



HAL
open science

Innovation et gouvernance. La mobilisation des compétences et des ressources territoriales à travers le projet Living Lab "Innovation Santé Urbaine" à Nancy

Anthony Tchékémian, Guillaume Richard

► To cite this version:

Anthony Tchékémian, Guillaume Richard. Innovation et gouvernance. La mobilisation des compétences et des ressources territoriales à travers le projet Living Lab "Innovation Santé Urbaine" à Nancy. La gestion des ressources humaines au service des réseaux d'innovation, 2014. halshs-01668269

HAL Id: halshs-01668269

<https://shs.hal.science/halshs-01668269>

Submitted on 22 Dec 2017

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Innovation et gouvernance

La mobilisation des compétences et des ressources territoriales à travers le projet *Living Lab* « Innovation Santé Urbaine » à Nancy

L'Harmattan

Anthony TCHEKEMIAN
Maître de conférences
Université de Lorraine
Département de Géographie
Laboratoire CERPA
3, place Godefroi de Bouillon
54 015 Nancy
anthony.tchekemian@univ-lorraine.fr

Guillaume RICHARD
Maître de conférences
Université de Lorraine
Faculté du Sport de Nancy
Équipe ACCORPS
30, rue du jardin botanique
54 600 Villers-lès-Nancy
guillaume.richard@univ-lorraine.fr

Innovation et gouvernance

La mobilisation des compétences et des ressources territoriales à travers le projet *Living Lab* « Innovation Santé Urbaine » à Nancy

INTRODUCTION

Au croisement des dynamiques d'innovation urbaine et du numérique, des dizaines, des centaines d'initiatives, petites et grandes, individuelles, entrepreneuriales ou associatives, s'appuient sur les outils numériques et les réseaux. Ces initiatives ont pour but de résoudre des problèmes locaux, recréer du lien, organiser une fête ou une campagne, voire d'inventer de nouveaux modes de transports, de nouvelles formes de services publics. « *Une formidable énergie est en passe de se libérer au service de l'innovation urbaine* » (Kaplan et Marcou, 2009, p.8). Elle peut contribuer à résoudre les anciennes tensions et à répondre aux nouveaux enjeux des territoires urbains : compétitivité et exclusion, développement durable et mobilité, individualisation des modes de vie et identité collective.

Cependant, l'innovation urbaine se développe le plus souvent en marge des acteurs installés, quand elle ne se heurte pas à eux. Il n'existe que très peu de dialogue entre ces « innovateurs » et les acteurs publics et privés installés (institutions municipales, entreprises, universités, présents dans la ville). Une ville est « *un haut lieu de croisement et de fertilisation de créativité individuelles et collectives* » (Mega, 2008). Elle peut être perçue comme une plateforme d'innovation ouverte. Il s'agit d'une ville « *qui favorise la floraison et l'application d'idées neuves, de projets, d'expérimentations, d'innovations dans les services urbains - qu'il s'agisse de services radicalement nouveaux, d'adaptations destinées à des publics très particuliers, d'agencements ou d'agrégations qui répondent à des besoins complexes. C'est une ville qui donne à tous (acteurs publics, grandes et petites entreprises, associations, individus) la possibilité d'imaginer et d'innover dans des conditions claires, simples, transparentes et qui encouragent les partenariats. C'est aussi une ville ouverte aux détournements, à l'intervention active ou fortuite des utilisateurs eux-mêmes, et où chaque innovation, chaque service, peut former la base de l'innovation suivante* » (Kaplan, 2009, p. 43).

Des idées, des actions, des services au bénéfice de la qualité de vie, de la compétitivité et de la cohésion sociale, se perdent ou n'interviennent pas à une échelle pertinente. Les villes se doivent donc d'apprendre à travailler avec l'innovation ouverte et avec les nouveaux acteurs numériques qui émergent et prennent place dans le paysage urbain. Si une vision plus large et plus inclusive du territoire doit être prise en compte, la restriction du concept d'innovation prise, dans un sens technologiste, a peu de sens puisqu'elle ne rend pas forcément compte de l'ensemble de la dynamique innovante du développement. Pour les auteurs, l'innovation doit d'une part, être perçue comme un écosystème dont tous les participants sont interdépendants et peuvent s'apporter quelque

chose, plutôt qu'un processus linéaire qui va de la recherche à l'application. L'innovation ouverte et partenariale, incrémentale, continue. Elle émerge d'une manière non planifiée, en différents endroits, à partir des usages, de la perception d'un besoin, des stratégies d'acteurs, ou de la compréhension des possibilités offertes par la technique (Kaplan, 2009, p. 52). D'autre part, l'innovation n'est pas seulement technologique (*high-tech*). Il existe également une innovation dite *low-tech*, c'est-à-dire à faible contenu technologique. Elle se veut, avant tout, sociétale, citoyenne, et où se côtoient les services de proximité ou les services à la personne, par exemple.

À l'ère du tout numérique, les entreprises et les acteurs ne peuvent plus compter sur leurs seules ressources internes pour innover. Ils doivent s'appuyer sur les idées et les énergies externes telles que celles des usagers pour accroître leur capacité innovatrice. Cette nouvelle approche d'innovation ouverte est un mouvement profond issu de la société civile et du monde entrepreneurial qui touche, aujourd'hui, tous les domaines et plus particulièrement la ville.

Aujourd'hui, la ville a pour obligation d'innover en vue du développement de :

- sa « connectivité » (Reichen, 2009, p. 39) ;
- sa compétitivité et celle des entreprises : la compétitivité des entreprises ne repose plus sur leur capacité de réduire les coûts, mais sur celle d'innover en permanence, de redéfinir sans cesse leur propre marché ou de reprendre de l'avance sur leurs concurrents à chaque instant. C'est le cas des villes, qui sont elles-mêmes en concurrence les unes vis-à-vis des autres pour attirer les activités et les talents. La concurrence entre les villes aujourd'hui est mondiale ;
- répondre aux nouvelles attentes des citoyens : les individus s'attendent à devenir coauteurs des réponses urbaines à leurs besoins. Ils demandent à la ville de rendre lisible, navigable et exploitable l'infinie complexité de l'offre de services urbains, proposés par les différents acteurs, à travers des canaux diversifiés, à des horaires étendus ;
- devenir durable : la ville durable est le nouvel horizon de beaucoup de politiques urbaines. Au développement économique et à la cohésion sociale, elle ajoute un nouvel objectif, environnemental, face auquel il faut inventer de nouvelles manières d'agir : de nouvelles infrastructures, de nouveaux services, de nouvelles manières d'associer les citoyens aux décisions afin d'influer sur les comportements quotidiens ;

- résoudre les tensions urbaines : les transformations des modes de vie et des conditions de compétitivité des villes interviennent dans des espaces urbains sous tension. L'étalement urbain affaiblit le tissu social et, avec l'augmentation du coût de l'énergie, pénalise avant tout ceux que le manque de moyens avait chassés des centres-villes. Pour éviter que des tensions sociales ne viennent altérer l'image d'une métropole et la poursuite de sa croissance, la ville doit se soucier de l'encadrement social au niveau des quartiers, du secteur non marchand local, de l'économie « d'en bas » (Vandermotten, 2009, p. 68).

Pour cela, la ville doit donc inventer les services, les intelligences, les représentations, les agencements originaux, les espaces de discussion, grâce auxquels les aspirations et les expériences individuelles se relient aux enjeux collectifs (Kaplan, 2009, p. 16).

En France, au cours des dernières décennies, de nombreux lieux et espaces urbains d'innovation ont été produits et réalisés : de la technopole au pôle de compétitivité, en passant par les pépinières d'entreprises. Aujourd'hui, le programme européen des *Living Labs* constitue un moyen de modélisation de l'innovation dont tous les acteurs ont besoin pour dynamiser leur territoire. Un *Living Lab* peut donc se définir comme un environnement ouvert d'innovation en grandeur réelle, où les utilisateurs participent à la création des nouveaux services, produits et infrastructures sociétaux. Følstad (2009, p. 979) précise que la littérature scientifique, sur le thème des *Living Labs*, est assez pauvre en raison de son côté novateur et de sa récente mise en place par la Communauté Européenne (CE). Le *Living Lab* a pour objectif de tisser de nouveaux liens entre différents acteurs urbains (élus, scientifiques, entreprises) proposant leurs produits et services à l'usager. La présence de ce dernier est essentielle et fait toute l'originalité de ce dispositif innovant. Cependant, il lui faut aussi savoir transmettre son jugement, l'étayer, l'insérer dans une connaissance véritable des réalités existantes ailleurs.

Les intentions de recherche de l'élaboration de ce projet *Living Lab* « Innovation Santé Urbaine », présenté ci-après, est de comprendre les mécanismes permettant de fédérer les acteurs d'un territoire, au sein d'un dispositif commun, c'est-à-dire un lieu d'innovation ouverte, autour d'une même thématique et d'en comprendre les réseaux, les jeux et enjeux, leurs moyens et outils, comme la façon dont les acteurs s'approprient, instrumentalisent une politique publique. Le *Living Lab* se veut un lieu permettant de développer les outils nécessaires à l'ensemble des acteurs visés et intéressés par le thème retenu, celui de la santé. Par exemple, le *Living Lab*

permettrait d'instaurer un dialogue entre les personnes âgées, ou encore à mobilité réduite et les chercheurs (urbanistes, physiciens) et acteurs publics et privés en vue de répondre à leurs attentes.

Ce projet permettra de prendre part au processus d'innovation territoriale pour en faire naître des démarches originales et viables : car la démarche ne doit pas seulement être innovante, elle doit aussi prendre en compte les attentes sociales des acteurs intéressés par cette innovation. Cependant, la compréhension des éléments de désaccords, et de rupture entre les acteurs est importante à saisir et à prendre en compte, en vue d'un échange fructifiant et de la pérennité du *Living Lab*.

L'hypothèse centrale de cette recherche-action peut être formulée ainsi : l'une des principales réponses aux maux des usagers de la ville de Nancy, serait leur intégration dans la construction des besoins, des services et des produits. Le *Living Lab* « Innovation Santé Urbaine » serait un espace de rencontre et d'innovation (sociale, technique et technologique) permettant de répondre concrètement aux problèmes de santé des usagers de la ville.

Les commerces, réseaux de transports en commun, et autres lieux de transits et d'échanges, où se mêlent les usages et pratiques, transcendent les anciens espaces académiques, les univers entrepreneuriaux, les sites et bâtiments de gestion des territoires. Il s'agit donc de décloisonner les échanges de savoir et de bonnes pratiques de leur cadre originel (intra-institutionnel, intra-entreprise).

Ainsi, nous proposons d'articuler cette « recherche-action » en quatre parties. La première partie présente les concepts et notions qui composent notre cadre théorique. Il s'agit du territoire situé à l'interface entre les acteurs et l'innovation territoriale. La seconde partie décrit l'approche *Living Lab*, par la mobilisation des savoirs en tant que vecteur d'innovation, la gouvernance engendrée, tout comme l'innovation qu'elle permet de développer. La troisième partie aborde le choix du thème retenu pour le *Living Lab* « Innovation Santé Urbaine » de Nancy, en livrant un constat sur la santé en France et en Lorraine. La quatrième partie présente le questionnement de recherche, la méthode des entretiens semi-directifs élaborée, les outils et moyens développés par l'approche *Living Lab*. Puis, à ce stade de développement du projet, nous mettons en évidence certains résultats intermédiaires. Enfin, la conclusion donne une ouverture sur l'approche *Living Lab* en tant que modèle d'innovation territoriale.

1. LE TERRITOIRE ENTRE ACTEURS ET INNOVATION

1.1. Le territoire mis en scène par les acteurs

Le territoire est une « *construction sociale, il résulte des interactions entre les acteurs et les activités et peut s'analyser en tant que réseau de relations. C'est aussi un cadre, un contexte, un environnement au sein duquel s'inscrivent ces relations, c'est le support de ressources. C'est également un espace approprié par les acteurs et dont les ressources sont valorisées, qui conditionne le déroulement des activités et les capacités d'interaction entre les acteurs tout en générant de nouvelles potentialités et de nouvelles opportunités. Enfin, c'est un lieu d'enjeux* » (Lardon, 2001). Le territoire est un système complexe qui doit être abordé de manière globale. Les outils mis en œuvre pour étudier les territoires doivent intégrer la diversification et la complexité des dimensions sociales, politiques, économiques et environnementales. Il faut également considérer l'ensemble des usages du territoire, sur la base d'une occupation, d'une appropriation et participation de plus en plus active, de la population, des représentants de la société civile, des acteurs institutionnels ou professionnels, ruraux et urbains.

Le territoire s'insère dans un système spatial, au sein duquel il fonctionne selon une boucle de rétroaction avec la société, qui aménage, gère et organise le territoire, tandis qu'il rétroagit sur cette société. L'idée de complexité permet de relativiser l'idée d'appropriation, souvent mise en avant dans les processus de territorialisation (Raffestin, 1986). Il existe des discordances entre les objectifs d'appropriation, d'aménagement, d'organisation d'un territoire, et les résultats sur le territoire concerné. D'autre part, des processus semblables n'aboutissent pas à des configurations territoriales identiques. Cette incertitude, quant aux résultats des interactions entre acteurs, autorise à considérer le territoire comme un ensemble auto-organisé, où les logiques des différents acteurs ne produisent pas une organisation spatiale résultante de la synthèse des choix de chacun. À partir du consensus, de l'idée d'espace conscientisé, il y aurait autant de formes de territoires que de possibilités pour des groupes de partager un même rapport aux lieux, une même territorialité.

Le territoire est un espace d'intermédiation entre les multiples trajectoires d'acteurs, il lie le « local » et le « global ». Dans cette perspective, le territoire n'est pas un lieu géographique limité avec des caractéristiques données, mais une entité mouvante dans l'espace et dans le temps, qui « *se nourrit de multiples gènes qui permettront ou non une certaine dynamique, une cohésion, une prise de conscience et de pouvoir* » (Pecqueur, 1996).

Au sein de l'échelon local, le territoire, caractérisé en partie par le pouvoir communal, relève souvent du symbolique. Les acteurs locaux (élus, responsables d'institutions, professionnels, etc.) s'organisent, se réunissent, s'associent afin d'analyser leurs problèmes, évaluer leurs potentiels, bâtir des stratégies et des programmes de développement visant à renforcer l'attractivité de leurs territoires et de promouvoir l'initiative économique et sociale.

1.2. L'innovation territoriale¹ : un moteur de changement

L'innovation est porteuse de l'utopie d'une société où chacun aurait une chance égale de se former et d'atteindre son maximum d'épanouissement (Bonami et Garant, 1996, p. 8). Pour les entreprises, l'innovation est génératrice d'avantages concurrentiels, de compétitivité et constitue un facteur clé de croissance. Pour les territoires, elle est un des garants de la pérennité et du développement des expertises, de l'activité, des emplois et par conséquent de l'attractivité régionale. L'innovation est un des ressorts principaux de la productivité, de la compétitivité et donc de la croissance économique. Dans ce contexte, elle devient aussi la condition nécessaire de la pérennité des emplois. Elle permet de répondre au besoin de diversité des consommateurs et contribue ainsi directement à l'amélioration de leur satisfaction. Aujourd'hui, l'innovation est considérée par de nombreuses disciplines scientifiques comme l'un des vecteurs essentiels de la croissance économique des Petites et Moyennes Entreprises (PME) et du développement territorial d'une région. L'innovation résulte du processus « offre - demande », mais « également du dynamisme interne d'un territoire » (Proulx, 1992, p. 144). De plus, il est important de différencier l'innovation qui est « un processus systémique et transversal » (Veltz, 1999, p. 609) de la création technologique, de l'invention et de la Recherche et du Développement (R&D).

En effet, l'innovation a un caractère polysémique, multi-acteurs, voire multiculturel ; elle ne s'effectue pas de la même manière d'une région à une autre, ou d'une entreprise à une autre. « Cette différence est due à la spécificité des milieux qui « métabolisent » différemment les techniques, les marchés et les commerces » (Carluer, 1998). L'innovation doit donc être considérée comme un processus collectif complexe et coopératif. Selon Maillat (1992, p. 201), « l'innovation résulte notamment de la mise en valeur d'un savoir-faire et d'une culture technique historiquement constitués grâce à une dynamique interne spécifique à la région. Chaque milieu se présente comme une configuration d'agents et d'éléments économiques, sociaux, culturels et politiques possédant des modes d'organisation et de régulation spécifiques ». En effet, ces milieux,

¹ En référence à Moulaert (2003) et Coppin (2002).

grâce à leurs composantes, secrètent et dynamisent les entreprises et ainsi, conditionnent l'innovation.

En référence aux travaux du Groupe de Recherche Européen sur les Milieux Innovateurs (GREMI), la notion de territoire se définit comme un milieu actif (ou une organisation active) au sein duquel naît l'innovation. Le territoire est capable de faire naître des processus d'innovation, il est donc un facteur privilégié de développement. Par exemple, une entreprise n'est pas un agent innovateur isolé, mais elle est partie du milieu qui la fait agir (Lecoq, 1995). Un territoire est évolutif, il est marqué par des tendances lourdes qui, parfois, le dépassent. Son histoire témoigne d'une succession de phases, de situations nouvelles auxquelles il faut s'adapter. Un territoire est également une composante importante du développement industriel. En effet, le territoire joue un rôle essentiel dans l'émergence de nouvelles activités et technologies (comme la Silicon Valley aux États-Unis).

Le développement d'un territoire se déploie à partir d'un système d'interrelations, de circulations de l'information, de production et de reproduction de valeurs qui caractérisent un mode de production. Le territoire est un élément important du renouveau des tissus industriels. En économie territoriale, il est appréhendé comme une structure socio-économique relationnelle, quasi organisée, ayant un certain degré de cohérence au sein d'une zone géographique, perpétuellement changeante et ouverte. Il est capable de faire émerger, en son sein, des formes d'organisation territoriale spécifiques à la mise en œuvre de la création technologique, à travers lesquelles la société locale est capable de générer des processus d'auto-construction et peut se développer d'une manière créatrice (Matteaccioli, 2004, p. 227). « *Le territoire est un acteur agissant qui peut réactiver des capacités organisationnelles et des compétences techniques* » (Aydalot, 1986 (est-ce a ou b ? De plus, en dehors de ce paragraphe, nous ne citons plus cet auteur : à préciser aussi pour le suivant), p. 10). L'auteur appréhende la crise comme un changement de paradigme technologique et établit un lien entre les technologies avancées et le processus de développement régional. En effet, pour Aydalot, l'innovation, le territoire et le développement sont intimement liés puisque l'innovation résulte de la mise en valeur d'un savoir-faire et d'une culture technique, historiquement constitués, grâce à une dynamique interne spécifique à la région. L'auteur formule l'hypothèse qu'une entreprise innovante ne préexiste pas aux milieux locaux, mais est secrétée par eux : « *il existe quelque part un moteur lié au territoire qui donne naissance au processus innovateur. Ce n'est pas l'entreprise qui innove, ce sont les milieux locaux qui innovent... l'entreprise innovatrice ne tombe pas du ciel, elle est secrétée par le milieu* » (Matteaccioli, 2004, p. 141), c'est le contexte qui favorise sa réussite.

L'innovation doit être perçue comme une notion polysémique, nous l'avons vu, et polymorphe : « *l'innovation a sans doute deux visages : dans une optique fonctionnelle, elle est surtout un produit ou un procédé nouveau créé le plus souvent par des innovateurs institutionnels, grandes entreprises, instituts de recherche publics. L'innovation se définit par ses paramètres techniques, elle a vocation à être appliquée partout de façon standardisée. Mais on peut avoir de l'innovation une vision plus territorialisée ; l'innovation alors est la création d'un milieu pour répondre à un défi ou à un besoin local par l'utilisation de l'expérience locale : elle est le fruit de l'inventivité du milieu et répond aux besoins du développement local, moyen que se donne une société pour progresser* »².

Selon Hillier (2004), si l'innovation a un sens, elle doit être comprise de manière plus large, en intégrant bien sûr l'innovation technologique, mais aussi par la manière dont elle se manifeste dans les autres sphères de la vie sociale. Et si elle participe au développement, c'est qu'elle permet une meilleure satisfaction des besoins de la population. Or, un certain nombre de ces besoins ne sont pas satisfaits par le marché, et relèvent soit de la solidarité assurée par l'État, ou alors d'organisations plus souples, impliquant l'État, des acteurs privés et la société civile, qui tentent de répondre à ces besoins par des mécanismes de solidarité et de réciprocité au niveau local. Il est donc essentiel de construire l'analyse à partir non pas des mécanismes de marchés, mais de la *capacité à satisfaire les besoins* (Moulaert, 2000 ; Nussbaumer, 2002).

Dans le domaine de l'élaboration de systèmes de pensées et de savoirs, de leur gestion et de leur transmission, des processus d'innovation et de transfert de compétences rentrent en jeu. Ils permettent ainsi de développer la compétitivité et l'attractivité des collectivités locales. À l'échelle des territoires, dont beaucoup deviennent des territoires-projets, se sont ainsi développés les *Living labs*. Ils constituent un outil pertinent au service de la compétitivité des territoires. Ces laboratoires des usages représentent donc une opportunité dans la construction de l'économie de demain, dans laquelle l'innovation et la recherche, orientée sur l'usager dans des conditions réelles, constituent la démarche majeure de l'élaboration des services, voire de nouvelles structures sociales.

² Aydalot P., « L'aptitude des milieux locaux à promouvoir l'innovation », in Federwish J. et Holler H., 1986, *Technologies nouvelles et ruptures régionales*, Paris, Économica, 1986b, p. 57.

2. LE *LIVING LAB*, UN LABORATOIRE VIVANT AU CŒUR DU TERRITOIRE

Actuellement, les villes et régions se trouvent en compétition permanente pour attirer activités, investissements et idées de développement. Devenir un *Living Lab* permet de construire une attractivité importante, d'être pionnier sur de nouveaux services, de générer des opportunités entrepreneuriales et d'ouvrir le marché mondial à des inventions purement locales. C'est pourquoi les villes et régions doivent développer des compétences et des capacités entrepreneuriales nécessaires pour affronter les défis des mutations économiques des années à venir ; générer un espace de rencontre sociale - aussi bien physique que virtuelle - créer une valeur ajoutée ; et créer des réseaux de collaboration entre institutions, entreprises, associations et personnes présentant des affinités communes (création d'un véritable réseau social).

En effet, l'élément clef réside naturellement à cet égard dans l'activité de socialisation des connaissances (Abramovitz, 1986). La rencontre et l'échange entre les différents niveaux d'élaboration cognitive produits par les activités de socialisation des savoirs génèrent, avant tout, les processus innovants. C'est dans les relations sociales entre les agents impliqués que l'on peut accéder aux connaissances et les utiliser d'une manière efficiente. La construction de connaissances se manifeste ensuite, non seulement, à l'intérieur des « organisations intelligentes ou apprenantes »³, mais également dans les environnements dans lesquelles agissent les entreprises et autres espaces de production de richesses.

Aujourd'hui, la difficulté première des régions françaises est de s'approprier les notions relatives à la créativité, à la culture d'innovation et la nécessité de transformer un ensemble de connaissances académiques en des recommandations politiques. C'est pourquoi on voit apparaître plusieurs modèles de collaboration où les rapports entre les trois catégories d'acteurs sont mis en avant : ceux chargés de la transmission des savoirs ; ceux de la recherche et de l'innovation ; et les habitants/utilisateurs des produits et des services innovants. Ces *Living Labs* incarnent parfaitement cette triple synergie et forment ainsi une véritable communauté de connaissances.

³ Organisation fondée sur la réflexivité de ses employés et la créativité des personnes qui la composent.

2.1. Qu'est-ce qu'un Living Lab ?

Un *Living Lab* est à la fois une plateforme d'expérimentation, un réseau d'innovateurs et de professionnels, un lieu d'échange, un support technique, logistique et de communication pour les innovateurs et, enfin, un lieu d'expression et d'action pour les utilisateurs. Un *Living Lab* a pour objet de dynamiser le tissu économique des territoires et de mettre les technologies de l'information et de la connaissance à la disposition de tous les secteurs d'activité. Il symbolise la volonté d'une région, d'une ville d'être non seulement pleinement un territoire de la connaissance et de l'économie du savoir, mais aussi un lieu de référence pour mobiliser savoirs et compétences au service de sa compétitivité et attractivité sur la scène nationale et européenne.

Son but n'est pas d'innover mieux, face à des besoins déjà identifiés, mais de permettre à des besoins latents d'émerger et de construire leur réponse en même temps. Il s'agit alors de créer les conditions d'une innovation susceptible de venir de tous les acteurs, y compris les plus inattendus. De mettre à disposition les ressources, les infrastructures et le cadre à partir desquels toutes sortes d'acteurs urbains pourront imaginer, concevoir, expérimenter, évaluer et mettre en œuvre des réponses aux besoins qu'ils éprouvent (Kaplan, 2009, p. 22). Un *Living Lab* est une nouvelle forme d'innovation visant à faire participer les usagers à la création de nouveaux services et produits dont ils seront les destinataires. Cette approche très novatrice a vocation à remplacer les modes d'innovation traditionnels et elle est soutenue par la Commission européenne. La démarche *Living Lab* associe les acteurs, c'est-à-dire les consommateurs, les entreprises, les chercheurs et les collectivités locales dans une démarche de « cocréation » pour la constitution de technologies, de services et de projets innovants. Il s'agit d'un outil de développement territorial au service de la coopération et de la présence des entreprises innovantes sur les marchés (local, national, européen et international).

Le *Living Lab* permet aux PME innovantes de trouver très clairement un angle d'entrée sur des marchés internationaux qu'elles côtoient trop peu et donc de donner lieu à des échanges de savoirs, de compétences, de transferts technologiques. Il permet ainsi à des territoires de se positionner dans des opérations innovantes d'accueil de nouveaux services et de mise en œuvre de nouveaux produits en étant accompagnés par une expertise (Loechel, 2009).

Depuis 2006, date de lancement du projet *Living Labs Europe*, par la présidence finlandaise de la CE, des initiatives locales fédèrent, agissent et développent leurs initiatives en réseaux. Les *Living Labs* développés sont majoritairement liés aux technologies de l'information. Un réseau des savoirs se tisse et des communautés, véritables plates-formes d'innovation, naissent à

différentes échelles : à l'échelle des outils de gestion de nos connaissances, et à celle des territoires, permettant ainsi à des collectivités territoriales de se constituer en plates-formes d'innovation et d'échange. Il est donc important que les bases de la réflexion comme les démarches engagées, mais aussi les points de divergences, les échecs puissent servir à d'autres, tout en adaptant et modifiant de nouvelles formes de synergies territoriales. Cela suppose de savoir communiquer et échanger entre les différents acteurs concernés, par exemple à partir de grilles d'évaluation. Mieux encore, on peut imaginer également la mise en place de grilles d'expertises communes à tous les *Living Labs* européens et d'autres pays du monde⁴, qu'ils auront su se constituer au travers de séminaires, d'ateliers, d'interventions, d'accompagnements de nature diverse et surtout de développer au sein de leurs aires professionnelles, mais aussi de leurs aires de vie.

Pour Reichen (2009), la mobilité et l'accessibilité sont devenues un droit générique et vont devenir une dimension essentielle du fait urbain, grâce aux nouvelles technologies entre autres. Cependant, l'accessibilité revêt différentes dimensions qu'il est nécessaire de définir. Elle n'est pas uniquement physique, mais peut apparaître dans des secteurs tels que le lieu, le trajet, la culture, le financier, l'informationnel, le logement, la sécurité, les soins ou l'emploi. Elle permet l'autonomie et la participation des personnes ayant un handicap, en réduisant, voire supprimant, les discordances entre les capacités, les besoins et les souhaits d'une part, et les différentes composantes physiques, organisationnelles et culturelles de leur environnement d'autre part. L'accessibilité requiert la mise en œuvre des éléments complémentaires, nécessaires à toute personne en incapacité permanente ou temporaire pour se déplacer et accéder librement et en sécurité au cadre de vie, ainsi qu'à tous les lieux, services, produits et activités. Ainsi, la ville, en s'inscrivant dans une démarche d'accessibilité, fait progresser également la qualité de vie de tous les usagers.

2.2. L'approche Living Lab : un laboratoire d'innovation urbaine

Encore méconnue, l'approche *Living lab* vise à offrir à un ensemble de parties prenantes (les acteurs publics/privés, les entreprises, les chercheurs et les communautés d'utilisateurs) travaillant sur des problématiques complexes, un environnement neutre servant à l'apprentissage, à l'expérimentation, à l'exploration, aux tests, à l'identification ou l'élaboration des pistes de

⁴ Les *Living Labs* sont au départ situés principalement en Europe. Néanmoins, de plus en plus de nouvelles labellisations étant décernées, ils se sont peu à peu implantés dans de nombreux pays (une trentaine en 2009), comme la Chine, le Mozambique, Taiwan, l'Afrique du Sud ou encore le Brésil.

solutions, à la génération de nouvelles connaissances, et cela, de manière collaborative (Loeh, 2005 ; Følstad, 2008a, 2008b ; Gall, 2008 ; Guzman, 2008 ; Mulder, 2008). Cette approche exige une participation active et effective de toutes les parties prenantes. En faisant des citoyens, les coauteurs des réponses à leurs propres besoins, la ville devient un système ouvert et décentralisé. L'utilisateur devient alors un « coconcepteur », un « coproducteur » et un « consommateur » des produits et services dont il est lui-même le bénéficiaire. Bien que l'approche *Living Lab* soit souvent associée au concept d'innovation ouverte (Almirall, 2008 ; Guzman, 2008), elle a déjà été utilisée avec succès lors du développement des nouveaux produits (Følstad, 2008a) et de nouveaux services à valeur ajoutée (Følstad, 2008b), de l'évaluation et de l'élaboration de nouveaux modèles d'affaires (Gall, 2008) et du test de nouveaux artefacts (Følstad, 2008a).

L'approche *Living lab*, fonctionnant *in vivo*, nous apparaît pertinente dans le processus de « cocréation » des innovations. Elle permet une collaboration plus étroite et plus fructueuse entre les différents acteurs tels que les laboratoires de l'Université de Lorraine, la ville de Nancy et les acteurs publics, privés, et les citoyens intéressés (par exemple, les pôles de compétitivité, les réseaux d'entreprises, les réseaux associatifs et citoyens lorrains). La thématique du *Living Lab* de Nancy porterait sur la santé, à savoir sur « le bien-être urbain⁵, la qualité de la vie⁶ et l'accessibilité des personnes âgées ou à situation de handicap ». L'objectif serait, par exemple, de sécuriser les déplacements des personnes à mobilité réduite ou l'accès à la culture dans un quartier nancéien. Ce projet a pour logique sous-jacente de faire évoluer les perceptions sur le handicap, par le biais d'une démarche créative et innovante (compenser le handicap par l'apport de la technologie par exemple) ; d'utiliser et de faire converger les énergies locales en matière de santé. En effet, l'approche *Living Lab* pourrait ainsi constituer un facilitateur essentiel d'une large prise en compte des personnes à situations de handicap, ou des problèmes d'obésité, de sédentarité, de vieillissement de la population en Lorraine.

⁵ Il s'apparente à une perception de la qualité de vie liée à l'environnement. Un regard individuel qui se construit dans un univers collectif. Les solutions envisagées porteraient par exemple sur : de passer d'une mobilité « éprouvante » à une mobilité douce ; de développer « la marchabilité » ou *walkability* (Frank, 2005) ou développer un urbanisme favorable à la santé et à la mobilité durable...

⁶ Aujourd'hui, c'est un critère d'attractivité pour les territoires. Cependant, c'est une notion complexe qui ne met pas seulement en jeu leurs caractéristiques objectives, mais qui traduit aussi les aspirations de ceux qui y vivent ou qui souhaitent s'y installer. Pour exemple, la ville de Barcelone bénéficie d'un fort coefficient de sympathie. Celui-ci n'est pas lié aux fondamentaux de la ville : il s'appuie essentiellement sur un art de vie composé de fantaisie, de capacité à créer, de désinhibition, d'ouverture sur le monde.

En Europe, les quelque trois cents *Living Labs* labellisés (dont quarante-neuf en France)⁷ sont de véritables laboratoires d'innovation urbaine, associant des acteurs publics, des grandes et petites entreprises, des chercheurs et des communautés d'utilisateurs. Ces « écosystèmes » d'innovation remplissent trois rôles fondamentaux. Le premier est d'associer les utilisateurs aux processus d'innovation, à la fois en amont, par des ateliers créatifs ou des enquêtes, puis en aval, en les impliquant de manière active dans les tests de nouveaux produits et services. Un *Living Lab* ne se contente pas de tester des produits conçus de manière classique, il favorise l'innovation par l'usage. La notion d'innovation par l'usage s'inspire d'une intuition développée dans les travaux de Von Hippel (2005), sur les « innovations horizontales » (exemples d'innovation ascendante : le Wi-Fi, le *peer to peer*, l'encyclopédie Wikipedia). On parle alors d'innovation coopérative. Le second rôle d'un *Living Lab* est de faciliter la création de nouveaux produits et services, en favorisant la créativité, le réseautage, les partenariats et les collaborations, ainsi qu'en facilitant le prototypage de services à l'aide d'outils partagés. Enfin, le troisième rôle est d'inciter le passage à l'expérimentation « grandeur réelle », en mettant à disposition des infrastructures techniques et logistiques communes, en reliant les innovateurs à des groupes d'utilisateurs et en contribuant au travers des chercheurs à l'évaluation des usages.

2.3. La mobilisation des savoirs, vecteurs d'innovation

Les *Living Labs* permettent aux usagers de participer activement à la recherche et à l'innovation⁸. L'approche *Living Lab* a pour objectif d'encourager l'innovation en s'assurant que toutes les parties prenantes - dont les utilisateurs finaux - soient impliquées tout au long du processus de R&D. La participation des usagers constitue, les premières étapes de développement d'un produit et d'un service, une véritable innovation. En effet, les utilisateurs communiquent leurs souhaits et les chercheurs expliquent ce qui est possible d'un point de vue technique ou logistique : cette participation au début du processus permet de gagner du temps à long terme puisque les chercheurs comprennent mieux leurs désirs et attentes. La majorité des nouveaux produits

⁷ Les quatre premiers *Living Labs* français étaient le Normandy Living Lab à Caen, au sein du pôle de compétitivité Transactions électroniques sécurisées dédié aux nouveaux usages mobiles ; l'IM@G'in Lab en Bretagne, lié au pôle Images et réseaux ; le Quartier numérique à Paris dans le 2^e arrondissement, lancé par Silicon Sentier et consacré aux usages du haut débit fixe et mobile ; et le Laboratoire des usages STIC (Sciences des Techniques de l'Information et de la Communication) à Sophia Antipolis, centré sur les usages professionnels. Source : <http://www.openlivinglabs.eu/livinglabs> (consulté le 6 octobre 2010).

⁸ Aujourd'hui, chaque citoyen peut être source ou vecteur d'innovation, personne n'en a le monopole. Elle peut être générée par tout acteur individuel ou collectif, mais l'intervention d'autres acteurs est en général nécessaire pour qu'elle apparaisse (Mega, 2008, p. 42).

et services défaillants ne le sont pas en raison d'un manque de technologies avancées, mais plutôt de l'incompréhension des besoins des utilisateurs.

La mise en place d'un « laboratoire d'usages et d'innovation » doit permettre à chacun de s'approprier le futur de son territoire, faire siennes les réflexions et analyses proposées, amener tous les interlocuteurs à s'accorder sur des objectifs économiques communs et lancer des débats pour ce qui est des technologies à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs fixés. La démarche consiste à motiver, donner des compétences, aider à organiser et aider chacun des acteurs à mieux connaître les composantes du contexte territorial et en tenir compte en vue de son innovation. Il s'agit de créer, d'alimenter et de faire évoluer l'environnement à partir duquel tous les acteurs urbains⁹ tels que les seniors ou les personnes à situation de handicap¹⁰, pourront - ensemble ou séparément, en coopération ou en concurrence - imaginer, concevoir, réaliser, financer, expérimenter, évaluer et mettre en œuvre des innovations (Kaplan, 2009, p. 51). Il s'agit aussi de construire un cadre expérimental, un observatoire et un cadre d'application d'innovation de qualité et de renforcer la cohérence et l'identité des bassins de vie existants tout en les reliant par des réseaux, en vue d'œuvrer au développement d'une ville, d'une agglomération et d'une région. La ville ne serait plus alors « éclatée », mais « connectée », et chacun se construirait une ville « à la carte », bâtie autour de ses pratiques et de son imaginaire (Reichen, 2009, p. 41).

2.4. La gouvernance par le *Living Lab*

L'approche novatrice du *Living Lab* permet de mobiliser et de questionner ainsi le concept du territoire par deux entrées majeures : celle de l'innovation et celle de l'attractivité. Ces deux entrées, étant animées par la notion d'acteur du territoire, permettent d'aborder la gouvernance locale en tant qu'approche *bottom-up*.

La réalisation d'un projet tel qu'un *Living Lab* permet ainsi de mettre en œuvre des processus d'innovation ascendante au travers de technologies de rupture, des processus où les citoyens occupent une position centrale. Comme le souligne Loechel (2009), il semble important que ces nouvelles « mises en scène de la citoyenneté territoriale » puissent faire l'objet de débats renouvelés, aux côtés par exemple de collègues analystes de l'intelligence territoriale. Il est

⁹ Mais il doit s'ouvrir aussi à d'autres acteurs encore non identifiés, et inciter chaque intervenant à regarder au-delà des frontières de ses activités respectives.

¹⁰ Comme l'accessibilité, la notion de handicap revêt différents visages. Il existe quatre types de handicaps : le handicap physique tel que la surdité, la paralysie ou l'épilepsie ; le handicap mental tel que l'autisme et la dyslexie ; le handicap sans signification somatique tel que l'illettrisme et le chômage et le handicap dont le statut est ambigu à savoir le mutisme et la dysorthographe.

en effet très étonnant d'observer combien en Europe et en France ces questions font l'objet d'une fondamentale reformulation au travers de thématiques telles que celles du « citoyen acteur de la compétitivité des entreprises de son territoire » (thème abordé dans les ateliers *Living Labs*, dans le cadre du colloque international "*Conference on Concurrent Enterprising*", à Leiden, en juin 2009), des « dynamiques localisées d'innovation » (abordée lors du séminaire EuroLIO « Les indicateurs d'innovation localisés », à Toulouse, en juin 2010), ou encore « les territoires acteurs du changement » (sous-titre du colloque « Territoires, Territorialité, Territorialisation », organisé à Grenoble, en décembre 2010).

Dans le contexte de la construction de liens nouveaux et différents, entre habitants et acteurs territoriaux, la démarche d'un laboratoire des usages, tel que celui que nous souhaitons développer dans la ville de Nancy peut, d'ores et déjà, donner lieu à un certain nombre d'analyses nouvelles en la matière. Basés sur cette thématique forte, les services offerts par la démarche *Living Lab* permettent aux usagers de la ville de prendre une part active dans la recherche et l'innovation. Le réseau est pour l'instant européen, mais des manifestations d'intérêt affluent des autres continents pour en faire partie. Une politique d'innovation territoriale doit impliquer la capacité à renouveler différentes formes de capitaux en développant et en s'appuyant sur de nouvelles relations de gouvernance qui reposent non sur un seul type d'agent (privé, public), mais sur la capacité à coopérer de plusieurs types d'agents (usagers, citoyens).

2.5. Le *Living Lab* comme modèle d'innovation territoriale

Les Modèles d'Innovation Territoriale (MIT) théorisent le développement local et régional du point de vue du nouveau régionalisme, et expliquent en quoi ils s'avèrent insuffisamment « réalistes » en termes d'analyse du développement régional, et de stratégie et de conception de politiques (Moulaert, 2008).

De nos jours, il se développe une véritable culture du, et, en réseau, que ce soit par la gestion des connaissances (« *Knowledge Management territorial* », Loechel, 2006), les organisations en réseaux, les pôles et les clusters¹¹, au sein des universités, avec les acteurs sociaux, économiques et politiques. Créer des connexions entre ces réseaux ne suffirait pas sur des

¹¹ Les clusters, plus anciens, sont également un des piliers du développement de l'innovation. Dans le cadre du projet européen MedLab, l'Institut de la Méditerranée organise un séminaire de réflexion sur les liens entre les *Living Labs* et les clusters et leur impact sur la gouvernance régionale de l'innovation dans l'Europe 2020 [voir site : <http://www.medlivinglab.eu>]. Ce séminaire réunit autour des partenaires du projet MedLab des chercheurs, des représentants de la puissance publique, des experts européens et des membres de *Living Labs*.

territoires qui vivent difficilement par eux-mêmes, il faut aussi les mettre en synergie de manière continue et donc animer cette mise en réseau. Dans le domaine de la santé, de sa gestion et évolution, ce sont les processus d'innovation et de transfert des compétences qui doivent retenir notre attention.

À l'échelle des territoires, les *Living Labs* se sont développés et beaucoup sont devenus des territoires-projets tels que la ville d'Helsinki, d'Amsterdam ou de Stockholm. Ils sont révélateurs d'une construction sociale et économique, dans laquelle l'innovation et la recherche orientée sur l'usage de l'utilisateur dans des conditions réelles constituent la démarche principale de l'élaboration des services, voire de nouvelles structures sociales.

3. LE CHOIX D'UN *LIVING LAB* « INNOVATION SANTÉ URBAINE » À NANCY

3.1. Le constat sur la santé en France

Le vieillissement des populations est une tendance lourde de la société française liée à l'avancée en âge des générations du *baby-boom*, mais surtout à la maîtrise progressive de la fécondité et à l'allongement du temps de la vie. Ce phénomène de vieillissement de la population est encore plus marqué en région Lorraine, sous l'effet conjugué de l'allongement de l'espérance de vie, de la faible fécondité, et de la baisse de l'apport migratoire. Ainsi, au plan régional, il n'y aurait plus que deux personnes d'âge actif pour une personne de soixante ans et plus dès 2010, alors que dans la France entière cela ne se produirait qu'en 2017 (INSEE, 2009).

Face à ce constat général et à la vision prospectiviste de l'état de santé en France, intéressons-nous à la santé en Lorraine.

3.2. Le constat sur la santé en Lorraine

Le phénomène de vieillissement de la population est encore plus marqué en région Lorraine, sous l'effet conjugué de l'allongement de l'espérance de vie, de la faible fécondité, et de la baisse de l'apport migratoire. Ainsi, au niveau régional, il n'y aurait plus que deux personnes d'âge actif pour une personne de soixante ans et plus, dès 2010, alors que dans la France entière cela ne se produirait qu'en 2017 (INSEE, 2009).

Face à l'augmentation des coûts de la médecine et des soins en général, face au souhait légitime de la plupart des personnes âgées de demeurer dans leur cadre de vie habituel, des solutions sont donc à rechercher :

- pour assurer le maintien (ou le retour) à domicile des personnes en perte d'autonomie ou à risques (personnes âgées vivant seules, personnes handicapées ou souffrant de problèmes de santé chroniques),
- retarder leur entrée en institution (maisons de retraite médicalisées, unités de long séjour).

Face à l'importance et à la prise en compte de la santé sous toutes ces déclinaisons (amélioration de la vie en ville, lutte contre les pollutions urbaines, la pénibilité au travail, l'hygiène alimentaire), à la mise en place de politiques publiques (programme national « Nutrition Santé »), les acteurs ne peuvent se désintéresser d'un sujet qui conditionne la capacité des villes à attirer les entreprises et les hommes. En effet, les régions et les villes sont désormais en concurrence directe à une échelle internationale et doivent réinventer sans cesse de nouvelles spécificités productives, sources de croissance et de création d'emplois.

En matière de santé, après une aire d'innovation basée sur des produits et services (voiture, transports en commun), certes qui ont toujours lieu d'exister, nous devons passer à des innovations sur des systèmes impliquant également des changements d'usage (vélo, marche, écoquartier). Pour cela, il faut mettre en place des outils et des méthodologies adaptées. La ville devient alors un laboratoire en temps réel, *in situ*, et le *Living Lab* permet de fournir aux citoyens des outils pour participer à la conception de ces services qu'ils vont eux-mêmes utiliser. Les *Living Lab* permettent une synergie entre les différents acteurs, des usagers, centre de recherche universitaire, acteurs locaux institutionnels et privés. Le *Living Lab* apporte une nouvelle organisation, un nouveau mode de pilotage et de ce fait une répartition des responsabilités grâce à l'implication des citoyens.

De ce constat sur l'état de la santé en France et en Lorraine, un *Living Lab* sur le thème « Innovation Santé Urbaine » peut être proposé à Nancy aux acteurs (publics, privés, usagers) comme un outil de développement territorial aux vues des tendances lourdes en terme de santé sur les sujets aussi variés que le vieillissement de la population, l'accompagnement des personnes âgées et handicapées, réduction du stress en ville, etc.

3.3. La création d'un *Living Lab* à Nancy

En raison de son lourd passé de région minière, la Lorraine a une image peu dynamique, ce qui se répercute par une fuite des actifs. La création d'un *Living Lab* permettrait de rehausser cette image et de faire de Nancy une ville fonctionnelle, innovante et attractive. Or, ce passé industriel, fort, encore très présent à Nancy, doit permettre à la ville d'anticiper les questions de

développement territorial, d'attractivité et d'innovation. De plus, par sa situation géographique, Nancy valorise sa position de ville au carrefour de l'Europe.

La conduite d'expérimentations, par le montage de projets innovants associant l'utilisateur, la ville de Nancy porte en elle les bases fondamentales d'un *Living Lab* sur les questions de la santé en ville (prise en compte des déplacements, diminution des pollutions...). Elle vise à proposer des solutions pour réduire et lutter contre les pollutions, faciliter les déplacements de tous (personnes âgées et à mobilité réduite), dans un souci d'amélioration des modes de vie en ville.

Le projet permettrait de créer une synergie entre entreprises, agences publiques, universités, instituts et utilisateurs ; de développer le partenariat public, privé et civique. Ce qui donnerait lieu à une coopération pour la création, le prototypage et la validation de nouveaux services ou produits innovants et améliorerait le contexte actuel social, économique sur le territoire lorrain.

Notons qu'à ce jour, en Lorraine, il n'existe pas de réelle structure, permettant d'expérimenter de nouveaux services et technologies dédiés au maintien à domicile des personnes âgées. Certes, des acteurs tels qu'InoCité ont permis la mise en place du premier *Living Lab* à Nancy. À ce sujet, la ville de Nancy a été labellisée « Nancy Ingénierie Technologie Smart Cities Living Lab », en 2010, par la CE qui a pour objectif de faciliter la vie des usagers en centre-ville.

Sur le plan de la recherche, des indicateurs laissent présager que le contexte universitaire est favorable à la mise en place d'un *Living Lab*. En effet, l'Université de Lorraine s'est dotée d'un service Valorisation du Pôle de Recherche et d'Enseignement Supérieur (PRES) qui, dans le cadre du Plan Campus prévu en 2012, permet aux composantes scientifiques de travailler sur des thématiques communes, comme la création d'un pôle « Biologie-Santé ». De plus, le contrat quadriennal de l'Université de Lorraine propose trois axes thématiques (recherche et innovation) dont ceux intitulés « Institutions, innovation, connaissance » et « Handicap et qualité de vie » (axes 3 et 5 de l'appel à projets, 2010, de la Maison des Sciences et de l'Homme de Lorraine).

3.4. Les objectifs du Living Lab

L'action collective au sein d'un *Living Lab* vise à faire émerger des solutions adaptées afin d'améliorer les modes de vie en centre-ville et permettre une meilleure appropriation de la ville. La prise en charge des personnes en perte d'autonomie doit se faire en prenant en compte les besoins des usagers à

tous les stades du processus d'innovation (observation et compréhension des besoins, validation des fonctionnalités, test, évaluation des produits...). En plaçant l'utilisateur dans le dispositif et en rassemblant autour de cette problématique l'ensemble des protagonistes, le *Living Lab* se veut être à la fois un projet territorial, un projet d'innovation scientifique et technique et un projet d'innovation sociétale.

L'un des objectifs immédiats est de rejoindre le réseau européen des *Living Labs* (EnoLL), ce qui correspond à une démarche collective concernant :

- la création d'un projet local et régional cohérent et fédérateur ;
- l'accès et le partage d'un réseau d'experts ;
- le renforcement d'une image régionale tournée vers l'innovation.

En intégrant le réseau EnoLL, ce *Living Lab* « Innovation Santé Urbaine » a pour objectif de contribuer activement au développement de la connaissance sur les attentes et les pratiques des usagers du centre-ville, et partager ces enseignements avec d'autres villes françaises, européennes et mondiales.

Les objectifs du projet *Living Lab* « Innovation Santé Urbaine » à Nancy sont de :

- modéliser des stratégies de services pour la personne âgée, son entourage, les services sociaux et médicaux,
- contribuer à l'interopérabilité des systèmes, et à l'innovation technologique,
- comprendre, catégoriser et modéliser les comportements des personnes âgées à leur domicile,
- une méthode de caractérisation de l'état de fragilité à partir de l'interprétation de données collectées,
- tester et évaluer des solutions en laboratoire et *in situ*.

De façon non exhaustive, nous pouvons annoncer les objectifs généraux de notre projet :

- développer la « conception participative » (Caelen, 2004) ;
- afficher Nancy en tant que « ville 2.0 » et « ville créative » (Landry, 2000) ;
- accroître l'expertise citoyenne, et renforcer la gouvernance ;
- affirmer la ville de Nancy comme une aire de production scientifique de référence nationale dans les domaines de la santé, du bien-être et du handicap ;

- renforcer l'attractivité de Nancy par le développement d'une arborescence scientifique sur son territoire ;
- améliorer la visibilité régionale lorraine au niveau national, européen, mondial.

4. MÉTHODOLOGIE ET RÉSULTATS DE RECHERCHE

4.1. Hypothèses et questionnement de recherche

L'hypothèse centrale de cette recherche-action est la suivante : l'approche *Living Lab*, par la gouvernance et l'innovation qu'elle insuffle permet de répondre aux attentes des usagers de la ville, en les intégrant dans la construction des besoins, des services et des produits au sein d'un territoire.

Le *Living Lab* « Innovation Santé Urbaine » serait un espace de rencontre et d'innovation (sociale, technique et technologique) permettant de répondre concrètement aux problèmes de santé des usagers de la ville. En vue de valider ou d'invalider cette hypothèse de recherche une question centrale peut être formulée : comment l'approche *Living Lab* peut-elle être une réponse aux besoins d'amélioration de la qualité de vie, d'accessibilité et de santé des citoyens ?

Cette question centrale peut être reformulée en quatre sous-questions, qui structureront notre guide d'entretien (Cf. Annexes) :

1. Quelle est l'utilité d'une approche *Living Lab* pour la ville de Nancy ?
2. Quel rôle joue l'innovation dans le développement des territoires ?
3. Comment les décideurs locaux appliquent et instrumentalisent-ils les politiques publiques en matière de santé ?
4. Quels sont les indicateurs territorialisés du niveau de l'innovation et de ses déterminants (ressources humaines et financières, mise en réseau) ?

En vue de vérifier la validité de notre hypothèse et questionnement de recherche, une méthodologie est élaborée sur la base d'entretiens semi-directifs.

4.2. Méthodologie de recherche

Afin de souligner le rôle de l'innovation par l'usage, de l'attractivité et de la compétitivité dans la clustérisation de nos environnements, nous avons décidé de mettre en place un dispositif qui regroupe un territoire fonctionnel (la ville de Nancy), des partenariats entre acteurs publics et privés, des entreprises, agences publiques, universités, et les usagers qui, mis en situation, doivent contribuer le plus largement possible à ce projet. Cela suppose donc de

développer des outils et des méthodologies communes. En effet, il existe un réel besoin (sociétal et économique) pour des solutions innovantes permettant d'aider, par exemple, les seniors à vivre dans leurs logements, d'une façon sûre et confortable, le plus longtemps possible.

Ainsi, le *Living Lab* « Innovation Santé Urbaine » a pour terrain d'étude la ville de Nancy. Il représente un territoire d'expérimentation pour les porteurs de projets, responsables locaux, partenaires et décideurs économiques.

4.2.1. La méthode des entretiens semi-directifs

La méthode des entretiens semi-directifs a été retenue. Cette méthode suppose, d'une part, d'établir préalablement des guides d'entretiens qui englobent l'ensemble des questions, sous questions et relances verbales afin de répondre à notre questionnement de recherche. Pour cela, nous réaliserons un guide d'entretien en fonction des acteurs rencontrés, afin d'adapter le champ d'investigation à chaque type d'interlocuteur. D'autre part, cette méthode requiert la préparation de grilles d'analyse suffisamment élaborées afin d'être certaines de recueillir toutes les informations souhaitées lors des entretiens et de pouvoir les exploiter en vue de leur analyse. Enfin, des enquêtes réputationnelles seront réalisées afin d'identifier l'ensemble des acteurs susceptibles d'être intéressés par le projet *Living Lab*.

4.2.2. Le choix des acteurs à rencontrer

Le *Living Lab*, par son approche vise à favoriser les collaborations entre ces acteurs à l'échelle d'un territoire. Dans notre cas, l'envergure d'un tel projet sur le thème « Innovation Santé Urbaine » peut concerner l'ensemble des acteurs régionaux. Ce projet peut concerner quatre types d'acteurs représentatifs de l'ensemble de la chaîne de l'innovation :

1. les institutionnels : élus locaux, directeurs régionaux et départementaux des collectivités locales ;
2. les acteurs de la Recherche et de la Formation ;
3. les entreprises innovantes ;
4. les usagers, représentants d'associations de quartiers et d'usagers (personnes, âgées, handicapées).

Des entretiens au niveau régional, départemental et communal sont à réaliser, soit environ vingt-sept. Les résultats escomptés sont davantage d'ordre qualitatif que quantitatif. Nous nous attachons à rechercher, par ce panel d'acteurs, la diversité des situations, des outils, des attentes, des demandes, plutôt qu'une représentativité statistique, qui est de toute façon illusoire. Le tableau ci-après présente la répartition des acteurs selon l'échelon administratif, le profil (participant ou partenaire) et le nombre d'entretiens à réaliser.

Tableau 1 : Liste non exhaustive des acteurs visés par le projet *Living Lab* « Innovation Santé Urbaine » à Nancy

| Profils des acteurs | Niveaux régional et départemental | Niveau communal | Nombre d'entretiens |
|--|--|---|----------------------------|
| Participants à la mise en œuvre | <ul style="list-style-type: none"> • Institut National de Recherche sur les transports et leur Sécurité • Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie de Lorraine • Conseil Régional de Lorraine • Conseil Général de la Meurthe-et-Moselle • Direction des Affaires Sanitaires et Sociales • Institut Régional du Travail Social de Lorraine | <ul style="list-style-type: none"> • Ville de Nancy, service « Innovation Santé Urbaine » | 7 |
| Partenaires du développement | <ul style="list-style-type: none"> • MSH Lorraine • Groupement pour l'Insertion des personnes Handicapées Physiques de Lorraine • Maison Départementale des Personnes Handicapées | <ul style="list-style-type: none"> • Centre Hospitalier Universitaire de Nancy • Institut National de la Santé et de la Recherche Médicale de Nancy • Centre d'Investigation Clinique de Nancy • Techniciens des services | 9 |

| | | | |
|---------------------------------------|---|--|-----------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> •Office Nancéien des Personnes Agées •Professionnels de la santé | |
| Bénéficiaires potentiels | | <ul style="list-style-type: none"> •Usagers •Autres usagers publics et privés : personnes âgées, handicapées | 10 |
| Personnes ressources | <ul style="list-style-type: none"> • Presse locale • Chercheurs et autres | <ul style="list-style-type: none"> • Acteurs économiques • Autres selon enquête réputationnelle | 1 |
| Total des entretiens (environ) | | | 27 |

Concernant les usagers, le *Living Lab* permet d'intégrer dans le processus d'innovation quatre types d'usagers dans les deux principaux environnements concernés en centre-ville, à savoir le domicile et le commerce, et dans l'interaction entre les deux :

- les personnes pratiquant la ville, citadins ou pas ;
- les commerçants, en tant que lieu d'accueil ;
- les professionnels de la santé (comme le corps médical) ;
- les aidants naturels ou professionnels.

4.3. Les outils et moyens développés par l'approche Living Lab

L'approche opérationnelle du *Living Lab* permettrait de développer trois principaux outils :

- un centre de veille : analyse des besoins, coordination, centralisation des données concernant les besoins et leur diffusion aux acteurs ;
- un centre de R&D et formation : aide au montage de projets avec accès à des compétences spécialisées, accès aux étudiants, veille

scientifique et technologique, ingénierie financière et l'accès à des fonds permettant le financement des projets de R&D ;

- un centre d'évaluation et d'expérimentation : intervenants médicaux, sanitaires et sociaux pour la mobilisation des usagers, les sociologues pour la définition des méthodologies adaptées, une ingénierie financière mobilisant des fonds publics nationaux et territoriaux.

Le *Living Lab* s'appuie sur un ensemble d'infrastructures d'évaluation développées au sein des différents partenaires, recouvrant ainsi une grande variété d'environnements et d'objectifs :

- un site expérimental en centre-ville comprenant des établissements et commerces spécialisés ;
- une plate-forme de R&D.

Le *Living Lab* dispose d'une expertise de pointe via ces différents partenaires :

- l'équipe ACCORPS de la Faculté du Sport, Université de Lorraine ;
- le laboratoire CERPA du département de Géographie, Université de Lorraine ;
- une expertise privée d'ingénierie de produits et process au sein des entreprises intervenant sur la thématique ;
- une expertise de l'évaluation des problèmes, troubles des usagers : professionnels de santé et du secteur médico-social tel que le Centre Hospitalier Universitaire de Nancy.

4.4. Les axes de développement du *Living Lab* et les bénéficiaires

Il existe un réel besoin, sociétal et économique, pour des solutions innovantes permettant d'aider, par exemple, les personnes âgées à vivre dans leurs logements, d'une façon sûre et confortable, le plus longtemps possible.

Les thématiques du *Living Lab* « Innovation Santé Urbaine » sont essentiellement orientées vers le bien-être urbain, lequel s'apparente à une perception de la qualité de vie liée à l'environnement et au regard individuel qui se construit dans un univers collectif. Pour se faire, il faut :

- passer d'une mobilité « éprouvante » à une mobilité douce,
- créer une ville vivable,
- développer « la marchabilité » ou *walkability* (Frank, 2005),
- produire un urbanisme favorable à la santé et à la mobilité durable,
- s'adapter aux handicaps.

La qualité de la vie est une notion complexe qui ne met pas seulement en jeu les caractéristiques objectives d'un territoire, mais qui traduit aussi les

aspirations de ceux qui y vivent ou qui souhaitent s'y installer. Pour exemple, la ville de Barcelone bénéficie d'un fort coefficient de sympathie. Celui-ci n'est pas lié aux fondamentaux de la ville : il s'appuie essentiellement sur un art de vie composé de fantaisie, de capacité à créer, de désinhibition, d'ouverture sur le monde.

Deux axes de travail peuvent être énoncés : un premier appelé « Recherche », un second « Solutions », illustrés au travers d'exemples.

4.4.1. L'axe « Recherche »

Cela consiste à définir un corpus de connaissances permettant le développement de nouveaux usages en termes de maintien à domicile grâce à des solutions communicantes sécurisées.

Exemple de recherche : la chute est un enjeu très important. Tous les ans, deux millions de personnes âgées tombent : une sur trois au domicile, et une sur deux dans un établissement spécialisé. Après une chute, 20 % des gens ont une perte ou une réduction d'autonomie : c'est la première cause de mortalité pour les plus de soixante-cinq ans (8 500 décès par an).

Il s'agirait de :

- mener une recherche sur la technologie des dispositifs (capteurs, caméras, algorithmes associés) ;
- penser la bonne association de ces dispositifs entre eux (croisement de l'information fournie par des caméras avec des capteurs audio pour détecter une inactivité) ;
- développer des applications de traitement de données afin de décrire (bilan des activités quotidiennes), expliquer (diagnostic), et prédire (chute) les activités.

4.4.2. L'axe « Solutions »

Par exemple, le projet concernerait l'aide au développement de services commercialisables intégrant des critères de qualité tel que la miniaturisation des dispositifs, la discrétion, le faible coût.

La mise en place d'un réseau relationnel entre des centres de recherche et des organisations ayant une profonde connaissance des caractéristiques et des problèmes spécifiques des personnes âgées est un élément important du projet, car le véritable objectif, au-delà des questions scientifiques et technologiques qu'il pose, est de développer des solutions acceptables *in fine* par les personnes âgées.

Cela nous amènera à catégoriser les personnes âgées en fonction de la nature de leur handicap, les services à rendre étant différents pour des personnes atteintes de déficience visuelle, auditive, motrice ou mentale.

4.4.3. Les bénéficiaires du projet

Le projet s'appuierait sur une analyse précise, entre autres, des besoins et des attentes des personnes âgées amenées à vivre seules chez elles, et sur une compréhension de leurs comportements, en situation normale ou lors d'événements particuliers. Par exemple, les mouvements effectués lors d'une chute sont très différents lorsqu'il s'agit d'une personne âgée ou d'une personne jeune. Cela nous amènera à catégoriser les seniors en fonction de la nature de leur handicap, les services à rendre étant différents pour des personnes atteintes de déficience visuelle, auditive, motrice ou mentale. Cependant, cette analyse doit se faire en continu. Le travail envisagé permettra finalement :

- d'une part, d'établir des modèles de handicap et des modèles de comportements, qui serviront de référence pour la conception et l'évaluation des solutions techniques proposées ;
- d'autre part, de proposer une gamme de services liés au confort, à la sécurité et à la santé, et adaptée à la nature du handicap.

Les bénéficiaires du projet du *Living Lab* « Innovation Santé Urbaine » sont certes les usagers de Nancy, mais plus particulièrement :

- les seniors et leurs proches : confort de vie et sécurité, « lien » maintenu avec la personne âgée en cas d'absence ;
- les intervenants sociaux : efficacité et rentabilité dans la gestion et la fourniture de services ;
- les professionnels de santé : suivi du patient, anticipation de problèmes, réduction du nombre et du temps d'hospitalisation ;
- les services d'urgence et la sécurité civile : filtrage des sollicitations, meilleure gestion des moyens d'intervention ;
- les professionnels de la retraite et de l'assurance : solutions efficaces et de qualité, réduction des risques ;
- les prestataires de service, opérateurs et industriels : services efficaces, pérennes et développement de services *ad hoc* ;
- les acteurs institutionnels et élus locaux d'ordre et politiques : anticiper les besoins de logement, hôpitaux et autres aménagements publics, réduire les dépenses de sécurité sociale, mise en œuvre de politiques publiques.

4.5. *Les résultats intermédiaires*

Un certain nombre d'acteurs locaux nancéiens rencontrés se disent favorables quant à création d'un *Living lab* « Innovation Santé Urbaine », au travers de trois principaux enjeux : le bien-être urbain, la qualité de la vie, et l'accessibilité des seniors et des personnes en situation de handicap.

Si la ville de Nancy et la communauté d'agglomération disposent de composantes nécessaires au développement d'innovations basé sur la connaissance quant à la santé et les déplacements des personnes à mobilités réduites, les bénéfices économiques et retours d'expériences dans la transmission de savoirs n'ont pas pu remédier, par exemple, au manque d'interaction entre ces services et la population visée. De plus, il s'avère nécessaire d'intégrer un véritable échange entre universitaires et acteurs locaux, sur les pratiques et recherches mises en place dans ce domaine, en vue de créer des échanges, d'alimenter un réseau d'acteurs et de dynamiser l'attractivité du territoire. De tels échanges sont déjà mis en place sur Nancy, mais il n'en existe pas dans ce domaine. L'enjeu est important, et il prend pleinement sa place dans la gouvernance locale, comme dans les évolutions territoriales.

À ce stade de développement du projet, des préconisations et résultats peuvent être avancés. De plus, certaines difficultés sont à prendre en compte, telles que : la création d'un lieu emblématique à la fois transdisciplinaire, transsectoriel et transculturel ; arriver à fédérer l'ensemble des acteurs pressentis autour d'une thématique commune ; puisqu'il est question d'innovation, le secret industriel peut être envisagé comme un obstacle à la discussion, au partenariat entre acteurs industriels.

Le *Living Lab* « Innovation Santé Urbaine » s'appuie sur la richesse d'une région au passé industriel, et il doit tirer parti des ressources de talents, de créativité, de diversités sociale et culturelle, telles qu'elles existent à Nancy. Au-delà de la traditionnelle plate-forme des usages, le *Living Lab* permet d'adapter en temps réel la conception des nouvelles applications et modalités d'utilisation de ces services et produits. La chaîne de valeur du *Living Lab* fait appel à différents acteurs tels que les industriels, laboratoires, entrepreneurs lorrains, les collectivités, les usagers du centre-ville et les structures de financement.

Un tel dispositif basé sur la santé offre une structure d'accueil aux acteurs privés et publics (institutionnels, universitaires, industriels et utilisateurs), aux porteurs de projets et organismes financiers, vers de nouveaux modes de développement de l'innovation, de pilotage de projets, du plus ambitieux au plus modeste, et de nouvelles d'échelles de réseau (locale à

européenne, voire internationale). Les acteurs peuvent ainsi tester et valider de nouveaux produits et services en les soumettant directement au jugement de l'utilisateur. Ce dernier devient alors un « consommateur » de son quotidien et de son environnement direct. Cette concertation permet de recueillir leurs attentes en matière d'innovation de la santé urbaine et ainsi de mieux satisfaire leur demande. Cette concertation est garante de la compétitivité et de l'attractivité des entreprises, des centres de recherche et des territoires de demain.

Pour exemple, le *Living Lab* stimule les usagers qui prennent une part active aux recherches et aux expérimentations qui concernent leurs déplacements quotidiens en ville. Le terme « *Living* » prend ici tout son sens, puisque les usagers testent au cours de leur vie quotidienne et de leurs déplacements, des services¹² et produits sur lesquels ils coopèrent, du stade de leur conception jusqu'à leur développement et application. Il s'agit donc d'un véritable laboratoire qui promeut une nouvelle approche du « vivre en ville ».

Ce dispositif permet aux acteurs de stimuler leur compétitivité, leur attractivité en élargissant leur visibilité et en permettant, par exemple, à un large panel de futurs utilisateurs, d'interagir dans le processus de création des services et des produits. Pour la ville de Nancy, les objectifs seraient de devenir une « ville 2.0 », une « ville créative » (Landry, 2000) ; de développer la « conception participative » (Caelen, 2004) et d'accroître ainsi l'expertise citoyenne.

En effet, l'approche *Living Lab* est porteuse d'une forte dimension citoyenne. L'innovation vient de la demande, des besoins des usagers, elle vient donc du terrain. Alors que la logique participative se développe dans un souci de cohérence, notamment sur les thèmes du développement durable, ce *Living Lab* a pour intention de montrer « qu'on est tous participants et intervenants sur la santé ». Ainsi, il favorise la participation des citoyens dans les processus d'innovation, on parle alors d'innovation citoyenne.

¹² Quelques exemples axés sur les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) tels que la médico-vigilance à domicile, la téléconsultation, le dossier médical partagé, les capteurs physiologiques, la téléassistance, la maison intelligente. Cela permet une médiation entre la personne médicalement surveillée et un ensemble de personnes assurant sa sécurité et son confort de vie au quotidien (personnel sociomédical, médecin de famille, service d'urgence, famille, amis). Les domaines concernés sont la détection de chutes, de malaises, d'appels vocaux, de perte de poids, de signes précurseurs de détresse respiratoire, ou encore de la surveillance de prise de médicaments. Les TIC permettent d'assurer autonomie, qualité de vie et sécurité aux seniors, et leur éviter l'isolement, grâce à des assistances non intrusives, automatiques et intelligentes capables d'interpréter correctement chaque situation afin de prendre les décisions adaptées.

CONCLUSION : LE *LIVING LAB*, VERS UN MODÈLE D'INNOVATION TERRITORIALE

S'interroger sur deux systèmes complexes que sont l'innovation et le territoire implique une approche pluridisciplinaire telle qu'elle est adoptée dans cet article.

L'innovation par l'usage génère de nouvelles possibilités de satisfaire les besoins des usagers (proposer une qualité de vie ou un bien-être urbain, par exemple), auxquelles sont liées les innovations dans les rapports sociaux et de gouvernance. Nous croyons plus au développement de la qualité de vie qu'à celui de la quantité de biens et services. Les sciences sociales, les débats politiques et les politiques publiques devraient reconnaître les besoins des populations et y faire face autrement que par une simple approche matérielle (Sirolli, 1995).

L'approche *Living Lab* procède d'un mouvement « par le bas » (*bottom-up*), et se veut inclusive et participative. Les usagers-citoyens doivent devenir les instigateurs d'initiatives qu'ils ont eux-mêmes développées et non des récepteurs passifs. Cette approche, fonctionnant *in vivo* et *in vitro*, nous apparaît pertinente dans le processus de « cocréation » des innovations. Elle permettra une collaboration plus étroite et plus fructueuse entre les différents acteurs tels que les laboratoires de l'Université de Lorraine, la ville de Nancy et les acteurs publics, privés, citoyens concernés (les pôles de compétitivité, les réseaux d'entreprises, les réseaux associatifs et citoyens lorrains). La thématique du *Living Lab* de Nancy porterait donc sur la santé, sur « le bien-être urbain, la qualité de la vie et l'accessibilité des personnes âgées ou à situation de handicap ». L'objectif serait, par exemple, de sécuriser les déplacements des personnes à mobilité réduite ou l'accès à la culture dans un quartier nancéien. Ce projet a pour logique sous-jacente de faire évoluer les perceptions sur le handicap, par le biais d'une démarche créative et innovante (compenser le handicap par l'apport de la technologie par exemple) ; d'utiliser et de faire converger les énergies locales en matière de handicap. En effet, l'approche *Living Lab* pourrait ainsi constituer un facilitateur essentiel d'une large prise en compte des personnes à situations de handicap en Lorraine.

BIBLIOGRAPHIE

Abramovitz M., "Catching up, forging ahead and falling behind", *Journal of Economic History*, Vol. 46, N°2, 1986, 385-406.

Almirall, 2008

Aydalot P., « Présentation », *Milieus innovateurs en Europe*, Paris, GREMI, 1986a.

Aydalot P., « L'aptitude des milieux locaux à promouvoir l'innovation », in Federwisch J. et Holler H., *Technologies nouvelles et ruptures régionales*, Paris, Économica, 1986b.

Bonami M., Garant M., *Systèmes scolaires et pilotage de l'innovation - Émergence et implantation du changement*, Bruxelles, De Boeck Université, 1996.

Caelen, 2004

Carluer F., *District industriel, milieu innovateur et technopole : quelles différences en termes de polarisation*, N°94, Paris, CRIFES, 1998.

Carluer F., « Trois cas archétypaux de polarisation spatio-productive : le district industriel, le milieu innovateur et la technopole », *Revue d'Économie Régionale et Urbaine*, N°3, 1999, 567-590.

Coppin O., « Le milieu innovateur : une approche par le système », *Innovations*, Vol. 2, N°16, 2002, 29-50.

Følstad A., "Towards a Living Lab for development of online community services". *The Electronic Journal for Virtual Organizations and Networks*, "Special Issue on Living Labs", N°10, 2008a, 47-58.

Følstad A., "Living Labs for innovation and development of information and communication technology: A literature review". *The Electronic Journal for Virtual Organizations and Networks*, "Special Issue on Living Labs", N°10, 2008b, 99-131.

Følstad A., Brandtzaeg P. B., Gulliksen J., Borjeson M., Näkki P., "Towards a manifesto for Living Lab co-creation", in *INTERACT 2009*, Gulliksen J., Gross T., Kotzé P., Éd. Springer, 2009, 979-983.

Frank, 2005

Gall P., Burn J., “Creating and testing a new operational sustainability instrument that prepares organisations to exploit new business opportunities in the 21st Century”, *The Electronic Journal for Virtual Organizations and Networks*, “Special Issue on Living Labs”, N°10, 2008, 84-98.

Guzman, 2008

Hillier, 2004

INSEE, *Économie Lorraine*, N°179, juillet 2009.

INSEE, *Économie Lorraine*, N°190, novembre 2009.

Kaplan D., Marcou T., *La ville 2.0, plateforme d'innovation ouverte*, Limoges, FYP éditions, 2009.

Lardon S., Maurel P., Piveteau V., *Représentations spatiales et développement territorial*, Paris, Hermès, 2001.

Landry, 1999

Landry, 2000

Lecoq, 1995

Loechel, 2006

Loechel A. J-M., *Du Living Lab à la KIC des Territoires de Demain*, publié le 06 septembre 2009.

http://www.bnity.com/eukic/index.php?option=com_content&view=article&id=50:du-living-lab-a-la-kic-des-territoires-de-demain&catid=37:article&Itemid=55.

Loeh, 2005

Maillat D., « Milieux et dynamique territoriale de l'innovation », *Revue Canadienne des Sciences Régionales*, Vol. 15, N°2, 1992.

Matteaccioli A., *Philippe Aydalot, pionnier de l'économie territoriale*, Paris, L'Harmattan, 2004.

MegaV., *Modèles pour les villes d'avenir : un kaléidoscope de visions et d'actions pour des villes durables*, Paris, L'Harmattan, 2008.

Moulaert F., Mehmood A., « Analyser le développement régional. De l'innovation territoriale à la géographie de dépendance du sentier », *Géographie, économie, société*, Vol. 10, N°2, 2008, 199-222.

Moulaert F., Sekia F., "Territorial Innovation Models: A Critical Survey", *Regional Studies*, Vol. 37, N°3, 2003, 289-302.

Moulaert F., *Globalisation and Integrated Area Development in European Cities*, Oxford, Oxford University Press, 2000.

Mulder, 2008

Nussbaumer, 2002

Pecqueur B., « Processus cognitifs et construction des territoires économiques », in Pecqueur B., (coord.), *Dynamiques territoriales et mutations économiques*, Paris, L'Harmattan, 1996.

Proulx M-U., Milieux innovateurs et développement régional, *Revue canadienne des sciences régionales*, Vol. 15, N°2, *La création de milieux innovateurs*, 1992.

Raffestin C., « Ecogénèse territoriale et territorialité », Auriac F., Brunet R. (dir.), *Espaces, jeux et enjeux*, Paris, Fayard, 1986, 173-185.

Reichen B., « Trois clefs pour réinventer la ville européenne », *Futuribles*, N°354, juillet-août, 2009, 39-43.

Sirolli, 1995

Vandermotten C., « Les villes qui gagnent, les villes qui perdent », *Futuribles*, N°354, juillet-août, 2009, 61-72.

Veltz P., Territoires innovateurs : de quelle innovation parle-t-on ? *Revue d'Économie Régionale et Urbaine*, N°3, 1999, 607-616.

Von Hippel E., *Democratizing Innovation*. Cambridge, The MIT Press, 2005.

ANNEXES

Tableau 2 : Guide d'entretien semi-directif auprès des acteurs rencontrés dans le cadre du projet *Living Lab* « Innovation Santé Urbaine »

| Thèmes du guide d'entretien | Relances verbales |
|--|--|
| <p>1. Présentation de la personne rencontrée :</p> | <p>Institution de rattachement et fonction ? Lieu de domiciliation si besoin (adresse, quartier ou commune d'origine d'un usager) ? État civil : - sexe : - tranche d'âge : - CSP :</p> |
| <p>2. Typologie de la ville et de la santé (pensée taxinomique et descriptive)</p> | <p>Qu'évoquent pour vous les termes de : ville et de santé ? Quels sont leurs fonctions et usages de la ville ? Quelle est la place de la santé dans la ville ?</p> |
| <p>3. Aspects généraux : 3.1. Sources locales de la santé en ville Laisser la question ouverte et ne proposer de réponses qu'en cas de nécessité pour relancer la discussion : l'Europe, l'État, les élus locaux, les entreprises privées ? Le corps médical (hôpital, médecins, infirmiers, assistantes sociales...) ? Le lieu de travail, les collègues, la commune ? le conjoint, la famille, les amis, les voisins, chaque personne individuellement ? 3.2. Perceptions des usagers</p> | <p>À Nancy, comment matérialisez-vous les outils permettant d'œuvrer à la santé en ville ? Qui œuvre à la qualité de vie des usagers en ville ? Quel(s) acteur(s) peu(en)t également y participer ? Quels sont les liens entre la ville et la santé ? Quelles sont les politiques publiques mises en œuvre dans les domaines de la santé ? À quels échelons (national, régional, local) ? Selon vous comment les usagers du centre-ville de Nancy centre perçoivent-ils la prise en compte de la santé en ville ?</p> |
| <p>4. Causalité : raisons, attentes des usagers (pensée explicative)</p> | <p>Quelles sont les attentes des usagers en termes de santé en ville ? Qu'attendent-ils de la ville et des acteurs (élus, institutions, entreprises, associations) ?</p> |

| | |
|---|---|
| <p>5. Position et fonction des institutionnels et professionnels (pensée pratique)</p> | <p>Les politiques urbaines prennent-elles en compte les attentes des usagers lorsqu'elles pensent la ville ? Si oui, comment ?</p> <p>Quelle est la place de votre service dans la prise en compte des demandes des usagers en matière de santé ?</p> <p>Quels sont vos outils et moyens ?</p> <p>Comment votre service interroge les usagers et prend-il en compte les demandes de santé (observations, analyses, projets, outils) ?</p> <p>Comment contribuez-vous à ces attentes et demandes ?</p> |
| <p>6. Canaux et sources d'information</p> | <p>Avez-vous connaissance de porte-parole, témoins, associations, vous permettant de connaître les attentes des usagers en matière de santé en ville ?</p> |
| <p>7. Image du futur (vision prospective)</p> | <p>Comment voyez-vous l'évolution de la santé en ville ?</p> |
| <p>8. Propositions</p> | <p>Quels sont vos axes de travail, vos intentions et souhaits ?</p> |