet « Maintien à domicile ». Associant les acteurs publics, des grandes et des petites entreprises, des chercheurs et des communautés d'utilisateurs, il favorise en premier lieu la réelle mise en interrelation de différents types de savoirs, qu'ils soient scientifiques, techniques ou pratiques, ce qui conduit à des possibilités d'hybridation par les enrichissements réciproques.

Une telle démarche collaborative peut favoriser un processus d'innovation qui, au-delà de l'innovation technologique, est aussi sociale et collective. À ce titre, elle peut être, à notre sens, apparentée à des formes d'intelligence collective identifiées comme un élément clé du « travailler ensemble » (Frej et al. 2003), au sens de « capacité humaine de coopérer sur le plan intellectuel pour créer, innover, inventer. Dans la mesure où notre société devient de plus en plus dépendante du savoir, cette faculté collective prend une importance fondamentale. » (Lévy 1994).

Si tous les Living Labs induisent un nouveau rapport à l'innovation impliquant les utilisateurs, tous ne leur confèrent pas le même rôle ni la même place. Dans les LL collaboratifs comme « Maintien à Domicile », les communautés d'utilisateurs, même si elles sont rentrées progressivement dans la démarche, y sont associées pleinement, depuis l'analyse du contexte et des problèmes jusqu'à la recherche de solutions à travers des ateliers créatifs ou des enquêtes.

Une autre approche de l'intelligence économique

Les LL d'innovation collective (ou LL collaboratifs) posent en d'autres termes la question de la maîtrise de l'information dans un contexte de compétitivité, ils définissent autrement ce qu'est l'intelligence économique.

Que ce soit à l'échelle d'entreprises ou d'acteurs publics, cette intelligence implique, dans le paradigme de la compétitivité, maîtrise et appropriation des systèmes d'information dans un souci de protection de la « propriété intellectuelle » de l'acteur économique et de ses propres capacités d'innovation. Elle est alors pour l'entreprise « l'une des clefs du processus stratégique, peut-être la seule, résidant dans la pensée des dirigeants (d'entreprises), dans ses contenus et dans ses mécanismes » (Laroche & Nioche 2006) et s'inscrit dans une démarche qui lui est propre. Cette dynamique cognitive par l'échange (Cohendet & Diani 2003) et son inscription dans les modes de pensée collectifs peuvent aller jusqu'à contribuer à une réelle culture d'entreprise, définie comme « communauté intensive de connaissances », mais interne à l'entreprise, voire à ses filiales.

Dans une approche collective de Living lab, par contre, l'un des principes éthiques est le partage, voire la co-construction des savoirs et savoir-faire, et donc de la capacité d'innovation entre plusieurs acteurs. Cela implique pour l'entreprise de s'inscrire dans un système de valeurs

de partage de la connaissance. Elle n'est pas antinomique avec une stratégie propre, mais elle nécessite de délimiter clairement les champs entre savoirs collectifs, mis dans le jeu de la stratégie collective du Living Lab, et savoirs de l'entreprise liés à sa propre stratégie. La question pour les acteurs économiques qui s'inscrivent dans des LL est dès lors de définir dans quelle mesure et jusqu'où ils sont prêts à mettre en commun avec d'autres, pas seulement leurs partenaires économiques, leurs savoirs et capacités de savoirs.

Cet état de fait favorise à notre sens la production de richesses cognitives dans une dynamique solidaire et de réciprocité et par les échanges et capitalisations sociales que ce type de LL génère, accentue l'inscription des acteurs économiques dans l'économie de la connaissance.

Un repositionnement du couple problème/solution dans la relation marchande

Les Living Labs collaboratifs où l'utilisateur est partie prenante de l'ensemble de la démarche d'innovation collective et où le collectif se met en capacité de questionner le contexte et le problème contribuent à notre sens à proposer des remises en cause des modèles économiques marchands et des politiques publiques.

Une autre logique dans la relation besoin-demande-offre

Plus largement, dans l'échange des biens matériels et immatériels, les Living Labs collaboratifs, en permettant à l'ensemble des acteurs intéressés à un produit ou un service d'intervenir dans sa conception, remettent en cause également une logique économique fondée sur un rapport entre offre et demande. Celui-ci est inscrit dans des processus linéaires, les besoins et la demande sont évalués par les acteurs économiques à partir de diverses méthodes comme les études de marché, enquêtes de satisfaction, voire concours participatifs où les consommateurs potentiels sont interrogés. Les firmes ensuite

traduisent les besoins exprimés en produits et services pour chercher à répondre à cette demande. Au besoin, elles peuvent en amont chercher à faire évoluer par des campagnes de promotion les besoins et attentes pour qu'ils soient plus en phase avec leurs produits déjà en vente. Dans ces approches, linéaires et descendantes, chaque type d'acteur, allant du concepteur – de biens, de services ou d'idées – au consommateur, joue un rôle défini qui lui est propre. Les concepteurs sont dans le domaine de l'offre, et l'on peut supposer que les consommateurs sont dans celui de la demande.

Les démarches collaboratives propres aux Living Labs, là encore, peuvent perturber cette linéarité. En premier lieu, elles décloisonnent les rôles. Les consommateurs, en contribuant à l'analyse et la construction de la problématique, gagnent en intelligence sur le contexte, et peuvent intervenir dans le processus de conception de l'offre. Les concepteurs, s'ils perdent en indépendance, gagnent en possibilité de mieux percevoir les attentes et besoins, et sont en mesure de les influencer.

Tous gagnent à être acteurs de l'ensemble de la chaîne produit ou service, à avoir une meilleure intelligence du process en bénéficiant des contributions des autres acteurs.

Au-delà des postures, rôles et processus de coopération des acteurs, c'est ainsi la notion même d'offre et de demande qui est remise en cause. Dans une acception de la demande comme une formulation et une expression de besoins, de l'offre comme un bien produit finalisé, le Living Lab collaboratif met les acteurs en capacité d'intervenir collectivement en amont de ces deux notions.

En questionnant le contexte et le problème, ces LL sont à même de pouvoir faire évoluer les données des problèmes et, par voie de conséquence, les éléments pouvant induire un besoin et une demande possibles. Cette approche peut être

aussi étroitement liée à la co-construction de réponse et de solution au problème posé, l'un pouvant influencer l'autre. Dans l'exemple du projet « Maintien à domicile », l'analyse du contexte des services de santé a permis de mettre en évidence d'autres leviers que les TIC pour répondre aux besoins de diagnostic et de suivi médical, par exemple, celui de la réorganisation des réseaux de santé ou celui de la formation des patients et des praticiens. Plus en amont encore, l'analyse des conditions de vie en milieu rural pourrait conduire à des décisions différentes en matière d'aménagement, par exemple de répartition de la population pour densifier ou rapprocher spatialement les usagers faisant appel aux services de santé. Dans ce cas, le contexte s'en trouverait modifié, les problématiques d'éparpillement des patients atténuées, et dès lors les diagnostics à distance par l'appui des TIC pourraient ne plus être une réponse adaptée.

Dans une telle relation, producteurs, fournisseurs de service et usagers ne sont plus dans une relation d'échanges marchands entre des consommateurs dont la demande est perçue ou interprétée par des offreurs proposant des solutions préconçues. Nous ne sommes plus dès lors dans une relation offre demande, mais dans un raisonnement collectif de questionnement des problèmes, des besoins qui leur sont liés, et de co-conception des réponses à ces besoins. Ainsi les Living Labs collaboratifs peuvent-ils induire un changement de paradigme en substituant aux relations offre/demande la relation problème/réponse.

Vers une économie circulaire de la connaissance ?

En cassant la linéarité de l'échange cognitif qui irait du concepteur à l'utilisateur, cette évolution impulsée dans le Living Lab collaboratif induit une circularité des échanges cognitifs. Celle-ci peut être mise en regard des approches de l'économie circulaire qui de la même manière casse la linéarité allant de la matière première au

produit fini utilisable, en réincluant dans le circuit les matières de produits usagés. Les Living Labs collaboratifs induisent une dynamique immatérielle des connaissances ou des savoirs où chaque membre de la filière intervient non pas uniquement pour ce qui le concerne, mais aussi dans l'ensemble problème-conception-fabrication-utilisation. Ils peuvent ainsi apparaître comme des figures potentielles d'une économie circulaire de la connaissance qui remet dans le circuit en les renouvelant par l'innovation, des idées et savoirs usités. Sont-ils pour autant une condition de mise en œuvre de processus d'économie circulaire ? C'est une hypothèse qui à notre sens mérite d'être posée.

Une autre manière de penser l'action publique ?

Sans vouloir pousser trop loin la comparaison, les acteurs publics durant ces dernières décennies utilisent des démarches et méthodes similaires à celles des milieux économiques pour percevoir les attentes des citoyens électeurs, avant de leur proposer des solutions « clés en main », entraînant parfois un flou dans les délimitations de la pensée politique et une crise de défiance devant l'action publique. N'entend-on pas d'ailleurs aujourd'hui des acteurs politiques parler de leurs « parts de marché » en évoquant le corpus idéal et les électeurs potentiels qui lui correspondent ?

Il apparaît ainsi une évolution des relations entre acteurs publics, particulièrement les élus et les institutions, et citoyens, relations qui se sont fortement rapprochées durant ces dernières décennies d'un type de relation producteur/consommateur. Que ce soit dans la conception et l'offre de services et actions publics, ou même plus largement dans l'élaboration d'idées politiques, les manières de faire empruntent souvent celles de l'économie marchande. À titre d'exemple, les acteurs publics font de plus en plus appel, et se laissent influencer par eux, aux sondages d'opinion qui peuvent être mis en regard des enquêtes de satisfaction de consommateurs. Une

logique offre/demande paraît ainsi s'être substituée bien souvent à des processus d'action publique et politique inspirés par des pensées politiques plus idéologiques. Dans une logique de principe de réalité, l'acteur public devient ainsi plus concepteur de solution que penseur, dans des modes de faire descendants. Cette évolution peut paraître logique dans le cas de mise en place de services publics devant répondre à des attentes d'usagers. Pour autant ne sont-elles pas aussi source de défiance entre acteurs publics et citoyens dans la mesure où les ressorts de l'action publique deviennent pragmatiques et technicisés au point de rendre floue et imperceptible, voire inexistante, la pensée politique qui les a générés. Processus et procédures de développement territorial, qui concernent en premier lieu non seulement les citoyens, mais aussi les acteurs locaux, sont particulièrement illustratifs de ce constat. « Cette technologie de gouvernement illustre le glissement d'une conception organique du développement territorial vers une conception mécaniste qui se traduit par l'application routinière de procédures génératrices de cercles vicieux bureaucratiques [...]. La conception mécaniste du développement territorial est orientée vers la gestion routinière de procédures standardisées de l'Union européenne aux territoires de projets. » Janin et al. (2011, 23)

En replaçant l'usager, voire le citoyen, au cœur du processus politique, des modes de faire s'inspirant des Living Labs collaboratifs mettent en cause le principe d'une linéarité descendante de l'action publique à travers ses procédures. En le positionnant comme co-constructeur de problématiques et d'actions, en favorisant la réflexivité au sein de réseaux d'acteurs diversifiés, ils vont même au-delà d'un débat connu sur le sens « montant » ou « descendant » des figures linéaires. La démocratie participative, dans une acception de consultation ou de concertation des sphères citoyennes, est souvent évoquée dans ce type de débat comme inverseur potentiel d'un sens « top down » pour

impulser un sens « bottom up ».

Or, en associant les citoyens aux questionnements des problèmes et à la conception des décisions et actions, en favorisant l'hybridation entre savoirs scientifiques et pratiques, les Living Labs peuvent conduire à sortir de ces processus linéaires pour induire une « circularité » de l'action publique où les acquis de l'expérience et les perceptions des acteurs sont renouvelés par l'interrelation avec des savoirs exogènes au territoire ou au groupe d'acteurs. Des démarches comme les Agenda 21, les LEADER (Programme de développement européen demandant dans la procédure une cogestion public privé), lorsqu'ils s'appuient sur des ateliers collaboratifs entre élus, citoyens, acteurs économiques ou associatifs, cherchent à s'en inspirer. Mais ces approches seraient à notre sens plus efficaces en intégrant de manière plus permanente des acteurs de la recherche afin de favoriser l'instillation de ces savoirs exogènes.

De plus, au-delà des processus cognitifs, une « mise en circularité » de l'action publique nécessite une acceptation de la part des acteurs institutionnels, entreprises, institutions publiques, de partage de leur posture de décideurs et de remises en cause de leurs propres organisations et fonctionnement. Ainsi, dans le cas du projet Alcotra, la nécessité, pour la région couverte par le projet, de décloisonner ses services s'est imposée et la démarche des Living Labs a été mise à profit et a permis de mettre en relation des thématiques aussi diverses que celle des TIC, de la santé publique, des énergies renouvelables (Janin, Pecqueur & Besson 2013)...

Conclusion

La posture même des institutions, qu'elles soient économiques ou publiques, est questionnée par les Living labs. Positionner les usagers au cœur d'un processus de coopération pour non seulement concevoir des solutions, mais encore interroger le contexte et co-produire une problématique en amont des solutions

à trouver, implique une mise en cause non seulement d'une linéarité du processus de conception, mais aussi du rôle établi de chacune des parties prenantes. Tout comme dans la conception de produits et services, cette contribution des usagers peut être mobilisée dans l'élaboration et la mise en œuvre de politiques publiques. Elle peut être alors une des réponses aux défiances des citoyens vis-à-vis des acteurs politiques, ou des consommateurs vis-à-vis des processus de fabrication des produits et services. Le Living Lab est en lui-même porteur d'innovation dans la mesure où il inverse la relation usager concepteur dans le privé ou dans le public et où en requestionnant le problème elle peut conduire à faire évoluer le contexte, voire changer de paradigme.

Références

- Bergvall-Kareborn, B, & Stahlbrost, A. 2009. Living Lab: an open and citizen-centric approach for innovation. *International Journal of Innovation and Regional Development* 1(4), 356-370.
- Besson, R. 2012. *Les systèmes urbains cognitifs : des supports privilégiés de production et de diffusion d'innovations? Étude des cas 22@barcelona (Barcelone), GIANT/Presqu'île (Grenoble), Distrito Tecnológico et Distrito Diseno (Buenos Aires)*. Grenoble : thèse de doctorat, université Grenoble Alpes.
- Frej, S, et al. 2003. La construction sociale des localités par des acteurs locaux : conceptualisation et bases théoriques des outils de développement socioéconomique. *Interventions économiques*, 30, <[http](#)> consulté le 15 janvier 2017.
- Cohendet, P, & Diani, M. 2003. L'organisation comme une communauté de communautés croyances collectives et culture d'entreprise. *Revue d'économie politique* 113 (2003/5), 697-720.
- Janin, C, et al. 2011. *L'ingénierie signe d'intelligence territoriale ?* Paris, Economica.
- Janin, C, Pecqueur, B, & Besson, R. 2013. *Étude sur les Living Labs, définitions, enjeux, comparaisons et premiers retours d'expérience*. Région Provence Côte d'Azur et Union européenne : Programme ALCOTRA-INNOVATION.

- Klein, J-L. & Harrisson, D. 2007. *L'innovation sociale. Émergence et effets sur la transformation des sociétés*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Laroche, H, & Nioche, J-P. 2006. L'approche cognitive de la stratégie d'entreprise. *Revue française de gestion*, 160, 81-105.
- Lévy, P. 1994. *Intelligence collective. Pour une anthropologie du cyberspace*. Paris : La Découverte.

¹ La définition du Living Lab est tirée du site de « Autonom'lab » qui est un groupement d'intérêt public d'innovation en santé et autonomie des personnes, animé par la Région Nouvelle Aquitaine (<www.autonom-lab.com>). Premier Living Lab en santé et autonomie français, Autonom'lab a obtenu en 2008 sa labellisation par le réseau ENOLL. lancé en novembre 2006 à l'initiative de la Communauté Européenne. En 2011, le réseau dénombre 273 Living Labs, dont 38 en France.

²On lira notamment un des premiers ouvrages sur ce thème : Klein, J-L, & Harrisson, D. 2007. *L'innovation sociale. Émergence et effets sur la transformation des sociétés*. Québec : Presses de l'université du Québec, 463 pages.

³Cette citation provient d'une interview tirée du rapport de recherche (Janin, Pecqueur & Besson 2013).