Ocula 20

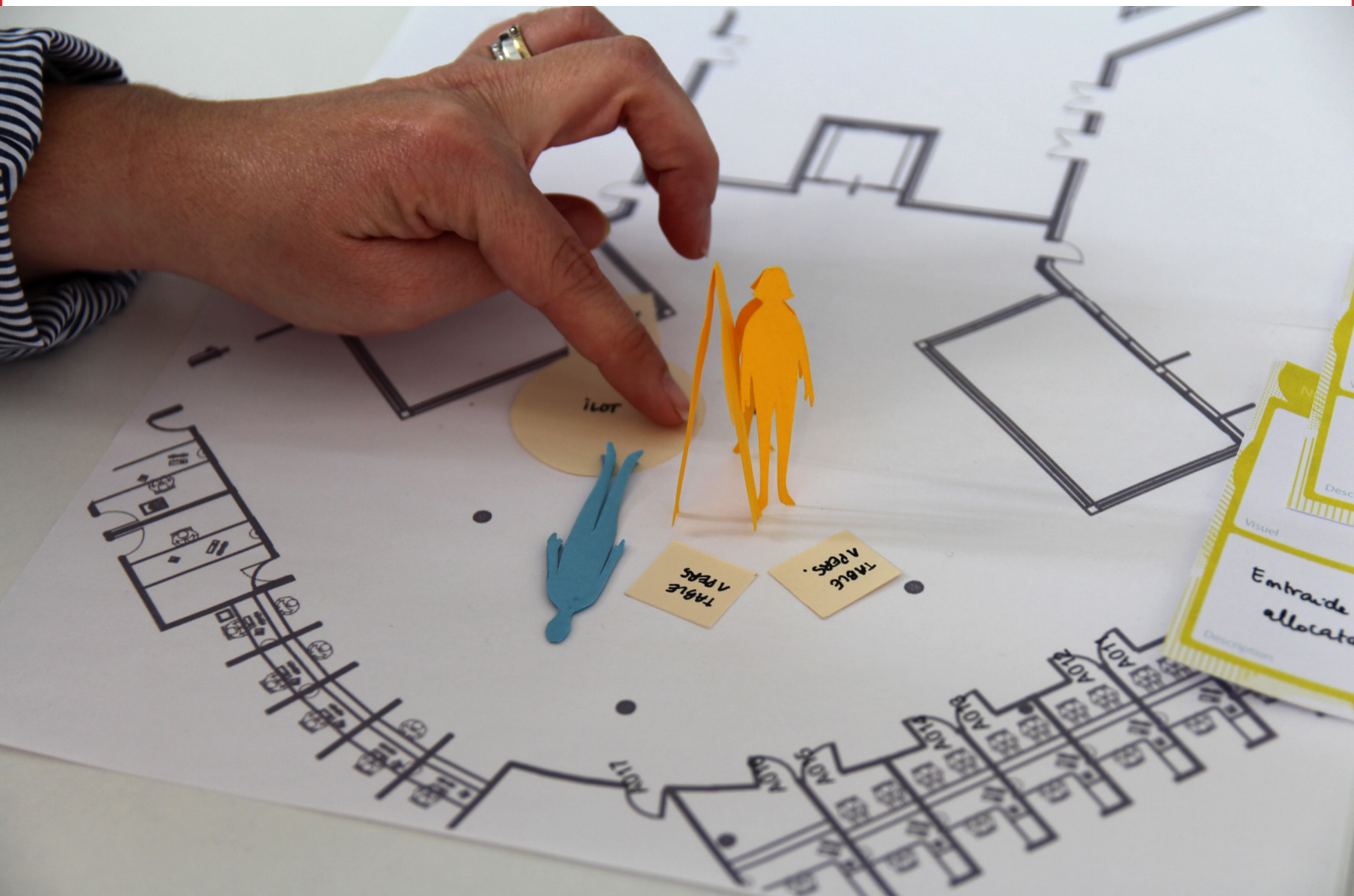
PROJEKT

Occhio semiotico sui media | Semiotic eye on media | Numero 20, Ottobre 2019 | ISSN 1724-7810 | DOI: 0.12977/ocula2019-1
www.ocula.it

La place de l'usager en design

Dirigé par Michela Deni et Marie-Julie Catoir-Brisson

Essais de Françoise Armand | Claire Azéma | Philippe Barrier | Elvire Bornand | Pierre Bourdareau | Rabah Bousbaci | Marie Coirié | Justine Coubard-Millot | Carine Delanoë-Vieux | Manel Djemel | Grace Eden | Florian Evéquoz | Xavier Figuerola | Jacky Foucher | Emmanuel Fragnière | Inès Garmon | Gonzalo Lizarralde | Jacques Lolive | Christian Malaurie | Benjamin Nanchen | Françoise Paquienséguy | Randolf Ramseyer | Pierre-Michel Riccio | Machelle Ye | Rihab Zaidi |



Ocula
Occhio semiotico sui media | Semiotic eye on media

ISSN 1724-7810
Publisher: Associazione Ocula, via Lodovico Berti, 2 40131 - Bologna
www.ocula.it
email: redazione@ocula.it

Comitato scientifico / Editorial Committee
Giovanni Baule (Politecnico di Milano)
Anne Beyaert-Geslin (Université Bordeaux- Montaigne, France)
Giovanni Boccia Artieri (Libera Università di Urbino Carlo Bo)
Vanni Codeluppi (Università Iulm, Milano)
Marcel Danesi (University of Toronto, Canada) president from 2014
Bernard Darras (Université Paris 1, Panthéon-Sorbonne, France)
Alessandro Duranti (University of California Los Angeles, Usa)
Guido Ferraro (Università di Torino)
Roberto Grandi (Università di Bologna)
Gianfranco Marrone (Università di Palermo)
Pino Paioni (1920-2013) (Università di Urbino) president from 2009 to 2013
Guglielmo Pescatore (Università di Bologna)
Susan Petrilli (Università di Bari)
Isabella Pezzini (Università La Sapienza di Roma)
Maria Pia Pozzato (Università di Bologna)
Andrea Semprini (Université de Lille, France; Iulm, Milano)
Alessandro Zinna (Université de Toulouse 2, France)

Redazione / Editorial Board
Andrea Bernardelli (Università di Perugia)
Cinzia Bianchi (Università di Modena e Reggio Emilia)
Michela Deni (PROJEKT Università di Nîmes, France)
Nicola Dusi (Università di Modena e Reggio Emilia)
Francesco Galofaro (Università di Torino; CUBE Bologna)
Davide Gasperi (Alba Pratalia)
Valentina Manchia (Politecnico di Milano; Università di Bologna; Isia Urbino)
Federico Montanari (Università di Modena e Reggio Emilia)
Valentina Pisanty (Università di Bergamo)
Giampaolo Proni (Università di Bologna)
Ruggero Ragonese (Università di Modena e Reggio Emilia)
Stefano Traini (Università di Teramo)
Salvatore Zingale (Politecnico di Milano)

Coordinator (Editor in Chief)
Cinzia Bianchi (cinzia.bianchi@unimore.it)

Ocula.it pubblica saggi di ricerca semiotica, in particolare applicata alla comunicazione e alla cultura, è aperta al dialogo con altri campi di ricerca e accoglie contributi che provengono da ogni ambito delle scienze umane e sociali.

La gestione editoriale di Ocula è svolta dalla Redazione, che nomina un Coordinatore con funzioni di direzione. La Redazione sceglie i curatori dei numeri tematici tra i propri membri e tra gli esperti dei temi di volta in volta proposti (*guest editors*). Il Comitato scientifico internazionale è garante della qualità scientifica della testata. Se non diversamente specificato, i saggi pubblicati nei numeri tematici sono sottoposti a *double blind peer review*, seguendo le norme scientifiche internazionali.

L'ANVUR (Agenzia Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca) ha riconosciuto a Ocula lo status di Rivista Scientifica per le seguenti aree scientifico-disciplinari:

Area 08 - Ingegneria civile ed Architettura;
Area 10 - Scienze dell'antichità, filologico-letterarie e storico-artistiche;
Area 11 - Scienze storiche, filosofiche, pedagogiche e psicologiche;
Area 13 - Scienze economiche e statistiche;
Area 14 - Scienze politiche e sociali.

Per ulteriori informazioni si può consultare il sito della rivista (www.ocula.it)

Ocula 20
Occhio semiotico sui media | Semiotic eye on media |
Numero 20, Ottobre 2019 | ISSN 1724-7810 | DOI: 0.12977/ocula2019-1
www.ocula.it

PROJEKT

La place de l'usager en design

Dirigé par Michela Deni et Marie-Julie Catoir-Brisson

Sommaire/Contents

Introduction. La place de l'usager en design 1
Michela Deni et Marie-Julie Catoir-Brisson

Le design social à l'épreuve 13
Comment démocratiser les politiques de gestion du risque à Sao Paulo?
Jacques Lolive

La temporalité du projet d'aménagement à l'épreuve des dilemmes éthiques liés à la participation citoyenne 27
Manel Djemel, Machelle Ye, Rabah Bousbaci, Gonzalo Lizarralde

Mieux prendre en compte l'usager dans le design de transport public 47
Cas d'étude sur les navettes autonomes à Sion
Randolf Ramseyer, Emmanuel Fragnière, Benjamin Nanchen, Florian Evéquoz, Grace Eden

Bâtir et penser l'habitabilité d'un commun 57
Réflexions autour de la notion d'usage dans le projet de design
Claire Azéma, Christian Malaurie, Pierre Bourdareau

Y a-t-il (vraiment) un usager ? 72
Les rôles de contributeur, usager, client, collaborateur sur les plateformes numériques de publications scientifiques
Françoise Armand, Pierre-Michel Riccio

Les relations de pouvoir comme fondement des stratégies d'intégration des usagers dans le *design process* 85
Rihab Zaidi

L'usage, de l'appropriation au design 94
Françoise Paquienséguy

Tinder : un design centré utilisateur ? 107
La place de l'usager en régime de swipe
Inès Garmon

Ocula 20

Origine et destination du soin medical 127
Philippe Barrier

L'expérience du patient en design, une ressource pour la conception d'un parcours d'hospitalité dans un hôpital neuf 135
Carine Delanoë-Vieux, Marie Coirié, Justine Coubard-Millot, Xavier Figuerola

Faire exister usages et usagers au sein d'un processus de design des politiques publiques 156
Retour d'expérience
Elvire Bornand, Jacky Foucher

Ocula 20
La place de l'usager en design
Dirigé par Michela Deni et Marie-Julie Catoir-Brisson

PROJEKT

Ottobre 2019 | www.ocula.it | DOI: 10.12977/ocula2019-2

Introduction
La place de l'usager en design[1]

Michela Deni
PROJEKT (EA 7447) Université de Nîmes
michela.deni@unimes.fr

Marie-Julie Catoir-Brisson
PROJEKT (EA 7447) Université de Nîmes
marie-julie.catoir@unimes.fr

L'objectif de ce numéro d'*Ocula* est de poursuivre notre réflexion sur le concept d'usager en design et sa place dans les projets. L'origine de cette réflexion dans nos travaux vient des années d'accompagnement de projets dans le domaine du design qui nous a permis de côtoyer à la fois des designers et des *usagers,* ou plus précisément des personnes concernées par les projets menés (du design industriel au design social)[2]. L'intention de formaliser nos réflexions s'est concrétisée dans les programmes de recherche MODUS (MODalités et USagers : démarches d'intégration du bénéficiaire en design) et PUBLICS (Politiques pUBbLiques, Communs et Société) au sein du laboratoire de recherche PROJEKT de l'Université de Nîmes[3]. Ce programmes visent à répondre à plusieurs questions concernant le concept d'usager en design et à étudier les stratégies d'intégration de l'usager dans les processus de conception. Au-delà des choix lexicaux, s'interroger sur les identités multiples des usagers signifie les considérer selon les cas, selon les approches et les domaines d'intervention comme : individus, personnes, citoyens, bénéficiaires, utilisateurs, parties prenantes, acteurs, sujets, agents, administrés, clients, patients, consommateurs, etc. Certains termes relèvent d'un domaine spécifique et surtout, précisément, chaque définition consiste déjà dans une posture conceptuelle à la fois comportant et construisant une vision anthropolo-

1 Ce numéro de la revue *Ocula* est issu de la collaboration entre la revue et l'équipe de recherche PROJEKT (EA 7447) de l'Université de Nîmes, à la suite du colloque international de 2018 intitulé : L*a place de l'usager et son intégration dans les projets* <https://usager2018.hypotheses.org>. Cette publication est le résultat d'un appel à article en double aveugle qui a fait suite à l'évènement.

2 Notre expérience en design se poursuit depuis des nombreuses années : M. Deni a enseigné à l'Isia de Florence (1995-2014) et au Polytechnique de Turin (2004-2005) avant d'arriver à l'Université de Nîmes en 2014 en Master DIS <https://dis.unimes.fr> et mener ses recherches au sein du laboratoire PROJEKT ; M.-J. Catoir-Brisson a enseigné à l'ESMI (2006-2010) et à l'Université de Bordeaux-Montaigne (2008-2012) avant de rejoindre l'Université de Nîmes et le laboratoire PROJEKT en 2015. Cf. Deni 2002, 2005, 2010, 2015b, 2016, 2018, 2019 et Catoir-Brisson 2016, 2017, 2019.

3 <http://projekt.unimes.fr>.

gique des sujets concernés ainsi que des pratiques conséquentes : des formes de vie[4], des comportements, des pratiques et des appropriations d'usage[5].

« Usager » : un terme *inconfortable*

Le terme usager est utilisé par convention alors même qu'il est soumis à critique dans la communauté scientifique du design et des SHS. Nommer l'usager d'une manière particulière constitue déjà une manière de lui attribuer un certain rôle dans le projet et, encore plus, dans le monde. Le choix des termes repose à la fois sur la vision de l'humain par les concepteurs et il est aussi lié au domaine dans lequel se situe le projet.

En somme, il n'y a pas de vertu heuristique à une approche uniforme du terme et du concept d'usager, tant la définition et la catégorisation des usagers sont liées aux terrains et aux contextes d'étude des sujets qui participent. Plus particulièrement, ce sont les conséquences *projectuelles* de l'adoption de l'une ou l'autre de ces figures – le plus souvent implicites – que nous avons souhaité interroger dans le colloque *La place de l'usager et son intégration dans les projets*[6] et, prolonger ensuite, dans l'appel à article finalisé par cette publication.

La problématique générale du dossier est la suivante : quelles sont les stratégies d'intégration de l'usager dans la conception en design ? Dans quelles mesures sont-elles mises en place ? Quels sont les rôles attribués aux usagers, ses compétences prévues avant le projet ou construites par le projet de design selon les domaines d'intervention ? Comment la modélisation, implicite ou explicite, des figures de l'usager peut-elle constituer une étape préalable dans chaque processus de conception ?

Pour appréhender et gérer la problématique des usages, le design s'enrichit des connaissances et méthodes (des SHS, de l'ingénierie, des sciences de gestion, etc.) pour comprendre les pratiques quotidiennes des personnes concernées par chaque projet. Ces méthodes comprennent aussi les méthodes d'enquête en SHS renouvelées par les outils de médiation produits par les designers, comme des supports permettant de documenter la collecte de données expérientielles puis les différentes étapes de conception du projet, par itération. C'est pourquoi ce numéro réunit des apports trans- et interdisciplinaires, relevant des domaines ayant une tradition scientifique dans l'étude des usages, de la réception et de l'interprétation comme la sémiotique, l'ergonomie, l'anthropologie, l'ethnométhodologie, la sociologie, la phénoménologie, l'herméneutique, l'éthique, les sciences de l'information et de la communication et bien-sûr le design.

Les chercheurs, praticiens et professionnels figurant dans le dossier s'interrogent explicitement ou par leurs projets à la fois sur les identités multiples de l'usager en design et sur les modalités proposées dans plusieurs domaines pour intégrer cet usager complexe et stratifié dans le processus de conception. Par ailleurs actuellement, dans tout domaine, l'innovation ainsi que son succès médiatique semblent faire écho à des projets dits « centrés usagers »

4 Cf. Zinna 2005, Fontanille 2015.

5 Cf. Deni 2018.

6 <https://usager2018.hypotheses.org>.

à partir du marché, des politiques publiques, des projets citoyens, etc. Et cela comme si une des motivations de l'origine du design, propre à la *culture du projet*, n'était pas la conception « centrée usagers ».

À partir de ce constat général, le but du dossier est à la fois d'interroger des chercheurs et des professionnels du design particulièrement concernés par des méthodes permettant une prise en compte de l'usager. Ainsi, d'autres questions priment : comment s'organise cette innovation dans la conception participative ? Quels apports et limites aux méthodes dites centrées-usager ? Comment le design peut soutenir des projets basés sur la participation des usagers ? Quelles méthodes, outils de médiation et stratégies d'intégration de l'usager peuvent soutenir une capacité d'agir et de concevoir des usagers ainsi que d'émerger dans d'autres domaines d'application ou de recherche ?

Les contributions provenant à la fois des chercheurs et des designers sont complémentaires sur cette thématique et nous avons souhaité ouvrir le dossier à d'autres types de contribution au-delà du cadre de la recherche académique. Le point commun aux différents travaux présentés réside dans le fait de s'intéresser aux expérimentations sur le terrain impliquant des designers aux côtés des acteurs plus traditionnels de la médiation et de la conception participative. Les projets sont co-conçus avec des équipes mixtes composées de professionnels, praticiens des politiques publiques, de la santé, des acteurs de la mobilité urbaine (transports) et chercheurs en SHS. Leur objectif est souvent d'expliciter et de proposer des usages en adéquation avec les attentes, besoins et aspirations des citoyens aujourd'hui tout en prenant en compte les pratiques existantes, dans le champ des politiques publiques, de la santé, de l'éducation, de la ville intelligente, ou encore des réseaux sociaux-numériques.

L'usager et le designer dans le co-design

La définition de l'usager actuel se complexifie encore, tout en lui donnant un rôle plus important. Que reste-t-il au designer quand « tout le monde peut faire du design » ? C'est une question que l'on peut se poser en tenant compte de cette évolution du design vers le co-design, design participatif ou encore l'innovation sociale par le design (cf. Manzini 2015). Quelles sont alors les compétences spécifiques du designer ? Et quelles sont les compétences nouvelles attendues de cet expert créatif qui s'implique dans la médiation avec les citoyens et le public ? Le designer engagé dans des démarches de transformation de l'action publique joue un rôle d'accompagnateur de cette transformation pour produire et gérer un processus social, « régler » une mise en tension sur le modèle de la métaphore de la corde de guitare, évoquée par Jacky Foucher et Elvire Bornand dans leur article. Les designers développent des tactiques, un savoir faire pour équiper la conversation, par la création de supports de médiation et de communication et instaurer des rituels, en vue de mettre en place une coopération dialogique.

Du côté des usagers, la formation est aussi nécessaire pour activer et pérenniser la participation. Les usagers développent des nouvelles compétences pour participer dans les projets collaboratifs. Si l'on peut considérer que les usagers sont experts de leurs propres expériences, dans quelque cas il est ce-

pendant utile de développer la formation à la participation des usagers. Cette condition garantie l'association de compétences et expertises complémentaires dans les projets participatifs. Le rôle du designer est alors de créer les conditions favorables à la participation, à la créativité et à la mise en forme des idées des participants.

Dans le cadre de projets participatifs, notamment dans le domaine des politiques publiques orientées à la construction ou à la valorisation de patrimoines matériels ou immatériels comme "biens communs" le designer doit aussi être capable d'accompagner deux typologies d'usagers, celles que Manzini définie comme *communauté par objectif* et *communauté par intérêt* (Manzini 2018 : 37) : dans le premier cas, il s'agit d'un projet concret identifié nécessitant une stratégie d'action adéquate à sa réalisation ; dans le deuxième cas il s'agit d'un intérêt partagé qui nécessite d'identifier un ou plusieurs buts ainsi que la stratégie pour se transformer ensuite en *projet*. Ce deuxième cas moins concret représente en réalité un des domaines d'intervention privilégiés en design social : un designer peut donner un véritable apport dans l'accompagnement des parties prenantes ainsi que dans la construction des solutions. En d'autres termes, une *communauté par intérêt* consiste dans un groupe de personnes sensibilisées par des *valeurs* ou des *thématiques* lesquelles, pour se transformer en objectifs, projets et actions concrètes, nécessitent un accompagnement tout au long du *parcours projectuel*[7]. Un parcours projectuel étant l'identification, la hiérarchisation de valeurs, objectifs et programmes d'action pour la réalisation d'un projet jusqu'à sa communication (en interne et en externe). En ce sens la spécificité du projet en design se caractérise par la *créativité*, différente de la *création* concernant plutôt le domaine artistique selon Bruno Munari (1971). La créativité étant « une capacité productive où la fantaisie et la raison sont liées de sorte que le résultat obtenu est toujours réalisable dans la pratique » (1971 : 87, notre traduction).

Qu'est-ce que c'est alors un designer aujourd'hui ? Un connecteur de compétences (cf. Deni 2014) ? Un intellectuel-technicien (cf. Maldonado 1970), un facilitateur, traducteur des expériences des usagers (cf. Catoir-Brisson 2017 b.) ? Avec E. Manzini nous continuons à nous questionner sur son rôle :

> Quel rôle les experts jouent-ils dans les processus de co-design ? Quel rôle jouent-ils dans la promotion et le soutien de l'innovation sociale ? (...) dans un écosystème à la fois habilitant et participatif ? Comment [le designer] stimule et soutient une culture du design largement répandue, capable de s'affranchir des idées dominantes ? Quel est son rôle dans la construction d'une intelligence de conception collective qui, en cultivant la diversité et la pensée critique, catalyse les ressources positives nécessaires pour nous sortir de la catastrophe environnementale, sociale et culturelle dans laquelle nous plongeons ? (Manzini 2018 : 186-187, notre traduction).

Hélas Manzini renvoie la réponse à son prochain livre à venir, alors que les auteurs des articles de cette publication nous offrent déjà quelques suggestions afin d'en construire une.

7 Cf. Deni 2010, 2015c.

La problématique de la participation dans la co-conception

Avant de présenter les contributions, nous tenons à souligner que le processus de co-conception basé sur la participation des usagers soulève aussi certaines problématiques : les usagers *invisibles* (potentiels, les " ayant droits " inconscients ou inconnus) ; les usagers *silencieux* (virtuels, ceux qui ne participent pas) ; les rapports de force qui peuvent se créer entre les usagers dans la dimension élargie de parties prenantes (leaders, hiérarchie). Ces problématiques convoquent toute une série de travaux en sciences politiques, de gestion et théorie des organisations qu'il faudrait aussi prendre en compte pour analyser et trouver des leviers aux risques d'instrumentalisation de la participation dans tout projet de design social. Par ailleurs, chaque projet s'inscrit dans un système complexe d'acteurs en réseau dans lesquels les designers développent de nouvelles compétences d'analyse stratégique pour s'interroger sur les visées et conditions nécessaires à la participation et l'impact sociétal de la transformation opérée par la conception participative dans l'organisation. Dans ce contexte, le design offre une contribution originale sur la participation en procédant à la fois à partir d'une démarche par amplification (de l'utilisateur à la personne), d'une démarche par déplacement du regard (à partir des usagers minoritaires ou extrêmes) voire une extension aux non-usagers. En dialogue avec les SHS, le design doit aussi développer des compétences analytiques et stratégiques pour analyser les pratiques d'action et, dans le cadre d'ateliers de co-design, gérer la parole inégale des usagers, leurs intérêts divergents voire les conflits d'usagers mais aussi trouver des modalités de participation qui tiennent compte des usagers plus ou moins aptes à participer. L'enjeu est aussi de questionner l'innovation (y compris sociale) comme une injonction à la participation, à l'auto-détermination en vue de mieux saisir le contexte socio-politique des projets, tout en se demandant si la *participation active* comme elle est prévue par le design participatif est vraiment nécessaire. Certes, en suivant E. Manzini, la participation est indiquée comme une des conditions de l'innovation sociale étant :

> Cet ensemble d'activités qui part de l'initiative de petits groupes et peut même affecter les institutions et la politique à grande échelle (...) un changement du système sociotechnique dont la nature et les résultats ont aussi une valeur sociale, au double sens de solution aux problèmes sociaux et de (re)génération des biens communs physiques et sociaux. Pour obtenir ces résultats, il est nécessaire que le changement systémique qui se produit soit radical. Cela nécessite une redéfinition du système de sens dans lequel les thèmes sont définis et les solutions trouvées et, ce faisant, une redéfinition des solutions entre les acteurs, y compris les relations de pouvoir qui les caractérisent. Enfin (...) ce qui rend cette innovation sociale si intéressante est le fait qu'elle se base sur la collaboration, elle régénère les biens communs et critique les idées et les pratiques dominantes en proposant des mesures concrètes vers la durabilité sociale et environnementale. (Manzini 2018 : 24-25, notre traduction).

Cependant, les méthodes participatives abordées par certains auteurs de cette publication impliquent aussi une réflexion importante sur l'éthique de la

participation. Une participation nécessitant des compétences d'observation, de gestion et d'animation des projets pour assurer la rencontre entre plusieurs acteurs sociaux ayant des intérêts parfois divergents, aux côtés d'autres acteurs de la médiation, dans le dialogue interdisciplinaire avec d'autres connaissances, savoirs et méthodes des SHS. Cela est particulièrement manifeste dans les articles qui proposent un dialogue avec les sciences politiques, les sciences sociales, les sciences de l'information et de la communication.

Au-delà d'une visée idéalisante ou instrumentalisante des méthodes participatives, les différentes contributions ont permis de montrer la difficulté et la nécessité de gérer cette prise de parole des usagers pour qu'elle soit constructive. Elles présentent différentes situations dans lesquelles les designers jouent un rôle dans la médiation des acteurs sociaux à partir d'une médiatisation de la parole qui s'appuie sur leurs compétences de mise en forme pour éclairer leurs pratiques. Si les usagers sont souvent davantage évoqués que convoqués, les propositions de projet sont innovantes. Même fictive, la présence de l'usager est légitimante et inspirante pour les designers ayant en tête toute une série de référence de projets issue de leur veille créative et que leur compétence est aussi dans ce partage de veille créative.

Ainsi, le questionnement du dossier évolue d'une question ontologique (qui sont les usagers) à une question métaphysique (comment définir " les usagers ") vers la problématique de la construction des publics (comment les construit-on ?) et des choix stratégiques opérés par les designers qui s'appuient sur des dispositifs matériels (comme les *personas*) constituant une « ingénierie » de la participation basée sur l'articulation entre médiation, représentation et médiatisation de la parole.

Ce dossier concerne alors de manière transversale le domaine plus vaste de l'être humain, envisagé comme un usager dans des contextes spécifiques ; par exemple, usager-patient en anthropologie médicale, usager-citoyen en anthropologie politique, usager-personne en anthropologie philosophique, usager-co-concepteur en design social. Bref, " usager " comme définition la plus neutre, si possible, et la plus adaptée à se colorer une fois déclinée dans chaque contexte projectuel spécifique.

Les différentes contributions des auteurs sélectionnés dans ce dossier abordent la question de l'intégration de l'usager en design, en explicitant les démarches utilisées dans des projets spécifiques en expliquant les outils de conception issus tant de la recherche fondamentale que de la pratique en design. La figure de l'usager est ainsi étudiée dans différents champs d'intervention (politiques publiques, transports, éducation, santé, services commerciaux, etc.) à partir de plusieurs approches disciplinaires (design, sciences politiques, sociologie, communication, philosophie, sociologie, urbanisme etc.).

Le dossier s'ouvre par l'article de Jacques Lolive consistant dans une recherche-action actuelle et importante sur les politiques de gestion du risque dans la ville de Sao Paulo. L'objectif est de développer une nouvelle culture du risque au sein des populations par l'expérimentation des méthodes participatives permettant la prise de conscience du risque sans négliger le bien être de

vivre dans ces territoires. Les problèmes dont il s'agit sont la contamination chimique ainsi qu'un risque d'explosion par le méthane dans le Condomínio Barão de Mauá et un risque technologique majeur dans le terminal pétrolier du port de São Sebastião. La recherche-action a été conduite par deux méthodes venant du *design d'expérience*, le théâtre-forum permettant de faire l'expérience imaginaire d'une catastrophe et l'expression publique des émotions permettant aux habitants de se réapproprier leur milieu de vie.

L'article de Manel Djemel, Machelle Ye, Rabah Bousbaci, et Gonzalo Lizarralde porte sur la temporalité d'un projet d'aménagement urbain et les enjeux de mobilisation de réseaux complexe des parties prenantes. Les intérêts différents des personnes concernées et impliquées par le projet interviennent à plusieurs niveaux décisionnels en ralentissant inévitablement le processus. Dans un cadre soucieux de l'éthique et de la prise en compte de la justice sociale, les questions importantes abordées dans l'article concernent l'influence des controverses ainsi que la temporalité du projet liée aux modalités de participation citoyenne dans le processus de décision tout au long du parcours.

Randolf Ramseyer, Emmanuel Fragnière, Benjamin Nanchen, Florian Evequoz, et Grace Eden proposent une étude de cas sur le test d'une navette autonome, dans la ville de Sion en Suisse, dont l'objectif est de montrer comment la prise en compte des usagers permet une meilleure adoption des services par les usagers. Cet article est aussi une invitation à l'anticipation de nouvelles formes de mobilités par les véhicules autonomes. Il ouvre sur de nouvelles perspectives pour le design de services dans le champ du transport urbain, en lien avec la gestion des risques. Au-delà d'une innovation technologique, c'est un dialogue social dans la ville de Sion sur les choix à faire en matière et transports dits « intelligents » qui est en jeu dans ce projet.

À partir de l'analyse de l'architecture et du contenu des plateformes numériques, Françoise Armand et Pierre-Michel Riccio abordent une thématique qui concerne tous les chercheurs : les publications scientifiques sur les plateformes. En s'appuyant sur les travaux d'A. Honnet et de M. de Certeau, ils se questionnent sur la nécessité de reconnaissance de chaque chercheur dans une vision participative et sur son rôle en tant qu'usager de ces plateformes à partir de leur conception par les designers. En particulier il s'agit de comprendre si et comment le chercheur arrive à construire sa propre image numérique comme il le souhaite tout en respectant les promesses de reconnaissance que les évaluations institutionnelles réclament.

Les relations de pouvoir comme fondement des stratégies d'intégration de l'usager sont l'objet de l'article de Rihab Zaidi selon laquelle cette intégration est une véritable « fonction stratégique » se mettant en place lors du design process. En particulier l'auteure se base sur la méthodologie de travail du LUPI (Laboratoire des Usages et des Pratiques Innovantes) de la Cité du design à Saint-Étienne. Le but est de valoriser la prise en considération des rapports de force dans le dispositif du design afin d'augmenter le pouvoir

d'agir de l'usager par la prise en compte de ses compétences initiales. Cette dynamique des relations de pouvoir comporte des ajustements qui préservent le pouvoir d'agir de l'usager.

À partir des travaux de Bruno Latour, l'article de Claire Azéma, Christian Malaurie et Pierre Bourdareau propose une réflexion sur l'usage plutôt que sur les usagers, envisagé « comme un système relationnel et réticulaire entre des *actants humains* et *non-humains* » en s'appuyant sur un projet participatif nommé l'Ambassade des communs, réalisé en collaboration avec des étudiants de la Licence Design à Bordeaux-Montaigne. L'analyse des productions des étudiants vise à mettre en lumière les manières de faire projet en design, dans un rapport d'association et de médiation entre les partenaires du projet, par la mise en forme de la matière sensible. En suivant les évolutions du projet et son implémentation sur le campus, l'article montre aussi comment la maison des communs « établit en-soi le mode d'existence du lieu, les modalités d'usages collectifs possibles et durables du *commun* ».

L'apport de l'article de Françoise Paquienséguy réside dans l'éclairage théorique sur le concept d'usage à partir d'un retour historique sur les concepts d'appropriation et d'usages sociaux dans le champ des TIC. Ainsi, « l'usage est instable et les voies de l'appropriation diverses ». L'auteure propose aussi en fin d'article une hypothèse sur la manière dont le design centré utilisateur pense les usages et les usagers en leur assignant un rôle, dès la conception.

Inès Garmon étudie la place de l'utilisateur dans l'application de rencontres Tinder et les effets de sens induits par le design d'interface. Elle propose en particulier une analyse sémio-anthropologique d'un geste particulier, le *swipe*, afin de dégager les formes économiques, politiques, culturelles, sociales et anthropologiques en jeu, au-delà des formes sémiotiques. L'étude met en lumière l'opérativité sociale du design et sa capacité à faire émerger un espace communicationnel. Elle souligne aussi le paradoxe de cette application mobile qui se présente comme étant centrée utilisateur, et produit en fait une normalisation des usages et une exploitation des données.

À travers une analyse critique d'une relation patient-médecin fondée sur l'obéissance à une autorité détentrice d'un savoir exclusif, la modélisation systémique et participative de la gestion de projet dans le parcours du soin médical doit prévoir l'implication du patient comme acteur à part entière. Dans le champ de la philosophie du soin et de l'anthropologie médicale, Philippe Barrier nous rappelle la centralité du rôle du patient n'étant pas seulement à considérer comme bénéficiaire mais aussi à l'origine des soins. Présentant une expérience tant subjective que de recherche, l'originalité de l'article réside à la fois dans l'approche phénoménologique de la pathologie et dans la recherche en immersion sur la place du malade au sein du système de soin.

Dans le cadre du laboratoire de l'accueil et de l'hospitalité (lab-ah) du GHU Paris psychiatrie, une chercheuse et des designers mènent une étude

"expérience patients" dans la perspective de concevoir un parcours d'hospitalité au sein du programme architectural d'une nouvelle construction pour les neurosciences à l'hôpital Sainte-Anne. Carine Delanoë-Vieux, Marie Coirié, Xavier Figuerola et Justine Coubard-Millot soulignent l'émergence d'une nouvelle figure de l'usager en santé appréhendée par sa subjectivité et à respecter dans son autonomie. Prenant en compte les patients, les familles, les professionnels des soins, cette recherche-projet présuppose une conception anthropologique de l'usager dans laquelle l'expérience inclut les interactions avec l'environnement matériel et immatériel qui est là.

À partir d'un dialogue interdisciplinaire entre design et sociologie, et de l'analyse réflexive de leur propre pratique professionnelle, Elvire Bornand et Jacky Foucher soulèvent des questions liées à l'intervention du design dans les politiques publiques et mettent en tension les attentes en termes d'innovation dans les projets dit centrés-utilisateurs. L'analyse basée sur trois projets menés entre 2015 et 2018 remet en cause la figure générique de l'usager. Les auteurs proposent la figure du « zombie de la participation » pour mettre en exergue la diversité des usagers dans les politiques publiques. Un champ s'ouvre pour le design dans le domaine des politiques publiques vers des formes de négociations permanentes, pour tenter d'améliorer la transformation de l'action publique et conscientiser le pouvoir d'action de l'usager.

Bibliographie

Akrich, Madeleine ; Latour, Bruno ; Callon, Michel
2006 *Sociologie de la traduction, Textes fondateurs,* Paris, Presses des Mines.

Basso-Fossali, Pierluigi ; Le Guern, Odile (éds)
2018 *L'appropriation. L'interprétation de l'altérité et l'inscription du soi,* Limoges, Lambert-Lucas.

Beyaert-Geslin, Anne
2012 *Sémiotique du design*, Paris, puf.

Biglari, Amir, (éd.),
2019 *La sémiotique et son autre*, Paris, Kimé.

Catoir-Brisson, Marie-Julie
2016 « Analyser la matérialité médiatique et l'expérience immersive dans Sequenced : sémiotique, intermédialité et anthropologie de la communication », *Actes du Congrès International de l'Association Française de Sémiotique*, pp. 375-387.
2017 « Santé mobile pour le suivi de l'insomnie chronique : design de services et sciences de l'information et de la communication », *Le numérique à l'ère des designs : de l'hypertexte à l'hyper-expérience*, Valenciennes, ISTE, pp. 307-322.
2018 « Contribution du numérique et des objets connectés à la santé: pour une approche centrée sur les usagers », *Revue Internet des objets*, Paris, ISTE, Open Science, en ligne : <https://www.openscience.fr/Contribution-du-numerique-et-des-objets-connectes-a-la-sante-pour-une-approche>.

2019 « Contributions de la sémiotique à la santé : cas d'une recherche-projet sur le sommeil et les objets connectés », dans Biglari (éd.), pp. 645-654.

Catoir-Brisson, Marie-Julie; Royer, Marine
2017 « L'innovation sociale par le design en santé », *Sciences du Design,* n° 6, pp. 63-77.

Catoir-Brisson, Marie-Julie ; Vial, Stéphane ; Deni, Michela ; Watkin, Thomas
2017 « From the specificity of the project in design to social innovation by design : a contribution », *Proceedings of Design Research Society*, juin 2016, Université de Brighton (Grande-Bretagne), pp. 2287-2300.

Citton, Yves
2012 *Gestes d'humanités. Anthropologie de nos expériences esthétiques*, Paris, Armand Colin.

Darras, Bernard ; Belkhamsa, Sarah (éds)
2010 Objets & Communication, *MEI*, n° 30-31, Paris, L'Harmattan.

De Certeau, Michel
1990 *L'invention du quotidien. Arts de faire*, Paris, Gallimard.

Deni, Michela
2002 *Oggetti in azione. Semiotica degli oggetti: dalla teoria all'analisi*, Milano, FrancoAngeli.
2005 « Les objets factitifs » dans Fontanille et Zinna (éds) 2005, pp. 79- 96.
2010 « L'intervention sémiotique dans le projet : du concept à l'objet » dans Darras et Belkhamsa (éds), 2010, pp. 87-97.
2015a « For a History of Semiotics of Design Projects », *The Value of Design Research*, 11th EAD 2015, pp. 1-14.
2015b « Le design de services : projeter le bien-être », dans Piponnier, Beyaert-Geslin et Cardoso (éds) 2015, pp. 129-142.
2015c « Les valeurs (in)différentes entre identité et image : le cas Trenitalia », *Ocula*, <https://www.ocula.it/files/OCULA-FluxSaggi-DENI-Les-valeurs-indifferentes-entre-identite-et-image.pdf >.
2016 « Conception et création », *Wikicreation : l'encyclopédie de la création et de ses usages*, Institut ACTE UMR 8218 (Univ. Paris 1 Sorbonne, CNRS) / LabEx CAP, pp. 1-20.
2018 « L'intégration de l'usager dans le design social, Stratégies d'appropriation », dans Basso-Fossali et Le Guern (éds) 2018, pp. 185-198.
2019 « Des sciences du design à la science du design », dans Fontanille et Zinna (éds), Le dialogue entre la sémiotique structurale et les sciences. Hommage à Algirdas Julien Greimas, *Langages*, n° 213, pp. 93-103.

Deni, Michela ; Gisclard, Béatrice
2017 « Le design dans la gestion de la communication du risque : apports sémiotiques », dans Zinna et Darrault-Harris (éds) 2017, pp. 67-91.

Deni, Michela ; Proni, Giampaolo (éds)
2008 *La semiotica e il progetto. Design, comunicazione, marketing,* Milano, FrancoAngeli.

Deni, Michela ; Zingale, Salvatore
2017 « Semiotics in Design Education. Semiotics by Design » *The Design Journal*, vol. 20 : sup1, pp. S1293-S1303.

Eco, Umberto
1979 *Lector in fabula*, Milano, Milano, Bompiani (tr. fr. *Lector in fabula. Ou la coopération interprétative dans les textes narratifs*, Paris, Grasset, 1985).

Fontanille, Jacques ; Zinna, Alessandro (éds)
2005 *Les objets au quotidien,* Limoges, Pulim.
2019 Le dialogue entre la sémiotique structurale et les sciences. Hommage à Algirdas Julien Greimas, *Langages*, n° 213.

Findeli, Alain
2003 « Design et complexité : un projet scientifique et pédagogique à visée transdisciplinaire », *L'Autre Forum* (Montréal), VII, 3, mai 2003, pp.11-17.
2015 « La recherche-projet en design et la question de recherche : essai de clarification conceptuelle », *Sciences du Design,* n°1, 2015, pp. 43-55.

Gentès, Annie
2017 *The In-Discipline of Design : Bridging the Gap Between Humanities and Engineering*, Design Research Fondations, London, Springer International Publishing.

Maldonado, Tomás
1970 *La speranza progettuale*, Torino, Einaudi.

Manzini, Ezio
2015 *Design, when Everybody Designs, an introduction to Design for Social Innovation*, Ca - Massachusetts, MIT Press.
2018 *Politiche del quotidiano,* Roma, Edizioni di comunità.

Merzeau, Louise
2010 « L'intelligence de l'usager », *L'usager numérique,* Séminaire INRIA. Paris, ADBS editions, pp. 9-37.

Munari, Bruno
1971 *Artista e designer,* Roma-Bari, Laterza.

Özdirlik, Burcu ; Pallez, Frédérique
2017 « Au nom de l'usager : co-concevoir la relation au public dans une mairie », *Sciences du design,* n° 5, pp.67-81.

Piponnier, Anne ; Beyaert-Geslin, Anne ; Cardoso, Stéphanie (éds)
2015 Design & Projet, *Communication & Organisation,* n° 46.

Pignier, Nicole ; Drouillat, Benoît
2008 *Le webdesign. Sociale expérience des interfaces web,* Paris, Hermès Sciences Publications.

Souchier, Emmanuël
1996 L'écrit d'écran, pratiques d'écriture & informatique. *Communication et langages*, n° 107, pp. 1 05-119.

Weller, Jean-Marc ; Pallez, Frédérique
2017 « Les formes d'innovation publique par le design : un essai de cartographie », *Sciences du Design*, n°5, pp. 32-51.

Zinna, Alessandro,
2004 *Le interfacce degli oggetti di scrittura. Teoria del linguaggio e ipertesti*, Roma, Meltemi.
2005 « L'objet et ses interfaces », dans Fontanille et Zinna (éds.) 2005, pp. 165-197.

Zinna, Alessandro ; Darrault-Harris, Ivan (éds),
2017 *Formes de vie et modes d'existence 'durables'*, Toulouse, CAMS/O.

Ocula 20
La place de l'usager en design
Dirigé par Michela Deni et Marie-Julie Catoir-Brisson

PROJEKT

Ottobre 2019 | www.ocula.it | DOI: 10.12977/ocula2019-3

Le design social à l'épreuve
Comment démocratiser les politiques de gestion du risque à Sao Paulo?

Jacques Lolive
Univ. Grenoble Alpes, CNRS, Science Po Grenoble, PACTE, 38000 Grenoble, France
jacques.lolive@umrpacte.fr

Résumé
Dans cet article je présente une recherche-action sur la vie des habitants des zones à risque de la Région Métropolitaine de São Paulo (RMSP) au Brésil menée dans le cadre d'une coopération franco-brésilienne. Dans une première partie j'analyserai les manifestations de la société du risque dans la RMSP et les comportements des habitants des zones à risque. Dans une seconde partie je présenterai notre démarche de *design social* au service d'un projet de démocratisation des politiques publiques de gestion du risque dans l'État de São Paulo pour améliorer le milieu de vie de ces habitants.

Mots-clés
Design social, société du risque, habitants des zones à risque, concernement, politiques de gestion du risque, expérience sensible.

Abstract
Social design test. How to democratize risk management policies in Sao Paulo? – In this article I present a research and action project on the life of the risk areas inhabitants in the São Paulo Metropolitan Region (RMSP) carried in cooperation between France and Brazil. In a first part I will analyze the risk society manifestations in the RMSP and the behaviors of the risk areas inhabitants. In a second part I will present our *social design* approach for a democratization project of the risk management public policies in the State of São Paulo to improve the living environment of these inhabitants.

Keywords
Social design, risk society, inhabitants of risk areas, concerns, risk management, sensitive experience

Sommaire / Content
1. Introduction
2. La société du risque remet en question l'habitabilité de la métropole pauliste
3. Comment habiter la société du risque? Expériences d'habitants
4. Des expérimentations pour provoquer le concernement
5. Le design social pour améliorer l'habitabilité des zones à risques
6. Conclusions
Bibliographie

1. Introduction

Le design n'est pas seulement l'activité créative capable de concevoir des objets usuels qui soient à la fois beaux et fonctionnels comme une conception trop étroite a pu nous le faire croire autrefois. Pour le professeur de design Alain Findeli, le design n'est pas une profession mais c'est plutôt une attitude selon laquelle ce n'est pas le produit mais « l'être humain qu'il convient de placer au centre du projet en design » (Findeli 2004 : 8). Le design s'intéresse au monde artificiel, construit par l'homme, c'est « le monde comme projet » (Findeli 2004 : 12). Plus précisément, le design s'intéresse au rapport qu'entretiennent les êtres humains, concepteurs ou utilisateurs à ce monde, autrement-dit, c'est « le monde pour l'homme », c'est-à-dire le monde comme projet humain à construire ou à préserver et le monde comme projet humain à habiter. Le projet du design vise donc à « maintenir ou améliorer l'habitabilité du monde ». Le *design social* (cf. Findeli 2016a) est une déclinaison du design qui concerne les projets à forte composante sociale ou sociétale, notamment dans l'espace public. Le « social » du design social renvoie à des projets, notamment dans les pays du sud, qui prennent en charge les besoins et aspirations des populations les plus vulnérables et les injustices dont elles sont victimes. Les autres caractéristiques du design social sont :

— un parti anthropologique qui considère les habitants-usagers comme les porteurs d'un projet d'habiter le monde susceptibles d'émettre des jugements sur la qualité paysagère de leur cadre de vie et soucieux de le voir s'améliorer ;
— le traitement des situations d'incertitude qui sont sources de créativité ;
— la démarche participative qui s'appuie sur l'expérience des populations grâce à la mise en œuvre d'ateliers de co-conception ;
— la modélisation par monstration qui s'appuie sur la conception d'un prototype capable d'incarner la solution satisfaisante et consensuelle d'un ensemble de problèmes.

Un exemple caractéristique de design social est Safe Agua, un programme du *Art Center College of Design*, situé à Pasadena en Californie, pour faciliter le stockage, l'utilisation, le transport et la conservation d'eau pour les habitants de bidonvilles du Chili. Il a permis de développer des systèmes simples pour l'acheminement de l'eau, sa conservation, ainsi que des systèmes de laveries et de douches communautaires grâce au travail des étudiants du Centre d'art et une institution de bienfaisance de Santiago.

Le design social va fournir une grille interprétative pour redéfinir la cohérence de la recherche que nous menons, ma collègue Cintia Okamura, de la CETESB, l'agence gouvernementale chargée de l'environnement dans l'État de São Paulo, et moi-même. Notre recherche s'inscrit dans la perspective heuristique de la société du risque (cf. Beck 2001) qui considère que le risque est devenu l'horizon indépassable de notre modernité tardive au point de constituer

désormais notre propre milieu de vie. Notre recherche s'appuie sur cette hypothèse pour développer une nouvelle culture du risque, c'est-à-dire pour expérimenter des méthodes participatives qui permettent la prise de conscience du risque par les populations exposées mais expriment également leur droit de vivre aussi bien que possible dans cette société du risque. Comme terrain d'étude, nous avons choisi la Région Métropolitaine de São Paulo (RMSP) au Brésil qui constitue un terrain privilégié d'analyse et d'expérimentation pour une recherche sur les risques. Deux sites d'expérimentation ont été sélectionnés où la population est exposée à des risques complexes : le Condomínio Barão de Mauá (risque de contamination chimique par des substances cancérigènes et risque d'explosion par le méthane) et le terminal pétrolier du port de São Sebastião (risque technologique majeur). Nous avons traduit les connaissances produites par cette recherche dans un protocole qui sera mis en œuvre par la CETESB, notre partenaire institutionnel, et transformera les politiques de gestion des risques dans l'État de São Paulo afin de les ouvrir aux diagnostics des sciences sociales et à la participation des habitants. Notre recherche ne sépare pas l'analyse et la transformation de la situation. C'est une démarche de design social qui vise à rendre plus habitable le milieu de vie des habitants des zones à risque de la RMSP.

L'expérience sensible joue un rôle essentiel dans notre recherche où nous l'associons avec l'enquête pragmatique. La géographie phénoménologique (cf. Dardel 1952, Berque 2000, Hoyaux 2002) analyse l'habiter comme l'humanisation de l'environnement biophysique et objectif par la sphère du symbolique. L'être humain se construit son monde en agençant différents éléments qu'il a prélevé dans l'environnement par des choix perceptifs et d'imagination. Ce processus révèle l'être humain à lui-même grâce aux significations qu'il produit par son faire, son dire, son penser. Ce monde de significations est accessible par l'expérience vécue. Ce courant de la géographie permet de définir l'habiter comme une forme spécifique de rapport à l'environnement. C'est la relation de l'habitant avec son milieu de vie. Le recours à la philosophie pragmatiste (Dewey 1938) permet de redéfinir l'expérience vécue, sensible et affective, de la phénoménologie pour pouvoir mieux l'intégrer dans une démarche de recherche. Pour Dewey, cité par la philosophe Joëlle Zask (2008 : 47), « une *expérience* consiste à joindre une séquence d'actions à quelque chose que l'on ressent, qui nous affecte ». Cette phase d'examen correspond à *une enquête*. « Au cours de celle-ci je tâche d'identifier les causes du trouble éprouvé, de les utiliser pour imaginer une hypothèse de résolution, de mettre cette hypothèse à l'épreuve, et ainsi de suite » (idem). Ainsi le ressenti, la séquence affective doit constituer le point de départ d'une enquête pour appartenir à l'expérience. L'enquête ainsi définie est ce que Dewey appelle l'enquête de sens commun, c'est la relation d'adaptation, d'ajustement de nos comportements à l'environnement. Dewey la rapproche de l'enquête scientifique qui obéit à la même structure. Seules les motivations diffèrent. L'enquête de sens commun vise à résoudre des problèmes « d'utilisation et de jouissance » tandis que l'enquête scientifique vise la « connaissance ». Ainsi enquête, expérience et expérimentation sont quasiment synonymes. Pour être véritablement « claire » (c'est-à-dire prétendre au statut d'énoncé scientifique), il faut qu'une idée ait pris en compte les conséquences pratiques qu'elle

est susceptible de produire, ce que seule l'expérimentation peut révéler (Daynac 2002 : 3). Lorsque l'environnement est disjoint de l'expérience sensible, il devient inintelligible. La question de l'habitabilité n'est plus prise en compte puisque l'expérience sensible de l'habitant et des petites communautés est gommée. Il faut prendre en compte le rapport sensible au milieu (sensoriel, sensible, imaginatif et signifiant, donc esthétique) exprimé par les habitants, et les riverains pour comprendre la modalité spécifiquement humaine d'adaptation créative à son milieu de vie. Cette relation qui se tisse entre expérience, habitabilité et expérimentation dans une perspective pragmatiste nous permettra de comprendre comment l'on passe du design d'expérience, en prenant en compte l'importance de l'expérience dans l'être humain, au design social en tant que tel, un projet de développement de l'habitabilité d'une communauté vulnérable.

Nous analyserons d'abord la société du risque dans la RMSP et les comportements quotidiens des habitants des zones à risque. L'immersion anthropologique des chercheurs dans une zone contaminée nous permettra de nous appuyer sur l'expérience sensible des habitants pour mieux comprendre les modalités matérielle et esthétique de fabrication et d'entretien du milieu de vie.

Ensuite, nous présenterons notre recherche qui met la méthodologie du design social au service d'un projet de transformation des politiques publiques de gestion du risque pour améliorer le milieu de vie des habitants des zones à risque. Nous expérimenterons en particulier deux méthodes sensibles et participatives, la scène du risque et le théâtre-forum, pour réactiver l'expérience habitante et provoquer le concernement des habitants.

2. La société du risque remet en question l'habitabilité de la métropole pauliste

São Paulo, la capitale économique du Brésil est une métropole de 21,5 millions d'habitants (IBGE 2018a). Elle offre toute la modernité disponible avec des shopping-centers luxueux, des entreprises hig-tech et une vie culturelle trépidante. Cependant les inégalités sont extrêmes, dans la ville de São Paulo, les 10% les plus riches ont des revenus moyens de 22,5 fois plus élevés que les 40% les plus pauvres. Pour l'État de São Paulo[1], l'indice de Palma, le rapport entre la part du revenu approprié pour les 10% de personnes ayant les revenus les plus élevés et la part appropriée pour les 40% ayant les revenus les plus bas était de 3,54 en 2017. (IBGE 2018b). Cette situation génère une très forte insécurité. La Région Métropolitaine de São Paulo (RMSP) est une illustration de la société du risque théorisée par Ulrich Beck (2001). Selon lui, la production sociale de richesses est systématiquement corrélée à la production sociale de risques. Ces risques contemporains sont engendrés par la société elle-même ; les sciences et les techniques ne cessant de produire des effets inattendus pouvant être négatifs. Mais São Paulo est une société du risque bien différente de celle des pays développés. Ici, la société du risque

1 Nous ne possédons malheureusement pas les données pour la ville de São Paulo, mais comme les inégalités sont plus fortes dans la capitale, l'indice de Palma y est sans aucun doute plus important.

n'est pas un concept académique. Ce n'est pas la critique réflexive de la société industrielle qui débouche sur une démocratie technique stimulée par les forums hybrides (Callon *et al.* 2001) où les profanes font des contre-expertises. C'est plutôt le mode de vie des gens dans une métropole inhabitable. Deux exemples :

— Les favelas : 2,16 millions d'habitants de la métropole (IBGE 2011) vivent dans des constructions très précaires sur des aires illégales aux dépends de toute considération de salubrité, d'hygiène ou de sécurité. L'essentiel de la croissance démographique de São Paulo se réalise, se réalisera dans ces périphéries ;
— Les zones contaminées : selon les derniers recensements qui datent de décembre 2017 (CETESB 2017), il y a 2213 zones contaminées dans la seule ville de São Paulo, 3181 dans la RMSP et 5942 dans tout l'État de São Paulo. Des zones d'habitation, des écoles, des universités, des centres commerciaux sont bâtis sur des zones contaminées. On en trouve chaque jour de nouvelles.

São Paulo c'est l'insécurité et le risque au quotidien. Comment vivre dans cette immense métropole où les risques sont omniprésents? Comment habiter cette société du risque?

3. Comment habiter la société du risque? Expériences d'habitants

Le *Condomínio Barão de Mauá* est situé dans la ville de Mauá à 30 km de São Paulo au Brésil. Composé de 54 bâtiments occupés par 7000 personnes environ, le Condomínio a été implanté en 1996 sur une zone contaminée. La prise de conscience de la contamination a été provoquée par l'explosion causée par le méthane, survenue en avril 2000, qui a tué un ouvrier et brûlé gravement un autre. Depuis cette date, une procédure judiciaire est en cours mais elle s'éternise et les résidents restent exposés au double risque de contamination par des substances cancérigènes comme le benzène, et d'explosion par le méthane. Notre recherche a analysé cette situation en restituant la persistance du milieu de vie dans la zone contaminée. L'immersion anthropologique des chercheurs durant cinq jours dans le condominium a permis de mieux comprendre la manière dont ce territoire à risque était habité et vécu par ses habitants.

Les habitants se font les porte-parole d'une conception spécifique de l'environnement, celle du *milieu de vie*. Habiter pour l'homme, c'est transformer l'environnement (le donné objectif) d'une manière qui lui soit propre pour en faire son milieu de vie (Berque 2000). Le milieu de vie procède d'une poétique, d'une création esthétique qui s'appuie sur un prélèvement partiel, partial, sélectif, orienté dans l'environnement des humains. Il ne se limite pas au lieu de résidence, il est composé de plusieurs lieux. Ce phénomène s'exerce à différentes échelles : celle de l'individu, du petit collectif, du groupe social, des nationaux, de l'humanité dans son ensemble. Ce milieu humain est constitué par la manière que nous avons d'appréhender les choses par nos sens, nos mots, nos pensées, nos actions. Cette appropriation de l'environnement par les habitants fait l'objet d'une expérience vécue qui est à la fois sensorielle, sensible et imaginative.

Les témoignages des habitants traduisent une perte de confiance dans les repères sensibles. Les odeurs, la vue ne sont plus fiables, les sens des habitants sont abusés. Malgré leur belle apparence, on ne peut pas manger les fruits sur les arbres du condominium. Les entretiens témoignent d'une vigilance accrue. Une odeur diffuse se dégage, plus à certains endroits qu'à d'autres, semble-t-il, qui inquiète les habitants : s'agit-il d'effluves de méthane ou bien s'agit-il d'effluves de benzène, un gaz cancérigène, ou bien les deux à la fois, ou encore d'un mélange entre tout ça et les odeurs du complexe pétrochimique à proximité? Au niveau sonore, de nombreux habitants gardent en mémoire l'explosion de 2000, si bien que quand ils entendent un bruit soudain, un bruit de choc, ils ne peuvent s'empêcher de penser à l'éventualité d'une autre explosion. Un état de vigilance auditive perdure, comme si les habitants restaient aux aguets d'un accident à venir.

Cependant le milieu de vie persiste dans la zone contaminée. Les entretiens restituent l'effort pour vivre dans cette zone inhospitalière et l'énergie de la vie quotidienne qui continue. La volonté d'habiter le condominium en dépit du risque s'exprime avec force dans les témoignages. La majorité des résidents préfèrent rester dans le condominium parce qu'il est « bien, tranquille et sécure ». La persistance du milieu de vie s'exprime également à travers la solidarité qui se manifeste dans leur mobilisation pour obtenir une réparation de la part des entreprises qui ont contaminées le terrain, construit les immeubles et commercialisé les logements en toute connaissance de cause.

Une caractéristique de l'habitat dans le condominium qui ne se retrouve pas dans les autres zones d'habitation de Mauá, c'est l'aménagement des espaces communs qui évoque le *Home sweet home* anglo-saxon. En témoignent les pelouses impeccablement tondues en bas des bâtiments, les bancs blancs en fer forgé décoratif qui les agrémentent sans oublier les petits animaux en plâtre inspirés de Walt Disney et les petits panneaux aux couleurs pastel avec des messages lénifiants comme « Dieu bénit cette maison » ou « Le bonheur habite ici ». Cela peut nous sembler le triomphe du kitsch mais la mobilisation de cette esthétique à la portée de toutes les bourses et de toutes les consciences permet d'installer dans la zone contaminée l'utopie du bien-être paisible, un milieu chargé de sens pour la plupart des habitants du condominium. Puisque la zone contaminée menace le milieu de vie des résidents, la production du *Home sweet home* vise à recréer dans cette même zone un lieu aménagé et approprié qui prolonge le logement et protège les habitants. Les caractéristiques de ce milieu de vie humanisé, chaleureux, bien tenu, saturé de sens, empreint de sentimentalité, s'opposent en effet point par point à celles de l'espace contaminé, désolé, hostile, dangereux et dépourvu de sens qu'il s'agit de tenir à distance. Cette petite bulle protectrice (cf. Sloterdijk 2002) offre un fragile rempart esthétique, imaginaire et sensible à la contamination du milieu de vie.

Ainsi la zone pilote du Condomínio Barão de Mauá nous offre une situation favorable à une démarche de design social, les enjeux d'habitabilité y sont exacerbés et un projet spontané de design par les habitants s'esquisse pour améliorer l'habitabilité de leur milieu de vie.

4. Des expérimentations pour provoquer le concernement

Le *design d'expérience* « s'appuie sur une conception de l'être humain globale conforme à la réalité de l'expérience humaine » (Findeli 2016b : 3). Les deux méthodes que nous allons présenter illustrent cette modalité du design.

La première méthode, le théâtre-forum, permet de faire l'expérience imaginaire d'une catastrophe. São Sebastião est une ville de 81718 habitants située à 200 km à l'Est de la ville de São Paulo. La ville accueille le plus grand terminal pétrolier d'Amérique latine, connu sous le nom de TEBAR, qui reçoit environ 50% de tout le pétrole qui arrive dans le pays. Cet énorme terminal, propriété de l'entreprise PETROBRAS, est situé en pleine ville. Les immenses cuves de TEBAR se partagent l'espace avec trois quartiers d'habitation (Vila Amelia, Porto Grande et Topolândia), le centre historique et le centre commercial de la ville. Jusqu'à présent, l'entreprise n'a pas préparé les riverains du terminal à la survenue possible d'un événement grave, il est donc très difficile pour eux d'imaginer ce que serait une possible catastrophe qui métamorphoserait cette agréable cité balnéaire du littoral nord en un véritable enfer. En accord avec l'entreprise, nous avons transposé la méthode du *théâtre-forum* crée par le dramaturge brésilien Augusto Boal pour construire une situation dans laquelle les habitants du quartier de Vila Amelia enclavé dans le terminal vont faire l'expérience sensible et imaginaire d'une catastrophe simulée. Avec l'aide de l'entreprise et des institutions concernées, nous avons défini un scénario de risque : un incendie se déclare dans une cuve de pétrole à l'intérieur du terminal. Ce scénario est mis en scène par des acteurs qui interpellent le public composé des habitants et des institutions gestionnaires du risque pour qu'il participe à un débat. Ce scénario est la simulation d'une catastrophe susceptible d'impliquer le public grâce à la mise en scène théâtrale. Elle diffère en cela d'une simulation basée sur une communication rationnelle trop souvent vécue comme une simple formalité. Les savoir-faire artistiques recréent une « ambiance de catastrophe » afin de rendre présente la catastrophe, sans qu'elle ait lieu, pour sensibiliser la population exposée. Cinq scènes représentent différentes situations plausibles qui questionnent des membres des institutions de la cité et des habitants :

— Un fils essaie de lever sa mère âgée et alitée pour se conformer à la demande d'évacuer le quartier ;
— La professeure d'une école ne sait pas comment retirer les élèves de l'école et où aller ;
— Les voitures sont bloquées par un énorme embouteillage, un camion chargé d'un produit pour étouffer l'incendie tente d'arriver à TEBAR, mais les voitures lui barrent la route ;
— Une mère a perdu son enfant qui était sous la responsabilité de l'école ;
— Une professeure ignore quelles substances sont stockées dans les cuves du terminal et ce qui pourrait arriver si une cuve prend feu.

Cette simulation a permis que les institutions prennent conscience de leur manque de préparation pour faire face aux situations mises en scène. Elle a suscité aussi un fort désir des habitants qui participaient d'être associés à notre démarche. Le théâtre-forum a fonctionné comme un design d'expé-

rience. Grâce à lui, le public a vécu par l'imagination cette expérience d'une catastrophe qui permet de mieux se préparer à l'événement et d'améliorer les dispositifs existants.

Avec la seconde méthode, la scène du risque, l'expression publique des émotions permet aux habitants de se réapproprier leur milieu de vie. Nous retournons dans le Condomínio Barão de Mauá, cette zone contaminée où les habitants sont exposés aux risques de contamination et d'explosion depuis 20 ans! L'explosion survenue en avril 2000 a constitué un véritable traumatisme pour les habitants et leur désarroi s'exprime avec force face à une situation douloureuse et bloquée. La vente en 1995 du terrain contaminé par l'entreprise COFAP, avec l'approbation de la mairie, pour y construire le futur condominium suscitera plus tard l'indignation morale des habitants devant le manque de respect des institutions à leur égard. Cette indignation rétrospective s'exprimera lors de la prise de conscience de la contamination après l'explosion. Elle a favorisé l'essor rapide du mouvement des habitants. Ce contexte pesant et chargé d'affects a également accompagné notre recherche tout au long de sa progression. Lors de la semaine d'immersion, notre équipe de recherche avait prévu d'organiser un atelier de réactivation photographique qui proposait aux habitants de commenter un corpus photographique du site (26 photographies choisies par l'équipe de recherche) pour servir de base à la discussion. La séance s'est transformée en une réunion publique. Les participants ont évoqué leurs souffrances : le traumatisme de ceux qui ont assisté à l'accident, la terreur de vivre ici au milieu du danger ; la stigmatisation dont ils sont l'objet. Durant les deux séances de l'atelier de réactivation, ces émotions ont soutenu des critiques très vives des institutions, particulièrement de la CETESB qui a déçu les attentes des habitants à son égard. Nous sommes nous-mêmes interpellés et critiqués parfois avec véhémence parce qu'une partie des membres de l'équipe sont de la CETESB. Selon nos analyses, les habitants qui nous ont imposé cette situation ont exprimé leur besoin de disposer d'une *scène du risque*, c'est-à-dire d'un lieu et d'occasions consacrés à l'expression publique des émotions.

Je reprends ici le terme des sociologues Geneviève Decrop, Christine Dourlens et Pierre Vidal-Naquet (Decrop *et al.* 1997) mais avec une signification bien différente. L'hypothèse de ces auteurs au début de leur recherche était que les risques naturels s'appréhendaient à travers des négociations entre différents types d'acteurs dans l'espace local. Ils espéraient trouver dans leurs études de cas une tendance à « la gestion négociée des risques avec une confrontation des points de vue ou des intérêts à travers un débat démocratique visant la transparence » (idem : 8). D'où leur choix de la notion de scènes locales pour exprimer ces discussions sous le regard du public. Cependant, de leur propre aveu, ce que nos auteurs ont trouvé sur le terrain n'avait qu'un rapport assez lointain avec cette modalité de démocratie participative. « D'une manière générale, ce que l'on voyait à l'œuvre, c'était davantage des transactions, menées à bas bruit et hors des feux de la rampe que des négociations au sens formel de ce mot » (ibid. : 8). Cette opacité des scènes locales du risque s'expliquait d'après les auteurs par le fait que s'y jouait l'acceptation de certains types de risques, comme l'inondation, et des dommages qu'il étaient susceptibles de causer à certaines catégories sociales exclues de

la protection. Même si le risque zéro n'existe pas, on conçoit que ce renoncement à protéger tous les citoyens et ce choix d'exclure certains puissent difficilement faire l'objet d'un débat public. Cette recherche révèle ainsi la disjonction qui existe entre un problème, dramatiquement vécu par les gens affectés, et son traitement dans les forums, qui en débattent. Nous partageons la conclusion de Decrop pour qui la raison publique ne se réduit pas à la rationnalité technico-scientifique et les affects, les valeurs ne peuvent être rejetées dans l'irrationnel. Nous distinguerons donc le forum où l'on tente de débattre démocratiquement de l'existence du risque et de sa gestion d'avec la scène du risque consacrée à l'expression collective des affects et des valeurs pour souligner comment la procédure démocratique classique est déconnectée de la production de ce qui fait sens et nous les unirons dans un dispositif complémentaire pour expérimenter les effets d'une injection d'affects dans une procédure démocratique.

En effet, si l'on se réfère à l'amélioration des relations avec les habitants que nous avons pu constater ensuite, cette scène du risque improvisée a permis d'apaiser l'expérience douloureuse des riverains par la mise en commun des émotions et une forme de reconnaissance par autrui censée réparer l'identité morale blessée par le manque de respect. Cette circulation des émotions nous a permis de mieux comprendre le fait qu'un territoire du risque, un site contaminé, affecté, pollué reste un milieu de vie. Le considérer en tant que tel pourrait favoriser une réappropriation du site par ses habitants et une prise en charge collective. Ce dispositif de la scène du risque, qu'il se mette en place spontanément ou qu'il soit provoqué par une ingénierie participative, correspond aussi à un design d'expérience puisque l'expression collective des émotions rappelle l'expérience de la contamination.

Ces deux design d'expérience nous ont permis de mieux comprendre comment l'habitant des zones à risque affecté par les transformations de son milieu de vie pourrait se transforme en un porteur de projet collectif de design social. La notion de *concernement* (cf. Brunet 2008) décrit ce processus qui produit un potentiel d'engagement, une disponibilité pour la mobilisation. Si nous transposons au design, la notion définira toute sensibilité de l'habitant orientée vers son milieu de vie lorsque des transformations importantes, imposées et subies de ce milieu menacent son habitabilité et qui s'exprime par un comportement plus ou moins actif susceptible de prendre place dans un processus visant à améliorer cette habitabilité.

L'expérimentation des méthodes nous a permis d'analyser quelques modalités de fonctionnement du concernement. Nos deux terrains de recherche sont des lieux de résidence devenus zone à risque et zone contaminée. Ces transformations importantes, subies, imposées par de grandes entreprises ou institutions sont considérées par les habitants comme des atteintes intolérables à leur milieu de vie d'autant plus qu'elles concentrent leurs effets sur leur lieu de résidence qui constitue la localité protectrice par excellence. Elles vont produire une sensibilité réactive, un affect qui exprime les relations matérielles et non-matérielles de l'habitant à son milieu de vie menacées par les transformations. Il révèle les attachements de l'habitant, ce à quoi il tient et ce qu'il craint de perdre. C'est cette modalité de l'expérience habitante que nous

analysons et expérimentons avec nos méthodes. Elles fonctionnent comme *l'esthétique relationnelle* (Bouriaud 2001) qui installe des relations sociales pour permettre de nouvelles possibilités de vie. Avec nos méthodes, une performance esthétique installe une situation dans laquelle les gens vont faire une expérience esthétique qui résonne avec une expérience habitante. Pour expliquer cette résonnance, nous définirons la correspondance qui la rend possible. Le tableau qui suit résume ces analyses.

Tableau 1. Fonctionnement du concernement.

	Performance esthétique	**Expérience esthétique**	**Correspondance**	**Expérience habitante**
Scène du risque	Mise en scène « théâtrale » : auto-présentation d'une population exposée à la contamination qui met en scène ses émotions	Expression publique et mise en commun des émotions habitantes suscitées par la vie dans une zone contaminée Partage du sensible et des émotions	Concernement : les affects (pré-personnels et préconscient) révèlent les modifications du milieu de vie et spécialement le milieu de vie affecté	L'expérience de la contamination Une mémoire des pratiques d'habitants marquées par leur vulnérabilité et celle de leur milieu de vie
Théâtre-forum	Mise en scène théâtrale : un réalisateur met en scène une catastrophe potentielle	Faire l'expérience sensible et imaginaire d'une catastrophe simulée pour se préparer à la catastrophe réelle	Simulation : impliquer les spectateurs dans une scène de catastrophe pour leur révéler leur implication dans une situation réelle de risque catastrophique	« L'expérience » de la catastrophe Une anticipation des pratiques dans une situation de catastrophe

Des mécanismes particuliers vont assister ce mécanisme général :

— La mise en scène de l'expérience par le théâtre ;
— L'expression publique des émotions qui permet de publiciser les affects ressentis quand le milieu de vie est affecté ;
— L'imagination qui permet de se dégager de l'inertie et la myopie du présent pour expérimenter la catastrophe et apprécier sa dangerosité.

Ces analyses du concernement reproduit par une ingénierie participative permettent de comprendre quelques mécanismes du concernement spontané qui transforment les habitants pour les rendre disponibles à certaines modalités d'engagement, comme les mobilisations dans l'espace public ou la participation à un projet de design social.

5. Le design social pour améliorer l'habitabilité des zones à risque

Dans ce chapitre, je présenterai notre démarche de design social pour transformer les politiques publiques de gestion du risque afin d'améliorer la situation des habitants des zones à risque de la RMSP. C'est une méthodologie de *modélisation pragmatique*. Le modèle fonctionne ici comme un cadre d'interactions réelles qui permet d'expérimenter certaines hypothèses

de transformations à l'échelle d'un site pilote pour ensuite mettre en œuvre les résultats de cette expérimentation dans l'action publique.

La modélisation du phénomène complexe recouvre trois opérations. 1) La modélisation *simplifie* le phénomène étudié, ici l'exposition aux risques, pour que l'on puisse intervenir dessus. C'est décrire le réseau des acteurs principaux et leurs logiques d'action qui participent à la production du phénomène avec des hypothèses de fonctionnement et de transformation. Ainsi le diagnostic réalisé sur le Condomínio Barão de Mauá nous a révélé l'existence de deux réalités très différentes : le monde des politiques publiques relativement clos sur lui-même, où les actions sectorielles des institutions s'entrechoquent l'une l'autre sans qu'il y ait de véritables échanges ni de volonté de collaboration, et le monde vécu des habitants qui sont tiraillés entre la prise en compte contraignante du risque et l'aspiration au retour à la normale. 2) La mise en place d'un cadre d'interaction qui *simule* les interrelations plus complexes de la société permet d'expérimenter les transformations au sein du modèle. Ainsi, la mise en place d'un dispositif de participation composé de deux forums complémentaires qui sont appelés à travailler ensemble, l'un composé des habitants du condominium et l'autre des différentes institutions concernées, nous permet d'expérimenter une gestion participative et partenariale du risque pour débattre des problèmes communs et définir des solutions consensuelles. On retrouve ici la modélisation par monstration et prototypage du design social. 3) L'expérimentation à petite échelle dans des sites pilote représentant un territoire plus complexe permet de *contextualiser*, d'analyser les effets du contexte sur l'action. Comme une bonne partie de la population métropolitaine habite dans une zone contaminée ou dans le voisinage immédiat d'une industrie dangereuse, nous avons choisi deux sites pilotes représentant ces situations de risque emblématiques de la métropole.

Nos résultats de recherche vont être mis en œuvre dans l'action publique afin de transformer la situation des habitants. Notre objectif est d'enrichir les politiques publiques de gestion du risque pour qu'elles s'inspirent des méthodes, analyses et problématiques des sciences sociales et s'ouvrent davantage au milieu anthropique et à ses habitants, ce qui suppose un renforcement de leur caractère participatif. Ces orientations sont inscrites dans notre protocole de communication participative du risque qui sera mis en œuvre par la CETESB et s'imposera aux institutions et aux entreprises. Comment transformer ce protocole pour qu'il puisse être utilisé par des ingénieurs et des fonctionnaires d'une administration? Le premier objectif est de parler un langage compréhensible pour les ingénieurs. Pour y parvenir nous devons formaliser au maximum les données qualitatives recueillies dans notre recherche pour les opérationnaliser, c'est-à-dire pour les mettre au service de la décision. Le second objectif est plus difficile puisqu'il s'agit de modifier la culture d'entreprise de la CETESB dominée par les ingénieurs. Plutôt que de se risquer à un débat sur le plan des valeurs, nous proposons des recettes pour créer des habitudes vertueuses. Nous sommes en train de prolonger le protocole par un *roteiro*, un mode d'emploi qui guide pas à pas l'ingénieur et le cadre d'entreprise dans la mise en œuvre du protocole. Enfin, nous utiliserons la participation des habitants pour faire entendre leurs perceptions et leurs attentes et faire pression sur les ingénieurs.

6. Conclusions

La conception large du design proposée dans le monde anglo-saxon et notamment nord-américain redéfinit l'aménagement comme un projet participatif d'amélioration de l'habitabilité du monde. Cette perspective nous a permis de redéfinir notre recherche sur la société du risque dans la Région Métropolitaine de São Paulo (RMSP) comme un projet de design social s'appuyant sur l'analyse d'une situation singulière, la vie difficile des habitants de la zone contaminée du Condomínio Barão de Mauá, pour améliorer leur situation. Comparable au design d'expérience, notre recherche s'appuie essentiellement sur le recueil de l'expérience des habitants pour mieux comprendre la manière dont ce territoire à risque était habité et vécu par ses habitants et pour restituer leurs efforts multiformes pour préserver l'habitabilité de leur milieu de vie. Dans cette même logique, nous expérimentons des méthodes, théâtre-forum et scènes du risque, qui réactivent cette expérience pour susciter le concernement des habitants afin de les impliquer dans notre démarche de design social participatif qui vise à transformer les politiques publiques de gestion du risque afin d'améliorer la situation des habitants des zones à risque de la RMSP. Interpréter notre recherche comme un projet de design social nous a permis de mieux comprendre son mode de fonctionnement à partir de la notion de modélisation. Notre démarche peut ainsi s'analyser comme une modélisation originale dans laquelle la mise en place d'un cadre d'interactions simplifiées mais réelles nous permet d'expérimenter des hypothèses de transformations à l'échelle du site pilote pour ensuite mettre en œuvre les résultats de cette expérimentation dans l'action publique.

Comment comprendre l'efficacité de cette transposition du design social dans le champ de la science politique et quelles sont ses limites? Je propose une explication provisoire. Le design social peut s'analyser comme une redéfinition de la politique à partir du planning, en particulier de l'*advocacy planing* (cf. Davidoff 1965). Il transforme la politique publique en un projet d'ingénierie sociale conduit par un groupe de concepteurs mais ce n'est pas une politique technocratique classique puisque l'ingénierie sociale est animée par des valeurs progressistes comme l'humanisme, la participation et la justice sociale. Ainsi le planning social pourrait fournir un cadre à la démocratisation des politiques de gestion du risque parce qu'il valorise la participation des populations exposées aux risques et parce qu'il tente de susciter un concernement de l'habitant pour qu'il s'engage dans une procédure, une politique publique ou une mobilisation. C'est sans doute parce qu'il est étranger aux présupposés de la théorie politique qu'il peut nous aider à comprendre ce fondement de la politique ancré dans l'expérience de l'habitant. Peut-il se substituer pour autant à la sociologie politique pour analyser les mobilisations habitantes qui débordent les procédures, même les plus démocratiques? Je ne le pense pas car sa méconnaissance des catégories de l'action collective et des mobilisations constitue alors une faiblesse. Il convient donc d'articuler cette perspective stimulante du design social avec des analyses de la mobilisation inspirées par la sociologie politique.

Bibliographie

Beck, Ulrich
2001 *La société du risque*, Paris, Aubier.

Berque, Augustin
2000 *Écoumène. Introduction à l'étude des milieux humains*, Paris, Belin.

Brunet, Philippe
2008 « De l'usage raisonné de la notion de « concernement » : mobilisations locales à propos de l'industrie nucléaire », *Natures Sciences Sociétés*, Vol. 16, n°4, pp. 317-325.

Callon, Michel ; Lascoumes, Pierre ; Barthe, Yannick
2001 *Agir dans un monde incertain. Essai sur la démocratie technique*, Paris, Le Seuil.

CETESB — Companhia Ambiental do Estado de São Paulo
2017 *Relação de áreas contaminadas*, São Paulo, décembre.

Dardel, Éric
1952 *L'Homme et la Terre : nature de la réalité géographique*, Paris, PUF (réédition Paris, Editions du CTHS, 1990).

Davidoff, Paul
1965 « Advocacy and Pluralism in Planning », *Journal of the American Institute of Planners*, Vol. 31, n°4, pp. 331-338.

Daynac, Michel
2002 *Pragmatisme, expertise et énoncés scientifiques. Réflexions sur l'utilisation de l'expertise dans la formulation des énoncés scientifiques en sciences sociales*, <http://www.afscet.asso.fr/resSystemica/Crete02/Daynac.pdf>.

Decrop, Geneviève *et al.*
1997 *Les scènes locales du risque,* Rapport final, recherche financée par le Contrat de Plan État Région Rhône-Alpes, programme Risques naturels et Génie urbain et environnement, <http://www.risknat.org/pages/programme_dep/docs/futur_anterieur/1995_Decrop-1997-final.pdf>.

Dewey, John
1938 *Logic : the theory of inquiry*, New York : Henry Holt and Company ; trad. fr. *Logique. La théorie de l'enquête*, Paris, PUF 1993.

Findeli, Alain
2004 « La recherche-projet : une méthode pour la recherche en design », communication présentée au premier Symposium de recherche sur le design tenu à la HGK de Bâle sous les auspices du Swiss Design Network les 13-14 mai 2004, <projekt.unimes.fr/files/2014/04/Findeli.2005.Recherche-projet.pdf
2016a « Le design social », communication présentée à la journée d'études *Innover! Innover! Oui mais comment? Ce que nous apporte le Design Social*, Société Française d'Évaluation, 24 mars, Nîmes, <http://www.sfe-asso.fr/sites/default/files/document/le_design_social_par_alain findeli.pdf>.
2016b Synthèse de la journée d'études *Innover! Innover! Oui mais comment? Ce que nous apporte le Design Social*, Société Française d'Évaluation, 24 mars,

Nîmes, <http://www.sfe-asso.fr/sites/default/files/document/16-3-24_synthese_seminaire_design_vdef.pdf>.

Hoyaux, André-Frédéric
2002 « Entre construction territoriale et constitution ontologique de l'habitant : Introduction épistémologique aux apports de la phénoménologie au concept d'habiter », *Cybergeo : European Journal of Geography*, <http://journals.openedition.org/cybergeo/1824>.

IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatistica)
2011 *Censo demográfico 2010. Aglomerados subnormais. Primeiros resultados*, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Rio de Janeiro.
2018a *Estimativas da população residente nos municípios brasileiros com data referência em 1º de julho de 2018*, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Rio de Janeiro.
2018b *Síntese de Indicadores Sociais. Uma análise das condições de vida da população brasileira,* Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Rio de Janeiro.

Sloterdijk, Peter
2002 *Bulles. Sphères I*, Paris, Pauvert.

Zask, Joëlle
2008 « Questions environnementales et participation démocratique », *Raison publique*, n°8, avril 2008, pp. 43-55, <http://www.raison-publique.fr/IMG/pdf/raison_publique_08.pdf>.

Ocula 20
La place de l'usager en design
Dirigé par Michela Deni et Marie-Julie Catoir-Brisson

PROJEKT

Ottobre 2019 | www.ocula.it | DOI: 10.12977/ocula2019-4

La temporalité du projet d'aménagement à l'épreuve des dilemmes éthiques liés à la participation citoyenne

Manel Djemel
M. Sc. Architecture, M. Urbanisme et Candidate au Ph. D. en aménagement à la Faculté de l'aménagement de l'Université de Montréal
Email : manel.djemel@umontreal.ca

Machelle Ye
Architecte, Urbaniste et Candidate au Ph. D. en aménagement à la Faculté de l'aménagement de l'Université de Montréal
Email : hayazouma.fati.machelle.ye@umontreal.ca

Rabah Bousbaci
Professeur agrégé à l'École de design, de la Faculté de l'aménagement à l'Université de Montréal
Email : rabah.bousbaci@umontreal.ca
Sibe Web : <https://amenagement.umontreal.ca/professeurs/fiche/in/in15051/sg/Rabah%20Bousbaci>

Gonzalo Lizarralde
Professeur à l'École d'Architecture de la Faculté de l'aménagement à l'Université de Montréal, Titulaire de la Chaire Fayolle-Magil Construction en architecture, bâtiment et durabilité. Directeur du Groupe de recherche IF (grif) et Œuvre durable
Email : gonzalo.lizarralde@umontreal.ca
Site web : <https://amenagement.umontreal.ca/professeurs/fiche/in/in14894/sg/Gonzalo%20Lizarralde>

Résumé
Les projets d'aménagement urbain mobilisent un réseau complexe de parties prenantes (PP) qui interviennent à plusieurs échelles et niveaux décisionnels du projet. Ces PP défendent des intérêts différents et parfois divergents. Les travaux de recherche sur les acteurs de l'aménagement ont montré l'émergence de nouveaux paradigmes qui ont une influence significative sur les processus de prise de décision. Parmi ces derniers, la participation citoyenne (PC), présentée comme une modalité qui vise la « démocratie directe » et la « justice sociale », et à favoriser l'acceptabilité sociale des projets. Paradoxalement, la PC devient parfois une source de conflits et de controverses, entrainant de ce fait la complexification voire le ralentissement des processus de projet.
L'objet de cet article est de comprendre l'influence des conflits et controverses liés à la PC sur les temporalités du projet. Nous aborderons ce phénomène sous l'angle de l'éthique, entendue comme élément moteur de la justice sociale. À partir de l'analyse d'un projet de construction d'une école primaire dans un arrondissement de la ville de Montréal, l'observation du phénomène sous la lentille des théories éthiques nous permet de mettre en lumière les principales controverses découlant de la PC et leurs effets sur le temps de réalisation du projet. L'analyse montre que la démarche participative, qui était mise en place au départ dans une perspective d'inclusion sociale et d'expérimentation de nouvelles cultures de projet, a mené à un long processus de prise de décision.

Mots-clés
Projet d'aménagement urbain, Participation citoyenne (PC), Éthique, Parties prenantes (PP), temps, conception, conduite de projets.

Abstract
The project's temporality facing the ethical dilemmas of citizen participation – Urban development projects mobilize a complex network of stakeholders (PP) that intervene at several scales and decision-making levels of the project. These PPs represent different and sometimes divergent interests. Research on development actors has shown the emergence of new paradigms that have a significant influence on decision-making processes. Among these, citizen participation (CP), presented as a modality that aims for "direct democracy" and "social justice", and to promote the social acceptability of projects. Paradoxically, CP sometimes becomes a source of conflict and controversy, leading to complexification or even slowing of project processes. The purpose of this article is to understand the influence of CP-related conflicts and controversies on project timelines. We will approach this phenomenon from the angle of ethics, understood as the driving force of social justice. Based on the analysis of a construction project for a primary school in a borough of the city of Montreal, the observation of the phenomenon under the lens of ethical theories allows us to highlight the main controversies stemming from the CP and their effects on the time of project completion. The analysis shows that the participatory approach, which was initially put in place from the perspective of social inclusion and experimentation of new project cultures, led to a long decision-making process.

Keywords
Urban Planning Project, Citizen Participation (CP), Ethics, Stakeholders (PP), Time, Design, Project Management.

Sommaire / Content
1. Introduction
2. Cadre conceptuel
3. Les temporalités du projet d'aménagement et le processus de prise de décision
4. Méthode : l'étude de cas d'une école primaire à l'île des sœurs à Montréal (Canada)
5. Résultats
6. L'influence du rôle des parties prenantes sur la temporalité du projet
7. Discussion
8. Conclusion
Bibliographie

Introduction

Les disciplines de l'aménagement ont de tout temps aspiré à produire des espaces physiques toujours meilleurs. L'histoire de l'urbanisme et de l'architecture révèle en effet plusieurs courants de pensée tels que les courants hygiénistes de la fin du XIXe siècle en Europe ou la Cité-Jardin (cf. Howard 1965) théorisée par l'anglais Eben-Ezer Howard, les théories du zonage développées au cours de la période moderne, entre autres. Plus récemment, plusieurs paradigmes empruntés à d'autres champs disciplinaires et appliqués à l'aménagement se sont inscrits dans cette dynamique qui vise à « bien faire » la ville. Parmi ces derniers figurent, entre autres, le développement durable, l'innovation, la participation citoyenne, l'efficience, la résilience, etc. Sans se focaliser sur les éléments physiques de l'aménagement urbain, ces paradigmes interrogent aussi, et au même titre, les meilleurs processus et démarches qui conduisent à prendre des décisions relatives à ces espaces. Cependant, la littérature montre une certaine inefficacité du recours à ces paradigmes face aux nombreux défis majeurs du développement urbain dans le monde. Alors, et pour mieux comprendre l'enjeu sous-jacent de ces paradigmes, nous faisons l'hypothèse que les considérations éthiques s'imposent aussitôt qu'on vise le « bien » (cf. Aristote & Tricot 1983). En effet, l'action de bien faire et de bien agir, ou tout simplement le « bien » est une notion subjective et peut, de ce fait, susciter de la controverse.

L'objet de cet article est d'exposer et ensuite comprendre les enjeux éthiques à l'origine du conflit suite à la participation citoyenne dans le processus du projet d'aménagement. Nous étudierons ensuite les influences que ces dernières peuvent avoir sur les temporalités du projet et les différentes formes d'apprentissages qu'elles ont suscitées. L'article présente l'analyse du processus d'un projet de construction d'une école primaire sur L'Île-des-Sœurs à Montréal (Canada). Le projet a fait l'objet de deux consultations publiques menées par l'OCPM (Office de la consultation publique à Montréal) et a suscité de nombreuses controverses, d'abord sur l'utilité de la construction d'une nouvelle école, puis sur le choix d'emplacement même de cette dernière. En effet, les parties prenantes du projet ont éprouvé d'énormes difficultés à avoir une vision commune sur ces sujets et le projet a fait l'objet de fortes tensions et négociations (cf. Djemel, El-Bache, Marin-Valencia & Rivera 2015).

Nous présentons dans un premier temps le cadre conceptuel mobilisé pour poser le problème, en faisant un rappel des enjeux autour des notions de projet d'aménagement, de parties prenantes, de participation citoyenne et d'éthiques. Nous précisons ensuite le contexte du cas à l'étude en présentant le contexte urbain et géographique, les enjeux autour du projet de la nouvelle école et les principales parties prenantes mobilisées. La section suivante développe les principaux résultats de l'analyse (1) en faisant une lecture de la position des différentes catégories de parties prenantes à la lumière des courants de l'éthique ; (2) puis en précisant l'influence que la confrontation

des positions a pu avoir sur la temporalité du projet. Nous concluons par les implications théoriques et pratiques que les résultats ont sur la participation citoyenne et le processus de prise de décision.

2. Le cadre conceptuel

2.1. Le projet d'aménagement urbain

Les projets d'aménagement sont des « opérations de régénération urbaine visant à requalifier des "morceaux" de ville [...] et à doter la ville d'équipements de prestige lui permettant de se positionner favorablement dans la compétition urbaine » (Pinson 2009 : 620 ; Viel *et al.* 2012 : 1). Ils font intervenir un nombre important d'acteurs et d'organisations dans un système social complexe que plusieurs auteurs ont qualifié de multi-organisation temporaire (MOT) (cf. Green, 1996). Ce terme renvoie à la fois au caractère pluridisciplinaire du système d'acteurs (cf. Rowlinson et McDermott 1999 ; Cherns & Bryant 1984) et à la durée du projet, à la fin duquel les membres se séparent » (Lizzarlde & Djemel 2010 : 79) .

Les projets d'aménagement mobilisent en particulier des parties prenantes (PP) dont les logiques et les intérêts sont différents, parfois divergents. Si en Europe (et particulièrement en France), ils sont principalement initiés par les instances publiques – notamment les collectivités locales – et gouvernementales, dans le monde anglo-saxon, dont le Canada, plusieurs d'entre eux sont à l'initiative de promoteurs privés (cf. Raynaud 2014). Nous nous intéresserons cependant, dans le cadre de cet article, aux projets portés par les instances publiques, pour lesquels nous présupposons un enjeu d'intérêt public susceptible de mobiliser les citoyens.

2.2. Les parties prenantes

Une partie prenante désigne un individu ou un groupe d'individus porteurs d'un intérêt dans une décision particulière selon le PmBok (2013 Le PmBok est le Project Management Body of Knowledge : le guide du Project Management Institute qui définit les champs de connaissance couvrant la gestion des projets). Il s'agit de personnes ou de toute entité susceptible d'affecter la décision, ou d'être affectées par cette dernière (cf. Hemmati 2002 ; Aapaoja 2014 ; Freeman 1984). Le terme est emprunté à l'anglais *stakeholder*s et insiste sur le fait que le projet peut être influencé par un ensemble de personnes au-delà des acteurs directement impliqués dans la démarche.

Il existe plusieurs façons d'appréhender les parties prenantes dans un projet d'aménagement. Elles peuvent être regroupées en typologies d'acteurs, entre autres, selon leur statut juridique ou leur rôle sociopolitique dans le système de prise de décision (Gardesse 2011). Cette dernière catégorisation distingue (1) les acteurs politiques, porteurs et responsables de la décision (2) les professionnels de l'aménagement qui mettent en œuvre la décision et (3) les citoyens/habitants dont l'influence sur la décision dépend en grande partie de la place accordée par les politiques et les professionnels. Elle nous

semble particulièrement pertinente pour analyser les enjeux de la participation citoyenne dans une démarche de projet puisqu'elle identifie les citoyens/habitants/société civile comme une catégorie d'analyse du système d'acteurs, même si ces derniers se mobilisent spontanément pour prendre part au processus de projet, à défaut d'y être intégrés par les acteurs.

Tableau 1. Catégories de parties prenantes selon leur place dans le système décisionnel (Source : M. Yé), d'après Gardesse, (2011).

Politiques	**Professionnels de l'aménagement**	**Société civile, habitants, citoyens**
Personnes « en position de décider ou de représenter et d'expliquer la décision ». (Gardesse, 2011, 40).	Personnes dont le rôle est de « mettre en œuvre les orientations définies par les politiques » (Idt, 2009 ; Gardesse, 2011).	Rôle dans le processus de projet d'aménagement, fonction de la façon dont les acteurs politiques et professionnels les considèrent
Élus, leurs conseillers proches et les membres de leurs cabinets. (Gardesse, 2011, 40).	Deux types – Membres de structures privées (bureaux d'études en urbanisme et agences d'aménagement et d'architecture) – Personnel « technico-administratif » de la municipalité.	Individus, groupes, associations ou organisations

2.3. La participation citoyenne (PC)

La PC désigne « toute activité par laquelle un(e) citoyen(ne) contribue à la définition et à la concrétisation de ce qui représente l'intérêt public et le bien commun dans une société » (Venne dans Côté *et al.* 2011). Il s'agit donc d'une démarche qui fournit aux citoyens (individuellement, ou en groupe) la possibilité de prendre part au processus de prise de décision, voire de contribuer de manière effective à cette dernière. Cependant, plusieurs travaux sur la PC ont montré que la mobilisation des citoyens n'entraine pas de facto leur réelle influence sur les décisions. Certains auteurs se sont attelés à classifier différents échelons de la participation en fonction du pouvoir effectif des citoyens dans la prise de décision (Arnstein 1969 ; OCDE 2002 ; Thibault, Lequin, Tremblay 2000 ; IAP2 2007 ; INM 2013). D'autres travaux ont analysé de manière concrète le rôle et la portée des dispositifs participatifs dans le processus décisionnel d'un projet d'aménagement urbain (Gardesse, 2011). Gardesse conclut par exemple que les dispositifs participatifs qu'elle analyse sont en réalité des « processus d'information du public et de consultation des habitants-citoyens les plus organisés » (Gardesse 2011 : 530). Ces dispositifs ne favorisent pas un véritable dialogue entre les parties prenantes en vue de l'élaboration du projet.

Si ces dernières conclusions entrent en contradiction avec le postulat d'une démarche négociée du projet d'aménagement, qui vise entre autres la « démocratie directe » et la « justice sociale ». Plusieurs situations de projet ont fourni des exemples qui laissent entrevoir des formes d'excès de la participation. En effet, la forte influence des citoyens dans la prise de décision conduit parfois au blocage voire à l'interruption de certains projets d'aménagement, comme ce fut le cas pour le projet du Cirque du Soleil, ou plus récemment (en

2017) pour le technopôle Angus, tous les deux à Montréal. Ces situations nous conduisent notamment à réinterroger les enjeux de la participation citoyenne sous l'angle de l'éthique ; faut-il à tout prix faire participer les citoyens en courant le risque d'interrompre un projet qui, à première vue servirait l'intérêt public et le bien commun ? Quels intérêts et points de vue faut-il privilégier dans la prise de décision ? Quelle est la bonne action à poser par chacun ?

2.4. L'éthique

L'éthique est une notion qui suscite davantage d'intérêt depuis quelques années, entre autres au Québec. Elle renvoie, d'après la commission de l'éthique en science et en technologie (CEST) à des idéaux (principes et valeurs) auxquels l'on se réfère pour poser une action que l'on estime bonne. Si pour certains le terme s'apparente à la morale en faisant référence aux racines, respectivement grecque (*ethos*) et latine (*mores*) qui signifient mœurs, d'autres font une distinction nette du sens que portent ces deux termes (CEST 2017). La morale ferait référence à un « ensemble de principes et valeurs [...] auxquels il faudrait se conformer[1] » tandis que l'éthique serait une « réflexion argumentée [sur les principes et valeurs] en vue de bien agir » (CEST 2017). L'éthique se distingue aussi de la déontologie qui « renvoie aux obligations que des personnes sont tenues de respecter dans leur travail » (CEST 2017). La déontologie permet parfois de trancher en cas de dilemme éthique (c'est-à-dire de « conflits de valeurs ») en situation professionnelle.

L'éthique peut être abordée (1) d'un point de vue philosophique pour s'intéresser aux « fondements de la morale » ou (2) d'un point de vue pratique – on parle d'éthique appliquée. Celle-ci accompagne la prise de décision dans des situations concrètes qui présentent des enjeux particuliers autant en termes de processus que de la substance même des choix auxquels conduit la décision. La question éthique concerne à la fois l'individu et le groupe/la société (cf . Lafaye 2006).

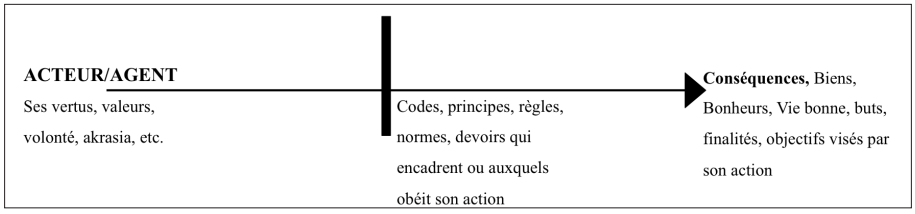


Figure 1. Logique de l'action éthique, d'après le schéma méthodologique global de l'action éthique (Bousbaci 2016).

Au Québec en particulier, « l'éthique appliquée est en effervescence » (CEST 2017). Dans le champ de l'aménagement, le milieu des praticiens a vu émerger depuis plusieurs décennies des paradigmes tels que le développement durable ou la participation citoyenne qui envisagent de poser les bonnes actions contribuant à la transformation de l'espace physique. Mais la référence à la notion d'éthique telle quelle semble récente.

1 Exemple la « morale chrétienne »

L'enjeu de s'intéresser à l'éthique appliquée est notamment de comprendre comment les « dilemmes éthiques » peuvent être traités dans une situation pratique de prise de décision. Ces derniers interviennent lorsqu'il y a « conflits de valeurs », c'est-à-dire une « situation où les valeurs et les principes [auxquels un individu ou un groupe accorde de l'importance] entrent en opposition et rendent la décision difficile » (CEST 2017).

Pour résoudre un dilemme éthique, trois cas de figure se présentent (CEST 2016) : (1) hiérarchiser les principes et valeurs en contradiction puis (a) agir d'abord selon ceux qui semblent « primordiaux », tout en essayant de faire valoir les autres ou, (b) lorsque les principes et valeurs secondaires ne sont pas conciliables, trancher uniquement pour le principe primordial ou, (2) chercher un « compromis » entre les principes et valeurs lorsqu'il est impossible de les hiérarchiser. Si à l'échelle individuelle la résolution d'un dilemme éthique paraît simple, elle se complexifie quand plusieurs personnes interviennent dans les choix à effectuer en cas de conflit de valeurs. A ce titre, la (CEST 2017) affirme que : « Chacun a sa propre opinion sur les valeurs qui devraient guider les individus et la collectivité et chacun est libre de défendre celles auxquelles il tient. Différentes conceptions du bien commun, donc de la morale se côtoient. En contexte de pluralisme de valeurs, il n'est pas toujours facile de prendre des décisions collectives qui soient acceptables à tout un chacun. Dans une société confrontée à des enjeux de plus en plus complexes, l'éthique n'est pas une garantie qu'un consensus social émergera. Il s'agit plutôt d'une démarche pour prendre une décision éclairée en évaluant les arguments opposés. Cela s'incarne généralement dans des pratiques de délibération éthique. La principale difficulté reste souvent à déterminer, entre plusieurs valeurs importantes, laquelle ou lesquelles reflètent le mieux la société dans laquelle on veut vivre. L'éthique ne propose pas des solutions toutes faites à ce problème. Pour parvenir à une décision, la démarche éthique s'alimente d'arguments philosophiques, de consultations publiques, d'études scientifiques, d'avis d'experts, d'écrits intellectuels, etc. ».

Les conflits de valeurs sont assez courants dans les projets d'aménagement, car ces derniers sont particulièrement caractérisés par une diversité de parties prenantes qui défendent des intérêts différents, voire discordants et conflictuels. En effet, chaque partie prenante cherche à affirmer ses besoins et faire valoir la vision qu'elle a du projet. Certaines d'entre elles agissent dans le but de satisfaire les intérêts de l'organisation à laquelle elles appartiennent. Cette situation est encore plus marquante lorsque les points de vue exprimés dépassent le cadre des acteurs directement impliqués dans la démarche de projet pour inclure les habitants et les citoyens concernés de près ou de loin par ce dernier. Le comportement éthique des individus et groupes sociaux est souvent critiquable, notamment lorsque l'intérêt individuel (particulier) entre en contradiction avec l'intérêt commun. Le dilemme éthique survient aussi lorsque les parties prenantes ont une vision différente de ce qui fait intérêt commun. Il s'avère alors pertinent d'observer ces situations à la lumière des théories éthiques.

Notre approche consiste à analyser la confrontation entre les intérêts des parties prenantes dans le cas d'un projet de construction d'une école primaire. Nous mettons particulièrement en lumière les tensions qui surviennent entre les intérêts individuels défendus par des citoyens/habitants et ce qui repré-

sente, a priori, un intérêt important pour la communauté : le projet d'une nouvelle école. Dans de telles situations, les parties prenantes se trouvent dans l'obligation de concilier (ou de trancher entre) des principes et valeurs sociaux d'une part (mœurs, déontologie, droit, morale) et individuels d'autre part (raisonnement éthique personnel) susceptibles de se trouver en contradiction.

L'exploration de ce sujet s'opère selon le schéma méthodologique global de l'action éthique (Fig.1). À travers ce modèle, nous voulons explorer la nature des actions entreprises par chaque partie prenante dans le projet.

Nous faisons en particulier l'hypothèse que ces tensions peuvent avoir une influence sur le processus de projet et les temporalités de ce dernier.

3. Les temporalités du projet d'aménagement et le processus de prise de décision

Plusieurs auteurs ont souligné une évolution significative dans le schéma des temporalités du projet. Le schéma classique linéaire, qui « procède de l'amont vers l'aval par une succession de phases bien identifiées et autonomes » (Janvier 2001 : 137), est aujourd'hui sujet à une transformation importante vers « une interaction réciproque » entre les phases amont et aval du projet. Cette transformation des modalités d'actions permet d'anticiper, dès l'amont du processus, les enjeux de financement et les contraintes futures de mise en œuvre opérationnelle, d'usage, de gestion et d'exploitation (d'après Bonetti 1998). Ce « bouleversement des rapports amont/aval » implique le « renouvellement des pratiques qui se cristallisent dans les phases amont » et qu'il convient d'analyser de plus près (Arab 2004 : 57). Entre autres renouvellements des pratiques, figure justement la participation citoyenne, qui a pour objectif d'inclure les citoyens dans le processus de prise de décision ; cette démarche pouvant amener à requestionner les décisions prises par les porteurs du projet et, de ce fait, prolonger le temps initialement prévu.

Or, la gestion du temps demeure un des enjeux de la conduite de projet, comme l'indique l'élaboration de nombreux outils de gestion du temps comme le diagramme de Gantt, ou le réseau PERT. Ces outils permettent notamment de préciser dès le départ une date de début et de fin des activités, l'enchainement de ces dernières, et d'anticiper les chemins critiques c'est-à-dire les activités qui ne doivent pas connaître de retard dans la démarche de projet.

Compte tenu de ce qui précède, on peut faire l'hypothèse que la démarche de participation citoyenne et son corollaire de controverses et de conflits de valeurs peuvent avoir une influence sur les temporalités du projet.

4. Méthode : l'étude de cas d'une école primaire à l'île des sœurs à Montréal (Canada)

4.1. Contexte urbain et géographique, objectifs initiaux

Le terrain proposé pour le projet d'école est situé à l'île des sœurs, dans un secteur résidentiel de l'arrondissement Verdun à Montréal. Ce dernier occupe une superficie générale de 9,83 km², et compte 66 158 habitants en 2011 (Statistique Canada, recensement 2011).

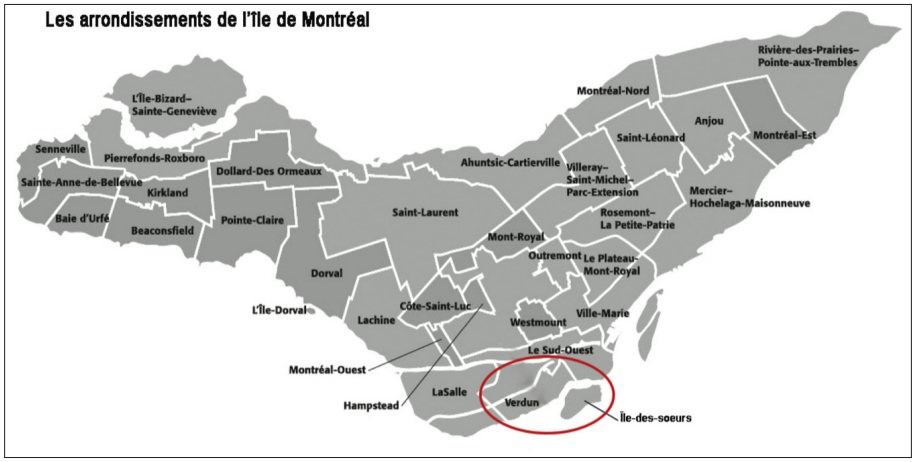


Figure 2. Plan de situation de l'arrondissement Verdun et de l'Île-des-Soeurs à Montréal. (Fond de carte <http://local.fiatlux.tk/montreal/image/arrondissements.jpg>, 2015)

Le projet consiste en la construction d'une école de 3 classes de maternelles et 18 classes primaires, avec un gymnase double vitré permettant de proposer aux résidents des services complémentaires aux terrains de tennis et à la piscine déjà existants (Commission scolaire Marguerite Bourgeois, 2014). L'arrondissement de Verdun a émis une série d'exigences[2] pour l'autorisation du projet : (a) la construction sera sans ajout d'aires de stationnement et s'appuiera sur les principes de développement durable (b) le projet occupera une localisation sécuritaire favorisant les marcheurs (autobus pour les maternelles seulement), (c) le bâtiment aura occupation minimale au sol, (d) le projet favorisera le maintien des axes de circulation piétonnière en tout temps (e) des mesures de compensation seront prévues pour les arbres qui seraient abattus ou déplacés, (f) le projet favorisera le maintien de la vocation des équipements du parc, (g) le bâtiment aura une architecture de qualité en briques d'argile.

4.2. Raison d'être et dates clés du projet

En août 2011, l'arrondissement dépose le rapport du démographe, Norbert Robitaille, sur les prévisions de la population scolaire primaire à L'Île-des-Sœurs. Le rapport confirme que les développements immobiliers de 2006 à 2011 ne semblent pas expliquer l'accroissement substantiel de la population scolaire qu'a connu l'école primaire de L'Île-des-Sœurs (Ville de Montréal 2015). L'école primaire Elgar de l'île des sœurs, construite en 1985 (CSMB 2013), était considérée à la fin de l'année 2010 comme la plus grande école primaire au Québec, vu le nombre important d'élèves. En effet, elle a fait l'objet de trois agrandissements en 1993, 2002 et 2008. En 2011, l'école comptait près de 1 000 élèves alors que la capacité maximale prévue par la commission scolaire est de 900 élèves (CSMB 2013).

2 Suite à une séance d'information tenue en juin 2013.

Suite à cette situation alarmante, les parents étaient informés que certains élèves seraient transférés dans une école primaire de Verdun « terre-ferme », information qui a soulevé des contestations et des plaintes. L'école déclenchait alors des mesures de contingence pour que les élèves puissent rester sur place. Une demande avait déjà été présentée en 2010 par un groupe de parents d'élèves au MEL (Ministère de l'Éducation, des Loisirs et du Sport, aujourd'hui Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement Supérieur) pour qu'une nouvelle école soit construite sur l'île. Finalement, c'est en 2011 que le Ministère de l'Éducation accorde l'autorisation de construire une nouvelle école.

4.3. Cartographie des principales parties prenantes

L'analyse de la structure organisationnelle du projet (à partir de documents) révèle trois groupes de parties prenantes tels qu'identifiés dans le tableau 1 : les parties prenantes politiques, professionnels de l'aménagement et les habitants et citoyens. Un quatrième groupe émerge, à savoir les médias. Cela est schématisé dans la figure 4 ci-après, i) les parties prenantes politiques à savoir le commanditaire, l'agent de contrôle, le donneur de l'ouvrage, l'arrondissement de Verdun, L'OCPM, le député de Verdun ii) les professionnels de l'aménagement à savoir l'industrie de la construction et les services d'aménagements et enfin iii) les habitants et citoyens regroupés dans des comités et groupes de pressions.

Le projet était soutenu par les parents et les élus qui y trouvaient un intérêt certain pour les enfants. Un groupe de riverains du parc s'opposait au projet sous prétexte de protéger le parc. Les médias ont influencé l'opinion publique vis-à-vis du projet en s'assurant de transmettre l'information objectivement (cf. Djemel, El-Bache, Marin-Valencia, & Rivera 2015).

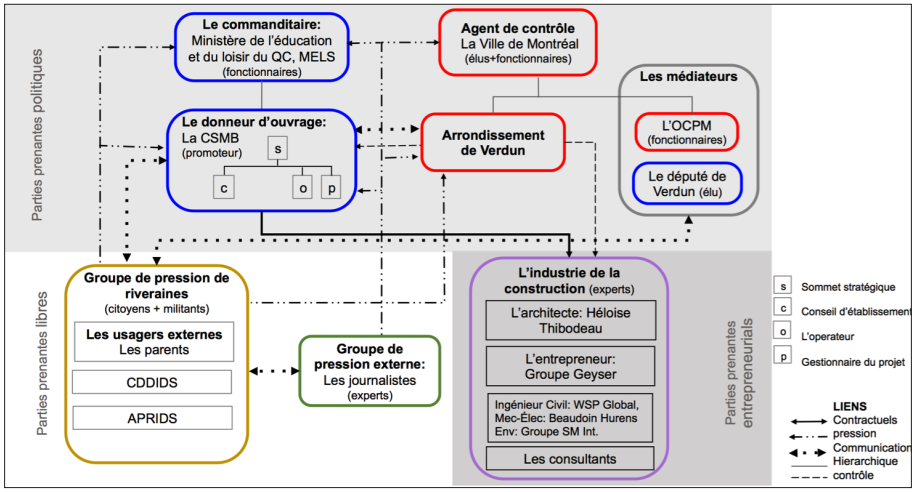


Figure 3. Diagramme organisationnel des parties prenantes du projet.

L'analyse documentaire montre que ces quatre groupes d'acteurs ont été influents dans la prise de décision, en soulevant notamment des tensions et

des controverses lors de l'élaboration du projet de l'école. Nous focaliserons notre analyse en particulier sur quatre parties prenantes qui ont marqué les débats autour du choix du site du projet, principal sujet de controverse ; il s'agit de : i) la Commission scolaire Marguerite Bourgeois (CSMB), ii) l'arrondissement Verdun, iii) le comité parents et iv) Les groupes des riverains et le Comité pour le développement durable à L'Île-des-Sœurs (CDDIDS).

5. Résultats

5.1. Lecture de la position des différentes catégories de parties prenantes à la lumière des courants de l'éthique

L'analyse de la position des parties prenantes clés dans le projet à la lumière des théories éthique identifiées au préalable nous aide à saisir les approches et positionnements éthiques de chacune d'elles afin de comprendre les tensions et controverses suscitées autour du projet.

L'exploration de ce sujet se fait selon le schéma méthodologique global de l'action éthique (fig.1). En appliquant ce modèle, nous cherchons à comprendre (a) la finalité ou la conséquence de l'action de chaque partie prenante ; (b) les devoirs et la déontologie qui guident l'action.

5.2. La Commission scolaire Marguerite Bourgeois (CSMB)

D'après la loi sur l'instruction publique du gouvernement du Québec (2019) les commissions scolaires sont des institutions présentes dans toutes les provinces du Canada. D'après le site officiel de la commission de Laval « ce sont de véritables institutions politiques locales possédant les attributs d'un gouvernement décentralisé doté de : i) une vie politique, ii) un pouvoir de taxation par l'impôt foncier, iii) une juridiction sur un territoire propre, iv) d'une responsabilité devant la population locale par l'élection des commissaires au suffrage universel. La responsabilité première de la commission scolaire consiste à s'assurer que les personnes relevant de sa compétence reçoivent les services éducatifs auxquels elles ont droit.

La deuxième responsabilité importante consiste à répartir équitablement les ressources entre ses établissements, en tenant compte des besoins exprimés et des inégalités sociales et économiques. La troisième responsabilité consiste à organiser et à offrir des services à la communauté. Ces services peuvent être de nature culturelle, sociale, sportive, scientifique ou communautaire, comme les services de garde, les activités de formation de la main-d'oeuvre, les services aux entreprises et les activités de coopération avec d'autres organismes du milieu. À ces différentes activités s'ajoutent d'autres champs d'action qui contribuent activement au développement local et régional : la participation à différentes instances de développement local et régional ; la mise en place d'infrastructures (fibre optique, gymnase, piscines, terrains de jeux, etc.) » (CSLAVAL 2016).

Tableau 2. Analyse de l'action éthique de la CSMB.

Variables	Analyse de l'action
Conséquences	Permettre aux résidents de l'Île-des-sœurs d'avoir accès à une école primaire à proximité. Offrir un cadre propice pour le développement et l'éducation des enfants.
Devoirs	La commission scolaire a procédé en concordance avec les normes et les valeurs juridiques stipulées par les codes et les textes de lois régissant ce type de projet.

5.3. L'arrondissement de Verdun

Tel qu'apparaît sur la figure 3, Verdun est un arrondissement de la ville de Montréal, situé au sud-ouest de l'île entre la rive du fleuve Saint-Laurent en aval des rapides de Lachine et le Canal de l'Aqueduc. Délimité à l'Est par le Pont Champlain et l'Autoroute 15 et à l'Ouest par l'arrondissement de LaSalle, il inclut également l'Île-des-Soeurs.

Tableau 3. Analyse de l'action éthique de l'arrondissement de Verdun.

Variables	Analyse de l'action
Conséquences	Se trouvant dans une position délicate, subissant la pression de la commission scolaire et du comité parent l'objectif ultime était de trouver un terrain convenable et adéquat au projet. Étant une institution publique le rôle de l'arrondissement de Verdun est d'assurer le bien-être et le bon fonctionnement de la vie dans l'arrondissement. L'objectif de l'arrondissement est donc de trouver le consensus des citoyens dans les décisions les concernant et de leur offrir un cadre de vie adéquat aux citoyens afin qu'ils puissent jouir et s'épanouir, être engagé politiquement et socialement dans l'arrondissement. Dans le cadre de ce projet la conception du 'bien-agir' de l'arrondissement de Verdun est de trouver un compromis face au conflit généré par le choix du site de la nouvelle l'école, à travers les consultations, les révisions et les comités d'études offrir un cadre de connaissance et remise en question.
Devoirs	Une consultation publique menée par l'OCPM a été réalisée, des séances d'information, des comités formés par l'arrondissement pour favoriser une meilleure informations sur le projet.

5.4. Le comité des parents : Dessine-moi une école

C'est un regroupement de parents qui a initié le projet en 2010 en déposant une demande à la CSMB pour une nouvelle école primaire sur l'île des Soeurs. Au début, ils s'organisaient dans le comité *dessine moi une école*, qui s'est transformé en *l'Association des Familles de l'île des Sœurs (AFIDS)* (cf. Zerda 2015). La relève dans la négociation avec la CSMB est prise pour un deuxième groupe de parents, le *Collectif Besoin-école* qui à la fin réussirait à obtenir le terrain nommé 'le triangle" pour la construction (cf. Zerda 2015).

Dans son rapport de consultation publique, l'Office de consultation publique de Montréal affirme que l'association des familles de l'Île des Soeurs (AFIDS),

fondée en avril 2012 « dans la foulée du débat entourant le projet de construction d'une seconde école primaire, a fait valoir son point de vue. L'association, qui compte plus de 500 membres, est impliquée dans les projets susceptibles d'avoir un impact sur la qualité de vie des familles de l'île. Le comité des parents Dessine-moi une école, qui milite depuis 2011 pour la construction de l'école, a également donné son opinion sur le projet » (OCPM 2013 : 11). Nombreuses actions ont été entreprises par les parents et les meneurs de ce mouvement afin de faire valoir l'urgence et le besoin du projet. Leurs activités consistaient à l'organisation d'événements de socialisation dans le voisinage en invitant journalistes et activistes, des groupes de pressions dans les réseaux sociaux, des discours dans les radios et les journaux locaux, etc.

Tableau 4. Analyse de l'action éthique du comité dessine-moi une école.

Variables	**Analyse de l'action**
Conséquences	La formation de ce comité émane du besoin pressant de trouver une solution urgente, afin d'éviter de déplacer les élèves de l'école primaire à l'extérieur de l'île. Motivé par un financement accordé par le mouvementent ce comité a exercé une pression énorme sur la commission scolaire, l'arrondissement ainsi que les résidents de l'île afin d'accélérer le processus de prise de décision. La conséquence de ce mouvement est certes moralement bonne, vu qu'elle vise l'édification d'une institution éducative. L'enjeu non reconnu par ce comité étant celui de sacrifier un espace vert pour l'accomplissement du projet.
Devoirs	Le comité des parents est un ensemble d'associations et d'activistes de la société civile qui agissent en faveur de la réalisation de l'école. Afin d'être reconnus, ils sont représentés dans des associations et des regroupements reconnus et enregistrés. Ils opèrent d'une manière légale et conforme aux lois qui encadrent leurs actions dans ce projet.

5.5. Les groupes des riverains ou le Comité pour le développement durable à L'Île-des-Sœurs (CDDIDS)

Dans leur mémoire présentée à l'OCPM, le Comité pour le développement durable de L'Île des Soeurs (CDDIDS), était « fondé en mai 2011 suite à l'annonce du projet d'école sur le terrain de stationnement du parc de la Fontaine, le CDDIDS représente les 747 signataires du registre pour la tenue d'un référendum en 201 ». (CDDIDS 2013 : 12). Ce comité qui compte près de 800 adhérents (CDDIDS 2013), est une entité qui est « à l'origine de la campagne de financement *Adoptez un arbre* menée en 2012 afin de recueillir les fonds nécessaires pour intenter un éventuel recours judiciaire. Le comité se consacre à la protection de l'environnement et du milieu de vie des résidents, et veille à l'application des principes de développement durable dans les développements de l'île. » (OCPM 2013 : 12).

À travers le mémoire présenté à l'OCPM, ils voulaient insister sur le fait que « le CDDIDS souhaite la construction de cette deuxième école primaire publique dans les meilleurs délais possible, mais s'oppose au choix du site proposé. On a prétendu et certaines personnes continuent à prétendre ou à croire qu'il n'y a pas d'autres endroits pour construire cette école alors qu'il existe au

moins trois sites alternatifs à L'Île-des-Soeurs. » (CDDIDS 2013 : : 18). Le discours du CDDIDS soulève « une lutte pour la préservation de tout parc à L'Île-des-Soeurs et continue à mobiliser toutes les forces vives soucieuses du développement durable contre tout empiètement des espaces verts et du milieu de vie des résidents et résidentes de L'Île-des-Soeurs. » (CDDIDS 2013 : 19).

Tableau 5. Analyse de l'action éthique des groupes riverains.

Variables	Analyse de l'action
Conséquences	L'objectif ultime de ce groupe était de bloquer la réalisation du projet sur le terrain spécifié par la ville, en l'occurrence le parc Lafontaine. Dans leurs discours ils affirment qu'ils ne sont pas contre l'idée du projet d'école, mais contre son emplacement géographique et défendent aussi leur perception du bien agir. Leur argument est en particulier de préserver la quiétude des riverains du parc contre d'éventuels bruits que provoqueraient les élèves dans le cours de l'école, et de maintenir le rôle environnemental que jour le parc sur l'île.
Devoirs	L'implication de ce groupe d'acteur fait partie de leur droit de participation et de paroles. Alors, afin d'optimiser leurs actions ils se sont organisés en associations civiles, qui agissait conformément à leurs normes et valeurs déontologiques.

6. L'influence du rôle des parties prenantes sur la temporalité du projet

Par analogie aux projets scientifiques et de laboratoires, la temporalité des projets pourrait être définie telle qu'identifiée dans les recherches de Brunet et Dubois qui en distinguent différents types « entendus comme l'inscription dans le temps de différentes séquences d'action – pour rendre compte de l'évolution des collectifs de recherche » (Brunet et Dubois 2012 : 2).

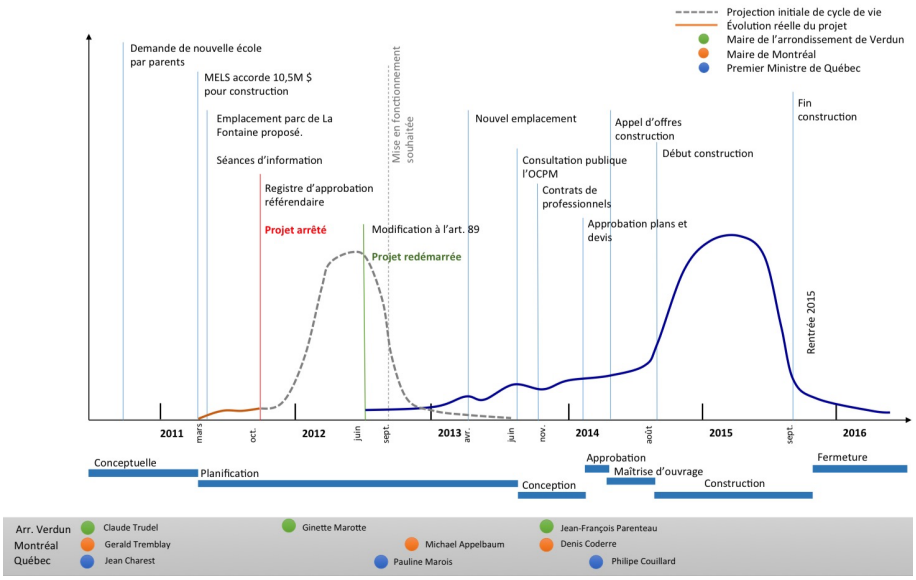


Figure 4. Diagramme temporel indiquant les étapes charnières du projet de construction d'une nouvelle école sur l'Île-des-Soeurs (Montréal, Canada).

Dans ce travail sur l'émergence d'un institut de recherche biomédicale, Brunet et Dubois identifient trois types de temporalités (cf. Schultz 2013) : une temporalité professionnelle caractérisée par « des pas de temps longs et surtout peu prévisibles » qui illustre la période de conceptualisation et de planification dans les projets d'aménagement ; une temporalité normative ou sociétale, telle que les délais des législations ; et enfin une temporalité gestionnaire courte qui « formalise le déroulement temporel du projet » (Brunet 2012 : 2).

La figure 6 montre clairement l'impact de la participation citoyenne sur le processus du projet. L'arrêt du projet était entre autre du au désaccord entre les parties prenentes et l'opposition manifestée par un groupe signficatif de riverains qui refusaient l'implantation du projet dans leur voisinage. Cela nous rappelle la notion *not in my backyard,* ou pas dans ma cour qui s'exprime par « l'opposition de la population locale à l'encontre de l'implantation d'équipement ou de groupes d'individus considérés comme nuisibles » (Marchetti 2005 : 5).

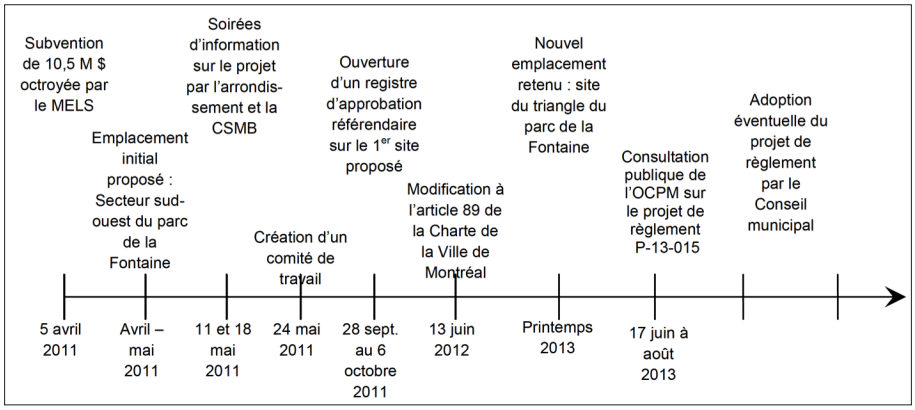


Figure 5. Cheminement des différentes étapes du projet (OCPM 2013)

Entamé en mars 2011 avec l'approbation du MELS (Ministère de l'éducation, des loisirs et des sports) d'accorder un budget à la construction de la nouvelle école sur l'Île-des-sœurs, le projet a connu un arrêt dès octobre 2011, dû à l'opposition d'un groupe de riverains et du comité pour le développement durable de l'Île-des-sœurs. Ces deux parties prenantes ont en particulier bloqué (au cours de la séance d'information et de consultation) l'approbation au changement de zonage du parc La Fontaine en vue d'y construire l'école. Ce blocage a amené l'arrondissement Verdun à mettre en place un comité de travail pour bonifier le projet, à défaut de proposer à la commission scolaire d'autres alternatives de terrains à construire.

Finalement, les travaux du comité ont permis de proposer, en avril 2013, un nouvel emplacement pour la construction de l'école ; mais il ne s'agit pas de réelles alternatives puisque la solution reste d'occuper une partie de parc : plutôt que de construire sur le stationnement, l'école sera édifiée sur le triangle. Malgré l'opposition de riverains et du CDDIDS, l'arrondissement a refusé de proposer d'autres terrains, indiquant qu'elle n'en disposait pas.

Les acteurs de ce groupe défendaient avec ferveur le maintien du parc Lafontaine et la non-édification de l'école sur le site proposé par l'arrondissement. Toutefois, nombreux facteurs et considérations tant politiques que sociales ont contribué à réaliser le projet et ainsi ne pas répondre de ce groupe.

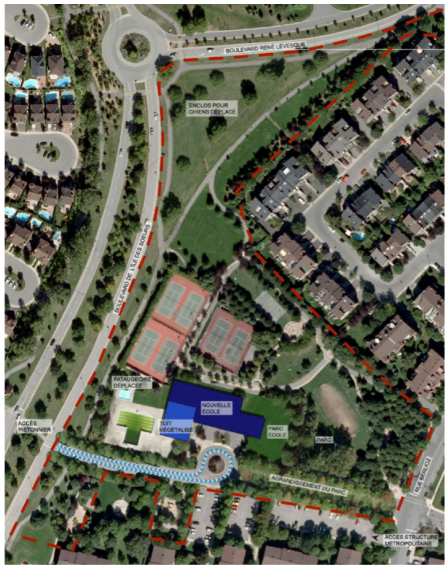


Figure 6. 1ère proposition de la nouvelle école.

Figure 7. Le site retenu.

7. Discussion

7.1. La participation publique, révélatrice de tensions entre les différentes parties prenantes

Le projet d'école est initié par la commission scolaire et soutenu par l'arrondissement Verdun. L'intérêt commun paraît alors une évidence pour ces acteurs : accompagner l'éducation des enfants de l'île et leur éviter de longs trajets pour aller étudier sur la terre ferme, à savoir un voyage de près d'une heure en autobus scolaire. Mais la participation citoyenne révèle qu'il existe deux perceptions différentes de l'intérêt commun porté par deux groupes de citoyens : l'idée de construire une école semble unanime chez les habitants de l'île, mais elle n'occupe pas la même place pour tous dans la hiérarchie des valeurs de ce qui relève de l'intérêt commun. Les parents d'élève estiment en effet que l'école est la valeur primordiale. On peut sacrifier une partie des terrains du parc urbain pour la construire sur ce dernier. A contrario pour les riverains de ce parc, ce dernier constitue une valeur à maintenir dans le quartier. Il l'est d'autant plus qu'il contribue à maintenir le calme dans le voisinage alors que la présence d'une école est source d'achalandage de voitures et de bruit d'élèves dans la cour de récréation.

Cette situation est clairement un dilemme éthique où plusieurs principes et valeurs de l'intérêt commun entrent en conflit ; elle interroge également la manière avec laquelle cela peut être résolu.

7.2. De la participation citoyenne « excessive » vers une construction collective de valeurs partagées : concilier les arguments divergents et favoriser des apprentissages réciproques

Comme développé dans le cadre conceptuel, le dilemme éthique peut être résolu de trois manières : (1) hiérarchiser les valeurs et opter pour la première dans la prise de décision, tout en conciliant cette dernière avec les autres valeurs considérées comme non primordiales dans la hiérarchie ; (2) considérer uniquement la valeur primordiale lorsque cette dernière est inconciliable avec les autres ; (3) chercher un compromis entre toutes les valeurs lorsqu'il est impossible de les hiérarchiser.

Dans le cas à l'étude, la question est de savoir s'il est réellement possible de hiérarchiser les valeurs et qui est en mesure de le faire. Construire une école primaire semble un projet d'intérêt commun, mais conserver le parc pour des questions environnementales en général et pour le bien être des personnes retraitées vivant à proximité peut bien s'inscrire dans une logique du bien commun. Mais comme le souligne la commission québécoise de l'éthique en science et technologie, « *l'éthique n'est pas une garantie qu'un consensus social émergera. Il s'agit plutôt d'une démarche pour prendre une décision éclairée en évaluant les arguments opposés* ». Cette considération nous semble particulièrement importante à prendre en considération dans le processus de projet pour éviter les ralentissements ou les blocages dus à des controverses et des conflits de valeurs. Adopter un schéma linéaire de temporalité de projet, où les activités et les interventions des acteurs sont successives, c'est prendre le risque de faire remettre en question à un moment du processus les décisions qui ont été prises au préalable, même si ces dernières peuvent se justifier. La participation peut, dans ce contexte, être un frein à la temporalité du projet et à sa mise à œuvre et être considérée comme excessive si elle intervient tardivement[3] dans le processus du projet.

On peut ainsi avoir un autre angle d'analyse des conséquences de la participation citoyenne sur le processus : plutôt que de la pointer du doigt (comme étant excessive), on peut interroger (1) la place qu'elle a dans la démarche de projet et (2) sa portée dans la planification/conception réelle. Autrement dit, est-ce que les habitants/citoyens sont simplement informés des choix déjà opérés sans avoir réellement de marge de manœuvre ? Ou sont-ils considérés comme des acteurs à part entière de la démarche de projet qui (a) sont impliqués à chacune des étapes du projet, y compris les plus en amont et qui (2) peuvent avoir une voix dans les choix à opérer. Nous pensons que la participation peut être effective et paraître moins abusive si elle est pensée dans le cadre de « l'agir communicationnel » tel que conceptualisée par Habermas. Cela consiste à « construire une relation entre sujets qui repose sur un langage partagé » (Paquot 2008 : xiii). La notion de langage partagé nous semble être la clé. Ce langage partagé concerne à la fois (a) les règles et procédures de

3 Dans le cas de figure, les citoyens sont consultés après avoir choisi le terrain alors qu'ils auraient pu être impliqués dès l'idée de construire une école afin de dialoguer sur les opportunités qui se présentent.

la démarche de projet ; qui précise les (i) modalités d'implication des différents acteurs (y compris les habitants/citoyens) et (ii) la façon dont les choix d'aménagement se feront. Dans le champ de l'aménagement urbain, certains chercheurs ont conceptualisé cette démarche de l'agir communicationnel en « programmation (urbaine ou architecturale) inclusive et participative » (Zetlaoui-Léger, 2010, 2013). Cette démarche consiste à co-élaborer le projet à ses différentes étapes, en commençant par un diagnostic partagé de la situation actuelle qui recueille les points de vue et optimise le choix du site et trouver des compromis acceptables lorsqu'il n'y a pas de consensus.

Cette démarche est particulièrement le lieu d'apprentissages réciproques entre les acteurs du projet qui échangent sur les éléments à développer. Ainsi, les porteurs du projet apprennent des citoyens leurs besoins, notamment ceux qui n'avaient pas été anticipés ; les citoyens non organisés apprennent des porteurs du projet les contraintes pour lesquels les marges de manœuvre sont faibles et proposent des alternatives acceptables pour eux.

8. Conclusion

La participation citoyenne est un paradigme de prise de décision qui vise la démocratie directe et la justice sociale. Mais elle peut donner l'impression d'être abusive lorsqu'elle conduit à des blocages dus à l'expression de divergences, voire de conflits entre plusieurs principes et valeurs de ce qui fait l'intérêt de la collectivité. L'approche de ces situations sous l'angle de l'éthique permet notamment de mettre en lumière les ambitions qui animent les différentes parties prenantes pour ensuite envisager la manière dont ces tensions peuvent être atténuées. Elle fournit des pistes de résolutions de conflits, mais interroge les conditions de négociations : quels sont les pré-requis pour favoriser des compromis acceptables ?

Bibliographie

Arab, Nadia
2004 *L'activité de projet dans l'aménagement urbain : processus d'élaboration et modes de pilotage Les cas de la ligne B du tramway strasbourgeois et d'Odysseum à Montpellier*, École des Ponts ParisTech.

Aristote
Éthique à Nicomaque, trad. Jean Tricot, Paris : Vrin, 1983, trad. Première édition 1856

André Thibault, Marie Lequin et Mireille Tremblay
2000 *Cadre de référence de la participation publique (démocratique, utile et crédible)*, Québec, Conseil de la santé et du bien-être.

Bousbaci, Rabah
2016 *Cours Théories du projet AME6817*, Faculté de l'aménagement, université de Montréal, Hiver2016.

Brunet, Philippe ; Dubois, Michel
2012 « Cellules souches et technoscience : sociologie de l'émergence et de la régulation d'un domaine de recherche biomédicale en France », *Revue française de sociologie*, 53 (3), p. 391-428.

CEST : Commission de l'éthique, en science et en technologie, (site web gouvernemental officiel),: <http://www.ethique.gouv.qc.ca/fr/commission/la-commission.html>. Consulté en 2017.

Cherns, Albert. B., & Bryant, Donald. T.
1984 « Studying the client's role in construction management», *Construction Management and Economics*, 2(2), pp. 177-184. DOI : 10.1080/01446198400000016.

CSL : Commission scolaire de Laval (site web officiel) <https://www2.cslaval.qc.ca/spip.php?article249>. Consulté en mai 2017.

Côté, L., Fung, A., Fischer, F., Gauthier, M., Simard, L., Fourniau, J.-M., Venne, M.
2011 « La participation citoyenne », *Télescope Revue d'analyse comparée en administration publique*, Vol. 17 (n. 1). 229p.

Djemel, Manel; El-Bache, Dany; Marin-Valencia, Philippe; & Rivera, Wendy;
2015 « Une nouvelle école à L'Île-des-Sœurs : de la négociation à la réalisation», AME 6916 : Gestion des parties prenantes, Faculté de l'aménagement, université de Montréal.

Freeman, R. Edward
1984 *Strategic Management : A Stakeholder Approach,* Boston, Pitman.

Gardesse, Camille
2011 « La concertation citoyenne dans le projet de réaménagement du quartier des Halles de Paris (2002-2010), Les formes de la démocratisation de l'action publique en urbanisme et ses obstacles», Thèse de doctorat en Urbanisme, Aménagement et Politiques urbaines de l'Université Paris Est Créteil, Lab'Urba, dir° Zetlaoui-Leger J.

Green, S. D.
1996, *A metaphorical analysis of client organizations and the briefing process.* Construction Management and Economics, 14(2), 155-164. DOI : 10.1080/014461996373593

Hemmati, Minu
2002 « Multishtaholders processes of governance and sustainability: Beyoung Deadlbock and conflict», Londres : Earthscan. Hare, A.

Howard, Ebenzer
1965 « Garden cities of to-morrow», Cambridge, Mass : The M.I.T. Press.

Janvier, Yves
2001 « Un système de production en mutation », in Masboungi Ariella (dired..), Fabriquer la ville. Outils et méthodes : les aménageurs proposent. Paris, La Documentation française, pp. 137-147.

Lafaye, Caroline Gilbert
2006 Justice sociale et éthique individuelle, Collection : Inter-Sophia, 456p, ISBN : 2-7637-8365-1

Lizzarlde, Gonzalo ; Djemel, Manel
2010 « La gouvernance des projets d'architecture : Une typologie de la multi-organisation temporaire», *Les ateliers de l'éthique*, 5(2), 76-87.

Marchetti, Nicolas
2005 « Les conflits de localisation : Le syndrome NIMBY», *Rapport Bourgogne (CIRANO)*, 1, 32 p.

OCPM : Office de consultation publique de Montréal
2013 « Rapport de consultation publique : Projet de construction d'une école primaire à l'île des sœurs», *Projet de règlement P. 13, 015*, Montréal.

Pinson, Gilles
2009 *Gouverner la ville par projet : urbanisme et gouvernance des villes européennes*, Paris : Presses de Sciences Po.

PMI Book, (Project management institute book)
2013 *A guide to the project management body of knowledge*: (PMBOK® guide) (5th ed.). Newtown Square, Pa. : Project management institute.

Steve, Rowlinson; Peter, McDermott
1999 *Procurement Systems: A Guide to Best Practice in Construction*, Routledge 342 Pages, ISBN 9780419241003

Schultz, Émilien
2013 « Le temps d'un projet », *Temporalités*, <http://journals.openedition.org/temporalites/2563> ; DOI : 10.4000/temporalites.2563. Consulté le 12 avril 2019.

Viel, Laurent ; Lizarralde, Gonzalo ; Maherzi, Fella ; Thomas-Maret, Isabelle
2012 « L'influence des parties prenantes dans les grands projets urbains. Les cas du Quartier des spectacles de Montréal et de Lyon Confluence», *Cybergeo : European Journal of Geography*.

Zetlaoui-Léger, Jodelle.
2013 *La concertation citoyenne dans les projets d'écoquartiers en France : évaluation constructive et mise en perspective européenne*, Tome1, Lab'Urba, Université Paris Est Créteil-Val de Marne.

Zetlaoui-Léger, Jodelle
2010 *Programmation architecturale et urbaine*, L'abc de l'urbanisme. I.d.u.d. Paris, Université Paris Est Créteil.

Ocula 20
La place de l'usager en design
Dirigé par Michela Deni et Marie-Julie Catoir-Brisson

PROJEKT

Ottobre 2019 | www.ocula.it | DOI: 10.12977/ocula2019-5

Mieux prendre en compte l'usager dans le design de transport public
Cas d'étude sur les navettes autonomes à Sion

Randolf Ramseyer[1], Emmanuel Fragnière[1,2], Benjamin Nanchen[1], Florian Evéquoz[1,3], Grace Eden[4]
[1] University of Applied Sciences Western Switzerland (HES-SO, Sierre, Switzerland)
[2] University of Bath (Bath, UK)
[3] University of Fribourg (Fribourg, Switzerland)
[4] Manchester Metropolitan University (Manchester, United Kingdom)
randolf.ramseyer@hevs.ch
<www.hevs.ch/servicedesign>

Résumé
Dans le domaine de la mobilité, l'arrivée de systèmes de transport autonome prend de l'ampleur. Dès lors, il est capital de prendre en compte les facteurs qui auront une incidence sur l'adoption de ces systèmes par les utilisateurs. De manière générale, pour que la mise en œuvre d'une technologie soit réussie, le service fourni par celle-ci doit améliorer le confort et la sécurité de l'utilisateur. Nous présentons dans cet article les résultats d'immersion de 21 utilisateurs de la navette autonome de la ville de Sion en Suisse. Cette étude est la première étape d'une approche de design de service afin d'optimiser les navettes autonomes en tant que service public de mobilité.

Mots-clés
Véhicule autonome, perception, usage, risque, mobilité

Abstract
Taking better account of the user in the design of public transport. Case study on autonomous shuttles in Sion – In the field of mobility, the arrival of autonomous transport systems is increasing. It is therefore essential to take into account the factors that will have an impact on the adoption of these systems by users. In general, for the implementation of a technology to be successful, the service provided by it must improve the comfort and safety of the user. In this article we present the immersion results of 21 users of the autonomous shuttle from the city of Sion in Switzerland. This study is the first step in a service design approach to optimize autonomous shuttles as a public mobility service.

Keywords
Autonomous vehicle, perception, uses, risk, mobility

Sommaire / Content
1. Contexte
2. Etat de l'art
3. Cas d'étude sur la navette autonome
4. Analyse des données
5. Discussion
6. Conclusion
Bibliographie

1. Contexte

La vision des villes de demain est fortement liée à celle de la configuration future de leurs systèmes de transport. L'augmentation des voitures privées a fortement affecté l'aménagement de régions périphériques de faible densité et dispersées. Celle-ci a eu un impact négatif sur la qualité de vie dans les villes en générant plus de trafic, une rarification des places de stationnement et un accroissement des émissions de gaz polluant néfastes pour la santé (cf. Alessandrini *et al.* 2015). L'introduction de véhicules autonomes dans l'espace public soulève de multiples questions. Ces technologies progressent rapidement et induisent des changements profonds en terme de mobilité urbaine (cf. Nicolas *et al.* 2016). Face à des logiques de rupture radicale de ce type, il est nécessaire de faire preuve d'innovation dans les services. Dans le cas particulier des entreprises produisant des biens, cela passe traditionnellement par la recherche et développement, fonction souvent appelée R&D. Dans le domaine des services, la R&D est plus compliquée à aborder puisque la production et la consommation se produisent simultanément et impliquent le consommateur en tant co-créateur de valeur (cf. Lusch 2004).

Le lancement d'une nouvelle navette autonome en tant que service dans l'espace public est un défi. Comment les utilisateurs l'accepteront-ils ? Quels sont les risques perçus ? Quel est leur sentiment général au sujet de cette nouvelle technologie ? Répondre à ces questions aidera les entreprises technologiques ainsi que les entreprises de services à lancer une nouvelle technologie en tant que service.

1.1. Véhicules Autonomes

Un véhicule peut être automatisé à différents degrés. La conduite autonome représente son degré le plus avancé (cf. Florez *et al.* 2018). A Sion (Suisse), pour la première fois dans le monde, des navettes autonomes sont utilisées sur la voie publique. Deux trajets sont proposés : un pour relier la gare au centre-ville de Sion et l'autre pour effectuer un parcours dans la vielle ville. Ces navettes autonomes électriques roulent à une vitesse maximale de 20 kilomètres à l'heure et peuvent transporter 11 passagers (cf. Eden *et al.* 2017). Pour ce test à l'échelle 1 :1, un accompagnant (un groom) est responsable de la sécurité et de la surveillance du système. Ce projet (« postauto.ch 2016 ») associe la société de transport (La Poste), les pouvoirs publics (Ville de Sion et Canton du Valais) et les Universités (EPFL et HES-SO Valais-Wallis). La première phase de ce test s'est déroulée dans la vieille ville de Sion sur un parcours de 1,5 km (zones pour véhicules et piétons). L'itinéraire a ensuite été prolongé sur une route plus dense, équipée de feux de circulation intelligents capables de communiquer avec les navettes autonomes et franchissant un rond-point.

1.2. La navette autonome en tant que service de transport public

Dans le secteur de la mobilité, un grand nombre de nouvelles technologies et de services sont en train d'émerger. L'introduction de véhicules autonomes en tant que service de transport public implique non seulement les usagers ou passagers, mais aussi les autorités, les fabricants, les sociétés de transport public, les agents de la loi, les conducteurs, les piétons et les commerçants. Certains auteurs (cf. Fragnière *et al.* 2017) définissent le service comme une résolution de problème qui simplifie la vie de l'utilisateur et en même temps ajoute de la valeur.

1.3. Le Service Design comme approche R&D Service pour l'implication en amont de l'utilisateur

Notre approche R&D Service se fonde sur une méthodologie de Design de service élaborée par l'Institut d'Entrepreneuriat & Management de la Haute Ecole Spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO Valais-Wallis). Elle nous permet de mieux comprendre l'expérience des utilisateurs ainsi que l'analyse de leurs comportements, de même que ceux des autres individus impactés par la navette. Le cas des navettes autonomes de Sion est particulièrement intéressant puisqu'il représente un projet pilote d'où découlera des préceptes généraux pour améliorer ce type de mobilité. Pour ce faire, nous avons impliqué des utilisateurs tests (21 au total) en immersion afin de collecter leurs observations et leurs ressentis. Ainsi, Les données récoltées durant le test à l'échelle 1 :1 du service de mobilité proposé par la navette autonome en Ville de Sion ont ainsi apporté aux différentes équipes de projet des informations relatives à la perception de l'usager comme par exemple l'utilité, l'efficacité, la sécurité, le confort et l'utilisabilité. De plus, les résultats dévoilent de nouveaux éclairages, notamment des liens problématiques entre l'expérience utilisateur, la perception du risque et l'acceptabilité d'une nouvelle technologie. Seuls les aspects liés aux à « l'expérience » de la navette autonome ont été retenus dans le cadre de cette étude. En effet, les éléments liés aux attentes générales des utilisateurs quant aux véhicules autonomes n'ont pas été abordés. Enfin, par rapport à notre approche de design de service, cette étude se concentre essentiellement sur l'identification de ces différents attributs. Ces derniers seront exploités dans le cadre d'une recherche future pour améliorer les « modes opératoires » de ce nouveau type de service de mobilité.

2. Etat de l'art

La technologie est en phase de devenir un substitut de plus en plus courant pour remplacer le travail de l'humain. Des tâches qui nécessitaient autrefois un travail réfléchi et minutieux par l'esprit humain sont exécutées par des machines sophistiquées. Pendant que les ingénieurs résolvent de nouveaux défis liés à une telle technologie, d'importants obstacles psychologiques auxquels les utilisateurs devront faire face lorsqu'ils utiliseront cette technologie émergent (cf. Waytz *et al.* 2014). Toutefois, en dépit de leur utilisation croissante,

ces applications suscitent toujours un certain scepticisme au sein de la société (cf. Hengstler *et al.* 2016). Pour les véhicules entièrement autonomes, bien que les potentiels soient énormes, la confiance nécessaire pour adopter cette technologie n'est pas encore au rendez-vous et il est essentiel de la renforcer (cf. Abraham *et al.* 2017).

L'évolution des transports publics sans conducteur à l'échelle mondiale, peut amener une vraie révolution en matière de mobilité urbaine. Des données empiriques sur l'expérience des utilisateurs sont essentielles, car le sentiment de sécurité et de sûreté de l'usager a une influence significative au final sur son acceptation. Par contre, celles-ci sont encore insuffisantes (cf. Salonen 2018).

Selon Dubois *et al.* (2009), l'intégration des notions d'usage et d'usager dans l'acceptabilité des technologies a permis de changer cette vision un peu trop réductrice de l'utilisateur passif. Puisant leurs paradigmes dans des disciplines variées, les études effectuées sur les usages se fondent sur des disciplines autant scientifiques que philosophiques telles que la psychologie, la sociologie, l'anthropologie ou encore la phénoménologie pour n'en citer que quelques-unes (cf. Proulx 2015). Avec pour principe d'intégrer l'usager final au centre du design, cette approche s'articule autour de différentes techniques de collecte de données comme par exemple la simulation, le banc d'essai, l'observation, et les enquêtes de terrain.

2.1. Méthodologie du Service Design Lab

La méthodologie de Service Design élaborée et testée par de l'Institut d'Entrepreneuriat & Management de la HES-SO Valais-Wallis comprend quatre étapes : exploration, script, mise en scène du service et production. Celles-ci permettent de concevoir et d'améliorer des services qui répondent aux besoins et aux attentes des clients. Selon Mager (2008) et le rapport du UK Design Council (2015), le double objectif du Design de service est de s'assurer que, du point de vue du client, l'interface de service est utile, utilisable et souhaitable, et que du point de vue du fournisseur celle-ci soit efficiente, efficace, effective et différenciatrice. Grâce à une approche innovante et itérative basée sur la théâtralisation, les services sont mis en scène afin de tester, d'améliorer et d'évaluer leur qualité. Il est alors possible de découvrir les informations sur les besoins des usagers et les conditions dans lesquelles le service sera exploité. Le niveau de détail augmentera au fur et à mesure.

2.1.1. Exploration

La phase d'exploration, basée sur des méthodologies de recherche qualitative éprouvées, permet l'étude descriptive et analytique du terrain, du service et du problème (cf. Crewsell 2012). Les approches telles que l'ethnométhodologie, l'éthologie ou la phénoménologie sont réalisées au moyen d'entretiens semi-directifs, d'entretiens de groupes (focus group), d'immersions, d'expérimentations sociales et de benchmarking. L'étude présente repose essentiellement sur cette première étape du design de service.

2.1.1. Script

L'innovation est la capacité de générer des idées nouvelles et utiles et de les transférer sur le marché. Il s'agit d'une composante essentielle d'un design performant dans l'économie d'aujourd'hui. Chan *et al.* (2011) ont démontré que la meilleure façon d'innover est de le faire dans la phase d'« idéation », où les concepts et les idées sont générés soit intuitivement, soit par des processus systématiques. Basée sur les données collectées, cette phase d'analyse et de conception, appelé script, utilise des outils de marketing des services, tels que les « Customers Journeys », les « Services Blueprints », l'écriture de scénarios, les « User Stories » et les « personas ». Elle permet une meilleure représentation de l'utilité du service et de ses fonctionnalités pour tangibiliser l'expérience du service.

2.1.1. Mise en scène du service

Une fois le service conçu et scénarisé, il peut être prototypé et mis en scène à l'aide d'outils comme la théâtralisation ou encore le jeu de rôle. Un prototype est une visualisation du service contenant une compréhension de ce que la solution devrait être et de ce qu'elle devrait fournir aux utilisateurs, en tant que service (cf. Blomkvist 2014). Les premiers commentaires des utilisateurs peuvent être recueillis pour améliorer le prototype de service et ainsi « rendre visible l'invisible ».

2.1.1. Production

Pour permettre aux clients de juger de la qualité du service et de décider de le commercialiser, un test à l'échelle 1 :1 est organisé. Cette phase mesure sa qualité par le retour d'information des usagers, et évalue son prix et la propension à payer, aussi appelée « Willingness To Pay » (cf. Homburg 2005).

2.2. Fondement scientifique de la méthode

Cette méthodologie de Service Design est une approche scientifique de conception de service fondée sur des données factuelles (cf. Carr *et al.* 2011). Ce processus de validation est similaire à la visite d'un patient chez le médecin en trois étapes (cf. Simon 1990) : l'examen, le diagnostic et la prescription. L'examen, incluant l'anamnèse (analyse de la situation initiale), consiste à recueillir et à comprendre des informations afin d'identifier le problème (connaissances explicites tacites). Chaque élément est mesuré de façon à ce que le problème principal puisse être calculé et défini dans l'énoncé même du problème.

Le diagnostic (inventaire et cartographie, modélisation des problèmes) correspond à la phase d'analyse. Le problème est structuré en effectuant une analyse des sources de contradiction et d'erreur à l'aide des techniques de résolution de problèmes, comme par exemple la matrice des contradictions.

La prescription correspond à la phase d'évaluation de la solution. Les idées générées sont évaluées par ordre de priorité en se basant sur des contraintes locales afin de formuler la solution idéale. Le résultat final consiste en une liste de solutions conceptuelles novatrices possibles.

Si des solutions ne sont toujours pas trouvées après élimination des contradictions, ou dans le cas où un autre problème survient après l'évaluation de la solution, le processus de résolution des problèmes repart à la première étape afin de redéfinir la situation initiale (processus itératif).

3. Cas d'étude sur la navette autonome

A Sion (Suisse), depuis le printemps 2016, une navette autonome est testée à l'échelle 1 :1. Ce test qui intervient durant l'étape production (cf. 2.2.4), nous permet donc de récolter des données réelles sur la perception qu'on les usagers de cette nouvelle technologie. L'analyse de ces données permet d'amorcer une nouvelle itération (phase d'exploration) de notre méthode de Design de service afin d'améliorer la qualité du service, soit l'utilisation d'une navette autonome comme service de transport public.

A ce titre, nous avons effectué des immersions, des entretiens avec les utilisateurs (passagers, conducteurs de véhicule de tout type, autorités et commerçants) et des observations en milieu naturel afin de recueillir des données. De plus, en avril 2018, 21 étudiants en gestion des risques d'une université suisse (étudiants en mastère) ont utilisé pour la première fois la navette autonome. Afin de récolter leurs perceptions avant, pendant et après cette expérience, les participants devaient répondre à une enquête qualitative sur leurs perceptions au moyen de deux questionnaires qui leur ont été remis avant et après le trajet.

L'analyse de ces données nous permet de mieux comprendre l'acceptation de cette nouvelle technologie par les usagers et de proposer de nouveaux scénarios d'utilisation de la navette autonome répondant mieux à leurs besoins.

4. Analyse des données

Nous proposons dans cette section les constats majeurs tirés de l'analyse des transcriptions obtenues à partir des épisodes d'immersion en navette autonome.

Sur la base des entretiens réalisés, l'opinion générale est, au regard des navettes autonomes, très bonne pour l'image de la ville. Les usagers caractérisent aujourd'hui la ville comme une destination innovante.

Les utilisateurs ont emprunté la navette par curiosité et ne l'ont utilisé qu'une seule fois, dans la plupart des cas. L'itinéraire actuel n'est pas pratique. Beaucoup de gens estiment que la navette ralentit la circulation dans le centre-ville : une zone petite et dense.

La navette est considérée comme moyen que les touristes peuvent utiliser pour se familiariser avec la vieille ville.

Plus de la moitié des personnes de notre échantillon ont déclaré qu'elles évitaient complètement les navettes autonomes ou étaient extrêmement prudentes lorsqu'elles marchent ou conduisent près de la navette parce qu'elles avouent avoir des difficultés à interpréter et donc à prédire leurs mouvements (qui sont basés sur des algorithmes). Les citoyens perçoivent également un risque lié aux erreurs potentielles de la technologie.

De nombreux usagers ont suggéré l'installation d'un dispositif de communication pour mieux informer les autres utilisateurs de la route. Leurs suggestions comprennent également de plus grands indicateurs de signalisation, de sons ou encore un affichage électronique installé directement sur les véhicules.

5. Discussion

Nous avons pu constater que l'aspect social est aussi important que l'aspect fonctionnel pour la plupart des répondants. Les aspects fonctionnels reposent essentiellement sur des comparaisons avec l'existant (bus classiques d'un système de transport). Les aspects sociaux touchent les usagers au plus profond d'eux-mêmes. Ceux qui ont utilisé la navette autonome tendent également à se projeter d'une manière générale dans le futur. Par exemple, ces derniers traitent de thèmes comme la prise en charge de l'humain par la machine. Ils évoquent enfin une certaine prise de conscience d'un changement de paradigme par rapport à l'automatisation de la mobilité. Les avis des usagers sont souvent tranchés voire même parfois contradictoires. Cela démontre beaucoup de questionnement de leur part, d'interrogation sur le futur.

En dehors des craintes, on dénote toutefois de la curiosité, un intérêt pour le progrès technologique, une fierté des usagers sondés par rapport au fait que le futur se dessine aussi à Sion, leur ville. Ils montrent également un grand intérêt écologique, économique et social. Celui-ci produit une image très positive de la ville de Sion, en tant qu'incubatrice d'idées nouvelles. De plus, durant la collecte de données, nous avons ressenti que les usagers ont envie de s'impliquer personnellement dans ce type test à l'échelle 1 :1.

Le résultat très certainement le plus surprenant de ce test est d'avoir provoqué au sein de la population valaisanne un intense débat démocratique, qui est d'ailleurs en tout point nécessaire et crucial pour le futur de la mobilité urbaine, avec notamment des enjeux par rapport au vieillissement de la population et donc à l'importance de concevoir des moyens de transport qui prennent en compte les besoins des personnes à mobilité réduite.

6. Conclusion

L'analyse des résultats des enquêtes menées par la HES-SO Valais-Wallis sur la navette autonome à Sion montre l'intérêt grandissant de la population quant à l'intégration concrète des nouvelles technologies dans le quotidien des citoyens. En effet, ce projet caractérisé comme original et innovant de navette sans chauffeur donne l'image d'une ville dynamique résolument orientée vers le futur.

La navette, décrite comme compacte, discrète, écologique et facilitant la mobilité douce, représente un réel attrait touristique pour la ville. Elle permet d'accéder à des lieux moins accessibles aux voitures ainsi qu'aux bus tout en contributant à la visibilité des commerces.

Ce projet permet, d'après les répondants, de susciter une prise de conscience d'un changement de paradigme en rapport à une automatisation grandissante

de la mobilité. Plus qu'un enjeu technologique, ce test grandeur nature a provoqué un débat démocratique sur le futur de la mobilité urbaine avec notamment des enjeux par rapport au vieillissement de la population. Notre enquête démontre l'importance de concevoir des moyens de transport qui prennent en compte les besoins des personnes à mobilité réduite. C'est certainement le résultat le plus intéressant d'autant plus qu'il provient directement des utilisateurs qui ont participé à notre étude de terrain. En effet, à l'opposé d'une production de bien, un service se doit d'être co-conçu par l'utilisateur. Intégrer l'utilisateur en amont de ce processus de design de nouveau type de service de mobilité assurera son acceptation future au sein de la société.

La navette autonome de Sion répond dès lors à des enjeux d'innovation sociale. Bien que les aspects relatifs à la sécurité restent une préoccupation majeure des citoyens, l'enquête permet de fournir des éléments de réponse pragmatiques en ce qui concerne l'amélioration du trafic, notamment en favorisant un aménagement des rues piétonnes beaucoup plus adapté. Les résultats de ce test à l'échelle 1 :1 d'une navette autonome contribuent ainsi à une meilleure définition du plan général de la circulation de la ville tout en intégrant les nouveaux moyens autonomes de mobilité. Cette recherche qualitative sur les perceptions des utlisateurs de navette autonome n'en est qu'à ses débuts. Nous avons l'intention de poursuivre ce travail afin que l'élaboration des politiques de transport public soit basée sur des données empiriques issues des tests à l'échelle 1 :1.

Bibliographie

Abraham, Hillary ; Lee, Chaiwoo; Brady, Samantha ; Fitzgerald, Craig ; Mehler, Bruce ; Reimer, Bryan ; Coughlin, Joseph, F.
2017 « Autonomous vehicles, trust, and driving alternatives : A survey of consumer preferences », *Transportation Research Board 96th Annual Meeting,* Washington, DC, <http://agelab.mit.edu/sites/default/files/private-files/publications/2016_6_Autonomous_Vehicles_Consumer_Preferences.pdf>. Consulté le 02 janvier 2019.

Alessandrini, Adriano ; Campagna, Andrea ; Delle Site, Paolo ; Filippi, Francesco ; Persia, Luca
2015 « Automated vehicles and the rethinking of mobility and cities », *Transportation Research Procedia*, n° 5. pp. 145-160.

Blomkvist, Johan,
2014 « Representing Future Situations of Service : Prototyping in Service Design », *Linköping University Electronic Press*, <http://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A712357&dswid=-194>. Consulté le 5 janvier 2019.

Carr, Valerie L. ; Sangiorgi, Daniela ; Büscher, Monika ; Junginger, Sabine ; Cooper, Rachel
2011 « Integrating evidence-based design and experience-based. Approaches in healthcare service design », *HERD : Health Environments Research & Design Journal,* vol. 4, n° 4, p. 12-33.

Chan, Joel ; Fu, Katherine ; Schunn, Christian ; Cagan, Jonathan ; Wood, Kristin; Kotovsky, Kenneth
2011 « On the benefits and pitfalls of analogies for innovative design: Ideation performance based on analogical distance, commonness, and modality of examples », *Journal of mechanical design*, vol. 133, n° 8, p. 081004-1-11.

Creswell, John W. ; Poth, Cheryl N.
2012 *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (3rd ed.),* Sage publications.

Design Council
2015 « Design methods for developing service. Guide », *UK Design Council*, <htpps://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/Design%20methods%20for%20developing%20services.pdf>. Consulté le 8 juillet 2018.

Dubois, Michel ; Bobillier-Chaumon, Marc-Eric
2009 « L'acceptabilité des technologies : bilans et nouvelles perspectives », *Le travail humain*, vol. 72, no 4, p. 305-310.

Fragnière, Emmanuel ; Ramseyer, Randolf ; Grèzes, Vincent ; Kuonen, Patrick ; Nanchen, Benjamin ; Sahut, Jean-Michel
2017 « Service Design and Educational Challenges to Foster Innovation in Tourism: the case of the Swiss Matterhorn Region », *Gestion 2000*, vol. 34, n° 1, p. 203-213.

Eden, Grace ; Nanchen, Benjamin ; Ramseyer, Randolf ; Evequoz Florian
2017 « On the road with an autonomous passenger shuttle : integration in public spaces », *Proceedings of the 2017 CHI Conference Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems,* <http://e-space.mmu.ac.uk/620059/1/On%20the%20Road%20with%20an%20Autonomous%20Passenger%20Shuttle_%20Integration%20in%20Public%20Spaces.pdf>. Consulté le 20 janvier 2019.

Florez Rodriguez, Sergio Alberto ; Espié, Stéphane ; Nouveliere, Lydie ; Bouaziz, Samir
2018 « Outils et méthodes pour l'étude des interactions véhicules autonomes-opérateurs/passagers humains en situations critiques », *HAL*, <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01762976/document>. Consulté le 5 janvier 2019.

Hengstler, Monika ; Enkel, Ellen ; Duelli, Selina
2016 « Applied artificial intelligence and trust. The case of autonomous vehicles and medical assistance devices », *Technological Forecasting and Social Change*, vol. 105, p. 105-120.

Homburg, Christian ; Koschate, Nicole ; D. Hoyer, Wayne
2005 « Do Satisfied Customers Really Pay More? A Study of the Relationship between Customer Satisfaction and Willingness to Pay », *Journal of Marketing,* vol. 69, no 2, p. 84-96.

Mager, Birgit
2008 « Service Design », *Erlhoff M., Marshall T. (eds) Design Dictionary. Board of International Research in Design. Birkhäuser Basel*, pp. 354-357.

McKerracher, Colin ; Orlandi, Itamar ; Ramkumar, Surya
2016 « An integrated perspective on the future of mobility », *McKinsey & Company*

and Bloomberg New Energy Finance, <https://www.bbhub.io/bnef/sites/4/2016/10/BNEF_McKinsey_The-Future-of-Mobility_11-10-16.pdf>. Consulté le 24 janvier 2019.

Nicolas, Jean-Pierre ; Lichère, Vincent
2016 « Véhicule autonome en milieu urbain : quelles perspectives pour les transports collectifs? Illustration à travers le projet e-vasion. Interview », *Transflash*, n° 408, p. 1-5.

Postaouto.ch
2016 *Projet « SmartShuttle »* (WWW Document), <htpps://www.postauto.ch/fr/projet-%C2%ABsmartshuttle%C2%BB-0>. Consulté le 14 décembre 2018.

Proulx, Serge
2015 « La sociologie des usages, et après? », *Revue française des sciences de l'information et de la communication, n° 6*, <https://journals.openedition.org/rfsic/1230>. Consulté le 10 décembre 2018.

Salonen, Arto O.
2018 « Passenger's subjective traffic safety, in-vehicle security and emergency management in the driverless shuttle bus in Finland », *Transport policy 61,* pp. 106-110.

Vargo, Stephen L. ; Lusch, Robert F.
2004 « Evolving to a new dominant logic for marketing », *Journal of* marketing 68.1, pp. 1-17.

Waytz, Adam ; Heafner, Joy ; Epley, Nicholas
2014 « The mind in the machine : Anthropomorphism increases trust in an autonomous vehicle », *Journal of Experimental Social Psychology*, vol. 52, p. 113-117.

Ocula 20
La place de l'usager en design
Dirigé par Michela Deni et Marie-Julie Catoir-Brisson

PROJEKT

Ottobre 2019 I www.ocula.it I DOI: 10.12977/ocula2019-6

Bâtir et penser l'habitabilité d'un commun

Réflexions autour de la notion d'usage dans le projet de design

Claire Azéma, Christian Malaurie, Pierre Bourdareau
Laboratoire CLARE, Université Bordeaux Montaigne

Résumé
Notre proposition collective cherche à mettre en valeur l'usage plutôt que l'usager. Cette réflexion, conduite au prisme de l'anthropologie, est engagée contre une vision objectivante, modélisatrice et réductrice de l'usager telle qu'elle s'est développée ces dernières années dans certaines approches du projet en design. Le texte s'appuie pour ce faire sur la conduite, l'observation et l'étude d'une situation concrète de *projetation* afin de montrer l'intérêt de penser et de faire projet en design dans un rapport sensible d'association et de médiation et non strictement utilitariste entre des actants humains et non-humains. Il s'agit également de souligner les incidences pratiques et politiques des usages dans la fabrication du commun.

Mots-clés
usage, humain, acteur-réseau, commun, association

Abstract
Building and thinking the habitability of a common. Reflections onthe notion of useness in the desing project – Our collective proposal seeks to promote usage rather than user. This reflection, conducted by the prism of anthropology, is committed against an objective, modeling and reductive vision of the user as it has developed in recent years in certain approaches of the project in design. The text relies on the conduct, observation and study of a concrete situation of design in order to show the interest of thinking and planning the project in a sensitive relationship of association and mediation (and not strictly utilitaristic) between human and non-human actants. It is also a question of emphasizing the practical and political implications of the uses in the manufacture of the common.

Keywords
usage, human, actor-network, common, association

Sommaire / Content

1. L'analyse d'un terrain.
2. *La petite maison des communs*
3. Le faire du projet
4. L'enchevêtrement des projets
5. La pertinence de la phénoménologie d'Emmanuelle Coccia pour la démarche en design
6. Conclusion

Notre proposition cherche à mettre en avant la dimension théorique sans laquelle toute méthodologie de projet en design perd de son sens, pour autant que celui-ci cherche à répondre à des questions d'ordre anthropologique. Ainsi, à partir d'un projet conduit il y a trois ans par nos étudiants sur le campus de l'Université Bordeaux Montaigne et dont nous avons assuré l'encadrement pédagogique, nous traiterons d'une démarche de recherche qui met en avant la question des usages, plutôt que celle des usagers.

Dans le champ du design, le terme *usager* désigne, en effet, de manière large tout « utilisateur » répété d'un produit, ou d'un espace. Cependant, selon les contextes ce terme se spécifie, l'utilisateur pouvant devenir : un habitué, un client, un patient, un bricoleur, un amateur, un praticien, voire un consommateur. Nous faisons donc l'hypothèse, que l'usager n'existe pas, car il n'existe que des « possibilités d'usage », lesquelles peuvent être suggérées, intentionnellement contrariées ou encouragées par le projet de design.

L'usage est à entendre dans notre démarche, comme une pratique saisie dans un *dispositif* et matérialisé par un support-espace (cf. Malaurie 2003), sur lequel s'inscrivent des traces interprétables. En ce sens, cette pratique serait l'actualisation de l'usage inscrit dans le dispositif mais non limitée à celui-ci.

Nous penserons donc ici la question de l'*usage* à partir du cas concret du projet l'*Ambassade des communs*, un projet participatif qui s'est déroulé sur le Campus de l'Université Bordeaux Montaigne entre 2013 et 2017. Ce projet, reposant sur la fabrication d'un *commun,* constitue en soi un cas spécifique qui interroge le rapport entre designer et destinataire au sein du projet de design.

Afin de présenter le projet de l'*Ambassade des communs*, nous en proposons ici une étude en deux temps. Si ce découpage est choisi pour nous permettre de mieux articuler une pensée de l'usage à une pensée du faire, dans la réalité du projet, les deux niveaux que nous proposons sont intimement liés et auraient pu être développés simultanément. Il s'agit bien pour nous d'engager ici une démarche théorique et pratique en design qui tienne compte de la constitution anthropologique des *usages* plutôt que de la modélisation *a priori* des *figures de l'usager*.

Dans un premier temps, afin de montrer l'apport d'une pensée de *l'usage* au sein du projet de design, nous nous proposons d'exposer le contexte du projet et son terrain à l'appui des travaux anthropologiques de Bruno Latour[1]

1 Pour Bruno Latour, l'*usage* s'inscrit dans un réseau associant actants humains et non-humains, sans que les premiers aient une prévalence ontologique sur les seconds. Critiquant les théories sociologiques se donnant comme objet l'étude de la « société », Bruno Latour revendique une sociologie de « l'acteur-réseau » qu'il conçoit à partir d'une théorie anthropologique qu'il nomme : « anthropologie symétrique ». Pour lui, en effet, la démarche sociologique doit partir des controverses et des traces qu'elles laissent pour « identifier les groupements, considérés non comme des groupes stables, mais comme le résultat d'un travail incessant de connexion et de délimitation ». Latour écrit : Si « Pour les sociologues du social, l'ordre constitue la règle, tandis que le déclin,

afin notamment d'envisager l'usage comme un système relationnel et réticulaire entre des *actants humains* et *non-humains*.

Puis, dans un second temps, nous développerons l'exposé du projet de la *Petite maison des communs* mené par les étudiants de la licence design. À la lumière des travaux de Tim Ingold, nous en proposerons une étude rétrospective. Il s'agira notamment de considérer les gestes réalisés *in situ* (impliquant les mouvements du corps, et les mouvements de pensée des actants humains), mais aussi les mouvements des outils, des images et de tous les artefacts liés concrètement à la dynamique vivante du projet.

1. L'analyse d'un terrain

Le projet dont nous parlons, a été initié en 2013 par un collectif d'enseignants et d'étudiants en arts de l'université Bordeaux Montaigne. Il s'est développé sous le nom d'*Ambassade des communs*, se donnant pour objectif principal de faciliter les rapprochements et les échanges entre les disciplines artistiques pourtant réunies au sein d'un même cadre architectural pour leurs enseignements pratiques : le bâtiment de la Maison des arts.

L'un des constats fondateurs portés par ce collectif tenait aux conditions d'habitabilité du territoire de la Maison des arts, la nécessité d'un espace de vie partagé, d'un espace en commun, dont le projet originel de l'architecte, Massimiliano Fuksas (1995) était et reste encore aujourd'hui, très largement dépourvu. La démarche, fondée sur un diagnostic critique, partagé par une partie du corps enseignant et des étudiants, impliquait la recherche de financements, mais aussi, la possibilité d'engager une démarche de conception collaborative, associant un maître d'œuvre capable d'apporter une expertise extérieure sur le contexte et la situation vécue.

Centrée sur la mise en place d'un lieu dédié à la vie communautaire de la Maison des arts, la conduite du projet fut confiée à une plasticienne, Claire Dehove, (*WOS / Agence des hypothèses*, Paris)[2] ponctuellement associée à un collectif bordelais expérimenté dans les ateliers d'urbanisme participatif : le Bruit du frigo[3]. Le travail de Claire Dehove, engagé dans une forme d'innovation sociale, est plus particulièrement axé « sur les contextes publics (marchés, lieux de travail, d'étude ou de passage). *WOS* privilégie une *politique des usages* conduisant à des dispositifs matérialisés – architectures utopiques, campements, zones de gratuité instituées ou sauvages. »[4] Le projet était donc centré dès le départ sur la question des usages et l'intervenante souhaitait penser le projet à partir des pratiques situées du réseau d'acteurs spécifique de la Maison des Arts.

La démarche de la plasticienne pour l'*Ambassade des communs* (Titre qu'elle formulait dès la première phase d'hypothèse), s'est développée en plu-

le changement ou la création sont l'exception. Pour les sociologues des associations, l'innovation est la règle » (Latour 2006 : 53).

2 <https://wos-agencedeshypotheses.com/about>. Consulté le 29 mars 2018

3 <http://www.bruitdufrigo.com>. Consulté le 29 mars 2018

4 Op. cit.

sieurs étapes et sur trois années dans une logique collaborative et participative impliquant, autant que possible, un maximum d'acteurs et d'actrices engagés dans la vie du lieu.

Claire Dehove proposait, en premier lieu la *ritualisation de soirées culturelles* ouvertes aux pratiques des différentes disciplines artistiques hébergées par la Maison des Arts. La plasticienne entendait ainsi amener les étudiants et les enseignants des différentes disciplines à se rencontrer et à venir présenter leurs travaux de création, profitant de ces rencontres pour réfléchir aux améliorations à apporter aux espaces communs de la Maison des Arts. Lors des *soirées de l'Ambassade des communs*, était mis à la disposition des personnes présentes des supports visuels et textuels, présentant le projet de l'*Ambassade des communs* et invitant les participants à faire des propositions sur ces supports-papier, par le texte ou le dessin.

Le projet a donc demandé, dès son origine, une production d'éléments et de supports de communication à destination des publics impliqués afin de réaliser une première étude du terrain mais surtout une écoute des besoins et des désirs des étudiants. Cette approche nous a conduit à envisager l'importance des énonciations (cf. Latour 2006) des actants du réseau dans un tel projet. Celui-ci a pris en compte la nécessité de mettre en présence et de maintenir la présence de tous les acteurs humains par le biais d'émissaires que nous nommerons des *supports-espaces,* qui constituent les *traces* des *passes* (cf. Latour 2006) effectuées entre les actants du réseau (étudiants, étudiants-designers, intervenants extérieurs, enseignants, institutions, etc.), et destinés à maintenir en présence la communauté des participants au projet, qu'ils en soient les coordinateurs, les évaluateurs ou les participants occasionnels.

Depuis quelques années Bruno Latour[5] s'intéresse aux rôles des *énonciations* dans la production des savoirs au moment de la création d'un projet (cf. Latour 2012). Si nous suivons son point de vue, Claire Dehove dans la phase de mise en place du projet a tout d'abord cherché à prendre en compte l'ensemble des *interactions* produites par les *acteurs en réseau*, constitué à la fois par des *actants humains* et *non-humains,* dans le but de produire des situations offrant les moyens de modifier ou d'agir sur ces interactions. Penser les usages dans le projet, revient donc à montrer en quoi concrètement le projet de design *fait sociét*é, c'est-à-dire prend la mesure des enjeux sociaux en construction au sein de *l'acteur-réseau* en devenir. Car c'est par « l'association entre des actants humains et non humains » que les *faits* peuvent se construire[6] (Latour 2006 : 53). La pensée de Latour nous conduit ici à consi-

5 Bruno Latour oriente sa pensée du côté de la « pragmatique », prenant mieux en compte la question du langage dans les « controverses », pour lui, la source fondamentale de la construction de tout savoir. Lors d'un entretien dans la revue *Tracés*, sans vraiment remettre en cause son « anthropologie symétrique » marqué par le concept d'« acteur-réseau », il dit : « Ce qui m'intéresse, c'est de réconcilier l'argument sur les *r*éseaux avec l'argument sur les énonciations. (...) il s'agit vraiment de *reconstituer des trajectoires*, ou des *mouvements de ces êtres* pour lesquels nous avons une *comp*étence extrêmement fine, puisqu'on repère tout de suite les erreurs de catégorie. Il faut considérer la compétence comme « l'équipement » (ce que dirait Luc Boltanski), moral et cognitif, des humains qui ont affaire à un monde totalement continu et arbitraire et qui catégorisent de façon à pouvoir s'en sortir » (Latour 2006 : 7).

6 C'est le principe de ce qu'il nomme la « symétrie généralisée » qui redéfinissait dès 1979 « le principe de symétrie » du programme de David Bloor (cf. Bloor 1976), généralisant (avec

dérer les productions issues du projet comme les énonciations qui participerons, nous le verrons plus bas, à l'action de *mise en forme* de la matière sensible, tant matérielle que symbolique, et qui prend pour nom symptomatique : l'*Ambassade des communs*.

Bruno Latour oppose à toute tentative de classification (notamment dans la lignée du structuralisme non génétique), la constitution d'une ontologie des *modes d'existence* des objets et des formes (cf. Latour 2012). Ainsi, ses recherches l'amènent à repenser de manière originale la notion de pratique, à partir d'un retour aux philosophes américains William James et John Dewey mais aussi à François Dagognet. Tentant une *description formelle des formalismes* il en arrive dans chaque *champ de véridiction*, à s'intéresser ce qu'il appelle les *invisibles*, convoquant les théories de l'énonciation pour mieux définir les *conditions de félicité* de *l'énonciation de fiction* (Sperber et Wilson, 2004). Ceci l'amène alors, pour la question qui nous préoccupe – à savoir l'importance de la notion d'*usage* dans l'élaboration du projet en design – à remettre en cause de manière radicale (à la suite des travaux de Dewey) la notion d'*expertise* et de *savoir-expert*, qu'il oppose à la notion de *producteurs de savoir* regroupés dans des *assemblées de pratiques*.

2. *La petite maison des communs*

Afin de matérialiser et de donner forme à la proposition de Claire Dehove, les étudiants de troisième année de la licence Design sont invités entre janvier et avril 2016 à travailler sur la dimension la plus concrète de son projet. Au-delà des *soirées de l'Ambassade des communs*, Claire Dehove proposait en effet d'édifier à proximité de la Maison des arts (les réglementations en vigueur ne permettant pas d'investir ou de modifier l'état de l'aménagement intérieur du bâtiment), un nouvel espace partagé. Très vite, l'idée de concevoir et de bâtir une Petite maison des communs, s'est imposée comme la meilleure réponse possible aux besoins de la communauté initiatrice du projet.

Cette hypothèse ouverte, pensée dans un premier temps comme une micro-architecture, nous a surtout permis de mettre en travail la notion d'*usage* avec les étudiants de Licence 3 design et de placer cette notion au centre de notre pédagogie du projet en design. Leur travail a pu s'appuyer à la fois sur les retours sur un premier constat diagnostic (mis en forme au terme d'une courte résidence par les architectes du Bruit du Frigo), et une méthodologie d'observation et d'enquête développée in-situ durant les premières semaines du projet. La démarche de projet s'est alors orientée vers une approche de type *recherche-action*, (systématiquement documentée par la photographie, le film, l'enquête...) à partir de laquelle des hypothèses de travail ont pu être formalisées par groupes puis développées, maquettées, avant d'être soumises à un jury, une assemblée composée de tous les acteurs impliqués de près ou de loin dans le projet (artiste, étudiant-e-s, commanditaires, associations parte-

Steve Woolgar) le programme initial de Bloor. On comprend ici, toute l'importance de la théorie de Bruno Latour pour construire une nouvelle théorie des *usages* en design, et plus largement une théorie anthropologique novatrice prenant en compte sans hiérarchie la continuité entre « humain » et « non-humain ».

naires, responsables politiques, administratifs et cadres techniques de l'université). Lors du troisième jury, un projet était retenu pour être développé et mené à son terme : *La Cabane*.

Figure 1. Les règles de bons usages, Projet Cabane, C. Morel, M. Henaff, N. Soula, J. Rolland, J. Gros

Le projet lauréat, intitulé « La cabane », proposait à la fois « la création d'une communauté durable et autonome et la création d'un lieu pouvant accueillir la communauté et répondre aux besoins de ses usagers. »[7] Concrète-

7 Cf : Charlotte Morel, Maël Henaff, Noémie Soula, Justine Rolland, Julia Gros, 2016

ment, le projet proposait de fonder d'abord la *maison des communs* sur un acte associatif. Pour se faire, les étudiants lauréats, ont produit en premier lieu, un manuel *des bons usages,* soit « l'ensemble des règles à suivre pour fédérer une communauté durable et autonome et assurer le bon fonctionnement du lieu »[8]. Elle établit en-soi le mode d'existence du lieu, les modalités d'usages collectifs possibles et durables du *commun*.

Elle constitue un *support-espace* à la fois périphérique et préliminaire à la micro-architecture qui sera construite, et oriente le projet collectif bien en amont de la production de l'édifice vers la constitution de manières de faire avec un lieu pensé comme expression directe de la communauté qui l'assemble, l'agence, l'utilise et l'entretient. L'observation détaillée de ce *support-espace* permet de mieux comprendre comment la *mise en scène* des signes iconiques (logo, graphisme, illustrations), et des signes linguistiques textuels (titres, sous-titres, texte) qui ont permis de composer les différentes rubriques de ce manuel, influe sur la production de manières d'être au travers des manières de *passer* (Latour, 1998). L'énonciation graphique présuppose une actualité du positionnement des énonciateurs, une sympathie des étudiants entre eux. Le document s'inscrit dans un régime particulier puisque l'énonciation cherche à rendre l'autre, même. D'un régime technique ou le *quasi-objet tient lieu* d'énonciateur, ce qui serait le régime traditionnel du projet de design industriel, le projet participatif tend vers le régime scientifique décrit par Latour (2006), ou l'énonciateur et l'énonciataire tendent à se rejoindre.

Une fois la communauté rassemblée autour de ces règles, une base structurelle, un kit constructif systématiquement modulable et démontable, (amendable et aménageable même, au fil des années), devait être remis à l'association créée, afin qu'elle puisse lors de chaque rentrée universitaire, travailler collaborativement à sa mise en place et à sa construction. Fondée sur la notion de biens communs, il s'agissait en effet d'interroger par son design l'évolution d'usages possibles pour une ressource partagée dont la préservation dépend d'abord et très largement de la qualité des interactions sociales qui la gouvernent. Le lieu a donc été d'abord pensé par le réseau d'actants humains et les interactions nécessaires entre ces actants, à travers la constitution et à la pérennisation de la communauté.

C'est donc par les pratiques en communauté, c'est-à-dire par l'usage que le lieu a été pensé. Nous voyons bien avec Latour, qu'il serait vain de travailler au projet à partir de profils types d'usagers, car ce qui édifie le réel d'un lieu repose sur les relations qui se matérialisent dans les pratiques et les usages qui s'y produisent[9]. Cependant, la théorie de l'acteur-réseau chez Latour ne suffit pas pour prendre en compte, à travers le cas que nous étudions ici, la question de la fabrication et du *sensible* dans l'élaboration d'un projet de design.

8 *Ibid.*

9 Latour insiste sur la nécessité d'échapper à l'opposition dialectique entre humains et non-humains pour mieux considérer les médiations, c'est-à-dire les chaînes d'associations et les assemblées de pratique qui les co-constituent. L'artefact prend pour lui la valeur d'un médiateur, d'un acteur social, d'un agent, d'un actif. "Avec les médiateurs, en effet, commencent toujours des chaînes de médiateurs, autrement appelés réseaux". Voir sur ce point Bruno Latour, 1993 : p. 33-46.

3. Le faire du projet

Tim Ingold, anthropologue britannique, développe un point de vue qui actualise la pensée de Latour dans la question du *faire* et de la production (manuelle ou mécanisée) d'artefacts. Il considère que le projet de design ne peut être pensé comme la réalisation d'une *idée originale* imprimant un ou des *mat*ériaux formatés selon un schéma défini au préalable. Selon sa notion de *Morphogénèse*, c'est toujours le mouvement concret d'un projet réalisé par des « êtres » (humains et non-humains) et impliqués dans un « faire » qui a pu rendre possible la conception et la réalisation d'un projet, ici, la *Petite maison des communs*. Ainsi de son point de vue, le designer aux prises avec le matériau agit « dans un monde de matières actives. [...] Loin de se tenir à distance d'un monde passif en attente de recevoir les projets qui lui seraient imposés de l'extérieur, le mieux [que le designer] puisse faire est de s'insérer dans les processus déjà en cours, lesquels engendrent les formes du monde vivant qui nous environne, [...] en ajoutant sa propre force aux forces et aux énergies déjà en jeu. » (Ingold 2017 : 60). La théorie de *l'acteur-réseau* de Latour résonne concrètement avec celle d'Ingold, pour dessiner un projet où le designer doit dialoguer de manière permanente avec des actants *humains* et *non-humai*n de différentes sortes, avec différentes qualités et comportements. Insistant sur la possibilité du « faire »[10] et de « l'habiter », en avançant la question de l'importance du *Geste* en *correspondance* avec le monde (au sens baudelairien), Ingold s'efforce de bâtir une *ontologie relationnelle* basée sur une *po*étique de l'habiter entrant dans une écologie du sensible. Se faisant, il déplace de manière pertinente la réflexion sur *l'humain* et le *non-humain* entamée par Bruno Latour. S'efforçant de penser ensemble : l'éducation de l'attention, *l'habitation*, *l'itin*ération, la *morphogénèse*, Tim Ingold renouvelle fondamentalement la conception anthropologique de *l'environnement*, conçu par lui, comme un *domaine d'enchevêtrement*, un *ensemble de relations* entre *humains* et *non-humains* dans lequel tout projet s'inscrit.

Pour en revenir à la *Petite maison des communs* et au projet lauréat, une fois l'association constituée et les règles d'usage établies, celui-ci proposait de donner à l'association les moyens de construire concrètement le lieu. La cabane était pensée sous la forme d'une structure de base fixe à compléter par des éléments de cloisons et d'ouvertures mobiles et reconfigurables, avec l'idée de produire un espace systématiquement modulable et démontable, afin que la communauté puisse, lors de chaque rentrée universitaire, travailler collaborativement à sa mise en place et sa construction. L'idée que la construction physique de la micro-architecture participe symboliquement et concrètement à la construction des liens communautaires rappelle le dispositif du happening *Fluids* d'Allan Kaprow, qui s'est déroulé en 1967 pour la première fois. Le but de ce dernier était de rassembler des participants autour d'une activité vaine, dans le but de créer une expérience commune qui valorise le lien humain. Même si, ici, la construction a valeur d'usage, elle est destinée à

10 Rappelons ici, que Michel de Certeau à travers les deux volumes de son ouvrage *L'invention du quotidien* (avec Luce Giard et Pierre Mayol) avait déjà souligner fortement l'importance des questions du *faire avec* et de *l'habiter* liée à celle des *usages*.

évoluer et à se modifier au fil du temps, la construction devient une manifestation physique de liens invisibles et difficilement quantifiables. Elle devient une matérialisation du flux des pratiques du lieu.

Après différentes expérimentations (par maquettes et prototypes), le groupe d'étudiants lauréats décline un système constructif fondé sur le signe « + ». Ce signe résulte aussi bien de la logique associative fondatrice du projet, de la logique de construction par addition et accumulation de modules préfabriqués, que des possibilités techniques des matériaux disponibles (à portée de main, de camion ou de budget), de l'expérience technique des designers et des outils à leur disposition pour la mise en œuvre. Les étudiants aboutissent à cette forme symbolique après avoir véritablement et concrètement « dialogué » avec les matériaux. Que ces derniers sortent d'un magasin de bricolage ou soient récupérés, ils se joignent tous au flux du projet et au réseau existant, ils arrivent déjà pré-formés et pré-informés, ce sont donc dans le projet les trajectoires de tous les actants qui se rencontrent et dialoguent pour former un *enchevêtrement* (Ingold, 2011, p. 63-65) qui construira du lien et du sens social manifesté dans la matière. Le signe « + » à la fois élément symbolique et constructif montre concrètement comment les interactions entre les actants permettent de faire coïncider du sens avec le matériau. Mais c'est au travers d'expérimentations, qui sont autant de dialogues entre le sens et la matière que cette solution s'est imposée comme étant la plus efficace sur les plans du sens et de la faisabilité. De même, la représentation proposée de l'assemblage « cabane » montre comment la construction collective va produire une forme originale et évolutive à l'image de la communauté humaine qui l'a conçue. Nous lisons la continuité entre étudiants-designers à l'origine du projet et les étudiants qui reprendront le projet par la suite. Cette cabane, plus qu'un simple artefact, résultant d'une image projetée dans le matériau, présente un dispositif impliquant un mouvement d'échange permanent avec la matière pour représenter et impliquer la communauté dans l'entretien de cette forme. *M*énager et *a-m*énager font partie de la poésie de *l'habiter* depuis Heidegger, et c'est également de *l'enchevêtrement* des actions humaines dans leur relation avec la matière que la poésie de l'habiter émerge chez Ingold. La représentation proposée de cette cabane aménagée de portes de récupération est une manifestation de *l'itin*ération d'une forme en construction perpétuelle, d'une matière prise comme un flux dans les interactions de l'*acteur-réseau*, lui-même pris comme un flux des rencontres et des pratiques humaines aux prises avec la réalité et les problématiques des matériaux (nature, résistance, pérennité, coût etc.).

Pour développer notre point de vue sur l'ensemble des *interactions* produites par l'*acteur-réseau* constitué à la fois par des *actants humains* (inscrits dans le projet initial porté par Claire Dehove et dans le projet dérivé réalisé par le Bruit du frigo) et par des *actants non-humains* inscrits dans le processus de création du projet design, il nous faudrait encore affiner notre étude pour prendre en compte le fait que les *mat*ériaux du projet initial, prévus pour réaliser le premier kit de construction de *la Cabane*, (hêtre, polycarbure alvéolaire, acier, planche de bois en pin) ont joué un rôle fondamental dans la constitution du projet en tant qu'« êtres » non humains. Il nous faudrait

également, entrer dans les *détails* spécifiques du projet (qu'il faudrait s'efforcer de décrire de manière éthique, le plus précisément possible), mais aussi les *gestes* réalisés *in situ* impliquant les mouvements du *corps*, et les mouvements de *pensée* des actants humains, tout autant que les gestes et mouvements techniques participant du projet.

4. L'enchevêtrement des projets

Nous allons maintenant tenter de valoriser ce type de démarche de projet et l'intérêt de prendre en compte principalement les usages au sein de l'*acteur-réseau* en présentant rapidement les traces encore existantes du projet de l'*Ambassade des communs*. L'implication des acteurs locaux dans les *Soirées de l'ambassade des communs*, le regard et les propositions de nos étudiants en design, ont semble-t-il donné une vie autonome au projet, qui lui a permis de perdurer sous des formes non prédéfinies, voire inattendues.

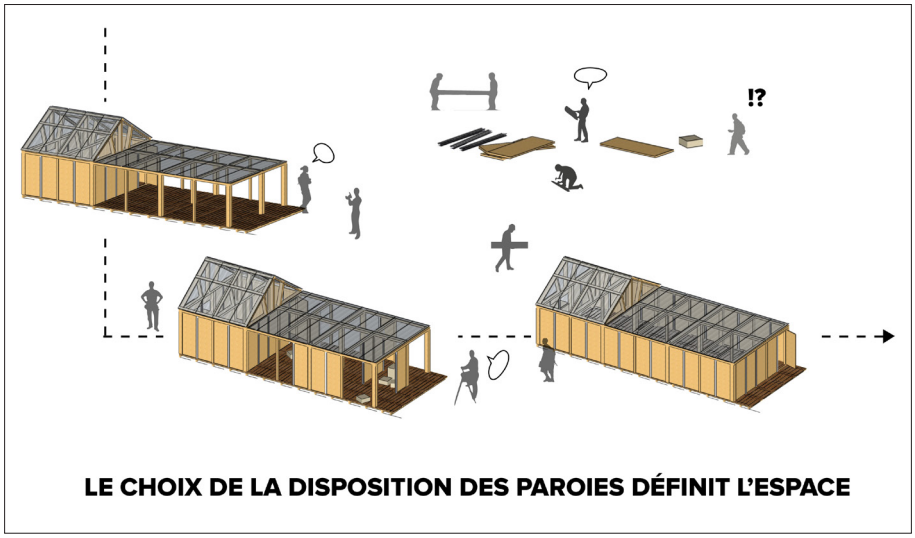


Figure 2. La cabane, projet lauréat, kit constructif évolutif, C. Morel, M. Henaff, N. Soula, J. Rolland, J. Gros.

La proposition de *la Petite maison des communs*, faute des financements espérés, n'a en effet, pu voir le jour en l'état, malgré le développement technique proposé par les étudiants lauréats. Cependant, l'esprit du projet, subsiste et s'est réincarné, depuis le mois d'octobre 2017, dans l'installation au cœur du campus de la *Maison et demie*, projet directement piloté cette fois par le Bruit du Frigo, dans le cadre du projet *Campus en commun*, qui associe l'Université de Bordeaux Montaigne et la Ville de Pessac et reçoit le soutien de partenaires comme la *DRAC* Aquitaine et l'Opération Campus Bordeaux. Ce glissement d'un projet à l'autre, de l'*Ambassade des communs*, vers la *Petite maison et demie* et enfin la *Maison et demie* présente un exemple intéressant de *l'enchevêtrement* des interactions de *l'acteur-réseau* en projet, car ces trois projets montrent comment des approches sensibles des publics dans un

même lieu et le croisement régulier des différents concepteurs aboutit à des solutions qui possèdent beaucoup de similitudes. Nous présentons ici, rapidement, les similitudes de démarches et les croisements des acteurs humains.

Figure 3. La Maison et demie, Le bruit du Frigo, Campus Université Bordeaux-Montaigne, 2017.

De la *Petite Maison des Communs* à la *Maison et Demie*

Dans la réalité, les projets de *l'Ambassade* et de la *Petite maison des communs*, et celui de la *Maison et demie*, n'ont cessé de s'entrecroiser durant leur conception. Tout d'abord, parce que la démarche de Claire Dehove est assez proche de celle du Bruit du frigo pour ce qui concerne la prise en compte du contexte, qui passe par une immersion sensible au contact des publics destinataires du projet lors d'événements conviviaux (*Soirées Ambassade des communs*) intégrés à la démarche de conception participative. Par ailleurs, les pratiques de projet du Bruit du Frigo ont été abordées avec nos étudiants en début de projet de la PMC pour les conduire à mettre en œuvre des méthodes similaires. Enfin, cela a conduit nos étudiants à envisager la PMC comme un lieu susceptible d'accueillir des types variés d'activités, à l'image de certains *Lieux Possibles* conçus par le Bruit du frigo, comme *Le Jardin des remparts* qui comportait un praticable capable de devenir scène, table de banquet, espace de repos etc. « Ces lieux en effet, ne sont pas simplement pensés pour conditionner [les activités qui s'y déroulent et imposer] un usage ; ils sont pen-

sés comme des lieux d'ouverture modulables, interprétables selon les activités qui s'y mènent. » Ces différentes pratiques sont activées par le Bruit du frigo pendant la durée d'ouverture du *Lieu Possible* et éveillent des pratiques ponctuelles destinées à développer le réseau entre acteurs-habitants d'un quartier. Ces activités sont destinées à devenir potentiellement des usages durables. La PMC fonctionne sur le même principe, c'est par l'activité que la communauté crée ses liens et active ses propres ressources pour développer ses propres règles de vivre ensemble et de pratiques. Claire Dehove, le Bruit du frigo et les étudiants de design se retrouvaient régulièrement pour échanger sur le projet de la Petite maison des communs lors des jurys. L'image de la *Cabane*, projet lauréat du concours d'idées, se retrouve dans celle de la Maison et demie, dont la silhouette et la taille se rapproche plus de la cabane ou de la maisonnette que de la maison traditionnelle. Dans le projet, que nous tentons ici d'analyser à partir de la question de l'usage, nous pouvons dire que la question de l'*habiter* s'avère fondamentale. Ce cabanon, cette micro-architecture située près de la station de Tram « Montaigne-Montesquieu » dans la continuité du Bâtiment de la Scolarité, et à la jonction de deux campus universitaires (celui de Bordeaux-Montaigne et celui de l'université de Bordeaux, Campus de Pessac), la *Maison et demi* repose sur une forme qui la signale de loin. Cette forme, soulignée par le dessin de son profil en jaune, proche du signe graphique permet une grande ouverture en terme d'usages, car à l'image du praticable du *Jardin des remparts*, son aménagement conserve une part d'indétermination fonctionnelle qui laisse une large place à l'improvisation et à l'appropriation du lieu. La *Maison et demie*, qui dénote visuellement et tente de trouver sa place au sein des bâtiments institutionnels plus imposants, ne peut exister comme « être » en tant que *forme-design* vivante, que si elle permet par sa dynamique propre de modifier de manière concrète et symbolique, le rapport sensible des actants aux usages existants du campus.

Enfin, pour conclure sur les retombées de *l'Ambassade des communs*, il nous semble important de préciser que l'activité de *l'Ambassade des communs* a fusionné avec celle de *la Maison et demie*, comme le montre *l'Agora #1* de septembre 2017, événement co-organisé par *Campus en commun* et les associations étudiantes impliquées dans le premier projet. Par ailleurs, les *Soirées de l'ambassade des communs* ont également permis d'améliorer concrètement l'habitabilité de la Maison des arts. En effet, dans un des halls qui avait été désigné par Claire Dehove comme un espace d'intervention possible, les étudiants en arts, au fil des soirées, et sur la base des résultats des concertations opérés lors des premières soirées, ont aménagé un petit salon à l'aide de vieux canapés récupérés, une étagère utilisée pour proposer des objets et des échanges gratuits, un piano en libre accès ; au milieu du hall, une grande table de banquet permet aux étudiants de pique-niquer ensemble dans la MDA.

Ces nouveaux usages du hall, désignés par le mobilier qui les constitue sont apparus durant et au fil à des soirées de l'*Ambassade des communs*. Ce mobilier est la manifestation des productions de la communauté d'étudiants qui prend soin de ce commun à la mesure de l'investissement de chacun.

5. La pertinence de la phénoménologie d'Emmanuelle Coccia pour

la démarche en design

La phénoménologie d'Emmanuelle Coccia nous semble nécessaire et pertinente pour comprendre quelles sont les *manières de faire* du designer dans le contexte que nous avons décrit. En montrant notamment l'importance de ce qu'il nomme l'*image sensible* dans l'élaboration de la pensée créatrice, il nous donne ici une clef supplémentaire pour comprendre comment le designer doit prendre en compte le contexte et ses acteurs, dans les pratiques d'usages. Insistant aussi sur la médialité de l'image, Coccia redéfinit, au-delà de la seule question de la représentation, le poids du sensible dans notre rapport au monde. L'*espace médial* (cf. Coccia 2018) dont il parle est en fait l'espace où par le vif de la pensée s'invente des formes, ici à travers l'intentionnalité d'un projet qui prend corps comme Ambassade des communs.

Sans développer plus avant dans le cadre de cet article notre analyse du projet design, risquons quand même quelques résultats, élaborés à partir de la pensée de Coccia. Si on le suit, l'*image sensible* (multisensorielle) en tant que *médium* est donc « ce monde supplémentaire qui vient après la nature des choses et des objets », et il ajoute : « mais qui reste antérieur à chaque âme, à chaque psychisme, comme s'il s'arrêtait sur le seuil de l'histoire de la culture après être sorti du règne du naturel » (Coccia 2018 : 74).

La thèse qu'il avance définit l'*image sensible* comme productrice de *monde* car elle opère comme un *médium* qui permet aux humains et aux non-humains d'entrer en relation. La théorie de l'espace médial développée par Coccia nous intéresse ici parce qu'elle redonne à l'usager – terme qui sous-entend la soumission d'un exécutant à une prescription extérieure – sa qualité de producteur des *formes sensibles* du monde, tout autant que le designer.

6. Conclusion

La pensée de Coccia, a donc pour nous l'intérêt d'aborder la phénoménologie du monde sous un angle contemporain et poétique. L'individu pour lui serait à entendre comme co-producteur de sensible, dans ses « usages du monde ». Le rôle du designer consisterait alors à formuler l'énoncé d'un usage par le truchement d'une image sensible pour le rendre appropriable, comme le montre la *modalité d'énonciation* choisie par nos étudiants pour communiquer l'idée fondatrice de leur projet ainsi que la construction ici de la Cabane nommée *La Maison et demie*.

Lorsqu'un individu ou une communauté développe un projet de design, surgit du *sensible* producteur d'*usage* de *pratiques*. Le propre du projet design est donc d'accorder les relations du « réseau entre acteurs » et les « formes sensibles » autour d'une cohérence visuelle et spatiale qui traduit en acte une pensée-design. Le cas de l'*Ambassade des communs* et ses déplacements successifs vers d'autres états du « commun » montrent comment la vie des réseaux d'acteurs permet l'évolution et l'adaptation d'un projet participatif aux possibilités offertes par un contexte, en perpétuelle mutation.

Le projet serait alors à comprendre comme un espace m*édial*, producteur d'images sensibles appropriables par chacun, visant à accorder les relations

du réseau entre *acteurs* et formes sensibles. Cette compréhension de *l'usage* et du projet montre comment en situation, l'*enchevêtrement* des perspectives tracées, par les actants des projets successifs, autour de la problématique centrale du *commun*, contextualisée par le campus de Bordeaux Montaigne, permet de résoudre un problème social en assurant la persistance d'une image sensible (celle de la cabane) qui fait sens en recréant des règles de vivre ensemble, c'est-à-dire, du *commun*.

Bibliographie

Azéma, Claire
2016 « Hétérotopie des lieux possibles », in *L'art des villes*, Cécile Croce (dir.), *Figures de l'art*, n°31, Pau, Presses Universitaires de Pau. pp. 170-178.

Coccia, Emanuele
2018 *La vie sensible*, Paris, Rivages.

De Certeau, Michel
1990 *L'invention du quotidien. Arts de faire*, Paris, Folio, Essais.

Fossier, Arnaud ; Gardella, Edouard
2006 « Entretien avec Bruno Latour », *Tracés. Revue de Sciences humaines* (En ligne), 10, 2006, mis en ligne le 11 février 2008, <http://journals.openedition.org/traces/158> ; DOI : 10.4000/traces.158. Consulté le 17 avril 2019.

Grossetti, Mario
2007 « La limite de la symétrie » in *SociologieS,* En ligne : *La recherche en actes, Les limites de la symétrie*, mis en ligne le 22 octobre 2007, <http://journals.openedition.org/sociologies/712>. Consulté le 14 mars 2018.

Ingold, Tim
2011 *Being Alive, Essays on Movement, Knowledge and Description*, Londres, Routledge.

2017 *Faire, Anthropologie, Archéologie, Art et Architecture*, Paris, Dehors.

Latour, Bruno
1993 « La clef de Berlin et autres leçons d'un amateur de sciences », in *Petites leçons de sociologie des sciences*, Paris, Editions la Découverte.

Latour, Bruno
1998 « Petite philosophie de l'énonciation », in P. Basso & L. Corrain (sous la direction de) *Eloquio del senso. Dialoghi semiotici per Paolo Fabbri. Orizzonti, compiti e dialoghi della semiotica*, Ancona-Milano, Costa & Nolan, pp. 71-94.
2006 *Changer de société*, refaire de la sociologie, Paris, La découverte.
2012 *Enquête sur les modes d'existence. Une anthropologie des Modernes*, Paris, La découverte.

Malaurie, Christian
2003 *La carte postale, une œuvre. Ethnographie d'une collection*, Paris, L'Harmattan.

Wilson, Deirdre and Sperber, Dan
2004 *Relevance Theory*, in Horn, L.R. & Ward, G. (eds.), *The Handbook of Pragmatics*, Oxford, Blackwell, 2004 : pp. 607-632.

Sitographie

Charlotte Morel, Maël Henaff, Noémie Soula, Justine Rolland, Julia Gros, La Cabane, 2016 : <http://charlottemorel.fr>. Consulté le 29 mars 2018.

Ocula 20
La place de l'usager en design
Dirigé par Michela Deni et Marie-Julie Catoir-Brisson

PROJEKT

Ottobre 2019 I www.ocula.it I DOI: 10.12977/ocula2019-7

Y a-t-il (vraiment) un usager ?
Les rôles de contributeur, usager, client, collaborateur sur les plateformes numériques de publications scientifiques

Françoise Armand, Pierre-Michel Riccio
LGI2P, IMT Mines Ales, Univ Montpellier, Ales, France
Centre de recherche LGI2P, 6 avenue de Clavières, F- 30319 Alès cedex
francoise.armand@mines-ales.fr
pierre-michel.riccio@mines-ales.fr

Résumé
La promesse de partage de connaissances sur fond de mutualisation et les discours d'accompagnement qui s'y rattachent, offrent aux contributeurs de plateforme numérique une vision participative, d'entraide. Le domaine de la production scientifique n'échappe pas à cette logique. Celle-ci a pour client des institutions qui s'appuient sur les données fournies par les chercheurs eux-mêmes. Au travers de l'analyse de l'architecture et du contenu de ces plateformes (Barthes, Souchier, Floch, Pérec, ...) et du désir de reconnaissance du chercheur (Honneth) qui s'approprie l'outil (de Certeau) nous analysons les rôles d'usager, de contributeur, de client, de collaborateur.

Mots-clés
usager, publication scientifique, reconnaissance, plateforme numérique, web

Abstract
Is there (really) a user? The roles of contributor, user, customer, collaborator on digital platforms for scientific publications – The promise of knowledge sharing against a backdrop of mutualization and the related accompanying speeches offer digital platform contributors a participatory, mutual aid vision. The field of scientific production is no exception to this logic. Its clients are institutions that rely on data provided by the researchers themselves. Through the analysis of the architecture and content of these platforms (Barthes, Souchier, Floch, Pérec,...) and the desire for recognition of the researcher (Honneth) who appropriates the tool (de Certeau) we analyze the roles of user, contributor, customer, collaborator.

Keywords
user, scientific publication, recognition, digital platform, web

Sommaire/Content
1. Introduction
2. Contexte
3. Problématique, hypothèse, corpus, méthode, protocole expérimental
4. Bilan
5. Conclusion
Bibliographie

1. Introduction [1]

L'invention technique n'est pas basée sur un dualisme simple : d'un côté l'invention hors sol et de l'autre l'usager. Chaque parcours d'usager va donner lieu à une dynamique comportementale au regard d'un contexte. Nous nous intéressons ici au chercheur usager de plateformes de publications scientifiques. Pourquoi ce positionnement si précis ? L'étude de la figure de l'usager nous semble obligatoirement être une observation en contexte (économique, social, psychologique). Ce contexte doit être clairement défini pour pouvoir en observer les effets sur les usages et les pratiques à étudier.

Ainsi, nous nous proposons de poursuivre notre précédente observation de l'usager-chercheur.[2] Dans une précédente publication (Armand, Riccio 2014) nous faisions le constat que le chercheur, au cœur de son métier, est pris dans une double ellipse comportementale. D'une part, la nécessité de penser, lire, expérimenter, écrire, de façon plutôt isolée ou partagée seulement avec un petit groupe de travail, une équipe, et d'autre part, l'obligation sociale et économique de collaborer et de rendre des comptes à son institution et de partager avec ce qu'on appelle généralement *sa communauté*. Aujourd'hui cette visibilité prend principalement la forme d'une notation liée au nombre de publications scientifiques et plus particulièrement au nombre de citations de ces publications. Le partage des connaissances, des informations, l'infinité des multi-traductions des travaux de recherche se fait selon diverses modalités. L'une d'elles, les sites de publications en ligne, constitue un de nos centres d'intérêt. Nous envisageons cette question sous l'angle du design et de sa promesse sociale : être vu mais pas trop, être vu mais pas par n'importe qui, être comptabilisé mais pas trop, être évalué/reconnu par sa communauté, par son institution et ses collègues, partager des résultats.

Afin de comprendre et d'avancer, nous croisons deux théories : la théorie de la reconnaissance d'Axel Honnet, qui décrit le désir de reconnaissance qui sous-tend une partie de la démarche du chercheur en tant que traducteur/passeur de savoirs, confronté qu'il est à l'usage qu'il doit faire de ses connaissances. Puis nous fusionnons cette théorie à celle de Michel de Certeau (1983, 1990) qui nous permet de mesurer comment les interfaces se construisent et se déconstruisent via les rôles des *shifters ou de traducteurs qui décodent et recodent des fragments de savoir, les enchainent, les transforment*. Chacun devient alors passeur d'informations au-delà de cette activité centrale que constitue la publication de ses résultats au sein de publications. Le chercheur fait alors acte consciemment ou non, volontairement ou non, de *traducteur*,

1 Nous faisons le choix de ne pas utiliser l'écriture inclusive dans ce texte mais nous invitons le lecteur à inclure le féminin dans toutes les dénominations masculines utilisées.

2 Nous remercions chaleureusement les 14 chercheurs d'IMT Mines Alès qui ont participé à notre étude.

thème repris et développé par Akrich, Latour, Callon (2006). Intrinsèquement lié à son activité de chercheur-internaute, il devient intermédiaire culturel et participe au travail collectif s'accommodant comme il le peut de la nécessité d'une reconnaissance individuelle. Dans le cadre des usages et des pratiques liés au numérique, nous tentons d'appliquer la démarche analytique et prospective de de Certeau au champ du numérique auquel il n'a pas eu le temps de s'atteler. Comment s'approprier les codes d'écriture numérique et intervenir dans un dispositif préconçu ? Et par conséquent quel est le rôle du designer social dans le développement de nouvelles interfaces numériques ?

Nous faisons l'hypothèse que le dispositif social, fait de reconnaissance sociale d'une part et de l'apparition d'un nouveau rôle de traducteur/passeur d'autre part, doit trouver une voie de sortie, une visibilité, une traduction sur les médias numériques qu'il va investir. Un habile bricolage des interfaces doit rendre compte de cette complexité du lien social au cœur d'un métier. La publication des travaux de recherche en ligne est un enjeu majeur pour les chercheurs pris individuellement puisque leurs publications les suivent tout au long de leur carrière mais aussi pour les équipes de recherche dans lesquelles ils sont impliqués et au-delà pour les institutions qui les emploient et les rémunèrent. La pratique du chercheur-publiant faisant usage des sites de publication en ligne draine dans son sillage de multiples phases que nous tentons d'appréhender dans ce travail. Cette première étude est exploratoire, elle doit donner des pistes méthodologiques et expérimentales pour traquer comme l'expliquait de Certeau les *opérations des usagers* qui permettent que le quotidien s'invente (*mille façons de braconner pour inventer le quotidien*)

2. Contexte

La publication scientifique permet de mesurer l'avancée des travaux de recherche. Elle a donc une fonction sociale prégnante. Il s'agit de partager ses résultats avec ses pairs afin de les confronter (confirmer / infirmer) à d'autres résultats. Un résultat de recherche est perçu souvent dans notre imaginaire collectif comme une donnée émergente, presque spontanée. Cette idée d'une donnée rationnelle, peu sujette au contexte est quotidiennement utilisée lorsqu'on parle de science et fait écho à l'expression de Max Weber (2004) qui parlait de *romantisme des chiffres*. Or un résultat scientifique est un dispositif, au sens de Michel Foucault repris par Giorgio Agamben (2007). Il est un système complexe où se mêlent : recherche fondamentale, obligations contractuelles, gestion de carrière individuelle, réponses aux attentes sociétales via des programmes financés par des ressources publiques ou privées. Un résultat de recherche est aussi une affaire individuelle où les compétences intrinsèques d'un chercheur sont convoquées. Enfin, le chercheur est intégré à plusieurs groupes sociaux (équipe, pôle, plateforme, unité de recherche, contrat, innovation) dans lesquelles compétences scientifiques et techniques d'une part et types de relations sociales d'autre part sont intrinsèquement liés. Nous nous plaçons d'emblée dans le sillage de Giorgio Agamben lorsqu'il définit ainsi un dispositif : « J'appelle dispositif tout ce qui a, d'une manière ou d'une autre, la capacité de capturer, d'orienter, de déterminer, d'intercepter, de modeler, de

contrôler et d'assurer les gestes, les conduites, les opinions et les discours des êtres vivants » (2007) Cette définition très connue, nous la rappelons ici pour montrer la complexité qu'il y a à cerner et décrire un phénomène où s'imbriquent de façon ténue, pratique, usage, représentation, construction sociale, imaginaire et injonction politique et économique. L'acte d'écrire, de partager ses résultats de recherche se fait dans un continuum socio-économique. Ainsi l'acte singulier de rendre visible l'état de son travail de recherche est un des éléments du dispositif général des enjeux liés à la publication scientifique. Ces éléments interfèrent en permanence et créent un système dynamique extrêmement vivant et protéiforme.

Même si les injonctions ont changé, on est en effet passé du fameux *Publish or perish* au non moins exigeant *Be visible or vanish*, la question de l'évaluation du travail de recherche est toujours d'actualité.

Pour réduire le champ des possibles nous extrayons de ce grand système dynamique de publication et d'évaluation, l'image simple de la double injonction à laquelle un chercheur est soumis : reconnaissance individuelle et partage/échange de résultats et de données. Tout cela s'inscrivant dans un contexte économique.

La notion de reconnaissance est centrale et motrice. D'un point de vue social, psychologique, et économique, la reconnaissance se décline selon 2 dimensions, une dimension matérielle, objectivable de redistribution d'une part et une dimension liée à la réalisation de soi. La reconnaissance dans un monde d'objets plutôt que de sujets, un monde où l'extension irrésistible du capitalisme à des domaines qui auraient dû lui rester étrangers a rendu la reconnaissance plus réificante qu'émancipatrice (Honneth). La démarche d'un chercheur vis-à-vis des outils de publication et de gestion des articles scientifiques, les siens et ceux qu'il utilise pour son propre travail de recherche, est au cœur de notre étude. Nous voulons observer comment un chercheur perçoit et utilise des sites de gestion de données scientifiques au travers des modes de représentation et en quoi le dispositif technique de ces outils est indissociable à la fois du contexte économique (rentabilité des outils numériques) et du contexte individuel (gestion de carrière d'un chercheur). La notion de savoirs, de connaissances est indissociable de celle des activités de traduction et d'utilisation. Ainsi les sites de publications scientifiques qui sont dans leur définition un simple réservoir de publications sont devenus des instruments co-créés avec l'aide des usagers eux-mêmes.

Sur la base d'une enquête auprès de chercheurs d'une grande école d'ingénieurs, l'IMT Mines Alès, nous entreprenons une démarche de recueil d'informations où pratiques et représentations sont étudiées et observées de façon concomitante. Assez généralement, les études sur les pratiques et comportements des chercheurs se font auprès de chercheurs en sciences sociales ou plus généralement ce qu'on désigne par les *sciences molles*. Nous voyons un intérêt particulier à nous intéresser à des chercheurs dans les domaines de l'ingénierie dites plus communément *sciences dures*. Ces derniers sont en effet soumis à des régimes de publications dans des réseaux assez différents de ceux qui gèrent les sciences sociales d'une part et d'autre part parce qu'ils ne sont pas forcément amenés naturellement à réfléchir sur leurs pratiques. Cette

méthode de contre-enquête, peut nous permettre, on en a fait l'hypothèse, de surprendre et détecter des comportements plus spontanés, moins conceptualisés que ceux de chercheurs en sciences sociales dont la réflexion sur les pratiques est le cœur de métier.

Le consortium Couperin publie régulièrement des études sur les usages des données scientifiques. Dans les éditions 2014 et 2017, on note que moins de 20% de chercheurs consultent des documents papier alors que 40% consultent 75 % de documents sous format numérique. Les bibliothèques ne sont plus considérées comme leur seule source d'informations, 66% déclarent ne plus s'y rendre. Internet est devenu un médiateur majoritaire en matière de recherche d'information en science.

Ainsi, il apparait que l'utilisation massive d'internet par les scientifiques se fait majoritairement selon le modèle de l'utilisation grand public du net (Google pour 95% des répondants, 73% utilisent prioritairement Wikipédia, Google Scholar pour 45% des répondants…). En parallèle, pour la gestion des ressources, 43% des interrogés répondent n'utiliser aucun outil de gestion bibliographique. Ceci souligne une adoption inégale des différents outils numériques.

3. Problématique, hypothèse, corpus, méthode, protocole expérimental

Pour simplifier notre questionnement, nous pouvons dire qu'il s'agit de mesurer les écarts entre les pratiques, les usages et les représentations des outils numériques permettant de gérer, publier, compiler, les publications scientifiques. Pour cela nous interrogeons des chercheurs et analysons les réponses.

Une démarche d'analyse sémiologique nous permet de comprendre comment une approche sociale du web design peut témoigner de cette double injonction contradictoire que nous avons détaillée en nous appuyant sur les travaux de Honneth (2007) et de de Certeau (1983, 1990). Pour cela nous analysons plusieurs sites web dédiés à la publication scientifique.

3.1 Corpus

Le corpus se décompose en 2 sources distinctes : un ensemble de 4 sites web dédiés à la gestion de publications dont nous faisons une rapide analyse sémiologique d'une part et les réponses obtenues au cours d'une enquête auprès de chercheurs en sciences dures (sciences de l'ingénieur, informatique, matériaux, chimie, environnement, génie civil, …). Pour ce second volet de recueil de données, nous utilisons une méthode d'enquête en deux temps. Une première partie constituée d'un questionnaire court sur des données factuelles en matière de publications scientifiques et dans un second temps une enquête semi-directive pour demander aux sujets d'expliciter leurs réponses et évaluer leur connaissance des sites mentionnés, pratiques réelles afin d'aller au-delà des assertions déclaratives. (annexe 2)

Le corpus est constitué de 14 EC (enseignants-chercheurs + doctorants) de l'IMT Mines-Alès. Un mail global a été envoyé à l'ensemble des cher-

cheurs publiant dans des revues, conférences et autres ouvrages scientifiques. L'échantillon primaire est de 120 EC, 14 personnes ont répondu (annexe 3) au questionnaire et à l'enquête.

3.2 Sémiologie

Nous choisissons d'analyser les 4 grands sites de publications en ligne : Scopus, Web of Science, Google Scholar et ResarchGate (annexe 1). Nous ne reproduisons ici que les grandes caractéristiques de ces sites au regard de ce qui est utile à notre propos.

Nous n'avons pas employé de méthode unique pour l'analyse des sites mais plutôt un mélange d'approches dont nous donnons ici quelques exemples. La première phase primordiale est une description à plat du site (Pérec). Nous ne retiendrons que certains aspects nécessaires à notre propos. Par exemple, le fait que la méthodologie de constitution et de traitement des données constituant la plateforme numérique fait l'objet d'explications pesantes, longues à lire, peu accessibles à l'usager. La possibilité de contribuer (i.e. proposer de nouvelles publications) est soit totalement opaque soit impossible, ce qui fait passer le chercheur de contributeur à simple usager. Les institutions et les chercheurs sont sensibles aux aspects intuitifs et ludiques des plateformes (Floch 1990) : représentations des données, histogrammes colorés, analyses croisées, qui confèrent aux plateformes un attrait indéniable (en particulier ResearchGate, Scopus). Cependant on comprend au regard du fonctionnement des notations des EC et des institutions que ces outils, pour l'essentiel, sont relégués au rang de gadgets si l'on considère que le point focal de toutes ces données se résume en un seul chiffre correspondant au h-index de chaque chercheur. Ce *punctum* (Barthes 1980) bouleverse la promesse de partage au sein de la plateforme.

Enfin, l'analyse sémiologique des différents sites de notre corpus montre des invariants. Les modes et critères de recherche, l'utilisation des formes connues amènent une standardisation de ces sites (Candel *et al.* 2012) qui crée un environnement familier tout en masquant l'origine des données. Par exemple, il n'y a pas de justification à l'exclusion des sciences humaines, sociales, la littérature, qui devient un fait acquis alors que certaines plateformes se présentent comme le reflet de l'ensemble de la production scientifique mondiale.

Il s'agit désormais pour l'utilisateur de partager ses propres données avec la plateforme à l'intérêt économique prononcé. Scopus, Web of Science sont des sites payants. Scopus offre un type de recherche basique sur le nom des chercheurs et des sources d'informations (revues, conférences). Pour obtenir des données il faut s'inscrire, et pour accéder aux publications il faut payer un abonnement. Web of Science fonctionne sur un abonnement mais n'offre pas de recherche gratuite. Ces 2 acteurs de la publication scientifique se placent dans le champ du communautaire puisque ces bases de données sont réservées aux institutions, grandes écoles, universités, grands groupes industriels qui peuvent s'abonner. Les architectures de ces 2 sites sont semblables. Les données et outils sont plus foisonnants chez Scopus qui joue la carte des statistiques tous azimuts. Web of Science reste dans une offre de statistiques

plus raisonnée, plus opérationnelle pour un simple chercheur, alors que Scopus semble plutôt s'adresser aux institutions et à leur gestion toujours plus poussée d'indicateurs.

En effet, chacun de ces sites détermine un h-index. ResearchGate évalue même un score RG défini ainsi *your RG Score is calculated based on any contribution you share on ResearchGate or add to your profile, such as published articles, unpublished research, projects, questions, and answers*. On le voit, ce score est ethno-centré et ne représente que lui-même. Ce score est le chiffre le plus visible lorsqu'on est sur le profil d'un chercheur. ResearchGate détermine lui aussi un h-index. Google Scholar base ses calculs de h-index sur les données moissonnées par le puissant moteur de Google. L'étendue des données est beaucoup plus large que celles des 3 sites décrits ci-dessus. Elle inclut des publications non répertoriées par les 2 grands acteurs de la publication scientifique (poster, thèse, publications de vulgarisation) que sont Scopus et Web of Science ce qui permet d'augmenter sensiblement certains indicateurs. Cette interface provoque donc un sentiment d'attirance-répulsion puisqu'elle offre des données plus larges, plus avantageuses mais en même temps des données qui ne sont pas forcément reconnues par la communauté scientifique.

Ces 3 modèles de diffusion (Scopus, Web of Science, Google Scholar et ResearchGate) ont des démarches, des objectifs et des modèles économiques différents mais cependant ils adoptent des stratégies assez similaires d'un point de vue de la sémiologie. Les indicateurs chiffrés sont présentés comme une donnée robuste et incontournable au regard de la manière dont la base de données est expliquée, lorsqu'elle est expliquée, dans des pages secondaires, denses et souvent très obscures.

Ces interfaces nous font comprendre qu'elles sont capables d'interpréter les données qu'elles engrangent. Elles produisent en temps réel des données numériques qui proviennent des chercheurs eux-mêmes ou de leurs institutions. L'individu au travers de ces techniques de comptage est classé dans des catégories hétérogènes les unes aux autres et constamment évolutives.

3.3 Enquête auprès des chercheurs

Procédure : 1 mail envoyé à tous les enseignants-chercheurs de l'institution (environ 120), 14 réponses au court questionnaire (annexe 2) et 14 entretiens en présentiel ou par téléphone 2 mois après le questionnaire. Cette enquête avait pour but de connaître les sources des informations données dans le questionnaire d'une part, et d'autre part de faire parler les chercheurs de façon plus libre et plus spontanée sur leurs pratiques en matière de gestion des publications numériques.

Méthodes d'analyse : les résultats présentés font un focus sur la question des publications, des citations et du h-index. Les questions concernant les références bibliographiques, les identifiants et les réseaux sociaux ne sont pas analysées en profondeur ici car elles ne constituaient pas le cœur de notre propos. Néanmoins des signaux intéressants sont à prendre en compte.

Pour ce qui est des réponses données, nous avons analysé les verbatim relevés lors de l'enquête. Les réponses font apparaître 2 grandes tendances. Tout

d'abord, dans la plupart des cas, les chercheurs utilisent plusieurs sources de données. Ils choisissent assez naturellement des données qui leur sont favorables ou pratiques à utiliser. C'est ce que de Certeau (1990) note sur la façon dont nous devons *inventer* une manière d'appréhender des objets numériques dont nous sommes à la fois acteur et usager. La seconde tendance montre que, pour déterminer le nombre de citations et par conséquent le h-index, Scopus qui est devenue la source officielle choisie par l'institution devient, sans surprise, la source de référence du chercheur. Une tension évidente se forme lorsqu'il y a dissonance entre les résultats de sources éparses. Donc, chaque chercheur a des façons de contourner cette injonction en participant à/utilisant d'autres sources de données (voir résultats Annexe 2).

Pour les questions annexes (références bibliographiques, identifiants et réseaux sociaux), on constate que la gestion des références se fait principalement via un outil idoine (Mendeley). Les identifiants (numéro unique attribué à un chercheur) sont globalement connus des chercheurs, sans vraiment savoir à quoi ça sert sauf dans 2 cas précis où on note que certaines revues demandent expressément aux chercheurs de donner leur numéro ORCID[3] pour pouvoir être publié. La multiplicité des identifiants semble créer du désintérêt voire de la méfiance chez les chercheurs.

Enfin, l'utilisation des réseaux sociaux reste faible mais offre des pistes de réflexion intéressantes. Dans certains cas, elle permet de se rapprocher d'un groupe ce qui contribue à renforcer le sentiment de reconnaissance.

Facebook : pas d'utilisation

Twitter : 2 chercheurs l'utilisent comme fil d'actualité dans leur thématique via des comptes actifs.

LinkedIn : la plupart des comptes ont été créés au moment d'une recherche d'emploi et sont à présent dormants. À la marge, pour 2 cas seulement, LinkedIn permet de maintenir un réseau d'anciens collègues.

ResearchGate et Mendeley : permettent un lien avec une communauté thématique. La possibilité d'échanges d'articles est connue de la plupart des chercheurs mais très peu utilisée.

HAL (cf. Annexe 1) est peu utilisé car il n'y a pas eu de pression au sein de notre institution contrairement à ce qui s'est passé pour les universités et toutes les entités rattachées au CNRS. L'outil est toujours perçu comme lourd, difficile à utiliser. En outre, il est peu représentatif de la production scientifique d'un chercheur en langue anglaise, qui constitue la quasi-majorité des articles publiés tout au moins dans les domaines des sciences dures. Dans les réponses, on note malgré tout une certaine envie de participer, de contribuer mais sans démarche systématique. L'imaginaire lié aux archives ouvertes semble ouvrir un intéressant champ d'instigation futur.

Tirons également un bilan de la méthode utilisée. Le mode de passation (court questionnaire par mail puis interview d'une vingtaine de minutes en présentiel ou par téléphone) permet aux chercheurs de se livrer plus facilement, de parler de leurs pratiques plus spontanément qu'ils ne l'auraient fait lors d'un questionnaire plus formel. La richesse des données recueillies nous

3 <https://orcid.org>.

incite à prévoir d'utiliser une telle méthode pour aborder plus précisément les questions liées à l'imaginaire du numérique, à l'acte de publier, à l'application de méthodes d'évaluation chiffrée.

4. Bilan

La multiplication des sources d'informations augmente l'activité de diffusion et de recherche de l'information. On le voit dans notre étude, les pratiques et usages sont très divers au sein d'une même institution et même au sein d'une équipe de recherche. La pluralité de l'information a pour but affiché de permettre une pluralité de points de vue, une ouverture plus grande aux recherches. Le pendant négatif est la déperdition de temps et la perte d'efficience en matière de communication scientifique.

L'acteur-chercheur on le voit, devient acteur-chercheur-contributeur des bases de données qu'il utilise lui-même comme source d'informations externes. Sans véritable connaissance des mécanismes à l'œuvre dans la constitution de ces bases de données et sans sensibilisation aux mécanismes de perception des informations héritées des interfaces web, ce qu'Antoinette Rouvroy (2010) appelle la *généalogie des dispositifs technologiques*, les chercheurs arrivent malgré tout à se faufiler dans ce dispositif. Ils bricolent, braconnent, comme le disait Michel de Certeau, et utilisent les données selon leur besoin, leur intérêt « mon h-index est meilleur sur cette base de données », leur imaginaire « j'ai pas confiance dans cette base de données », et leurs pratiques « c'est plus facile à utiliser ».

En filigrane, on reconnait des grandes catégories d'usagers des technologies numériques étudiées par Granjon (2010) : non-usagers, faibles utilisateurs ou abandonnistes, (drops-outs, low-users). Nous ne sommes pas ici dans un manque d'accès à la technologie elle-même mais dans un manque de clarté dans le traitement assigné aux données recueillies. Cet angle d'analyse nous semble pouvoir s'adapter à notre problématique.

Les bases de données ResearchGate et Mendeley offrent la possibilité de participer à une communauté virtuelle (discussions, échanges d'articles). Les données de la base permettent d'agréger des chercheurs travaillant sur des thèmes proches, connexes. Ceci permet une reconnaissance et une valorisation du travail des chercheurs hors du système contraint de la notation. Ceci constitue une des façons de combler le besoin de reconnaissance d'un individu (Honneth).

5. Conclusion

Ainsi, nous constatons qu'une nouvelle tâche est assignée aux chercheurs, qui selon leurs dires les éloigne un peu plus de leur cœur de métier. Le manque de temps et l'appropriation souvent sauvages et à la volée expliquent que chaque chercheur arrive tant bien que mal à construire sa propre image numérique au grè de ses connaissances et de ses objectifs.

Tournons-nous alors vers le designer qui développe ces outils numériques. Comment peut-il prendre en compte les promesses de reconnaissance que

les évaluations institutionnelles réclament ? Comment peut-il incorporer les nouveaux rôles du chercheur : producteur de résultats, producteur d'informations, traducteur/passeur, indicateur chiffré ? Quels paradigmes *techno-sémiotiques* (Candel et al, 2012) vont être mobilisés ? Après cette première étude qui nous permet d'entrevoir comment quelque chose de l'ordre du social (reconnaissance, évaluation, transmission) remonte à la surface des interfaces numériques, nous envisageons d'approfondir la question de la construction de l'identité numérique de chercheur au travers des différents dispositifs techniques.

Annexe 1 : Description des sites mentionnés et/ou analysés

EndNote est un logiciel de gestion bibliographique, destiné à la gestion des références de livres et travaux de recherche. Accès payant. Clarivate Analytics est une société indépendante américaine qui possède et propose une offre d'abonnement d'outils et de services autour de la production scientifique issue des communautés de recherche scientifiques et académique. Clarivate possède également Web of Science.

Google Scholar est une filiale de Google, lancée en 2004, cette base de données références des articles scientifiques. Le moteur de recherche moissonne l'ensemble des données sur un chercheur non seulement ses publications, comme peut le faire Scopus, mais aussi, les thèses, les articles de *vulgarisation*, les cours, les présentations. Le h-index est donc calculé sur une base large, peu stable.

HAL Créé par le CNRS en 2000, le Centre pour la Communication Scientifique Directe (CCSD) est une unité mixte de service (UMS3668) dont l'objectif est de développer des outils pour l 'archivage, la diffusion et la valorisation des publications et des données scientifiques. Dans ce cadre le CCSD développe depuis 2001, l'archive ouverte pluridisciplinaire HAL, est destinée au dépôt et à la diffusion d'articles scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, et de thèses, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Mendeley est un logiciel de gestion bibliographique, destiné à la gestion et au partage de travaux de recherche. Il est composé d'un logiciel gratuit de bureautique (Windows/Mac/Linux) gérant les versions natives des articles, les citations et les références bibliographiques. C'est un réseau social. En 2013, Mendeley est racheté par le consortium Scopus/Elsevier. Accès gratuit jusqu'à un certain niveau d'utilisation de l'espace mémoire de leurs serveurs. Il existe des abonnements dédiés aux institutions, universités, écoles avec plus d'espace de stockage et plus de fonctionnalités.

ResearchGate se présente comme un réseau social créé par des chercheurs sans but lucratif. L'objectif est de publier gratuitement des articles et de mettre en relation des chercheurs. Cette base détermine un RG Score et un h-index.

Scopus : base de données d'articles scientifiques issus de revues, ouvrages et actes de colloques. Base de données payante mais comporte une partie de sa collection en accès direct. Elle est créée en 2004 par l'éditeur Elsevier Elle calcule un h-index pour chaque chercheur à partir de ses données. Elle a développé un outil permettant de faire des statistiques diverses à partir

de ses données : comparaisons, tendances thématiques, h-index calculé sur différentes périodes, ...

Web of Science : base de données d'articles scientifiques, service d'information universitaire en ligne produit par la société ISI (Institute for Scientific Information) de Thomson Scientific, division du groupe canadien Thomson Reuters. Il donne accès à sept bases de données bibliographiques. Le Web of Science propose la base de données JCR - Journal Citation Reports donnant le facteur d'impact de plusieurs milliers de journaux scientifiques depuis 1975. Le contenu de Web of Science est accessible sur abonnement. Ce service appartient à Clarivate Analytics.

Annexe 2 : Questionnaire

7 questions sont posées, envoyées par mail (Nombre de publi 2017, Nombre de citations, Impact factor des publications, h-index, Techniques et outils de gestion de références bibliographiques ? Bases de données diverses et Réseaux sociaux utilisés ? Identifiants connus et/ou utilisés : ORCID, ID Researcher, IdHal, ...)

La contre-enquête faite à l'oral en présentiel ou par téléphone visait à connaître les sources qui avaient permis au chercheur de répondre à ces questions et permettait également de compléter les réponses.

Annexe 3 : Résultats enquête

(Chaque chercheur pouvait donner une ou plusieurs réponses c'est pourquoi on obtient plus que 14 réponses pour certaines questions.)

Nombre de publications 2017 : Fichier Personnel : 11, Scopus : 7, Web of Science, 3, Fichier labo : 11, ResearchGate : 2, HAL, 1

Nombre de citations : Scopus : 11, Web of Science : 3, ResearchGate : 2, Mendeley : 1, Google Scholar : 1

h-index : Scopus : 11, Web of Science : 2, Google : 1

Techniques et outils de gestion de références bibliographiques :

Mendeley : 8, Endnote : 3, Dossier PDF personnel : 2, ScienceDirect : 1, BibTeX : 1, SciFinder : 1

Bases de données diverses et Réseaux sociaux : HAL, ResearchGate, Mendeley, Twitter.

Bibliographie

Agambem, Giorgio
2007 *Qu'est-ce qu'un dispositif ?*, Rivages Poche, Petite Bibliothèque.

Akrich, Madeleine ; Latour, Bruno ; Callon, Michel
2006 *Sociologie de la traduction, Textes fondateurs,* Paris, Presses des Mines.

Armand, Françoise ; Riccio, Pierre-Michel
2014 « La connaissance au bout des doigts », *Sciences de la société*, *Mille réseaux – Réticularité et société*, vol. 91, pp. 84-93, Presses universitaires du Mirail ; DOI : 10.4000/sds.1288.

Barthes, Roland
1980 *La chambre claire : Note sur la photographie*, Paris, Seuil.

Bianchini, Laurence
2011a « L'évolution de la pratique des réseaux sociaux en science », <mysciencework.com>, <https://www.myscience work.com/omniscience/l-evolution-de-la-pratique-des-reseaux-sociaux-en-science>. Consulté le 15 décembre 2018.
2011b « L'édition scientifique : son modèle, ses scandales. Dans les coulisses de la publication scientifique », <mysciencework.com>, <https://www.myscience work.com/omniscience/l-edition-scientifique-son-modele-ses-scandales>. Consulté le 15 décembre 2018.

Bouchard, Aline
2018 *L'identité numérique du chercheur : quel accompagnement?* URFISTinfo. 24/08/2018, <https://urfistinfo.hypotheses.org/3219>. Consulté le 25 novembre 2018.

Candel, Etienne ; Jeanne-Perrier, Valérie ; Souchier, Emmanuël
2012 « Petites formes, grands desseins. D'une grammaire des énoncés éditoriaux à la standardisation des écritures », *L'économie des écritures sur le web*, Jean Davallon (dir.), Paris, Hermès-Lavoisier, 2012, p. 135-166.

de Certeau, Michel
1983 *L'ordinaire de la communication*, in Réseaux, 1 (3), La communication au quotidien, p. 3-26, Dalloz ; DOI : 10.3406/reso.1983.1092.
1990 *L'invention du quotidien, tome 1 : Arts de faire*, Paris, Gallimard.

Enquête Couperin, <couperin.org>,
2014 Réseaux sociaux de la recherche et Open Access. Perception des chercheurs. <https://www.couperin.org/images/stories/openaire/Couperin_RSDR%20et%20OA_Etude%20exploratoire_2014.pdf>. Consulté le 2 septembre 2018.
2017 GTAO, groupe Etudes, <https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_01858348/document>. Consulté le 2 septembre 2018.

Floch, Jean-Marie
1990 *Sémiotique, marketing et communication. Sous les signes, les stratégies*, Paris, PUF.

Granjon, Fabien
2012 *Reconnaissance et usages d'internet. Une sociologie critique des pratiques de l'informatique connectée*, Paris, Presses des Mines, p. 216.

Honneth, Axel
2007 *La Réification. Petit traité de théorie critique,* Paris, Gallimard.

Jeanneret, Yves
2007 *Y a-t-il (vraiment) des technologies de l'information ?* Paris, Presses Universitaires du Septentrion.

Le Marec, Joelle
2004 « Usages pratiques de recherche et théorie des pratiques », *Hermès, La Revue*, vol. 1, n°38, p. 141-147, <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2004-1-page-141.htm>. Consulté le 11 septembre 2018.

Pérec, Georges
1989 *L'Infra-ordinaire*, Paris, Éditions du Seuil.

Rebillard, Franck
2011 « Du Web 2.0 au Web2 : fortunes et infortunes des discours d'accompagnement des réseaux socionumériques », *Hermès, La Revue*, vol. 59, n°1, pp. 25-30, <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2011-1.htm-page-25.htm>. Consulté le 20 octobre 2018.

Rouvroy, Antoinette ; Berns, Thomas
2010 « Le nouveau pouvoir statistique. Ou quand le contrôle s'exerce sur un réel normé, docile et sans événement car constitué de corps numériques », *Multitudes*, vol. 1, n° 40, p. 88-103 ; DOI : 10.3917/mult.040.0088

Weber, Max
2004 *L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard.

Ocula 20
La place de l'usager en design
Dirigé par Michela Deni et Marie-Julie Catoir-Brisson

PROJEKT

Ottobre 2019 I www.ocula.it I DOI: 10.12977/ocula2019-8

Les relations de pouvoir comme fondement des stratégies d'intégration des usagers dans le *design process*

Rihab Zaidi
Doctorante et chargée de cours à l'Université Bordeaux Montaigne (MICA)

Résumé
Cet article a pour objectif de démontrer l'importance de la prise en compte des relations de pouvoir dans la mise en place des stratégies d'intégration de l'usager. Pour ce faire, nous allons supposer que la stratégie d'intégration de l'usager est une « fonction stratégique » du dispositif du design axée sur des relations de pouvoir. Puis, nous allons problématiser le dispositif du design à partir du rapport « pouvoir-savoir » d'usage en mobilisant la modalité compétence / performance. Notre argumentation sera basée sur la méthodologie de travail du LUPI (Laboratoire des Usages et des Pratiques Innovantes) de la cité du design à Saint-Étienne.

Mots-clés
Les stratégies d'intégration de l'usager- les relations de pouvoir- dispositif – « pouvoir-savoir » d'usage- la modalité compétence / performance

Abstract
Power's relationships as the basis of the user's integration strategies in the design process – The current paper aims to show the importance of considering the power relations in the implementation of the user's integration strategies. In order to do this, we first suppose that the user's integration strategy is a "strategical function" of design device that focuses on the power relations. We would proceed secondly to problematizing the design device on the basis of the relation between "power & knowledge" of use, which will be examined through the competence/performance modality. Our argumentation will be based on the methodology of LIUP's study. LIUP is The Laboratory of Innovative Usages and Practices, in the Cité du design in saint-Etienne.

Keywords
User's integration strategies- the power relations- device -power & knowledge of use-competence/performance modality

Sommaire / Content

0. Introduction
1. Le projet design : un dispositif régi par des relations de pouvoir
2. La modalité compétence/performance : une ébauche pour repenser la stratégie d'intégration des usagers dans le dispositif design
3. Conclusion
Bibliographie

0. Introduction

Il nous semble que la connaissance des stratégies d'intégration de l'usager dans la conception en design ainsi que la modélisation des figures de l'usager, dépassent la simple alternative d'une pratique du projet attentive ou non à l'usager. Nous pensons qu'avant de faire appel à l'usager, ou d'essayer de le rendre présent, le designer doit disposer d'une connaissance des relations de pouvoir qui se trament dans le *design process*. Celles-ci vont rendre visibles le pouvoir et le savoir de l'usager pour qu'il soit à l'origine d'une « approche usage ». Quel serait donc l'intérêt d'une telle démarche dans la mise en place d'une stratégie d'intégration de l'usager?

Pour répondre à cette question, nous allons organiser notre réflexion en deux parties. Nous allons tenter de rendre compte, dans un premier temps, de la dynamique de la logique projectuelle du design afin de supposer que la stratégie d'intégration de l'usager est une « fonction stratégique » du dispositif du design axée sur des relations de pouvoir. Nous exposons, dans un second temps, une piste expérimentale pour penser la stratégie d'intégration des usagers dans le dispositif du design à partir du rapport « pouvoir-savoir » d'usage qui sera questionné à partir de la modalité compétence / performance. Un exemple viendra illustrer notre argumentation. Nous nous appuyons sur la méthodologie de travail du LUPI (Laboratoire des Usages et des Pratiques Innovantes) de la cité du design à Saint-Etienne. Ceci nous permet d'interroger l'impact de la diversité des compétences sur la stratégie d'intégration de l'usager.

1. Le projet design : un dispositif régi par des relations de pouvoir

Nous partons du postulat que le design est une discipline du projet. Or, contrairement aux autres régimes de la conception, le processus de conception en design est doté d'une pensée dynamique qui lui permet de surpasser la logique séquentielle propre à la pratique classique de la gestion de projet. D'où notre volonté de penser la logique projectuelle (cf. Vial 2014) du design en tant que dispositif. Pour mieux nous faire comprendre, il convient d'expliciter davantage le sens du terme dispositif en nous référant à Giorgio Agamben. Ce dernier s'est basé sur les trois critères essentiels du dispositif révélés par Foucault dans un entretien réalisé en 1977 et qui sont les suivants :

- « il s'agit d'un ensemble hétérogène qui inclut virtuellement chaque chose, qu'elle soit discursive ou non » (Agamben 2007 : 10).
- « le dispositif a toujours une fonction stratégique concrète et s'inscrit toujours dans une relation de pouvoir »(Agamben 2007 : 10).
- « il résulte du croisement des relations de pouvoir et de savoir » (Agamben 2007 : 11).

En reprenant ces trois critères, Agamben situe le terme dispositif dans un contexte plus général. Il le définit de la manière suivante : « j'appelle dis-

positif tout ce qui a, d'une manière ou d'une autre, la capacité de capturer, d'orienter, de déterminer, d'intercepter, de modeler, de contrôler et d'assurer les gestes, les conduites, les opinions et les discours des êtres vivants » (Agamben 2007 : 31). En ce sens, nous pouvons supposer que la logique projectuelle du design qui touche désormais à tout l'écosystème de notre quotidien (produits, service, expérience, espace, interface, etc.) fonctionne comme un dispositif.

Ce qui nous intéresse le plus, dans un premier temps, c'est le fait que le dispositif est doté d'une « fonction stratégique » toujours rapportée à des relations de pouvoir. Nous rappelons que nous nous proposons ici de nous intéresser à une fonction stratégique bien déterminée, ce qui correspond à la stratégie d'intégration de l'usager. A partir de là, nous pouvons considérer la stratégie d'intégration de l'usager comme une « fonction stratégique » du dispositif du design. Elle s'inscrit dans l'ensemble des relations de pouvoir mobilisées par le projet. Mais qu'entendons-nous au juste par le terme pouvoir ?

Pour éviter les amalgames que ce mot peut induire, une précision terminologique s'impose. Nous nous référons encore une fois à la pensée de Foucault pour expliciter le sens du terme pouvoir. En effet, le pouvoir selon cet auteur n'est pas une relation entre dominant et dominé. Il ne peut pas non plus être identifié et localisé en un seul point (institution, appareil étatique, etc.). Foucault défend l'idée d'une « omniprésence du pouvoir ». Il démontre que le pouvoir signifie une « multiplicité des rapports de force qui sont immanents au domaine où ils s'exercent, et sont constitutifs de leur organisation » (Foucault 1994 : 121-122).

La multiplicité des rapports de forces engage la multiplicité des acteurs. Bien entendu, il serait sans doute vain de démontrer que le dispositif du design est pluri-acteurs et que cette pluralité est fondamentale. Ainsi, nous pouvons déduire, dans un premier temps, que la stratégie d'intégration de l'usager est une « fonction stratégique » assumée collectivement dans le dispositif design et régie par les relations de pouvoir propres à l'écosystème du projet. La structuration de cette stratégie va donc dépendre de l'identification et de la gestion des rapports de forces durant les différentes phases du design process. À quelle condition la stratégie d'intégration de l'usager sera-t-elle donc possible ?

Nous pensons qu'avant de faire appel aux usagers, ou d'essayer de les rendre présents dans le dispositif, une connaissance approfondie des usages est nécessaire. Autrement dit, il vaut mieux essayer d'expérimenter et d'observer les usages par rapport à l'ensemble de leurs écosystèmes, avant d'essayer d'identifier l'usager-cible en rapport direct avec les premières intentions stratégiques du projet. Analyser les usages revient plutôt à engager une « approche usage » en vue de la mise en place de la stratégie d'intégration de l'usager dans le dispositif du design.

Dès lors, une autre précision terminologique s'impose afin de lever l'ambiguïté du terme usage. Selon Arendt, l'usage donne « à l'artifice humain la stabilité, la solidité qui, seules, lui permettent d'héberger cette instable et mortelle créature, l'homme » (Arendt 1988 : 187). Arendt démontre que l'usage

ne peut user que la durabilité. Ainsi, elle distingue l'usage de la consommation conçue comme l'« action d'amener quelque chose à son terme[1] ». Cela n'empêche pas l'usage, selon elle, de contenir « certainement un élément de consommation, dans la mesure où le processus d'usure a lieu par contact entre l'objet et l'organisme vivant qui consomme…la destruction, encore qu'inévitable, est incidente à l'usage, mais inhérente à la consommation » (Arendt 1988 : 189). Michel de Certeau (1990) est du même avis. Selon lui, l'usage est une « fabrication » issue de la consommation.

Nous pouvons notamment distinguer l'usage de l'utilisation, car utiliser signifie « tirer parti de (quelque chose), faire servir (quelque chose) à une fin déterminée[2] ». C'est ce que Josiane Jouët démontre en affirmant que la « construction de l'usage ne se réduit dès lors pas aux seules formes d'utilisation prescrites par la technique qui font certes partie de l'usage, mais s'étend aux multiples processus d'intermédiations qui se jouent pour lui donner sa qualité d'usage social. » (Jouët 2000 : 499).

L'usage exprime aussi une volonté de « faire agir (un objet, une matière), pour obtenir un effet[3] ». Il est aussi moins impératif que l'utilisation et la consommation (cf. Grawitz 1991). Mais il comprend quand même « l'ensemble des règles et des pratiques qui régissent les rapports sociaux et qui sont les plus couramment observées [4] ». L'usage s'exprime aussi dans la durée, l'ancienneté ou la fréquence qui assurent le passage de l'usage vers une ''pratique sociale'' » (cf. Akoun 1999). Ceci semble s'écarter de la définition que Stiegler attribue à l'usage. Selon lui, « qui dit usage, dit usure, c'est-à-dire aussi jetabilité » (Stiegler 2004 : 244). Ainsi, il oppose usage et pratique et ne les pense pas dans la continuité.

Essayons donc de récapituler. Nous associons l'usage à l'instar d'Arendt à la stabilité, solidité et durabilité de l'action menée par l'usager. L'usage transcende notamment la consommation et l'utilisation mais ne rompt pas avec eux. Par conséquent, une stratégie d'intégration de l'usager centrée sur une approche par l'usage doit être extrêmement sensible et ouverte à tous les signaux forts et faibles de l'usage. Cette ouverture du champ focal va permettre au designer d'aller au-delà de la maîtrise du besoin. Elle l'invite à s'immerger à l'intérieur de la complexité de l'usage, à saisir ses différents enjeux et à construire l'écosystème du projet à partir des divers signaux identifiés. L'intégration de l'usager doit être donc pensée et réalisée en fonction de cet écosystème.

Afin de mieux saisir les enjeux de la stratégie d'intégration de l'usager, il faut d'emblée accepter le fait qu'il s'agisse d'une action collective. Or, toute action collective loin d'être « un exercice gratuit » (Crozier et Friedberg 2014 : 23) est prédéfinie par une « réflexion en termes d'objectifs » (Crozier et Frie-

1 Centre national de ressources textuelles et lexical. En ligne. Page consultée le 19 février 2018. Disponibilité sur : <http://cnrtl.fr/definition/consommation>.

2 Centre national de ressources textuelles et lexical. En ligne. Page consultée le 19 février 2018. Disponibilité sur : <http://cnrtl.fr/definition/utiliser>.

3 Entrée « usage » du dictionnaire *Le petit Robert*

4 Centre national de ressources textuelles et lexical. En ligne. Page consultée le 19 février 2018. Disponibilité sur : <http://cnrtl.fr/definition/usage>.

dberg 2014 : 57). D'où le risque qu'elle soit « entièrement déterminée par les catégories de la fin et des moyens » (Arendt 1988 : 194-195). Dans ce cas-là, l'usager est, à la fois la finalité de la stratégie d'intégration et un moyen pour l'atteindre. Cette logique « strictement utilitaire » induit, la plupart du temps, une vision marchande et mercantile de l'usage. Sur ce point, il semble important de préciser que cette logique utilitaire va à l'encontre du concept de stratégie. Ce concept désigne ici un processus qui amène un dépassement et permet de le rendre possible comme l'ont montré Crozier et Friedberg. En quoi consiste ce dépassement visé par la stratégie d'intégration de l'usager? Comment le designer peut-il l'actualiser en pensant le dispositif design à travers les rapports de pouvoir ?

Pour apporter quelques éléments de réponses à cette question, nous admettons à partir de la vision foucalidienne que « le pouvoir produit du savoir (et pas simplement en le favorisant parce qu'il le sert ou en l'appliquant parce qu'il est utile) » (Foucault 1993 : 36). Ceci nous permettra de supposer que le savoir, et plus précisément le savoir d'usage, est l'objectif principal du dépassement de la stratégie d'intégration de l'usager.

Ce savoir doit être, d'une part, à l'origine de la mise en place de la stratégie d'intégration. En effet, le designer doit disposer d'un savoir concernant les méthodes et les outils nécessaires lui permettant d'assurer l'analyse et l'observation des usages pour identifier et intégrer les usagers. D'autre part, ce savoir ne doit pas être figé. Le designer doit ajuster ses outils au contexte d'usage et à l'ensemble des rapports de forces du dispositif du design. De plus, il doit aborder, à chaque fois, cette stratégie d'intégration comme une nouvelle opportunité de savoir.

Par conséquent, nous estimons que la stratégie d'intégration de l'usager doit être interrogée à travers le rapport « pouvoir-savoir » d'usage. Nous jugeons que cette manière de penser la stratégie d'intégration nous permet de dépasser la vision instrumentaliste de l'usager. Elle nous évite de le considérer comme une fin et un moyen du processus de conception, voire comme un « sujet de connaissance qui produirait un savoir, utile ou résistif au pouvoir » (Foucault 1993 : 36). La stratégie d'intégration considère l'usager comme un sujet de connaissance apte à produire un savoir et des modalités de connaissance de l'usage dans le dispositif du design régi par des relations de pouvoir. Autrement dit, il faut que la stratégie d'intégration de l'usager apporte de nouveaux savoirs concernant l'usage à tous les acteurs du projet, y compris l'usager qui est considéré la plupart du temps comme une source première de connaissance sur l'usage. Ceci implique une revalorisation et une prise en considération du pouvoir d'agir de l'usager dans la stratégie de son intégration.

Par ailleurs, penser la stratégie d'intégration de l'usager, dans le dispositif du design à travers le rapport « pouvoir-savoir » d'usage, revient à déterminer « les formes et les domaines possibles de la connaissance » d'usage (Foucault 1993 : 36). Cette connaissance concerne surtout les compétences acquises lors de la performance du dispositif du design. Or, selon Greimas (1976), la performance présuppose la compétence mais non inversement.

R. Zaidi | Les relations de pouvoir | DOI: 10.12977/ocula2019-8

2. La modalité compétence/performance : une ébauche pour repenser la stratégie d'intégration des usagers dans le dispositif design

Pour rendre nos propos plus concrets, nous souhaitons nous référer à l'exemple de la méthodologie du LUPI. Il s'agit d'une méthodologie prospective axée sur l'exploration et les études des usages[5] qui vise à accompagner des entreprises dans la définition de leurs stratégies par l'immersion dans un contexte d'usage. Cette méthodologie s'étale sur trois phases. Une première phase concerne le cadrage. Elle vise à favoriser l'échange entre l'équipe du LUPI et les représentants de l'entreprise. Le but de cette première phase consiste à cerner la problématique et identifier les profils des usagers à rencontrer. Une deuxième phase d'observation in situ s'ensuit. Durant cette phase, les participants seront amenés à observer les usagers. Un guide d'entretien conçu par les designers chargés du projet est mis à leur disposition pour qu'ils puissent accomplir cette mission. Une troisième phase de restitution va permettre aux participants de partager leurs retours d'expériences sur le déroulement des rencontres avec les usagers et recueillir l'ensemble des informations. Ceci permettra aux designers de lancer une séance de créativité pour co-concevoir avec les participants des scénarios innovants qui servent à lancer la phase d'idéation du projet.

Par soucis de clarté, nous souhaitons nous référer brièvement à l'exemple du LUPI de la « convivialité dans l'espace public ». Nous avons mené une observation participante dans ce projet qui consiste à questionner le rapport des personnes âgées à l'espace public via l'usage. Son but consiste à améliorer et à favoriser l'appropriation de l'espace public par les personnes âgées. Les participants ont été sélectionnés en deux temps.

L'équipe projet composée essentiellement de trois designers dont un designer manager et le coordonnateur LUPI, convoque, dans un premier temps, des participants qui sont directement concernés par la commande du projet. Il s'agit : d'une présidente d'un groupe de parole personnes âgée ; d'un chargé de projets en politique gérontologique à domicile, pôle gérontologie et de l'autonomie ; d'une chef de projet, coordonnatrice en charge du développement ; de deux directeurs généraux d'entreprises ; du directeur d'une maison de quartier ; d'une directrice adjointe d'un centre social de Beaulieu ; d'un président d'un espace retraités ; d'un président, trésorier d'une association. Suite à la phase de cadrage, l'équipe projet et les participants que nous venons de citer vont identifier des profils à rencontrer.

Il convient de signaler que l'identification de ces participants a été basée sur un rapport d'expérimentation fondé sur une approche par l'usage. Il s'agit plus précisément de l'expérimentation de la mise en place d'un dispositif composé d'une dizaine de chaises en libre service dans des jardins publics. Cette expérimentation a permis aux designers d'identifier les acteurs qui ont été directement impliqués dans le projet. Sinon, il s'agit aussi des acteurs qui seront liés

5 Cité du design. En ligne. Page consultée le 10 janvier 2018. Disponibilité sur : <https://www.citedudesign.com/fr/entreprises/271014-laboratoire-des-usages-et-des-pratiques-innovantes>.

de près ou de loin à la mise en place et à l'expérimentation du dispositif. Les rencontres se font en binômes et les profils identifiés sont les suivants : personne âgée qui n'a pas envie de se socialiser ; services municipaux ; bureau de contrôle ; juriste, adolescents (groupe) ; enfant / parent ; éducateur spécialisé / médiateur adolescence / médiateur vieillesse, commerçant / exploitant de l'espace public / bouquiniste / bibliobus ; personnes résidentes stéphanoises issues de l'immigration ; association handicap, architectes / artistes... collectif qui investit l'espace public, élu / adjoint à l'urbanisme (VSE), docteur en architecture.

Un premier constat s'impose : la diversité des acteurs signifie que nous sommes face à une diversité de compétences. En effet, Crozier et Friedberg ont souligné que « les acteurs sont inégaux devant les incertitudes pertinentes du problème. Ceux qui par leur situation, leurs ressources ou leurs capacités ... sont capables de les contrôler, utiliseront leur pouvoir pour s'imposer face aux autres » (Crozier et Friedberg 2014 : 24). Autrement dit, les acteurs seront inégaux les uns par rapport aux autres au regard de leurs compétences. Ainsi, leurs appréhensions et leurs implications dans la résolution de la problématique traitée par le dispositif du design seront inégales.

Ayant participé et animé un certain nombre d'ateliers participatifs, nous pouvons partir d'un constat empirique de l'impact de l'« incertitude » évoquée par Crozier et Friedberg sur les relations entre les différents acteurs du dispositif et sur le dispositif design lui-même. Nous précisons que son impact concerne surtout la participation des acteurs. En effet, certains acteurs ne participent pas au même titre que les autres, certains ont plus de difficultés dans la prise de parole pour exprimer un point de vue, alors que d'autres monopolisent la parole. Disons le plus clairement, c'est le manque de compétences par rapport à la problématique du projet qui risque de créer un déséquilibre dans la stratégie d'intégration de l'usager, et d'impacter sur la performance du dispositif du design dés l'amont du projet. Ce problème persiste même si le designer-animateur-facilitateur va constamment essayer de synthétiser, structurer, introduire, réintroduire la problématique, et veiller à ce que tous les acteurs s'expriment et participent dans les échanges et la définition de la problématique à parts égales.

Dans l'exemple du LUPI, la veille se fait après la phase de cadrage. Or, il nous semble que, dans cette phase, les acteurs auraient pu bénéficier d'un accès plus large à la documentation de la veille. En un certain sens, la veille aurait pu augmenter leurs compétences et par conséquent leurs performances dans la définition de la problématique et l'identification des usagers à rencontrer. A cet effet, nous suggérons une piste expérimentale qui va traiter le paramètre de la compétence dans le dispositif du design et plus précisément dans la stratégie d'intégration de l'usager. Son objectif consiste à repenser cette stratégie à partir du rapport « pouvoir-savoir » d'usage qui sera questionné via la modalité compétence - performance.

Il nous semble donc opportun que l'équipe projet procède ainsi :

– Elle commence par construire un référentiel de compétences. Celui-ci permettra à l'équipe projet de fixer les compétences requises pour l'amont et l'aval de la stratégie d'intégration de l'usager dans le dispositif design.

– Elle effectue par la suite des entretiens individuels ou des questionnaires pour faire une évaluation approximative des niveaux de compétence de l'ensemble des acteurs (participants et usagers) en amont de la performance.
– Pour analyser l'impact de ces compétences sur la stratégie d'intégration de l'usager à travers le rapport pouvoir-savoir d'usage, il nous semble opportun de « construire d'abord le système complet des interactions qui se nouent entre ses différents acteurs » (Mucchielli 1997 : 26). Il s'agit d'expliciter et de représenter les grandes catégories d'échange que les acteurs sont susceptibles d'avoir entre eux pour identifier la problématique (cf. Mucchielli 1997).
– Par la suite, il nous semble opportun d'essayer de repérer, à partir de ces grandes catégories, les relations qui ont un impact (+) et les relations qui ont un impact (–) sur l'intégration des usagers dans la phase de cadrage de la problématique. Les relations qui ont un impact (+) sont celles qui, malgré la diversité des compétences de leurs acteurs, semblent capables de faire évoluer la performance collective du dispositif à partir du rapport pouvoir-savoir d'usage. En effet, si l'acteur (A) dispose de plus de compétence que l'acteur (B) par rapport à la problématique traitée, l'acteur (A) risque de dominer l'acteur (B) dans l'ensemble des interactions qui vont avoir lieu. D'où le fait que l'acteur (B) sera moins intégré que l'acteur (A) dans le dispositif du design. La relation (AB) peut donc avoir un impact (+) si l'écart entre (A) et (B) n'est pas flagrant. Dans ce cas-là, (B) peut acquérir les compétences requises en échangeant avec (A). Mais la relation (AB) a un impact (–) si l'écart de compétences entre A et B est important. Par ailleurs, il faut que (B) acquiert des compétences avant la mise en relation avec (A).
– Dernière étape, celle de l'ajustement qui sera assuré dès l'amont du projet par le dispositif design. Nous allons essayer d'équilibrer l'impact (-) de la relation (AB) en augmentant les compétences de (B) par rapport à (A) mais surtout par rapport à la problématique traitée. Nous allons anticiper les déséquilibres et prévoir des ajustements de compétences pour assurer le bon déroulement de la performance du dispositif design.

Conclusion

Nous souhaitons signaler que nous ne proposons pas de formater les compétences et l'intentionnalité des usagers. Nous ne tentons pas non plus de normaliser l'action pour la contenir et la programmer. Notre proposition envisage surtout d'aborder la stratégie d'intégration de l'usager par le biais du rapport « pouvoir-savoir » d'usage afin de valoriser la prise en considération des rapports de force dans le dispositif du design, pour augmenter le pouvoir d'agir de l'usager en prenant en considération ses compétences initiales concernant la thématique du projet. Ceci va à l'encontre de toutes « conceptions statiques » et séquentielles de l'usage car nous défendons l'idée d'un usager qui a déjà des compétences qui, lorsqu'il affronte des épreuves, se transforment en performances. C'est ce qui lui permet d'accomplir des actions au cours du dispositif du design et d'augmenter son pouvoir d'agir.

D'où l'intérêt d'interroger la programmation de la stratégie d'intégration via la dynamique des relations de pouvoir afin de prévoir des ajustements qui peuvent préserver le pouvoir d'agir de l'usager. Ceci est surtout dû au fait qu' « aucune procédure, même parfaitement programmée, n'échappe à des accommodations qui peuvent aussi bien emprunter aux routines acquises que promouvoir des innovations » comme l'a bien démontré Jacques Fontanille (2010 : 9).

Bibliographie

Agamben, Giorgio
2006 *Qu'est-ce qu'un dispositif? ;* trad.fr par M. Rueff, Paris, Rivages poche, 2007.

Akoun, André (dir.)
1999 *Dictionnaire de sociologie*, Paris, le Robert.

Arendt, Hannah
1958 *Condition de l'homme moderne*, trad. Fr. par G. Fradier, Paris, Pocket, 1988.

Crozier, Michel ; Friedberg, Erhard
2014 *L'acteur et le système*, Paris, Seuil.

De Certeau, Michel
1980 *L'invention du quotidien, 1. Arts de faire*, Paris, Gallimard.

Fontanille, Jacques
2010 « L'analyse de la pratique : le cours des sens », *Protée*, n°2, pp. 9-19.

Foucault, Michel
1975 *Surveiller et punir. Naissance de la prison*, Paris, Gallimard.
1976 *Histoire de la sexualité I. La volonté de savoir*, Paris, Gallimard.

Grawitz, Madeleine
1991 *Lexique des sciences sociales*, Paris, Dalloz.

Greimas, Algirdas Julien
1976 « Pour une théorie des modalités », *Langages*, n°43, pp. 90-107.

Jouët, Josiane
2000 « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, 100, vol. 18, pp.487-521.

Mucchielli, Alex
1997 « Le système des interactions et l'analyse du pouvoir dans les organisations : compréhension et explication du pouvoir », *Quaderni*, n°33, pp. 19-44.

Rey, Alain (dir.)
2017 *Le Petit Robert : dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française,* Paris, le Robert.

Stiegler, Bernard
2004 « Quand s'usent les usages », *Azimuts*, n° 24.

Vial, Stéphane
2014 « De la spécificité du projet en design : une démonstration », *Communication & Organisation,* n°46, pp. 17-32.

Ocula 20
La place de l'usager en design
Dirigé par Michela Deni et Marie-Julie Catoir-Brisson

PROJEKT

Ottobre 2019 I www.ocula.it I DOI: 10.12977/ocula2019-9

L'usage, de l'appropriation au design

Françoise Paquienséguy
Sciences Po Lyon, Elico EA 4147
Francoise.paquienseguy@sciencespo-lyon.fr
<https://www.researchgate.net/profile/Paquienseguy_Francoise>

Résumé
Ce texte travaille une question centrale à la réflexion de l'usage et de l'usager dans le Design pris comme un processus à la fois conceptuel et créatif : que fait le Design de la notion d'usager ? Autrement dit, comment s'en sert-il ? Comment l'intègre-t-il au cœur de ses pratiques professionnelles ? Cette réflexion croise naturellement deux approches disciplinaires, celle du Design et celle des sciences de l'information et de la communication qui ont œuvré à la définition de l'usage en lien avec un objet technique ; l'idée sera donc de montrer le glissement de l'appropriation et des usages de la seconde à la première.

Mots-clés
Usages, Appropriation, Conception centrée sur l'usager, Usages sociaux, Sciences de l'information et de la communication

Abstract
Uses, from appropriation to design – This text works around a central question on thinking uses and user in Design, conceived as an abstract and at the same time a creative process : what does the Design make of the user's notion? In other words, how does it use it? How does it integrate it into the heart of its professional practices? This analysis naturally crosses two disciplinary approaches, that of the Design, and that of the information and communication Sciences which worked to define the use in connection with a technical object ; the idea will thus be to show the sliding of the appropriation and the uses from the later to the former.

Keywords
Uses, Appropriation, User Centered Design, Social uses, Information and Communication Sciences

Sommaire / Content
1. Introduction/Introduction
2. L'Appropriation/Appropriation
3. Les Usages sociaux/Social Uses
4. Quand la conception s'approprie l'usager/When Design appropriates use
5. Conclusion
Bibliographie

1. Introduction

Les notions d'usage et d'appropriation ont été initialement définies par des auteurs structurants mais contradicteurs de trois courants historiques complémentaires et convergents (cf. Paquienséguy 2017) : la sociologie des usages (cf. Jouët 1987, 1989, Proulx 2002, Boullier 1995) la socio-politique des usages (cf. Vitalis 1995, Vedel 1995) et la sociologie de l'innovation (cf. Akrich 1987, Flichy 2001), courants qu'il ne s'agit pas de détailler ici. Mais, pris dans leur ensemble, ils mettent en avant les éléments consensuels omniprésents à propos de la formation des usages et des aptitudes ou caractéristiques de l'usager à faire usage. Au cœur de ces notions, deux caractéristiques entrent en résonnance avec la façon dont le Design se saisit de l'usage et l'intègre de plus en plus dans ces projets jusqu'à le placer au centre de ses préoccupations. La première est l'appropriation sur laquelle les trois courants s'accordent de façon assez consensuelle car elle fait entrer l'artefact dans les pratiques de l'individu qui se l'approprie. La deuxième vient de l'effet de masse qui peut s'en suivre et propage alors l'usage de l'artefact. Appropriation et propagation annoncent les usages dits sociaux porteurs de pratiques différentes, parfois prégnantes, et donc de nouvelles logiques sociales pour lesquelles l'expérience utilisateur devient centrale (cf. Collet 2018).

C'est à partir de ces deux notions, appropriation et usages sociaux, que nous verrons plus précisément comment le Design contemporain pense l'usage(r) et quelle place il lui donne.

Cependant, notons tout de suite que dans les travaux scientifiques de ces quelques auteurs de référence qui ont véritablement marqué et balisé le concept d'usage dans les années 1980-1990, celui-ci s'accroche tout de suite à la technique (cf. Paquienséguy 2017), la littérature grise met d'ailleurs en avant l'expression : usages des Technologies de l'Information et de la Communication (Tic). Faire usage des Tic se comprend donc comme un processus différent de celui de consommer des médias ou d'avoir des pratiques culturelles. Les Tic relèvent d'une autre logique[1], assez floue il faut en convenir et de plus en plus diffuse jusqu'à comprendre à ce jour les objets connectés ou leurs interfaces... Mais quoi qu'il en soit, de façon conventionnelle, il s'agit de considérer les objets de la vie quotidienne, familiers, qui participent à la production de nos actions sociales, et nous instituent agent social, acteur, ou pratiquant selon la terminologie des auteurs. Malgré ces évolutions, les positions théoriques convergent ou du moins se complètent, et les auteurs de référence concordent à affirmer que faire usage des Tic consiste avant tout à mettre en œuvre un processus d'appropriation qui pourrait se définir ainsi : « l'appropriation est un procès, elle est l'acte de se constituer un soi » (Jouët

1 A la fois économique, structurelle et consumériste, (cf. Huet 1978).

2000 : 502), elle marque le fait que « la technique quitte le monde de la marchandise, l'individu ou le foyer le fait sien » (Flichy 2008 : 155).

Ainsi de l'appropriation naissent les usages.

2. L'Appropriation

Étymologiquement, s'approprier revient à faire sien comme le dit Jouët (1989 : 15) et pour opérer, l'appropriation s'appuie sur une maîtrise de l'artefact qui donne confiance et aisance, jusqu'à le faire oublier dans sa matérialité comme dans ses procédures. Ces habilités, compétences et savoir-faire s'exploitent et prennent corps dans une pratique quotidienne ou pour le moins régulière, que nous dirions intégratrice, de la donne si ce n'est technique pour le moins matérielle de l'artefact manipulé. On s'en sert pour sa fonction en oubliant son maniement.

C'est l'action qui donne une place, sa place, à l'usage, dans un contexte individuel situé et sans cesse réinventé, rééquilibré en fonction des interactions sociales qui se jouent (Jouët 1989 : 26). L'appropriation correspond donc à un travail de l'usager qui l'assure en faisant usage de l'artefact dans un double mouvement d'utilisation et de personnalisation (cf. Akrich 1987) correspondant bien au leitmotiv premier de l'appropriation : l'adopter c'est l'adapter.

L'usage s'analyse alors comme le processus de concrétisation d'une médiation singulière de l'usager avec la technologie[2], ses ressources et ses codes. Cette médiation (cf. Boullier 1995, Bardini 1996) se caractérise par le terme d'appropriation qui s'applique à une technologie particulière dans un dispositif social porteur d'enjeux, d'objectifs, de tensions, etc.

Pour analyser l'appropriation des objets numériques, Serge Proulx la modélise à partir de trois conditions nécessaires :

> l'appropriation effective d'une technologie par un agent humain suppose, [...] la réunion nécessaire et suffisante de trois conditions : a) une maîtrise cognitive et technique minimale de l'objet ou du dispositif technique ; b) une intégration sociale significative de l'usage de cette technologie dans la vie quotidienne de l'agent humain ; c) la possibilité qu'un geste de création soit rendu possible par la technologie, c'est-à-dire que l'usage de l'objet technique fasse émerger de la nouveauté dans la vie de l'usager. (Proulx 2002 : 181).

Le lien avec l'objet sociotechnique est évident, premier et indéfectible ; on fait toujours usage de, de quelque chose, même si l'objet est devenu immatériel ou serviciel, une application sur smartphone par exemple qui relève du design de services. Cet objet a été conçu et proposé selon les stratégies d'un industriel ou d'un entrepreneur qui en a défini la fonction centrale : autrement dit à quoi va-t-il ou doit-il servir ? Lors de sa conférence à l'exposition universelle de 1958 intitulée *Formation du Designer*, Thomas Maldonaldo prenait déjà la fonction centrale en compte en définissant le Design comme

2 Historiquement, la première référence que nous pourrions ici convoquer serait bien entendu les travaux de Pierre Bourdieu sur l'usage de la photographie en 1969.

« une activité créative qui consiste à déterminer les propriétés formelles des objets que l'on veut produire industriellement » (Maldonado 1958 : 166). Pour certains objets la fonction centrale relève de l'évidence, comme par exemple avec des objets chers aux premiers designers, les lampes ou les chaises : une fois leurs valeurs artistiques ou esthétiques dépassées, les premières ont pour fonction centrale d'éclairer et les deuxièmes d'offrir une assise, cette question est loin d'être anecdotique pour le designer et on parle d'ailleurs de l'art de l'assise[3]. Mais qu'en est-il de nos appareils modernes polyvalents, à l'offre bien plus complexe ? Quelle est la fonction centrale d'un smartphone ? d'un ordinateur portable ? Elle semble être variable et définie, à l'usage, par l'usager (cf. Paquienséguy 2012).

Effectivement très difficile à cerner, Jouët et Akrich tentent de s'en détacher et préfèrent définir plusieurs modalités qui personnalisent l'appropriation, à la fois de façon diachronique puisqu'elle est spécifique à chaque individu, mais également de façon synchronique puisqu'elle peut évoluer au fur et à mesure des pratiques et des contextes de ce même individu. Autrement dit, l'usage est instable et les voies de l'appropriation diverses. En effet, chaque modalité offre une occasion différente et supplémentaire de s'approprier l'artefact et d'en faire usage. L'idée centrale de l'appropriation serait alors que plus un objet sociotechnique (bien ou service) sera souple et adaptable par l'usager (cf. Paquienséguy 2006), plus l'appropriation en sera facilitée, les démarches *userfriendly* à venir le confirmeront.

Akrich (1993 : 87-98) distingue ainsi quatre formes d'intervention directe des utilisateurs sur les objets techniques lors de la phase d'appropriation : 1/ Le déplacement. L'utilisateur modifie le spectre des usages prévus sans introduire des modifications majeures dans le dispositif (le téléphone sert d'album photo ou de pense-bête) ; 2/ L'adaptation. L'utilisateur introduit des modifications dans le dispositif pour l'ajuster à son usage ou à son environnement mais sans changer la fonction première de l'objet (occulter la caméra, connecter un casque-avion) ; 3/ L'extension. L'utilisateur ajoute des éléments au dispositif pour enrichir la liste de ces fonctions (une imprimante, une enceinte, un logiciel de paiement) ; 4/Le détournement. L'utilisateur se sert de l'objet technique pour une fonction qui initialement n'était pas prévue (téléphoner sur Internet *via* Skype/Messenger/etc.) Les extensions et détournements les plus significatifs, comme les sms par exemple, sont ensuite exploités par les industriels et proposés comme services qui en inscrivent l'usage dans la durée.

Jouët (1989 : 13-34) en note trois. Les formes qu'elle retient s'éloignent de l'action de l'usager manipulant la technique pour prendre surtout en compte la production sociale de cette interaction dans la vie quotidienne.

1. La consommation. Elle remarque d'abord une réelle appropriation de ces objets et tout particulièrement de « l'écran apprivoisé » ; ce qui la conduit à formuler l'hypothèse que « l'avenir des nouvelles techniques repose sur la réponse du corps social et sur la constitution d'usages autour de nouveaux produits et services offerts » (Jouët 1989 : 14). Cependant elle remarque que

3 <http://writings2.over-blog.com/2014/10/l-art-de-l-assise-selon-ron-arad.html>. Consulté le 27 mars 2019

l'appropriation se fait dans deux paradigmes que tout semble alors opposer, « le modèle rationnel et le modèle ludique » (p.17) ;

2. L'autonomie sociale. Elle émancipe l'usager de la technique pour en augmenter les capacités qu'il s'approprie à partir de celles de la technologie. Ainsi, si pour

> l'approche des pratiques de consommation, c'est la technique qui définit les usages, [...] l' analyse de l'autonomie renverse la proposition, c'est l'usager qui devient l'élément nodal et qui façonne en quelque sorte la technique. La qualité d'autonomie qui est incorporée dans l'architecture même de ces appareils (micro-ordinateur et minitel) glisse de la technique à l'usager ». (*Idem* : 18) « Les usagers s'attribuent les attributs de performance et d'indépendance de la machine pour satisfaire leurs propres aspirations de complétude. (*Ibid.* : 19)

Ici aussi deux paradigmes d'appropriation se complètent à partir de « deux approches de la rationalité de la technique : la conformité et la transgression » (*Ibid. :* 21). La question de l'usage prescrit et/ou du détournement est latente, bien sûr.

3. L'interaction sociotechnique. Elle institue l'usager comme acteur agissant car pour Jouët « l'usage des nouvelles techniques est corrélatif de l'émergence d'un « sujet opératif [4] » (*Ibid. :* 23). Faisant usage, l'usager s'approprie les capacités de la technique sur la base d'une consommation que nous dirions aujourd'hui peut-être effrénée ou addictive qui pèse sur son comportement social. « Les nouvelles techniques se situent au point d'articulation entre l'innovation technique et l'innovation sociale (...) la technique et le social s'interpénètrent pour donner forme à la production sociale » (*Ibid.* : 26).

Pour avoir une vision complète de l'appropriation des objets numériques familiers aujourd'hui, il faut la considérer comme

> une opportunité de repenser les rapports entre conception et usage. Cette posture se refuse à réduire l'outil à son substrat technique, formel, mais postule que l'outil est une entité mixte associant d'un côté des artefacts, matériels ou symboliques (des concepts, des schémas, des interfaces d'outils informatiques ...), de l'autre des registres d'action, d'usage qui vont leur donner sens. (Grimand 2012 : 148)

En effet, quand l'appropriation est effective, elle génère l'usage, un usage qui s'inscrit dans des pratiques situées d'un individu opératif, porteur de pratiques culturelles, informationnelles, sportives, alimentaires, touristiques, etc. Mais, ces pratiques, comme les usages qui la portent, s'individualisent (cf. Flichy 2004). Pour faire usage, le trait individuel doit se renforcer, par la masse, par l'adhésion sociale.

Il faut passer de l'usage aux usages sociaux.

4 Tel que défini pp.117-118 par Quéré (1982).

3. Les Usages sociaux

Rappelons pour commencer la définition canonique des « usages sociaux » de Lacroix, Mœglin et Tremblay, en 1992. Ils les considèrent comme « des modes d'utilisation se manifestant avec suffisamment de récurrence, sous la forme d'habitudes relativement intégrées dans la quotidienneté, pour être capables de résister en tant que pratiques spécifiques [...] » (Lacroix, Mœglin, Tremblay 1992 : 241), qui deviendront des logiques sociales, traits de société[5]. Nous sommes là très proches de l'idée que s'en fait le Droit, car pour cette discipline qui acte les changements de la société, l'usage est à ce point social qu'il repose sur les individus, qui en sont les « créateurs », les fondateurs, comme le précise le droit du travail : « Un usage, une fois constaté, s'impose à l'employeur et ne peut être dénoncé par lui qu'après un préavis, voire la négociation d'une compensation au titre des avantages acquis. » [6]. Les travailleurs, ou salariés, sont donc ici les usagers que De Certeau appelle aussi les « *pratiquants* » au sens d'acteurs porteurs de pratiques sociales, que Proulx pense « inventives » (1988 : 45). Le droit privé vient d'ailleurs confirmer tout cela de façon plus large puisqu'il considère que « les « usages » sont des règles non écrites suivies par les habitants de certaines régions ou par des personnes exerçant des professions déterminées qu'ils considèrent obligatoires pour régler leurs rapports. Les expressions, « us et coutumes », et, « usages coutumiers » ont le même sens. » [7]

Ces acceptions montrent qu'un double lien se tisse ici finalement. Dans la chaîne[8], l'usage naît d'un contexte socio-professionnel spécifique, une corporation, une communauté, un univers culturel ; ce que les études d'usages ont toujours avancé (cf. Bouzidi, Boulesnane & Benaissa 2017). Dans la trame, l'usage se révèle dans le processus qui permet, lorsqu'il aboutit, de transformer une façon différente de faire en règle ou code social, alors entériné soit par la loi soit par les pratiques devenues massives. Perpétuellement renouvelé ou inventé, comme le pensait De Certeau, l'usage est donc volatile et preuve d'invention, ou d'innovation sociale. Finalement, l'usage est flou, indéterminé jusqu'à ce qu'un effet de masse ou de seuil l'institutionnalise, jusque dans les textes juridiques. Plusieurs éléments en témoignent comme par exemple, les normes d'accessibilités définies en 2005, la Loi Numérique de 2014, ou encore le plan « *État Plateforme* » annoncé par le gouvernement Philippe en 2018. Ces actions d'ampleur soulignent d'ailleurs très bien cette ambiguïté selon que l'usage désigne un comportement, un mode d'utilisation ou une règle sociale, une norme qui pèseront fortement sur le design de service mais surtout sur le design d'interface. Désignant un comportement, « l'usage est le composant

5 Comme par exemple la baisse de la consommation de la télévision au profit de celle des vidéos sur smartphones.

6 <htpps://www.editions-tissot.fr/droit-travail/dictionnaire-droit-travail.aspx>. Consulté le 1er avril 2019

7 <htpps://www.dictionnaire-juridique.com/serge-braudo.php>. Consulté le 27 mars 2019

8 L'analogie avec le tissage l'illustre parfaitement puisque les fils de chaîne, génériques, supportent les fils de trame, seuls visibles au final et formant motif.

d'une règle contraignante » et correspond précisément à un « comportement sous-jacent » (Mousseron 2011 : 1). L'usage naît et se propage comme une alternative à l'intérieur d'un cadre de référence, ou d'un cadre sociotechnique (Flichy 1995 : 256) qui en constitue le contexte, le contexte d'usages. Désignant une norme, « l'usage n'est plus un composant, mais le résultat normatif de ce processus de création. Cette norme devrait plus justement porter le nom de « coutume » (Mousseron 2011 : 6). Autrement dit, l'usage précédemment divergent, alternatif ou innovant, lorsqu'il est pris comme comportement massif, récurrent, partagé, devient norme sociale, plus ou moins reconnue et partagée certes, mais socialement légitime, à l'intérieur d'un groupe social de référence pour commencer, les objets qui le portent n'en sont que plus codifiés et semblables.

Les auteurs de référence sur la question des usages sociaux (Mœglin, Lacroix, Tremblay, Perriault, Jauréguiberry, Santerre, etc.) s'accordent tous à penser 1/ que les logiques industrielles priment sur les usages des individus, 2/ que c'est lorsque le seuil critique est atteint que de nouvelles logiques sociales surgissent, porteuses de pratiques différentes, elles-mêmes supportées par les usages sociaux. « A la fois technique car l'outil utilisé structure la pratique, [...] la médiation est aussi sociale car les mobiles, les formes d'usage et le sens accordé à la pratique se ressourcent dans le corps social » (Jouët 1993 : 101). Cette double médiation fonctionne alors à plein régime.

4. Quand la conception s'approprie l'usager

Cependant, d'autres logiques surgissent autour de ce qui est actuellement nommé l'innovation ascendante, en lien direct avec les idéologies des industries créatives structurées par les paradigmes de la convergence, de la collaboration et de la créativité (cf. Bouquillion 2012) qu'elles incarnent et magnifient. L'innovation ascendante semble alors plus particulièrement nicher dans deux registres du Design. Premièrement, celui de l'inventivité des individus, registre porté par les courants liés à la créativité individuelle, l'expérience utilisateur, les DIY (*Do it yourself*), les *makers* ou encore les utilisateurs des fablabs par exemple. Ces acteurs et tiers lieux gagnent en force et compétence grâce à un contexte favorable à l'innovation, soutenue par l'action et les discours publics, et aux initiatives collaboratives. Ils évoquent en fait le *design thinking* du *Hasso Plattner Institute of Design* de Stanford, aussi nommé design collaboratif, dont l'étape initiale consiste à entrer en empathie avec les futurs utilisateurs. Deuxièmement, dans le même temps, les industriels découvrent d'autres voies de conception et de définition de services sur la base d'une conception qui rencontrerait tous les publics et proposerait des voies diversifiées d'appropriation, en commençant le processus de conception par et avec l'usager. Ce courant, dominant à ce jour, se nomme *Design For All* ou *Design Inclusive* et mérite d'être étudié de plus près.

En effet, cette approche cherche à intégrer à la conception, ou dès la conception, plusieurs publics, types d'action et *in fine* plusieurs usages au projet de Design. L'objet alors proposé est ouvert puisqu'il n'a pas de fonction centrale prédéfinie, mais des potentialités à exploiter, des possibles à s'approprier. De

fait, il n'a pas rencontré son contexte d'usage, ici laissé volontairement indéfini pour ne pas brider l'usage ni contraindre l'usager. L'objet se veut polyvalent et multifonctionnel, universel ! Son empan d'usages doit alors être suffisamment large pour convoquer à la fois plusieurs catégories d'usagers et d'usages et promettre une belle valeur d'usage (la galerie de photo sur un smartphone ou un clavier par exemple). Remarquons au passage à quel point cette perspective se trouve en phase avec l'économie de la fonctionnalité[9] qui propose de louer uniquement le service et de débarrasser l'usager de tout rapport direct avec la technique et quasiment avec l'objet dont il n'a qu'une jouissance consumériste, évidente lorsqu'il s'agit de biens de consommation (AirBnB, Blablacar, etc.) mais toujours présente, même lorsqu'il s'agit de biens culturels (Deezer, Spotify, Netflix, FranceTV Replay, etc.).

Cette approche pose de vraies questions, profondes, au regard de tout l'appareil théorique qui s'est construit depuis 1980 car elle bouscule les positions disciplinaires. Tout d'abord comment l'usage peut-il devenir social si d'une part il s'individualise et de l'autre il passe d'un objet technique à un autre, comme c'est le cas pour écouter de la musique ou pour envoyer un courriel ? Aujourd'hui, l'usage est devenu fidèle à un service, à son promoteur, plus qu'à un objet sociotechnique, ce qui se remarque tout particulièrement avec les terminaux d'Apple facilitant l'utilisation des applications répliquées sur chacun des appareils possédés pour accompagner l'usage indépendamment du support. Dès lors, le fil conducteur n'est plus l'objet technique mais la pratique, qui perdure et évolue comme le simple envoi de mail pourrait en témoigner. Finalement, ce serait donc le déploiement des outils techniques associé à l'envolée des taux d'équipements qui apporterait le seuil critique et l'effet de masse recherché (ce que Jouët nomme la consommation). Les usages immédiats et déjà en place sur la base d'outils ouverts, comme les interfaces dites *userfriendly* ou intuitives, et de culture numérique, généraliseraient les pratiques qui, massives et généralisées, le rendraient social. En effet, les pratiques actuelles des individus à propos de la communication, de la consommation et de la culture, matérialisent l'autonomie sociale avancée par Jouët, dans le droit fil de l'hypermodernité (accélération, vitesse, mobilité, ubiquité, etc.).

S'ouvre alors tout un champ nouveau de conception pour le Design car ce chamboulement engloutit l'appropriation et l'usage au profit de l'utilisation et des pratiques, ce qui nous conduit à formuler une hypothèse autant audacieuse que provocatrice qui marque l'évolution si ce n'est de la réflexion, du moins du concept lui-même : l'usage est-il désormais intégré aux procédures et méthodologies du Design ? A tel point qu'en cas de succès du processus de conception, il disparaîtrait dans l'utilisation et la pratique massives des objets numériques, de leurs services ou de leurs applications.

A y mieux regarder, le *User-Centered Design* propose effectivement d'intégrer la phase d'appropriation puisqu'il se définit comme "a framework of processes (not restricted to interfaces or technologies) in which usability goals, user characteristics, environment tasks and workflow of a product service or process are given extensive attention at each stage of the Design process"

9 Cf. Stahel 2006.

(Lawton 1984) De même pour le *design thinking* dont le processus démarre par une phase d'empathie avec l'utilisateur. Autrement dit, il s'agit de prendre en compte dans la conception de l'objet une connaissance exacte, fine et anticipée des pratiques de l'usager. S'y retrouvant, ou s'y reconnaissant, fonction portée par la notion de *userfriendly*, l'usager n'aurait alors plus qu'à utiliser un artefact, ou un service, dont l'appropriation ne serait plus nécessaire puisqu'il correspondrait *de facto* aux horizons d'attentes et aux habiletés du futur utilisateur, ou des futurs utilisateurs, pour lequel il aurait été pensé (les interfaces d'écran tactile par exemple). De plus, la conception centrée utilisateur ou conduite par celui-ci concerne tout particulièrement l'ergonomie informatique et de là, les technologies qui s'y rapportent : Tic, objets connectés et Internet des objets au premier chef. Elle a été véritablement instituée en 2015, avec l'établissement de la norme ISO 9241-210 qui définit cinq critères validant cette démarche de conception dans une sphère réglementaire et publique.

1. La prise en compte en amont des utilisateurs, de leurs tâches et de leur environnement ; 2. La participation active des utilisateurs, garantissant la fidélité des besoins et des exigences liées à leurs tâches ; 3. La répartition appropriée des fonctions entre les utilisateurs et la technologie, 4. L'itération des solutions de conception, jusqu'à satisfaction des besoins et des exigences exprimés par les utilisateurs, 5. L'intervention d'une équipe de conception multidisciplinaire, visant une expérience utilisateur optimale.

La phase d'appropriation se trouve donc à tel point anticipée par la conception, que celle-ci ne laisserait à l'usager que l'utilisation, directement accessible sans passer par un apprentissage ou une découverte. Les objets numériques sont alors pensés « Prêts à user » en quelque sorte : l'objet est prêt à consommer sans décryptage ou appropriation de ses caractéristiques ou fonctionnalités. Il est connu avant même d'être actionné. Et comme nous l'avons suggéré, les termes pour en témoigner dans le lexique contemporain seront alors *userfriendly*, familier ou intuitif bien entendu. Et c'est bien là l'élément fondamental et dérangeant de l'hypothèse, l'empathie usager/artefact qui s'en dégage sur la base d'une autosatisfaction formatée par la masse et les choix récurrents et progressifs qu'elle a faits. L'aide des *Big data* et de l'intelligence artificielle à les formater n'est absolument pas négligeable bien entendu, aussi l'usager trouve-t-il l'artefact ou le service déjà à son goût et prêt à intégrer dans sa vie quotidienne. L'effet de masse ne peut qu'être au rendez-vous, et justement il l'est, totalement renforcé et accompagné par les dernières méthodes en vogue (UX/UI[10]).

Finalement, deux tendances se marquent.

D'abord, les processus d'appropriation se sont déplacés de l'Humain qui devait faire l'effort de comprendre la machine vers celle-ci qui cherche à in-

10 UX : Experience Utilisateur ; UI : Interface Utilisateur pour leurs différences et complémentarités voir ici : <htpps://academy.visiplus.com/blog/web-design/la-difference-entre-ux-experience-utilisateur-et-ui-design-interface-utilisateur-2017-07-28>. Consulté le 1er avril 2019

tégrer et à anticiper son comportement (l'ergonomie est d'ailleurs née de ce renversement) grâce à un travail conceptuel structuré en fonction de la cible et à tel point que cette première phase, stratégique, a tendance à disparaître. Ensuite, les pratiques se démultiplient, puisque facilement réplicables grâce à un maniement facilité et les usages sociaux sont dans le même temps plus massifs, car quasiment illimités puisque mondialisés[11] et plus sociaux puisqu'ils valident de nouveaux modèles économiques et chaînes de création de la valeur (cf. Benkler 2006). Notons comme illustratif, un élément factuel mais à haut impact social, qui se trouve dans la toute récente réforme de l'enseignement public français du Design en septembre 2018. En effet, si antérieurement, le Design industriel avait disparu (cf. Vial 2015) au profit du Design Produit, les BTS qui y formaient, jusqu'ici intitulés BTS Design Produit deviennent désormais des DN Made[12] Objets, et offrent deux spécialités pleines de promesses : innovation sociale et usages sociaux.

5. Conclusion

Alors, le Design est-il aujourd'hui capable d'interpréter et d'anticiper l'usager, ses besoins, ses résistances, ses habiletés ou ses lacunes pour lui proposer un objet sociotechnique qui lui corresponde, à tel point qu'il ouvrirait la voie à une liberté d'usages directement accessibles à l'individu, voie qui magnifierait avant tout l'artefact dans les pratiques quotidiennes ? L'art du Design Industriel, qui produit des biens de consommation de masse, ne consiste-t-il pas justement à faire oublier la matérialité et la technique objet pour mieux le rendre indispensable et omniprésent ? L'enjeu est bien là comme le souligne la World Design Organization[13], « the Design bridges the gap between what is and what is possible ». C'est pourquoi il peut être questionné dans bien des directions comme celles du care (usager-patient, anthropologie médicale) ; des politiques publiques (usager-citoyen, anthropologie politique) ; de l'être humain (usager-personne, anthropologie philosophique) ou du collaboratif en design (usager-co-concepteur, design social) que nous venons déjà d'aborder.

Totalement d'actualité ce déplacement se situe à la croisée de plusieurs transformations plus faciles à observer qu'à analyser. D'abord l'hégémonie des objets dans notre quotidien[14], et tout particulièrement des objets connectés (6 par personne en 2020 selon l'Idate[15]) qui assurent des services (monitoring, transfert des données, historique, prédiction, etc.) ; elle conduit à une confrontation permanente avec leurs matérialités et fonctionnalités qui amène (ou contraint) l'usager à développer des compétences transversales pour une utilisation de ces derniers la plus adaptée à son contexte et ses be-

11 Plusieurs services en témoignent avec les réseaux sociaux (*Facebook*, *LinkedIn*, etc.), le e-commerce (*Taobao*, *Amazon*, etc.), les applications de transport (*Uber*, *Blablacar*, etc.) ou de tourisme (*AirBnB*, *Hôtel*, etc.).

12 Diplôme national des métiers d'art et du design.

13 <https://wdo.org/about/definition>. Consulté le 28 mars 2019.

14 Cf. Kaufmann 1997.

15 <https://citedelobjetconnecte.com/infographie-objets-connectes>. Consulté le 28 mars 2019.

soins ou désirs et conforte l'importance d'un design produit. Ensuite, la dématérialisation et la plateformisation (cf. Paquienséguy 2016) engendrent une prolifération des services en ligne, tous domaines d'activités confondus, qui fait se rejoindre le design de services (principalement soutenu par la data) et le design d'interfaces dans des registres encore méconnus et inexploités à l'échelle du grand public (réalité virtuelle ou augmentée, robotique, intelligence artificielle). De plus, l'appétence réelle des jeunes générations pour ces objets et services façonne de nouvelles façons de faire et de consommer (les moins de 25 ans sont connectés plus de 3h par jour[16]) ouvertes à la co-conception, au collaboratif, fondamentaux des méthodologies créatives du *design thinking* ou de l'*user experience*.

Le Design est une des disciplines chargées de proposer des réponses industrielles aux différentes transitions (écologique, économique, numérique, énergétique, etc.) en se projetant dans l'avenir *via* des objets et des services et en exploitant désormais les ressources de l'innovation sociale. Plusieurs exemples peuvent déjà être convoqués, le design urbain qui repense les routes (intelligentes) à travers la conception de véhicules autonomes ; l'éco-design dont la finalité valorise l'usage et non le produit (cf. Vicari 2013) et exploite le recyclage [17]. Le défi à relever consiste donc à proposer de nouvelles pratiques et modes de vie mieux adaptés aux usagers à l'œuvre au quotidien. A l'échelle industrielle, l'objectif visé n'est donc plus l'uniformité, mais la cohérence[18] ; une cohérence entre le service ou le bien et les pratiques ou les compétences de l'utilisateur, magnifiée dans l'expérience à vivre. Repenser l'usage à partir d'une expérience à venir et non acquise est le renversement proposé par le design contemporain ; il suppose l'intégration de l'usage dans la proposition sur la base des pratiques de l'usager ; même immatériel l'objet n'y est que second.

Bibliographie

Akrich, Madeleine
1987 « Comment décrire les objets techniques », *Technique et culture*, n° 9, pp. 49-64.
1993 « Les formes de la médiation technique », *Réseaux*, n° 60, pp. 87-98.

Bardini, Thierry
1996 « Changement et réseaux sociotechniques : De l'inscription à l'affordance », *Réseaux*, n° 76, pp. 126-155.

Benkler, Yochaï
2006 *The Wealth of Networks: How Social Production Transforms Markets and Freedom*, New Haven, Connecticut, Yale University Press.

16 <https://www.csa.eu/fr/survey/observatoire-des-pratiques-numeriques-des-francais>.Consulté le 30 mars 2019.

17 Voir par exemple le travail de l'agence Du déchet au design <http://www.dudechetaudesign.com>.Consulté le 28 mars 2019.

18 Propos d'Albert Shum, Design Lead Design chez Microsoft <https://kosmoss.fr/6-tendances-design-experience>.Consulté le 28 mars 2019.

Boullier, Dominique
1995 *L'usager, l'utilisateur et le récepteur : douze ans d'exploration dans les machines à communiquer*, Habilitation à diriger des recherches, Université Bordeaux3.

Bouquillion, Philippe
2012 *Creative economy, creative industries. Des notions à traduire*, Saint Denis, Presses Universitaires de Vincennes.

Bouzidi, Laïd ; Boulesnane, Sabrina ; Benaissa, Monia
2017 « L'évolution des Technologies de l'Information et de la Communication : la co-construction avec les usages », *Interfaces numériques*, vol.6, n° 3, pp. 482-498.

De Certeau, Michel
1980 *L'invention du quotidien. I : Arts de faire*, Paris, Gallimard.

Flichy, Patrice
1995 *L'innovation technique. Récents développements en sciences sociales vers une nouvelle théorie de l'innovation*, Paris, La Découverte.
2001 « La place de l'imaginaire dans l'action technique. Le cas de l'internet », *Réseaux*, n° 109, pp. 52-73.
2004 « L'individualisme connecté entre la technique numérique et la société », *Réseaux*, n° 124, pp.17-51.
2008 « Technique, usages et représentations », *Réseaux,* n° 148-149, pp. 147-174.

Grimand, Amaury
2012 « L'appropriation des outils de gestion et ses effets sur les dynamiques organisationnelles : le cas du déploiement d'un référentiel des emplois et des compétences », *Management & Avenir*, n° 4, pp. 237-257.

Huet, Armel ; Ion, Jacques ; Lefèbvre Alain
1978 *Capitalisme et industries culturelles*, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble.

Jouët, Josiane
1987 *L'écran apprivoisé : télématique et informatique à domicile*, Paris, Cnet.
1989 « Nouvelles techniques : des formes de la production sociale », *TIS*, n°3, pp. 13-34.
1993 « Pratiques de communication et figures de la médiation », *Réseaux*, n° 60, pp. 99-120.
2000 « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, n° 100, pp. 487-521.

Kaufmann, Jean-Claude
1997 « Le monde social des objets », *Sociétés contemporaines*, n° 27, pp. 111-125.

Lawton, Shawn, Martinson, Henry and Mary
1984 "*Accessibility in User-Centered Design*", <https://www.w3.org/WAI/redesign/ucd>. Consulté le 29 mai 2019.

Quéré, Louis
1982 *Des miroirs équivoques : aux origines de la communication moderne*, Paris, Res Aubier.

Lacroix, Jean-Guy Mœglin, Pierre Tremblay, Gaëtan
1992 « Usages de la notion d'usages », Actes du 8e Congrès National des Sciences de l'Information et de la Communication, SFSIC, Lille, pp. 239-248.

Maldonado, Thomas
1958 *La Formation du designer*, <http://documents.irevues.inist.fr/bitstream/handle/2042/28772/C&T_1981_5_166.pdf?sequence=1>. Consulté le 29 mai 2019.

Mousseron, Pierre
2011 « Introduction terminologique : des comportements aux bonnes pratiques », *Journal des sociétés*, n° 92, pp. 1-12.

Paquienséguy, Françoise
2012 « L'usager et le consommateur à l'ère numérique », in Vidal G. (ed.), La sociologie des usages : transformations et continuités, Paris, Éditions Hermès Lavoisier, pp. 179-212.
2016 « Vivre avec les algorithmes : les nouveaux enjeux culturels et médiatique », Entretiens Jacques Cartier – Colloque *L'impact des algorithmes sur les médias et la culture*, Lyon, 21 novembre 2016.
2017 « L'usage au fil des Tic : une genèse à raviver pour mieux le repenser ? » *Interfaces Numériques*, vol.3, n°6, pp. 464-481.

Proulx, Serge
2002 « Trajectoires d'usages des technologies de communication : les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeu d'une société du savoir », *Annales des télécommunications,* vol.57, n° 3-4, pp. 180-189.
1988 *Vivre avec l'ordinateur*. L*es usagers de la micro-informatique*. Montréal, Éditions G. Vermette Inc.

Santerre, Lise
1993 « La formation des usages sociaux de la micro-informatique domestique », *Cahier de recherche sociologique*, n°21, pp.171-175.

Vedel, Thierry
1995 « Sociologie des innovations technologiques et usagers : introduction à une socio-politique des usages », in Vitalis A. (ed.), Médias et nouvelles technologies. Pour une socio-politique des usages, Rennes, Apogée, pp. 13-34.

Vial, Stéphane
2015 *Le Design,* Paris, Presses universitaires de France.

Vicari, Alessandro
2013 « Éco-design. Processus et hypothèses de travail », *Multitudes*, n° 53, pp. 185-190.

Vitalis, André
1995 *Médias et nouvelles technologies. Pour une socio-politique des usages*, Rennes, Apogée.

Ocula 20
La place de l'usager en design
Dirigé par Michela Deni et Marie-Julie Catoir-Brisson

PROJEKT

Ottobre 2019 I www.ocula.it I DOI: 10.12977/ocula2019-10

Tinder : un design centré utilisateur ?
La place de l'usager en régime de swipe

Inès Garmon
Doctorante en Sciences de l'information et de la communication,
GRIPIC, CELSA, Paris-Sorbonne
inesgarmon@hotmail.com

Résumé
Cet article interroge la place de l'utilisateur au sein du design de l'application de *dating* géolocalisée *Tinder*. Il vise à analyser sa situation dans les pratiques réelles et réalisées de ce service et à engager une réflexion sur sa condition dans le design des dispositifs tactiles en prenant comme entrée leur gestuelle de manipulation. Lieu où se rencontrent des intérêts industriels et des subjectivités, les "Petits gestes" permettant la manipulation des écrans tactiles sont en effet au coeur de la relation concepteur/ objets/ usagers et d'une illusion à demi-consentie. Au-delà des formes sémiotiques, attractives et euphoriques, ce sont des formes économiques, politiques, culturelles, sociales et anthropologiques qui sont en jeu.

Mots-clés
Design centré utilisateur, Design d'expérience, Swipe, Tinder, Petits gestes.

Abstract
Tinder: a user-centered design? The user's position within the swipe design – This article questions the user's place within the design of the geolocalised dating app *Tinder*. It aims to analyse its situation in the real and achieved practices of this service as well as to provide a way of thinking about its condition in touch-screen devices' design, starting with their way of being manipulated. As they are relevant both for industrials and consumers, the "Small gestures" allowing manipulation of touch-screens are the core of the relationship between the conceptor / the objects / the users and of a half-consent illusion. Beyond semiotic and technical forms, attractifves and euphorics, some new economical, political, cultural, social and anthropoligical forces are now involved.

Keywords
User Centered Design, User experience, Swipe, Tinder, Small gestures.

Sommaire / Content
1. Le design de nos micro-expériences de *digipulation* en question
2. De l'exemplarité du *swipe*
3. Un design qui enrôle l'utilisateur
4. Une posture construite pour l'usager
5. Une vision problématique du sujet
6. Une remise en question de la figure mythique du designer
Bibliographie

La fin ou le but du design est d'améliorer ou au moins de maintenir l'habitabilité du monde dans toutes ses dimensions.
Alain Findeli, « Préface » dans Vial 2015.

1. Le design de nos micro expériences de digipulation en question

Le design *centré utilisateur* est une des démarches les plus pratiquées aujourd'hui par les concepteurs d'applications mobiles. D'emblée, la question semble donc impertinente : la focalisation sur l'usager, qui implique de l'intégrer au processus de développement et d'adopter son point de vue, lui propose une place centrale.

Se soucier de l'utilisateur lors de la conception d'un dispositif ne lui assure cependant pas une place toujours au centre dans les pratiques effectives de l'interface. Traversant des espaces divers, objets de pratiques et de discours, le design crée des effets de sens imprévus. Dès lors, l'investigation doit porter sur les circulations, appropriations et investissements sociaux du projet de design pour les mettre en perspective de l'usager.

En passant ainsi des façons de faire des professionnels à celle des utilisateurs, la place ne se pense plus comme *focalisation* mais comme rôle et comme fonction, comme condition et comme vision, et comme ambition. Ce texte propose donc une réflexion autour de la *situation* de l'usager en régime numérique interfacé. Il ne s'agit pas de remettre en cause la démarche du design, mais de s'intéresser à la relation design/utilisateur en considérant le projet du design comme un objet du monde vécu.

Pour ce faire, passer par la dimension ergodique des interfaces utilisateurs (cf. Aarseth 1997), de leurs modes d'implication gestuelle et corporelle, est une entrée heuristique : "la pensée émerge du corps en mouvement" (Martin-Juchat 2008 : 13). Objets où se couplent du sémiotique, du technique et du sensoriel, ils assurent le design des expériences de *digipulation* de nos écrans.

Ayant rendu obsolète la catégorie de la main et le paradigme de la manipulation, c'est dorénavant le doigt qui est au cœur des représentations et des imaginaires. C'est pourquoi nous proposons ce terme de *digipulation*, plus précis pour caractériser ces micro-procédures d'écriture du bout du doigt : levier du culte numérique (digital), elle incarne le sacre du numérique, se posant en icône métonymique de la plateformisation des services et en *fantasmagorie* du *smartphone*. *Digipulation* tient davantage compte des imaginaires, des représentations du numérique et de la réalité des pratiques.

Ces "petits gestes" routiniers composent aujourd'hui une culture médiatique puissamment incorporée et mobilisée par les productions culturelles numériques. Objets de toutes les attentions, ils sont au cœur de ce design dit

centré utilisateur et font l'objet d'un travail particulier. Dés lors, ayant l'illusion d'une immédiateté et d'une « puissance d'agir proprement miraculeuse » (Citton 2012 : 72) l'utilisateur ne cherche pas à savoir comment cela fonctionne. Ce design, bien que centré utilisateur, participerait d'une captation de l'attention et à distraire l'usager de la capacité de ces plateformes à rendre monétisables ses données.

A l'aide d'une analyse sémio-anthropologique d'un cas typique de design d'interface, l'application de rencontre géolocalisée *Tinder*, initiatrice du genre et leader du marché, nous proposons d'étudier la place de l'utilisateur dans l'actualisation d'un type d'interface usuelle de la culture numérique.

Nous reviendrons d'abord sur le choix du "petit geste" mis en œuvre par *Tinder* comme objet de design et objet d'étude. Celui-ci configure si bien ses usages et ses pratiques que l'utilisateur occupe la place que lui circonscrit le dispositif. Ensuite, geste dramatisé, il propose une histoire dans laquelle est engagé corporellement l'utilisateur et qui lui suggère un programme à vivre. Enfin, favorisant la production sous la couche gestuelle et sémiotique d'un portrait parcellaire et partial de l'usager (Ertzcheid 2017), ce design est assurément une niche de pouvoir et une aubaine pour l'industrie qui en construit une vision problématique.

2. De l'exemplarité du *swipe*

L'application de rencontre géolocalisée *Tinder* se présente comme un cas intéressant par sa capacité à incarner des façons de faire du design d'interface faisant d'elle un modèle d'intégration de l'utilisateur. Au coeur de son design se trouve un "petit geste" distinctif, le *swipe*.

2.1. Une gestuelle ordinaire

Le concept de "petit geste" (cf. Garmon 2018) permet d'affiner la compréhension que l'on a de ces micro-gestualités. C'est un lieu où se rencontrent des gestes usuels sur l'écran (un glissé, un pincement, un efleurement...) et des "petites formes" (Candel *et al.* 2012) activables ou un changement d'état à l'écran. Outils d'écriture numérique (cf. Jeanneret, Souchier 2005), ils permettent l'écriture du texte à l'écran et dans le calcul. Ce sont des outils de lecture/ écriture – de "lettrure" (Souchier 2012) – et non uniquement des gestes entendus comme "mouvements du corps".

Très plastique, ce "petit geste" dit de *swipe*, permet par exemple de déverrouiller l'écran du *smartphone* ; de faire défiler des photos ; ou de juger une personne sur *Tinder*. L'application propose en effet de faire un choix parmi des candidats à la rencontre via cette gestuelle spécifique (Figure 1). L'utilisateur se trouve face à la représentation d'une carte à l'écran et doit juger chaque profil pour passer au suivant : pour déclarer son intérêt, *liker*, il fait glisser la carte avec son pouce ou son index vers la droite ; il fait le même geste vers la gauche pour le rejeter.

Figure 1. Capture d'écran lorsque l'utilisateur fait glisser la carte à droite ou à gauche.

Le *swipe* désigne donc le lieu où s'articulent ensemble la forme de la carte, que l'utilisateur, glissant son doigt sur l'écran, fait glisser à droite ou à gauche et des "petites formes" symboliques et stérotypées (Figure 2) : un cœur vert, une croix rouge et la représentation de tampons. Ces formes réagissent aux mouvements de la carte, assurent une mise en signes de l'action à l'écran et l'inscrivent dans la machine.

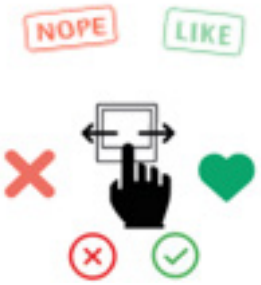


Figure 2. Schématisation du swipe.

Ce design se caractérise donc par un scénario simple, un glissé à droite ou à gauche, qui résulte néanmoins de l'application de préceptes de design réputés créatifs et engageants.

2.2. Une modélisation du design d'interaction

Cette interface se présente comme un reflet des façons de faire contemporaines, des "bonnes pratiques" du design d'interface.

La proposition de rencontre est métaphorisée sous la forme d'un jeu de cartes à *digipuler*. Il relève de la catégorie modèle du design *skeumorphique*[1]. Le tampon *like* rapelle ceux d'autres réseaux sociaux et la mise en réseau de

1 Selon la définition du design skeumorphique : « un type de web design qui reproduit des éléments graphiques présents de manière esthétique mais qui sont présents dans l'objet d'origine » (Garnier 2017).

Tinder à ceux-là (*Instagram*, *Facebook*, *Spotify*) le rapproche des applications ordinaires. En outre, la simplicité de l'interaction, l'esthétique de son développement et l'économie musculaire de la main qu'il propose posent le *swipe* en incarnation de l'idéal de *fluidité* de nos interactions *sans friction* avec les écrans et le numérique prôné par les discours médiatiques sur le design d'interface. Tout est fait pour que l'interaction paraisse *juicy*, liquide[2], et le passage d'une carte à l'autre est sur-travaillé, mis en signes euphoriques et un peu magiques, par le développement pour le rendre agréable : l'écran se transforme sous les doigts de l'utilisateur, comme réagissant précisément à son geste. Conçus pour aligner l'oeil, la main et l'écran, ils impliquent le corps de l'utilisateur, participent de sa perception et sont susceptibles, *via* leur dimension symbolique, de provoquer des émotions. Le *swipe* de *Tinder*, tout comme le *scroll* d'*Instagram*, de *Facebook* ou de *Twitter*, ou encore les filtres de *Snapchat*, jouissent d'une représentation sociale de l'ordre de l'"addiction".

Réputée efficace, on retrouve cette médiation reprise presque à l'identique comme modalité de choix dans des applications non dédiées à la rencontre (Figure 3). Celles-ci veulent jouir des avantages de ce design, mais également de l'expérience de *Tinder*, liée à son imaginaire sulfureux et à ses pratiques ludiques. Cherchant à tirer parti de ses représentations, elles font appel à la "mémoire interprétative" (Beust *et al.* 2012) des usagers. Elles prêtent au design des pouvoirs transmédiatiques et une autonomie à ses formes : le "petit geste" typique convoquerait toute l'expérience de *Tinder*. De même, le syntagme *Tinder de,* utilisé par métonymie pour présenter ces dispositifs, montre qu'il explique à lui seul le fonctionnement d'une nouvelle application. Le néologisme *Tinderisation,* qui désigne cette pratique de conception d'utiliser le *swipe* pour des services aussi divers que la recherche d'appartement ou d'informations, valorise ce design et tend à en faire un élément de la culture matérielle, technique et sociale ; un élément de la mémoire des formes, des usages et des pratiques médiatiques (cf. Jeanneret 2014).

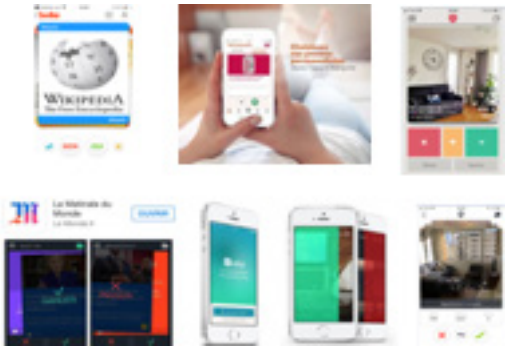


Figure 3. Un phénomène de Tinderisation.

Dès lors, c'est comme une miniaturisation de la façon de faire les interfaces que nous le prenons, tout en cherchant ce qui le rend remarquable.

2 Ce sont notamment les métaphores utilisées par François Alliot, concepteur du jeu mobile Reigns lors d'un entretien réalisé le 11/01/ 2017.

2.3. Un modèle d'intégration de l'utilisateur

La conception centrée utilisateur [...] consiste à se concentrer sur les besoins et attentes des utilisateurs, lors de la conception et du développement du produit. (Drouillat 2016 : 24).

Partant de cette définition, les concepteurs s'intéressent à la culture de l'utilisateur, font appel à ses connaissances et à ses compétences et cherchent à le satisfaire. Détaillons ces façons de faire qui lui assurent ici de rentrer facilement dans les pratiques.

L'écran se caractérise par une rhétorique visuelle et culturelle le rendant reconnaissable. Le *swipe* en tant que glissé sur l'écran est déjà incorporé par l'utilisateur par sa pratique routinière des écrans tactiles – c'est un geste "infra-ordinaire" (Souchier 2012), que l'on fait sans y penser – et les côtés de l'écran répondent à la gestion des espaces d'un droitier "dans le réel". L'utilisateur opère sur l'écran un schéma gestuel qui rappelle le tri manuel de polaroïds, de photos ou de cartes. Ses petites formes-tampons sont ensuite reconnaissables pour une culture vidéo-ludique et symbolique occidentale.

L'interface joue même sur une mémoire du geste livresque avec la représentation visuelle dynamique et *digipulable* d'une métaphore de "papier calque" dans la façon dont la carte, en étant glissée à l'écran, donne à voir la suivante par un jeu de transparence, comme si une page était tournée. Cette mobilisation d'une mémoire du corps permet à l'utilisateur de comprendre la proposition de l'interface : le geste est convoqué par le design, il est dans la carte qui appelle à être glissée.

La métaphore du jeu de carte pour la rencontre propose en plus de dédramatiser ce qui pourrait être vécu comme une violence pour l'utilisateur. La promesse au cœur du dispositif est de ne pas se sentir rejeté par le masquage du *like* s'il n'est pas réciproque. Sa facilité d'utilisation et ses mises à jour le font de plus passer pour *bienveillant*, se souciant de ses usagers. Il y a un point critique sur l'écran pour éviter des *swipes* manqués, ce qui laisse place au calcul (de la rentabilité d'un *like*) et à l'imagination (des possibles). De même, une option payante permet d'annuler un *swipe* trop rapide. Ce faisant, ce design et sa gestuelle s'assurent une apparence d'empathie à l'égard de l'utilisateur et de servir les intérêts de ce dernier.

Modélisation des pratiques et modèle de design, l'interface de *Tinder* "cristallise l'esprit du temps contemporain" (Catoir-Brisson 2016) : on y retrouve des façons de faire du design standardisées. En ayant à l'esprit l'usager au moment d'imaginer le service, les concepteurs s'assurent une prise en main facile avec un sens compréhensible : tout est fait pour que l'usage aille de soi. Ces manières de faire induisent un faire-faire de la part de l'utilisateur et c'est *in fine* une fonction et un rôle qui lui sont attribués.

3. Un design qui enrôle l'utilisateur

Le design du *swipe* relève donc d'une conception tournée vers l'utilisateur qui vise à faciliter son adoption. Celui-ci n'est pas pour autant *passif* face à la technique et son concours est indispensable pour la faire fonctionner. À

l'inverse de ce que connote sa *friendliness*, sa "facilité d'utilisation" (Montanari 2005), ce "petit geste" manque de convivialité par la participation active qu'il requiert de l'usager. La part du lecteur-utilisateur consiste à scruter et à s'approprier le design, produire de l'inscription calculable et monétisable, à *digipuler* les signes.

3.1. De la pragmatique du swipe

La participation est d'abord sémiotique et interprétative. En faisant appel aux "*compétences*" (Davallon 2011) de l'utilisateur, le "petit geste" le met au travail pour sa prise en main.

Opérer un lien entre un jeu de carte et une rencontre n'est pas aussi évident que le prétendent les discours des concepteurs. C'est pourquoi l'utilisateur, lors de sa première prise en main, se voit proposer un mode d'emploi rapide. Les tampons seuls ensuite guident l'action et assument le rôle de notice. C'est donc la mémoire et l'interprétation de l'usager qui lui permettent de comprendre ce qu'il a sous les yeux et dans ses mains. D'une part, les "petites formes", signes à la symbolique forte, un cœur vert, une croix rouge, sont à décoder. D'autre part le geste sur l'écran lui-même apporte du sens, un "*sens formel*" (Souchier 1996). C'est donc la sémiose de l'utilisateur agissant qui donne du sens à l'action et c'est cette activité qui interprète que *swiper* une carte-profil revient à le juger.

Chacun peut dès lors y investir le projet qu'il souhaite – une rencontre amoureuse, sexuelle, amicale, un passe-temps, un jeu – mais il y a un sens commun à tous, la répartition des zones de l'écran et ce qu'impliquent les cartes. L'utilisateur doit donc donner sa cohérence sémiotique à ces procédures iconiques. Cette simplicité incluant un nombre réduit d'éléments interprétables demande un effort de décodage résolument important, engageant l'utilisateur dans le dispositif. Partant du constat d'Umberto Eco que les "non-dits" d'un texte requièrent l'attention et la coopération du lecteur, sa collaboration, l'utilisateur est impliqué corporellement dans l'interprétation et l'actualisation des signes. En outre, « rien n'[étant] plus ouvert qu'un texte fermé » (Eco 1979 : 71), ce sont de mulitples scénarios interprétatifs qui sont virtuellement présents et qui sont à interpréter.

Si ce design en effet se caractérise par un sens en apparence ouvert, la *digipulation* de l'interface, elle, est résolument fermée. Son caractère binaire, gage de l'efficacité de l'application, limite et configure les interactions. L'utilisateur ne peut utiliser que les glissés latéraux (et une fois par jour, dans la version gratuite, un *superlike*, un glissé vers le haut). La place de l'utilisateur est donc circonscrite par ce design aussi fermé qu'un interrupteur et ne laissant pas de place à l'hésitation : "peut-être" n'existe pas dans un monde qui *swipe*. Et même, l'utilisateur est induit par le petit écran au creux des mains à tenir son téléphone d'une certaine façon, courbé, et à n'utiliser qu'un doigt. L'utilisateur adopte ainsi le mode de rationalisation des concepteurs, de leur objet, et son corps est normé par ce dispositif.

Enfin, partant du principe que les signes à l'écran proposent un texte élaboré par la conception, comme le serait un roman par un auteur, on peut

même parler de fabrication d'un *utilisateur modèle*. Dans *Lector in Fabula*, Umberto Eco propose le concept de "lecteur modèle" qu'il définit comme « un ensemble de conditions de succès et de bonheur, établies textuellement, qui doivent être satisfaites pour qu'un texte soit pleinement actualisé dans son contenu potentiel » (Eco 1979 : 80).

Autrement dit, c'est ce lecteur imaginé par l'auteur et ayant toutes les compétences pour interpréter son texte. Dés lors, de la modalité communicative et de l'usage du *swipe* émerge une figure, celle de l'utilisateur modèle. L'utilisateur se confond avec cette figure, imaginée par la conception et proposée par le dispositif. C'est dans sa peau qu'il tend à se glisser. Ici, ces conditions visent moins l'interprétation d'un sens fixé, puisqu'il est justement ouvert, que l'activation des signes.

Dés lors, l'utilisateur est moins utilisateur modèle que *digipulateur* modèle. Son rôle d'utilisateur semblant réduit à activer des signes.

3.2. Une mise au travail de l'usager

Le geste lui-même est intégré au modèle économique de l'application, si bien que la participation est également scripturale et économique.

L'utilisateur en effet se voit proposer des profils à juger. Ce modèle diffère de celui des sites de rencontre dits classiques dans lesquels l'algorithme est orienté vers un appariement resserré, tentant de remplir tous les critères définis par l'utilisateur et privilégiant la qualité sur la quantité. Sur *Tinder*, "l'appariement" (Candel 2007) se faisant sur la base de rapides critères (géolocalisation, sexe et âge), c'est à l'utilisateur de faire le tri parmi les profils, à la main. Il est donc mis au travail et sa participation active est requise pour faire fonctionner le dispositif : « [I]l s'agit d'une production faite par soi et pour soi, tout en étant prescrite, outillée et contrôlée par le fournisseur » (Dujarier 2008 : 19).

Le fonctionnement technique de cette écriture numérique attribue un rôle à l'utilisateur : il doit produire de l'inscription calculable (Bachimont 2010). L'inscription opérée par le "petit geste" est double. Au moment où l'utilisateur *digipule* la carte à l'écran, son geste est encodé par le dispositif. Il implique également d'autres informations nécessaires à son fonctionnement. Le *swipe* à gauche ou à droite participe au calcul du score d'un autre utilisateur qui permet un *matching* personnalisé : le *Elo Score*[3]. Cette note est basée sur les choix faits et sur la façon dont les autres apprécient l'utilisateur, qui l'a *liké* et quelle était la note de cet utilisateur. Parce que l'écriture circule au sein d'écrits en réseaux, elle détermine même l'expérience des autres utilisateurs et participe du fonctionnement général du service. C'est donc l'usager qui, par sa capacité à fournir des traces interprétables, alimente le dispositif. Son rôle est de transformer l'image en texte : agissant sur l'écran, il transforme l'image de la carte en texte interprétable par la machine.

Ces informations interprétées par l'application peuvent être revendues à des annonceurs en vue de pratiques marketing de ciblage sous la forme de

3 Garcia, Victor (2016).

profils statistiques. Le "petit geste" est intégré aux stratégies de captation des données des utilisateurs et permet la discrétisation[4] d'informations (nécessaires à son fonctionnement), de géolocalisation et de "*prédilections*" (Candel, Gomez-Mejia 2017). "Outils d'écriture documentaire" (Ferraris 2016) de l'utilisateur, il élabore un profil utile pour l'industrie. Le geste le met symboliquement au travail et la distinction entre le jeu, les liens de sociabilité et l'activité productive tend à ne plus exister, dans la mesure où toutes les actions de l'utilisateur sont potentiellement transformables en informations à intégrer à l'algorithme.

C'est donc un puissant schéma instructionniste que le design met en œuvre et le modèle de relation à l'outil qu'il instaure est de collaboration, plus ou moins consciente. L'utilisateur n'a pas de possibilité d'exprimer de créativité dans ce design verrouillé. Il contribue au fonctionnement technique et économique du service presque malgré lui. Il doit, ni plus ni moins, *tourner la page*.

4. Une posture construite pour l'usager

Promesse d'un *dating* facile, ludique et agréable par l'application, le *swipe* encapsule l'expérience. C'est un "objet énonciateur" (Montanari 2005), qui a la capacité d'instaurer son point de vue. Mais c'est également un opérateur syntaxique de nos relations sociales qui se trouvent marquées par cette médiation.

4.1. Un petit drame impliquant qui fait émerger des formes de communication

Ce "petit geste" traduit le passage, pour l'utilisateur, d'un monde à l'autre, le forme et l'in-forme.

Outil de *lecture et d'écriture*, comme l'a montré Annette Béguin pour la lecture sur écran, le *swipe* favorise l'engagement corporel de l'utilisateur et « participe de la projection du corps virtuel dans un univers de signes » (Béguin 2000 : 146). L'expérience se révèle plus structurée que ne le laisse penser l'ouverture du sens que peut y investir l'utilisateur. La métaphore de la rencontre en un jeu de cartes la *stéréotypise* – ce qui est renforcé par les petites formes tampons – et cadre aisément l'appréhension du monde par l'utilisateur. C'est le propre de la métaphore (cf. Lakoff, Johnson 1985). Les signes ensuite font émerger un régime symbolique fort.

La communication médiée par ce "petit geste" est donc sensorielle et symbolique. C'est un *petit drame impliquant* qui est produit par ce design, en plus de l'inscription d'un choix. Marqué par une dimension puissamment érotique, une caresse sur un écran, il rend l'expérience corporelle et affective. La scène qui se passe à l'écran est figurative, l'utilisateur fait défiler des personnes comme le seraient les figurants d'un *casting* dans une file d'attente. Le glissé du pouce sur le profil anime cette scène et lui fait jouer de la métonymie, dans

4 Selon la définition qu'en donne Frédéric Kaplan (2012) - Concepts Clés, entrée "discrétisation" : "Transformation d'un flux continu en parties distinctes et homogènes".

laquelle le pouce d'un côté et le portrait de l'autre, valent pour les corps des utilisateurs. Enfin, la fluidité prétend rendre l'expérience agréable, indolore et même "jouissive" selon certains utilisateurs[5].

La gestuelle rend donc présents et met en relation des corps absents dans le cadre d'une scène sociale vécue comme réalisée. Le design fait ainsi advenir un monde où se déroulent des sociabilités configurées par le dispositif. Celui-ci permet l'expérience sociale d'une rencontre "hétérotopique" (Foucault 1967) et asynchrone (les profils étant suggérés à des moments différents et même quand l'utilisateur du profil n'est pas connecté), davantage vécue intérieurement par l'utilisateur qu'inter-personnellement. Le "petit geste" réalise ainsi des hybridités entre écrit et oral inédites, rend performatif un geste réalisé commuément "dans la tête".

Du geste à l'écran dépend donc la rencontre. Le tri des personnes en plus est effectif pour l'usager, dont l'action est mise en signes visuels à l'écran. C'est donc un espace communicationnel que fait émerger la gestuelle, dans un monde de l'entre-deux qui s'étendrait au-delà de l'usage, où se trouverait l'utilisateur.

4.2. La construction d'un consommateur roi

S'il épouse un point de vue, c'est également une posture spécifique que l'utilisateur est engagé à adopter, celle du consommateur roi, et ce qu'elle induit.

La taille du pouce posé sur un portrait dans une position de surplomb favorise une vision de soi valorisée (cf. Amato, Pereny 2012). Les petites formes, outre leur tonalité ludique ou cynique, posent l'utilisateur en instance supérieure de validation. Leur fonction d'écriture de l'acceptation ou du refus est amplifiée par la sémiotique du tampon, traitant le candidat dans un régime d'inscription administratif ou bureaucratique de contrôle des corps. Un régime de consommation est ensuite induit par les petites formes et c'est sur le mode de la *wish list* que l'utilisateur est invité à trier les profils. Enfin, la dimension euphémisante de ces formes ludiques et la forme métaphorique de la carte autorisent une distance, offrant à l'utilisateur un sentiment de plaisir et de pouvoir sans avoir à se soucier de la portée communicationnelle de son geste.[6]

Le geste semble légitimer un mode de relation à l'humain qui se propose comme un mode de consommation et qui est sensible dans les discours médiatiques, usagers ou critiques. Il engage ainsi un jeu sur une forme de transgression du point de vue de ce qu'il est permis de faire, des normes sociales, des règles héritées de la bienséance et du vivre-ensemble : balayer quelqu'un au visage pour le trier selon son bon-vouloir serait assurément mal perçu et c'est sans doute un des éléments du succès du design. Le *swipe* est donc une

5 Le terme est ainsi revenu à plusieurs reprises lors d'entretiens menés en 2016.

6 Pour autant, ils ne manquent pas de faire preuve de réflexivité sur leur pratiques médiatiques, et les métaphores qu'ils utilisent (dans les témoignages et lors d'entretiens) sont expressives de la façon dont ils vivent l'expérience : le *swipe* est fréquemment comparé à un balayage, une gifle ou un pouce de César version peplum.

forme, ou plutôt une "forme gestuelle" (Candel 2017) et sémiotique permettant une communication intense, énergique et transgressive à tout moment de la journée.

Le "petit geste" fait finalement émerger de nouvelles formes de communication. Proposant ce processus de rencontre, c'est une *condensation* et une *constriction* du processus communicationnel qu'il opère : la rencontre et son choix se trouvent réduits à leur plus simple expression, oui ou non, un glissé du doigt sur un écran. En outre, le fait que le *swipe*, au sein du même dispositif, puisse permettre de déclarer son intérêt pour une personnne mais aussi faire défiler les photos du profil, amoindrit l'expérience et la banalise. C'est ainsi à un renouvellement des formes de faire lien, de se plaire et de se rencontrer que participe le design. Il a une opérativité sociale et les sociabilités sont *formées* par ces "petites formes".

4.3. Style de design et forme de vie

Ce *style d'interaction* (cf. Drouillat *op.cit.*) produit alors un *ethos* moderne et devient un véritable *style de vie*. Nicole Pignier et Benoît Drouillat (2008) ont montré la capacité qu'ont les objets médiatiques à "partager un *ethos*", c'est à dire à faire adhérer à leur manière de communiquer et leur capacité à imposer une représentation axiologique et un imaginaire. Observons l'*ethos* technique et social, de *swipeur,* qu'il impose et la façon d'être au monde que ce design produit.

Celui-ci passe d'abord par la capacité du design à énoncer son point de vue, qui repose d'une part sur l'engagement corporel de l'utilisateur dans l'opération et d'autre part sur le cadre interprétatif que produisent ses "petites formes". Les concernant, la frontière entre la perception et la sémiose est très fine car ces petites formes, du fait de leur caractère stéréotypé sont, pour l'utilisateur, presque du *déjà sémiotisé*. Il est donc difficile de s'en détacher. Conditionnant, encadrant et structurant l'expérience, ce design encourage d'abord une vision artificielle et figée du choix, binaire, dont il est impossible de s'extraire. Il configure l'énonciation, la gestuelle, le regard, la posture et un mode de rationalisation. En outre, cette dimension puissament énonciative des tampons, qui se prêtent à une lecture à voix haute ("toi oui"/ "toi non", disent les utilisateurs), participe à l'incorporation de celle du dispositif. C'est finalement un geste qui vient équiper l'esprit en produisant une *éco-ergonomie de la main :* il opère un cadrage kinesthésique, perceptif, visuel, sensoriel, rationnel et idéologique.

C'est même un *style* de communication et d'être au monde que propose le *swipe*, qui se caractérise par une communication *analogique* du scénario technique. Celui-ci en effet peut être pris comme une métonymie, une partie de l'application qui condense son expérience et qui propose une forme de communication. A l'utilisateur ensuite, par son agencement (répétitions, tactiques...) de constituer son *style* de geste propre et sa stratégie de *swipage*. L'effectuation du geste dès lors, la micro-procédure à l'écran, peut être elle-même prise comme une forme de métonymie de l'usager, de signature ou de *stylème*. C'est ainsi le cas pour la machine qui tire un profil statistique de

chaque *swipe* laissé, mais aussi pour le geste de l'usager qui participe de sa construction :

> Tous les mouvements que j'accomplis contribuent à me façonner (*fingere* : tout à la fois 'composer' et 'feindre'), que je le sache, le veuille, le montre ou non. (Citton 2012 : 34).

Le geste forme l'esprit et peut aussi servir de signature qui le distingue pour la machine.

Ce *swipe* est pour finir désormais iconique et symbolique d'une manière de vivre *via* le néologisme de *Tinderisation* qui prétend également à un changement dans les relations amoureuses (qui serait lié à *Tinder*) ou dans les comportements de consommation. Ces discours, axiologiques et flous témoignent de l'empreinte du design sur le social et de la capacité du "petit geste" à se détacher de son texte, à vivre sa propre vie, en quelque sorte, chargée de la mémoire de l'usager.

Le design impose ainsi un mode de traitement, certains usages et certaines pratiques, suggérant des façons d'agir et convoquant des manières de faire dont il est difficile de s'écarter.

5. Une vision problématique du sujet portée par le design

« Schématiquement, explique Dominique Sciamma, un designer [répond] à la question du 'pour qui'. Il considère le consommateur non comme une cible marketing, mais comme un individu, mieux, un bénéficiaire ».[7] C'est pourtant une étrange vision de l'usager qu'offre le design décrit. Pratiquement absent et dépossédé de l'auctorialité de son propre texte, sujet d'une illusion à demi consentie, c'est finalement dans les textes normatifs du design que l'utilisateur a la plus grande place.

5.1. Vers une disparition de l'utilisateur?

Étant donné l'économie qui est faite du "petit geste", le dispositif paraît neutraliser, de façon technique et symbolique, la parole de l'usager, son écriture.

D'une part, son énonciation est problématique : le geste qu'il réalise a été programmé par les concepteurs, dans la mesure où l'utilisateur ne peut rien réaliser qui n'ait été au préalable prévu par la conception. Il y a ainsi un brouillage énonciatif qui ne permet pas d'affirmer que l'énoncé qu'actualise l'utilisateur est le sien. Qui parle à travers le *swipe* : l'utilisateur ? ses concepteurs ? Les "petites formes" *Yes/ Nope* enclenchent un phénomène de "ventriloquie" (cf. Chevet, Garmon 2018) où l'utilisateur fait parler, à travers son geste, la conception et la production.[8]

---

7 « Le designer est un héros caché, personne ne sait qu'il fait des trucs fantastiques » – Interview de Dominique Sciamma. (Mleczko 2018).

8 Si François Cooren propose la notion de ventriloquie (Cooren 2010), c'est dans

D'autre part, seul ce qui répond aux intérêts de *Tinder* est pris en compte par la machine. Les usages complexes des utilisateurs ne sont pas enregistrés et il est impossible pour le dispositif de distinguer une recherche amoureuse d'une recherche amicale ou sexuelle. C'est donc un profil tronqué qui s'établit. Deux processus de mémoire co-émergent de manière hétérotopique et asynchrone : d'une part, celle du sujet humain, impalpable et propre à chaque individu et constituée de sa liste personnelle de coups de cœur ou de *swipes* ratés et de l'autre celle de la machine, automatique, constante dans ses critères de sélection et inaccessible (*Ibid*), dépossédée de ce qui fait la "nuance" de l'être humain typique pourtant du geste. Or

> Loin de n'être qu'un supplément ou une décoration, la nuance apportée par le geste contitue l'essentiel de l'action humaine en ce qu'elle exprime et réalise le 'contraste' par lequel chacun de nous se distingue dans son environnement. (Citton, 2012 : 36).

En captant les données de l'utilisateur, c'est une vision singulière du sujet que porte ce design. Celui-ci paraît être réduit à être le fournisseur des données nécessaires au fonctionnement de l'appareil. La machine produit une vision de l'humain qui lui est propre, bornée aux intérêts des producteurs et au détriment de l'usager. Ce qui est capté concerne moins ce qui fait sa singularité, ses émotions, ses hésitations que sa géolocalisation ou ses prédilections. *In fine*, la machine construit l'usager qui l'intéresse. Au moment où l'utilisateur a l'impression de s'affirmer comme sujet, il participe en même temps à la construction de son propre profil, lisse de ses particularités et déformé par les intérêts des concepteurs. Plus généralement, il participe à des bases de données sur ce qu'est le *bon physique, la bonne photo* en alimentant un algorithme de *Machine Learning* sous-jacent.

C'est moins à un usager qu'à un profil constitué d'agrégats statistiques que renvoient le dispositif et son design. L'utilisateur comme humain semble avoir une place marginale puisque sa valeur paraît résider dans sa capacité à produire cette donnée, à alimenter les algorithmes de *matching* et de préférences.

5.2. Une scène de détournement de l'attention?

L'observation des pratiques suggère ensuite une scène de détournement de l'attention et *d'illusion* consciente, qui révèle une curieuse ambiguité et un jeu de masquage et de mise en valeur.

Le tableau *l'Escamoteur* attribué à Jérôme Bosh pourrait modéliser la mécanique de ce dispositif. Celui-ci présente un homme hypnotisé par un escamoteur pendant qu'un complice dérobe sa bourse. Comme le souligne Aurélien Gamboni, chercheur et artiste, dans *L'Escamoteur : économie de l'illusion et écologie de l'attention*, le spectacle sur la table peut être considéré comme

> Une forme d'interface dans ce dispositif de manipulation [qui], semble avoir pour fonction de capter l'attention de la victime, qui est littéralement pliée en deux, en posi-

un autre sens que nous l'employons ici.

Figure 4. L'Escamoteur. Tableau attribué à Jérôme Bosh.

tion surplombante [...] et de [la rendre] aveugle [...] au dispositif plus large dans lequel il se trouve lui-même intégré. (Gamboni 2014 : 76).

De la même façon, l'utilisateur de *Tinder* semble absorbé par l'interface pendant que le dispositif capte une quantité industrielle de données. On serait tenté de lire la scène ainsi et de voir l'utilisateur comme ce spectateur absorbé au cœur d'un dispositif d'illusion. C'est d'ailleurs la critique mobilisée dans les discours qui accusent les GAFAM d'être des voleurs (de temps, de données, d'attention...) : indubitablement ce qu'ils cherchent, c'est à garder l'attention des prospects, à la retenir aussi longtemps que possible.

Ce rapprochement trouve sa justification dans l'organisation de "l'enchantement" (Winkin 2002) caractéristique de l'interface. Réactif aux mouvements du doigt, ce design est assurément ludogène et le swipe une gestualité "playsante" (Vial 2014). Le passage fluide d'une carte à l'autre, travaillé par le développement, produit un scénario sémiotique captivant, une expérience décrite comme "addictive" : agréable, hypnotique et attachante. Il y a donc une illusion comme jeu avec les sens pour l'utilisateur, qui repose sur un travail pour que l'expérience retienne son attention.

Mais on peut difficilement affirmer que l'utilisateur est totalement aveugle au dispositif économique dans lequel il est pris. On ne peut donc parler de que "demi-illusion" (cf. Manovitch 2010), d'entre-deux spécifique. Nul n'ignore le travail en amont et chacun sait aujourd'hui que les informations sont réutilisées à des fins économiques. En plus, une opération concrète permet ce

flux de données : la validation des *Conditions Générales d'Utilisation* lors de laquelle l'utilisateur renonce à la propriété de ses informations. Cependant, sans ce renoncement, il ne pourrait utiliser ces dispositifs, il n'a donc, en un sens, pas le choix.

"L'aliénation formelle" (Gomez-Mejia 2011, 2013) de l'utilisateur à la structure des réseaux sociaux est ainsi une condition de l'utilisation du dispositif et de ses gratifications. Dés lors il semble que la force de ce design soit sa capacité à mettre en balance la frilosité de l'utilisateur à donner ses données personnelles avec le plaisir de l'interaction, au profit de cette dernière. Ce n'est pas un utilisateur crédule qui utilise le dispositif mais le design qui rend nécessaire ce renoncement formel. Il est capable de répondre à son « besoin d'enchantement par le numérique [qui] s'inscrit dans une illusion collective anthropologiquement structurelle dans nos sociétés technologiques »(Martin-Juchat 2016 : 182).

Cette attractivité du geste, l'enchantement qu'il réalise et que recherche l'usager rend alors opaque et distrait de ce qui se joue dans le calcul et les informations possibilement captées.

5.3. Un double système discursif qui construit l'usager

C'est dans les discours des concepteurs que l'on trouve encore le mieux la vision que proposent les designers d'application de l'utilisateur. Observons pour finir les discours émis par *Tinder* en particulier, mais aussi par les designers en général, qui participent d'une construction discursive problématique de l'usager.

L'usage, d'une part, est construit par les discours émis par *Tinder* dans et en dehors de l'application. Le *swipe* en ce sens est donc "une des formes que peut prendre la praxis énonciative" (Floch 1995 : 171). En adoptant l'énonciation du dispositif, l'utilisateur se fait la voix des producteurs dont la vision est ancrée dans les couches techniques de l'interface.

Ensuite, l'usage est entouré par des discours programmatiques qui configurent la pratique : c'est directement au sein de la plateforme que la conception s'adresse aux utilisateurs et induit à *swiper*, à se reconnecter, à se déclarer, à quelle fréquence et comment, et cela notamment via de nombreuses notifications tout au long de la journée. De même, les prises de parole médiatiques de la firme orientent les usages et les *swipes*. Il s'agit donc d'un objet très constitué qui structure les espaces de ses pratiques. En amont du faire des utilisateurs se trouvent ainsi des manières de faire de l'industrie.

Soulignons que ces manières de faire des concepteurs induisent également des pratiques intéressantes de mise en scène de soi à travers la construction de l'interface. Le choix binaire et le cadre étroit de présentation proposé engendre par exemple un investissement de la part des utilisateurs et des stratégies de valorisation stéréotypées. L'exposition étant en plus rapide, pas toujours très attentive, et quelque fois prise dans une pratique dite frénétique, pour se distinguer et se mettre en valeur, les utilisateurs usent de postures et de présentations sétréotypées. Celles-ci sont souvent chargées érotiquement ou en tout cas dévoilent les corps, la peau, ou le sourire. Beaucoup de pro-

fils présentent cette dimension, recherchant une photo avantageuse, pour les hommes comme pour les femmes. Plus largement, les utilisateurs tentent de se distinguer en se présentant sous leur "meilleur profil" et en se mettant en valeur. L'objectif étant, ils l'ont vite compris, de susciter l'attention dans la liste sans fin des suggestations de l'application et de déclencher une réaction positive. Pour cela, de nombreuses stratégies sont réputées efficaces.

Ces stratégies de valorisation se trouvent formalisées sous la forme d'un savoir ordinaire explicité par des usagers. Il y a ainsi une forte circulation de discours autour des "modalités du bon paraître", recommandations sur les éléments à afficher et à éviter sur son profil, conseils pour bien choisir ses photos, les loisirs à mettre en avant, qui s'accompagnent de conseils en séduction spécifiques à l'application : éros se mêle alors aux loisirs, aux vacances et aux chatons. Ces discours en partie confus, en partie contradictoires, tentent de favoriser une alchimie dans un fonctionnement à priori opaque, et ils contribuent à une forte uniformisation thématique et sémiotique des profils. Les discours des usagers participent à l'élaboration d'un programme normatif, avec une forte circulation. On trouve ainsi quantité d'articles de témoignage d'utilisateurs ; de bonnes pratiques pour *matcher* etc., qui nourrissent les imaginaires, cadrent et normalisent certains usages.

D'autre part, en amont du faire des concepteurs de *Tinder* se trouvent des *guidelines* et bonnes pratiques. Fonctionnant comme une institution discursive, les discours des concepteurs préconisent certaines façon de faire des interfaces. Apple par exemple, sur son site dédié à l'aide au développement, recommande certaines gestuelles et conseille d'en faire bon usage pour que leur mobilisation soit centrée utilisateur. Ces gestes sont même formalisés dans une grammaire qui circule et se présente comme un manuel, avec des normes ergonomiques et de design. Ce faisant, ils contribuent à faire circuler certaines visions de l'usager, de son corps, de ses émotions, de sa cognition, qui ne sont pas remises en cause et qui servent de prescriptions.

Enfin, le corps de l'utilisateur fait l'objet d'une captation marchande *via* les nombreux brevets déposés sur les gestes de la main et des mouvements du corps ; un autre *swipe* a d'ailleurs été breveté par Apple. Le corps est considéré comme un "objet à hacker" (cf. Allard 2018), une marchandise à détourner, un ensemble de données à traiter.

Les manières de faire des concepteurs, de concevoir les interfaces et d'envisager l'expérience, engagent ainsi un faire de l'utilisateur. Mais surtout, la conception participe d'une construction discursive de l'usager qui contredit le principe du design centré utilisateur, tel que le conçoivent par exemple Pierre Besut, Roger Cozien, Serge Mauger et Dominique Haglon :

> Assister un utilisateur ce n'est pas chercher à décider des choses à sa place, mais au contraire c'est lui donner 'toutes les cartes en main' pour l'aider dans sa propre décision. (Beust *et al.* 2012 : 5)

Si l'usager paraît avoir littéralement toutes les cartes en main – rhétorique aussi bien visuelle que publicitaire de *Tinder* – sa décision est largement bornée en amont et trouve sa source dans la vision que construisent les professionnels de la conception mais aussi les usagers eux-mêmes.

6. Une remise en cause de la figure mythique du designer

En apparence conviviale, cette interface infléchit pourtant le projet du design d'améliorer nos manières d'habiter le monde, selon la formulation d'Alain Findeli.

Ce n'est pas parce que l'utilisateur a été intégré à la conception qu'il est au coeur du projet actualisé. En élargissant la notion de *place*, on observe que c'est une fonction, un rôle et un *style* que le design impose et que l'utilisateur adopte. Il ne paraît être pris en compte que dans les discours normatifs du champ qui construisent le *digipulateur modèle* et moderne qui l'intéresse.

L'étude montre ainsi le caractère figé du syntagme *centré utilisateur* et le paradoxe qui traverse la conception d'applications mobiles. Si elle est toujours plus centrée sur l'usager, celui-ci cependant semble être renvoyé en marge du dispositif au profit du traitement d'agrégats statistiques monétisables et d'une normalisation des pratiques techniques, symboliques et sociales.

Pour conclure, en opacifiant le fonctionnement algorithmique sous-jacent, le design favorise la production industrielle de données et un mode d'être au monde calculé où le sujet et sa singularité n'ont pas de place. Les discours qui accompagnent ensuite les pratiques sont prescripteurs et forment les usages, tout en omettant certaines problématiques inaccessibles à l'usager moyen. Finalement, c'est la figure mythique du designer "bienveillant" que ce design remet en cause. Celui-ci en effet "contribu[ant] directement à la constitution de notre sphère existentielle" (Vial 2013 : 253) est censé, selon ce mythe, améliorer et *enchanter* le quotidien, être au service des utilisateurs et non participer à leur assujétissement au fonctionnement technique et économique des dispositifs dont ils fabriquent les interfaces.

Bibliographie

Aarseth, Espen
1997 *Cybertext, Perspective on Ergodic Literature*, Baltimore, John Hopkins University Press.

Bachimont, Bruno
2010 *Le Sens de la technique : le numérique et le calcul*, Paris, Encres Marines / Les Belles Lettres.

Béguin, Annette
2000 « Le corps dans les lectures à l'écran », *Spirale*, Numéro spécial, Toulouse, Erès, pp. 146-162.

Beust, Pierre ; Cozien, Roger ; Mauger, Serge ; Haglon, Dominique
2012 « Instrumenter la mémoire interprétative ». Journées de Rochebrune (Rencontres interdisciplinaires sur les systèmes complexes naturels et artificiels), « Autonomie, mémoire et co-évolution », Rochebrune, France.

Beyaert-Geslin, Anne
2012 *Sémiotique du design*, Paris, Presses Universitaires de France.

Candel, Etienne
2007 *Autoriser une pratique, légitimer une écriture, composer une culture : les conditions de possibilité d'une critique littéraire participative sur Internet : étude éditoriale de six sites amateurs*, Thèse de Doctorat en Sciences de l'Information et de la Communication, Paris 4, sous la direction d'Yves Jeanneret.

Candel, Etienne ; Jeanne-Perrier Valérie ; Souchier Emmanuël
2012 « Petites formes, grands desseins. D'une grammaire des énoncés éditoriaux à la standardisation des écritures », in Davallon, J. (dir.), *L'économie des écritures sur le web*, Paris, Hermès-Lavoisier.

Candel, Etienne ; Gomez-Mejia, Gustavo
2017 « Le bouton like : poétique du clic, vertige des discours », *Semen*, 42, Besançon, pp. 71-92.

Catoir-Brisson, Marie-Julie
2016 « Analyser la matérialité médiatique et l'expérience immersive dans Sequenced : sémiotique, intermédialité et anthropologie de la communication », *Sens et Médiation. Substances, supports, pratiques: matérialités médiatiques*, Université du Luxembourg, Jul 2015.

Citton, Yves
2012 *Gestes d'humanités. Anthropologie de nos expériences esthétiques*, Paris, Armand Colin.

Chevet, Clotilde ; Garmon, Inès
2019 « Le geste et la parole à l'ère du numérique : de quoi le swipe et la commande vocale sont-ils l'énonciation? Sur les gestualités énonciatives dans les interfaces naturelles », *MEI : Information et Mediation,* #47 [En ligne], Mis en ligne le 14 mai 2019,<http://mei-info.com/revue/47/131>. Consulté le 10 juin 2019.

Davallon, Jean
2011 « Le pouvoir sémiotique de l'espace. Vers une nouvelle conception de l'exposition ? », *Les musées au prisme de la communication*, *Hermès, La Revue*, 2011/3 (n° 61), pp. 38-44.

Drouillat, Benoît
2016 *Le design interactif : du web design aux objets connectés*, Paris, Éditions Dunod.

Dujarier, Marie-Anne
2008 *Le travail du consommateur. De McDo à eBay, comment nous coproduisons ce que nous achetons*, Paris, La Découverte.

Eco, Umberto
1979 *Lector in fabula. Ou la coopération interprétative dans les textes narratifs*, trad. fr. par Bouzaher, Myriam, Editions Grasset et Fesquelle.

Ferraris, Maurizio
2015 *Mobilisation totale*, trad. fr. par Orcel, Michel, Paris, Presses Universitaires de France.

Floch, Jean-Marie
1995 *Identités visuelles*, Paris, Presses Universitaires de France.

Gamboni, Aurélien
2014 « L'Escamoteur : économie de l'illusion et écologie de l'attention », in Braito A. ; Citton Y. (dir.), *Technologies de l'enchantement. Pour une histoire multidisciplinaire de l'illusion*, Grenoble, Ellug, pp. 281-293.

Jeanneret, Yves ; Souchier, Emmanuël
2005 « L'énonciation éditoriale dans les écrits d'écran », *Communication & langages*, 145, pp. 3-15.

Jeanneret, Yves
2014 « Le procès de numérisation de la culture : Un défi pour la pensée du texte », *Protée*, 32, 2, pp. 9–18.

Kaplan, Frédéric
2012 *La Métamorphose des objets*, Limoges, Editions FYP.

Lakoff, George ; Johnson, Mark
1980 *Les métaphores dans la vie quotidienne*, trad. fr. par de Fornel, Michel et Lecercle, Jean-Jacques, Paris, Ed. de Minuit, 1985.

Lev Manovich,
2001 *Le langage des nouveaux médias*, trad. fr. par Crevier, Richard, Paris, Les Presses de réel, 2010.

Martin-Juchat, Fabienne
2008 *Le corps et les médias. La chair éprouvée par les médias et les espaces sociaux*. 1re éd., Bruxelles, De Boeck Supérieur.
2014 « Communication et culture marchande : l'illusion structurelle des logiques modernes d'enchantement affectif », in Braito A. ; Citton Y. (dir.), *Technologies de l'enchantement. Pour une histoire multidisciplinaire de l'illusion*, Grenoble, ELLUG, pp. 281-293.

Montanari, Federico
2005 « Un objet « néo-magique» : le cas des téléphones portables », in Fontanille, J. ; Zinna, A. (dir.), *Les objets au quotidien*, Limoges, Presse Universitaire de Limoges, pp. 113-115.

Pignier, Nicole ; Drouillat, Benoît
2008 *Le webdesign. Sociale expérience des interfaces web*, Paris, Hermès Sciences Publications.

Souchier, Emmanuël
1996 « L'écrit d'écran, pratiques d'écriture & informatique », *Communication et langages*, 107, pp. 105-119.
2012a « La "lettrure" à l'écran. Lire & écrire au regard des médias informatisés », *Communication et langages,* 174, Paris, NecPlus, pp. 85-108.
2012b « La mémoire de l'oubli : éloge de l'aliénation. Pour une poétique de "l'infra-ordinaire" », *Communication et langages*, 172, Paris, NecPlus, pp. 3-19.

Vial, Stéphane
2013 *L'être et l'écran : comment le numérique change la perception*, Paris, Presses Universitaires de France, Préface de Pierre Lévy.
2014 « Pour introduire le 'playsir' : pourquoi les appareils numériques sont 'ludogènes' », *Interfaces Numériques*, 3/1, pp. 149-161.
2015 *Le design*, Paris, Presses Universitaires de France, "Que sais-je ?", Préface d'Alain Findeli.

Winkin, Yves
2002 « Propositions pour une anthropologie de l'enchantement », in Triki, F. (dir.), *Unité-diversité : les identités culturelles dans le jeu de la mondialisation*, Paris, L'Harmattan, pp.169-179.

Sitographie

Garcia, Victor
2016 « Tinder surprise : un algorithme vous note secrètement », *L'Express* <http://lexpansion.lexpress.fr/high-tech/tinder-surprise-un-algorithme-vous-note-secretement_1752759.html>. 12 janvier. Consulté le 17/04/2016.

Garnier, Marie
2017 « Le skeumorphisme, vous connaissez? », *Webzeen* <http://www.webzeen.fr/webdesign/le-skeuomorphisme-vous-connaissez/21988>.-. 11 août. Consulté le 08/09/2018.

Mleczko, Julie
2018 « Le designer est un héros caché : personne ne sait qu'il fait des trucs fantastiques », Interview Strate, *Studyrama* <https://www.studyrama.com/formations/filieres/ecoles-d-art/le-designer-est-un-heros-cache-personne-ne-sait-qu-il-104462>. 11 avril. Consulté le 25/09/2018.

Les captures d'écran ont été réalisées avec un Iphone 7 à partir de la version : 9.3.0 de *Tinder*.
Source du tableau l'Escamoteur, attribué à Jérôme Bosch : <https://fr.wikipedia.org/wiki/L%27Escamoteur#/media/Fichier:Hieronymus_Bosch_051.jpg>.

Ocula 20
La place de l'usager en design
Dirigé par Michela Deni et Marie-Julie Catoir-Brisson

PROJEKT

Ottobre 2019 I www.ocula.it I DOI: 10.12977/ocula2019-11

Origine et destination du soin medical

Philippe Barrier
Philosophe, Docteur en sciences de l'éducation, Lauréat de l'Académie de Médecine,
Prix Pierre Simon « Ethique et Réflexion » 2014
barrierphilip@gmail.com

Résumé
En proposant une définition de l'usager intégrant tout utilisateur d'un service public à quelque titre que ce soit, c'est-à-dire aussi bien comme acteur professionnel que comme bénéficiaire, je propose une modélisation systémique et participative de la gestion de projet. Elle implique, dans le domaine du soin médical, l'idée d'un patient qui en est à la fois l'origine et la destination, et donc un acteur à part entière.

Abstract
Médical care: origin and destination – Defining the user as both professional and beneficiary, I propose a systemic and participative modelling of project management. This means, in the field of medical care, that the patient is both at the beginning and at the end of the process and that he is therefore an actor of care in his own right.

Mots-clés
Usager, Bénéficiaire, Auto-normativité, Conception systémique et participative

Keywords
User, Beneficiary, Self-normativity, Systemic and participative modeling

Sommaire / Content
Préambule
1. Des bénéficiaires acteurs, des acteurs bénéficiaires
2. Redéfinition de l'usager
3. Débouché philosophique de cette redéfinition
4. L'origine du soin médical
5. La destination du soin médical
Bibliographie

Ph. Barrier | Origine et destination du soin medical | DOI: 10.12977/ocula2019-11

Préambule

Prenons comme postulat de départ l'assimilation courante de l'usager au patient dans le système de soin. Mon intervention concernant le champ de la philosophie du soin et de l'anthropologie médicale ne pouvait échapper à la question centrale de l'analyse critique de cette définition, en quelque sorte locale, du terme d'usager ; d'autant plus qu'elle m'interpelle directement. En effet, je me considère comme philosophe essentiellement parce que mon expérience vécue de la maladie m'a en quelque sorte imposé une approche phénoménologique de la pathologie, en même temps qu'une recherche en immersion sur la place du malade au sein du système de soin. Ma différence avec le chercheur, c'est qu'il n'y a rien de méthodologique dans mon positionnement de départ. La maladie est devenue pour moi un objet de pensée parce qu'elle est entrée dans ma vie.

À ce titre, j'ai développé à la fois une conception du malade comme *sujet humain confronté à une expérience singulière de la normativité de santé*, et une analyse critique d'une *relation patient-médecin fondée sur l'obéissance à une autorité détentrice d'un savoir considéré comme exclusif*. Les deux problématiques sont évidemment liées. Ma définition ontologique du malade se double d'une définition sociologique du patient, parce que le malade se trouve d'emblée impliqué dans des rapports sociaux qui le conditionnent.

Le malade, pris en charge par un système de soin dont il est dépendant, devient un *patient*. Statut qui risque de lui faire perdre pas moins que son autonomie morale, car la relation de soin médicale tend à substituer à sa volonté propre une volonté de soin qui lui est extérieure ; elle tend à choisir le bien pour lui et à sa place, parfois même contre lui. La liberté qui lui reste consiste à choisir entre *le consentement ou le refus* ; ce qui nie la forme positive d'affirmation de sa liberté qu'est *le désir*. Le désir de se soigner est exclus dans la représentation purement médicale du soin et du patient.

Mais le patient ne se trouve pas seulement réduit ontologiquement à ce positionnement de pure passivité, il l'est aussi administrativement, par sa réduction au statut d'*usager*, qui est en quelque sorte *la version administrative de la passivité*. Dans cette représentation, l'usager est *le strict ou pur bénéficiaire* d'un service qui lui est destiné. Ainsi le patient est le pur bénéficiaire du service hospitalier, l'élève est le pur bénéficiaire du système scolaire… On valorise ce statut et la bienfaisance du système, en soulignant depuis quelques années que le patient est *au centre* du système de soin, tout comme l'élève est au centre du système éducatif. Expressions qui ne signifient pas grand-chose, car on imagine mal le patient ou l'élève à la périphérie des services qui en ont la charge.

En fait, la notion de *strict ou pur bénéficiaire* a pour unique fonction de nier à l'usager toute légitimité à se considérer comme *acteur* du système dont il dépend et dont il est la finalité. Par exemple, pour le patient, à se considérer comme un *acteur du soin*. Il ne ferait que bénéficier du soin qu'on lui prodigue ; c'est-à-dire le subir.

Or il me semble évident, d'une part, que le bénéficiaire est aussi acteur du système dont il bénéficie, d'autre part que les acteurs officiels du système (essentiellement les personnels qui y sont employés) en sont aussi bénéficiaires. Je vais tenter de prouver l'un et l'autre.

En contestant la représentation dominante de l'usager, je conteste du même coup celle du patient, et réciproquement. L'enracinement de cette double contestation se trouve dans une approche philosophique de la normativité entendue comme dynamique de régulation harmonieuse, directement issue de l'interprétation de la norme canguilhemienne telle que je la développe dans *La blessure et la force* (2010).

1. Des bénéficiaires acteurs, des acteurs bénéficiaires

Dans le cas du service hospitalier, son bénéficiaire, le patient à qui s'adresse le soin, est *la cause finale* de l'existence du service. C'est un rôle déterminant, assez vite oublié dans l'organisation d'un service, car comme toute organisation administrativement gérée, *le service tend à devenir* à lui-même *sa propre finalité*. L'organisation se focalise facilement sur les problématiques de gestion du service et du personnel, en risquant de mettre au second plan sa finalité première, à savoir le soin, qui peut même s'y trouver subordonnée. Ainsi la logique des horaires tend à privilégier celle de la stricte gestion du personnel et non celle du soin, du patient, de ses proches. Il ne s'agit pas d'opposer une logique à l'autre, mais de prendre en égale considération l'une et l'autre, pour réguler et organiser le service. Ce rôle central dans la conception et l'organisation du service : penser à la satisfaction des besoins du patient, est retiré a priori au patient (qui en est pourtant le meilleur connaisseur). C'est une autorité décisionnelle, administrative et gestionnaire, qui pense à sa place, à partir de la représentation qu'elle en a.

On dénie donc au patient cette activité conceptuelle, car pour un mode d'organisation hiérarchique et *exonomique* (c'est-à-dire dont la norme de régulation est pensée comme extérieure) il est impensable que le bénéficiaire d'un service organisé puisse en être autre chose que son pur objet, c'est-à-dire *un non-sujet*. Même si, paradoxalement, on le sollicite après coup, dans le projet de réorganisation, en tant que sujet et acteur après l'avoir d'abord nié ; d'où sa réticence et sa défiance.

Pourtant le patient se manifeste bien réellement comme sujet et acteur, en participant lui-même aux soins dont il bénéficie. D'abord parce qu'il y a consenti, c'est-à-dire qu'il a dit « non » à la possibilité de refus qui lui était offerte. Cette affirmation de la volonté qui refuse le refus, si elle est loin d'être le tout de la liberté, en est néanmoins une sorte d'expression positive minimale. Donc un acte effectif de choix, et un mode de partici-

pation actif à la prise de décision du soin, même si le patient n'en est pas l'initiateur. Il lui a fallu se battre de longues années pour obtenir ce droit au refus, accordé presque comme une concession ou une faveur, dont le patient n'ose d'ailleurs qu'assez rarement se servir.

De plus, très concrètement, le patient ne fait pas que subir passivement un soin, il y collabore (parfois très activement, comme dans le cas du test cardiologique de l'effort), et de toute façon, il y réagit et en gère les effets et conséquences, le prolonge, le réfléchit. *La pratique soignante est en fait une interaction entre le soigné et le soignant*, l'un et l'autre agissant, chacun dans le positionnement qui lui est propre, mais dont le cadre n'est malheureusement pas défini par les deux agents, mais par la seule autorité scientifique, technique, médicale et administrative, préalablement à l'activité.

Ce qui a pour effet, mais aussi essentiellement pour but, me semble-t-il, de *gommer la part active du patient, voire, très concrètement, de l'empêcher*. Le choix de la position imposée aux femmes dans le dispositif d'accouchement en est un bel exemple : cette position n'est effectivement pratique et opératoire que pour l'accoucheur, et se montre non seulement inconfortable pour la parturiente, mais aussi inappropriée et antinaturelle pour l'activité d'expulsion qui est alors la sienne. On n'a sans doute pas cru nécessaire de lui demander son avis.

De manière inversement symétrique aux patients, les différents personnels du service (médicaux, paramédicaux, administratifs, d'entretien, d'hôtellerie...), sont non seulement considérés comme *acteurs exclusifs* mais aussi comme *exclusivement acteurs*. Il se trouve qu'ils en sont cependant *aussi* des *bénéficiaires*, dans la mesure où ils en reçoivent un emploi, un salaire et un statut social et professionnel ; ce qui n'est pas un mince bénéfice. En fait, tout service public, bénéficie, sous une forme ou sous une autre, à tous ceux qui le *pratiquent*, que cette pratique soit reconnue ou non comme une activité.

Cette dichotomie artificielle entre usager (assimilé à un bénéficiaire) représenté comme purement passif, et agent représenté comme exclusivement et purement actif, recoupe, tout en la dissimulant, la distinction entre professionnels et non professionnels. La réduction du patient à un statut d'usager-bénéficiaire purement passif et celle de l'agent professionnel à celui de pur acteur a une fonction idéologique et pratique bien précise. Il s'agit *d'exclure a priori l'usager-bénéficiaire, ici le patient, des prises de décisions concernant le service et son organisation*. Mais pas seulement, car cette exclusion conforte le mode de décision et d'organisation hiérarchique, pyramidal, instauré et maintenu par les rapports entre employés hiérarchiquement et administrativement structurés. Ainsi le personnel, hors direction, se trouve donc également *exclus* des prises de décision.

2. Redéfinition de l'usager

Dans cette perspective critique, je propose donc qu'on puisse entendre par usager toute personne qui *fait usage*, d'une façon ou d'une autre, d'un

service public. Toute personne qui le fréquente, le pratique, s'y « coltine » en quelque sorte, c'est-à-dire qui se trouve confrontée à sa matérialité, à son espace, à son mode de circulation, d'organisation et de fonctionnement, et aussi aux représentations qu'il induit ou renforce. Ainsi, est usager d'un service hospitalier, par exemple, aussi bien le patient, ses proches ou accompagnants, que l'ensemble du personnel médical, paramédical, d'entretien, d'hôtellerie, de gestion, d'administration et de direction.

La représentation de l'usager ainsi proposée, supprimant la frontière entre bénéficiaires et agents professionnels, permet de sortir d'une conception pyramidale et pathogène de l'organisation, et de développer une représentation différente de *la vie*, au sens le plus fort, d'un service. Elle permet d'aborder réellement la problématique du design de service d'un point de vue *systémique et participatif*. Ce qui signifie pour moi, dans une approche à la fois spéculative et pragmatique, la possibilité de considérer une organisation humaine telle qu'un service public comme un écosystème au sens écologique du terme, c'est-à-dire comme un tout fonctionnant sur le principe de la *symbiose*, définie comme *un ensemble d'interactions nécessaires mutuellement bénéfiques*. Il s'agit là d'une tentative de modélisation, inévitablement simplificatrice.

Ce qui caractérise un écosystème c'est *la solidarité* des éléments qui le constituent. Le bon fonctionnement du tout est dépendant du bon fonctionnement de chacun des éléments au sein du système. Autrement dit, le système fonctionne d'autant mieux qu'il fonctionne bien pour chacun dans son rapport à la finalité du système.

Ainsi, « *solidaire* » prend un sens *vital* qui redonne poids et signification au sens moral et politique du mot. *La solidarité est une nécessité vitale du groupe humain*, comme elle l'est de l'écosystème naturel. J'entends par là *la reconnaissance et la prise en considération de l'interdépendance mutuelle des participants au système, en vue de son fonctionnement symbiotique*. Dans cette perspective, la notion d'usager peut être entendue comme désignant *l'ensemble exhaustif des sujets en interactions réciproques, au sein d'un service* – qu'on peut se risquer alors à qualifier de public.

Cela signifie que le projet d'organisation ou de réorganisation du service doit être le fait de tous ceux qui en font usage, sans exception. Cela implique l'égale prise en considération des propositions de chacun, leur modélisation concrète, leur expérimentation, et enfin l'élaboration du meilleur compromis possible assurant la fluidité de fonctionnement du tout pour chacun, en rapport avec la finalité du service. L'organisation de cette *confrontation* est un lent, complexe et difficile travail d'observation, d'écoute et de proposition, en vue d'un possible dépassement, dans leur reconnaissance mutuelle, des représentations initiales de chacun.

Se trouve ainsi confortée une *conception systémique et participative* du projet de design de service, exemptée de la définition standard de l'usager, à la fois alibi et mauvaise conscience d'un système en dysfonctionnement.

3. Débouché philosophique de cette redéfinition

En prolongeant cette analyse, il me semble qu'on trouve au cœur de cette dynamique organisatrice, la potentialité normative spécifiquement humaine que j'ai appelé *auto-normativité* dans l'ensemble de mes travaux depuis *La blessure et la force* (2010). J'entends par là la spécificité de la dynamique régulatrice et équilibrante chez le vivant humain, qui n'est pas un être purement biologique, se satisfaisant de son homéostasie, mais aussi un être doué d'affectivité et d'intelligence symbolique, et donc aussi un être social et incomplet. Cette potentialité auto-normative lui permet à la fois de *découvrir et gérer sa norme de santé*, mais aussi *son rapport aux autres dans ce qu'il a d'humainement vital*, c'est-à-dire comme concourant non seulement à sa survie biologique, mais à sa vie en tant qu'être humain, c'est-à-dire en tant qu'être de relation.

La gestion systémique et participative du projet de design présente très clairement des caractères communs avec la dynamique auto-normative, en particulier le caractère inhérent de la règle (ou principe d'organisation) au phénomène à réguler (ou organiser). On peut y ajouter le fait que le principe d'organisation systémique et participatif se vérifie à son effet de fonctionnalité harmonieuse sur l'organisation, tout comme la norme se vérifie comme norme par l'effectivité de la régulation harmonieuse qu'elle produit, et qui n'est pas automatique.

4. L'origine du soin médical

Et c'est dans cette aptitude ou sensibilité normative universelle que s'origine le soin, comme l'explique Canguilhem, dans ce qu'il qualifie *d'appel pathétique du malade* (cf. 1966). Pathétique s'entendant ici dans le double sens de *ce qui suscite une intense émotion,* mais aussi de *ce qui a trait au pathologique*. En sachant que le pathologique n'est pas pour Canguilhem une catégorie objective et purement médicale, mais une catégorie *subjective*. C'est le malade qui définit ce qu'est le pathologique, parce que c'est lui qui l'éprouve.

Cette épreuve, cet éprouvé, est aussi une connaissance. Et c'est là que s'origine non seulement le soin, mais la médecine elle-même, comme le définit clairement cet admirable texte : « Nous pensons que la médecine existe comme art de la vie parce que le vivant humain qualifie lui-même comme pathologique, donc comme devant être écartés ou corrigés, certains états et comportements, appréhendés relativement à la polarité dynamique de la vie, sous forme de valeur négative. » (Canguilhem 1966 : p. 77)

C'est donc dans l'expérience du pathologique par « le vivant humain » (c'est-à-dire tout être humain) que s'origine la médecine, et donc le soin médical. Cette expérience n'est pas seulement un ressenti, mais une prise de conscience et une connaissance en même temps qu'une prise de décision et une action ; puisque l'homme est capable non seulement de *qualifier* ce ressenti comme pathologique, mais aussi, *dans le même temps,* d'en tirer les conséquences pratiques : le fuir, s'en protéger.

Cette qualification est d'emblée une prise de décision qu'on pourrait qualifier déjà de *thérapeutique*, puisqu'elle vise la mise à distance du pathologique. C'est grâce à cette initiale sensibilité répulsive au pathologique, que le malade convoque le médecin à son chevet et lui demande secours, lorsque ses propres forces normatives ne lui suffisent plus. La médecine n'a pas d'autre origine, si ce n'est le désir de répondre à cet appel, qui est la vocation première du médecin.

Mais c'est aussi sur cette potentialité auto-normative que le médecin va pouvoir s'appuyer pour réaliser la finalité éthique *libératrice* du soin. Car la médecine authentique va dans le même sens que cet élan normatif inhérent au vivant humain, et ne doit pas le contrarier. En effet : « le soin médical s'inscrit à l'intérieur du processus d'autorégulation propre à la nature » écrit Gadamer dans *Philosophie de la santé* (Gadamer 1992 : 48).

Il est donc de la responsabilité du médecin, avec ses connaissances médicales et cliniques, d'aider le patient à élucider les intuitions de cette conscience normative, pour qu'il parvienne à déterminer lui-même clairement *le préférable* ; qui est la norme, non dans la rigidité de sa définition abstraite ou statistique et prétendument universelle, mais dans la complexité et la finesse de sa réalité individuelle totalement singulière. Le médecin est donc le partenaire de ce travail normatif propre au patient.

5. La destination du soin médical

« L'art médical trouve son accomplissement dans le retranchement de soi-même et dans la restitution à autrui de sa liberté » écrit encore Gadamer, en insistant sur cette nécessité d'une sorte *d'autosuppression* de l'action médicale, qui marque son succès : « Toute action médicale trouve son accomplissement dans la suppression de soi. » (Gadamer 1992 : p. 48)

Cela semble aller de soi dans le cas de la guérison de la maladie aigue, mais en ce qui concerne la maladie chronique, c'est essentiellement en passant le relai au patient et en l'accompagnant dans ce soin qu'il se donne à lui-même. Tâche extrêmement complexe et noble, que les médecins ont encore du mal à intégrer à leur identité professionnelle, telle que leurs études et l'institution médicale l'a formatée.

La médecine doit apprendre l'humilité, c'est-à-dire apprendre à perdre son fantasme de toute puissance, tant envers son efficience thérapeutique qu'envers son pouvoir sur le sujet malade. L'institution de santé doit donc prendre conscience de l'origine et de la véritable destination du soin médical, afin de remplir correctement sa fonction d'aide irréductible à l'autonomie et la liberté du malade et d'organiser ses services en fonction de cette finalité.

Ainsi le patient, loin de se réduire au statut d'usager passif et sans pouvoir décisionnel, pourra être *authentiquement* à *la fois l'origine et la destination du soin médical, en tant que sujet libre, actif et responsable, coauteur et coresponsable de l'organisation du service dont il est la finalité.*

Bibliographie

Barrier, Philippe
2010 *La blessure et la force*, Paris, Puf.

Barrier, Philippe
2014 *Le patient autonome*, Paris, Puf.

Canguilhem, Georges
1966 *Le normal et le pathologique*, Paris, Puf.

Gadamer, Hans Georg
1992 *Philosophie de la santé*, Paris, Grasset-Mollat.

Leveque, Christian
2001 *Ecologie, de l'écosystème à la biosphère*, Paris, Dunod.

Ocula 20
La place de l'usager en design
Dirigé par Michela Deni et Marie-Julie Catoir-Brisson

PROJEKT

Ottobre 2019 | www.ocula.it | DOI: 10.12977/ocula2019-12

L'expérience du patient en design, une ressource pour la conception d'un parcours d'hospitalité dans un hôpital neuf

Carine Delanoë-Vieux (coord.)
Chercheure associée au laboratoire de l'accueil et de l'hospitalité (lab-ah) du GHU Paris psychiatrie & neurosciences, doctorante au laboratoire ACCRA, approches contemporaines de la création et de la réflexion artistique, ED 520, Faculté des arts, Université de Strasbourg
c.delanoe-vieux@ghu-paris.fr

Marie Coirié
Designer, responsable du laboratoire de l'accueil et de l'hospitalité (lab-ah) du GHU Paris psychiatrie & neurosciences
m.coirie@ghu-paris.fr
<http://www.ght-paris.com>

Justine Coubard-Millot
Designer, agence Vraimentvraiment
justine@vraimentvraiment.com

Xavier Figuerola
Designer, agence Vraimentvraiment
xavier@vraimentvraiment.com
<http://www.vraimentvraiment.com/fr>

Résumé
Le lab-ah, laboratoire de l'accueil et de l'hospitalité du GHT Paris psychiatrie & neurosciences, a encadré une étude "expérience patients " dans la perspective de concevoir un parcours d'hospitalité au sein du programme architectural d'une nouvelle construction pour les neurosciences à l'hôpital Sainte-Anne. L'équipe de maîtrise d'œuvre en design et le lab-ah s'interroge dans cet article sur ce que révèle cette démarche de l'émergence d'une nouvelle figure de l'usager en santé appréhendée par sa subjectivité et respectée dans son autonomie.

Mots-clés
Hôpital, expérience, design, usager, hospitalité

Abstract
Designing a patient's journey, a key tool on the way to building a global hospitality experience within a new hospital building – The lab-ah is a hospitality and innovation lab working at the heart of the University Hospitals of Paris for Psychiatry & Neurosciences. As a first step towards designing a global hospitable experience within the architectural program of the new building of a neurosciences-specialized hospital, lab-ah has initiated the study of a patient's journey. Throughout this article, the authors reveal the emerging figure of the health care user. A figure whose subjectivity and autonomy are reinforced rather than denied.

Keywords
Hospital, experience, design, user, hospitality

C. Delanoë-Vieux, M. Coirié, J. Coubard-Millot, X. Figuerola | L'expérience du patient | DOI: 10.12977/ocula2019-12

Sommaire / Content

1. Les conditions d'émergence d'une étude expérience patient
   1.1. De la démocratie sanitaire à l'empowerment
   1.2. La création d'un laboratoire de l'accueil et de l'hospitalité au GHT Paris psychiatrie & neurosciences
   1.3. Le pôle Neuro Sainte-Anne : un nouveau bâtiment d'offre de soins pour les pathologies associées au cerveau et au système nerveux central
   1.4. L'étude expérience patient, inspiration pour un parcours d'hospitalité
2. L'expérience patient intégrée à la démarche de design
   2.1. Définir un panel : le choix de profils « révélateurs »
   2.2. Une phase délicate : entrer en contact avec les patients
   2.3. L'entretien : laisser la place au récit
   2.4. Représenter les expériences : expérimenter de nouvelles formes
   2.5. L'analyse : déconstruire les idées reçues
   2.6. De la diffusion des résultats : faire bouger les lignes
   2.7. Transformer les témoignages en orientations institutionnelles
3. Figures de l'usager et rôle du design
   3.1. Donner la parole aux patients pour prendre soin de l'établissement
   3.2. Le patient, solidaire des professionnels
   3.3. Le designer, interprète et médiateur
   3.4. Le design, fonction performative de l'usager autonome ?
Bibliographie

1. Les conditions d'émergence d'une étude expérience patient

1.1 De la démocratie sanitaire à l'empowerment

Quelle place pour l'usager dans le système de santé ? Quels sont les combats menés par les associations d'usagers depuis une trentaine d'années ? Le respect des droits, l'accès à l'information médicale, le consentement éclairé, la représentation dans les instances de gouvernance, la participation à l'élaboration des politiques publiques, la contribution à la formation des professionnels et des pairs. L'histoire de l'émergence de l'usager comme acteur du système de santé recouvre différentes revendications dont certaines se sont traduites dans la Loi.

Depuis les années 90 jusqu'à nos jours, le cadre juridique, sous la pression des associations d'usagers, et particulièrement celles issues de la pandémie du VIH, a consolidé la place de l'usager en santé dans les instances de débats et de décisions, répondant ainsi à une nécessité politique et démocratique. Consacrée par la Loi du 4 mars 2002, dite « Loi Kouchner », la démocratie sanitaire correspond alors à trois types de dispositifs juridiques « la reconnaissance du droit d'information des patients de sorte qu'ils consentent, de manière éclairée, au traitement qui leur est prescrit ; la participation des usagers ou plus exactement de leurs représentants à la gestion de l'hôpital ; l'organisation de débats publics quant aux orientations à donner aux politiques de santé.[1] »

Plus récemment, la notion « d'empowerment » a relayé le débat sur la démocratie sanitaire. Centrée sur les personnes plutôt que sur un principe de représentativité, elle désigne les processus permettant d'accroître la capacité d'agir de la personne malade via le développement de son autonomie. L'empowerment est un « processus dans lequel des individus et des groupes agissent pour gagner la maitrise de leurs vies et donc pour acquérir un plus grand contrôle sur les décisions et les actions affectant leur santé dans le contexte de changement de leur environnement social et politique. Leur estime de soi est renforcée, leur sens critique, leur capacité de prise de décision et leur capacité d'action sont favorisées. Même des personnes avec peu de capacités ou en situation de précarité sont considérées comme disposant de forces et de ressources. Les processus d'empowerment ne peuvent pas être produits, seulement favorisés.[2] »

1 Cette définition est issue du dossier documentaire sur la participation des usagers élaboré par les documentalistes de l'EHESP (École des hautes études en santé publique) en février 2018. Elle est elle-même extraite d'un ouvrage de Jean-François Brisson sur La démocratie sanitaire (voir bibliographie).

2 Définition de la Banque de données en santé publique/École des Hautes Études en Santé Publique, Glossaire n°128.

C. Delanoë-Vieux, M. Coirié, J. Coubard-Millot, X. Figuerola | L'expérience du patient | DOI: 10.12977/ocula2019-12

En 20 ans, l'engagement militant lié au respect des droits et aux enjeux de démocratie sanitaire, bien que toujours actif, a opéré un glissement paradigmatique vers la revendication d'une attention portée au développement de l'autonomie et de la participation effective des personnes dans la prise en charge directe de leur maladie et de leur vie. A ce titre, les usagers entendent bien participer activement aux transformations des conditions de leur prise en charge par les institutions sanitaires, dans la perspective qu'elles reconnaissent et favorisent cette aspiration à l'autonomie.

En effet, si le processus *d'empowerment* trouve un écho important dans le champ associatif de la santé mentale, il n'est pas certain que les formes concrètes de son implémentation dans les organisations soient d'ores et déjà à la hauteur des aspirations. Bien sûr, la « pair aidance » et les GEM (Groupement d'entraide mutuelle), mais aussi la démarche clinique du rétablissement[3], partagent une philosophie de l'autonomie mais il reste aux organisations à mieux s'approprier ce processus et à trouver dans son fonctionnement même les ressources pour le favoriser.

C'est pourquoi, nous ne nous intéresserons pas tant ici à la place de l'usager dans un écosystème politique mais bien à la construction d'une nouvelle figure de l'usager à travers la prise en compte de sa subjectivité et de sa sensibilité.

1.2 La création d'un laboratoire de l'accueil et de l'hospitalité au GHT Paris psychiatrie & neurosciences

Le Groupement Hospitalier de Territoire Paris psychiatrie & neurosciences s'est ouvert à ces problématiques à l'occasion du rapprochement entre le Centre Hospitalier Sainte-Anne, l'Établissement Public de Santé Maison Blanche et le Groupe Public de Santé Perray-Vaucluse[4], trois grands hôpitaux psychiatriques héritiers de la Loi de 1838 faisant obligation à chaque département de construire un « asile » pour accueillir les « aliénés ». Malgré ces racines communes, ce rapprochement entre trois institutions qui se sont développées fort différemment bouscule profondément les cultures professionnelles et institutionnelles. En particulier dans leur manière de considérer l'usager et sa prise en charge.

Aussi, conscient de la nécessité de construire ensemble un nouveau projet médical et une nouvelle culture partagée du soin et de la santé mentale, le GHT s'est doté d'un laboratoire interne d'appui aux transformations culturelles qui l'affectent. Mandaté pour animer une démarche de création dédiée a` l'hospitalité, le lab-ah – laboratoire de l'accueil et de l'hospitalité – porte l'ambition que chacun doit pouvoir participer à construire le devenir de cette

3 Le « rétablissement » est un concept anglo-saxon qui trouve son origine dans des mouvements d'usagers des années 1980 et 1990, il désigne un cheminement personnel de la personne pour se réapproprier sa vie et se réinsérer dans la société. Pour les soignants, ce modèle suppose un accompagnement sur le long terme et axé dès le début vers l'autonomie de la personne (cf. Boardman et Sainsbury 2007).

4 Ce regroupement est devenu une fusion-création du GHU (Groupement Hospitalier Universitaire) Paris psychiatrie & neurosciences au 1er janvier 2019.

nouvelle entité au cœur des valeurs du soin. Ce mode « laboratoire » mobilise les ressources du mouvement émergeant de design dans le secteur public et du développement culturel, appliquées à la psychiatrie parisienne[5].

La philosophie générale de la démarche du lab-ah est basée sur la participation effective des individus, qu'ils soient professionnels ou usagers. Elle se traduit dans la méthode par la mise en œuvre de dispositifs collaboratifs au sein desquels les participants sont mis en situation de mobiliser leur créativité, leurs expériences et leur expertise. Car les professionnels sont encore nombreux à considérer les usagers comme bénéficiaires des améliorations que l'Institution pourrait apporter plutôt que comme des partenaires actifs de ces transformations. Alors même que les représentants des usagers expriment le désir tenace que les patients et les familles soient activement collaboratifs à la conception et à la mise en œuvre des services qui les concernent.

Aussi, les actions du lab-ah ont pour objectif de favoriser le passage du patient utilisateur des services et des espaces sanitaires au patient partenaire dans l'élaboration des formes données aux politiques publiques et aux environnements le concernant. Pratiquement, il est indispensable de créer des espaces et des modalités où les usagers participent activement aux aménagements, à l'accueil, aux parcours de soins, aux nouveaux services et supports. Dans le même mouvement et en interaction, il s'agit d'offrir aux personnels hospitaliers de toutes catégories les modalités de leur participation effective à la conception et à la mise en œuvre des environnements de travail et de services du GHT tant en interne (services supports) qu'à l'externe (services rendus aux usagers).

Depuis deux ans, le lab-ah expérimente ces démarches de conception sur le thème de l'hospitalité au sein d'équipes médico-soignantes et en lien avec les usagers dans ce qu'elle a appelé des « chantiers d'attention », renversant ainsi la perspective du très classique « Attention chantier ! ». La programmation d'un nouvel équipement pour les neurosciences au sein de l'hôpital Sainte-Anne pour 2022 est l'un de ces *chantiers d'attention* les plus conséquent.

1.3 Le pôle Neuro Sainte-Anne : un nouveau bâtiment d'offre de soins pour les pathologies associées au cerveau et au système nerveux central

Pôle universitaire des neurosciences de Paris Descartes, le pôle Neuro-Sainte- Anne se trouve sur le site de l'hôpital Sainte-Anne dans le 14ème arrondissement de Paris et propose une offre unique et cohérente pour assurer les soins de recours dans toutes les pathologies associées au système nerveux. Avec 6 services hospitalo-universitaires, le pôle joue un rôle indispensable dans la faculté Paris Descartes pour assurer l'enseignement et déployer une recherche de haut niveau. Intégré dans le GHT Paris psychiatrie & neurosciences, Neuro-Sainte-Anne développe des prises en charge et des thèmes de recherche à l'interface des neurosciences et de la psychiatrie, rendant son rôle exceptionnel à Paris et en Ile de France.

5 Le lab-ah est cofondé par Carine Delanoë-Vieux, directrice de projets culturels, métier qu'elle exerce depuis une vingtaine d'années dans les hôpitaux publics et Marie Coirié, designer, spécialisée dans le design de service, qui œuvre également depuis plusieurs années dans le champ du médico-social et du sanitaire.

Le pôle Neuro-Sainte-Anne est actuellement dans le bâtiment Raymond Garcin, qui résulte d'une succession de modifications/extensions (1977, 1981, 1986) du bâtiment dit « Pavillon Hollandais » construit en 1900. Ainsi le bâtiment n'est plus adapté aux modalités de prise en charge et aux normes de sécurité et pâtit d'un morcellement des activités et d'une gestion des flux logistiques consommatrice de moyens. Il apparaît dès lors plus judicieux de transférer le pôle des neurosciences dans une construction neuve.

Le processus de conception du nouveau bâtiment croise deux logiques : celle du parcours des patients et des conditions techniques de prise en charge. Le principe d'organisation retenu est celui d'une organisation par plateau répondant aux modalités de prise en charge liées aux trois parcours de soins des usagers : les urgences, l'hospitalisation et l'ambulatoire. Aussi, le bâtiment disposera de trois étages dédiés aux activités cliniques : les soins chauds (Urgences, Réanimation, Surveillance continue, Soins intensifs, Bloc opératoire), les soins tièdes (Hospitalisation complète) et les soins froids (consultations et hôpitaux de jour). Cette opération s'élève à plus de 50 millions d'euros et devient une priorité pour le GHT Paris psychiatrie & neurosciences. " Le nouveau bâtiment livré en 2022 répondra aux normes actuelles (environnementale, de qualité et de sécurité) et aux exigences d'adaptabilité dans le temps. Il sera conçu pour accueillir les patients dans un environnement de qualité répondant à leurs attentes, en termes de services hôteliers et numériques "[6]. La procédure adoptée pour initier dès lors le concours d'architecture est un marché public global sectoriel prévu par l'article 35 de l'ordonnance modifiée par la loi du 28 février 2017 qui intègre un dialogue compétitif entre plusieurs groupements pilotés par des entreprises. Cette procédure est aussi efficace que contraignante puisqu'elle oblige les contractants à définir précisément le projet architectural en amont du choix définitif du prestataire.

En revanche, la méthodologie adoptée par l'équipe projet[7] pour définir les besoins et documenter le programme du nouveau bâtiment est ouverte et participative. Elle s'appuie sur de nombreux groupes de travail pluridisciplinaires et prévoit des points d'étape avec l'ensemble des professionnels de neurologie de Sainte-Anne. C'est grâce à cette ouverture d'esprit et à la volonté de l'équipe projet, qu'un quatrième parcours a été invité dans le programme de conception du bâtiment, celui de l'hospitalité. Avec ce projet de construction majeur, la gouvernance du GHT Paris psychiatrie & neurosciences saisit une opportunité unique de traduire dans les faits, en le pensant en amont de la conception, son choix politique de faire de l'hospitalité une exigence éthique et une réalité pratique de cette nouvelle entité.

Nous verrons combien cet engagement politique est une condition indispensable pour intégrer une démarche itérative et collaborative, comme celle du design, dans un système soumis à des contraintes techniques, financières, calendaires et réglementaires extrêmement lourdes et rigides.

---

6 Extrait de la note stratégique interne, 2017.

7 L'équipe projet était alors composée de Céline Wasmer, directeur d'hôpital, Caroline Morhet, cadre supérieur de santé, Jean-François Meder, chef de pôle, Jean-Luc Bisieau, ingénieur, Marie Gourain, attachée et Lazare Reyes, directeur adjoint du GHT et référent pour le projet.

1.4 L'étude expérience patient, inspiration pour un parcours d'hospitalité

En s'appuyant sur le laboratoire de l'accueil et de l'hospitalité (le lab-ah) du GHT Paris, l'équipe projet du pôle Neuro Sainte-Anne a ainsi convié cette thématique aux premiers temps de la réflexion, au cœur des multiples dimensions de la prise en charge. Associé dès la rédaction du programme par l'équipe projet de neuro Sainte-Anne, le lab-ah a ainsi pu proposer d'intégrer à cette phase essentielle de la définition des besoins, l'expérience des patients et des familles comme ressource pour repenser la qualité d'accueil et d'hospitalité dans leurs parcours. Le constat a été partagé entre soignants, ingénieurs, administratifs et designers du groupe projet que les procédures en place pour la définition et la rédaction d'un programme architectural, dont on sait à quel point il sera déterminant pour la suite, ne reposent en rien sur un effort d'empathie avec le vécu des usagers. Les démarches de programmation sont généralement saturées par les nécessités fonctionnelles, les contraintes techniques, les cadres réglementaires et de sécurité et le budget alloué. Le soulagement avec lequel la proposition du lab-ah a été accueillie par les professionnels traduit une aspiration collective à intégrer une attention bienveillante aux usagers dans la conception architecturale et organisationnelle des hôpitaux. En effet, les limites d'une approche exclusivement rationnelle, technique et fonctionnelle sont non seulement désormais évaluables mais l'ensemble des acteurs a pu en faire l'expérience très concrète. Néanmoins, une évolution des sensibilités à cet égard est incontestable. Elle rend désormais possible que la sphère de l'empathie et du bien-être, portée notamment par les soignants, trouve une traduction formelle grâce aux compétences du design.

L'enjeu de la démarche de l'hospitalité dans ce contexte est bien de diminuer les sources d'anxiété et de stress des patients et des familles dans des situations déjà rendues difficiles par la maladie, la souffrance et la peur. À cet égard, les neurologues s'appuient désormais sur des études scientifiques qui prouvent l'impact délétère du stress sur les capacités de rémission des malades en neurologie, y compris lorsqu'ils sont dans le coma. Or, lorsque l'hospitalité se retourne en hostilité, ce qui est le cas quand l'environnement renvoie le visiteur à son statut d'étranger au monde dans lequel il pénètre, un stress inutile s'ajoute à ceux directement liés à la maladie. L'ambition de cette étude « expérience patient » est de penser une accessibilité et une intelligibilité de l'hôpital *par* et *pour* les usagers à partir de leurs témoignages afin de diminuer autant que faire se peut les sources de stress.

Le parcours d'hospitalité se donne ainsi les moyens de prévoir, dès la conception architecturale, et en s'appuyant sur des compétences de design, les éléments d'usage et d'ambiance qui seront les alliés des patients et des familles tout au long de leur expérience hospitalière. Car, on désigne ici par " expérience patient " le produit d'une vaste captation : le ressenti sensible et subjectif d'une personne à travers l'ensemble de ses interactions dans un espace/temps donné. On y retrouve les interactions avec les personnes, les environnements, les lieux et les équipements, les supports d'informations et de communication, etc. Ce produit fragile est objectivé puis édité sous des formes diverses (récit, films, schémas...) qui visent à rendre compte fidèlement de cette expérience.

C. Delanoë-Vieux, M. Coirié, J. Coubard-Millot, X. Figuerola | L'expérience du patient | DOI: 10.12977/ocula2019-12

En conséquence, le lab-ah s'est adjoint les compétences d'une équipe prestataire de designers, chargés de conduire une étude qualitative auprès de patients aux parcours critiques, qui ont pu faire librement le récit de leur expérience avant, pendant et après leur prise en charge dans les différents services. Ces récits riches et argumentés constituent une matière unique pour revisiter les parcours et envisager des pistes d'améliorations ou de nouveaux projets, sans forcément attendre la livraison du nouveau bâtiment pour expérimenter. En somme, cette démarche n'a donc pas seulement valeur de documentation, mais elle vise à stimuler et accompagner la conception de projets pour transformer l'expérience des patients, familles et professionnels.

2. L'expérience patient intégrée à la démarche de design

2.1 Définir un panel : le choix de profils « révélateurs »

La première étape de l'étude a consisté à identifier les différents types de parcours possibles et d'en déduire le petit nombre de patients à interviewer. Le lab-ah avait demandé à l'équipe prestataire de mener une enquête qualitative, préférant approfondir des parcours singuliers pour collecter le détail des expériences et en inférer des pistes de projets plus riches.

L'équipe prestataire a donc sélectionné, en concertation avec les soignants, un panel réduit de profils " extrêmes ". Il s'agissait de personnes aux parcours complexes présentant une diversité de pathologies et de situations : rupture d'anévrisme, tumeur cérébrale, Accident Vasculaire Cérébral, névralgie, patient issu de la filière psychiatrie, maladie chronique, jeune adulte, etc. Le choix s'est avéré difficile, car tous les patients sont importants et chaque parcours est intéressant. Au fil des échanges avec les équipes soignantes, la liste de candidats possibles s'allongeait à vue d'œil. Il a donc fallu faire des concessions relatives à la représentativité tant des parcours cliniques que des publics.

L'équipe design a privilégié les parcours critiques et complexes qui garantissent une richesse de témoignages des patients. Car elle a cherché ici à comprendre le vécu du patient, à travers le récit de son expérience. On entend par " expérience " celle qui met en question les limites de la prise en charge, c'est-à-dire l'ensemble des situations rencontrées par le patient et ses proches au sein des environnements hospitaliers et de l'organisation qui les régit.

En conséquence, pour compléter l'approche séquentielle de la prise en charge, l'équipe design a proposé un découpage par profil. Il s'agissait d'identifier des patients ou familles de patients qui ont traversé des expériences spécifiques, au-delà de leur filière d'entrée : l'annonce du deuil, le passage de l'hôpital Necker pour enfants malades au Pôle de neurologie de Sainte-Anne, la fréquentation régulière des services engendrés par une maladie chronique (pour un patient épileptique par exemple). Aussi, avons-nous retenus neuf profils en tout : le patient ayant été confronté à une annonce de cancer, le patient présentant un handicap soulignant l'importance de la place des accompagnants, le patient ayant subi un AVC, le patient porteur d'une maladie

chronique, le patient souffrant d'une maladie psychiatrique, le patient domicilié aux DOM TOM, le patient physiquement et neurologiquement autonome, le patient socialement marginal, le patient pour une prise en charge douleur. Ce panel devant se faire le « révélateur » des expériences vécues par une communauté élargie de patients et de familles.

2.2 Une phase délicate : entrer en contact avec les patients

La seconde étape de l'étude a consisté à prendre contact avec les patients et les familles. L'équipe design est entrée en relation avec les médecins associés au comité de suivi du nouveau bâtiment et leur a demandé d'identifier parmi leurs patients des personnes potentiellement disposées à aborder leur expérience. Le critère de choix principal reposait à ce stade sur l'adhésion des patients contactés à la démarche et leur capacité à revenir sur des épisodes douloureux de leur parcours de soin. Afin de présenter la démarche et faciliter ce premier contact, l'équipe design a réalisé et remis aux médecins un document guide.

Celui-ci comprend une brève introduction sur la nature de l'enquête et explicite le choix de constitution d'un panel par profil et non pas par type de prise en charge. En voici un large extrait : « L'enquête qualitative menée par l'agence de design Vraiment Vraiment prévoit la rencontre approfondie avec 10 patients issus de différents parcours à Neuro-Sainte-Anne. Deux types de découpages sont proposés pour identifier ces 10 profils. Le découpage par type de prise en charge se base sur l'organisation de l'hôpital et garantit un retour global sur les différentes étapes du parcours de prise en charge (hospitalisation, consultation, urgence, soins de suite, etc.). Cependant, il ne garantit pas d'obtenir des retours sur des expériences spécialement riches ou complexes, vécues par les patients. Or, l'enquête qualitative vise a` explorer les détails de l'expérience du patient : des vécus complexes qui mettent en question les limites de la prise en charge, des situations qui ne sont pas ou peu prises en compte dans la conception de l'organisation et des environnements. Ainsi, en complément d'un découpage par étape, il semble opportun de proposer un découpage par profil. A travers celui-ci, il s'agit de sélectionner des usagers qui ont traversé des expériences complexes ou atypiques. Ce panel aura un rôle de « révélateur » : il doit permettre de rendre visibles et manifestes des expériences vécues par la communauté élargie des patients. »

Malgré le panel réduit de patients, la prise de contact a duré cinq mois, le temps de convaincre les médecins de faciliter l'accès à " leurs " patients, dans l'intérêt de l'étude. Assurément, il n'était pas évident de prime abord qu'une équipe de design trouve sa place aux yeux du corps médical sur une thématique relevant en apparence de sa compétence. C'est pourquoi, il est essentiel de prendre le temps nécessaire pour instaurer la confiance avec tous les acteurs concernés par le projet.

Après cette première mise en contact, une seconde étape de sélection s'est opérée à l'initiative des personnes contactées. Neuf participants donneront finalement leur accord sur la quinzaine de personnes contactées.

2.3 L'entretien : laisser la place au récit

Comme d'autres disciplines, le design attache une importance particulière aux phases d'analyse sur le terrain. Les interviews, les immersions et les observations *in situ* constituent une étape structurante à l'amorce des projets. Cependant, elle est rarement rendue visible car elle peut être difficile à communiquer et est généralement peu valorisée dans les productions finales. L'analyse de terrain revêt des formes multiples car les outils et méthodes de recueil varient en fonction des problématiques abordées. Dans le cas de l'étude au Pôle Neuro Sainte-Anne, l'équipe design a proposé un protocole de recueil en deux temps :

– Des entretiens approfondis, qui visent à rassembler une vision générale du parcours de la personne,
– Des visites commentées, qui visent à compléter le témoignage par un repérage des lieux concernés.

Les entretiens ont été pour la plupart conduits individuellement, quand la présence des proches n'était pas rendue nécessaire. En effet, le handicap engendré par la maladie de certains patients avait un impact sur toute l'organisation familiale. Cette même famille se retrouvait parfois à participer activement à l'accompagnement et devenait indirectement usager des lieux. Parmi les neuf entretiens, un seul a été mené en collectif : une jeune femme de 26 ans. Le handicap de la jeune femme, ne permettant pas de revenir en détail sur les aspects de son parcours, la présence des parents était indispensable. L'entretien a donc été conduit en chorale : la mère décrivait le parcours en détail, la fille et le père venaient en soutien lorsqu'ils jugeaient qu'une information se perdait, ou qu'un événement manquait. Ces précisions donnant souvent lieu à des échanges entre les membres de la famille, mettant en lumière des traumatismes jamais discutés. Cet entretien se distingue des autres. Les informations sur l'expérience de l'hospitalisation sont moins précises. Il se peut que le discours plus objectivé des parents n'ait pas permis l'émergence de détails spécifiques à l'expérience subjective. Aussi, si on compare cet entretien aux entretiens individuels menés auprès des patients, il est moins riche et moins précis. En revanche, il apporte un nouveau point de vue sur les événements : celui des accompagnants. Il oblige à prendre en compte leur lecture du parcours ainsi que leur souffrance. La parole donnée aux accompagnants révèle l'importance cruciale de cet usager paradoxal dans l'expérience hospitalière : à la fois usager indirect des soins (il n'est pas patient) mais usager direct de l'hôpital. Il est présent 8h par jour, il mange et dort sur place, et il fait le lien avec le personnel de soin, etc.

Pour faciliter les échanges, l'équipe design a fait le choix d'outils souples et laissant la place au récit de la personne. Il s'agissait dans un premier temps de reconstituer le parcours chronologique (balayer toutes les étapes du début à la fin de la prise en charge), puis de revenir sur les étapes jugées les plus " saillantes ", c'est à dire délicates ou douloureuses pour la personne. Afin de faciliter le traitement ultérieur de l'information, l'équipe design utilisait des supports visuels : une frise chronologique qui était remplie tout au long de l'entretien de manière à visualiser les événements. La modélisation en direct de la frise donnant lieu à un jeu d'ajustements avec le patient.

Au fil des entretiens, l'équipe design s'est aperçue que le protocole de recueil ne suffisait pas à couvrir l'ensemble des indications spatiales. Les couloirs, les chambres, les escaliers, les ascenseurs, les circulations, les réfectoires, les salles de douche, les salles d'attente n'apparaissent pas toujours dans les témoignages, alors qu'ils se trouvent souvent au cœur de l'expérience des patients. Par la visite commentée, l'équipe a souhaité réactiver la mémoire concrète et compléter les récits pour mieux comprendre le rôle structurant que jouent ces espaces dans les expériences des patients et des accompagnants. Le protocole de la visite commentée était simple : à la manière d'une reconstitution, les personnes revenaient sur les lieux de leur choix, marquant un temps d'arrêt et enregistrant un témoignage audio. Ces visites ont duré entre 30 minutes et 1h30 en fonction de la complexité des parcours.

Il faut souligner que les patients ont répondu avec un engagement remarquable à l'invitation qui leur a été faite. À part une personne, aucun patient ne s'est opposé à la visite guidée complétant l'entretien. De même, ils ont remercié l'équipe à la fin des visites, ont transmis leurs coordonnées et ont accepté d'être contactés à nouveau pour la suite de l'étude.

À l'évidence, témoigner et revenir sur place prend un sens particulier pour ces patients. En effet, le témoignage est l'occasion de libérer une parole, parfois contenue depuis longtemps, que les établissements n'ont pas toujours la capacité ou la volonté d'entendre pleinement. Pour les personnes rencontrées, s'exprimer c'était laisser sa parole en héritage à l'hôpital, parole qui servira peut-être à l'améliorer. C'était aussi s'alléger d'un fardeau, celui d'une expérience parfois traumatisante. A travers cette démarche, les patients semblent avoir eu le sentiment de mieux se faire entendre par l'Institution.

2.4 Représenter les expériences : expérimenter de nouvelles formes

L'étude du parcours expérientiel des patients repose sur un double défi :

- Un défi sur le fond : Comment capter, sans la dénaturer, l'expérience multidimensionnelle vécue par le patient ?
- Un défi sur la forme : Comment transmettre cette expérience de manière à ce qu'elle soit prise en compte et intégrée par la maîtrise d'œuvre du nouveau bâtiment ?

Le rôle de l'équipe design consistait donc autant à mettre en place des protocoles de recueil bienveillants et innovants de la parole des usagers qu'à imaginer des formes pour transmettre et faciliter l'appropriation de cette connaissance. Elle a donc fait le choix de l'exploration : expérimenter plusieurs formats de restitution plutôt qu'un format unique et concevoir des formes " sensibles ", capables de restituer la nature intrinsèquement subjective des expériences. Aussi, le livrable final rassemble les supports suivants :

- une forme littéraire (les retranscriptions et les défis) ;
- une forme visuelle (la cartographie) ;
- une forme audio (la visite guidée) ;
- une forme photographique (le portrait anonyme).
- La retranscription : la première forme investie par l'équipe est la retranscription des entretiens. Il s'agissait de donner à lire une parole brute, sans

lissage. Le recueil de cette parole constitue une " matière à disposition " pour appréhender les expériences des patients de l'intérieur.

Figure 1. Vue journaux.

– La cartographie : amorçant le travail de mise en perspective des entretiens, l'équipe a proposé une forme visuelle inédite pour rendre compte de l'expérience " globale " des personnes. Cette représentation visuelle permet d'appréhender les grandes thématiques qui émanent des entretiens et l'importance qu'elles ont prises au fil du parcours du patient. La prise en charge médicale, les relations interpersonnelles, l'accompagnement social, l'information, l'environnement, les services... se répartissent sur une ligne de temps qui symbolise le parcours de la personne avant, pendant et après sa prise en charge. Ces cartographies se veulent être une introduction " visuelle " au récit, basées sur la chronologie des évènements.

Figure 2. Vue générale cartographies

C. Delanoë-Vieux, M. Coirié, J. Coubard-Millot, X. Figuerola | L'expérience du patient | DOI: 10.12977/ocula2019-12

– L'enregistrement audio : l'équipe a réalisé des visites guidées, qui ont permis d'enregistrer des témoignages. Les patients étaient invités à laisser dans les lieux de leur choix une « pastille audio », c'est à dire un court témoignage d'une à trois minutes maximums. Les patients répondaient à la question suivante : Que souhaiteriez-vous raconter à l'établissement ? Là encore, tout est fait pour préserver la pudeur des personnes et rendre les témoignages et critiques audibles par les professionnels. A ce titre, il est important de mentionner que les témoignages ont été préalablement délestés des accusations visant des professionnels ainsi que des noms des soignants concernés. Il s'agissait là davantage de filtrer plutôt que de censurer la parole des patients, qui n'a pas été retouchée autrement. Le but de cette relecture préalable était bien de favoriser l'écoute attentive des professionnels et de ne pas en détourner la vocation.
– La photographie : afin d'incarner les témoignages, l'équipe a proposé de réaliser des portraits. Les patients étaient invités à choisir un lieu important dans leur parcours et à prendre la pose de dos afin de préserver leur anonymat.

Figure 3. Portrait anonyme.

– La présentation orale : pour finir, l'équipe a préparé une restitution orale appuyée par la présentation de la méthodologie et des livrables. Plusieurs professionnels médicaux, soignants et encadrants ont pu à cette occasion découvrir une sélection de parcours et en débattre. Grâce aux diverses formes de documentation de l'étude, l'équipe design a pu tester et apprécier la réception de chacune d'elle.

Les cartographies sont reçues avec surprise : l'originalité des visuels intrigue. Cependant, elles se révèlent difficiles à lire dans le détail sans une médiation adaptée. Les retranscriptions des entretiens sont présentées sous la forme d'un journal, renvoyant à des parties des cartographies. Ces cahiers

constituent la base des livrables, dans leur forme la plus exhaustive. La photographie permet d'incarner les personnes rencontrées et d'apporter une teneur aux récits. Bien qu'elles n'aient pas été prévues au début du projet, elles s'avèrent être un support utile pour introduire l'étude. Elles seront utilisées à quelques reprises dans le cadre d'expositions internes à l'établissement. Les témoignages audios constituent un gisement d'information riche et sensible. Les capsules audios sont courtes et faciles à écouter.

2.5 L'analyse : déconstruire les idées reçues

Suite aux entretiens, l'équipe s'est attelée à leur analyse : traitement des données, classification et hiérarchisation, comparaison et croisement des informations. L'analyse se fait en entonnoir. Après relecture, vérification et corrections, une première étape de l'analyse consiste à isoler des événements du parcours et à les hiérarchiser : l'idée est de pouvoir retenir les événements importants ou structurants des parcours patients. Cet exercice demande de dépasser la lecture anecdotique des événements pour en extraire des « sujets ». Une fois ces sujets capturés, une deuxième étape consiste à les qualifier : c'est-à-dire à les relier à des thématiques recherchées ou à créer de nouvelles thématiques le cas échéant. Nous avons retenu une dizaine de thématiques : la prise en charge (la place de la prise en charge parc les professionnels), les relations sociales (la place de la famille, des amis, des autres patients ou des professionnels), l'information (les enjeux de circulation et parfois de fiabilité des informations médicales ou sociaux), l'environnement avec plusieurs sous thématiques, les espaces (les enjeux de circulation d'usage, etc.), les repas (la place de l'alimentation), l'hygiène (la question de la propreté dans la chambre et de manière générale dans l'établissement), le son (la place des bruits), la temporalité (la place des durées), l'intimité (la place du regard de l'autre et la cohabitation). La dernière étape de l'analyse consiste à problématiser, c'est-à-dire à faire émerger les questionnements propres à chaque parcours ou les récurrences.

Si l'analyse a bien fait ressortir des problématiques d'usage des organisations et des espaces hospitaliers (préparer la sortie, respecter l'intimité…), le plus intéressant à notre sens c'est qu'elle permet de déconstruire certaines idées reçues. Les témoignages nous livrent en effet des enseignements propres à mettre à mal les représentations dominantes des attentes des patients à l'hôpital. Pour commencer, la notion de confort est entièrement réévaluée une fois la personne installée à l'hôpital. Les critères d'appréciation évoluent. Peu de personnes se sont en effet plaintes du " confort " général de l'hôpital, sauf quand celui-ci avait un impact sur leur intimité personnelle : portes des chambres laissées ouvertes, passage par le couloir pour accéder aux douches communes, etc.

D'autres témoignages nous apprennent que le fait d'être installé en chambre partagée n'est pas nécessairement mal vécu par les patients, mais qu'au contraire l'isolement induit par la chambre individuelle peut s'avérer difficile à vivre. En effet, la chambre partagée offre l'avantage de maintenir un lien social – certes forcé – mais qui peut être apprécié par les patients, en particulier lorsqu'ils ont subi une opération lourde. La cohabitation – quand elle

repose sur les règles de bienséance élémentaires – est vécue comme une forme d'accompagnement : le patient se sent moins seul. Cet enseignement est particulièrement intéressant car il remet en question la figure consacrée de la chambre individuelle, érigée par les établissements comme le modèle de base du confort.

Les récits mettent également en relief la question du maintien du lien social. Que ce soit à travers la présence des aidants ou des autres patients, tout ce qui contribue à faciliter la rencontre, l'accueil et la cohabitation des personnes prend une importance considérable dans l'environnement technique et professionnel de l'hôpital. Espaces de convivialité, la chambre comme espace d'accueil et de réception, la salle de déjeuner comme espace central des temps collectifs, l'ensemble de ces espace-temps sociaux sont très demandés par les patients, à l'encontre d'une posture protectrice de calme et de repos.

2.6 De la diffusion des résultats : faire bouger les lignes

Les présentations successives de l'étude ont été l'occasion de débats utiles entre les équipes, qui révèlent non seulement la disparité des postures personnelles et professionnelles mais aussi une véritable difficulté à qualifier le statut de ces résultats d'étude. Car les patients interrogés ont témoigné de leur expérience sans faire de distinctions, et c'est bien normal, entre la qualité des services d'hôtellerie, la prise en charge médicale, les interactions interpersonnelles avec les personnels de tous ordres, les problèmes d'organisation (attentes, etc.) et d'incompréhension. En outre, bien que l'anonymat fût une règle d'or, chacun au sein du pôle Neuro Sainte-Anne pouvait reconnaître « son » malade et les soignants mentionnés dans leur récit. Il est difficile d'objectiver une parole aussi brute, aussi personnelle.

Ainsi, l'intérêt pour ces témoignages a été manifeste, les réactions défensives l'ont été également. En effet, quand certains étaient tentés de " corriger " les récits des patients en superposant leur propre vérité aux récits subjectifs de ceux-ci, d'autres professionnels ont appelé au respect de la parole des patients, en cherchant justement à comprendre ce qui se jouait à travers les récits " incomplets " ou " imprécis ". Ces présentations s'appuyaient généralement sur deux parcours différents et prenaient le temps de les décrire dans les détails en s'appuyant sur les formes de représentations travaillées par l'équipe design.

Les différents cahiers donnent accès à des contenus inédits, où les récits des patients mêlent description des parcours, sentiments successifs, compréhension personnelle de l'organisation et regards subjectifs sur celle-ci. À aucun moment, ces récits ne migrent dans le registre des " plaintes " ou des récriminations adressées à l'établissement. Par-là, on peut dire qu'ils permettent pleinement de réhumaniser les parcours des personnes trop souvent observés à travers le prisme du respect des procédures techniques, médicales ou encore du respect des procédures qualité. Ils valorisent et rendent accessibles une parole sensible.

En outre, dans un contexte où les professionnels œuvrent quotidiennement les uns à côté des autres, il est rare que le parcours de soin soit exposé dans sa globalité, en incluant ce qui précède et ce qui suit le passage à l'hôpital. En

présentant les parcours complets des patients devant des groupes professionnels diversifiés, nous avons donné accès à un ensemble tel que les patients le conçoivent : leur expérience globale, insécable, faite d'un tissage serré entre les déplacements, les étapes de prise en charge et les interactions avec les équipes.

Enfin, dans le cadre des présentations, les professionnels sont dans une configuration de groupe. L'équipe a en effet pris soin de s'adresser aux " équipes " et non aux fonctions ni aux individus. Là où l'architecture des bâtiments, des services et des organisations fragmente les équipes soignantes, les récits des patients les réinscrivent dans un groupe solidaire. En effet, les patients ne perçoivent pas ou peu les subtilités de l'organisation, l'important est l'articulation et le sens global que prennent les interventions de chacun.

La capacité du rendu à transformer une présentation en espace de controverse sur des questions de sens représente un atout majeur pour le lab-ah dans la perspective d'accompagner activement les transformations de la culture hospitalière grâce à la réflexivité de ses acteurs. L'enjeu de la démarche d'ensemble est bien de transformer cette subjectivité recueillie dans une relation de confiance en réponses institutionnelles.

2.7 Transformer les témoignages en orientations institutionnelles

Le lab-ah a traduit quelques thématiques issues des 9 témoignages approfondis des patients sous forme de préconisations dans le document du programme technique et fonctionnel. Dans l'urgence d'apporter une dimension plus qualitative et sensible au programme architectural, nous avons retenu les pistes d'amélioration centrées sur l'hospitalité, évoquées par les expériences des patients, susceptibles de se concrétiser dans l'organisation spatiale du bâtiment. Celles-ci portaient à ce stade sur la valorisation des espaces d'accueil et d'attente, la création d'espaces pour les familles, l'aménagement de lieux de sociabilité et de loisirs pour les patients, les circulations différenciées pour les malades et le public afin de respecter l'intimité. Ces propositions ont été soumises aux professionnels à l'occasion du groupe « hospitalité » animé par le lab-ah et auprès du comité de suivi de l'ensemble du programme. Elles ont toutes été acceptées. Enfin, nous avons ajouté au programme fonctionnel une commande spécifique invitant les groupements candidats à proposer un parcours d'information, d'orientation, de repérage et d'hospitalité pour les patients et leurs familles, en s'appuyant sur des compétences d'art et de design.

Notre contribution à ce document, complexe et essentiel, a été bien perçue et bien acceptée par les porteurs de projet. Néanmoins, il a fallu plusieurs étapes de validation pour que les préconisations du lab-ah soient réellement prises en compte. Les modifications étaient approuvées en réunion et nous ne les retrouvions pas dans la nouvelle version du programme. Aussi, si notre participation s'était limitée à transmettre aux programmistes les points à retenir de l'étude sur l'expérience-patient, sans suivi de notre part rendu possible grâce au groupe projet, elle aurait été inefficace.

Malgré une adhésion de principe à la prise en compte du point de vue de l'usager, et même du point de « vie » du patient, les contraintes, les habitus et les cultures professionnelles de ceux qui font la chaîne technique et

fonctionnelle qui va déterminer, à terme, le projet architectural constituent vraisemblablement un obstacle à entendre cette nouvelle voix. A cet égard, l'émergence d'une figure de l'usager partenaire de la conception de son environnement relèverait d'un processus lent car il se heurte à un cadre de référence historique dans lequel les relations entre usagers et professionnels de la santé sont profondément inégalitaires.

C'est pourquoi, inscrire le lab-ah dans le long terme représente un atout majeur pour que ce grand corps institutionnel métabolise les initiatives porteuses d'une autre vision de l'usager. En conséquence, l'étude expérience-patient n'est que le premier pas vers l'intégration de la démarche design dans la réflexion globale sur la construction du nouveau bâtiment hospitalier. À ce titre, le lab-ah poursuivra la démarche, avec l'appui de l'équipe design, par la mise en œuvre d'ateliers de co-conception de solutions améliorant la qualité d'expérience des usagers avec les patients et les professionnels. Ces solutions seront testées dans le bâtiment actuel de Neuro Sainte-Anne et implémentées ultérieurement dans le nouvel hôpital si cela se justifie. Il est également associé à l'analyse des offres des groupements candidats pour évaluer la prise en compte dans leur proposition de la dimension sensible et de la qualité d'hospitalité. Enfin, le lab-ah restera l'interlocuteur privilégié de l'équipe projet et du groupement pour tout ce qui relèvera de ce que nous avons nommé " le parcours d'hospitalité ".

3. Figures de l'usager et rôle du design

3.1 Donner la parole aux patients pour prendre soin de l'établissement

A l'occasion de cette étude, il nous semble important de tirer quelques conclusions quant à la participation des patients.

Tout d'abord, nous avons été impressionnés par le niveau d'implication dont les patients ont fait preuve dans cette démarche. Bien que nous n'ayons pas encore amorcé la phase de co-construction des solutions (cette phase arrivera dans un second temps et portera essentiellement sur la conception de solutions « soutenables » d'un point de vue des usages), nous pouvons déjà constater un engagement très fort. Nous le répétons mais faire un interview, accepter de faire une visite guidée, de poser pour des portraits anonymes dans des espaces qui d'une manière ou d'une autre incarne des épisodes douloureux, relève davantage du don que de la simple participation. Car en se livrant, les patients permettent d'aider l'établissement à comprendre. Comprendre leur détresse, leurs frayeurs, et donc comprendre le rôle essentiel que jouent les professionnels. On peut dire que le patient se met ici en posture de soigner l'établissement.

3.2 Le patient, solidaire des professionnels

Dans l'ensemble, les patients de l'étude témoignent de leur solidarité envers les professionnels : « Finalement eux aussi sont pris dans un système complexe qui n'a pas de sens », « ils font ce qu'ils peuvent. » Ils expriment rarement un discours revendicatif et ne s'inscrivent pas dans une lecture

binaire des situations (les patients d'un côté, les professionnels de l'autre). Prédomine plutôt un discours bienveillant à l'égard des professionnels dont ils comprennent qu'ils sont également pris dans des dysfonctionnements organisationnels. Cette posture déconstruit la figure du patient accusateur à laquelle on donne beaucoup trop d'importance.

En conséquence, sous réserve d'avoir pris les précautions d'usage (sur le contenu comme sur la forme de la transmission), le récit des patients redonne espoir aux professionnels. Il est arrivé que certains professionnels viennent nous retrouver en fin de séance de rendu pour nous remercier : de redonner à voir et comprendre leur vocation et leur capacité d'agir pour améliorer la qualité de leur présence auprès des usagers.

Ainsi, délivré de la critique facile et du préjugé du patient accusateur, ici les récits partagés donnent à voir une figure du patient compréhensif et contributif à la vision et la construction d'un nouvel hôpital. Une figure de l'usager solidaire des professionnels du soin.

3.3 Le designer, interprète et médiateur

En travaillant le recueil approfondi de la parole des usagers et la transmission de cette parole aux professionnels, l'étude questionne le rôle du design comme manière de construire le dialogue entre professionnels et usagers. L'étude montre qu'avec des outils de recueil et de formalisation différents des outils traditionnels dans le monde institutionnel classique (l'interview pour le recueil, l'article pour la transmission) les postures traditionnelles (patient/professionnel) peuvent changer. Ce changement de posture contribue à faciliter l'échange et la collaboration entre les deux parties. Ainsi, le design semble jouer ici plusieurs rôles.

Tout d'abord, un rôle d'interprétation. En effet, le contenu transmis par les designers n'est pas le contenu capté auprès des usagers. Le design déforme nécessairement les propos avec une grille de lecture qui est la sienne. Cette fonction d'interprétation est activée à plusieurs étapes. Au moment du recueil : les designers ne se centrent pas sur les mêmes objets que les sciences humaines. Le design observe les usages, les interactions entre les usagers et les environnements et les professionnels, de sorte que les témoignages sont délestés d'un certain nombre d'éléments à faible valeur opérationnelle dans le champ de compétence qui est le sien (par exemple la prise en charge médicale, les comportements isolés de tel ou tel, etc.). Par interprétation nous entendons à ce stade un travail de sélection des informations et de traduction : la parole est orientée dans le sens des métiers de la conception. Cette déformation est importante. Elle contribue par exemple à rendre les propos audibles. Le design invite à explorer la parole des usagers sous un angle qui n'est pas celui des revendications traditionnelles. Ce travail d'interprétation a également lieu au moment de la mise en forme des récits. En restituant les témoignages sous une forme visuelle, les designers déforment le sens initial des témoignages, afin de faire ressortir des thématiques, des chronologies, etc.

En somme, les designers n'étant pas acteurs de la santé, les entretiens n'ont pas comme finalité d'évaluer une qualité de la prise en charge médicale, mais

bien de comprendre comment les espaces, les informations, le rapport aux autres patients, etc. contraignent l'expérience vécue par les usagers. Le design ouvre donc un terrain d'échange et de confiance entre différentes catégories d'acteurs (patient/professionnels). L'interprétation permet d'explorer la parole des patients sous un autre angle que celui de la revendication. Il rend le contenu « audible » à nouveau : la parole peut être partagée sur un terrain de confiance où ni les professionnels ni les patients ne sont jugés. Le design permet d'assurer un rôle de médiation : il permet de faciliter l'appropriation de la parole des usagers par des professionnels.

Pour nommer cette compétence au cœur du design, nous emprunterons au monde Ottoman le terme de *Drogman*[8]. Cet interprète, autrefois attaché aux sultans, mobilise une capacité à synthétiser les multiples voix qui en un même lieu peuvent se faire entendre. Le design, en tant que *drogman*, assure la traductibilité entre le projet de conception et le milieu dans lequel il se déploie. Pour ce faire, sa capacité à pratiquer l'empathie cognitive et émotionnelle par la narration est au cœur de sa mission.

3.4 Le design, fonction performative de l'usager autonome ?

En conséquence, cette expérimentation innovante du point de vue institutionnel, consistant à traduire dans les faits (la conception d'un nouvel établissement hospitalier) la pointe avancée de la figure de l'usager en santé – un usager autonome et collaboratif – a décliné les approches méthodologiques et les postures propres au design. Au regard de quelques-unes des caractéristiques du design énoncées par Alain Findeli[9], nous avons pu expliciter comment l'étude expérience-patient conduite par l'agence Vraiment Vraiment convoque une nouvelle figure de l'usager et interroge le régime d'action de l'institution hospitalière.

En effet, la définition d'un panel de « crise », fondé sur des situations extrêmes à l'hôpital considéré comme « révélateur des expériences vécues par une communauté élargie de patients et de familles » traduit une conception anthropologique de l'usager dans laquelle l'expérience n'est pas seulement le fruit d'une subjectivité hors sol mais aussi celui des interactions avec un environnement matériel et immatériel qui est là. A cet égard, les entretiens, complétés par les visites de sites, ont été orientés vers le recueil de témoignages d'un vécu concret et matérialisé dans l'espace, traduisant la prééminence d'une logique fondée sur « l'expertise d'usage » plutôt que sur celle de l'opinion, de la satisfaction et de la critique. La diversité des approches de l'expérience des patients – entretiens, visites de sites, photographies – rend compte du raisonnement de prédilection du design « multilogique », intuitif, sensible. Il se traduit également dans la phase de rendu pour laquelle l'agence a expérimenté plusieurs formats de restitution visuels et textuels procédant ainsi par « modélisation complexe » plutôt qu'analytique. Plus important encore, la tra-

8 Wikitionnary ; (De l'italien *dragomanno*, lui-même venant du grec byzantin *dragomanos* (« interprète »), de l'arabe (turgumán) → voir *trucheman*, *truchement* et *targum*.).

9 Cf. Findeli (2016).

duction de ces témoignages en pistes de projet est au cœur de la différenciation de l'approche design en tant que son terrain d'exercice est celui du projet et qu'il projette l'amélioration de « l'habitabilité du monde ». Ces différentes caractéristiques d'une démarche design ont permis de créer à terme un espace de médiation institutionnelle dans lequel la parole de l'usager, parce qu'elle part d'une expérience incoercible et qu'elle se révèle solidaire des soignants, puisse être entendue par les professionnels et les opérateurs de l'hôpital. Et au-delà, et c'est là toute sa force, la méthodologie design crée les conditions de la transformation d'une parole, celle d'une expérience douloureuse par les patients, en projets au sein du régime de conception des espaces de l'hôpital, en influant le programme architectural et en ouvrant le champ des expérimentations collaboratives (les ateliers hospitalité prévus en deuxième phase).

Pour autant, soulignons qu'une telle démarche à l'hôpital serait extrêmement fragile, voire inutile, sans la complicité d'un acteur hybride positionné au cœur de l'espace politique de l'institution, que nous avons nommé le « drogman », en l'occurrence le lab-ah (laboratoire de l'accueil et de l'hospitalité). C'est en effet, sa participation physique et réitérée aux groupes décisionnels et à toutes les étapes de conception ainsi que la connivence qui s'est tissée entre « professionnels » du même établissement qui ont rendu possible, même modestement, une présence effective dans les documents les plus rigides de l'attention portée aux supports d'hospitalité. Ceux dont l'importance a été révélée par l'étude de l'expérience des patients. En outre, la présence au long cours de cet acteur interne est indispensable au temps long des transformations culturelles qui déterminent nombre de pratiques et d'organisations.

En conclusion, cette étude de l'expérience-patient nous amène à appréhender les conditions de l'émergence d'une nouvelle figure de l'usager. Celle-ci se trouve ici aux prises avec des modulations, des interactions, et des collisions entre la figure de l'usager construite par l'hôpital contemporain et celle que le design invoque à travers sa pratique. Aussi, si l'analyse et le projet d'amélioration de l'habitabilité de l'hôpital repose dans un premier temps sur une anthropologie de l'hôpital contemporain, elle implique également d'élaborer une anthropologie de " l'usager ".

A l'issue d'une longue histoire de l'évolution du statut du malade dans le champ de la médecine, que nous avons rapidement évoqué en début d'article, l'usager contemporain est désormais considéré à l'hôpital comme un patient-expert et un acteur non seulement de ses soins mais aussi du système de santé. Cependant, la mise en pratique de ces nouvelles conceptions de l'usager fait encore l'objet de nombreuses résistances. Peut-être, ces métamorphoses se heurtent-elles encore aujourd'hui à un héritage inconscient de la figure du malade comme un être entaché par le péché, individu soumis à l'autorité et, quoiqu'il en soit, différent.

Aussi, l'approche de l'expérience du patient par le design, et ce dans une perspective de projet, donne une effectivité aux aspirations de l'usager-partenaire par l'action. Car au regard de la « pensée design », le concept même d'expérience a remarquablement enrichi la dialectique usager-monde portée par le lab-ah : « l'expérience vécue renvoie toujours à une situation locale concrète ; elle est une forme d'appréhension du monde par les significations qu'elle y in-

vestit ; elle comporte des éléments émotionnels qui engagent les subjectivités particulières ; elle est mise en forme dans son expression et sa conscientisation par des codes et des catégories de nature sociale ; elle est le plus souvent analysée à partir de la rencontre intersubjective impliquant un fond de savoirs et significations commun ; elle réclame l'authentification par les autres ; elle a des fonctions pratiques dans la vie quotidienne, renvoyant au mode d'existence des sujets dans leur réalité concrète et vivante. » (Jodelet 2006 : p9).

Pourrait-on alors espérer du design, parce qu'il intègre l'expérience et l'usage au cœur de ses logiques, qu'il assure une fonction performative de la figure de l'usager partenaire et autonome ? Cette expérience de l'expérience patient, parce qu'elle entre en correspondance avec un idéal de société de l'autonomie » (cf. Ehrenberg 2017) et à l'individuation (cf. Stiegler 2016), nous invite-t-elle à considérer le design comme le champ disciplinaire idoine où pourrait se réaliser par excellence ce nouvel idéal sociétal ?

Bibliographie

Brisson, Jean-François
2014 *La démocratie sanitaire : mythe ou réalité ?* Bordeaux, Les Études Hospitalières.

Boardman, Shepherd; Sainsbury, Slade
2007 *Faire du rétablissement une réalité*, Centre for Mental Health, London.

Ehrenberg, Alain
2017 *La mécanique des passions, cerveau, comportement, société*, Paris, Editions Odile Jacob.

Findeli ,Alain
2016 « Le désign social », communication présentée à la journée d'études *Innover ! Innover ! Oui mais comment ? Ce que nous apporte le Design Social*, Société Française d'Évaluation, 24 mars, Nîmes (en ligne) <http://www.sfe-asso.fr/sites/default/files/document/le_design_social_par_alain findeli.pdf>.

Jodelet, Denise
2006 « Place de l'expérience vécue dans le processus de formation des représentations sociale », in Hass V., *Transmissions, Appropriations, Représentations*, Rennes, Les Presses universitaires de Rennes, 274 pp. Collection : Psychologie sociale, pp. 235- 255.

Stiegler, Bernard
2016 *Ars industrialis, réenchanter le monde, la valeur esprit contre le populisme industriel*, Paris, Éditions Flammarion, collection Champs essais.

Ocula 20
La place de l'usager en design
Dirigé par Michela Deni et Marie-Julie Catoir-Brisson

PROJEKT

Ottobre 2019 | www.ocula.it | DOI: 10.12977/ocula2019-13

Faire exister usages et usagers au sein d'un processus de design des politiques publiques
Retour d'expérience

Elvire Bornand
Sociologue, chercheure associée au CENS
elvire.bornand@univ-nantes.fr

Jacky Foucher
Designer, agence Grrr
jacky@grrr.design

Résumé
Depuis plus de trente ans, la figure de l'usager joue un rôle central dans la modernisation de l'action publique. Depuis le début des années 2010, les acteurs publics, surtout locaux, ont multiplié le recours à des prestataires externes sur des démarches de design des politiques publiques centrées utilisateurs. Le rôle que le designer est amené à jouer sur ces projets pose un certain nombre de questions, voire de tensions, sur lesquelles les auteurs de l'article se proposent de revenir à l'aune d'une analyse réflexive de leur propre pratique professionnelle.

Mot-clés
Décision publique, Usagers, Conflit, Incertitude, Innovation, Design des politiques publiques

Abstract
Making uses and users visible during a public policy design process. Feedback from work practices – Since more than thirty years, the « user » figure plays a central role in the modernization of public policies. Since the beginning of the 2010s, local public actors have multiplied the recourse to external service providers, working with on user-centered design approaches of public policies. The role the designers have to play on these projects raises some questions, even reveal tensions, on which the authors propose to encompass through a reflexive analysis of their own professional practice.

Keywords
Public Decision, Users, Conflict, Uncertainty, Innovation, Public policy design

Sommaire/Content
1. Introduction
2. Enquêter sur soi : la place du design dans l'action publique locale
3. Quête de l'Usager, dessein et dessin : les attentes d'innovation associées au design dans des projets locaux
4. De l'opportunité de faire croire à l'impossible : éléments réflexifs
5. Conclusion
Bibliographie

1. Introduction

Le design et la sociologie partagent un enjeu commun : décrire les usagers et comprendre les usages. Chacune à leur manière, ces deux disciplines s'intéressent en effet aux liens entre pratiques individuelles et collectives, entre singularité et pluralité, entre identité et altérité.

> Singulier, chaque individu ne l'est que dans la mesure où il se distingue des autres par les expériences qui l'ont constitué. Il est de fait indissociable des groupes et des institutions qu'il a fréquentés, des types d'interactions auxquelles il a été amené à prendre part. (Lahire 2016 : 54).

> Il ne s'agit pas de situer d'après moi mais d'après une perspective irréductible à la mienne, celle d'un autre qui voit comme moi (comme un moi) sans être pourtant de ma vue et qui, ce faisant, me rend passible de sa présence. (Huyghe 2014 : 79, livret Sociétés, services, utilités)

À la croisée de ces chemins, les politiques publiques constituent un terrain privilégié de pratiques professionnelles conjointes puisqu'elles créent des catégories d'usagers (comme les rmistes[1] par exemple) et sont agies par les usages de ces individus en retour (la constitution de comités d'usagers dans les dispositifs RSA, par exemple[2]). Nous proposons d'illustrer les tensions auxquelles se trouvent aujourd'hui confrontés les designers intervenant sur les politiques publiques, en nous fondant sur notre propre pratique professionnelle locale. De vent nouveau à instrument de gouvernance ? Comment le design se trouve-il aujourd'hui investi d'injonctions contradictoires ou d'objectifs inatteignables par les pouvoirs publics ?

Cet article est issu d'une communication présentée lors du colloque *La place de l'usager en design* organisé par le laboratoire PROJEKT en mars 2018. Transformer un contenu oral en article n'est jamais simple, surtout lorsqu'il s'agit de transformer un propos centré sur la discussion d'expériences professionnelles en argumentaire scientifique fondé sur des preuves objectivées. Nous avons tenté de le faire en mettant en avant ce qui dans la pratique professionnelle n'est qu'un background intériorisé, le cadre théorique d'interprétation du réel sur lequel s'appuie la réflexivité professionnelle. La revue de littérature est accompagnée d'une présentation de la méthode et du terrain. Les trois cas servant d'appui à notre réflexion seront étudiés dans une

1 Les RMIstes est un mot forgé pour désigner les bénéficiaires de l'allocation du Revenu Minimum d'Insertion créé en 1988.

2 Le RSA, Revenu de Solidarité Active, est le résultat de la modification du RMI.

seconde partie. Ces cas nous n'en avons pas été observateurs distanciés mais acteurs de premier plan en tant que prestataires de commande publique. Nous reviendrons dans une troisième partie sur les effets des tensions entre logique d'action publique et pratique du design sur la pratique quotidienne du design.

Ce choix de posture est inhabituel, puisqu'il prétend qu'il est possible d'enquêter sur soi. Nous laissons les lecteurs se faire leur opinion sur l'accomplissement de cette gageure au fil de leur lecture.

2. Enquêter sur soi : la place du design dans l'action publique locale

L'analyse tenue ici ne respecte pas la limite entre le dedans (le professionnel observé) et le dehors (le professionnel observant) que l'on trouve dans la très grande majorité des productions scientifiques. C'est pourquoi nous qualifions le contenu qui suit de réflexif (cf. Ghasarian 2004). Il est construit sur une tension, un va-et-vient entre l'action concrète de l'insider et la montée en généralité de l'outsider. Ce "retour sur soi" (cf. Ghasarian 2004) ne se veut pas être "une introspection psychologisante et autocentrée du narrateur" (Ghasarian 2004 : 12), elle "suppose un travail constant (...) sur ses positionnements" (Bertucci, 2009 : 38). Ce travail nous a semblé d'autant plus nécessaire que nous percevons depuis plusieurs mois une contrainte accrue pesant sur notre travail de prestataire de commanditaires publics sur des démarches de design.

La mutation des politiques publiques n'est pas un phénomène récent. On en citera deux signes annonciateurs dans les années 1990, qui de distincts vont progressivement converger. D'une part, durant les années 1990, l'action publique est bouleversée par un changement de paradigme (cf. Strobel 1993) engendrant "le passage d'un référentiel de mission à une logique de relation de service" (Buisson-Fenet 2004 : 155), voire également sur la définition du référentiel (cf. Muller 2014). L'attention bureaucratique se déporte de l'obligation de moyens à un souci d'usage que va incarner la figure de l'usager (cf. Weller 1998). D'autre part, ces mêmes années 1990 sont marquées par une transformation des formes de pauvreté et de précarité et des réponses qui leur sont apportées par les pouvoirs publics (cf. Fassin 1996, Guyennot 1998, Paugam 1996). Les agents du service public se retrouvent confrontés à ces nouveaux usagers des politiques sociales qu'incarnent en particulier la figure du travailleur pauvre (Paugam, 2012) à un point névralgique de la relation de service : le guichet. "Lieux d'arbitrage et de négociation" (Weller 1998 : 367), les guichets mettent à l'épreuve la conjugaison d'une individualisation de la relation de service avec la garantie d'une égalité de traitement des usagers (cf. Dubois 2003). Le guichet est le point de croisement de la modernisation globale de l'action publique par l'usager et de la transformation spécifique des politiques sociales, faisant de l'accès aux services l'affaire de tous les agents et services publics et non plus seulement du travail social pour "trouver des solutions au plus près des choses et des personnes." (Astier 2000 : 145).

En parallèle de ces changements dans le travail bureaucratique (cf. Weller 2018), l'organisation bureaucratique se transforme radicalement à partir du début des années 2000 avec l'emprunt aux politiques publiques anglophones

("Planning Programing Budgeting System") des principes de la Nouvelle Gestion Publique ("New Public Management"). Il s'agit d'appliquer au secteur public les principes de management du secteur privé, soit de gouverner par la performance en exigeant des services de l'Etat comme des collectivités locales un puissant mouvement de rationalisation (cf. Bezes, Musselin 2015).

L'administration se trouve soumise à deux impératifs : rationaliser son action et "inventer des ajustements différents, des manières nouvelles d'apprécier son activité et d'organiser le travail" (Weller 1998 : 376). C'est une fois encore dans les politiques sociales que l'on peut lire la rencontre de ces deux mouvements avec l'apparition des politiques de lutte contre le non-recours. Le non-recours désigne le fait qu'une personne, éligible à un droit ou service, n'en bénéficie pas (cf. Warin 2017). Certains usagers ne parviennent pas jusqu'au guichet. L'administration n'atteint pas son objectif tant en termes de rationalisation et d'ajustement de la relation de service. La lutte contre le non-recours va se révéler à partir des années 2010 un levier puissant d'innovation dans l'action publique locale (Warin 2012). Progressivement l'action publique locale va se tourner vers le design des politiques publiques pour trouver de nouvelles marges de manœuvre afin d'améliorer la performance de la relation à l'usager et des services qui lui sont délivrés.

Le design va alors influencer un renforcement du référentiel de l'action publique en confirmant la place centrale de l'usager à travers la mise en œuvre de démarches centrées-utilisateur. Ces démarches se déploient dans de nombreuses dimensions. La typologie du non-recours proposée par Warin (2017) identifie trois dimensions principales : l'information (visibilité et lisibilité de l'offre publique), la demande (accès au service) et la réception (délivrance du service). Les principaux marchés de design s'orientent vers l'une ou l'autre de ces dimensions et sont très majoritairement mises en œuvre par les collectivités locales (cf. Weller, Pallez 2017). Les agents en lien direct avec les usagers jouent un rôle clef dans ces processus d'innovation.

> La modernisation se fait aussi d'en bas, dans la confrontation quotidienne entre usagers et agents, qui se révèle hautement productrices d'innovations et de règles nouvelles. (Strobel 1993 : 31)

C'est dans ce cadre local que nous intervenons professionnellement. Les marchés publics faisant appel au design ont connu une forte expansion (cf. Weller, Pallez 2017). Le temps de la nouveauté semble révolu. De plus en plus de professionnels de l'action publique se sont habitués au design, ont embauché des designers et / ou se sont dotés de laboratoires d'innovation. Nous sommes passés au temps du quotidien, avec le risque que l'innovation se transforme en injonction et que l'administration attende du design un rôle de transformation de l'administration et du travail bureaucratique qui ne peut être entrepris que par la coopération des élus, des agents, des designers et d'usagers, de plus en plus appelés à participer à la co-construction des politiques publiques.

Mais avant d'entrer dans l'examen de ces tensions, revenons à la manière dont le corpus a été constitué et analysé. Comme nous le disions, ce que nous

proposons consiste à se prendre pour objet, une entreprise contenant des biais, c'est pourquoi le travail est qualifié de réflexif. Nous avons cherché à adopter une posture intellectuelle "qui consiste à considérer tous les matériaux recueillis comme étranges, sinon étrangers à soi" (Ghasarian 2004 : 72). Cela a été facilité par les outils et les habitudes de travail que nous mobilisons au quotidien. Nous avons l'habitude de tenir un journal du terrain, sur lequel nous notons nos impressions et nos échanges avec une entrée par date. Nous archivons également l'ensemble des mails dans des dossiers ad hoc. Ces deux formes de collecte permettent après coup de revenir sur un projet en décrivant la manière dont il s'est passé et de revenir plus précisément sur les points d'achoppement qui nous ont marqué. Sur l'un des projets, nous avons également pu collecter des coupures de presse. Sur un autre, des échanges avec les agents ont pu avoir lieu à plusieurs mois de distance après la fin du projet.

Notre réflexion s'appuie sur trois projets

- Cas A. En 2015, une commune fait appel au design pour repenser sa politique de participation locale. L'objectif de transformation repose sur une promesse de campagne du maire. La démarche est internalisée avec 3 séquences d'une semaine de travail avec les agents du service concerné.
- Cas B. En 2017, un Département fait appel au design pour repenser un outil, le Projet Pour l'Enfant (PPE). L'objectif est d'activer la mise en œuvre de la loi de 2016 sur la protection de l'enfance. La démarche est conduite par nous sous l'égide d'un comité de pilotage.
- Cas C. En 2018, une agglomération fait appel au design pour animer une concertation sur un projet d'aménagement. L'objectif est d'apaiser un conflit entre des riverains et la municipalité et de faire accepter la politique de densification poursuivie par l'agglomération. La démarche est conduite par nous sous l'égide d'une équipe projet.

Au travers de ces 3 cas, nous analyserons comment des demandes différentes, voire contradictoires se superposent au fur et à mesure du projet. Nous chercherons à faire sens de ces conflits et zones d'incertitude pour montrer en quoi ils sont éclairants de la manière dont il est attendu du design qu'il donne sens aux catégories d'action publique d'usage et d'usager tout en rendant la bureaucratie plus performante.

3. Quête de l'Usager, Dessein et dessin : les attentes d'innovation associées au design dans des projets locaux

Nous avons choisi de structurer notre argumentaire autour de trois espérances qui nous semblent fonder le recours au design du commanditaire public. Ces attentes sont liées aux différentes étapes itératives de la démarche de design. La démarche s'appuie sur une première phase d'immersion permettant d'identifier et de caractériser les usagers et leurs usages. Cette phase

tend à se transformer en quête au sens d'une recherche de ce que l'on appellera les utilisateurs extrêmes, c'est-à-dire loin des idéaux-types, les catégories floues d'usagers que les acteurs publics aimeraient toucher sans parvenir à les atteindre. Cette phase d'immersion est suivie d'une phase d'expression des besoins qui vient questionner les objectifs poursuivis. Le dessein perçu par le designer, extérieur à l'organisation, vient souvent révéler des tensions et des dysfonctionnements connus mais tus. La troisième phase consiste à élaborer une ou plusieurs solutions à tester pour tenter de modifier les conditions actuelles d'information, de production ou de réception du service ou dispositif concerné. Cette phase tend à se transformer en recherche de la solution idéale.

Nous pouvons entendre "la quête de l'Usager" d'au moins deux manières. D'une part, l'Usager majuscule n'existe pas. Penser qu'il peut y avoir un Usager Ultime, qui correspondrait en quelque sorte le mieux au profil et au(x) usage(s) prévu(s) par la puissance publique, revient à essayer de faire entrer, de gré ou de force, la pratique dans la théorie. D'autre part, se lancer dans une sorte de quête du Graal présuppose que l'on sait déjà ce qu'on cherche. Or, designers et sociologues accompagnent les agents publics dans une démarche qui est à l'opposé. La phase d'immersion est un lâcher prise. Si comme chacun sait "en théorie, tout se passe bien", il faut quitter cette zone de confort et observer *in situ* une multitude d'usagers et d'usages en se laissant déborder par l'imprévu.

3.1. La quête de l'Usager à l'épreuve de l'altérité

L'appel au design est porté par un désir de faire bouger les lignes, de transformer des services ou dispositifs existants ou d'en créer de nouveaux. Mais au-delà du mot "innovation", les acteurs publics sont souvent mal préparés aux effets produits par l'action d'un expert extérieur. Dans la phase d'immersion, l'enquête du designer soulève des questions qui peuvent avoir un effet perturbateur important sur l'organisation. Dans le cas A, la direction et les cadres supérieurs pensaient que la réorganisation des services à laquelle le Département avait procédé plusieurs années auparavant avaient été intériorisée par les agents. Ce qui nous avait été présenté comme acté a finalement été au centre des entretiens conduits avec les agents, produisant un allongement de la première phase et une mise en débat de points que la direction ne considérait plus à l'ordre du jour. Cela entraine pour le designer un enjeu fort de positionnement. Il peut être perçu comme appartenant à un camp et prêtant attention à certains usagers et usages plus qu'à d'autres. L'écueil est d'autant plus important que dans le langage de l'administration, sont usagers les destinataires finaux de l'action publique (fig. 1). Or dans toutes les démarches que nous avons menées, nous avons considéré qu'étaient utilisateurs (et donc usagers) de l'action publique tous ceux qui concourraient à la décider, la mettre en œuvre ou en bénéficier. Cela bouscule les frontières politico-administratives traditionnelles. Dans le cas B, les élus ont eu beaucoup de difficultés à participer à un atelier de co-conception selon les exactes modalités proposées lors de l'atelier destiné aux habitants et l'atelier destiné aux agents. Contrairement aux autres participants, ils sont arrivés, sortis, revenus de l'atelier sans se cal-

quer sur la temporalité de l'animation, n'ont pas toujours suivi les consignes d'exécution et ont souvent choisi le ton de l'humour pour rendre compte des résultats auxquels les échanges les avaient menés.

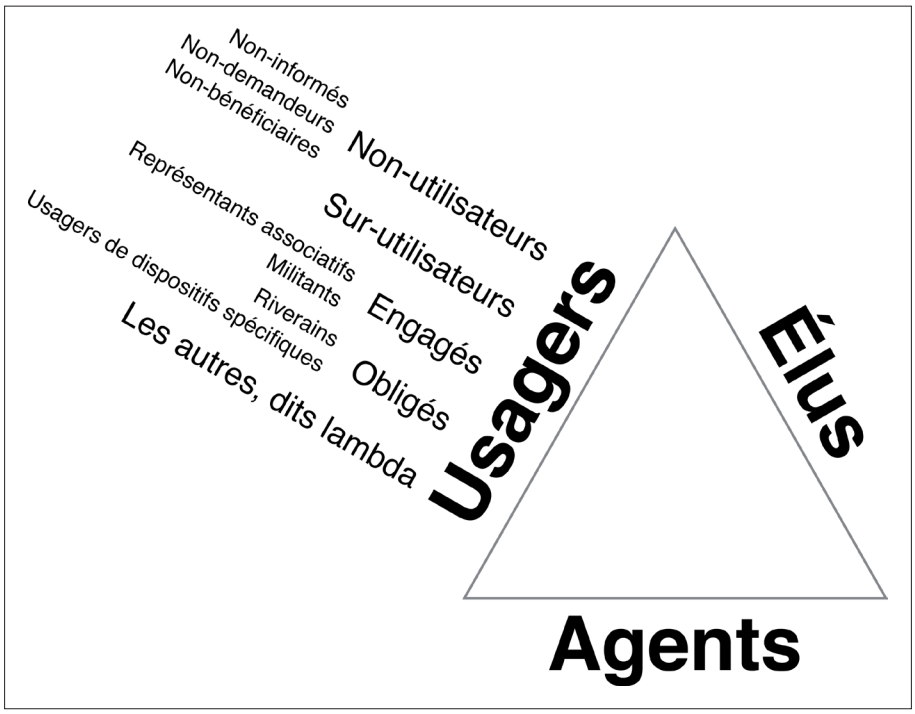


Figure 1. Typologie des acteurs de l'action publique.

Ce principe à considérer tous les utilisateurs de l'action publique se heurte à l'attention centrée sur la figure de l'usager et plus encore de "l'Usager Inconnu". On ne sait ni qui il est, ni où il est, ni ce qu'il fait mais les acteurs publics n'attendent que lui. Il se trouve souvent affublé de noms qui indiquent la difficulté de la puissance publique à s'adresser à lui : les invisibles, les publics éloignés, les empêchés, par exemple. Le commanditaire compte sur le designer pour trouver et faire venir cet Usager alors que la démarche conduit plutôt à mettre l'accent sur le regardant (celui qui ne voit pas l'usager) que sur le regardé (l'invisible). Pour répondre aux objectifs de la commande et produire une amélioration de l'action publique, il faut essayer de comprendre pourquoi et comment l'institution produit de l'invisibilité et des non-usages.

Toute innovation est un déséquilibre de l'existant, une perturbation qui questionne les représentations et pratiques des élus et des agents. Or, la figure de l'Usager Ultime tend à occulter cette opportunité d'agir pour se concentrer sur une quête du graal qui n'aboutira pas.

Voici les réponses à la question : à quels usagers vous adressez-vous ? posée aux agents dans le cas B lors d'un atelier collectif. Nous avons formalisé leurs multiples réponses et leur avons présenté en restitution sous la forme d'un "usager zombie", une masse désarticulée plutôt qu'un corps social organisé (fig. 2).

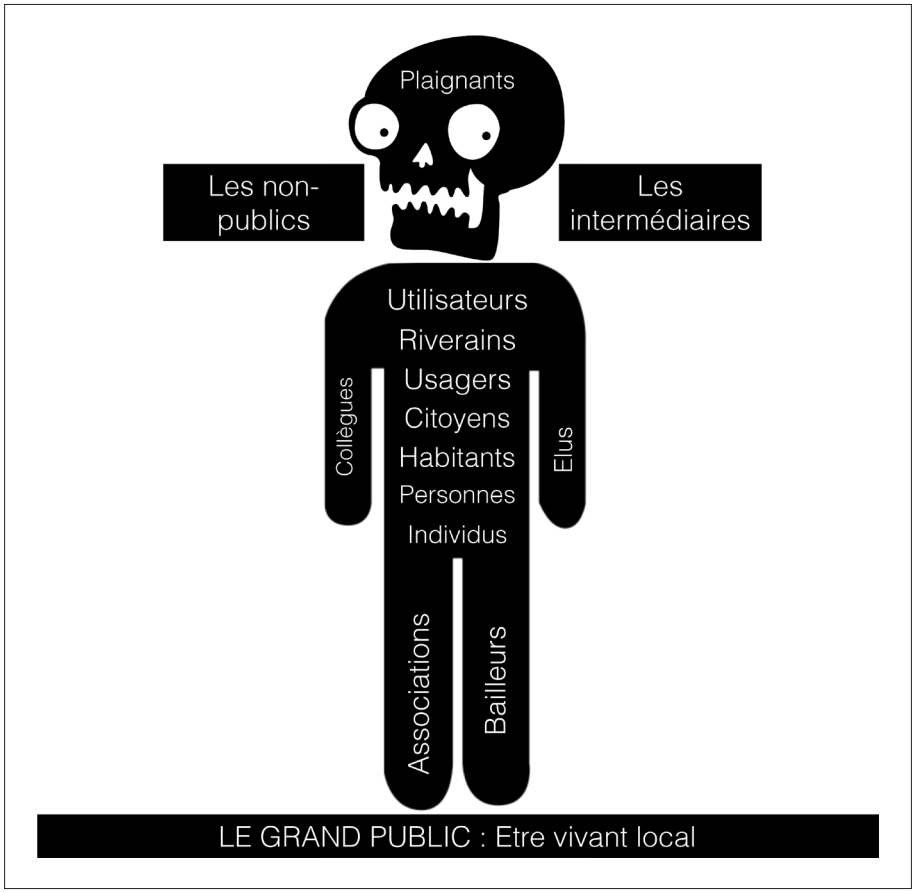


Figure 2. " Le Zombie de la participation ", illustration réalisée lors d'un atelier centré sur l'identification des usagers de la démocratie locale (cas B 2015).

La démarche design est centrée sur l'altérité (posture d'empathie envers les utilisateurs) et la hiérarchisation des besoins / usages. Le design utilisé par les acteurs publics dans un contexte de rationalisation accrue et de recherche de la performance peut consister à vouloir réduire l'incertitude (toucher les invisibles) plutôt qu'à s'appuyer sur les logiques structurantes et régulières du travail politico-bureaucratique. Le designer se retrouve d'autant plus en difficulté qu'il n'est pas familier des dynamiques organisationnelles de son commanditaire.

3.2. Dispute sur le dessein, la difficile acceptation de l'incertitude

La phase d'immersion peut venir questionner le sens de la commande en faisant apparaitre une compréhension des usagers et des usages qui diffèrent des attendus. Les objectifs du projet peuvent alors être discutés au regard des besoins des différents acteurs, réunis dans une relation triangulaire : élus, techniciens, habitants. Là où on pensait parler de solution, le dessein (le but du projet), que le design cherche par définition à mettre en cohérence avec le dessin (la forme que va prendre le projet), devient l'objet principal du tra-

vail. La tension est d'autant plus forte qu'est élevé le degré de formalisation des objectifs qu'élus et techniciens avaient formalisé en amont du recours au prestataire. La démarche design introduit de l'incertitude sur le dessein, là où les commanditaires espèrent souvent une émulation sur les solutions. Cette démarche met l'accent sur la co-élaboration, impliquant différentes parties prenantes de l'immersion aux tests de prototypes. Plus encore que la participation des agents, les pouvoirs publics sont attachés à celle des usagers. Or, cette dernière peut venir questionner les objectifs préétablis.

> Dans une telle société fondée sur une différenciation entre des sous-systèmes définissant des valeurs, des normes et des règles de fonctionnement différentes, voire contradictoires, le politique constitue par définition le lieu où vont s'affronter des demandes exprimant des intérêts divergents. Le problème est évidemment de savoir en fonction de quel critère il est possible de choisir entre les intérêts issus des différents secteurs de la société. (Muller 2005 :162)

Les relations triangulaires entre élus, agents et habitants sont sources de frottements et d'affrontements. Nous prendrons pour exemple le cas B. Le souhait du commanditaire est de s'appuyer sur une démarche design pour repenser un document cadre que doivent remplir parents, enfants, agents de la collectivité et partenaires. Cet outil relève du cadre légal national, initié en 2008. Il a pourtant été peu mis en place dans les différents Départements car il met en tension une ancienne posture *familiariste* tournée vers les adultes (agents et parents) et une nouvelle posture, renforcée par la loi en 2016, qui met l'enfant au cœur des actions qui le concernent. L'outil, n'est que la matérialisation d'une transformation profonde de la politique de protection de l'enfance.

> Ça déplace un peu les choses, ça insiste beaucoup sur les engagements (...). Ça invite à travailler un peu autrement. Comment on fait pour rencontrer ceux qui ont à se parler autour d'une même situation ? (Travailleur social, Protection de l'enfance, 2017)

Ainsi la phase d'immersion débouche sur la mise en évidence que le design ne peut agir sur l'outil qu'à la condition d'agir aussi sur la démarche dans laquelle il est mis en œuvre. Cette idée va être discutée entre techniciens, et entre techniciens et élus. Les parents et enfants sont ensuite impliqués dans le test d'un nouveau format de PPE. Ce test renforce l'idée d'un besoin d'évolution des relations entre les parties prenantes et du fonctionnement de l'organisation, mais ce n'est pas un terrain sur lequel souhaite s'engager le commanditaire (fig. 3). In fine, le compromis qui émerge se centre sur un dénominateur flou mais difficilement contestable, "partir des besoins de l'enfant", ce qui produit un consensus mou qui préserve du conflit sans créer de satisfaction à l'issue du projet.

Pourtant, le design est une démarche itérative qui fait apparaître de multiples possibles et renforce l'importance des choix publics. Les zones de turbulence qu'il crée ont au moins autant de valeur que les solutions qu'ils peut proposer.

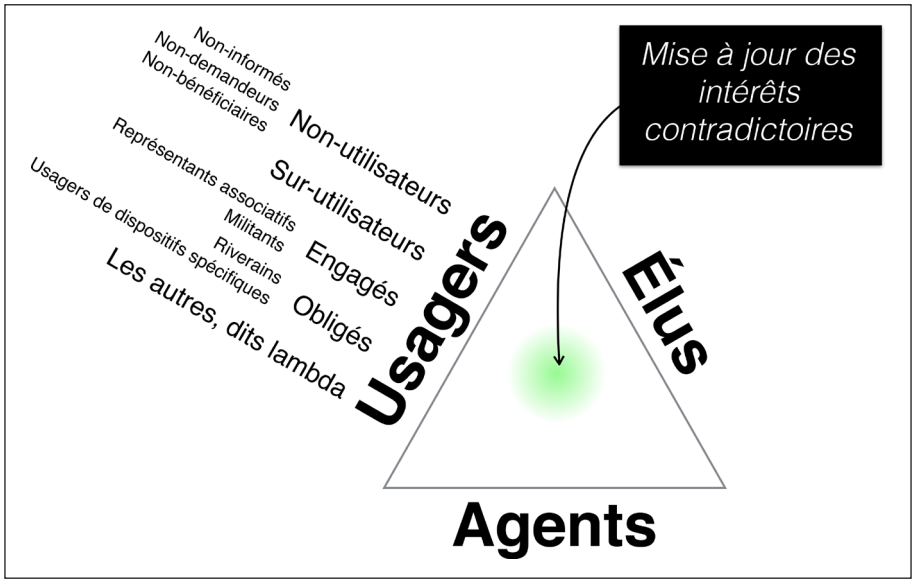


Figure 3. Positionnement des sujets de débats soulevés par la démarche de design au regard des différents acteurs de l'action publique.

L'irrésolution relative, le tiraillement, le fait même qu'il y ait de la divergence sont ici essentiels. Tout cela signale que, dans l'ensemble des entreprises ou industries humaines concernées par le design, il aura finalement été moins question de solutions que d'options. (Huyghe 2014 : 33; livret Travailler pour nous)

Ce tiraillement nous l'avons particulièrement bien observé dans le cas C. Les transformations urbaines ont actuellement un impact majeur sur les relations entre élus, agents et habitants. Dans les grandes villes, la densification est un marqueur fort. Il en ressort une tension forte entre confort de l'environnement immédiat des anciens habitants et accès des nouveaux habitants à des logements et des services. Les rapports des usagers avec les agents et les élus se nouent sur un mode conflictuel. Les usagers, dénommés riverains, portent une préoccupation centrée sur leur cadre de vie de proximité, les agents et élus portent une vision globale de la transformation urbaine impliquant de transformer le cadre de vie pour l'adapter au plus grand nombre. Se heurtant à des résistances fortes, l'agglomération a souhaité faire appel au design pour mener une concertation à même d'apaiser la situation. Or très vite, la démarche design va cristalliser le mécontentement, les méthodes structurées d'animation renforçant les riverains dans leur idée que tout est décidé d'avance, ce d'autant plus qu'un malentendu initial tarde à être levé. Les élus et agents ne souhaitent pas négocier le choix de densification mais trouver comment faire adhérer les habitants à cet objectif qu'ils rejettent. Et ainsi, on peut lire dans la presse locale :

Déconvenue tout de même pour les habitants qui avaient obtenu cette concertation en réaction à un projet impactant l'école : les discussions étaient figées à un schéma non négociables. (Article "*Jeu de dupes dans l'atelier de concertation*". Ouest France – Loire-Atlantique 26/02/2018, p.8)

Le designer se retrouve face à des points de vue cristallisés, une opposition sur le sens, que la démarche design ne peut espérer complètement dépasser.

Invoquer la concertation pour réparer un déficit de consultation en amont sur un projet et l'enrober ainsi d'une caution citoyenne relève du jeu de dupes. (*ibidem*)

Plus encore, les outils de recueil du design peuvent devenir l'emblème de ce que rejettent les opposants.

Souvent, les gens ironisent sur " les réunions post-it " ou se fâchent quand on leur parle de " démocratie participative ". Il fallait tester pour le comprendre. (*ibidem*)

Dans le cas de ce projet d'aménagement, le design se trouve contesté car il est perçu comme n'étant là que pour faciliter l'acceptabilité sociale d'un projet urbain, les riverains mettant en cause la commande dans son sens politique. Dans le cas B, c'est la formulation de la commande qui ne permet pas d'ancrer la recherche d'innovation dans le bon espace-temps, c'est-à-dire un raisonnement en termes d'outil plutôt que de démarche.

3.3. Un dessin : la tentation d'une one best way

La phase de prototypage est un nouveau moment fort d'explicitation des tensions entre représentations des usages et pratiques effectives des usagers. C'est sur cette phase que la pression exercée sur le designer est la plus forte car il est attendu de lui qu'il parvienne à concilier l'ensemble des attentes hétérogènes pour produire du consensus alors que le prototype est généralement une prise de position plutôt qu'une conciliation.

Comme en témoigne la grande diffusion des illustrations schématisant le processus de design, cette démarche est aussi de plus en plus utilisée parce qu'elle apparaît comme une méthode de résolution de problème aboutissant de façon fluide à LA solution (fig. 4).

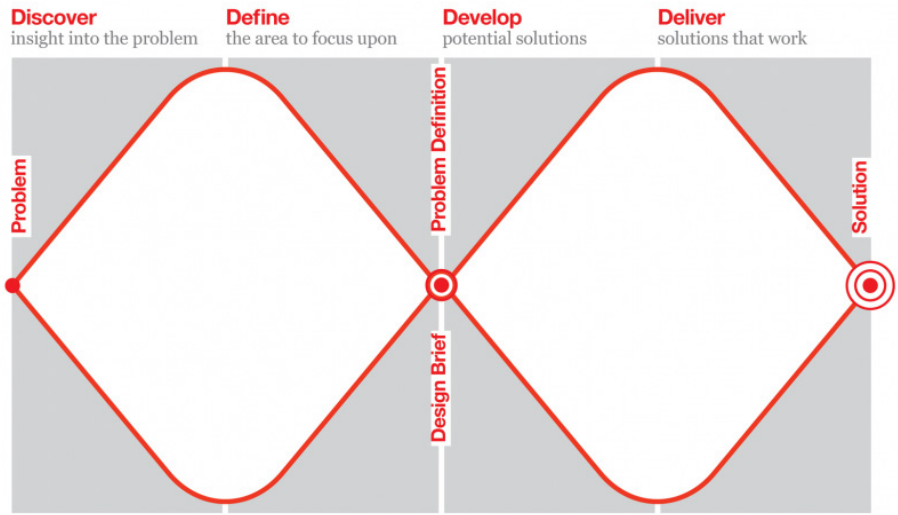


Figure 4. Illustration en " double diamant " du processus de design par le Design Council.

L'illustration en double diamant en particulier, part d'un problème pour arriver, après deux phases d'ouverture et d'exploration, à une solution. Cette formalisation volontairement simplifiée apparaît linéaire et rassurante, d'autant plus que les deux "diamants" blancs uniformisent et figent deux étapes en réalité imprévisibles, caractérisées par la recherche de diversité et d'hétérogénéité. La phase de prototypage, au cœur du second diamant, vise à imaginer un maximum de possibles afin que la solution retenue le soit en connaissance de cause. Mais cela n'apparaît pas. Au contraire, le dessin en forme de cible appuie sur l'objectif communément recherché, une solution unique, et passe sous silence ce que cela implique en terme de choix et de priorisation. Cette acception du design participe au mythe de la solution optimale, là où il n'existe que des solutions contingentes.

Pour illustrer notre propos prenons le cas A. Durant toute la démarche, les trois catégories d'acteurs évoqués plus haut (élus, agents et habitants) ont été mobilisés. La démarche avançant et le prototypage s'engageant, les points de divergence sont devenus de plus en plus visibles entre la commande initiale issue d'une promesse de campagne et les besoins remontés par les agents et les habitants. Les propositions imaginées par des agents se sont finalement heurtées à une opposition de la hiérarchie politico-administrative. Les prototypes sont jugés trop en rupture avec l'existant par la hiérarchie administrative qui craint la réaction des élus. Les agents de leur côté sont de plus en plus insatisfaits comme l'illustre cet échange de mail.

> Les semaines passant le risque est en effet de glisser vers du tiède avant même d'avoir pu en débattre avec les élus. L'appropriation se nourrit en effet d'immersion et plus les semaines passent, plus il est difficile de « tenir le cap… » Pour info ci-dessous les échanges un peu tendus avec le cab sur le conseil en charge de l'évaluation des politiques publiques… (Agent communal, point par mail, 2016)

> Une grosse alerte générale de Paul sur la nécessité de ne pas être uniquement « à charge contre les élus… » On est toujours sur un fil compliqué entre ménager et faire réagir sans bloquer le dialogue… (Agent communal, point par mail, 2016)

Les schémas illustrant la démarche design par un ensemble de phases s'enchaînant de manière séquentielle sans rupture ou décrochage peuvent laisser penser aux publics non familiers du design que les objectifs posés au départ ne seront pas remis en cause. La démarche design est perçue comme une recherche de solution, ce qu'elle est certes, mais non comme une interrogation et une interprétation des possibles, ce qu'elle est également. Le designer dessine de multiples solutions potentielles qui sont autant "d'objets à réaction" ou "objets martyrs". Dans chaque démarche, il s'agit d'infléchir la demande vers l'abandon de la "one best way" et l'émergence de solutions contingentes. Dans nos trois cas, il existe un décalage entre la parfaite solution espérée et les solutions contingentes qui sont in fine produites.

Dans le cas A, l'objectif politique est de repenser les dispositifs de participation pour offrir un accès universel à la démocratie participative. La solution mythique attendue consisterait en un prototype de format de réunion publique qui engagerait un mouvement large et nombreux de participation. Le tout porté

par une solution numérique qui connecterait virtuellement tous les habitants à la mairie. La solution contingente se révèle moins universaliste et plus pragmatique. Elle tient compte de la vogue des civic tech en proposant un outil numérique faisant le lien entre les habitants et la mairie mais sans supprimer le contact direct avec les agents en face-à-face ou par téléphone, ces moyens de communications permettant aux habitants d'un quartier de demander une réunion publique et de contribuer à une proposition d'ordre du jour, en fonction de leurs préoccupations. L'écart entre les deux solutions est important. La solution mythique consiste à rechercher un public nombreux. La solution contingente consiste à ouvrir la décision aux habitants qui le souhaitent.

Dans le cas B, l'objectif politique poursuivi par le Département est de se mettre en conformité avec une loi nationale et mieux contrôler l'action de ses services en créant un document unique adapté à tous et prévoyant les futures évolutions des besoins. La solution mythique serait un document faisant fonction de mode de gouvernance permettant à des enfants de 0 à 17 ans révolus d'exprimer leur ressenti et leurs besoins et de proposer en retour les actions adaptées de la part des parents, des agents et de leurs partenaires dans un temps et avec des moyens restreints. Pour coller au mieux à cette attente, une partie de la solution va consister à annexer à un document formalisant les engagements des adultes (professionnels et parents) une feuille blanche, seul moyen technique de permettre l'expression d'enfants de 0 à 17 ans révolus. Mais comment montrer à des utilisateurs en recherche de solution qu'aboutir à une feuille vierge peut être le fruit d'une réflexion longue et nourrie sur leurs besoins ?

Dans le cas C, l'objectif politique est de favoriser l'expression de chacun, de la manière la plus large possible et sans conflit tout en sortant la question politique de la densification urbaine des sujets soumis à la discussion collective. La solution mythique consiste à postuler l'existence non contestable d'un intérêt général porté par la Collectivité, supérieur à l'ensemble des intérêts particuliers des usagers, la démarche visant à permettre à ces derniers de s'en rendre compte et de changer leur avis. La solution contingente passe au contraire par le fait que le projet politique de densification de la ville soit plus clairement annoncé par les élus, et ainsi clairement porté grâce à la légitimité du mandat représentatif. La concertation peut alors s'exercer sur les modalités de densification. Pour discuter du bien-fondé de cette densification et des alternatives, des espaces de contre-proposition peuvent être ouverts par ailleurs, dans une logique de renforcement de la démocratie.

On le voit, au quotidien, dans les projets dans lesquels il s'investit auprès des commanditaires publics, les designers peinent à trouver une juste place de prestataire respectueux des arbitrages politiques mais soucieux de conserver une approche de la commande publique centrée sur les utilisateurs.

4. De l'opportunité de faire croire à l'impossible : éléments réflexifs

L'analyse de l'ensemble de ces expériences nous amène à nous poser des questions fondamentales sur le rôle des designers et plus globalement, de tous les prestataires engagés dans des démarches d'innovation basées sur

une meilleure prise en compte des usages et des usagers, et à tenter quelques pistes d'amélioration.

4.1. L'habitabilité du monde comme objectif

En proposant nos services pour répondre aux 3 démarches présentées ici, nous avons saisi ce qui nous semblait constituer autant d'opportunités d'améliorer en profondeur les situations concernées. Au-delà de constituer des moyens de subsistance, ces projets nous motivaient profondément par leur dessein social et démocratique. Notre façon de faire émerger les contradictions inhérentes aux cahiers des charges et de faire remonter les questions de fond que cela posait nous attire plus de complications que de fluidité et demande régulièrement d'augmenter le temps que nous allouons à ces missions. Mais, c'est à ce prix qu'il nous semble possible de faire émerger des solutions cohérentes : contingentes certes, mais prenant correctement en compte la multiplicité des contraintes, cherchant à relier entre eux les différents besoins individuels dans une vision systémique. Quand bien même ces solutions ne sont pas toujours reprises et mises en œuvre, nous ne parvenons pas à nous résoudre à travailler différemment.

Cette situation s'explique seulement par le fait que nous poursuivons des objectifs qui nous sont propres. Toute humilité mise de côté, nous espérons en effet à notre niveau participer à « améliorer ou au moins (...) maintenir l'habitabilité du monde » (Findeli 2010 : 292). Notre expérience et les résultats que nous obtenons nous semblent aller dans ce sens et nous continuons donc de développer et de mettre en pratique la posture critique précédemment présentée nous semblant la plus à même d'aboutir à une meilleure habitabilité.

4.2. Un objectif non partagé, voire caché

Ce but ne fait pourtant pas partie du contrat que nous signons avec les commanditaires. La connaissance même de cet aspect du design ne semble d'après notre expérience pas du tout répandue. Si le design en tant qu'apporteur de solutions industrielles est désormais relativement connu, son apport sur d'autres problématiques nous demande d'ailleurs un effort continu d'explication. Nous mettons alors en avant que les solutions auxquelles le design peut aboutir sont avant tout le fruit d'une démarche itérative qui peut, parfois, remettre en cause les questions posées.

De là à affirmer haut et fort que le design poursuit un projet qui lui est propre et que nous nous inscrivons dans cette vision, il y a un grand pas que nous ne franchissons pas (ou alors seulement avec les quelques agents auprès desquels nous travaillons plusieurs semaines durant et avec lesquels un climat de confiance s'instaure). Il en va ici de notre crédibilité et de notre capacité à rassurer les commanditaires, d'abord pour qu'ils nous sélectionnent, puis pour qu'ils nous laissent les marges de manœuvre nécessaires à la conduite des projets.

Au cas par cas, nous évaluons donc les arguments qui nous semblent les plus porteurs pour pouvoir mener le projet et l'objectif qu'un "acte de design authentique" se doit de viser par nature (Gauthier, Proulx, Vial 2015 : 120-

122) ne nous semble pas en faire partie. D'une part, le fait d'avoir un objectif propre remet automatiquement en cause le contrat passé avec le commanditaire pour lequel nous nous engageons à poursuivre ses objectifs. D'autre part, s'il est entendu que les prestataires ont généralement tout à gagner à "réussir" les projets, créant ainsi autant de références avantageuses et de potentiels témoignages de satisfaction, la posture consistant à considérer la mise au jour des dissensus inhérents à tout projet comme élément de réussite apparaît, à l'aune de notre expérience, particulièrement contraire à l'image que s'en font les commanditaires. La réussite n'étant pas jugée selon les mêmes critères et l'habitabilité du monde, qui est difficile à définir, ne faisant pas partie du cahier des charges, nous évitons volontairement le débat et adoptons une posture opportuniste.

3.3. Effectivité de l'opportunisme

Aux personnes qui demandent l'impossible : résoudre des problèmes avec des objets magiques, nous répondons donc dans une forme de mensonge par omission que nous pouvons les aider à chercher. Pourrions-nous afficher plus nettement nos ambitions et les limites de l'exercice ? Le devrions-nous ? Partant du principe que cela ne nous fermerait pas l'accès à la commande publique, cela faciliterait-il pour autant l'appropriation de la démarche par l'ensemble des acteurs ? L'annonce d'un aussi grand et vaste objectif peut en effet susciter des craintes : crainte que le projet ne puisse aboutir, crainte que les objectifs initiaux passent au second plan, crainte que le prestataire soit un doux rêveur… Au contraire, en n'annonçant pas de visée propre, la démarche de design, ancrée dans le concret, fait émerger progressivement et simultanément des questions et des éléments de réponse ce qui peut favoriser l'appropriation par les différents participants et influer sur leur cadre théorique d'interprétation du réel.

Inversement, si l'affirmation de l'objectif d'habitabilité du monde venait à bloquer l'accès à la commande, cela ne remettrait-il pas en cause la possibilité d'amélioration significative des situations dans le cadre d'un marché public ? Finalement, chaque marché public d'innovation ne devrait-il pas intégrer l'objectif d'habitabilité du monde ? Cela nécessiterait sans doute d'être discuté de façon citoyenne.

5. Conclusion

Il ressort de nos expériences de terrain, le constat que l'ouverture de la puissance publique à la perturbation extérieure de l'expert relève de plus en plus de la posture (se percevoir comme innovant), ce qui amène à sous-estimer l'impact qu'aura la démarche de design au sein de l'organisation commanditaire. Ainsi, même si la quête initiale est bien orientée vers un enjeu de montée en connaissance sur les publics, il s'avère que le commanditaire en espère le plus souvent un résultat qui consolidera le sens de l'action d'ores et déjà prévue et entreprise. La phase d'analyse introduit ainsi une tension autour de l'innovation, le mot ne se révélant pas porteur du même sens pour le décideur public (l'innovation comme confirmation) et pour le designer (l'innovation

comme déséquilibre). Cela a des conséquences concrètes sur la phase de prototypage, car si la démarche doit concourir à légitimer l'action déjà entreprise, la production d'aménagements sera plus marginale que systémique. La quête de la connaissance des publics, aussi louable soit-elle *a priori*, apparaît alors limitée dans ses effets.

En dehors du rôle d'électeur et de celui de participant aux démarches de dispositifs publics participatifs, il apparaît qu'il n'y a aujourd'hui pas de place réservée *a priori*, par principe, aux usagers dans la conception des politiques publiques. Il y a en revanche des opportunités saisies, des négociations permanentes, notamment par les designers, pour, à la faveur de demandes de recentrage sur les usagers, tenter d'améliorer la transformation de l'action publique. Les réflexions présentées dans cet article appellent donc à un débat plus large sur les conditions de conception et de réalisation des politiques publiques.

Bibliographie

Astier, Isabelle
2000 « Droit à l'emploi et magistratures sociales : vers une politique des situations ? », *Droit et société*, 44-45, pp. 143-155.

Bertucci, Marie-Madeleine
2009 « Place de la réflexivité dans les sciences humaines et sociales : quelques jalons », *Cahiers de sociolinguistique*, 14, pp. 43-55.

Bezes, Philippe ; Musselin, Christine
2015 "Le new public management. Entre rationalisation et marchandisation ?", in Boussaguet L (ed), *Une French touch dans l'analyse des politiques publiques ?,* Paris, Presses de Sciences Po.

Bezes, Philippe
2005 « Le renouveau du contrôle des bureaucraties », *Informations sociales*, 126, pp. 26-37.

Borzeix, Anni
2000 « Relation de service et sociologie du travail. L'usager : une figure qui nous dérange ? », *Cahiers du genre*, 28, pp. 19-48.

Buisson-Fenet, Hélène
2004 « Un usager insaisissable, réflexion sur une modernisation mal ajustée du service public d'éducation », *Education et sociétés*, 14, pp.155-166.

Dubois, Vincent
1999 *La vie au guichet*, Paris, Economica, 2003 2eme édition.
2010 "Politiques au guichet, politiques du guichet", in Guiraudon V., Borraz O. (ed), *Politiques publiques 2 : Changer la société*, Paris, Presses de Sciences Po.

Fassin, Didier
1996 « Exclusion, underclass, marginalidad. Figures contemporaines de la pauvreté urbaine, en France, aux Etats-Unis et en Amérique latine », *Revue française de sociologie*, 1, pp. 37-75.

Findeli, Alain
2010 "Searching For Design Research Questions: Some Conceptual Clarifications" in Chow R. (ed), *Questions, Hypotheses & Conjectures: discussions on projects by early stage and senior design researchers,* Bloomington, IN : iUniverse, pp. 286-303.

Gauthier, Philippe ; Proulx, Sébastien ; Vial, Stéphane
2015 "Manifeste pour le renouveau social et critique du design" in Stéphane Vial (éd), *Le design*. Presses Universitaires de France, pp. 120-122.

Ghasarian, Christian
2004 *De l'ethnographie à l'anthropologie réflexive. Nouveaux terrains, nouvelles pratiques, nouveaux enjeux,* Paris, Armand Colin

Guyennot, Claude
1998 *L'insertion. Un problème social*, Paris, L'harmattan.

Huygue, Pierre-Damien
2014 *A quoi tient le design*, Paris, De l'incidence éditions, 6 livrets.

Lahire, Bernard
2016 *Pour la sociologie*, Paris, La Découverte.

Muller, Pierre
2005 *Esquisse d'une théorie du changement dans l'action publique: Structures, acteurs et cadres cognitifs*, "Revue française de science politique", 55 , pp. 155-187.
2006 "Référentiel", in Boussaguet L. (ed), *Dictionnaire des politiques publiques,* Paris, Presses de Science Po, 2014 4e édition.

Paugam, Serge
1996 *L'exclusion : l'état des savoirs*, Paris, La Découverte.
2012 *Les formes contemporaines de la disqualification sociale*, CERISCOPE (en ligne), <http://ceriscope.sciences-po.fr/pauvrete/content/part5/les-formes-contemporaines-de-la-disqualification-sociale>. Consulté le 06/02/2019.

Strobel, Pierre
1993 « L'usager, le client et le citoyen : quels rôles dans la modernisation du service public ? », *Revue des politiques sociales et familiales*, 32, pp.31-44.

Warin, Philippe
2011 « Le non-recours aux droits comme question publique : innovations dans la production des politiques sociales », *Quatrième congrès de l'association française de sociologie*, Grenoble, France.
2016 *Le non-recours aux politiques sociales*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble.

Weller, Jean-Marc ; Pallez, Frédérique
2017 « Les formes d'innovation publique par le design : un essai de cartographie », *Sciences du Design*, 5, pp. 32-51.

Weller, Jean-Marc
1998 « La modernisation des services publics par l'usager : une revue de la littérature (1986-1996) », *Sociologie du travail*, 3, pp. 365-392.
1999 *L'Etat au guichet : sociologie cognitive du travail et modernisation administrative des services publics,* Paris, Descléé de Brouwer.

2009 "Les agents administratifs : travail d'arbitrage et conscience professionnelle", in Demazière D. Et Gadéa C. (edi, *Sociologie des groupes professionnels*, Paris, La découverte.

2018 *Fabriquer des actes d'État. Une ethnographie du travail bureaucratique*, Paris, Economica.