

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'utilisateur dans le Design pris comme un processus à la fois conceptuel et créatif : que fait le Design de la notion d'utilisateur ? 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'utilisateur, 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'utilisateur/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. Paquienéguy 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'utilisateur à faire usage. Au cœur de ces notions, deux caractéristiques entrent en résonance 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. Paquienéguy 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 logique¹, 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'utilisateur 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'utilisateur avec la technologie², 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'utilisateur. (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 Maldonado 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'assise³. 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'utilisateur (cf. Paquieséguy 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'utilisateur (cf. Paquieséguy 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'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur ». (*Idem* : 18) « Les utilisateurs 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'utilisateur comme acteur agissant car pour Jouët « l'usage des nouvelles techniques est corrélatif de l'émergence d'un « sujet opératif⁴ » (*Ibid.* : 23). Faisant usage, l'utilisateur 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 société⁵. 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 chaîne⁸, 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 & Benaïssa 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 <<https://www.editions-tissot.fr/droit-travail/dictionnaire-droit-travail.aspx>>. Consulté le 1er avril 2019

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

8 L'analogie avec le tissage 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 ressource dans le corps social » (Jouët 1993 : 101). Cette double médiation fonctionne alors à plein régime.

4. Quand la conception s'approprie l'utilisateur

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'utilisateur. 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'utilisateur. 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'utilisateurs 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 fonctionnalité⁹ qui propose de louer uniquement le service et de débarrasser l'utilisateur 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 englutit 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'utilisateur. S'y retrouvant, ou s'y reconnaissant, fonction portée par la notion de *userfriendly*, l'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur 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/UI¹⁰).

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 : <<https://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 répliquables grâce à un maniement facilité et les usages sociaux sont dans le même temps plus massifs, car quasiment illimités puisque mondialisés¹¹ 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 Made¹² 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'utilisateur, 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 Organization¹³, « 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 quotidien¹⁴, et tout particulièrement des objets connectés (6 par personne en 2020 selon l'Idate¹⁵) 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'utilisateur 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 plateformes (cf. Paquieséguy 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 jour¹⁶) 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 recyclage¹⁷. Le défi à relever consiste donc à proposer de nouvelles pratiques et modes de vie mieux adaptés aux usagers à l'œuvre au quotidien. À l'échelle industrielle, l'objectif visé n'est donc plus l'uniformité, mais la cohérence¹⁸ ; 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'utilisateur ; 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, Yochai

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'utilisateur, 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 ; Benaïssa, 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](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 8^e 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.

Paquiénéguy, Françoise

2012 « L'utilisateur 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. Les 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.