



## Co-concevoir avec des personnes en situation de handicap





**Le TechLab d'APF France handicap** accompagne les entreprises dans leurs démarches d'innovation inclusive (sensibilisation et formation au design inclusif, co-conception, tests produits, ...). Depuis sa création, le TechLab inscrit sa pratique dans une logique de création et de partage de connaissances sur l'innovation inclusive et sur les défis qu'elle pose aux organisations.

**[techlab@apf.asso.fr](mailto:techlab@apf.asso.fr)**

**[www.techlab-handicap.org](http://www.techlab-handicap.org)**



## TECHNOLOGY FOR CHANGE

La Chaire Technology for Change, soutenue par un programme de mécénat entre Accenture et l'Institut Polytechnique de Paris, a pour but d'examiner et de renforcer les liens entre les technologies et le développement durable, incluant ses dimensions sociales, économiques et environnementales. L'objectif des travaux de la Chaire est de suggérer des voies permettant aux technologies de jouer un rôle dans la résolution de différentes problématiques sociales et environnementales, dont celle de l'exclusion. C'est dans ce but que la Chaire Technology for Change soutient les actions du TechLab dans le domaine de l'innovation inclusive.



Le réseau H2i – Handicap et Innovation inclusive est un réseau mixte de recherche qui réunit des personnes en situation de handicap, des chercheurs de différentes disciplines et des professionnels afin de promouvoir l'innovation inclusive et la recherche participative. Le réseau H2i soutient les activités du TechLab visant à diffuser des pratiques d'innovation plus inclusives.

# Avant-propos

L'innovation inclusive désigne l'innovation avec et pour les « oubliés » de l'innovation. Que ce soit parce qu'ils ne peuvent pas acquérir l'innovation, ne peuvent pas l'utiliser et en tirer parti ou encore parce-qu'ils ne sont jamais représentés dans les équipes de conception de l'innovation, **l'innovation exclut certains publics**. Les personnes en situation de handicap, les personnes âgées, les personnes en situation de précarité, les enfants, les femmes ou encore les personnes de culture différente font parfois l'objet de cette exclusion.

La crise sanitaire a mis en exergue certaines de ces exclusions : des personnes en situation de handicap et des personnes âgées se sont trouvées d'autant plus isolées qu'elles ne pouvaient pas utiliser le numérique ; des élèves n'ont pas pu suivre l'école à distance faute d'équipement ; des populations entières ont été privées de l'accès au vaccin.

L'innovation inclusive cherche à résoudre ces injustices en faisant participer tous les publics à la conception de produits et services innovants. Depuis 2018, le TechLab d'APF France handicap agit pour faire participer les personnes en situation de handicap aux processus de conception de produits et services des entreprises. On parle de **co-conception**. Cette co-conception donne du sens pour concevoir des solutions qui améliorent la qualité de vie des personnes en situation de handicap, mais elle est également essentielle pour la conception de produits et services grand public. Faire participer des

publics exclus à la conception de tous les produits et services, c'est agir pour une société plus inclusive.

**Le TechLab, en partenariat avec l'Ecole Polytechnique, mène des recherches sur ce qui fonde une démarche d'innovation réellement inclusive.** Faire collaborer des entreprises et des personnes en situation de handicap, et plus généralement des publics oubliés de l'innovation, ne va pas sans un certain nombre de défis. Le premier d'entre eux est un défi éthique : pour être inclusive, une démarche d'innovation doit respecter et protéger les personnes mais surtout assurer leur dignité et leur pouvoir d'agir. En matière d'éthique, il n'y a pas toujours de réponse simple mais la réflexion et le questionnement vont poser les bases de la démarche. C'est pourquoi dans ce guide vous trouverez avant tout des questions.

Bonne lecture !

*Le TechLab remercie Harmonie Mutuelle pour son soutien financier apporté à la réalisation de ce guide.*



# Table des matières

- 1. Participation volontaire et consentie**
- 2. Participation pour tous**
- 3. Participation libre et éclairée**
- 4. Sécurité des participants**
- 5. Données privées des participants**
- 6. Confidentialité & données de l'entreprise**
- 7. Non-instrumentalisation**
- 8. Écologie des participants et objectivité du test**
- 9. Impact sur le quotidien et le vécu des personnes**
- 10. Rétribution des participants**

# La co-conception de produits et services

La co-conception de produits et services désigne le fait de « concevoir avec ». On parle aussi de cocréation, de codesign ou de design participatif. De plus en plus d'entreprises impliquent des consommateurs dans leur processus de conception. Différentes pratiques et niveaux d'implication s'observent : focus groups, ateliers de cocréation, entretiens, tests produits, etc.

La co-conception permet aux entreprises de créer des produits et services au plus près des besoins des consommateurs. Depuis une trentaine d'années, les living labs, lieux de rencontre entre les concepteurs et les utilisateurs, se développent. Mais la co-conception se fait partout : dans les entreprises, dans les associations et les administrations. Suivant un tournant participatif s'observant dans toutes les sphères de la société, elle devient presque incontournable.

Néanmoins, la co-conception avec des personnes en situation de handicap reste une pratique marginale. Même les entreprises qui œuvrent dans le domaine du handicap nous le disent : il n'est pas simple de réunir un panel de personnes concernées. Comment les identifier ? Comment leur permettre de se



déplacer ? Comment adapter les méthodes de co-conception ?

Les personnes en situation de handicap participent également trop rarement aux « panels » des grandes entreprises. Le handicap n'est pas identifié parmi les catégories habituelles de ces panels (hommes/femmes, plus ou moins de 40 ans, habitant la ville ou la campagne).

Pour ceux qui s'engagent pour faire participer les personnes en situation de handicap, notre pratique au TechLab nous a montré combien les questions éthiques étaient nombreuses et riches, susceptibles également d'éclairer les pratiques de co-conception avec tous types d'utilisateur.

**Ce guide s'adresse donc à tous ceux qui font participer les personnes en situation de handicap à la conception de produits ou services innovants** (entreprises, startups, living labs, incubateurs, ...), mais aussi à tous ceux qui font participer des consommateurs lambda.

Il a été conçu dans le cadre des recherches sur l'innovation inclusive menées au TechLab, en analysant les interactions au sein de 20 projets en co-conception. Il ne prétend pourtant pas être exhaustif et pourra s'enrichir des discussions que, nous l'espérons, il aura permis d'initier.



# 1.

## Participation volontaire et consentie

**Participation** : *nm fem.* Action de participer à quelque chose, part prise à quelque chose

**Volontaire** : *adj.* Qui résulte d'une décision librement choisie et non imposée

**Consentir** : *vb trans.* Accepter que quelque chose se fasse ; tomber d'accord sur quelque chose ; acquiescer



## “ Situation

Un éducateur travaillant dans un établissement médico-social est contacté par une entreprise qui développe une innovation ludique à destination des personnes en situation de handicap. La startup souhaite tester son innovation auprès des personnes de l'établissement. L'innovation a l'air très intéressante et l'éducateur est enthousiaste. Il décide de remplacer le prochain atelier théâtre par un test de l'innovation. Le jour J, il informe les participants de cette modification.





## Questions à se poser



- Les participants ont-ils été informés de la démarche ?
- Ont-ils été incités à participer ?
- Se sentent-ils libres de refuser ?
- Ont-ils explicitement exprimé leur consentement à participer à la démarche ?
- Sont-ils à même de comprendre tous les enjeux du projet ? Si non, qui doit être consulté au sujet de son consentement ?
- Quelles mesures sont prises pour permettre aux participants qui ne lisent pas / ne parlent pas / ne signent pas d'exprimer leur consentement ? (Pictogrammes, signature par un tiers, cas de non-signature...)
- Si une communication est prévue à l'aide de ces vidéos ou images, les participants ont-ils exprimé leur consentement ?

## Pistes de réflexion



La participation des personnes en situation de handicap à l'innovation fait partie des revendications légitimes d'un certain nombre d'associations et de personnes. C'est cette participation qui sera la garante de la conception de produits et services qui répondent réellement aux besoins.

Cette revendication comporte néanmoins un risque de devenir injonction à la participation. C'est pourquoi il faut veiller à ce que la participation des personnes se fasse sur la base du volontariat. Il s'agit donc de s'assurer que les personnes impliquées souhaitent participer et qu'elles ne s'y sentent pas obligées.

Le consentement des mineurs et des majeurs sous tutelle ou sous curatelle devra être confirmé par un représentant légal ou une personne de confiance. Le consentement des personnes ne pouvant pas s'exprimer devra être confirmé par un représentant légal ou par une personne entretenant des liens étroits et réguliers avec elles.

Si une communication est prévue, un consentement à la prise d'image et de son doit également être demandé au démarrage de la démarche.



# 2.

## Participation pour tous

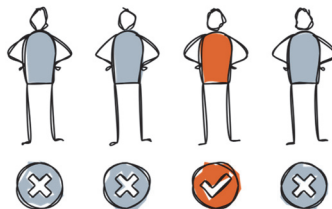
**Participation** : *nm fem.* Action de participer à quelque chose, part prise à quelque chose

**Tous** : *adj.* Au pluriel, suivi d'un déterminant, exprime l'ensemble, la totalité sans distinction



## “ Situation

Un professionnel travaillant dans une association est contacté par une startup qui conçoit un produit innovant. La startup souhaite recueillir l'avis de personnes en situation de handicap concernant son produit. Le professionnel constitue un groupe de personnes dont il sait qu'elles seront à même d'exprimer facilement leur avis sur le produit. La startup a d'ailleurs précisé qu'elle souhaite des personnes qui ont un handicap moteur et non mental.





## Questions à se poser



- Tous les participants, quel que soit leur handicap, sont-ils les bienvenus ? Sinon, pourquoi ?
- Cette sélection est-elle justifiée ? Crée-t-elle de l'exclusion vis-à-vis du groupe ?
- Les organisateurs ont-ils envisagé des adaptations pour permettre une participation plus large (adaptations méthodologiques) ?
- Les organisateurs ont-ils vérifié que le lieu de co-conception permet une participation de tous (accessibilité) ?
- La représentativité de la diversité des consommateurs est-elle assurée ?

## Pistes de réflexion



La possibilité de participation de tous est un fondement de l'innovation inclusive. Toute forme d'exclusion dans la participation des personnes à la conception de produits ou services devrait donc poser question.

Le fait d'écarter certaines personnes de la démarche part parfois d'un bon sentiment : on veut éviter de les mettre en difficulté. Cette protection des personnes ne doit cependant pas devenir surprotection : beaucoup peuvent être à même de juger si elles vont être en difficulté ou non. Elles peuvent également préférer être présentes, avec une participation limitée, plutôt qu'exclues du groupe et du projet.

Parfois, on pense à tort que les personnes ne vont pas avoir de contribution à la démarche de co-conception (personnes avec un handicap mental ou personnes ayant des difficultés pour s'exprimer). Or les méthodologies peuvent être adaptées pour que chacun puisse contribuer. Les méthodologies doivent également être adaptées pour ne pas exclure les personnes (par exemple en cas de handicap sensoriel).

Il peut en revanche arriver que l'on sélectionne les participants à une démarche d'innovation inclusive pour des motifs tout à fait légitimes : par exemple si le produit innovant ne s'adresse pas à eux, en raison de leurs habitudes de vie, de leur âge ou même parfois de leur handicap (par exemple : le test d'un déambulateur n'a pas de sens pour une personne qui ne peut pas se mettre debout).

# 3.

## Participation libre et éclairée

**Participation** : *nm fem.* Action de participer à quelque chose, part prise à quelque chose

**Libre** : *adj.* Qui n'est soumis à aucune contrainte, à aucun contrôle, à aucune restriction

**Eclairer** : *vb trans.* Fournir à quelqu'un des renseignements, des explications, pour lui permettre de mieux comprendre ; informer, renseigner, instruire



“

## Situation

Michèle a accepté de participer à une démarche de co-conception. La démarche prévoit la participation à quatre ateliers. Dès le deuxième atelier, elle est cependant mal à l'aise. Elle ne se sent pas comprise par les concepteurs, elle ne partage pas l'objectif de leur solution. Elle trouve que cela lui demande trop de temps et qu'elle aurait dû être rémunérée pour ce temps. Elle n'ose cependant pas se retirer.





## Questions à se poser



- Les participants sont-ils correctement informés de l'objectif du projet ?
- Sont-ils bien informés de la durée du projet et des conditions financières ?
- Sont-ils correctement informés de la possibilité de se retirer ?
- Dans ce cas, quelles sont les démarches à suivre pour permettre ce retrait ?

## Pistes de réflexion



Le contrat qui unit une entreprise et un panel d'utilisateurs dans le cadre d'une démarche de co-conception est un contrat moral. Il ne s'agit généralement pas d'un contrat de travail. Ses conditions doivent être cependant bien établies. Les participants doivent être informés du produit ou service qui va être l'objet du travail commun ainsi que des objectifs de ce travail : s'agit-il de concevoir un nouveau produit pour en remplacer un autre ? S'agit-il d'adapter un produit existant à un handicap ? S'agit-il de tester un prototype pour vérifier son utilisabilité ou son accessibilité ?

Les participants doivent être informés de la durée du projet : nombre de rencontres, horaires, durée des rencontres, durée globale du projet.

Ils doivent également être informés des modalités financières : prise en charge des frais de transport, gratification, don de produits, etc.

Ils doivent enfin être libres de se retirer à tout moment du projet et en être informés.



# 4.

## Sécurité des participants

**Sécurité** : *nm fem.* Situation dans laquelle quelqu'un, quelque chose n'est exposé à aucun danger, à aucun risque, en particulier d'agression physique, d'accidents, de vol, de détérioration



### “ Situation

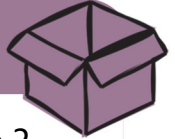
Une startup conçoit un dispositif de mobilité urbaine innovant pour les personnes en situation de handicap. Elle propose à des personnes de venir tester le dispositif. Le test se déroule bien. Lorsqu'en fin de rencontre, elle demande aux participants de remplir un questionnaire écrit, elle se rend compte que l'un d'eux est malvoyant, il ne peut pas remplir le questionnaire. Elle se rend compte que le test a mis en danger ce participant.







## Questions à se poser



- Le produit est-il certifié en termes de sécurité ?
- Sinon, un test du produit est-il nécessaire ou une démonstration suffirait-elle pour obtenir des retours utilisateurs ?
- L'utilisation du produit peut-elle comporter des risques pour les participants ?
- L'état de santé des participants peut-il augmenter ces risques ?
- Les participants sont-ils informés des risques ?
- Toutes les mesures afin d'éviter les blessures sont-elles prises ?

## Pistes de réflexion



La sécurité des participants aux ateliers est un aspect primordial de la démarche de co-conception. Ainsi, les risques liés au test des produits et services doivent être analysés au préalable, en prenant en compte les éventuelles fragilités des personnes. Les participants devront être informés des risques éventuels liés au test des produits ou services de l'entreprise. Toutes les précautions seront prises par l'entreprise pour protéger les participants. Lorsque la sécurité pose question (produit non homologué...), une simple démonstration du produit peut suffire à collecter des retours de la part des participants.



# 5.

## Données privées des participants

**Donnée** : *nm fem.* Renseignement qui sert de point d'appui

**Privé** : *adj.* 1. Qui concerne quelqu'un dans sa personne même, dans sa vie personnelle

2. Qui appartient en propre à quelqu'un



## Données privées des participants

### “ Situation

Juliette, porteuse d'une sclérose en plaque, a accepté de participer au test d'une aide technique innovante. Interrogée par l'entreprise dans le cadre de ce test, elle a volontiers partagé sur son handicap et les difficultés qu'il lui cause au quotidien. Elle ne s'attendait pas à ce que ses paroles se retrouvent sur le site web de l'entreprise, afin d'illustrer le besoin auquel répond sa solution. Quand elle s'en est ouverte à l'entreprise, celle-ci s'est excusée, arguant que la vidéo du test avait été utilisée maladroitement par leur chargé de communication. La divulgation de ses données de santé a d'autant plus gêné Juliette que la plupart de ses collègues de travail ne savent pas qu'elle est porteuse de cette maladie.





## Questions à se poser



- Quelles mesures ont été prises afin d'anonymiser les données ?
- Des vidéos ou des photos sont-elles prises ?
- Est-ce nécessaire pour l'étude ?
- Peuvent-elles être prises en évitant les visages et les noms ?
- Si une communication est prévue à l'aide de ces vidéos ou images, les participants ont-ils exprimé leur consentement ?
- Comment les données privées seront-elles utilisées ?
- Les participants sont-ils informés de la manière dont les données privées seront utilisées ?
- Combien de temps les données vont-elles être conservées ? Leur lieu de stockage est-il sécurisé ?

## Pistes de réflexion



Dans une démarche d'innovation inclusive, les participants peuvent être amenés à se dévoiler, à parler de leur condition physique et à partager des données médicales. Le respect et la confidentialité de ces données doivent être travaillés à tous les stades de leur utilisation :

- lors de la collecte des données (toutes les personnes externes qui assistent aux échanges sont identifiées et sensibilisées),
- lors de l'enregistrement et du stockage des données (les enregistrements sont stockés sur un domaine sécurisé),
- lors de l'utilisation des données (l'utilisation est restreinte à l'usage prévu).

À chacun de ces stades, les données peuvent être anonymisées. Ainsi, un tour de table peut ne comporter que les prénoms. Les photos peuvent être prises de façon à ne pas voir le visage des personnes.

Les participants à une démarche de co-conception doivent être informés du traitement qui va être fait de leurs données et de la possibilité pour eux de refuser de donner certaines informations.



# 6.

## Confidentialité & données de l'entreprise

**Confidentialité** : *nm fem.* Caractère d'une information confidentielle, secret.

**Confidentielle** : *adj.* Qui contient des informations qui doivent rester secrètes.



## “ Situation

Jean participe au test d'un produit innovant. Enthousiaste, il prend beaucoup de photos. Il poste ensuite ces photos sur Facebook, expliquant la démarche de l'entreprise, qu'il trouve vertueuse, et les qualités du produit qu'il a testé. Ce faisant, il a dévoilé un nouveau produit dont l'entreprise orchestrait le lancement lors d'un grand salon professionnel le trimestre suivant.







## Questions à se poser

- Certaines informations partagées par l'entreprise sont-elles confidentielles ?
- Ces informations sont-elles clairement identifiées ?
- Les participants sont-ils correctement informés de cette confidentialité ? Cette information a-t-elle été adaptée au handicap des participants ? (Explications simples, écrites, orales, ...)
- Les participants sont-ils informés des enjeux liés au respect de la confidentialité et des moyens de respecter cette confidentialité ?

## Pistes de réflexion



Les produits et services testés dans des démarches d'innovation inclusive sont le plus souvent des produits / services qui ne sont pas encore sur le marché. Les participants doivent être informés des enjeux de confidentialité associés au produit ou service testé. Cette information doit être éventuellement adaptée au handicap des personnes. Il peut également être utile de préciser aux participants quels sont les éléments confidentiels : les fonctionnalités du produit, le choix des matériaux, les services associés, la date de sortie du produit, ... Des éléments de communication respectant la confidentialité peuvent être fournis aux participants afin qu'ils se les approprient.



# 7.

## Non- instrumentalisation

**Instrumentalisation** : *nm fem.* Action d'instrumentaliser quelqu'un, fait d'être instrumentalisé

**Instrumentaliser** : *vb trans.* Considérer quelqu'un, quelque chose comme un simple instrument, sous son angle utilitaire.



## Non instrumenta- lisation

### “ Situation

Disant vouloir des retours utilisateurs, un entrepreneur fait tester son produit à des personnes en situation de handicap, au sein d'un établissement médico-social. Il fait une longue présentation des atouts de son produit.

Il distribue ensuite un questionnaire aux participants. Il s'agit d'une étude de marché qu'il doit faire pour obtenir un financement de sa banque. Sa longue présentation a clairement pu influencer sur les réponses à son questionnaire. Deux mois plus tard, il reprend contact avec l'établissement, pour proposer une offre commerciale.



## Questions à se poser



- Les attentes et objectifs de chaque partie prenante (entreprise, participants, ...) sont-ils explicitement partagés ?
- L'amélioration du produit ou du service est-elle l'objectif principal ?
- À quel point le produit ou le service est-il encore modifiable au début du projet de co-conception ?
- Existe-t-il des attentes secondaires (marketing, financement, vente...) ? Ces attentes sont-elles clairement partagées avec les participants et les autres parties prenantes ? Existe-t-il d'autres moyens de répondre à ces attentes secondaires ?
- Quelles sont les attentes des éventuels intermédiaires (association, lab d'innovation, ...) ? Influencent-ils le processus de co-conception ou les résultats ?
- Les participants doivent-ils acheter le produit afin de le tester ? Pourquoi ?
- Les participants sont-ils incités à acheter le produit ?

## Pistes de réflexion



L'objectif d'un projet de co-conception est de permettre au concepteur d'améliorer son produit ou service grâce aux interactions et retours des participants. S'il en est autrement concernant les attentes, cela doit être partagé. S'il est légitime pour des entreprises de vouloir présenter leurs produits à leurs futurs clients afin de le vendre, il n'est pas légitime de le faire sous couvert de « co-concevoir » le produit. Cela relève d'une instrumentalisation.

L'objectif de « tester le produit » comporte d'ailleurs une ambiguïté : s'agit-il de tester le produit pour le découvrir ou pour identifier comment l'améliorer . S'il s'agit de l'améliorer, s'agit-il d'améliorer cette version avant commercialisation ou une version ultérieure ?

Le fait d'utiliser une séance de « co-conception » pour influencer sur la perception des participants et leurs réponses à une étude de marché relève également d'une instrumentalisation.

Enfin, le fait d'utiliser une séance de co-conception essentiellement pour pouvoir ensuite promouvoir un produit « conçu/validé avec les personnes » ou « conçu/validé avec l'association XYZ » auprès d'acteurs tiers relève également d'une instrumentalisation.

L'entreprise doit être claire quant à ses intentions, quant au stade de développement de sa solution lors de la co-conception et quant à la réalité du caractère « co-conçu » de son produit après la démarche.

# 8.

## Écologie des participants et objectivité du test

**Écologie** : *nm fem.* (dans notre contexte) Étude des relations réciproques entre l'humain et son environnement moral, social et économique

**Objectivité** : *adj.* Qualité de ce qui est conforme à la réalité, d'un jugement qui décrit les faits avec exactitude



“

### Situation

Le test d'un produit est organisé avec des personnes en situation de handicap. Le produit met en difficulté l'une d'elles. Celle-ci s'excuse de ne pas réussir à réaliser le test. Quelqu'un l'aide à réaliser les étapes suivantes. Elle a un sentiment d'échec car elle n'est pas parvenue à réaliser les actions demandées. Par ailleurs, l'entreprise semble avoir surtout retenu les avis et commentaires du médecin qui participait également à la démarche.







## Questions à se poser



- Les participants sont-ils placés en difficulté durant l'atelier ?
- Si oui, quelles mesures sont prises afin d'éviter de leur faire ressentir un sentiment d'échec ?
- En agissant ainsi, le test est-il toujours représentatif de difficultés d'usage ?
- La méthode du projet de co-conception est-elle adaptée aux personnes en situation de handicap (par exemple : en cas de déficience motrice ou cognitive) ?
- Quelles mesures sont prises afin de ne pas surpondérer les avis des professionnels par rapport à ceux des usagers ?

## Pistes de réflexion



Au cours de l'atelier, les personnes peuvent être mises en difficulté. Elles peuvent échouer à réaliser une action prévue avec le produit testé. Elles peuvent ne pas comprendre une consigne. Il est important de prendre les mesures nécessaires afin d'éviter que ces situations ne leur procurent un sentiment négatif. Néanmoins, la difficulté fait partie du test : elle permet de montrer les défauts du produit. Les participants à des tests de produits ne doivent pas être aidés trop rapidement dans l'utilisation car cela biaiserait le test. Il faut donc expliquer aux participants que, s'ils éprouvent des difficultés à réaliser certaines tâches, c'est l'utilisabilité (la facilité d'utilisation) ou l'accessibilité (son adaptation aux besoins des personnes en situation de handicap) qui sont en cause et non leurs facultés. Il faut également veiller à adapter les méthodologies de co-conception pour éviter la mise en difficulté des participants. Avec des personnes qui ont un handicap moteur, on pourra par exemple éviter de demander un retour écrit.

Les professionnels du handicap ont un avis souvent très intéressant concernant les produits et services pour le handicap. Leur métier leur donne à voir de nombreuses situations. Cependant, ce savoir professionnel ne remplace pas le savoir expérientiel des personnes, le vécu du handicap au quotidien. Les deux types de savoirs sont complémentaires. Le savoir professionnel peut être plus audible que le savoir expérientiel dans une session de co-conception : les professionnels ont une posture souvent plus affirmée. Il faut ainsi veiller à équilibrer la prise en compte des deux types de savoirs.

# 9.

## Impact sur le quotidien et le vécu des personnes

**Impact** : *nm masc.* Effet produit par quelque chose ; contrecoup, influence

**Quotidien** : *adj.* Qui relève de la vie de tous les jours

**Vécu** : *nm masc.* Faits et événements de la vie réelle



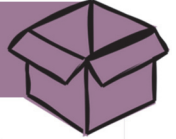
## Impact sur le quotidien et le vécu des personnes

### “ Situation

Léonard participe au test d'un dispositif innovant qui améliore grandement sa mobilité. Depuis qu'il l'utilise, il marche plus facilement et a même recommencé à se déplacer sans fauteuil dans son quartier. Le dispositif lui est prêté pendant 6 mois. Tous les mois, l'entreprise qui conçoit le dispositif recueille les retours de Léonard. À l'issue du test, Léonard doit rendre le dispositif. Il n'a pas les moyens de l'acheter.



## Questions à se poser



- Les participants auront-ils accès au service ou produit après le projet (peuvent-ils se le permettre) ? Sinon, est-ce un problème de leur permettre d'en profiter sur une courte période ?
- Le test aura-t-il un impact significatif sur leurs habitudes de vie ? Cela peut-il être déstabilisant ? Quel impact sur leur santé ?

## Pistes de réflexion



Les produits testés, particulièrement s'il s'agit de dispositifs médicaux, peuvent avoir un impact important sur le quotidien des personnes. Lorsque les bénéfices attendus sont importants, il faut se poser la question de la pérennité de ces bénéfices. S'il est probable que les participants au test ne pourront pas financer l'acquisition du produit, il faut évoquer avec eux les conséquences qu'aura l'abandon du produit (conséquences sur leur santé, leur quotidien, leur moral, ...). Il faut veiller à ne pas décider à leur place ou les surprotéger mais leur donner la possibilité de s'engager dans la démarche en connaissance de cause.



# 10.

## Rétribution des participants

**Rétribution** : *adj.* Somme d'argent ou autre contrepartie versée en échange d'un travail ou d'un service



## Rétribution des participants

### “ Situation

Adeline participe à un atelier de co-conception dans la ville voisine. Elle paie les transports en commun pour s'y rendre. On lui a parlé d'une rémunération possible par l'entreprise qui organise le test mais elle a refusé car elle a peur que cela impacte son droit à l'Allocation Adultes Handicapés.







## Questions à se poser



- Comment l'entreprise rétribue-t-elle la valeur créée et le temps passé par les participants ?
- Les participants sont-ils informés sans ambiguïté des conditions financières avant de s'inscrire ?
- Les participants sont-ils remboursés de leurs frais de déplacement ?
- Une rétribution leur est-elle proposée ? À défaut, le produit ou un tarif avantageux peut-il leur être proposé ?
- La rétribution est-elle proportionnée ?

## Pistes de réflexion



Certaines entreprises peuvent considérer que faire participer les associations au test de leurs produits et services c'est déjà partager de la valeur avec elles puisque l'objectif est d'améliorer l'accessibilité et que l'accessibilité fait partie du plaidoyer des associations. Néanmoins, l'accessibilité profite au plus grand nombre et contribue à créer des produits et services avec un meilleur confort d'usage pour tous donc à créer de la valeur pour l'entreprise. Dès lors, la question de la rétribution doit se poser.

Les personnes à mobilité réduite peuvent en outre avoir des coûts de déplacement plus importants qui sont à prendre en compte.

Dans la recherche médicale, la rétribution est plafonnée au regard du principe de non-marchandisation des corps. Dans certaines méthodologies, la rétribution est perçue comme introduisant un biais. Ce biais peut sans doute être levé si l'on explique clairement aux participants ce que l'on attend d'eux et quelles sont les conditions de leur rétribution.



# Conclusion

Beaucoup de questions éthiques se posent donc dans les démarches d'innovation inclusive. Se questionner c'est déjà commencer à avoir une pratique plus éthique. À ce titre, les démarches de co-conception pourraient s'inspirer **des Comités de Protection des Personnes** constitués dans le domaine de la recherche médicale.

Ces comités doivent émettre un avis favorable pour qu'une recherche impliquant des personnes puisse être menée. Cet avis porte sur les modalités de protection des personnes qui vont être impliquées dans la recherche, et le bien-fondé et sur la méthodologie de la recherche.

Les Comités de Protection des Personnes sont constitués de professionnels de santé, de personnes qualifiées en matière éthique, juridique et en sciences humaines et sociales et d'associations de patients.

La pluralité des membres de ce type de comité assure une prise en compte des intérêts de chacun. De la même manière, les acteurs de l'innovation qui mènent des démarches de co-conception avec des personnes en situation de handicap peuvent discuter des aspects éthiques de leur pratique avec ces personnes.



# Envie de concevoir inclusif ?

## Impliquez le TechLab dans la conception de vos produits et services

Le TechLab accompagne vos démarches de co-conception avec des personnes en situation de handicap :

- l'opportunité de concevoir des produits inclusifs, ergonomiques et utiles
- un réseau de 100 000 acteurs dans le domaine du handicap
- une méthodologie adaptée et une réflexion éthique



# Notes

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

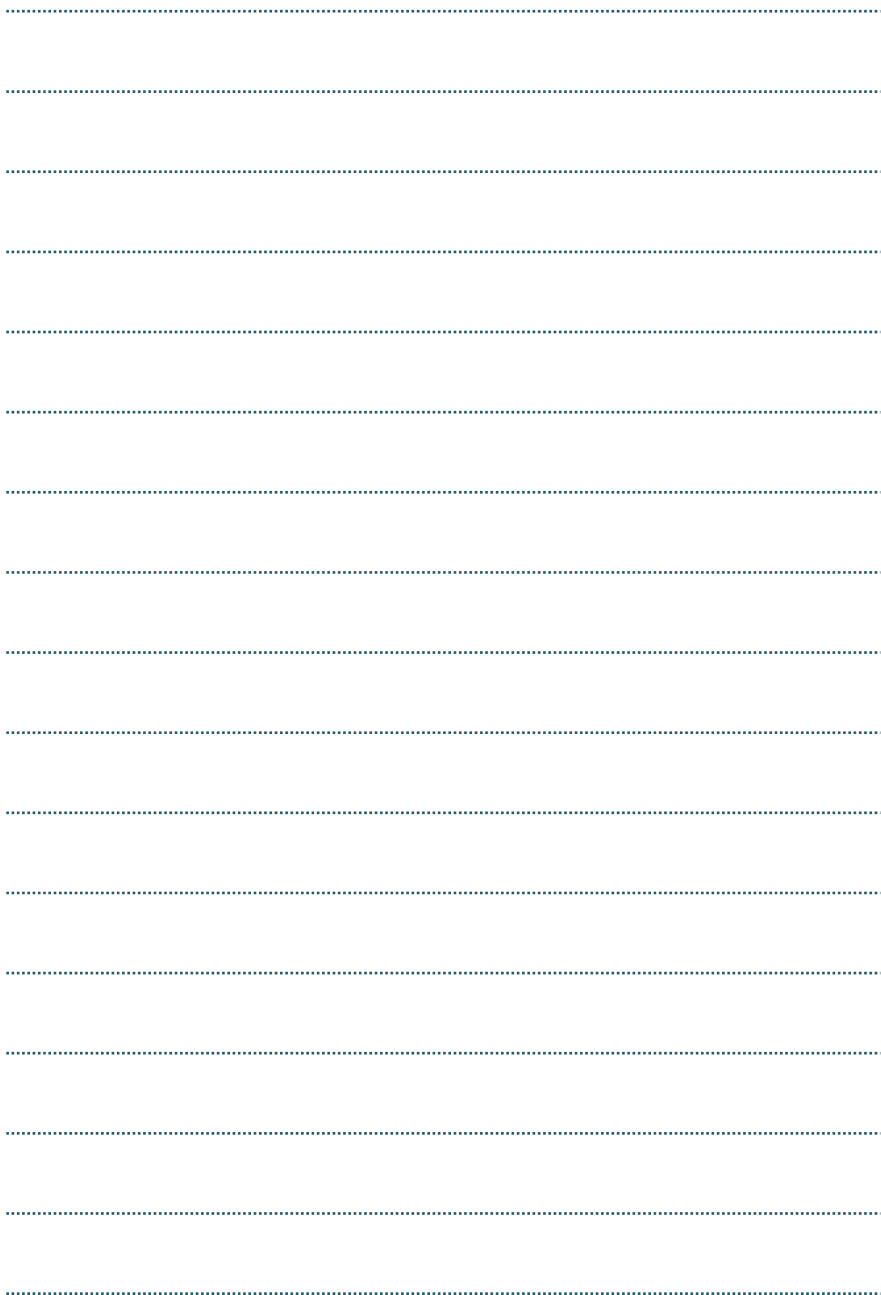
---

---

---

---

---



# ● ● ● Les guides du TechLab

**TechLab**  
Le hub de l'innovation  
technologique



**TECHNOLOGY  
FOR CHANGE**

Auteur : Estelle Peyrard

Graphisme : Camille Chevrotton et Estelle Peyrard

Définitions issues du dictionnaire Larousse.

[techlab@apf.asso.fr](mailto:techlab@apf.asso.fr)

[www.techlab-handicap.org](http://www.techlab-handicap.org)