



HAL
open science

Introduction

Michela Deni, Marie-Julie Catoir-Brisson

► **To cite this version:**

Michela Deni, Marie-Julie Catoir-Brisson. Introduction. *Ocula : occhio semiotico sui media*, 2019, 20, 10.12977/ocula2019-2 . hal-04547041

HAL Id: hal-04547041

<https://hal.science/hal-04547041>

Submitted on 21 May 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.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

Introduction

La place de l'utilisateur en design¹

Michela Deni

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

Marie-Julie Catoir-Brisson

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

L'objectif de ce numéro d'*Ocula* est de poursuivre notre réflexion sur le concept d'utilisateur en design et sa place dans les projets. L'origine de cette réflexion dans nos travaux vient des années d'accompagnement de projets dans le domaine du design qui nous a permis de côtoyer à la fois des designers et des *usagers*, ou plus précisément des personnes concernées par les projets menés (du design industriel au design social)². L'intention de formaliser nos réflexions s'est concrétisée dans les programmes de recherche MODUS (MODalités et USagers : démarches d'intégration du bénéficiaire en design) et PUBLICS (Politiques pUBBliques, Communs et Société) au sein du laboratoire de recherche PROJEKT de l'Université de Nîmes³. Ces programmes visent à répondre à plusieurs questions concernant le concept d'utilisateur en design et à étudier les stratégies d'intégration de l'utilisateur dans les processus de conception. Au-delà des choix lexicaux, s'interroger sur les identités multiples des usagers signifie les considérer selon les cas, selon les approches et les domaines d'intervention comme : individus, personnes, citoyens, bénéficiaires, utilisateurs, parties prenantes, acteurs, sujets, agents, administrés, clients, patients, consommateurs, etc. Certains termes relèvent d'un domaine spécifique et surtout, précisément, chaque définition consiste déjà dans une posture conceptuelle à la fois comportant et construisant une vision anthropolo-

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

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

³ <<http://projekt.unimes.fr>>.

gique des sujets concernés ainsi que des pratiques conséquentes : des formes de vie⁴, des comportements, des pratiques et des appropriations d'usage⁵.

« Usager » : un terme *inconfortable*

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

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

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

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

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

4 Cf. Zinna 2005, Fontanille 2015.

5 Cf. Deni 2018.

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

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

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

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

L'utilisateur et le designer dans le co-design

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

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

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

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

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

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

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

⁷ Cf. Deni 2010, 2015c.

La problématique de la participation dans la co-conception

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Bibliographie

- Akrich, Madeleine ; Latour, Bruno ; Callon, Michel
2006 *Sociologie de la traduction, Textes fondateurs*, Paris, Presses des Mines.
- Basso-Fossali, Pierluigi ; Le Guern, Odile (éds)
2018 *L'appropriation. L'interprétation de l'altérité et l'inscription du soi*, Limoges, Lambert-Lucas.
- Beyaert-Geslin, Anne
2012 *Sémiotique du design*, Paris, puf.
- Biglari, Amir, (éd.),
2019 *La sémiotique et son autre*, Paris, Kimé.
- Catoir-Brisson, Marie-Julie
2016 « Analyser la matérialité médiatique et l'expérience immersive dans Sequenced : sémiotique, intermédialité et anthropologie de la communication », *Actes du Congrès International de l'Association Française de Sémiotique*, pp. 375-387.
2017 « Santé mobile pour le suivi de l'insomnie chronique : design de services et sciences de l'information et de la communication », *Le numérique à l'ère des designs : de l'hypertexte à l'hyper-expérience*, Valenciennes, ISTE, pp. 307-322.
2018 « Contribution du numérique et des objets connectés à la santé: pour une approche centrée sur les usagers », *Revue Internet des objets*, Paris, ISTE, Open Science, en ligne : <<https://www.openscience.fr/Contribution-du-numerique-et-des-objets-connectes-a-la-sante-pour-une-approche>>.

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

Catoir-Brisson, Marie-Julie; Royer, Marine

2017 « L'innovation sociale par le design en santé », *Sciences du Design*, n° 6, pp. 63-77.

Catoir-Brisson, Marie-Julie ; Vial, Stéphane ; Deni, Michela ; Watkin, Thomas

2017 « From the specificity of the project in design to social innovation by design : a contribution », *Proceedings of Design Research Society*, juin 2016, Université de Brighton (Grande-Bretagne), pp. 2287-2300.

Citton, Yves

2012 *Gestes d'humanité. Anthropologie de nos expériences esthétiques*, Paris, Armand Colin.

Darras, Bernard ; Belkhamza, Sarah (éds)

2010 *Objets & Communication, MEI*, n° 30-31, Paris, L'Harmattan.

De Certeau, Michel

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

Deni, Michela

2002 *Oggetti in azione. Semiotica degli oggetti: dalla teoria all'analisi*, Milano, FrancoAngeli.

2005 « Les objets factitifs » dans Fontanille et Zinna (éds) 2005, pp. 79- 96.

2010 « L'intervention sémiotique dans le projet : du concept à l'objet » dans Darras et Belkhamza (éds), 2010, pp. 87-97.

2015a « For a History of Semiotics of Design Projects », *The Value of Design Research*, 11th EAD 2015, pp. 1-14.

2015b « Le design de services : projeter le bien-être », dans Piponnier, Beyaert-Geslin et Cardoso (éds) 2015, pp. 129-142.

2015c « Les valeurs (in)différentes entre identité et image : le cas Trenitalia », *Ocula*, <<https://www.ocula.it/files/OCULA-FluxSaggi-DENI-Les-valeurs-indifférentes-entre-identite-et-image.pdf>>.

2016 « Conception et création », *Wikicreation : l'encyclopédie de la création et de ses usages*, Institut ACTE UMR 8218 (Univ. Paris 1 Sorbonne, CNRS) / LabEx CAP, pp. 1-20.

2018 « L'intégration de l'utilisateur dans le design social, Stratégies d'appropriation », dans Basso-Fossali et Le Guern (éds) 2018, pp. 185-198.

2019 « Des sciences du design à la science du design », dans Fontanille et Zinna (éds), *Le dialogue entre la sémiotique structurale et les sciences. Hommage à Algirdas Julien Greimas, Langages*, n° 213, pp. 93-103.

Deni, Michela ; Gisclard, Béatrice

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

Deni, Michela ; Proni, Giampaolo (éds)

2008 *La semiotica e il progetto. Design, comunicazione, marketing*, Milano, FrancoAngeli.

Deni, Michela ; Zingale, Salvatore

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

Eco, Umberto

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

Fontanille, Jacques ; Zinna, Alessandro (éds)

2005 *Les objets au quotidien*, Limoges, Pulim.

2019 Le dialogue entre la sémiotique structurale et les sciences. Hommage à Algirdas Julien Greimas, *Langages*, n° 213.

Findeli, Alain

2003 « Design et complexité : un projet scientifique et pédagogique à visée transdisciplinaire », *L'Autre Forum* (Montréal), VII, 3, mai 2003, pp.11-17.

2015 « La recherche-projet en design et la question de recherche : essai de clarification conceptuelle », *Sciences du Design*, n°1, 2015, pp. 43-55.

Gentès, Annie

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

Maldonado, Tomás

1970 *La speranza progettuale*, Torino, Einaudi.

Manzini, Ezio

2015 *Design, when Everybody Designs, an introduction to Design for Social Innovation*, Ca - Massachusetts, MIT Press.

2018 *Politiche del quotidiano*, Roma, Edizioni di comunità.

Merzeau, Louise

2010 « L'intelligence de l'utilisateur », *L'utilisateur numérique*, Séminaire INRIA. Paris, ADBS éditions, pp. 9-37.

Munari, Bruno

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

Özdirlik, Burcu ; Pallez, Frédérique

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

Piponnier, Anne ; Beyaert-Geslin, Anne ; Cardoso, Stéphanie (éds)

2015 Design & Projet, *Communication & Organisation*, n° 46.

Pignier, Nicole ; Drouillat, Benoît

2008 *Le webdesign. Sociale expérience des interfaces web*, Paris, Hermès Sciences Publications.

Souchier, Emmanuël

1996 L'écrit d'écran, pratiques d'écriture & informatique. *Communication et langages*, n° 107, pp. 105-119.

Weller, Jean-Marc ; Pallez, Frédérique

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

Zinna, Alessandro,

2004 *Le interfacce degli oggetti di scrittura. Teoria del linguaggio e ipertesti*,
Roma, Meltemi.

2005 « L'objet et ses interfaces », dans Fontanille et Zinna (éds.) 2005, pp. 165-197.

Zinna, Alessandro ; Darrault-Harris, Ivan (éds),

2017 *Formes de vie et modes d'existence 'durables'*, Toulouse, CAMS/O.