



HAL
open science

Quand le design social renouvelle les méthodes de recherche en sciences humaines et sociales. Retour réflexif sur deux recherches-projets en santé et habitat.

Marie-Julie Catoir-Brisson, Thomas Watkin

► To cite this version:

Marie-Julie Catoir-Brisson, Thomas Watkin. Quand le design social renouvelle les méthodes de recherche en sciences humaines et sociales. Retour réflexif sur deux recherches-projets en santé et habitat.. Agbessi, Eric (dir.). Art et innovation sociale. Définitions citoyennes et territoriales, L'Harmattan, pp.149-164, 2021, 978-2-343-22598-2. hal-03224337v3

HAL Id: hal-03224337

<https://hal.science/hal-03224337v3>

Submitted on 25 Oct 2023

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

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

Marie-Julie Catoir-Brisson, Laboratoire Projekt EA7447, Université de Nîmes
Thomas Watkin, Laboratoire Projekt EA7447, Université de Nîmes

Quand le design social renouvelle les méthodes de recherche en sciences humaines et sociales. Retour réflexif sur deux recherches-projets en santé et habitat. In *Art et innovation sociale. Définitions citoyennes et territoriales*, (Agbessi, Eric, ed.) L'Harmattan, pp.149-164, 2021, 978-2-343-22598-2.



Résumé

À partir d'un retour réflexif sur deux recherches-projets dans les domaines de la santé et de l'habitat, cet article analyse la contribution du design social et ses effets aux plans méthodologiques et épistémologiques. Ces recherches inscrites respectivement dans les sciences de l'information et de la communication (SIC) et la sociologie et dans une perspective d'innovation sociale ont mis en œuvre par l'usage du design social des contributions innovantes dans leurs thématiques de recherches. Les hypothèses et questions qui émanent de ces recherches-projets avancent l'idée d'un renouvellement méthodologique des SHS à partir des différentes disciplines mobilisées, et notamment de l'articulation féconde entre SIC, design et sociologie.

Mots-clés : innovation sociale, recherche-projet, communication, design, sociologie

Introduction

Le design se présente comme une approche innovante au sein des politiques publiques actuelles, notamment dans les projets orientés vers la transformation de l'action publique, des administrations et du bien commun qui en découle. Designers sociaux, designers de services, designers d'interaction apparaissent comme des identités professionnelles émergentes qui questionnent à la fois les acteurs traditionnels de la médiation, des dispositifs sociopolitiques et la recherche en SHS, en particulier la recherche-action.

De plus, cette inscription du design dans les politiques publiques participe à reconfigurer l'action publique par l'inclusion de la diversité des acteurs sociaux dans un objectif de société innovante. La capacité à faire dialoguer ces acteurs aux pratiques, expertises, représentations, valeurs diversifiées et provenant de registres différents (experts-professionnels ; amateurs sensibles, citoyens, politiques et administrations ; scientifiques savants-universitaires) contribue au processus d'innovation sociale. Les pratiques du design permettent dans ce contexte d'engager les acteurs dans une conversation structurée pour répondre à des enjeux dans une perspective renouvelée. Elles prennent appui sur ces différences culturelles pour interroger les besoins par des approches anthropologiques et sociologiques. Ainsi, comment l'innovation sociale par le design permet-elle de donner la parole et un pouvoir d'action et de conception à de multiples parties prenantes aux cultures diversifiées en renouvelant les méthodes de recherche en SHS (communication et sociologie notamment) ?

Pour répondre à cette question générale, nous proposons un retour réflexif sur deux recherches-projets en design social (dans les domaines de la santé et l'habitat) dont le point commun est de constituer des formes de recherche-action menées avec des acteurs sociaux, des designers et des chercheurs. Ces recherches s'inscrivent dans nos disciplines d'origine, à savoir la sociologie et les sciences de l'information et de la communication. Ces terrains sont mobilisés pour illustrer le cadre de notre réflexion sur la participation et l'apport de la recherche-projet à l'innovation sociale par le design.

Dans une première partie, nous expliquons la particularité de notre méthodologie de recherche, la recherche-projet (Findeli, 2005). Ainsi, comment s'inscrit-elle dans la continuité de la recherche-action tout en la renouvelant ? Dans quelles mesures l'innovation sociale par le design permet-elle l'intégration de nouveaux acteurs dans les formes actuelles de recherches participatives dans les politiques publiques ?

Dans la deuxième partie, la description de nos deux recherches-projets en design social vise à expliquer l'apport de cette méthode de recherche pour appréhender la complexité des champs

d'intervention que sont la santé et l'habitat, et proposer des solutions adaptées aux multiples parties prenantes en s'engageant dans une dynamique de projet. Ainsi, comment le recours au design social permet-il de créer du lien social (notamment à partir de la pratique des ateliers), d'animer et de coordonner un réseau d'acteurs pour coconstruire le projet avec les participants, en leur donnant un pouvoir d'agir et de concevoir ?

Dans une troisième partie, nous montrons en quoi la recherche-projet en design social permet de renouveler les méthodes de recherche en SIC et en sociologie. Après avoir identifié les apports et limites de nos recherches-projets et plus généralement du design social, nous mettons en relief la contribution du design social à la recherche qualitative et la manière dont cette approche renouvelle les méthodes de recherche en SHS.

1. L'innovation sociale par le design : de la recherche-action à la recherche-projet

1.1 Recherche-projet et recherche-action

Les modalités et formes de la recherche se sont progressivement développées stimulées par une « société à projets » (Boutinet, 1990) sous de multiples formes, du projet individuel au projet de société. Cette mise en action de la recherche se déploie par les chercheurs pour exprimer l'objectif de leur travail, et par des professionnels ou experts pour analyser leurs pratiques en société. La « recherche-action » caractérise cette volonté collaborative et engagée de la recherche *pour l'action* par une approche participative, cyclique et qualitative. Plus spécifiques, la « recherche-intervention » ou « recherche-participative » repositionne le chercheur face à son objet — *avec l'action* — et à un ensemble de conditions et de situations au plus proche des besoins et des bénéficiaires (Nicolas-Le-Strat, 2018).

Au sein des SHS, le design se présente comme une discipline du projet (Vial, 2014) et envisage le monde comme un projet ce qui confère toute sa spécificité à la recherche. Alain Findeli distingue trois formes de recherche en design : la recherche *pour*, *sur* et *par* le design (Findeli, 2005). Cette orientation de la recherche *par* le design constitue une forme de recherche spécifique intitulée *recherche-projet* (Findeli, 2003). Elle se présente comme une forme à la croisée de cette volonté d'action et contribution à la société, de prise en compte des groupes sociaux dans le processus même de la recherche, et de la subjectivité et de l'expérience esthétique dans la recherche. Ce croisement correspond au déplacement du regard dans la conception de l'objet au projet notamment dans le schéma de « l'éclipse de

l'objet » (Bousbaci, Findeli, 2005) qui catégorise des étapes et dimensions du projet¹. Ainsi, la *recherche-projet* (Findeli, 2003, 2005, 2015) se situe dans le prolongement de la *recherche-action* en suivant certains principes de la théorie enracinée (*grounded-theory*) (Strauss et al., 1994) tout en constituant une forme réactualisée de la *recherche-participative* (Reason et al., 2006) par l'amélioration et l'expérience des participants à la recherche (Findeli, 2005). Ces derniers sont considérés comme des experts de leur propre expérience et bénéficiaires du projet, impliqués dans la recherche des solutions les plus adaptées à leurs besoins et aspirations. La *recherche-projet* se base sur le principe que les connaissances scientifiques, utiles à la compréhension et au changement d'une réalité sociale, sont générées *par* l'action. En tant que recherche par le design « actif, situé et engagé dans le champ d'un projet de design » (Findeli, 2015), le designer-chercheur doit « puiser une rigueur méthodologique » dans les nombreuses théories issues des SHS. Une double problématique amène dès lors le designer-chercheur à poser une question de recherche par une question de design, où le design au-delà d'une expérience singulière et d'une problématique d'usage à résoudre s'intéresse comme les SHS aux « questions fondamentales relatives à l'expérience humaine dans le monde », qui concerne « l'écologie humaine généralisée » (Findeli, 2015).

L'apport de la *recherche-projet* est de situer la recherche-action dans la pratique du projet en design, ce qui implique une démarche itérative, processuelle, qui passe par l'action, en relation avec une question de recherche. Les méthodes créatives du design renouvellent à la fois la pratique du projet et les méthodes de gestion de projet traditionnelles, mais aussi la *recherche-action*, puisque le design contribue à développer de nouvelles méthodes de production, collecte et traitement des données ethnographiques. Ces « livrables » produits au travers des différentes itérations du projet sont aussi des données probantes de recherche. La *recherche-projet* constitue aussi une approche de l'innovation ouverte à l'exploration, au prototypage d'idées et à l'apprentissage par itérations. Cette forme de recherche abductive permet de faire émerger les enjeux sociétaux par les acteurs eux-mêmes qui portent ces enjeux tout au long de la conception participative. Innover c'est partir des tensions qui apparaissent entre les acteurs et les faire s'exprimer pendant le processus de co-conception pour arriver à les identifier et imaginer des solutions pour les régler. Cette approche spécifique de la

¹ Cette interprétation du schéma que nous faisons correspond à penser l'objet de la recherche dans sa dimension esthétique (recherche-crédation, recherche-esthétique), sa dimension fonctionnelle (recherche-action, recherche-développement) et enfin sa dimension éthique (recherche-intervention, recherche-participative).

recherche-projet nous conduit à nous intéresser à l'innovation sociale par le design dans les politiques publiques.

1.2 L'innovation sociale par le design dans les politiques publiques

L'innovation sociale est un champ de recherche qui s'amplifie aujourd'hui dans les SHS, en même temps qu'elle se développe à la fois dans la société civile, les entreprises et les organisations. Elle diffère de l'innovation économique et technologique et désigne un processus et « une intervention initiée par des acteurs sociaux, pour répondre à une aspiration, subvenir à un besoin, apporter une solution ou profiter d'une opportunité d'action afin de modifier des relations sociales, de transformer un cadre d'action ou de proposer de nouvelles orientations culturelles » (Laville, Klein, Moulaert, 2014). Le débat scientifique sur l'innovation sociale se partage entre une innovation sociale appréhendée comme une action contextualisée et ponctuelle et une autre systémique et structurante. » (Catoir-Brisson, Vial, Deni, Watkin, 2016). L'innovation sociale se partage entre des domaines divers de la recherche, celui de la création et du design bien qu'étant le plus marginal et récent dans la généalogie des travaux sur l'innovation sociale est cependant celui qui ouvre de nouvelles voies en lien avec les SHS et les disciplines de gestion (Van der Have, Rubalcaba, 2015; Edwards-Schachter, Wallace, 2015).

Les sciences du design s'emparent aujourd'hui de la problématique de l'innovation sociale parce qu'elles ont en commun de s'intéresser à la problématique des usages et de se distinguer du design industriel et d'une innovation centrée sur le produit ou la technologie (Djellal, Gallouj, 2012). L'innovation sociale par le design concerne ainsi tout ce que des designers peuvent faire pour activer et soutenir les processus de changement social (Manzini, 2015). Les produits et services peuvent être conçus dans une logique de changement social dans la mesure où ils sont conçus dans l'intention de créer certains usages et comportements (Tromp et al., 2011). Le design contribue ainsi à l'innovation sociale en se concentrant sur la dimension créative, expérientielle, expérimentale de ce processus. Il est aussi courant de parler à l'international de design social (Vial, 2015) ou *social design* (Tromp, Hekkert, 2019) dont l'objectif est d'améliorer les conditions des citoyens sous-représentés, la performance des services publics et à construire le capital social. C'est dans ce cadre théorique que s'inscrivent nos deux recherches-projets.

L'innovation sociale et publique par le design a récemment trouvé un essor au sein des administrations publiques ou pour s'engager dans les politiques publiques (Gagnon, Watkin, 2017, Bason 2014) et les services publics (Junginger, 2016). Dans le contexte hexagonal, l'École de Design de Nantes ou encore l'association 27ème Région sont des figures de proue de cet investissement (Scherer, 2016). Les enjeux des politiques managériales contemporaines amènent le design social à s'engager et développer des compétences pour atteindre un objectif d'innovation sociale dans ce contexte². La pratique dite de design public recouvre cette orientation et ce domaine du travail du design social pour atteindre cette finalité.

1.3 L'émergence de nouveaux acteurs dans la recherche

La mise en projet de la recherche par la démarche de *recherche-projet* et l'usage des pratiques de design ouvrent un terrain d'étude nouveau de définition de l'action, notamment de l'action publique. Au même titre que les travailleurs sociaux ou encore les urbanistes ou architectes, l'impératif participatif (Bacqué, Rey, Sintomer, 2005) et l'enjeu politique du projet constituent pour les designers un levier de conception et de représentation du processus du projet par un vocabulaire spécialisé. Au terme « acteurs » indiquant une approche plus surplombante et analytique de l'action, les designers préfèrent les termes d'« usagers », « bénéficiaires », ou « parties-prenantes » pour caractériser le rôle participatif et inclusif de la démarche de design social dans le cadre de leur recherche.

De par sa dimension participative, éthique et politique, la *recherche-projet* implique des usagers, utilisateurs ou bénéficiaires. Elle propose des formes originales de délibération et de participation, motivées par la dynamique de projet de design (créativité, expérimentation, expérience). Le modèle dit des « cinq hélices » initialement utilisé pour renouveler les formes de gouvernance et les relations interinstitutionnelles (Carayannis, Bart, Campbell, 2012) stimule les relations entre acteurs, jusqu'à valoriser les liens avec le monde naturel.

Injonction partagée autant que considération, la dynamique participative engage le designer tout en normalisant sa pratique. L'effet de l'innovation sociale sur les méthodes et techniques de recherche n'est pas sans conséquences dans nos disciplines (communication et sociologie). Respectivement, l'innovation sociale par le design s'inscrit dans la perspective de la communication pour le changement social (Tufte, 2015) et amène la sociologie à renouer avec

² Des initiatives se développent dans le contexte institutionnel ; voir par exemple Guide de l'innovation sociale, Les Cahiers de l'Observatoire régional de l'ESS n° 2, CRESS PACA 2015.

des techniques d'enquêtes de l'intervention sociologique tourainienne (Cousin, Rui, 2011 ; Touraine, 1978) ou disposer d'un cadre de recherche qui s'apparente à la sociologie publique (Burawoy, 2005). Dans ce cas, l'engagement du chercheur lui confère une figure publique et de médiation (construire et participer aux médias).

Dans ce contexte, le designer apparaît comme un professionnel d'approches à la croisée de la co-création et de l'ingénierie sociale (la participation, mais aussi par l'utilisation d'outils qui relèvent du management dans les politiques publiques). Son activité favorise l'inclusion d'une diversité d'acteurs sociaux qui participent à la reconfiguration de l'action publique en facilitant le dialogue et l'appropriation du projet par les participant.e.s. La perspective de *recherche-projet* et du design public amène le chercheur à trouver un nouveau positionnement par rapport à son objet et créer une nouvelle dynamique de recherche. Cette diversité d'acteurs participe à la reconfiguration de l'action publique, comme nous le démontrerons dans la deuxième partie de l'article.

2. Retour sur deux recherches-projets en santé mobile et dans l'habitat intergénérationnel

La démarche de *recherche-projet* déployée dans une perspective d'innovation sociale a été mise en œuvre sur deux thématiques correspondantes à nos activités respectives de recherche. Dans un premier temps, nous en expliquons les rouages et contextes, puis la manière dont se développe une sociabilité orchestrée et structurée avec les acteurs³.

2.1 La santé et l'habitat : des domaines de recherche complexes

Malgré la différence entre les champs d'intervention dans lesquelles s'inscrivent nos deux recherches-projets (la santé et l'habitat), ces terrains de recherche ont en commun de constituer des domaines de recherche complexes aux multiples acteurs. Au plan méthodologique, il était nécessaire de mobiliser la *recherche-projet* pour appréhender la complexité de ces deux domaines et proposer des solutions adaptées aux participants en s'engageant dans une dynamique de projet (au-delà de la recherche). Nous décrivons les caractéristiques de chacun de deux terrains, en précisant les besoins de recherche auxquels ils

³ Pour désigner les acteurs, nous avons recours aux termes « usagers » et « parties prenantes » quand il s'agit de mettre l'accent sur les projets (termes propres aux pratiques participatives dans les politiques publiques) et « participants » quand il s'agit de mettre l'accent sur la recherche (terme propre à la recherche-action). Cette distinction s'étend à d'autres termes : observations/immersions ; entretiens/ateliers de concertation ; co-production de données/ateliers de co-conception etc.

répondent et l'articulation entre la question de design et la question de recherche de chaque recherche-projet.

La recherche projet-Som'Health (Sommeil & Santé)

Cette recherche-projet⁴ est menée en collaboration avec le CHU de Nîmes depuis 2016 pour améliorer la prise en charge de l'insomnie chronique (IC), en impliquant patients et professionnels de santé dans la conception d'un réseau d'acteurs basé sur un service numérique. L'équipe scientifique interdisciplinaire⁵ est composée de somnologues et d'une chercheuse en design et SIC. Des designers de services collaborent aussi au projet, pour les enquêtes, les ateliers, et la valorisation des résultats sur les différents supports conçus par les chercheurs et designers. La recherche-projet vise à répondre à un double questionnement articulant la question de design suivant « Comment améliorer la prévention, prise en charge et suivi de l'IC par l'usage de dispositifs socio-numériques ? » à une question de recherche plus large : en quoi le design des technologies de santé conduit-il à repenser le parcours de soin des patients, l'information et la communication entre patients professionnels du soin, et le rôle de chaque partie prenante dans la m-santé ?

Au plan méthodologique, nous avons développé notre méthode exploratoire à partir d'un cycle d'itérations successives et/ou simultanées d'observations, entretiens et ateliers de co-conception avec les patients et les professionnels de santé (médecins, infirmières, secrétaires etc.) pendant trois ans, avec des finalités différentes selon l'avancée du projet. L'objectif est de développer trois niveaux d'innovation en santé (organisationnelle, technologique et surtout sociale) en sollicitant la créativité du chercheur, du designer et des participants dans ce projet de co-conception et en développant l'éducation à la littératie numérique en santé. Les différentes données récoltées et analysées ont permis de produire deux types de livrables

⁴ Précisons que les usages des objets connectés dans la santé se développent du côté des patients et les soignants intègrent déjà le numérique dans leur pratique quotidienne. L'IC est une pathologie oubliée, alors qu'elle constitue un problème de santé publique, touchant 20 % de la population française. De nombreux dispositifs numériques dédiés au sommeil sont utilisés par les citoyens en dehors de tout suivi médical. Souvent abandonnés après quelques mois d'usage, ils font apparaître le besoin de développer la littératie numérique en santé. En outre, les outils de mesure utilisés par le médecin sont mal compris par les patients et donc mal utilisés. On observe une perte informationnelle liée au manque d'outil de communication unique entre les professionnels de santé. Enfin, aucun réseau de patients n'existe en Occitanie sur l'IC ni de supports d'informations fiables sur cette maladie chronique. Le recours à une méthodologie ancrée dans le design social et basée sur des méthodes qualitatives et participatives, a permis d'englober la complexité des acteurs concernés et d'adopter une vision systémique.

⁵ L'équipe-projet scientifique est composée du Dr Abril (Neurologue, Somnologue, chef de service Unité sommeil CHU de Nîmes), Dr Brisson (Médecin Généraliste, Somnologue), et Marie-Julie Catoir-Brisson (MCF en SIC), Université de Nîmes. Les designers Sandrine Pirolles, Emeline Titeux-flores, Nicolas Chauveau ont aussi participé, ainsi que des étudiants du Master DIS de l'université de Nîmes à l'occasion d'un projet pédagogique.

interreliés, envisagés comme une réponse à la question de design et à la question de recherche. Une maquette interactive de la webapp côté patient associée à l'interface de la plateforme numérique côté médecin, un protocole de suivi ainsi qu'un kit pédagogique au format papier ont été développés sous forme de prototypes associés à un réseau d'acteurs, composé de professionnels de soin (médicaux et non médicaux) et de patients au niveau local. Dans une optique de design de services, la pluralité des supports produits et des formes de solutions envisagées visent à répondre de manière systémique à la question de recherche, et proposent une articulation entre médiation humaine et numérique (réseau d'acteurs soignants et patients-experts ; supports tangibles et digitaux).

La recherche projet Solidhage (SOLidarités pour l'HABitat entre GÉnerations)

Le choix de mobiliser le design dans sa pratique expérientielle, créative et collaborative, pour cette recherche-projet⁶ répond à un double enjeu : de communication d'une part et de compréhension du dispositif intergénérationnel d'autre part. Le premier cherche à répondre à une question de design : quel message envoyer ? Quelle forme lui donner ? Dans quels lieux et auprès de qui ? Le second correspond lui à des interrogations de recherche : quelles sont les pratiques en oeuvre d'intermédiation locative ? Comment se définit cette transaction sociale par ce nouveau service ? Quelles sont les formes solidarités dans l'habitat et quels sont leurs effets ?

L'articulation de ces questions par la recherche-projet s'est réalisée par une mise en coopération d'acteurs prenant part à la démarche⁷. Nous avons employé des techniques d'enquêtes variées alternants ateliers, rencontres et observations. L'accent mis sur la coproduction de données avec des personnes pouvant potentiellement être touchées par le

⁶ La société se confronte à de fortes représentations idéalisées sur ce que signifie être isolé ou rechercher la convivialité dans son habitat. Pour cela la recherche-projet Solidhage interroge les relations entre générations dans leurs contextes sociaux, environnementaux et organisationnels, autour des formes d'habitat. La recherche-projet a pris comme cas d'étude la cohabitation intergénérationnelle en tant que service d'intermédiation locative, ce qui renvoie au concept de transaction sociale (Blanc, 2009), cherchant à mutualiser le besoin de convivialité, le désir de soutien et de solidarité entre « jeune » et « sénior ». Outre le relais entrepris par les politiques publiques et une médiatisation de la cohabitation intergénérationnelle dans le cadre plus vaste d'une popularisation de nouveaux modes de vie dans l'habitat, le service proposé reste marginal et se heurte aux images et représentations sociales qui lui sont associées. L'enjeu de communication sur les représentations sociales pour développer un tel dispositif se joue sur un ensemble de clichés, besoins, désirs ou questions : être vieux ou jeune, donner ou négocier son chez-soi, habiter ensemble ou avec l'autre.

⁷ Le projet est coordonné par Thomas Watkin, maître de conférences en design et sciences sociales à l'Université de Nîmes, en collaboration avec l'I2ML (Institut Méditerranéen des Métiers de la Longévité) et l'association La Logitude spécialisée sur la cohabitation intergénérationnelle à Avignon. L'équipe de la recherche-projet Solidhage est constituée de Margot de Battista, Kim Iker et Armance Valette (psychologues à l'I2ML), Emma Livet et Sophie Krawczyk (designers à La Bobine), Stella Bacchiocchi (Présidente de La Logitude) et Cédric Crouzy (organizer à Le Spot).

dispositif a mis en lumière l'hypothèse d'une analyse sociologique par la co-production de données sociales et l'usage d'outils qui relèvent du design (itération, expérimentation, co-création) (Watkin, 2018). Des observations situées de dynamiques de groupe et communicationnelles ont enrichi la collecte in situ lors des ateliers. Les méthodes d'analyse statistique simples et d'analyse de réseaux ont été mobilisées. Deux documents résultent d'une première phase de travail faisant état, pour l'un de conclusions utiles pour le projet et l'analyse à partir d'un échantillon restreint et de deux ateliers, pour l'autre d'un document de synthèse destiné à l'action publique qui indique des préconisations concrètes.

Nos deux recherches-projets ont soulevé des problématiques transversales et comparables sur le plan de la méthodologie de recherche, dans la manière dont l'innovation sociale par le design permet de donner la parole, des supports d'expression et un pouvoir de conception à de multiples parties prenantes aux cultures diversifiées en renouvelant les méthodes de recherche en SHS (communication et sociologie).

2.2 Animer et coordonner un réseau d'acteur pour coconstruire le projet

L'axe thématique à partir duquel nous proposons l'analyse transversale de nos deux recherches-projets est celui du degré d'implication des usagers, de leur prise de parole à leur pouvoir d'action dans la recherche-projet en design social.

2.2.1 Donner la parole et la mettre en forme pour créer du lien social

Le premier degré d'implication des usagers concerne la manière dont les méthodes créatives et participatives du design social permettent de donner la parole aux usagers et la mettre en forme. Les différents supports mobilisés par les chercheurs et designers avec les usagers participent au processus d'appropriation du projet par les usagers, en même temps qu'ils constituent la contribution spécifique du design (esthétique, artistique, créative) au changement social. Cette spécificité est notamment représentée par les ateliers, qui constituent une pratique renouvelée du focus group, dans lesquels les supports de médiation jouent un rôle pour faciliter la prise de parole et l'expression des participants, ainsi que la mise en lien entre les différents acteurs du projet.

Deux formes d'ateliers sont notamment mobilisées : ceux qui visent à créer une discussion, un échange (atelier de concertation ; rencontrer/converser) et ceux qui visent à faire participer les usagers à la recherche de solutions, dans une perspective prospective (atelier de co-conception ; co-créer/imaginer). Bien souvent, ces deux formes sont mobilisées de concert

dans les ateliers, avec une gradation dans l'implication des usagers pour imaginer des réponses à leurs besoins, par les activités proposées. Cette capacité du design à créer du lien social repose sur plusieurs compétences dont certaines s'appuient sur une connaissance des méthodologies d'enquête en SHS.

Tout d'abord, les ateliers sont préparés en amont par les observations et entretiens, qui permettent de saisir les asymétries dans les représentations et attentes de chaque acteur du projet. Ce travail préliminaire sur le terrain est nécessaire pour préparer des ateliers qui permettent de créer un livrable commun, en affinant les aspirations de chaque acteur tout en ayant une vision systémique sur l'écosystème du projet. Ensuite, pendant les ateliers, l'équipe gestionnaire du projet, composée de chercheurs et designers, doit être capable d'animer les ateliers avec des techniques collaboratives créatives, et de recueillir la parole des participants. Ce travail sur la mise en forme des données permet de matérialiser les idées des participants, et contribue aussi à la recherche ainsi qu'au design de la recherche. En effet, les supports de médiation ont été conçus en amont avec une intention formelle qui a une incidence sur la récolte de données pendant les ateliers. Enfin, après les ateliers, ce travail sur la représentation, la mise en forme des données permet de traduire les expériences des usagers en scénarios d'usage sur différents supports médiatiques et de faciliter une meilleure appropriation du projet par les usagers qui s'en saisissent pour devenir eux-mêmes des personnes relais/ressources du projet.

Des pratiques d'interactions aux modes de communication, le design déploie des situations construites où se constituent des formes du lien social par les reconnaissances mutuelles qui s'établissent entre individus ou groupes (Paugam, 2008). Plusieurs facteurs généraux participent à cette mise en place : le type et le nombre de participants, le temps à disposition et enfin l'organisation spatiale du lieu. Ces facteurs agissent sur les « cadres d'interaction » (Goffman, 1974) choisis dans la recherche-projet et placent le chercheur ou designer-chercheur dans des postures différentes. Le travail social, les pratiques d'organizing ou plus récemment la facilitation dans des approches plus managériales disposent de méthodes d'interaction, de mobilisation, de mise en dialogue, conversation ou de discussion productive (*productive disagreement*) dont s'emparent la recherche-projet par le design pour mettre en lien les individus ou groupes engagés, sollicités ou mobilisés. Les designers préfèrent le terme de « friction » pour définir cette rencontre discursive où s'opposent des points de vue de manière productive afin de coconstruire des questions (Kerspen, 2017).

2.2.2 Donner le pouvoir d'action pour des dynamiques de co-conception

Le deuxième degré d'implication des usagers concerne la manière de les impliquer dans des activités de co-conception propres à l'innovation sociale par le design. Ces activités, qui s'appuient sur des méthodes visuelles, créatives et participatives visent à favoriser l'encapacitation des participants et à leur donner un pouvoir d'action.

Les médias et supports de médiation coproduits avec les participants tout au long du projet ont pour objectif de favoriser une réappropriation par les acteurs du projet. C'est en particulier dans les ateliers de co-conception que les outils de médiation jouent un rôle important dans la capacité du design social à donner un pouvoir d'action aux participants. Les objets intermédiaires, constituant des supports formels pour matérialiser les idées des participants et les différentes itérations du projet, sont aussi des objets-frontières (Trompette, Vinck, 2009) permettant de structurer l'expression des participants et d'organiser les pistes de solutions. Ces supports de médiation sont mobilisés avec des visées différentes selon les phases de la recherche-projet, en vue de s'appuyer sur la créativité et la réflexivité des participants pour mettre en place une approche de co-conception par itération (Catoir-Brisson, 2018).

Coproduire engage les participants à des situations construites lors de l'animation d'ateliers à revisiter leur rôle et leur posture en contact avec d'autres. Dans une intention de neutraliser les hiérarchies sociales et les régimes de pouvoir entre acteurs, la coproduction et l'intelligence collective recherchée peuvent renverser les rôles établis. Des dynamiques ludiques, l'emploi de l'émotion et des dispositifs communicationnels collectifs participent à ces modifications. Par exemple les deux recherches-projets mobilisent des dispositifs comparables pour faire émerger des tensions et régler agencer des temps de travail courts afin de favoriser l'idéation, d'engager une conversation malgré la diversité des positions sociales en place. Ces dispositifs reposent sur le fait de recourir à des temps de discussion courts, sur le mode ludique pour collecter des traces de leurs échanges sur des supports de médiation, le fait de mettre en dialogue les participants dans des situations de groupe aux configurations diversifiées (en nombre de participants, types d'activités proposées, disposition spatiale et temporalités). Ces tactiques permettent d'«équiper la conversation» (Deni, Catoir-Brisson, 2019) en tenant compte de l'ancrage de chaque acteur, tout en amenant les acteurs à changer de posture en prenant en compte les enjeux des autres. Cette mise en scène des acteurs procure au chercheur une position favorable à cette orchestration des rôles tout en rendant plus difficile la distanciation avec le terrain. La conception des cadres de cette

« micropolitique » (Petrescu, Querrien, Petcou, 2007) à l'oeuvre lors des ateliers active le processus décisionnel et l'étendue des points de vue en dépassant les périmètres donnés. En cela les médias et les situations créés pour les ateliers génèrent de possibles détournements, dépassements ou au contraire alignements par les participants avec les normes ou règles données. Ces réactions constituent une matière à penser pour le chercheur sous une forme empirique inédite d'un point de vue sociologique.

3. Renouveler SIC et sociologie par la recherche-projet en design social

Dans cette dernière partie, nous proposons une analyse réflexive sur les apports et limites des méthodologies que nous avons mobilisées dans nos recherches-projets. Cette analyse permet ensuite de proposer une contribution épistémologique, ancrée dans la sociologie et les sciences de l'information et de la communication, à partir des hypothèses soulevées par nos deux terrains.

3.1 Apports et limites des méthodes du design social

Les apports des méthodes du design social se situent à deux niveaux : celui des acteurs sociaux du projet, et celui du rapport au travail de terrain.

Au niveau du processus d'inclusion des acteurs dans la recherche participative, les méthodes créatives du design social facilitent l'implication, la prise de parole, l'expressivité, et la réflexivité des participants sur leurs propres pratiques. Ces méthodes « offrent la possibilité aux participants de s'exprimer à partir de plusieurs matériaux qu'ils peuvent mobiliser de manière libre » (Catoir-Brisson, Jankeviciute, 2013). Les supports coproduits avec les participants leur permettent de développer leurs formes d'expression sur leur expérience vécue, et aident à représenter les solutions envisagées lors de la co-conception du service.

D'autre part, le rapport au terrain du chercheur est transformé par les pratiques de design social. Celui-ci se voit devenir l'espace et le temps d'une socialisation active ou se mettent en conversation des opinions quelquefois divergents. La recherche de consensus et d'apaisement des relations interindividuelles évite le conflit de manière à construire une relation entre des participants, bénéficiaires ou acteurs avec la recherche et le projet. Le jeu, l'épreuve collective, la rencontre (ice-breaking ou allumage) sont autant de méthodes du design social, qui relèvent du management, au profit de situations « créatives » déstabilisantes, mais produisant du sens par l'engagement et la provocation. In fine, ce travail de terrain par le design social conçoit des supports et des situations d'observations qui mobilisent des techniques et des méthodes d'enquêtes d'un autre ordre (objets intermédiaires).

Mais les méthodes du design social mobilisées dans nos recherches-projets rencontrent aussi des limites propres aux méthodes participatives (recrutement et représentativité des participants, gestion des itérations, difficulté à impliquer sur le long terme les usagers), à la complexité des domaines dans lesquels s'inscrivent nos recherches (système de santé, politiques publiques, solidarités), ainsi qu'aux modalités propres à la recherche et au projet. De plus, une limite apparaît dans le décalage entre le temps de la recherche et celui du projet, qui s'exprime à la fois dans la communication avec les différents interlocuteurs du projet, la production des données du projet et de la recherche, et l'analyse des données récoltées⁸. Enfin, il existe une tension entre recherche et projet qui s'exprime dans la gestion même du projet et de la recherche, la gestion du statut énonciatif de chercheur/designer dans le projet, et l'oscillation entre engagement et distanciation, décentrement dans le projet, au profit de la recherche, durant sa phase de conception et prototypage. De même, une limite apparaît dans la participation des usagers à la mise en oeuvre et implémentation des projets, de même que dans leur évaluation, qui gagneraient à être pensée et renforcée dans le design social.

3.2 Transformer et renouveler les méthodes et techniques d'enquêtes en SHS par le design

L'analyse réflexive de nos deux recherches-projets nous a permis d'observer la manière dont le design social renouvelle à la fois les méthodes et techniques d'enquête en sciences humaines et sociales, que ce soit au niveau de support de médiation, de récolte et de valorisation des données, ou au niveau du rapport au terrain.

Les méthodes visuelles, créatives et narratives (Mannay, 2016) sur lesquelles s'appuie l'ethnographie par le design construisent une forme propre d'innovation sociale et de médiation par le design (Catoir-Brisson, 2018) s'appuyant notamment sur la collaboration

⁸ Le décalage apparaît ainsi entre les attentes de résultats du « commanditaire » du projet et celles de la recherche. La communication du projet est chronophage et prend parfois le pas sur la recherche, mais elle est aussi garante de la participation. Ce travail de community management mobilise des outils et techniques de communication contemporains en même temps qu'il induit une injonction implicite du milieu dans lequel ils sont mobilisés. L'analyse réflexive des supports, activités et situations de communication du projet est aussi nécessaire pour la recherche que celle de délivrer, produire les livrables du projet. La production de données sur une période condensée, telle qu'elle se pratique sur le mode de l'atelier nécessite aussi des moyens humains qui sont souvent mis en valeur dans les projets. Mais sur le plan de la recherche, les moyens sont encore plus importants pour traiter les données. Bien souvent, après les projets, un temps supplémentaire est nécessaire pour l'analyse, voire la co-analyse des données co-produites avec les participants. D'autant qu'aucune grille pré-construite ne peut être mobilisée, puisque les outils d'analyse propres à la méthode exploratoire sont à établir pour chaque recherche-projet.

entre chercheurs en SHS et designers. Cette collaboration permet à la fois de recueillir des données sur le terrain et fabriquer des dispositifs de médiation qui constituent des « objets transitionnels » dans un « milieu potentiel de développement des compétences⁹ » des participants (Berten, 1999), de soutenir le dialogue inter et transdisciplinaire et interprofessionnel entre les parties prenantes, et de créer les conditions favorables à la créativité des participants pour développer la co-conception d'un service ou d'un système. La relation privilégiée entre ces deux acteurs de l'innovation sociale dans la recherche-projet repose sur ce qui les unit, à savoir l'articulation entre la médiation entendue comme le « processus de création du sens qui se réalise grâce à la relation tissée avec un tiers par un dispositif de communication » (Davallon, Flon, 2013 : 23) et la médiatisation, définie comme la scénarisation des différents médias et supports tangibles utilisés tout au long du projet. Le design renouvelle aussi les méthodes de recherche en communication, en particulier dans le champ de la communication digitale, avec le recours à ces méthodes qualitatives et participatives basées sur des supports visuels, tangibles (Gentès, 2017) et le prototypage rapide, qui contribuent aussi à documenter les projets.

Les méthodes d'enquête en SHS, et plus spécifiquement en sociologie, sont aussi enrichies par les démarches de design social. Ce rapport au terrain et aux données sociologiques de la « participation observante » (Cefai, 2003) qui s'opère au sein des dynamiques d'ateliers participe à effacer cette distinction entre approche quantitative et qualitative (Dietrich, Loison, Roupnel, 2012). Cette ambiguïté entre participation et observation sociologique par le design active le décentrement du sociologue nécessaire à son analyse. Cette double position du chercheur en SHS stimule le rapport intersubjectif entretenu avec son objet. Ce dernier pouvant être conçu comme un projet change l'approche méthodologique des SHS sans pour autant l'éloigner de sa finalité scientifique et épistémologique (Nicolas-Le-Strat, 2018). La position anthropologique et l'observation ethnographique sont guidées et balisées par ces nouvelles modalités d'enquête que deviennent la conception, l'organisation, l'animation et l'analyse des ateliers. En même temps le recul sociologique, pour y percevoir des systèmes et des phénomènes sociaux, réactive la théorie de l'acteur-réseau par le projet et l'interaction (Watkin, 2019). Si les sciences sociales voient le terrain comme un lieu d'observation des phénomènes et processus sociaux, elles ne prennent pas en compte le projet dans sa totalité et notamment comme vecteur de l'enquête. Du point de vue du sociologue et du chercheur de terrain en SHS, on pourrait avancer l'hypothèse d'un développement spécifique de la

⁹ Berten A., (1999), « Dispositif, médiation, créativité : petite généalogie », *Hermès* 25, CNRS, p.41.

recherche-projet sous une forme « d'enquête-projet ». En utilisant ce néologisme méthodologique se trame une posture du chercheur en SHS qui, par l'emploi de méthodes du design social, constituerait un rapport épistémologique singulier au terrain et aux données empiriques. Cette proposition se distingue de l'enquête sociale (Dewey, 1993) dans le sens où le projet s'ouvre à une échelle plus vaste et à un processus jalonné d'étapes. En effet, si l'enquête selon Dewey est indéterminée en impliquant un « public » à un problème social, l'enquête-projet viserait quant à elle à ouvrir de nouvelles pistes d'idéations, d'aspirations, d'anticipations avec les participants pour nourrir la compréhension d'un phénomène social en l'interrogeant de manière constructive et expérimentale, en s'éloignant d'une démarche réduite à l'approche de « problem solving ».

3.3 La complémentarité entre sociologie, sciences de l'information et de la communication et design

Tout d'abord, on observe une complémentarité entre SIC et design par la vision systémique sur les objets d'étude, le recours aux approches compréhensives et aux analyses d'usages, et une prise en compte de la matérialité des médias mobilisés. De même que le design peut renouveler les méthodes d'enquête en communication, les SIC disposent de méthodes et techniques permettant aux designers de développer leurs compétences de coordinateur (Manzini, 2015), expert créatif, connecteur de compétences (Deni, 2014), facilitateur, traducteur des expériences des usagers (Catoir-Brisson, 2018). Trois champs majeurs des SIC sont ainsi concernés : la communication interpersonnelle (pour la coordination des parties prenantes et l'animation des ateliers) ; la communication médiatisée (dès lors qu'ils s'appuient sur des dispositifs médiatiques) et la communication organisationnelle, dans la mesure où les modélisations du projet et de la co-conception concernent aussi les théories des organisations (Grosjean, Bonneville, Marrast, 2019).

La communication se situe aussi au centre de l'innovation sociale, comme un processus de mise en commun de toutes les parties prenantes d'un projet pour développer des actions durables, adoptées par les bénéficiaires parce qu'elles sont adaptées à leurs pratiques effectives. Cette « approche systémique et communicationnelle de l'innovation » tient compte du contexte de l'essor de la communication numérique, dans lequel « les usagers ont un rôle qui peut devenir crucial, à travers les possibilités de ré-innovations numériques dans le cadre d'une approche communicationnelle et sociale. » (Badillo, 2013, 24). Les apports mutuels entre communication et design s'articulent autour du concept de médiation, largement investi

en SIC, et qui se trouve renouvelé par une forme spécifique de médiation par le design (Catoir-Brisson, 2018).

L'emprunt des SIC à la sociologie et ses méthodes a pour effet que des similitudes apparaissent entre les rapports qu'entretiennent la sociologie et la communication avec le design. Établir une comparaison entre ces points de convergences et les nuances voire les contrastes entre communication et sociologie permettrait de mieux déceler les complémentarités disciplinaires autour du design et les capacités méthodologiques et champs d'intervention de celles-ci. On peut toutefois souligner ce double apport de la sociologie au design social notamment par le jeu de positionnement par rapport à son objet menant à activer une sociologie, *sur, dans, pour* et *par* le design social. Ces allers-retours et simultanités de positionnements du sociologue par rapport à la démarche de design social enrichissent les médias, les techniques d'enquête et de coproduction. La démarche de projet du design social amène en effet le sociologue à se positionner dans une perspective de sociologie de la traduction (Callon, 1986) à mettre en place une recherche sur le projet (étudier les controverses dans une logique d'acteur-réseau) tout en développant par ailleurs une recherche par le projet (produire des significations, l'imaginaire). Ces deux approches, la première abductive, la seconde de médiation, entendues comme successives (Abrassard, Gauthier, Proulx, Martel, 2015) peuvent au contraire y trouver des apports mutuels. Des complémentarités apparaissent ainsi entre sociologie, SIC et design en fonction des paradigmes de recherche dans lesquelles ces disciplines s'inscrivent. Ce sont en particulier les paradigmes interactionniste, constructiviste, systémique et l'appui sur une approche empirique que ces disciplines ont en commun. Enfin, nous pouvons lister les apports théoriques, méthodologiques et épistémologiques du design social à la communication et à la sociologie, et plus globalement aux sciences humaines et sociales.

| Théoriques | Méthodologiques | Épistémologiques |
|--|--|--|
| <p>Recherche-projet comme mise en tension entre recherche-action et recherche-crédation</p> <p>Recherche focalisée sur la diversité des acteurs par une dynamique interdisciplinaire et plus participative</p> <p>Vocabulaire renouvelé pour décloisonner la position du chercheur et soutenir une analyse critique</p> <p>Terminologie mobilisée pour</p> | <p>Enquête-projet au-delà de la recherche-action qui contribue à la spécificité des SHS (le terrain)</p> <p>Chercheur ancré dans un terrain dont les participants deviennent des co-auteurs des pistes de solutions</p> <p>Nouveaux outils : objets intermédiaires, formes de conversation, interactions sociales médiatisées dont les contraintes spatio-temporelles ont des effets</p> | <p>Contribution du design social dans la manière dont le chercheur se situe par rapport à son objet d'étude</p> <p>Imbrications de la recherche empirique et déductive par l'abduction</p> <p>Transformation de « l'être-chercheur » avec la pratique du design social : mise en tensions et dualités, entre des postures différentes (chercheurs et</p> |

| | | |
|--|-----------------------------------|---------------------------|
| orienter l'action (usager, participants, bénéficiaires, parties prenantes) | sur la dynamique interactionnelle | gestionnaires de projets) |
|--|-----------------------------------|---------------------------|

Conclusion

Pour conclure, nous pouvons dire que l'innovation sociale par le design permet de renouveler les méthodes d'enquête et de recherche en SHS, en sociologie et communication en particulier. Nous avons d'abord expliqué la manière dont l'innovation sociale par le design sur laquelle s'appuient nos deux recherches-projets s'inscrit dans la continuité de la recherche-action tout en proposant une forme distincte guidée par la notion de projet. Dans la deuxième partie, nous avons explicité la manière dont le design social peut contribuer à donner la parole et un pouvoir d'action et de conception, à partir de l'analyse réflexive de nos deux recherches-projets. Cette analyse a permis de dégager les potentialités qu'offre le design à celles-ci non seulement par la dimension socialisante et relationnelle donnée, mais aussi par la capacité politique à impliquer les parties prenantes de manière constructive.

Dans la troisième partie, nous avons mis en exergue les complémentarités entre sociologie, SIC et design, mais aussi les contributions spécifiques de chacune de ces disciplines. En particulier, nous avons mis en perspective la manière dont la communication et la sociologie s'emparent des pratiques du design, et la manière dont les sciences sociales prennent part au développement de la recherche-projet dans une visée d'innovation sociale. Nous avons analysé le duo chercheur en SHS et designers ainsi que les apports mutuels entre le design, la sociologie et la communication dans nos recherches-projets, pour mener des recherches engagées dans l'action sociale.

Au terme de cette analyse, nous pouvons dire que ces échanges interdisciplinaires ont aussi un effet sur les disciplines convoquées qu'il faut évaluer. Cela amène à s'interroger sur ce qu'implique le fait de repenser la sociologie et la communication, comme disciplines des SHS, par une approche de design social et sur leurs possibles développements ou renouvellements (méthodologique et/ou épistémologique). L'apport du design social aux méthodes des SHS interroge sur l'appropriation de nouveaux savoirs en sociologie et communication. Cette conclusion conduit à prolonger notre réflexion sur les identités du chercheur et du designer et leur légitimité en situation de recherche-projet¹⁰. Le

¹⁰ Nous avons notamment éprouvé ce questionnement dans un atelier de recherche en design réalisé en avril 2019, dont voici les références : Thomas Watkin, Marie-Julie Catoir-Brisson. Experimenting productive

positionnement ainsi que les compétences propres à chacun de ces deux acteurs mériteraient d'être approfondis.

Bibliographie

1. Abrassard, C., Gauthier, P., Proulx, S., & Martel, M., (2015). « Le design social : une sociologie des associations par le design ? Le cas de deux démarches de codesign dans des projets de rénovation des bibliothèques de la Ville de Montréal », *Lien social et Politiques*, n° 73, p. 117-138.
2. Alain Findeli, Rabah Bousbaci. « L'éclipse de l'objet dans les théories du projet en design ». *The Design Journal*, 2005, VIII (3), p.35-49.
3. Blanc, M., (2009). « La Transaction sociale : Genèse et Fécondité heuristique », *Pensée plurielle*, 1/2009 (n° 20), p. 25-36.
4. Bacqué, M.-H. (2009). « Gouvernance et urbanisme de participation », in *La fabrication de la ville : métiers et organisations* (Guy Tapie, Véronique Biau eds.), Marseille : Editions Parenthèses, p. 17-30.
5. Bacqué, M.-H. (2005). *Gestion de proximité et démocratie participative : une perspective comparative* (p. 29). H. Rey, & Y. Sintomer (Eds.). Paris : La découverte.
6. Badillo P-Y. (2013) « Les théories de l'innovation revisitées : une lecture communicationnelle et interdisciplinaire de l'innovation ? », *Les Enjeux de l'Info-Com* 2013/1 (n° 14/1), p. 19-34.
7. Bason, C. (2016). *Design for policy*. Routledge.
8. Berger, P. L., Luckmann, T., Taminiaux, P., & Maffesoli, M. (1996). *La construction sociale de la réalité* (Vol. 2). A. Colin.
9. Berten A. (1999) « Dispositif, médiation, créativité : petite généalogie », *Hermès* 25, *Le dispositif*, CNRS, p.33-47.
10. Boutinet, J. -P. (1990). *Anthropologie du projet*, PUF.
11. Burawoy, M. (2005). « For public sociology », *American sociological review*, 70(1), 4-28.
12. Callon, M., (1986) « Eléments pour une sociologie de la traduction. La domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins-pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc », *L'Année Sociologique*, n° 36, p. 169-208.
13. Carayannis, E. G., Barth, T. D., & Campbell, D. F. (2012). The Quintuple Helix innovation model: global warming as a challenge and driver for innovation. *Journal of innovation and entrepreneurship*, 1(1), 2.
14. Catoir-Brisson, M-J. Vial, S. Deni, M. Watkin, T. (2016) From the specificity of the project in design to social innovation by design: a contribution. *Future-Focused Thinking*. Proceeding Design Research Society : Brighton, United Kingdom. p.2287-2300.

15. Catoir-Brisson (2018), L'innovation en santé : apports et limites des méthodes créatives dans une recherche-projet sur le sommeil. *Création, créativité, médiations*, Actes de la SFSIC : Paris, France. p.316-329.
16. Catoir-Brisson M-J., Jankeviciute L. (2014) « Entretien et méthodes visuelles : une démarche de recherche créative en sciences de l'information et de la communication », *Sciences de la société*, 92, p.111-127.
17. Céfai, D. (2003). « Postface. L'enquête de terrain en sciences sociales », *L'enquête de terrain*, Paris : l'Harmattan. p. 465-615.
18. Cousin, O. & Rui, S. (2011). La méthode de l'intervention sociologique : Évolutions et spécificités. *Revue française de science politique*, vol. 61(3), 513-532.
19. Deni, M. Catoir-Brisson, M-J. (2019). « La place de l'utilisateur en design : introduction », *Ocula*, n° 20, Bologne. <https://www.ocula.it/files/OCULA-20-DENI-CATOIR-BRISSON-Introduction.pdf>
20. Dewey, J. (1993) [1938]. *Logique. La théorie de l'enquête*, Paris : PUF, 693 p.
21. Dietrich, P., Loison, M. & Roupnel, M. (2012). « Articuler les approches quantitative et qualitative », Dans : Serge Paugam éd., *L'enquête sociologique*. Paris : Presses Universitaires de France. p. 207-222.
22. Edwards-Schachter, M., & Wallace, M. L. (2017). 'Shaken, but not stirred': Sixty years of defining social innovation. *Technological Forecasting and Social Change*, 119, 64-79.
23. Findeli, Alain. 2003. « Design et complexité : un projet scientifique et pédagogique à visée transdisciplinaire », *L'Autre Forum* (Montréal), VII, 3, mai 2003, p.11-17.
24. Findeli, Alain. 2005. « Die projektgeleitete Forschung : Eine Methode der Designforschung », in Michel, R. (dir.), *Erstes Designforschungssymposium*, Zurich : Swiss Design Network, 2005, p.40-51.
25. Findeli, Alain. (2015). La recherche-projet en design et la question de recherche : essai de clarification conceptuelle, in *Sciences du Design n° 1*, 2015, p. 43-55.
26. Gagnon, C. Watkin, T. (2017). « Innovation publique », *Sciences du Design*, n° 5. Paris : PUF.
27. Goffman, E. (1974). *Frame analysis : An essay on the organization of experience*. Harvard University Press.
28. Grosjean S. Bonneville L, Marrast P. (2019). « Innovation en santé conduite par les médecins et infirmières : l'approche du design participatif à l'hôpital », *Innovations*, Vol. 3, n° 60, p.69-92.
29. Junginger, S. (2016). *Transforming Public Services by Design : Re-orienting policies, organizations and services around people*. Routledge.
30. Kerspern, B., Hary, E. & Lippera, L. (2017). « ProtoPolicy, le Design Fiction comme modalité de négociation des transformations sociopolitiques ». *Sciences du Design*, 5, 103-113. <https://www.cairn.info/revue-sciences-du-design-2017-1-page-103.htm>.
31. Maigret E. (2004), « Sociologie et communication. Vieilles lunes disciplinaires et idées neuves », *Hermès* n° 38, Paris : CNRS, p. 111-117.
32. Mannay, D. (2016) *Visual, narrative and creative research methods. Application, reflection and ethics*. Routledge, New York.

33. Nicolas-Le Strat, P. (2018). *Quand la sociologie entre dans l'action : la recherche en situation d'expérimentation sociale, artistique ou politique*. Éditions du commun.
34. Paugam, S. (2008). *Le lien social*. Presses universitaires de France.
35. Petrescu, D., Querrien, A. & Petcou, C. (2007). Agir urbain. *Multitudes*, 31(4), 11-15. doi:10.3917/mult.031.0011.
36. Touraine A. (1978). *La voix et le regard*, Paris : Seuil.
37. Tufte, T. (2015). *Comunicación para el cambio social. La participación y el empoderamiento como base para el desarrollo mundial*, Icaria.
38. Trompette, P. Vinck, D. (2009). « Retour sur la notion d'objet-frontière », *Revue d'anthropologie des connaissances*, Vol. 3, n° 1, p.5-27.
39. Tromp N., Hekkert P., Verbeek P-P., (2011). « Design for Socially Responsible Behavior: A Classification of Influence Based on Intended User Experience », *Design Issues*, Vol. 27, n° 3, p.3-19.
40. Tromp N., Hekkert P., (2019), *Designing for society*, London : Bloomsbury.
41. Vial, S. (2015). *Le design, Que sais-je ?* Paris : PUF.
42. Vial, S. (2014). Le design, un acte de communication ?. *Hermès* (70), p. 174-180.
43. Vial, S. (2014). « De la spécificité du projet en design : une démonstration », *Communication & Organisation*, 46, p. 17-32.
44. Von der Have, R., Rubalcaba L. (2016). « Social Innovation research: an emerging area of innovations studies? », *Research Policy*, Vol. 45, No 9, p. 1923-1935.
45. Watkin, T. (2018). « Using Design to Promote and to Understand Intergenerational Housing: A Research-Project Experience in the South of France », *International Sociological Association (ISA) Congress : « Power, Violence & Justice : reflections, responses, responsibilities »*, Juillet 2018, Toronto, Canada.
46. Watkin, T. (2019). Comment faire l'analyse des relations sociales dans et par une démarche de design ? Retour d'expériences et pistes de réflexion. *Conférence FROGNET : Analyse francophone des graphes et des réseaux sociaux*, Université Toulouse Jean Jaurès, Mai 2019, Toulouse, France.