



HAL
open science

De la communication au design : instrumentalisation ou renouvellement ?

Fabienne Martin-Juchat, Fabien Bonnet

► To cite this version:

Fabienne Martin-Juchat, Fabien Bonnet. De la communication au design : instrumentalisation ou renouvellement ?. *Approches Théoriques en Information-Communication*, 2023, N°6, pp.5 - 8. 10.3917/atic.006.0005 . hal-04533259

HAL Id: hal-04533259

<https://hal.science/hal-04533259>

Submitted on 4 Apr 2024

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.

Martin-Juchat, F., & Bonnet, F. (2023). De la communication au design : Instrumentalisation ou renouvellement ? *Approches Théoriques en Information-Communication (ATIC)*, 6(1), 5-8. <https://doi.org/10.3917/atic.006.0005>

De la communication au design : instrumentalisation ou renouvellement ?

Fabienne Martin-Juchat (Gresec, UGA), Fabien Bonnet (Cimeos, Université de Bourgogne)

Ce deuxième numéro d'*Approches Théoriques en Information et Communication* dédié au développement de pratiques et de méthodologies issues des approches dites « design » dans les organisations vise une exploration fine des projets développés selon des perspectives interdisciplinaires et interacteurs. Au plus près des projets et des pratiques de design se redéfinissent des jeux d'acteurs et notamment ceux qui impliquent les usagers. (Paquienséguy, 2019). Par l'emploi de ce terme semble se cristalliser un objectif potentiellement fédérateur de concertation avec les acteurs impliqués, pour définir conjointement, ou collectivement, les livrables, la matérialité, les objectifs, les finalités des projets, des actions engagées.

De manière plus marquée encore, le « co-design » et la « co-conception » placent cette dimension collective au cœur des préoccupations. « Participation », « coopération », « co-construction », « implication », « concertation », « négociation », « relation » comptent alors parmi les maîtres-mots de ces approches qu'il est possible de saisir à la fois en tant que discours normatifs et pratiques et circulant parmi les acteurs des projets, des organisations.

À la lumière de cette actualité des discours et des pratiques relatifs à la co-conception en organisation, il apparaît que nous sommes loin de la mobilisation d'un design d'auteur centré sur un designer créateur, mais plutôt dans la logique d'une créativité diffuse revendiquée par de nombreux acteurs du processus de conception (Zacklad, 2017). Ils interrogent même de manière assez spécifique le rôle et le statut accordés à la « création » dans les démarches se réclamant du « design » et mobilisant ainsi toute une palette de cultures de conception, en des termes qu'une recherche en sciences de l'information et de la communication saura relever et contextualiser (Bonnet et al., 2019).

Que ce soit lié à un éloignement vis-à-vis du design d'auteur ou, à l'inverse, à une prise de distance vis-à-vis d'une acception profane du design, les prescripteurs de la co-conception semblent renoncer à une définition du design réduite à une simple production de prototypes esthétisés. Le « design » en organisation doit pourtant une part de son succès à une dynamique observable à l'échelle du grand public, notamment au design d'objets (Norman, 2004), dont il n'est pas question dans ce dossier mais qui a alimenté nombre de publications et de productions audiovisuelles sous forme d'anthologies. Pour tenter de caractériser les processus par lesquels le design est mis en pratique et en discours, par lesquels il est convoqué, traduit, mis en scène, voire exploité, les recherches rassemblées au sein de ce

dossier ont été menées à partir d'objectifs scientifiques à dominante compréhensive, critique ou partenariale.

Ce dossier se propose de caractériser les dynamiques qui mobilisent les designs, à des degrés divers, que ce soit ou non en présence de designers. Au cœur de processus présentés en termes de « concertation », le design n'est pas réduit à l'esthétisation d'un objet à concevoir. Les contributions présentées ici nous permettent de constater que les pratiques professionnelles présentées en termes de « design participatif » ou « coopératif » mobilisent massivement des compétences de concertation appuyées par une gestion des outils et processus d'écriture collective (Leleu-Merviel & Boulekbache-Mazouz, 2013) avec le numérique comme support dominant. Mais plutôt que de trancher quant à l'essence même des pratiques design, à l'identité d'un designer résolument indiscipliné (Gentès, 2017), ces contributions sont à aborder à l'aune des compétences, des méthodologies et des outils des acteurs qui se nourrissent du design, qui le citent, le mobilisent, le représentent. Face à la complexité des dynamiques communicationnelles impliquant cette notion de « design » pour qualifier des évolutions en cours, nous proposons donc plutôt un questionnement des figures du designer et de ses pratiques telles qu'elles sont mobilisées dans une diversité de projets ayant pour trait commun d'ambitionner une dimension collaborative, une participation, un *empowerment*, voire une médiation.

Ce numéro rassemble donc les contributions de chercheur.es qui se sont immergé.e.s dans des organisations essayant de déployer, à des degrés divers, des méthodologies liées, au moins lexicalement, au design : « *design thinking* », « design participatif », « design empathique », « sprint design », « design logiciel », etc.

Camille Forthoffer et Lisa Pottier se sont attelées à une analyse très fine d'un site gouvernemental français dédié au déploiement et finalement à la promotion de méthodologies dites de design au sein du secteur public. Leur analyse détaillée du site les mène à une critique acerbe de la démarche qui relève, selon elles, plus de la promesse et dont la finalité reste énigmatique. Le design ne pouvant se résumer à la diffusion d'une boîte à outils, le site préfigure un potentiel d'interactions entre le design des politiques publiques et les citoyens sans réellement donner les preuves d'un engagement au-delà de l'effet d'affichage.

À partir d'une étude portant sur le quartier lyonnais Confluence entre 2010 et 2021, Françoise Paquien-séguy interroge quant à elle la place des usagers de la ville dans les projets de co-design urbain. À travers une analyse fine des jeux d'acteurs, institutionnels et individuels, à l'œuvre dans ce type de démarche, cette contribution met tout d'abord l'accent sur une réorganisation de la communication autour de ces projets, notamment par l'émergence, le renforcement et parfois la disparition de structures dédiées à cette opérationnalisation d'un « paradigme du co- ». L'auteure insiste aussi sur le pouvoir légitimant d'une mobilisation du design au moment de promouvoir des initiatives, notamment publiques. Il en résulte une complexité des processus d'énonciation autour du design.

Manuel Zacklad, Didier Joubert et Aline Gérard reviennent sur une recherche-intervention menée avec la ville des Lilas, la préfecture de Police et l'agence Vraiment Vraiment, laquelle se présente comme « agence de design d'intérêt général spécialisée dans l'innovation publique ». Cette contribution propose ainsi un retour sur la mise en œuvre de la méthode de Recherche Intervention par le Co-Design (RICO-D) dans le cas de la lutte contre les rixes en

milieu urbain. En cela, elle représente pour les auteurs une occasion de tester l'opérationnalisation de la sémiotique des transactions coopératives dans le cadre d'une étude de terrain.

Sylvie Parrini Alemanno et Pascale Delille présentent, dans le cadre d'une recherche intervention, la manière dont une approche de co-design peut mener un collectif de soignants à définir un cahier des charges de prévention en santé environnementale selon plusieurs axes. Cette démarche en deux temps impliquant des patients puis des soignants, orchestrée par les travaux des chercheuses en coopération avec un designer, a abouti à la construction d'un artefact collectif : un programme de prévention en plusieurs dimensions. La montée en compétences dans le champ de la littératie en santé, qualifiant une encapacitation des acteurs, se présente comme l'une des principales vertus de cette démarche qualifiée de design participatif.

La contribution de Mathilde Sarré-Charrier part d'un constat, celui de l'apparition d'un terme, « *creadox* », pour désigner une situation paradoxale rencontrée par les professionnels de la prospective créative. Ce constat lui permet de revenir sur ce que ce champ d'activité emprunte au design, introduisant de ce fait une relation particulière à la notion d'incertitude. Le paradoxe constaté sur le terrain serait alors celui d'une déception suite à la mise en place de « méthodes de créativité » dont le produit ne parvient parfois pas à instiller un renouvellement concret des pratiques. Dans un contexte marqué par les injonctions à la créativité, le « *design turn* » ne semble donc pas se concrétiser de manière homogène. La dimension utopique du design et des pratiques qui s'en réclament reste tributaire des modalités de l'intervention proposée aux organisations.

Clément Gravereaux analyse pour sa part la mobilisation des méthodes agiles dans le cadre de la conception de logiciels. Il note les modalités de promotion et de mise en œuvre de ces méthodes en insistant sur le fait que le design sert d'argument d'autorité dans le cadre de la légitimation de ces principes. Par une observation participante, il met en évidence la violence des confrontations entre diverses représentations de ce que peut ou doit être un projet collaboratif, notamment lorsque le produit attendu est aussi complexe qu'un logiciel. Il rappelle tout d'abord que la conception logicielle a fait l'objet de normes relatives à l'implication des parties prenantes bien avant les méthodes agiles et leur légitimation par le design. Cette contribution met ensuite l'accent sur la circulation et les processus d'appropriation de ces méthodes.

Immergée au sein d'une agence digitale, Justine Peneau développe enfin une approche critique du « design empathique » dont se revendiquent certains professionnels. Elle mobilise à cet effet une méthodologie nommée *design sprint*. Dans le cadre de son observation participante, elle a pu constater que

la compréhension empathique, sur laquelle se construit le co-design apparaît [...] davantage comme une des lois implicites qui composent le dispositif structurel de co-conception et par extension de communication. Au sein du processus de co-design, les corps en interaction sont ainsi au cœur d'un "agir empathique" qui s'institue aussi dans le processus de transformation des acteurs via le processus de co-design.

À la lecture de ce numéro, nous pouvons nous questionner à propos de la répétition de dynamiques déjà connues dans les milieux de la communication, au sein d'équipes, services et directions marquées par une ambition ancienne, celle de positionner la communication comme « stratégique », en appui aux directions. Dans un contexte marqué depuis dix ans par la généralisation d'une conception de la communication placée au service du marketing stratégique ou des ressources humaines, la communication se trouve assignée - pour ne pas dire réduite - à une fonction de promotion de la marque, y compris en interne (Lépine, Martin-Juchat & Millet-Fourrier, 2014). Si le statut et les ambitions de la fonction communication ont pu évoluer lors des deux dernières décennies, la question de la construction d'un dessein commun autour d'une problématique co-construite demeure. Nous proposons d'envisager la circulation du design comme notion, comme pratique et comme objet de revendications à l'aune d'une évolution des acteurs impliqués dans cette médiation outillée, une évolution des assignations dont ils sont l'objet, de leurs compétences et de leurs pratiques. La concertation, la négociation des priorités entre des acteurs issus de différents milieux définissait les compétences des communicants dans les années 80. Ces missions et compétences seraient-elles pour partie attribuées aux designers ou aux acteurs se revendiquant de cette pratique ? Comment accompagner des collectifs pour les aider à définir ensemble leurs objectifs de transformation et leurs modes de communication ? Design de processus coopératif et projets de communication basés sur la concertation se rassembleraient sur un même point : engager les collectifs non par incitation inconsciente et manipulatoire à la manière des *nudges* mais de façon concertée, médiatée et consciente.

Références :

- Baillargeon, D., Brulois, V., Coyette, C., Davis, M. D., Lambotte, F., & Lépine, V. (Dir.). (2013). Figures et dynamiques de la professionnalisation des communicateurs — Un miroir tendu aux associations en Belgique, en France et au Canada. *Cahiers de RESIPROC*, 1, 12-32.
- Bonnet, F., Mitropoulou, E., & Wilhelm, W. (Dir.). (2019). Design et fonction communication : Rencontre et esquisses paradigmatiques autour de la relation au public. *Interfaces numériques*, 1(19).
- Gentès, A. (2017). *The in-discipline of design: Bridging the gap between humanities and engineering*. Springer.
- Huyghe, P.-D. (2014). Le design comme prudence. In *À quoi tient le design*. De l'incidence éditeur.
- Leleu-Merviel, S., & Boulekbache-Mazouz, H. (Dir.). (2013). *Recherches en design : Processus de conception, écriture et représentations*. ISTE éditions.
- Norman, D., (2004), *Emotional design: why we love (or hate) every things*. Basic Books.
- Özdirlik, B., & Pallez, F. (2017). Au nom de l'utilisateur : co-concevoir la relation au public dans une mairie. *Sciences du Design*, 5, 69-84.
- Paquienséguy, F. (2019). L'usage, de l'appropriation au design. *Ocula*, 20. <https://doi.org/10.12977/ocula2019-9>
- Zacklad, M. (2017) Design, conception, création vers une théorie interdisciplinaire du design. WikiCreation - Publication encyclopédique en ligne sur la création et ses environs, (hal-04029280)