

Mémoire de stage/ de recherche

Faire de la co-conception avec les personnes âgées : promesses, difficultés et enjeux.

Présenté par : JAY Isaline

Entreprise d'accueil : Fondation I2ML (Institut méditerranéen des métiers de la longévité) L'Altis, 165 rue Philippe Maupas 30000 Nîmes - France

Date de stage : du 05/09/2020 au 05/08/2021

Tuteur entreprise : FAURE Matthieu
Tuteur universitaire : MENISSIER Thierry

Master 2 alt.
Master management de l'innovation
Parcours pilotage de projets d'innovation
2020 - 2021

Cette 2e page de couverture est personnalisable

Supprimer le cadre avant impression

Mémoire de stage/ de recherche

Faire de la co-conception avec les personnes âgées : promesses, difficultés et enjeux.

Présenté par : JAY Isaline

Entreprise d'accueil : Fondation I2ML (Institut méditerranéen des métiers de la longévité) L'Altis, 165 rue Philippe Maupas 30000 Nîmes - France

Date de stage : du 05/09/2020 au 05/08/2021

Tuteur entreprise : FAURE Matthieu
Tuteur universitaire : MENISSIER Thierry

Master 2 alt.
Master management de l'innovation
Parcours pilotage de projets d'innovation
2020 - 2021

Avertissement :

Grenoble IAE, au sein de l'Université Grenoble Alpes, n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions émises dans les mémoires des candidats aux masters en alternance : ces opinions doivent être considérées comme propres à leur auteur.

Tenant compte de la confidentialité des informations ayant trait à telle ou telle entreprise, une éventuelle diffusion relève de la seule responsabilité de l'auteur et ne peut être faite sans son accord.

RÉSUMÉ

Aujourd'hui de plus en plus d'organisations mettent en place des démarches d'innovation centrée sur l'utilisateur. Face à cette émergence des structures adoptent une méthodologie pour pouvoir impliquer leurs utilisateurs : la méthodologie de la co-conception. Cette méthodologie a pour but d'impliquer les utilisateurs du début à la fin en répondant à leurs besoins.

Résultat : nous impliquons l'ensemble de la population à co-créer les produits de demain. Le public des personnes âgées est celui avec qui cette méthodologie est le moins utilisé.

En raison du manque d'implication de ce public, de nombreuses structures telles que les livings labs se tournent vers la méthodologie de co-conception axée sur les personnes âgées en les impliquant sur des produits répondant à leurs problèmes spécifiques. Cette implication doit devenir plus effective suite à l'évolution démographique de la population âgée. Des promesses d'implications sont mises en avant, mais certaines difficultés restent encore présentes. Nous devons donc confronter ces promesses aux limites du terrain afin de pouvoir recueillir les enjeux principaux pour développer cette méthodologie de co-conception dans le futur. (180 mots environ)

SUMMARY

Today, more and more organisations are implementing user-centred innovation approaches. Faced with this emergence, organisations are adopting a methodology to involve their users: the co-design methodology. This methodology aims to involve users from the beginning to the end by responding to their needs.

As a result, we involve the whole population in co-creating the products of tomorrow. The elderly public is the one with whom this methodology is least used.

Due to the lack of involvement of this audience, many organisations such as the livings labs are turning to the co-design methodology for the elderly by involving them in products that address their specific problems. This involvement should become more effective as a result of the changing demographics of the elderly population. Promises of involvement are put forward, but some difficulties still remain. We must therefore confront these promises with the limitations of the field in order to obtain the main issues to develop this co-design methodology in the future. (160 mots environ)

MOTS CLÉS : co-conception, personnes âgées, living labs, usager, implication.

SOMMAIRE

Introduction 9

Partie 1 : - Concept de l'innovation et de la conception collaborative dans le secteur de gérontologie 11

Chapitre 1 – Cadre historique de l'innovation et de la conception collaborative 12

I. Les prémices de l'innovation et de la conception :..... 12

II. De l'innovation technologique à collaborative grâce à l'implication des usagers 13

III. L'alliance de la collaboration et de l'innovation pour mettre en place de la co-conception :.... 15

Chapitre 2 - État des lieux du secteur gérontologique :..... 18

IV. L'évolution démographique du secteur des personnes âgées : 18

V. Innover avec les personnes âgées : mais pourquoi ?..... 19

VI. Les organisations qui mettent en place des démarches de co-conception en faveur des personnes âgées et de leurs proches..... 22

Partie 2 - Mise en pratique de la co-conception avec les personnes âgées 26

Chapitre 1 – Présentation de la fondation I2ML: 27

Chapitre 2 - Application de la co-conception :..... 27

I. Cas numéro 1 : L'analyse des besoins..... 28

VII. Cas numéro 2 : Co-conception d'un événement à partir d'atelier d'idéation pour les proches aidants en novembre 2020..... 33

VIII. Cas numéro 3 : Audit d'un site et test utilisateurs :..... 34

Partie 3 - Analyse et préconisation pour mettre en place une co-conception adaptée aux personnes âgées :..... 36

Chapitre 1 – Le recueil d'informations :..... 37

Chapitre 2 – Utiliser les objets frontières pour compenser les mondes sociaux et mettre à plat des connaissances :..... 38

Chapitre 3 : Réfléchir à la complexité du sujet en amont des échanges avec les personnes âgées :..... 41

Chapitre 4 : Utiliser des outils plus visuels et manuels plutôt que réflexifs : 43

Chapitre 5 : Pouvoir être accessible à tous sans mettre des personnes à l'écart en faisant des « paires innovation »..... 45

Chapitre 6 : Favoriser la motivation pour engager les personnes âgées :..... 45

Chapitre 8 : Travailler sur les enjeux futurs 46

Conclusion..... 47

Bibliographie..... 49

Sitographie..... 49

tables des figures..... 55

Annexe : Guide d'entretien sur le recueil de la vision de la co-conception : 56

INTRODUCTION

“Il n' y a pas d'âge pour la création, il n’y a que la joie de sentir s' échapper ce qu'on retient trop souvent comme un cri dont l'écho résonne avec démesure dans nos corps et nos têtes” (R. Laforestrie, 2000, p53). Cette citation nous montre que la création est accessible pour tout le monde et à tout âge. Cependant on parle très peu de créativité ou d'innovation chez les personnes âgées, alors que le vieillissement de la population devient une problématique centrale des pouvoir publics.

“Les personnes âgées de 60 ans et plus étaient 15 millions en 2018, et seront 20 millions en 2030. Les personnes âgées de plus de 85 ans passeront de 1,4 million en 2018 à 5 millions en 2060” (Ministère des Solidarités et de la Santé, 2018). La population des personnes ayant plus de 60 ans va être de plus en plus importante en 2040, une personne sur quatre aura 65 ans et plus (l'INSEE). La progression va être inéluctable, due à l'arrivée de la génération du baby-boom. Cependant cette population est différente, elle a connu des années de croissance, de plein emploi. Il va donc falloir s’adapter et pouvoir répondre à ses besoins.

Afin de répondre à ces attentes, il va falloir travailler et réfléchir avec elle afin de construire demain. Mais comment réfléchir et travailler ensemble alors qu’aujourd’hui les personnes âgées sont exclues des processus d’innovation ? En effet, les personnes âgées sont très peu impliquées dans les processus de co-conception pour travailler et réfléchir à la création de nouveaux produits ou services. Face à ce manque, de nouvelles structures se sont créées afin de pouvoir permettre leur implication comme les living labs. “Les living labs sont des dispositifs de concertation regroupant des acteurs publics et privés, des entreprises, des professionnels, des financeurs, des associations et des usagers afin de concevoir et d'évaluer collectivement des solutions innovantes en technologie. Ces organisations et services sont porteurs de nouvelles réponses pour les collectivités et la société” selon le forum LLSA (Living Labs en Santé et Autonomie). Ces structures mettent en avant la place de la co-création avec leur usagers : "Grâce aux Livings Labs, co-créons ensemble les solutions de demain !” (LLSA, 2021). Nous allons donc nous demander comment inclure ou faire participer les personnes âgées dans l’innovation au sein d’un living lab en santé. Comment mettre en place des pratiques de co-conception en incluant et faisant participer des personnes âgées ? Quelles sont les conditions nécessaires à leur expression ?

Ayant réalisé mon expérience professionnelle au sein d’un living lab en santé et autonomie à Nîmes, j’ai eu l'opportunité de réaliser des activités de co-création avec les personnes âgées. Suite à ces activités, j’ai décidé de réfléchir aux bonnes pratiques à mettre en place afin de les impliquer. En effet suite à certaines de mes expériences je me suis rendu compte de la complexité de la co-création

avec un public sensible. Cependant j'ai aussi compris l'implication et le besoin de les intégrer dans les processus. Ce document a pour but de permettre aux personnes travaillant dans ce domaine de pouvoir réfléchir à l'implication et la participation des personnes âgées lors d'organisations d'ateliers. Grâce au réseau des living labs en santé, j'ai pu échanger avec d'autres living labs en santé et autonomie afin de comprendre leur point de vue et de réfléchir avec eux aux limites identifiées.

Nous verrons dans un premier temps l'état de l'art de la co-conception et du secteur des personnes âgées. Cette première partie permettra de mieux comprendre le terme co-conception qui est très utilisé aujourd'hui sans être défini au préalable. Dans un second temps nous nous intéresserons aussi à la mise en pratique de la co-conception au sein de la fondation I2ML. Cette mise en pratique nous permettra d'identifier les limites de la co-conception avec les personnes âgées afin de pouvoir proposer des préconisations pour les faire participer dans les cellules de co-création. Cette dernière partie sera complétée par des entretiens réalisés avec d'autres professionnels de living labs en santé mettant en application de la co-création avec des personnes âgées. Le but de ces échanges sera d'identifier ensemble si les limites sont identiques et réfléchir sur les propositions.

PARTIE 1 :

-

CONCEPT DE L'INNOVATION ET DE LA CONCEPTION COLLABORATIVE DANS LE SECTEUR DE GERONTOLOGIE

CHAPITRE 1 – CADRE HISTORIQUE DE L'INNOVATION ET DE LA CONCEPTION COLLABORATIVE

I. LES PREMICES DE L'INNOVATION ET DE LA CONCEPTION :

Afin de mieux comprendre notre problématique sur la co-conception nous allons nous intéresser aux trois termes qu'elle comprend : la conception, l'innovation et la collaboration. En effet le terme co-conception ou co-design n'a pas été défini en tant que tel.

> "Si le co-design ne peut s'appuyer sur un corps de travaux robustes, il porte tout de même un discours familier : nous ne venons pas de découvrir que la collaboration (l'action collective) au service de la conception est une idée intéressante, plutôt, c'est le contexte actuel qui fait remonter avec force la rencontre de ces champs et promeut les bénéfices non négligeables sur l'innovation" (E.Dubois, 2015).

Nous allons donc définir les termes qui entourent le champ lexical de la co-conception pour mieux la comprendre. Intéressons-nous d'abord au concept d'innovation que nous allons relier au concept de création.

Le concept d'innovation a beaucoup évolué au cours de l'histoire, depuis la fin de la seconde guerre mondiale de nombreuses définitions ont été écrites pour définir cette notion complexe. La première définition de l'innovation apparaît en 1992 dans le manuel d'Oslo qui définit quatre types d'innovation : l'innovation de produit (l'introduction d'un bien ou d'un nouveau service), de procédé (la mise en œuvre d'une méthode de production ou de distribution nouvelle ou sensiblement améliorée), de commercialisation (la mise en œuvre d'une nouvelle méthode de commercialisation impliquant des changements significatifs de la conception ou du conditionnement, du placement et de la promotion), et d'organisation (la mise en œuvre d'une nouvelle méthodologie organisationnelle dans les pratiques, l'organisation du lieu de travail ou les relations extérieures de la firme).

Depuis une dizaine d'années, on s'appuie sur la définition de l'innovation proposée par l'OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Économiques) dans le Manuel d'Oslo en 2005 :

> "La mise en œuvre d'un produit (bien ou service) ou d'un procédé nouveau ou sensiblement amélioré, d'une nouvelle méthode de commercialisation ou d'une nouvelle méthode organisationnelle dans les pratiques de l'entreprise, l'organisation du travail ou les relations extérieures".

D'après cette définition on peut observer l'importance de la question de nouveauté, et la place de la technologie dans l'innovation. Cette place est due à l'approche de Joseph A. Schumpeter qui a théorisé l'innovation. Il la définit comme : "les nouveaux objets de consommation, les nouvelles

méthodes de production et de transports, les nouveaux marchés, les nouveaux types d'organisation industrielle". L'innovation est donc reliée à une action de création.

Mais l'innovation est un terme polysémique, difficile à définir, qui varie en fonction de la personne qui l'explique, de son environnement et de son époque. Aujourd'hui la définition de Schumpeter n'est pas applicable partout, elle est linéaire et ne prend pas en compte l'utilisateur. Comme disait Hutch Carpenter dans son article « Innovation confusion » , "l'innovation est un concept dont tout un chacun a son intuition sur ce que c'est…" Carpenter suggère alors que "pour définir l'innovation, il faudra faire désormais attention à la définir de sorte qu'elle soit assez restreinte pour être utile, tout en laissant assez de marge dans la définition pour tenir compte de plusieurs formes d'innovation" (Innovation Québec, 2013). Mais quelle est la place de l'utilisateur dans cette innovation ? Comment peut-il participer à la conception d'un produit ou à son évaluation ? Face à cette interrogation due à la vision technologique et linéaire de l'innovation, de nouveaux auteurs ont théorisé une nouvelle forme d'innovation par et avec les usagers.

II. De l'innovation technologique a collaborative grace a l'implication des usagers

Nous allons donc nous intéresser aux innovations collaboratives c'est-à-dire celles qui impliquent les usagers dans leurs processus. Nous avons décidé de définir ce type d'innovation comme collaborative car d'après la définition : "la collaboration correspond à : " Action de collaborer, de participer à une œuvre avec d'autres." (Larousse,2020). Le terme collaboration s'insère donc totalement dans la démarche impliquant les usagers car ils collaborent et participent à la création d'une innovation avec d'autres utilisateurs. Eric Von Hippel est un des premiers auteurs à mettre en avant le rôle de l'utilisateur. Il met en place des recherches sur le thème de "l'innovation par et pour les usagers" (Von Hippel, 1998, 2002) dans lequel il définit le processus d'innovation mis en place par les producteurs et les utilisateurs. Les utilisateurs sont motivés à être impliqués au sein du processus afin d'avoir un objet répondant davantage à leur besoin.

De nombreux travaux nous montrent que les usagers ne sont pas égaux dans un projet d'innovation en fonction de la place de l'usager et de sa position. Il existe différentes places de l'usager comme le démontrent Jespersen (2008) et Akrich (1998). Cependant nous nous concentrerons sur les places des usagers selon Jespersen car ils sont reliés à l'étude de la place des usagers dans les living labs qui sera importante dans la suite de notre réflexion. Le premier rôle de l'usager selon Jespersen est l'usager ressource : il permet à l'innovation de pouvoir obtenir des ressources importantes sur ces

besoins et sur ce qu'il aimerait. Le deuxième est l'usager co-créateur : dans ce rôle l'implication de l'usager est plus importante puisqu'il participe lui-même à la création du produit ou du service. Le troisième est l'usager producteur : il est lui-même le producteur de l'innovation. Le quatrième est l'usager acheteur. Dans la suite de notre réflexion nous nous intéresserons à ces différents usagers car ils sont tous impliqués au sein du processus de la co-conception, dans les premières phases du besoin jusqu'à l'achat du produit ou service y répondant, l'usager est actif au sein des réflexions.

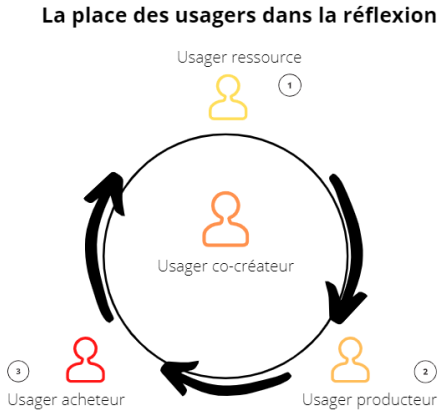


Figure 1 : Schéma représentant la place des usagers

Nous allons maintenant nous intéresser aux différentes positions des usagers au sein de cette implication. En effet, il faut d'abord définir "si la démarche est une pratique de « design for users », « design with users » ou « design by users » (Olivier Wathelet, 2016). Suite à l'utilisation du mot innovation depuis le début de notre recherche on peut remplacer « design » par « innovation » pour être clair quant à l'activité principale d'invention et de conception de produits et services".

On peut croiser la position de l'usager en fonction de son orientation. C'est-à-dire si l'usager est actif (il est dans une démarche d'invention ou de développement) ou passif (il est lui-même étudié et participe à des tests)(Olivier Wathelet, 2016). En fonction de la position de l'usager et de son orientation on peut définir les différentes mobilisations des usagers au sein des living labs :

	Évaluative	Exploratoire
Innovation pour les usagers	Étude marketing	Idéation
Innovation avec les usagers	Co-formation	Co-design
Innovation par les usagers	Boîte à outil pour usagers	Innovation des usagers

Figure 2 : Typologie de mobilisation des usagers dans le cadre d'un living lab (d'après Schuurman & al. 2013)

Si on revient sur notre vision de la conception collaborative (co-conception) que nous essayons de définir, on peut voir que la démarche qui met en place des innovations avec les usagers est la démarche exploratoire de co-design. Elle met en place une collaboration car elle ne crée pas pour les usagers en les mettant dans une position d'usagers ressources comme nous l'avons vu précédemment, ni n'est une innovation par les usagers, en les mettant dans une démarche d'usagers innovateurs ou entrepreneurs. Mais elle met en place une innovation dans laquelle elle collabore avec l'usager afin de créer un produit ou un service répondant à ses besoins du début à la fin, donc en incluant tous les différents usagers. Cette différenciation nous permet de voir l'usager passif (comme l'usager ressource) différent de l'usager actif (comme l'usager co-créateur).

III. L'ALLIANCE DE LA COLLABORATION ET DE L'INNOVATION POUR METTRE EN PLACE DE LA CO-CONCEPTION :

De plus en plus d'entreprises s'orientent vers des activités de co-conception pour concevoir de nouveaux produits, services, processus, ou politiques publiques avec les usagers, employés, citoyens, et autres parties prenantes. Croisée avec la volonté de certains usages et institutions plus désireuses de s'impliquer dans la création, la montée en puissance de la démarche est devenue commune (E.Dubois, 2015). La co-construction est un processus par lequel des acteurs différents confrontent leurs points de vue et s'engagent dans une transformation de ceux-ci jusqu'au moment où ils s'accordent sur des traductions qu'ils ne perçoivent plus comme incompatibles (Michel Foudriat, 2019). Les notions de co-conception et de co-construction sont largement diffusées dans le monde. Cependant cette définition est incertaine car interprétée de différentes manières en fonction du point de vue de l'auteur. Si on s'intéresse pour commencer à l'explication du préfixe « co » qui exprime l'idée

de « faire ensemble » (Steen, 2013) et qu'on le compare à la définition du Larousse : "Préfixe, du latin *cum,* avec, entrant dans la composition de nombreux mots où il indique l'association, la participation, la simultanéité : *coauteur, coexister,* etc.", on observe que ce préfixe met en avant une collaboration entre différentes personnes. D'après le préfixe, l'un des principes de la co-conception est donc de mettre en place une collaboration autour de la conception. Si on cherche une définition commune on peut trouver que la co-construction est pensée comme un processus impliquant des acteurs dont les réflexions et les points de vue n'étaient auparavant pas, ou étaient très peu pris en compte (Foudriat, 2019). Elle est le résultat d'un ensemble de délibérations entre les acteurs parties prenantes, créateur de dynamique rendant possible l'émergence d'un accord. L'ambiguïté de la notion repose sur la différence quand elle est définie en tant que processus (une démarche, un dispositif) ou en tant que résultat (le produit final, la finalité d'une action). L'objet de la co-conception peut être un produit, un service, une décision,... Les acteurs de la co-conception peuvent être de simples citoyens ou des membres de l'organisation, ou la personne ciblée par le besoin (Foudriat, 2019).

La participation d'acteurs est l'un des principes importants de la co-conception. Nous allons donc nous intéresser aux participants, et comprendre leur engagement et leur motivation de participation. Il ne peut pas y avoir de co-conception sans la participation de différents acteurs. La motivation est définie comme : "le processus physiologique et psychologique responsable du déclenchement, de la poursuite et de la cessation d'un comportement" (Larousse, 2020) ou comme " l'ensemble des facteurs dynamiques qui orientent l'action d'un individu vers un but donné, qui déterminent sa conduite et provoquent chez lui un comportement donné ou modifient le schéma de son comportement présent" selon le CNRTL (Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales). D'après ces définitions on peut dire que la motivation provient d'un élément qui conduit à un changement de l'individu en lui procurant des sensations qui lui donnent envie d'en savoir plus. Il est donc intéressant de réfléchir à quel élément un individu peut être motivé. Une théorie a été formulée autour de la motivation par Edward Deci et Richard Ryan : "Self Determination Theory". Cette approche définit les besoins essentiels comme la base de la motivation et fait une distinction entre motivation intrinsèque et extrinsèque. Les besoins essentiels ont été définis au préalable par la pyramide d' Abraham Maslow en 1954 qui avait joint les besoins et les motivations en les hiérarchisant du plus important au moins important.

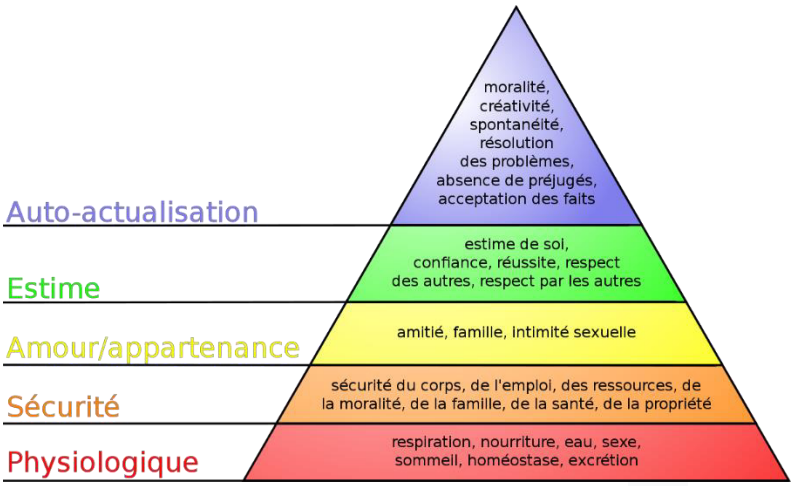


Figure 3 : La pyramides des besoins (Abraham Maslow, 1970)

Les motivations intrinsèques et extrinsèques distinguent deux types de motivations : des motivations internes, c'est-à-dire propres à l'individu, et des motivations de sources externes (l'environnement, les ressources financières). Selon la théorie de Richard Ryan et Edward Deci, les individus cherchent à satisfaire trois besoins essentiels : les besoins d'autonomie, d'appartenance sociale et de compétence. Au sein du besoin d'autonomie, c'est le degré d'autonomie laissé à l'individu qui détermine la nature de sa motivation. Ce besoin est très intéressant pour le sujet de la co-conception car cela signifie qu'il faut laisser une autonomie importante à l'usager ou aux personnes avec qui on crée pour qu'il existe une motivation de continuer. En ce qui concerne les besoins de compétences, cette notion est également importante car le but de la co-création est aussi de mettre la personne en situation d'apprentissage. En effet la notion d'encapacitement, c'est-à- dire de rendre capable l'autre personne, est importante dans le processus créatif pour que les participants ressortent avec quelque chose. D'après ce que nous venons de voir, nous pouvons dire que la notion de motivation est importante dans la collaboration créative, il faut mettre en place différents aspects pour développer la motivation.

Si on s'intéresse à la notion d'engagement, on peut voir que l'engagement et la motivation sont reliés. Tout d'abord l'étymologie de l'engagement signifie : "mettre quelque chose en gage"(CNRTL). C'est-à- dire que l'engagement n'est pas gratuit, il coûte quelque chose. L'engagement est donc une action volontaire. La motivation est un concept plus large de l'engagement et il serait intéressant de le définir comme une des énergies d'un comportement volontaire de motivation. On peut donc en conclure que l'implication dans un processus de co-création dépend de la volonté de chaque individu corrélée par la finalité de l'échange reliée à ses besoins Meyer (2014, p 37).

CHAPITRE 2 - ÉTAT DES LIEUX DU SECTEUR GERONTOLOGIQUE :

IV. L'EVOLUTION DEMOGRAPHIQUE DU SECTEUR DES PERSONNES AGEES :

"La France vieillit inexorablement. En 2030, elle comptera pour la première fois de son histoire davantage de personnes âgées de plus de 65 ans que de moins de 20 ans" (Hervy, B. & Vercauteren, R. 2013). Cette citation nous montre l'ampleur du phénomène. Les questionnements autour des personnes âgées sont donc nécessaires au vu de l'évolution démographique. D'autres articles nous montrent l'importance de ce phénomène en le définissant comme "phénomène d'envergure en ce début de 20ème siècle" (Bertezene, S. 2020). On peut se demander pourquoi le nombre de personnes âgées augmente. Nous avons vu qu'une des causes était l'allongement de la durée de vie, cependant on peut aussi ajouter l'arrivée des baby boomers dans la classe d'âge des personnes âgées : "Le vieillissement de la population, jusqu'alors expliqué principalement par l'allongement de la durée de vie, s'accélère avec l'entrée des baby-boomers dans la sénior ité. Au baby-boom succède le « papy-boom ». Cette évolution démographique majeure et sans précédent soulève de nombreux défis, parmi lesquels le financement des retraites et du système de santé" (Ministère des Solidarités et de la Santé, 2018).

Cette évolution démographique a conduit à l'apparition d'une nouvelle forme d'économie répondant aux nouveaux besoins : la Silver Économie. Elle est vue comme une opportunité de croissance en 2013 : "La Silver Économie est une opportunité inédite pour la croissance de la France. Nous affirmons. Notre société doit s'adapter, dès à présent, au vieillissement de sa population, pour permettre à tous de profiter dans les meilleures conditions sociales, économiques et sanitaires de ce formidable progrès." (Commissariat Général à la stratégie et la prospective, 2013).

> La Silver Économie a débuté en France en 2013, avec comme but de "mettre en place des produits et services améliorant l'espérance de vie sans incapacité ou d'aider au quotidien les personnes aidées dépendantes. Toutefois, le périmètre de la Silver Économie ne se limite pas au grand âge et à la perte d'autonomie : les jeunes seniors constituent une population nouvelle dont les comportements, les envies, les besoins et le rôle social sont encore trop peu pris en compte". (Commissariat Général à la stratégie et la prospective, 2013)

Le terme personne âgée est un terme polysémique. Pour mieux comprendre ce terme nous allons comparer les différents points de vue de la définition des personnes âgées : d'après la première dans le rapport à Laroque en 1962, les personnes âgées sont définies comme les 65 ans et plus, ce qui est l'âge de la retraite de l'époque, même si le rapport Laroque souligne déjà l'ambiguïté d'une telle catégorisation par l'âge. Cette définition est large car elle prend en compte toutes les personnes de plus de 65 ans. Il faut donc la nuancer avec d'autres définitions. Si on la compare au point de vue des DRH d'entreprises, on observe que pour eux les personnes âgées sont : "les salariés de plus de 50 ans

qui allaient être mis en préretraite" (Françoise Demoulin, Dominique Thierry, 2015). De plus : "la notion de personnes âgées et de retraités a toujours été marquée par les représentations des années 1945 et l'âge de la retraite qui était à 65 ans" (Françoise Demoulin, Dominique Thierry, 2015). La catégorie des personnes âgées ou retraitées comprend donc toutes les personnes ayant plus de 65 ans ; cependant au sein de ce regroupement il y a des variables différentes en fonction de l'âge de la personne. On pourrait donc diviser cette catégorie en trois sous-catégories (Françoise Demoulin, Dominique Thierry, 2015). La première comprenant les personnes de 60 à 75 ans en bonne santé et avec des actifs réels et potentiels. La deuxième comprenant les personnes de 75 ans à 85 ans pour lesquelles les activités sociales sont moins importantes et ayant des signes de dépendances qui apparaissent (selon l'INSEE l'âge moyen de perte d'autonomie est de 83 ans). La troisième catégorie des plus de 85 ans est la population la plus dépendante. Selon l'Insee : 1 personne de plus de 85 ans sur 5 (20%) est en situation de dépendance. La perte d'autonomie devient donc une question centrale à partir de la deuxième catégorie, elle est mesurée par la grille AGGIR (Autonomie Gérontologie Groupe Iso Ressources). Elle est séparée en 6 groupes iso-ressources (Gir) qui correspondent aux niveaux de besoins d'aides pour accomplir les actes essentiels de la vie quotidienne. Cette grille a été réalisée dans le cadre des demandeurs de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), cependant elle nous permettra de comprendre l'autonomie et l'implication que peuvent avoir les personnes âgées. Grâce à ces différentes définitions nous pouvons observer que la population des personnes âgées est un groupe hétérogène en fonction de l'âge, de la dépendance, et de son implication dans les activités sociales. Afin de répondre à notre problématique sur la co-conception avec elles, nous avons décidé de nous concentrer sur la jeune population de seniors avec qui il semble plus envisageable de mettre en place de la co-conception en les impliquant. De plus, les jeunes retraités ont une expertise et sont plus conscients des problématiques de l'âge, ce qui sera plus impactant pour nos démarches.

> "Tout dépend de quels seniors on parle. Une personne de 90 ans aujourd'hui qui est en situation potentielle de dépendance ou dépendante n'a jamais envisagé qu'elle vivrait aussi vieille. Il faut se rappeler qu'en 1945, l'espérance de vie était de 65 ans! Cette génération-là n'a jamais été confrontée au grand âge, alors que les jeunes seniors, les fameux "boomers" qui ont entre 60 et 75 ans aujourd'hui et vont continuer le pic démographique entre 2027 et 2036 ont été eux-mêmes les aidants de leurs parents âgés. Ils ont acquis une expertise et, de ce fait, sont beaucoup plus sensibles à la prévention et aux problématiques de l'âge que ne l'étaient leurs propres parents." (Hervy, B. & Vercauteren, R. 2013).

V. INNOVER AVEC LES PERSONNES AGEES : MAIS POURQUOI ?

Nous avons vu précédemment qu'avec les estimations démographiques de la population de personnes âgées, il semble important de pouvoir leur donner une place dans la société. En effet l'ancienne vision qui ne les consultait pas car elles ne faisaient plus partie des activités économiques

est passée. Il faut ``redonner aux personnes âgées une place centrale au sein de nos sociétés modernes" (Bertezene, S. 2020).

Pour mieux comprendre le choix d'innovation pour les personnes âgées j'ai décidé d'interroger différentes personnes pour comprendre leur point de vue au sein d'un living-lab que j'ai par la suite complété avec des sources livresques. Ces entretiens ont été réalisés à partir d'une grille d'entretien (cf. annexe 1) et seront par la suite réutilisés pour les autres parties.

Une des premières raisons à l'inclusion des personnes âgées dans le processus d'innovation est leur exclusion actuelle de cette démarche. Cette raison est apparue dans tous les échanges. En effet selon Philippe Thomas "les personnes âgées sont donc de moins en moins fragiles et vulnérables, mais n'ont pas de poids dans le dialogue social, car on ne leur donne guère la parole."

> "Le concept d'inclusion vient du monde anglo-saxon, il est lié aux mouvements des droits humains concernant les personnes porteuses de handicaps. Le concept d'inclusion met en lumière la place de « plein droit » de toutes les personnes dans la société, quelles que soient leurs caractéristiques" (Guy LE CHARPENTIER , Fanny SOUM-POUYALET , Benjamin LEFUSTEC , Nicolas ROUMAGNE, 2020).

On peut donc dire qu'il est important d'inclure les personnes âgées dans un processus de co-création car leur place est de "plein droit". En effet, le but est de pouvoir réfléchir ensemble à leurs besoins. De plus, il est important de ne pas s'arrêter aux caractéristiques des personnes âgées (troubles cognitifs, problèmes de marche,...) et d'inclure tout le monde. Cependant il faut différencier inclusion et intégration. Cette différence peut être reliée avec l'innovation avec les usagers ou pour les usagers. L'innovation pour les usagers utilise un panel de personnes représentatives mais ne les inclut pas dans le processus avec les autres. Elles restent donc ensemble mais pas intégrées à l'environnement ; a contrario, l'innovation avec les usagers est inclusive en mélangeant les usagers avec d'autres personnes afin de réfléchir ensemble de manière pluridisciplinaire. Si on revient à notre sujet de co-création, l'intégration des personnes âgées est très importante dans ces démarches. (Guy LE CHARPENTIER, Fanny SOUM-POUYALET, Benjamin LEFUSTEC, Nicolas ROUMAGNE, 2020).

De plus si on s'intéresse à la vision propre des personnes travaillant dans les livings labs :

> " il faut cibler les usagers testeurs et experts, on peut les cibler car ils sont les usagers finaux ou ont peut aussi les inclure car ils sont des outsiders et vont donner un autre regard et ouvrir le champ" / "Il faut impliquer tout le monde pour faire de l'inclusion : on n'implique pas que les seniors, on implique aussi les aidants, les soignants et le territoire. Car si on oublie le reste, ça ne suffit pas pour innover. L'innovation touche tout son entourage et tout l'écosystème de la personne". Personne responsable d'un living lab en santé et autonomie

La deuxième raison d'inclusion des personnes âgées dans les processus de co-création est l'ensemble des stéréotypes associés à cette population dû à son hétérogénéité. Ils sont associés à des personnes vulnérables, qui n'ont pas envie de participer à des processus tels que celui de la co-conception. Cependant : "les vieux sont donc de moins en moins fragiles et vulnérables en France, comme dans d'autres pays développés. Une nouvelle catégorie de citoyens apparaît, des personnes âgées autonomes, en bonne santé, les longévifs, très mécontents d'être catégorisés comme vieux (Amyot, 2019)." On voit donc une différence entre les idées et la réalité actuelle. De plus les pouvoirs publics et autres institutions pensent connaître ce qui est nécessaire pour les personnes âgées en décidant quoi mettre en place pour leur bien-être à partir des stéréotypes : " On observe souvent un écart entre ce qu'ils en disent et les besoins de ces aînés, sans doute non entendus" (Amyot, 2019).

> "C'est pour dé-stigmatiser qu'on fait de l'innovation : ce n'est pas parce qu'on est vieux, qu'on ne peut pas avoir un projet de vie même en étant à la retraite." Responsable d'un living lab en santé et autonomie

Enfin la troisième raison d'inclusion des personnes âgées est due à leur hétérogénéité, les personnes âgées comprennent les personnes à partir de 60 ans; cette catégorie est donc conséquente et très différente en fonction des capacités cognitives, du vécu, de l'âge,... Il faut donc les prendre en compte pour pouvoir inclure des personnes de différents âges ou de différentes capacités cognitives pour créer avec elles un produit répondant à leurs besoins.

Personne 1 :	Responsable d'un living lab en santé et autonomie relié au LLSA	1) Population hétérogène 2) Population qui subit beaucoup de stéréotypes 3) Population exclue des processus d'idéation
Personne 2	Ergonome au sein d'un living lab en santé et autonomie	1) Enjeux de santé public 2) Population qui vieillit de plus en plus 3) Population exclue: on ne cherche pas à comprendre ses besoins

Personne 3	Responsable d'un living lab	"L'innovation se fait beaucoup avec les jeunes, on stigmatise la vieillesse, ce n'est pas parce qu'on est vieux, qu'on ne peut pas avoir un projet de vie même en étant à la retraite. C'est pour dé-stigmatiser qu'on fait de l'innovation"
Personne 4	Psychologue au sein d'un living lab en santé et autonomie	"Population exclue"
Personne 5	Chef de projet innovation d'un living lab en santé et autonomie	1) "Population exclue car on pense ses besoins à sa place" 2) "Population qui va être de plus en plus nombreuse, alors il faut réfléchir ensemble" 3) "C'est le nouvel eldorado"
Personne 6	Ergonome au sein d'un living lab en santé et autonomie	1) "On fantasme sur les seniors et le pouvoir d'âge" 2) "On vieillit plus longtemps, on vit plus vieux donc on est plus nombreux, c'est notre futur client" 3) "Soit démago économique soit bien commun"

Figure 4 : Le tableau reprenant les réponses des personnes interrogées

VI. LES ORGANISATIONS QUI METTENT EN PLACE DES DEMARCHES DE CO-CONCEPTION EN FAVEUR DES PERSONNES AGEES ET DE LEURS PROCHES

L'innovation en santé pour les personnes âgées était traditionnellement vue comme des recherches fondamentales et cliniques, réalisées par des professionnels de santé au sein des hôpitaux, d'unités de recherche, de l'industrie ou du secteur de la pharmaceutique. Cependant de nombreux défis actuels sont venus modifier cette vision en donnant une nouvelle ouverture à cette innovation. "Aujourd'hui l'innovation prend en compte les facteurs technologiques, organisationnels et numériques" (Mérindol, V., Versailles, D. & Le Chaffotec, A. 2021). Avec cette diversification, de nouveaux acteurs sont présents, ce qui illustre l'ampleur de ce défi : impliquer tous les acteurs et

collaborer ensemble. L'innovation ouverte (Henry Chesbrough, 2003) popularisée en 2003 représente donc un enjeu pour le secteur de la santé afin de faciliter les collaborations et d'inclure tous les acteurs au développement de nouvelles innovations (Loilier, T. & Tellier, A; 2011).

C'est dans cette démarche que sont apparus de nouveaux lieux : les organisations intermédiaires. "Les Organisations Intermédiaires (OIs) constituent des acteurs clés qui facilitent les mises en relations, les échanges et les collaborations entre les différentes parties prenantes (Chesbrough, Haas, 2016)." Ils sont importants car ils permettent aux différents acteurs de se comprendre en ayant des compétences diverses. Les OIs permettent ainsi aux acteurs de se comprendre ou de travailler ensemble plus rapidement (Howells, 2006)." La vision de l'innovation de recherche reste très présente en santé, et engendre donc le développement de nombreuses IOs peu structurées afin d'intervenir aux différentes étapes de la conception. Ces différents lieux sont des hackerspaces, des fablabs, des livings labs, des clusters, … Ils permettent des échanges plus fluides et la prise en compte de différents acteurs au sein du processus.(Valérie Mérindol, David W.Versailles, Alexandra Le Chaffotec, 2021).

Il existe trois formes d'organisations intermédiaires : les médiateurs de relation, les créateurs de communautés et les architectes de nouvelles collaborations. Les médiateurs de relation identifient les acteurs pertinents afin de faciliter les échanges avec les partenariats. Ils favorisent donc les rencontres et développent un écosystème d'innovations qui casse les silos et favorise le travail dans une démarche entrepreneuriale. Ils correspondent à des organisations telles que les hackerspaces ou de la gestion événementielle. "Les créateurs de communautés favorisent les rencontres improbables" (Valérie Mérindol, David W.Versailles, Alexandra Le Chaffotec, 2021). Enfin les architectes de nouvelles collaborations laissent une place importante à la co-création. Ils interviennent dans le cadre de problématiques identifiées par les acteurs et conduisent le projet en tant que leaders. Au sein de ce groupe les living labs occupent une place centrale en tant qu'animateurs de démarches centrées sur l'usager (Valérie Mérindol, David W.Versailles, Alexandra Le Chaffotec, 2021). Les living labs aussi appelés laboratoires vivants travaillent différemment des autres lieux d'innovation. En effet, ils ne fonctionnent pas à partir d'une structure matérielle. C'est seulement une méthodologie de travail qui favorise la co-conception afin de créer de nouveaux produits ou services. Les living labs sont donc des environnements spécifiques pour analyser la méthode de co-conception et ses limites. Cependant la méthodologie peut être appliquée par tout le monde, et se développe plus facilement. Ce développement rapide peut engendrer des limites en terme de qualité d'accompagnement ou de fonctionnement. Face à l'émergence de ces laboratoires vivants, une association européenne : ENOLL (Europeen Network Of Living Lab) a mis en place une labellisation en 2006. Cette association a permis de créer un cadre et une reconnaissance pour les laboratoires vivants travaillant dans une

démarche de co-conception. Selon le centre européen des living labs (ENOLL) : “ les Living Labs (LLs) sont définis comme des écosystèmes d’innovation ouverts axés sur l’utilisateur, basés sur une approche systématique de co-création des utilisateurs, intégrant des processus de recherche et d’innovation dans les communautés et les milieux de la vie réelle.” (ENOLL, 2021). Nés au début des années 1990 (Bajgier et al., 1991), puis popularisés en Europe à partir de 2006 (Dutilleul et al., 2010) ils facilitent et favorisent l’innovation ouverte et collaborative. Ils sont définis comme une interface entre les utilisateurs et les fondateurs.

> “ Les LLs agissent comme intermédiaires entre les citoyens, les organismes de recherche, les compagnies, les villes et les régions pour la co-création de valeur conjointe, le prototypage rapide ou la validation pour intensifier l’innovation et les entreprises. Les LLs ont des éléments communs mais de multiples implémentations différentes.” (ENOLL).

Le concept de LLs se trouve ainsi à la croisée de l’innovation ouverte théorisée par Chesbrough (2003) et de l’innovation par les usages identifiée par Von Hippel (1986) (Schuurman et Al. 2013).

Au sein de l'écosystème des livings labs il existe différents types comme les living labs en santé et autonomie. Une définition opérationnelle des ces living lab a été formulée au sein du forum LLSA en 2012. Selon le site du Forum LLSA, un living lab en santé et autonomie c'est une équipe pluridisciplinaire ayant des compétences scientifiques et technologiques, capable de mobiliser des ressources technologiques et humaines, ainsi que des outils d’investigation et d’évaluation. Il a à sa disposition un panel en lien avec les marchés visés de la santé et de l’autonomie, qu’il implique dès le début du développement de nouveaux produits et services (R. Picard, 2017). Ces livings labs travaillent sur des sujets de santé reliés avec les personnes âgées, les personnes handicapées, les personnes ayant une maladie ou des déficiences visuelles ou cognitives afin de les introduire dans le processus pour réfléchir avec elles aux développements de nouveaux produits ou services répondant à leurs besoins fondamentaux. Enfin les living labs en santé et autonomie maîtrisent et documentent du contenu en continu au fil de l’expérience, un processus d’innovation ouvert aux utilisateurs finaux.

> “Le living lab vise à faire travailler ensemble des acteurs différents dans leurs compétences et objectifs individuels, y compris l’usager final, pour concevoir, développer, mettre en œuvre et évaluer des solutions innovantes“ (R. Picard, 2017).

La vocation d’un living lab n’est pas la même que celle des autres acteurs dans la santé comme l'établissement hospitalier ou le groupe industriel. “Son but n’est pas de trouver un unique projet de solution innovante et de disparaître“ (R. Picard, 2017). Il s’agit de développer la capacité collective à générer ou accompagner la conception de solutions innovantes en acquérant des compétences (R. Picard, 2017). Le but est donc d'accroître la capacité des participants. Et pour ce faire il faut prendre

en compte différents critères. Au sein du LLSA, les critères comprennent la mobilité, l'accès au numérique, comment aborder les seniors, comment les faire travailler ensemble sans qu'il y ait trop de décalage entre eux afin de faire évoluer les idées ensemble.

PARTIE 2

-

MISE EN PRATIQUE DE LA CO-CONCEPTION AVEC LES PERSONNES AGEES

Nous avons vu dans une première partie l'état de l'art de la co-conception et l'essor démographique des personnes âgées. Nous avons aussi compris l'importance d'innover avec les personnes âgées, et vu les structures qui mettent cela en place. Dans une deuxième partie nous nous intéresserons à des situations de co-conception réalisées sur le terrain de l'alternance afin de pouvoir les analyser et comprendre les ruptures identifiées.

.

CHAPITRE 1 – Présentation de la fondation I2ML:

La fondation I2ML est un living lab expert dans le bien vieillir en Occitanie. Elle a été créée en 2011 sous l'impulsion de l'Université, de la métropole nîmoise, de l'agglomération nîmoise et du CHU de Nîmes puis inaugurée en février 2014. Son émergence est croisée avec le développement de la Silver Économie qui met en avant l'ampleur du vieillissement. Quelques années après sa création, la fondation I2ML devient un living lab avec comme principal objectif d'améliorer la qualité de vie des personnes âgées. Sa localisation à Nîmes en Occitanie est due à la spécialisation de son territoire dans le risque, qui est défini comme un des facteurs du vieillissement. La fondation I2ML est composée d'une équipe pluridisciplinaire d'ingénieurs, de psychologues sociaux, de chercheurs en psychologie, d'ingénieurs en santé, d'ingénieurs en informatique, d'ergonomes, de diététiciens, et de designers. Ils mettent en place différentes activités : la formation, l'étude stratégique, de l'accompagnement de changement organisationnel, de la recherche, de l'évaluation et de la co-conception

CHAPITRE 2 - APPLICATION DE LA CO-CONCEPTION :

Comme nous l'avons vu précédemment, la co-conception a pour but de confronter différents acteurs d'un processus afin de comprendre leur point de vue et créer ensemble une solution répondant à leur besoin. Nous allons donc nous intéresser à la participation des personnes âgées au sein du processus. La démarche d'un living lab se réalise normalement en quatre temps : l'analyse des besoins, la phase d'idéation et de co-conception, le prototypage et le développement, et le déploiement de la solution. Pour chacune de ces phases il est important de se projeter (en entrant en interaction avec les intervenants concernés), d'explorer (proposition et mise en œuvre), d'expérimenter (proposition de test) puis d'évaluer (évaluation de l'ensemble des données) afin d'avoir un cercle vertueux (Forum LLSA).

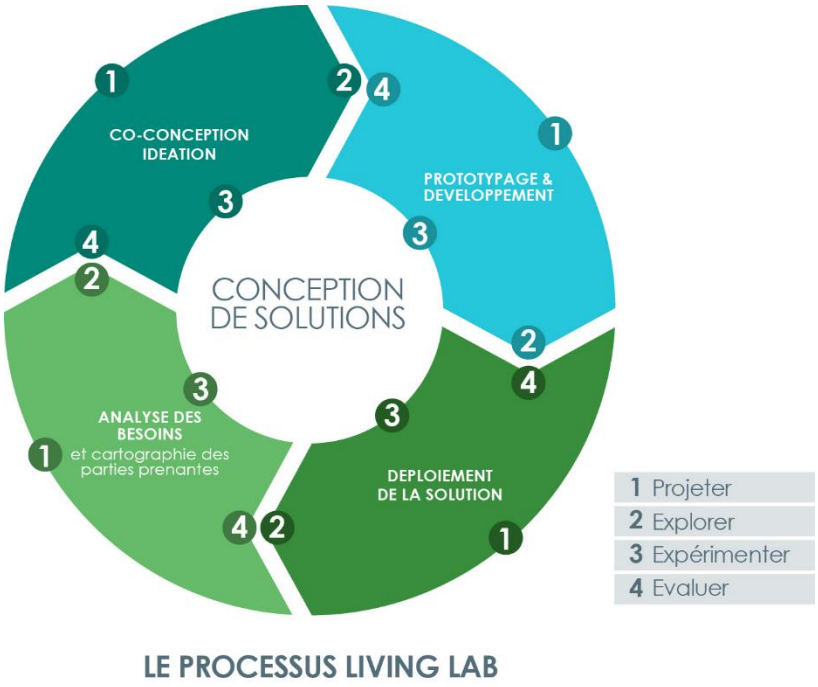
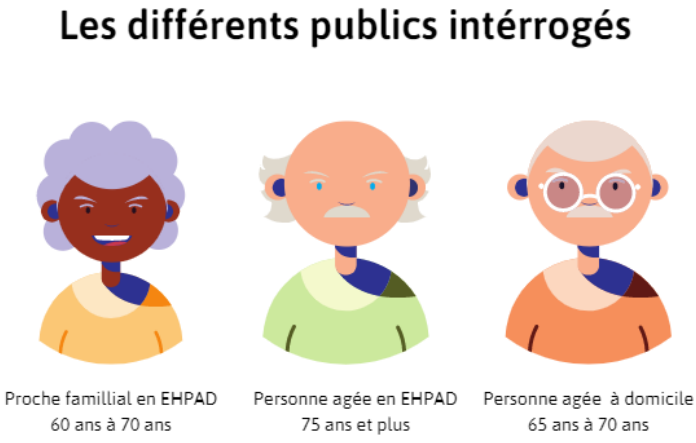


Figure 5 : Schéma du processus des living labs proposé par le forum LLSA

Dans cette étude nous nous concentrerons sur trois cas : un cas d'analyse des besoins, un de la phase d'idéation et un de prototypage et développement.

I. CAS NUMERO 1 : L'ANALYSE DES BESOINS



Dans un premier temps, une des premières activités de co conception au sein du living lab est l'identification des besoins avec les personnes âgées afin de comprendre ce dont elles ont besoin en fonction de la problématique du commanditaire. Cette phase est importante pour pouvoir mettre en place une solution adaptée qui ne répond pas à des problématiques venant des stéréotypes dont nous avons parlé précédemment. Nous allons nous intéresser à un cas dans lequel nous avons cherché à mettre en place une méthodologie de collaboration avec les personnes âgées en remplaçant le focus

group par un entretien collaboratif. Cet outil a été créé dans le but de comprendre la représentation et les besoins des personnes âgées au sein d'un établissement de la Croix-Rouge et le besoin de jeunes retraités précaires à domicile pour un projet de la CNAV. Normalement la fondation I2Ml mettait en place des outils tel que le focus group. Mais dans le cadre de ma réflexion autour de la co-conception j'ai décidé de mettre en place un plateau pour recueillir le ressenti des personnes à partir de quatre questions et d'une fiche identité au centre. Cet outil a été développé dans le but de pouvoir rendre active la personne âgée et plus attractif l'entretien.

Ce plateau permettait de donner un support visuel aux personnes âgées afin qu'elles puissent suivre le déroulé de l'entretien pendant les échanges. Il a été aussi réalisé dans le but de pallier l'impossibilité de réaliser des entretiens collectifs avec la pandémie.

Nous allons comparer l'utilisation de ce plateau entre trois populations : des personnes âgées de plus de 75 ans en établissement pour personnes âgées (EHPAD), des personnes à domicile aidant des personnes en EHPAD et ayant moins de 70 ans ainsi que des personnes à domicile ayant moins de 70 ans. Le but de cette comparaison est de pouvoir comprendre les différences en fonction des publics, et de l'environnement. En effet, l'environnement de l'entretien est très important car il permet à l'intéressé d'être plus ou moins à l'aise ou plus ou moins censuré.

Dans le cadre de l'immersion en EHPAD pour le projet de la Croix-Rouge nous avons échangé avec des résidents dans un premier temps puis avec leurs proches ainsi qu'avec des professionnels qui cependant ne correspondent pas à nos critères de recherche de mémoire. Durant les entretiens nous étions au sein de l'établissement. Nous allons dans un premier temps comparer les différences que nous avons pu observer pendant les entretiens entre les personnes âgées résidentes et leurs proches aidants. Les résidents avaient majoritairement plus de 75 ans et leurs proches aidants moins de 70 ; il est donc intéressant de pouvoir comparer : les anciens baby boomers et les parents des baby boomers. De plus, les proches des résidents ont encore un lien avec l'extérieur et conservent la plupart de leurs activités a contrario de leurs parents. Ils ne sont donc plus dans les mêmes environnements ni dans les mêmes expériences. Chacune de ces populations a eu un fonctionnement et des antécédents différents ce qui permettra de nourrir notre réflexion.

Lors de l'accueil des personnes résidant en établissement, après une présentation personnelle nous leur avons expliqué le but de l'exercice. Après cela nous leur avons proposé de réfléchir aux différentes thématiques inscrites sur le plateau. Suite à cette demande nous avons pu identifier des première limites : la complexité des questions (les questions n'étaient pas adaptées à tous les résidents en fonction de leurs capacités cognitives et de leur expériences passées), le visuel (

il permettait aux personnes âgées de pouvoir avoir un document à observer mais cela n'était pas assez malléable pour favoriser les échanges), et des problèmes de communication (les personnes âgées ne comprenaient pas pourquoi on les interrogeait). A la suite de l'entretien, on observe que les réponses concernaient principalement les besoins physiques du bas de la pyramide de Maslow : manger, dormir, boire ,... En effet beaucoup des répondants nous parlent des heures de réveil ou des repas.

Cependant notre démarche cherchait à identifier d'autres besoins reliés avec l'accompagnement proposé par notre commanditaire. Les données de l'entretien sont donc difficilement utilisables contrairement à celle des professionnels qui ont répondu aux questions sans problème.

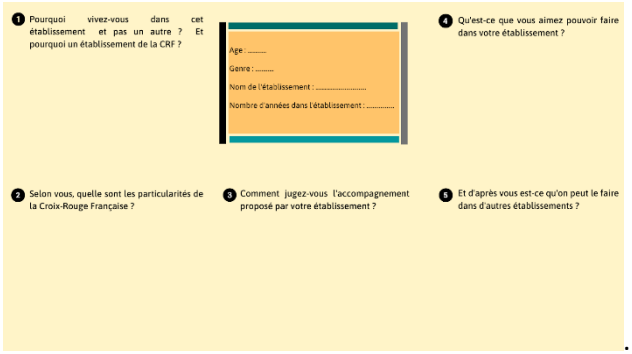


Figure 6 : Tableau d'entretien pour les résidents de la Croix-Rouge

La seconde population interrogée était les aidants familiaux. Lors de l'accueil des proches des personnes âgées, nous avons tout de suite pu observer les différences. Ils ont compris l'outil et le but de la démarche car ce sont des personnes qui sont plus impliquées au sein des processus d'innovation. En effet étant plus jeunes ils ont vu l'émergence de ces démarches qui ne sont plus inconnues pour eux. Ils font partie de la population qui a toujours été impliquée et avec qui on crée de nouveaux produits pour répondre à leurs besoins. De plus, ils ne sont pas dans la même démarche que leurs parents quand on leur demande de réfléchir aux besoins de leur proche ce qui provoque une source de motivation supplémentaire. Cependant cette implication peut avoir des limites car ils voient l'outil à travers leurs yeux et non pas pour leurs parents. Quand on s'intéresse aux réponses de ces personnes on peut voir que les réponses englobent l'ensemble de la pyramide des besoins de Maslow et non pas seulement les besoins physiologiques. En effet, cette population a été plus interrogée que ses parents. Elle se livre plus et n'a jamais été censurée comme en période de guerre par exemple. Elle est définie comme une population "parleurs mais indépendante" contrairement à leur parent défini comme "la génération silencieuse" (1925-1942) par le Time le 5 novembre 1951 dans un article intitulé "The Younger Generation". Née entre la Grande Dépression et la Deuxième Guerre mondiale, ils sont

peu revendicatifs, et acceptent difficilement le changement. Ils sont marqués par la guerre et un choix de vie plus limité (Alain Rioux, 2012).

Les données sont donc plus utilisables mais elles ne proviennent pas de notre cible directe recherchée.

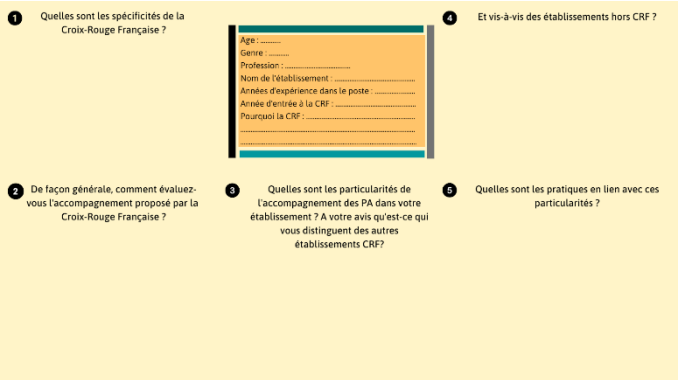


Figure 7 : Tableau d'entretien pour les aidants familiaux de la Croix-Rouge

Si on s'intéresse à des limites globales, on peut identifier le manque de liberté : en effet cette demande provenait d'un commanditaire et a donc pour but de pouvoir y répondre. On peut se demander si dans le cadre de cette démarche on ne fait pas de la confirmation d'hypothèses plutôt que de la recherche de besoins. La place du commanditaire est très importante au sein des cellules de co-création. Lorsqu'on a une demande très précise on cherche à comprendre les besoins des personnes mais certains besoins pourront être sélectionnés par rapport à d'autres. Il est important sur chaque session de recadrer la place du commanditaire pour pouvoir co-créer de manière libre.

> "L'innovation ce n'est pas seulement de la confirmation d'hypothèse, il faut être capable de remettre en question son produit et de le modifier avec les retours des usagers. Si on fait de la confirmation d'hypothèse c'est pas de la co-conception." Responsable d'un living lab en santé et autonomie.

Pour comparer l'utilisation dans un autre environnement, cet outil a été testé à domicile avec des jeunes retraités précaires dans le cadre d'un projet qui met en place un nouveau rendez-vous de prévention pour eux. Lors de son utilisation, il a permis de faire ressortir les questionnements autour de ce nouveau rendez-vous prévention. Dans ce cadre l'outil a été très bien compris comme avec les proches des résidents en établissement. Il faut cependant nuancer certaines données afin de pouvoir les analyser. En effet le sujet était moins abstrait, le but était de réfléchir à un rendez-vous, ce qui est assez tangible. Une des limites identifiées serait la liberté laissée aux personnes âgées. En effet le rendez-vous était déjà à un stade avancé et avait pour but de répondre à une demande ; dans la même

démarche que la Croix-Rouge les personnes ne sont pas assez libres car le but est de répondre à une demande d'un commanditaire.

Cette utilisation de l'outil nous permet de le comprendre suivant trois points de vue : avec un public très sensible, avec un public moins âgé et avec les proches. D'après cette utilisation nous avons pu observer différentes limites en fonction de l'âge, des capacités des personnes ou de leur implication en fonction des sujets que nous avions répertoriés dans le tableau ci-dessous.

Le type de population interrogée	Personne de moins de 70 ans à domicile	Personne de plus de 70 ans en EHPAD	Aidant familiaux de moins de 70 ans en EHPAD
Des mondes sociaux différents : les personnes âgées ne comprennent pas totalement l'utilité et l'utilisation d'un outil comme celui-ci ni pourquoi on leur pose des questions.	X	X	
Des besoins différents : les personnes interrogées se rapportent plus à leurs besoins physiologiques qu'aux besoins globaux		X	
Problème de communication : on ne comprend pas trop pourquoi on est là, le fait d'interroger des personnes âgées ne leur semble pas naturel		X	
On n'est pas assez libre : on répond à une demande d'un partenaire	X	X	X
Le support n'est pas encore assez adapté aux personnes : pas assez visuel et interactif, il faudrait utiliser des éléments colorés plus malléables	X	X	X

Limite physique : les personnes âgées se sentent mal à l'aise car elles n'arrivent plus à écrire	X	X	
Recentrer le sujet en fonction du public : les questions/ sujets ne sont pas assez concrètes pour eux		X	X
Réfléchir à la place du commanditaire : on fait de la confirmation d'hypothèses, on ne vient pas sans idées	X	X	X

Figure 8 : Tableau reprenant les besoins identifiés suite aux entretiens

D'après ce tableau on peut identifier que toutes les limites sont chez les personnes âgées résidentes en EHPAD, ces limites peuvent venir d'un problème cognitif ou de l'outil proposé pour les impliquer dans notre démarche. La comparaison avec deux autres publics nous permet d'observer qu'il y a des modifications et améliorations à effectuer ce qui nous permettra de faire évoluer notre réflexion. De plus, sachant qu'en 2030 les anciens baby boomers seront dans la catégorie des plus de 85 ans, il semble important de réussir à transformer ces leviers afin de pouvoir les inclure.

> "Plus encore que les personnes âgées en général, ce sont bien les personnes âgées en perte d'autonomie qui vont connaître une évolution quantitative exponentielle. Avec toutefois un « pic » concentré entre 2030 et 2045." (Jérôme GUEDJ, Luc BROUSSY, Anna KUHN LAFONT, 2018)

VII. CAS NUMERO 2 : CO-CONCEPTION D'UN EVENEMENT A PARTIR D'ATELIER D'IDEATION POUR LES PROCHES AIDANTS EN NOVEMBRE 2020

Une des autres activités de co-conception au sein d'un living lab est l'idéation. Dans le cadre de l'organisation d'un événement pour la journée nationale des aidants qui a lieu chaque année en novembre, nous avons travaillé en collaboration interdisciplinaire avec des aidants impliqués dans le projet, les experts, les acteurs de la santé, les entreprises et les institutions publiques pour co-concevoir un événement. Pour trouver des idées d'organisations d'activités, de conférences,.... ainsi que de l'organisation de fond (heures, lieu) nous avons mis en place trois ateliers à distance. Le premier a été réalisé avec les professionnels, le deuxième avec les aidants et leur proches, et le dernier va être réalisé avec les professionnels et les aidants.

Notre but était de co-créer à distance un environnement responsable et structuré afin de réfléchir autour de notre problématique. L'atelier avec les professionnels a été réalisé sans difficulté, les professionnels ont montré un intérêt à participer et collaborer ensemble. Du côté des aidants, certaines difficultés ont été identifiées rapidement. Une des premières limites a été l'utilisation d'un outil numérique contraint suite à la crise de Covid 19. Une des autres limites a été la volonté d'échanger plutôt que la volonté de faire de l'idéation. En effet les personnes avaient besoin de discuter, suivre la trame était plus compliquée pour elles que de discuter de manière informelle. Cependant des points positifs peuvent être identifiés, certains aidants étaient accompagnés, ce qui a pu favoriser leur participation et nourrir notre réflexion future. Les autres aidants étaient extrêmement intéressés par la démarche et donc ont été très impliqués pendant le processus. On peut ainsi mettre en avant que si le sujet est très important pour les participants ou s'il est peu connu des personnes, il y aura plus de réponses. De plus, comme nous co-concevons l'événement à partir de zéro, nous avons une marge de manœuvre plus large que dans d'autres projets ce qui permet de réfléchir avec les aidants et les professionnels de manière plus active.

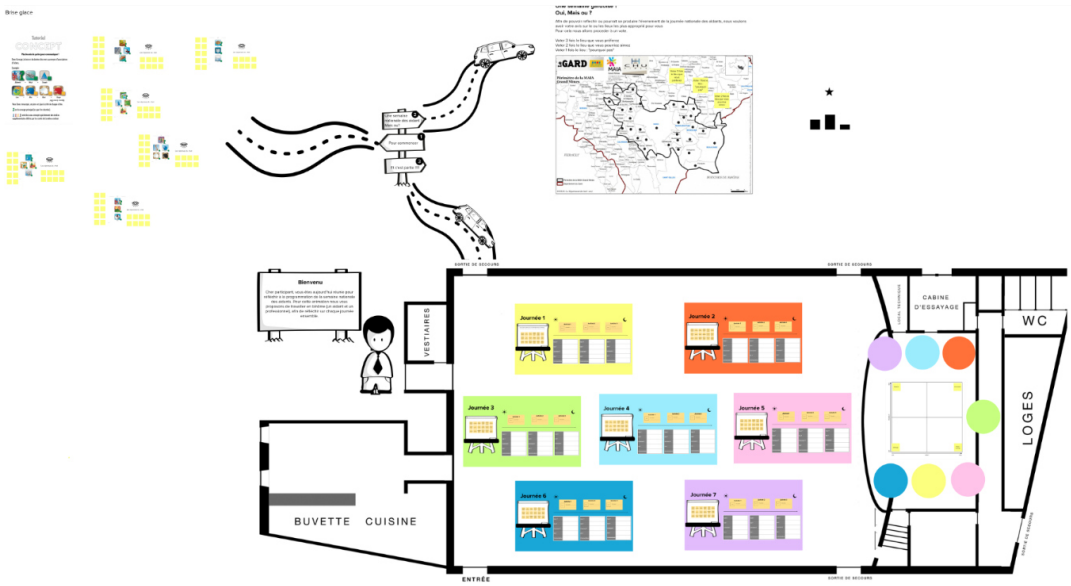


Figure 9 : Exemple de la dernière animation réalisé avec les aidants et les professionnels

VIII. CAS NUMERO 3 : AUDIT D'UN SITE ET TEST UTILISATEURS :

Enfin dans la démarche de co-création les dernières phases permettent de prototyper et de faire des tests utilisateurs. Ces tests ont pour but de vérifier la validité du produit et d'identifier les limites avant de le mettre sur le marché. Dans cette démarche nous avons réalisé l'audit d'un site à destination des personnes âgées afin d'identifier ces limites fonctionnelles pour ce public . Après avoir

recueilli les limites, nous avons réalisé des scénarios avec les personnes âgées afin de pouvoir valider nos préconisations. Dans cette phase les personnes âgées sont assez à l'aise car elles ont un produit tangible en leurs mains ce qui leur permet de comprendre la démarche du processus. Nous n'avons pas identifié de limite ; cependant nous pouvons mettre en avant qu'à partir de la phase où il y a un prototype visible et imaginable par les personnes âgées il est plus simple pour elles de pouvoir comprendre et participer activement.

PARTIE 3

-

ANALYSE ET PRECONISATION POUR METTRE EN PLACE UNE CO-CONCEPTION ADAPTEE AUX PERSONNES AGEES :

CHAPITRE 1 – LE RECUEIL D'INFORMATIONS :

D'après ce que nous avons pu observer dans les limites du terrain, nous avons pu voir qu'il était plus compliqué de réaliser des cellules de co-conception avec des personnes plus âgées ou avec des troubles cognitifs quand il n'y avait pas d'accompagnement privilégié. Une des difficultés à ce constat est que nous cherchons à trouver les besoins des personnes en EHPAD afin de pouvoir créer des services qui correspondent à leurs besoins. Lorsque nous essayons de nous rapprocher de ce public-là, nous nous retrouvons souvent avec des retours sur leurs besoins physiologiques. On pourrait imaginer que cela provient du fait que cette population a été très peu écoutée auparavant : période de guerre, de disette,... A contrario de leurs enfants, les baby boomers ont eu l'habitude de cette démarche. Mais alors comment pouvoir co-créer autour des besoins des EHPAD de demain si nous n'arrivons pas à recueillir des informations auprès des personnes directement concernées ? Une des solutions serait de réfléchir à ces besoins dans une démarche prospective. Les personnes n'étant pas encore en EHPAD ou pas encore en grande perte d'autonomie pourraient réfléchir à ces questions en utilisant de la prospective pour pouvoir se projeter dans leur futur souhaitable. Bien sûr nous n'allons pas demander à des jeunes retraités à 60 ans d'y réfléchir. Les personnes de 60 ans ne se définissent pas comme personnes âgées au départ, elles n'arriveront donc pas à se projeter dans cette position-là. Cependant nous pouvons cibler une population un peu plus âgée et l'inviter à se projeter à partir d'un outil d'innovation, tel que le design fiction, ou autre. En effet, on caractérise souvent la vieillesse comme une fin en soi. Mettre les personnes âgées dans une démarche prospective leur permettrait d'être incluses en leur prouvant que leur âge ne signifie pas la fin de la vie mais plutôt une nouvelle vie. Ces ateliers pourraient permettre de projeter des questions telles que : comment pourrait être l'animation en EHPAD en 2040 pour répondre à vos besoins ? On peut comparer cette question de prospective à une controverse actuelle : l'euthanasie. En effet, si une personne veut mourir sans souffrance, il faudra qu'elle le décide avant pour pouvoir remplir des documents. Dans le même cas, si une personne ne souhaite pas donner ses organes en cas de décès il faudra qu'elle l'ait mentionné au préalable au centre de don d'organe. Alors pourquoi ne pas réfléchir plus au préalable avec les personnes âgées sur les questions de leurs besoins en établissement de santé comme dans ces démarches-là ? Après recherches j'ai trouvé des projets dans la dynamique du design fiction afin d'imaginer le futur souhaitable. Un événement réalisé le 27 septembre 2009 en Normandie favorisait cette démarche : la silver day. Elle proposait la réflexion suivante : "si la fiction aidait à imaginer le bien vieillir de demain ?". A travers cette démarche, Max Mollon (chercheur en design fiction) a mis en place un projet de fiction appelé "mitoyen". Ce projet a pour but de pallier les formes de solitude de la société de demain. La solitude est une question importante pour les personnes âgées qui se retrouvent dans des villes loin de leurs proches et dans l'incapacité de se déplacer. D'autres organismes comme Proto Policy en

Grande-Bretagne ont mis en place des ateliers interrogeant le futur du vieillissement à domicile en août 2015. Ces démarches restent peu développées pour les personnes âgées. Il serait donc intéressant de les tester avec elles. D'autant plus que si toutes les innovations doivent prendre en compte les personnes âgées, les différentes méthodologies doivent aussi leur être accessibles.

CHAPITRE 2 – UTILISER LES OBJETS FRONTIERES POUR COMPENSER LES MONDES SOCIAUX ET METTRE A PLAT DES CONNAISSANCES :

Une des limites identifiées pendant les entretiens était la différence en termes de connaissance et de monde social. En effet, un de nos entretiens nous a mis aussi en avant ceci : " on est une génération qui réfléchit trop et ne va pas dans l'action" (entretien 1). Mais comment faire travailler des personnes avec des représentations différentes? Comment permettre de passer à travers la frontière des connaissances pour réfléchir ensemble de manière égale ? Les objets frontières sont une des possibilités pour pallier cette différence.

"On appelle diversité culturelle un ensemble de caractéristiques visibles, tels que le genre, l'âge ou l'origine, ou non visibles, tels que le niveau d'éducation ou l'expérience (Cox, 1994). Plus qu'à travers l'âge, la diversité s'affirme ici en tant que génération sociale. En théorie, la diversité culturelle au sein des organisations génère un avantage compétitif en termes de créativité et de capacités à résoudre des problèmes"(Dejoux, C. & Wechtler, H, 2011). On peut donc dire que les personnes âgées ont une différence en termes de culture, d'organisation et de créativité. "Or, la mise en pratique d'une circulation et d'un partage des connaissances est encombrée par des langages et des références différentes" (Guy LE CHARPENTIER, Soum-Pouyalet F, Le Fustec B, & Roumagne N, 2020). Les personnes âgées ayant vécu une situation différente de nous, surtout les baby boomers, la représentation et les connaissances des personnes âgées sont différentes des autres. Or l'ensemble des cellules de co-création sont réalisées avec des personnes ayant des représentations différentes dues à leur âge, leur éducation, leur expérience,... comme énoncé précédemment. Il y a donc une frontière entre les personnes âgées baby boomers, les personnes âgées de plus de 75 ans, les experts, les institutions... et ceux qui mettent en place les cellules de co-création ; en effet, d'après Paul R. Carlile, une frontière existe entre deux personnes lorsqu'il persiste une grosse différence entre eux. Pas seulement en définissant A et B comme différents mais en s'intéressant au monde de pensées du fait que chacun occupe des positions distinctes. La deuxième propriété d'une frontière est la dépendance. S'il n'y pas de dépendance entre des individus ou des groupes, alors la frontière n'existe pas. Donc la frontière est conséquente quand deux individus sont différents mais dépendants (Paul R. Carlile, 2020).

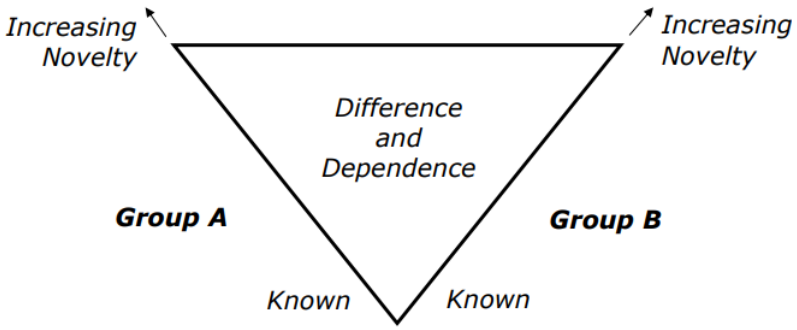


Figure 10 : Schéma représentant les frontières (Paul R. Carlile, 2020)

Ce schéma nous permet de montrer que lorsque deux groupes ont les mêmes connaissances, les barrières entre ces deux groupes sont plus faibles ; si on applique de la nouveauté à ces deux groupes la barrière des connaissances croît entre eux.

D'après la définition de la frontière nous comprenons que le but des objets frontières est de pouvoir développer la collaboration entre des individus de mondes sociaux différents à travers un objet. Pierre Bourdieu définit les mondes sociaux comme "pour une part, représentation et volonté: parce que la représentation que les groupes se font d'eux-mêmes et des autres groupes contribue pour une part importante à faire ce que sont les groupes et ce qu'ils font" (Pierre Bourdieu, *1977)*. Les groupes sociaux sont donc des regroupements de personnes avec des points communs mais hétérogènes face à l'ensemble des autres groupes. Cependant on peut imaginer que chaque groupe a donc sa représentation des choses en fonction de son vécu mais aussi de ses échanges. En effet la représentation se crée grâce à l'environnement et dépend du point de vue de chacun. Une personne d'un groupe nommé A pourra donc trouver une utilisation d'un objet différente de celle d'une autre personne d'un groupe nommé B car elles ont eu une éducation et un apprentissage différents. Les compréhensions de chacun seront donc différentes, et les deux groupes ne pourront pas collaborer car ils ne commenceront pas avec une base identique. De plus, selon les travaux d'E. Von Hippel, une population homogène sur le plan démographique ne l'est pas forcément du point de vue de ses compétences. Il y aura donc une forme d'hétérogénéité.

> "La flexibilité interprétative (interpretive flexibility) de l'objet frontière lui permettant d'opérer comme support de traductions hétérogènes, comme dispositif d'intégration des savoirs, comme médiation dans les processus de coordination d'experts et de non-experts" (P Trompette, D Vinck, 2009).

Elle permettra donc la facilitation de la compréhension entre nos deux publics. De plus, cette vision de coordination d'experts et non experts de nos deux auteurs est très intéressante dans le cadre de la méthodologie des living labs. En effet, le living lab permet de confronter des experts et non experts pour travailler ensemble et produire quelque chose. Les objets frontières sont donc totalement appropriés à cette utilisation. De plus au départ d'une session les participants ont souvent une vision différente des choses, ce qui est soulevé par les objets frontières :

> "Le problème des auteurs est de décrire et de caractériser le processus par lequel des acteurs, relevant de mondes sociaux différents mais appelés à coopérer, réussissent à se coordonner malgré leurs points de vue différents"(P Trompette, D Vinck, 2009).

Si on en revient à notre cas numéro 1 d'analyse de besoin au sein d'un établissement pour personnes âgées, nous aurions pu mettre un objet frontière au départ de nos échanges afin de pouvoir mettre à plat les connaissances de chacun et pouvoir casser les frontières. L'objet devrait être "abstrait[s] ou concret[s], dont la structure est suffisamment commune à plusieurs mondes sociaux pour qu'elle assure un minimum d'identité au niveau de l'intersection tout en étant suffisamment souple pour s'adapter aux besoins et contraintes spécifiques de chacun de ces mondes. Ces objets frontières sont supposés maximiser à la fois l'autonomie de ces mondes sociaux et la communication entre eux"(P Trompette, D Vinck, 2009). Le choix de l'objet est très important, et peut être décliné de différentes façons : en abstraction (facilite le dialogue); polyvalence : (plusieurs activités ou pratiques sont possibles) ; modularité (différentes parties de l'objet peuvent servir de base de dialogue entre acteurs) ; standardisation de l'information incorporée dans l'objet (elle rend interprétable l'information) (P Trompette, D Vinck, 2009). Dans notre exemple l'objet frontière aurait été utilisé dans la dimension de l'abstraction, ou de la modularité. De nombreux objets peuvent être utilisés en tant qu'objets frontières, il est cependant important de définir au préalable la dimension que l'on veut donner à l'objet afin de bien l'utiliser. Un objet qui facilite le dialogue peut seulement être une balle, un livre ou un dessin qui permet d'organiser la réflexion collective. L'important est tout le dialogue qui est mis en place autour afin de rompre les frontières.

De plus, un échange avec un professionnel nous a montré l'importance de l'utilisation des objets frontières selon lui afin de mettre à plat les connaissances :

> " les objets frontières pourraient être bien utilisés surtout en faisant appel à des concepts simples et accessibles." Ergonome d'un living lab en santé et autonomie

> "Il faut réfléchir à comment on organise des groupes de discussion entre des personnes citadin, numérique, mobile, et comment faire pour qu'il n'y ai pas trop de décalage entre eux, pour faire évoluer l'innovation en concertation ensemble". Responsable d'un living lab en santé et autonomie.

CHAPITRE 3 : REFLECHIR A LA COMPLEXITE DU SUJET EN AMONT DES ECHANGES AVEC LES PERSONNES AGEES :

Une des autres limites provient de la complexité des questions en fonction de certains publics. Le projet leur semble trop abstrait et pas assez concret. Il faudrait donc pouvoir mettre en place un indicateur pour évaluer la complexité du projet et la population qui va effectuer la co-création afin de développer un outil adapté par la suite. Cette analyse pourrait être réalisée à partir d'un diagramme que nous appellerions le diagramme de la complexité. Cet outil permettrait de qualifier le niveau de complexité afin d'être en mesure de dimensionner une session collaborative. L'intérêt serait de pouvoir identifier les composantes du projet pour comprendre la situation et être en mesure de lever ou surmonter des obstacles. Dans notre cas, nous connaissions les participants au préalable car ils avaient été sélectionnés par nous, ce qui permet d'avoir plus de connu que d'inconnu et donc de ne pas entrer dans des problèmes complexes. Ralph Stacey de l'université de Hertfordshire a mis en place une matrice "The Stacey Matrix" qui permet de comprendre le degré de complexité d'une situation selon le niveau d'incertitude et le niveau d'accord face à la situation. Cette matrice nous permet de comprendre pourquoi un sujet peut être défini comme complexe. En effet, dans les sessions, le prestataire a une idée générale de son besoin mais ne connaît ni la représentation de la solution finale ni ses fonctionnalités. Il doit co-construire pour observer si son besoin est loin de l'attente ou près de l'attente de son usager final, ce qui accentue la complexité du projet pour les participants à l'animation de co-création.

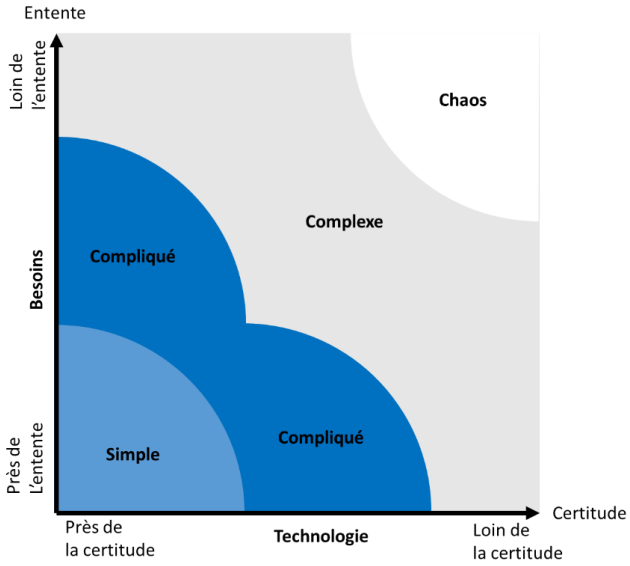


Figure 11 : Schéma des critères de complexité (Gaëtan KURZAWA, 2017)

Pour définir ces critères de complexité, nous avons croisé les limites rencontrées pendant des ateliers avec des sources livresques. Elles sont à évaluer sur une échelle de 1 à 5 après avoir recruté

les participants et avant de mettre en place l'atelier. Cela permettra de prendre des outils plus ou moins impliquants,... Ce qui facilitera les échanges entre les participants et permettra d'avoir un même outil utilisable pour chaque projet.

Les indicateurs à prendre en compte :

- le niveau d'autonomie,
- l'implication des personnes dans le sujet,
- les problèmes cognitifs ou neurologiques ou de concentration,
- le niveau de maturité du projet,
- Le nombre de participants
- la complexité des objectifs.

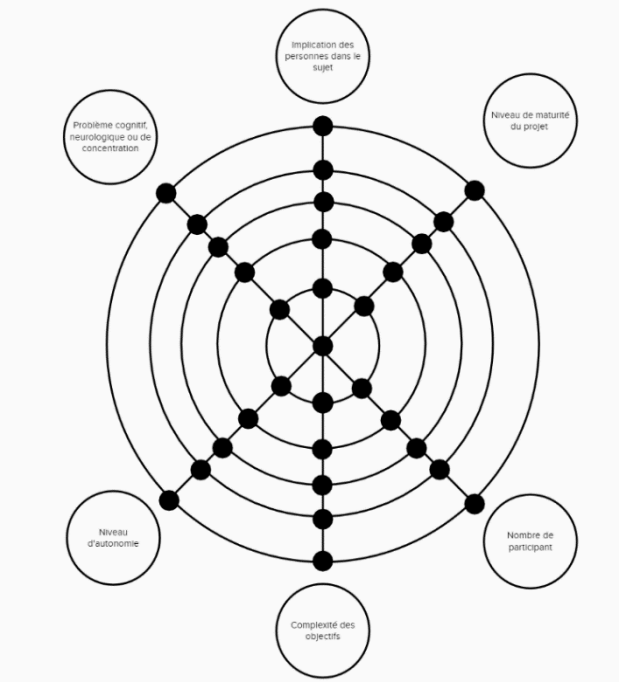


Figure 12 : Outil afin d'analyser la complexité d'un projet a son commencement

Si on s'intéresse à l'outil proposé, un des problèmes reliés avec la complexité des sujets est leur côté abstrait.

> “Quand on fait de l’innovation c’est très abstrait / on ne se rattache pas à des choses assez concrètes / Il faut imaginer des choses plus concrètes” Ergonome dans un living lab en santé et autonomie.

Si le radar de la complexité ne suffit pas, une des autres préconisations pourrait être de travailler sur les sujets les plus concrètement faisables et réalisables à l’instant T (par exemple on est à l'EHPAD, on repense la salle de restauration en live : la semaine prochaine comment pourrait-être la salle de restauration pour vous?) : ces trois variables sont plus facilement mesurables pour des personnes âgées et donc plus impliquantes.

CHAPITRE 4 : UTILISER DES OUTILS PLUS VISUELS ET MANUELS PLUTOT QUE REFLEXIFS :

Utiliser des outils plus visibles permet de pouvoir répondre à toutes les situations de handicap : motricité, vue, ouïe, fonctions intellectuelles, fonctions cognitives, communication et socialisation et psychisme. Les outils doivent communiquer à partir des trois sens : visuel, auditif et tactile. En échangeant à partir d’un support nous pouvons obtenir ces trois formats. En effet, pendant l’immersion en EHPAD, une des limites observées avait été que notre outil n'était pas assez visuel ou tactile. Cela nous a permis de comprendre l’importance de ces trois sens pendant son utilisation. Le sens de l'ouïe est souvent sollicité lors d’échanges avec des personnes mais moins le visuel et le tactile. Les composantes doivent être identifiables visuellement, il est préférable d'illustrer des textes plus que de les rédiger, ou de les rédiger avec des gros caractères. Il faut aussi privilégier des écritures de noir sur blanc plutôt que blanc sur noir et faire attention à la luminosité, les contrastes et les éclairages. De plus avec des personnes en perte d’audition il ne faut pas avoir peur de parler fort même si on a l’impression de crier. Enfin pour le caractère tactile ne pas hésiter à amener des objets en lien avec les questionnements ou des matières qui vont pouvoir permettre aux personnes de se projeter. Par exemple, si on cherche à réfléchir à un siège confortable, on peut apporter pendant un atelier des matériaux très doux à faire tester aux personnes âgées. On peut leur demander par la suite : “vous avez observé ces matériaux qui vous ont procuré des sensations agréables, qu’aimeriez-vous ressentir sur votre fauteuil, ou quelles seraient les sensations que vous aimeriez reproduire?”. Il ne faut pas avoir peur de faire simple, et d’utiliser des outils simples dans lesquels on répète les consignes et les indications d’avancement. Cette place de l’objet au sein de l’atelier est totalement joignable avec l’utilisation des objets frontières.

Après avoir mis en évidence les principes importants à ne pas oublier pour faire de la co-création avec un public sensible, je pense qu’il est important de réaliser un petit guide pour ne pas oublier les pratiques les plus importantes.

Le guide :

Visuel	Avoir des illustrations Utiliser des caractères et symboles en grande taille Favoriser le noir sur blanc Faire attention à l'éclairage
Voix	Parler fort
Écriture	Rédiger en police : Arial, Verdana, Tahoma ou Calibri Faire des interlignes importants Utiliser les chiffres arabes plutôt que romains
Physique	Limiter les efforts : ne pas chercher trop compliqué et aller au concret
Respect des rythmes de chacun	Comme nous l'avons vu précédemment les personnes âgées sont hétérogènes : il faut donc accepter leurs différences et respecter leurs rythmes
Action de l'erreur	Même s'il est compliqué de mettre des personnes âgées en situation de difficultés cela peut leur permettre d'avancer dans la création d'un produit.

Figure 13 : Guide des bonnes pratiques à mettre en place pour répondre à toutes les déficiences cognitives et neurologiques

> « Si on doit faire de la co-conception avec les personnes âgées, il faut que ce soit visuel, tactile, coloré, attrayant; il faut donner envie et que cela soit concret », ergonome d'un living lab en santé et autonomie.

CHAPITRE 5 : POUVOIR ETRE ACCESSIBLE A TOUS SANS METTRE DES PERSONNES A L'ECART EN FAISANT DES « PAIRES INNOVATION »

Afin de pouvoir avoir au sein des cellules de co-création tous les seniors, il semble important de pouvoir proposer des paires innovation avec un senior et un aidant, ou un senior et une personne de l'équipe de facilitation qui l'accompagne personnellement. Cette proximité permettra à la personne de participer mais aussi d'avoir une aide supplémentaire sans se sentir en situation d'échec. Cette paire innovation pourra aussi aider dans la situation si la personne a des difficultés rédactionnelles en écrivant à sa place.

> « Écrire pour eux car cela enlève la difficulté de l'écriture », ergonome d'un living lab en santé et autonomie

> " Tout dépend des troubles cognitifs, s'il y a un aidant qui l'aide à participer, c'est jouable", ergonome d'un living lab en santé et autonomie

CHAPITRE 6 : FAVORISER LA MOTIVATION POUR ENGAGER LES PERSONNES AGEES :

La motivation repose sur des fondements égoïstes dépendant de l'histoire personnelle, des valeurs, et un environnement propre à chacun. L'identification des moteurs pour soi est donc essentielle avant tout engagement selon (source). Cette forme de motivation est très intéressante car cela signifie que si on arrive à démontrer les plus-values pour la personne âgée elle s'engagera donc dans le processus. Cependant comme nous l'avons vu précédemment beaucoup de personnes âgées se rapportent à leur besoin essentiel. Cela est relié avec la motivation intrinsèque et extrinsèque. En effet, les besoins essentiels sont la base de la motivation. On peut alors se demander : comment motiver les personnes âgées sur d'autres besoins ?

De plus, la motivation est l'un des critères importants pour faire de la créativité : "Teresa Amabile le montre, la motivation est l'un des moteurs de la créativité. La motivation intrinsèque a de nombreux impacts dans les processus permettant la "production d'idées, de produits ou de solutions nouvelles"" (Marc Savard, 2018). En favorisant donc cette motivation la participation et la génération d'idées des personnes âgées sera développée. C'est un critère à ne pas négliger.

> " Je ne sais pas s' il y a une solution toute faite. Pour moi il n'y a pas de petit cahier avec des solutions pour tout en fonction des personnes. Cela dépend plus de la dynamique des participants", ergonome d'un living lab en santé et autonomie.

CHAPITRE 8 : TRAVAILLER SUR LES ENJEUX FUTURS

Enfin certaines des limites identifiées ne pourront pas être assujetties à des préconisations vu leur complexité. En effet, la place de la liberté dans le sujet ou dans la direction du projet en fonction du commanditaire ne pourra pas être modifiée à cause de la place de prestataire. Dans ce cas-là il peut être intéressant de démontrer aux partenaires l'importance de repartir de zéro pour prendre en compte et concevoir avec l'usager plus que pour l'usager comme nous avons défini précédemment. Si cela n'est pas possible il faut aussi accepter dans certaines situations les innovations qui travaillent avec l'usager en tant que ressource comme nous l'avons vu selon la définition de Jespersen afin de pouvoir obtenir des ressources importantes sur ces besoins et sur ce qu'il aimerait.

> "Les deux peuvent coexister, une innovation pour les personnes âgées ne doit pas se faire sans les personnes âgées/ L'innovation sans la personne âgée ne doit pas exister en les incluant pour plein de raisons/ L'innovation avec les personnes âgées est évidente et ne doit pas être modifiée." Ergonome d'un living lab en santé et autonomie.

Nous avons pu voir dans ce chapitre que toutes les limites que nous avions identifiées peuvent être palliées par la création d'un outil ou par la modulation du fonctionnement des animations.

CONCLUSION

Les retours du terrain de cette expérience ainsi que les références livresques nous montrent l'importance des personnes âgées au sein de la co-création ; cette importance ne se limite pas à une simple consultation des personnes âgées mais à une réelle participation et inclusion de ce public pour réfléchir ensemble.

Les livings labs en autonomie revendiquent une capacité à impliquer les personnes âgées à partir d'une méthodologie en quatre étapes : identification des besoins, idéation, prototypage, et déploiement de la solution. Mais outre cette méthodologie, ils ont créé tout un écosystème qui tourne autour des questionnements des personnes âgées. Cet écosystème facilite un accès rapide et fiable aux usagers concepteurs, testeurs mais aussi aux professionnels, aux institutions publiques, aux entreprises,... En étant indépendants, ils sont libres de leurs démarches et de leurs contrats réalisés avec le public ou le privé.

Cet écosystème de l'innovation autour des personnes âgées commence à prendre de l'ampleur avec l'évolution démographique et la place des personnes âgées au sein de notre société. Aujourd'hui il devient nécessaire de consulter ces usagers si on veut réaliser un produit ou service adapté sans se retrouver en concurrence face à d'autres institutions ou entreprises.

Les personnes âgées sont encore un public compliqué à capter à part entière, elles sont volontaires pour participer mais peuvent très vite changer d'avis. Certaines ont des difficultés, ce qui les pousse à se sentir exclues et ne pas participer. Il devient donc primordial d'adapter leur participation et de pouvoir être ouvert à tous si nous voulons que l'innovation ouverte croisse.

Afin d'adapter leur participation, il faut d'abord identifier les limites pour pouvoir les transformer en forces. Les limites que nous avons pu identifier restent dans le cadre d'une application sur le terrain avec différentes personnes âgées et à travers une structure. Face à un public très hétérogène, ces outils peuvent servir à l'ensemble des livings labs ayant les mêmes problématiques de co-conception.

Les outils que nous avons proposés devraient permettre de pouvoir pallier les différences identifiées en terme de monde social, de recueil d'information, de complexité de projet, de déficit cognitif et neurologique, d'implication, par un repaire connu, et de la motivation au sein des processus de co-création.

Un des principes fondamentaux pour pouvoir mettre en pratique ces outils est de ne plus catégoriser une personne âgée comme seulement une personne âgée, et de se dire qu'on ne peut pas faire avec elle ce qu'on fait avec des jeunes étudiants. L'innovation est pour tous et avec tous dans le but de réfléchir ensemble avec l'accroissement des démarches pluridisciplinaires. Le futur de l'innovation avec les personnes âgées serait sûrement un futur dans lequel on créerait une innovation commune à tous, à laquelle on ajouterait des fonctionnalités d'utilisation. Ce qui permettrait de créer de manière intergénérationnelle : enfant, adolescent, parent et personne âgée. On ne parlerait donc plus d'innovation avec et pour les personnes âgées mais d'innovation pour tous ce qui permettrait de valoriser la conception universelle.

BIBLIOGRAPHIE

Béjean, Mathias, Robert Picard, et Gabrièle Bréda. « Living Labs, innovation collaborative et écosystèmes : le cas de l'initiative « Concept Maturity Levels » dans les Medtech: » *Innovations* N° 65, n° 2 (20 avril 2021): 81-110. https://doi.org/10.3917/inno.pr2.0105.

Bernard, Claire, Sanaa Hallal, et Jean-Paul Nicolaï. « La Silver Économie, une opportunité de croissance pour la France ». Rapport et document. Le Commissariat général à la stratégie et à la prospective (CGSP)., décembre 2013. https://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/archives/CGSP_Silver_Economie_dec2013_03122013.pdf.

Bertezene, Sandra, et Dominique Libault. « Un tour du monde des innovations sociales en faveur des personnes âgées », 2020.

Bourdieu, Pierre. « Actes de la recherche en sciences sociales ». *La paysannerie, une classe objet* 17-18 (octobre 1977). https://www.persee.fr/issue/arss_0335-5322_1977_num_17_1.

Carlile, Paul R. « Transferring, Translating, and Transforming: An Integrative Framework for Managing Knowledge Across Boundaries ». *Organization Science* 15, n° 5 (octobre 2004): 555-68. https://doi.org/10.1287/orsc.1040.0094.

Csillik, Antonia, et Fabien Fenouillet. « Chapitre 13. Edward Deci, Richard Ryan et la théorie de l'autodétermination ». In *Psychologies pour la formation*, 223-40. Éducation Sup. Paris: Dunod, 2019. https://doi.org/10.3917/dunod.carre.2019.02.0223.

Dejoux, Cécile, et Heidi Wechtler. « Diversité générationnelle : implications, principes et outils de management ». *Management & Avenir* 43, n° 3 (2011): 227. https://doi.org/10.3917/mav.043.0227.

Demoulin, Françoise, et Dominique Thierry. « L'activité des seniors dans la société ». *Société vieillissante, société innovante*, décembre 2015, Tribune Fonda N°228 édition. https://fonda.asso.fr/ressources/lactivite-des-seniors-dans-la-societe.

Dubois, Louis-Etienne. « Le pilotage de la genèse de communautés créatives par le co-design : contextes, dynamiques et organisation ». École Nationale Supérieure des Mines de Paris et HEC Montréal, 2015. https://pastel.archives-ouvertes.fr/tel-01273600/document.

Guedj, Jérome, Luc Broussy, et Anna Kuhn Lafont. « LES PERSONNES ÂGEES EN 2030 État de santé, démographie, revenus, territoires, modes de vie : portrait-robot de la génération qui vient ». Les études de Matières Grises, septembre 2018. https://www.ehpa.fr/pdf/think_tank_rapport.pdf.

Hervy, Bernard, et Richard Vercauteren. *Innover dans l'animation et l'accompagnement de la personne âgée*. Pratiques gérontologiques. Toulouse: Érès, 2013. https://www.cairn.info/innover-dans-l-animation-et-l-accompagnement--9782749238449.htm.

Hippel, Eric von, et Jim Euchner. « User Innovation ». *Research-Technology Management* 56, nº 3 (mai 2013): 15-20. https://doi.org/10.5437/08956308X603003.

Hippel, Eric von, Nikolaus Franke, et Reinhard Prügl. « "Pyramiding: Efficient search for rare subjects" ». *Research Policy* 38, nº 9 (2009): 1397-1406. https://doi.org/10.1016/j.respol.2009.07.005.

Hippel, Eric von, et Ralph Katz. « Shifting Innovation to Users via Toolkits ». *Management Science* 48, nº 7 (2002): 821-33.

Jespersen, Kristina Risom. *User-Driven Product Development: Creating a User-Involving Culture*. Frederiksberg: Samfundslitteratur, 2008.

Kaulio, M. A. « Customer, Consumer and User Involvement in Product Development: A Framework and a Review of Selected Methods ». *Total Quality Management* 9, nº 1 (février 1998): 141-49. https://doi.org/10.1080/0954412989333.

Laforestrie, R. « Revaloriser la personne âgée par la créativité ». *Le journal des Psychologues,* Le journal des Psychologues, 180 (2000): 50-54.

Le charpentier, Guy, Fanny Soum-Pouyalet, Benjamin Lefustec, et Nicolas Roumagne. « Le paradigme d'une approche transdisciplinaire et inclusive en gérontologie. » *Revue de la Gériatrie*, nº 45 (2020). https://www.resantevous.fr/notre-expertise/publications-resante-vous/.

Leigh Star, Susan. « Ceci n'est pas un objet-frontière !: Réflexions sur l'origine d'un concept ». *Revue d'anthropologie des connaissances* Vol 4, 1, n° 1 (2010): 18. https://doi.org/10.3917/rac.009.0018.

Loilier, Thomas, et Albéric Tellier. « Que faire du modèle de l'innovation ouverte ? » *Revue française de gestion* 210, n° 1 (2011): 69-85.

Mérindol, Valérie, David W. Versailles, et Alexandra Le Chaffotec. « Les organisations intermédiaires et l'innovation en santé : les multiples facettes de l'intermédiation de réseau: » *Innovations* N° 65, n° 2 (20 avril 2021): 49-80. https://doi.org/10.3917/inno.pr2.0106.

Picard, Robert. *La Co-Conception en Living Lab Santé et Autonomie 1*. London: ISTE Editions Ltd., 2017. http://public.eblib.com/choice/PublicFullRecord.aspx?p=6482912.

« Rapport laroque (réédité) ». EHPA, 16 octobre 2014. https://www.ehpa.fr/actualite/reedition-du-rapport-laroque-le-temps-passe-rien-ne-change/.

Savard, Marc. « Hackathons : la créativité par l'engagement ». Memoire. Université de Cergy Pontoise: D.U. Intelligence collective, 2018. https://pasunblog.zebra3.fr/wp-content/uploads/2018/06/DUIC-2018-Memoire-Engagement-Creativite-Hackathon-Marc-Savard-version-publique-1.00.pdf.

Schuurman, Dimitri, Dominik Mahr, Lieven De Marez, et Pieter Ballon. « A fourfold typology of living labs: An empirical investigation amongst the ENoLL community ». In *2013 International Conference on Engineering, Technology and Innovation (ICE) & IEEE International Technology Management Conference*, 1-11. The Hague, Netherlands: IEEE, 2013. https://doi.org/10.1109/ITMC.2013.7352697.

Thomas, Philippe. « Les personnes âgées et leur vulnérabilité réelle ou supposée ». Text/html,application/PDF. *Trayectorias Humanas Trascontinentales*, 22 mai 2019, 295ko. https://doi.org/10.25965/TRAHS.1341.

Trompette, Pascale, et Dominique Vinck. « Back to the notion of boundary object (2): The notion's richness in the ecological analysis of innovative objects ». *Revue d'anthropologie des connaissances* Vol 4, 1, n° 1 (2010): i. https://doi.org/10.3917/rac.009.00ii.

———. « Retour sur la notion d'objet-frontière ». *Revue d'anthropologie des connaissances* 3, 1, n° 1

(2009): 5. https://doi.org/10.3917/rac.006.0005.

Union européenne, Office statistique, et Organisation de coopération et de développement économiques (Paris). *Manuel d'Oslo: principes directeurs pour le recueil et l'interprétation des données sur l'innovation*, 2005.

Verchère, Céline, et Emmanuel Anjembe. « De la difficulté de fabriquer des objets-frontières: Le cas d'un projet de conception exploratoire ». *Revue d'anthropologie des connaissances* Vol 4, 1, n° 1 (2010): 36. https://doi.org/10.3917/rac.009.0036.

Wathelet, Olivier. « Méthodes d'innovation pour, avec et par les usagers au sein d'un Living Lab ». Recommandations méthodologiques. Wallonia: Living lab Wallonia, 2016. https://www.academia.edu/32939446/M%C3%A9thodes_d_innovation_pour_avec_et_par_les_usagers_au_sein_d_un_Living_Lab.

Winance, Myriam. « La conception universelle et le défi de la diversité. Quelques réflexions sur les principes de la conception universelle à partir d'une recherche empirique concernant la mobilité des personnes. » CERMES3 - Centre de recherche Médecine, sciences, santé, santé mentale, société - Université Paris Descartes - Institut National de la Santé et de la Recherche Médicale - Centre National de la Recherche Scientifique, 2014. https://dumas.ccsd.cnrs.fr/CERMES3/halshs-01069002v1.

SITOGRAPHIE

CNRTL. « Définition engagement ». Consulté le 4 mai 2021. https://www.cnrtl.fr/etymologie/engagement.

CNRTL. « Définition motivation ». Consulté le 16 juin 2021. https://www.cnrtl.fr/definition/Motivation.

ENOLL. « European Network Of Living Labs ». European Network Of Living Labs. Consulté le 16 juin 2021. ttps://enoll.org/about-us/.

Forum LLSA : le forum des living labs en santé et autonomie. « Forum LLSA : le forum des living labs en santé et autonomie ». Consulté le 10 juin 2021. https://www.forumllsa.org/.

Ministère de l'économie des finances et de la relance. « Joseph schumpeter ». Consulté le 15 juin 2021. https://www.economie.gouv.fr/facileco/joseph-schumpeter.

Ministère des solidarités et de la santé. « Personnes âgées : les chiffres clés », 2 mars 2018. https://solidarites-sante.gouv.fr/archives/loi-relative-a-l-adaptation-de-la-societe-au-vieillissement/article/personnes-agees-les-chiffres-cles.

Republique Francaise. « Qu'est-ce que la grille Aggir? » Le site officiel de l'adminisatrion frnçaise, 13 février 2020. https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1229.

Rioux, Alain. « D'une génération à l'autre ... » Psychologie. La bibliothèque de psychologie de Psycho-Ressources, 2012. https://www.psycho-ressources.com/bibli/generations-x-y-z.html.

INSEE. « Tableaux de l'économie française : Population par age ». Statistique, 2018. https://www.insee.fr/fr/statistiques/3303333?sommaire=3353488.

Tips, Audrey. « Génération silencieuse ». Marjeting. Audrey tips, 5 décembre 2020. https://audreytips.com/glossaire-web/generation-silencieuse/.

Youmani Jérôme Lankoandé. « Définir l'innovation pour tous, et une fois pour toute ! » Innovation

Québéc, 4 juin 2013. http://innovationquebec.com/definir-linnovation/.

TABLES DES FIGURES[1]

FIGURE 1 : SCHEMA REPRESENTANT LA PLACE DES USAGERS14

YFIGURE 2 : TYPOLOGIE DE MOBILISATION DES USAGERS DANS LE CADRE D'UN LIVING LAB (D'APRES SCHUURMAN & AL. 201314

YFIGURE 3 : LA PYRAMIDES DES BESOINS (ABRAHAM MASLOW, 1970)..... 15

YFIGURE 4 : LE TABLEAU REPRENANT LES REPONSES DES PERSONNES INTERROGEES..... 20

YFIGURE 5 : SCHEMA DU PROCESSUS DES LIVING LABS PROPOSE PAR LE FORUM LLSA14

YFIGURE 6 : TABLEAU D'ENTRETIEN POUR LES RESIDENTS DE LA CROIX-ROUGE 27

YFIGURE 7 : TABLEAU D'ENTRETIEN POUR LES AIDANTS FAMILIAUX DE LA CROIX-ROUGE..... 28

YFIGURE 8 : TABLEAU REPRENANT LES BESOINS IDENTIFIES SUITE AUX ENTRETIENS..... 30

YFIGURE 9 : EXEMPLE DE LA DERNIERE ANIMATION REALISE AVEC LES AIDANTS ET LES PROFESSIONNELS14

YFIGURE 10 : SCHEMA REPRESENTANT LES FRONTIERES (PAUL R. CARLILE, 2020) 36

YFIGURE 11: SCHEMA DES CRITERES DE COMPLEXITE (GAËTAN KURZAWA, 2017)14

YFIGURE 12 : OUTIL AFIN D'ANALYSER LA COMPLEXITE D'UN PROJET A SON COMMENCEMENT14

YFIGURE 13 : GUIDE DES BONNES PRATIQUES A METTRE EN PLACE POUR REPONDRE A TOUTES LES DEFICIENCES COGNITIVES ET NEUROLOGIQUES14

.

ANNEXE : GUIDE D'ENTRETIEN SUR LE RECUEIL DE LA VISION DE LA CO-CONCEPTION :

Dans le cadre de mon mémoire de fin d'étude sur la thématique de la co-conception avec les personnes âgées, je cherche à récolter des informations sur cette thématique au sein des living labs en santé et autonomie du forum LLSA.

Pour ce faire, je vous convie à un entretien de 45 minutes qui sera enregistré si vous le voulez bien. Le but est d'échanger ensemble sur votre méthodologie et de mieux comprendre vos pratiques avec les personnes âgées. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, vos réponses auront pour but d'enrichir ma réflexion

- **Parlez-moi de la co-conception selon vous ?**

Cette question permettra un premier échange sur le sujet afin d'avoir un avis large sur la définition de la co-conception selon la personne interrogée.

- **Quels sont les critères de la co-conception ?**

Plus dans la précision que la question précédente, cette question permettra de comprendre les critères propres selon la personne. En effet la co-conception peut être définie différemment en fonction de la personne et de son institution. Il est donc important de comprendre son point de vue.

- **Comment impliquer les personnes au sein de la co-conception ?**

Cette question est centrale au sein de notre réflexion, elle permettra à la personne de se projeter dans la réflexion sur l'implication.

- **Parlez-moi de l'innovation avec les personnes âgées ?**

Cette question permettra de comprendre pourquoi nous innovons avec les personnes âgées

- **Quels sont les critères pour innover avec les personnes âgées ?**

Cette question permettra de comprendre plus précisément les critères importants pour innover avec les personnes âgées selon les living labs. Cette question est importante car chaque living labs étant dans des lieux ou avec des publics différents, les réponses peuvent être différentes

- **Parlez-moi de votre méthodologie pour faire de la co-conception avec les personnes âgées.**

Cette question permettra de se centrer sur la Co conception avec les personnes âgées après avoir parlé dans un premier temps de la Co conception puis des personnes âgées.

- **Racontez-moi un atelier réalisé avec les personnes âgées :**

Cette question permettra d'avoir un exemple concret des pratiques mises en place par le living labs

- **Parlez-moi des limites identifier pour travailler avec les personnes âgées**

Cette question permettra de faire sortir les premières limites identifier par les interviewées

- **Parlez-moi des limites que vous avez pu identifier à l'utilisation de cette méthodologie**

Après avoir demandé les limites globales de travailler avec les personnes âgées, cette question permettra d'identifier les limites de la méthodologie de la co conception avec les personnes âgées

- **Parlez-moi des limites que vous avez pu identifier à l'implication des personnes âgées**

Plus précisément par rapport à la question précédente, cette question permettra de comprendre les limites de l'implication des personnes âgées au sein de la co-conception

- **Avez-vous trouvé des préconisations pour ces limites ?**

Cette question permettra de réfléchir avec interviewée, s'il a lui-même fait des modifications à la suite des limites qu'il a pu identifier.

- **Que pensez-vous des objets frontières pour favoriser les échanges ?**

Cette question permettra de valider une de nos préconisations pour comprendre si les objets frontières sont aujourd'hui utilisés dans les autres living labs

- **Que pensez-vous du processus de la complexité des projets innovants pour les personnes âgées**

Cette question permettra de comprendre si les interviewées ont déjà identifié comme limite la complexité des sujets.