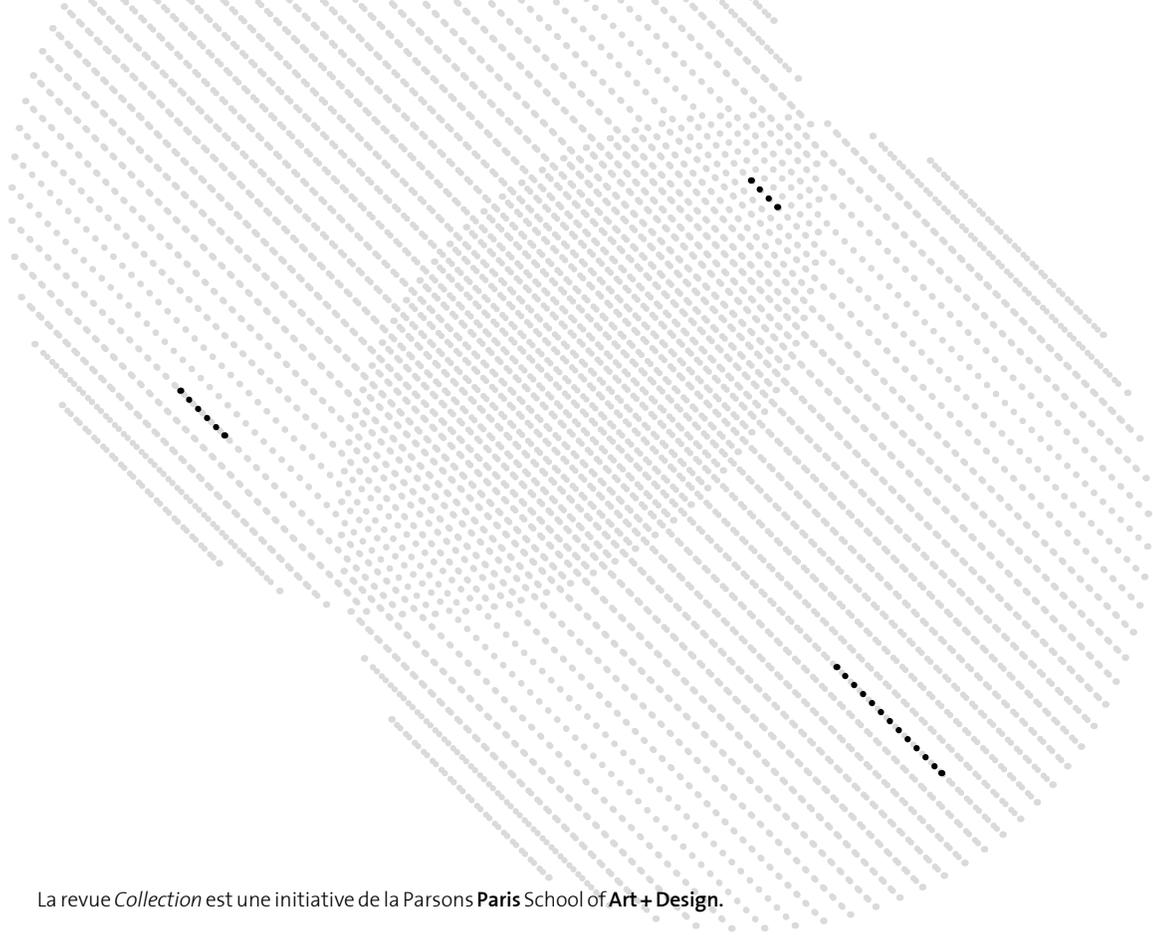


ART+DESIGN \ SOCIOLOGIE

COLLECTION

01



La revue *Collection* est une initiative de la Parsons **Paris School of Art + Design**.

Revue de recherche internationale en Art & Design, à caractère professionnel, *Collection* veut être un pont entre les théories et les pratiques, entre la recherche fondamentale et les acteurs – les enseignants tout comme les professionnels de l'Art et du Design. Elle cherche à diffuser la recherche et à en faire une synthèse.

Sa double mission est d'aider à définir les territoires de la science du design comme science de la conception et de les rassembler, **autour d'un noyau commun de savoirs académiques et de « best practices »**.

Chaque numéro de la revue porte sur une thématique différente, et sera conçu en collaboration avec deux invités (un chercheur et un designer ou artiste) travaillant ensemble. **Trois fois par an, elle présentera un regard original et pertinent sur les savoirs et les savoir-faire.**

Ce premier numéro s'intéresse aux liens qui existent entre le **design, l'art et la sociologie** : sociologie de l'imaginaire, sociologie de la profession, sociologie des organisations et sociologie du pouvoir. **Activité à vocation sociale, la conception nourrit la sociologie et se nourrit de la sociologie, dans une relation vivante et durable.**

Nous vous invitons, avec le professeur **Michel Maffesoli** (Université de Paris V), le designer **Olivier Peyricot** et le graphiste-concepteur **Olivier Combres**, à découvrir le premier numéro de *Collection*.

Tony Brown,
Directeur Académique Intérim

Brigitte Borja de Mozota,
Rédactrice en chef



COLLECTION

The journal *Collection* is an initiative of Parsons **Paris School of Art + Design**.

A professional journal compiling international research in art and design, *Collection* aims to bridge the gap between theory and practice, linking fundamental research and members of the design community – including teachers and professionals. *Collection* seeks to disseminate research, and to create a synthesis of knowledge relevant to these visual and conceptual practices.

Collection's dual mission is to help define the fields of design science and creative conception, bringing them together around a **common core of academic knowledge, humanities and social sciences, and best practices.**

Each issue of the journal is based on a different theme, and will be conceived in collaboration with **two invited guests (one researcher and one designer)**. **Three times a year, it will present an original and pertinent point of view on how theoretical knowledge can inform practical savoir-faire.**

This first issue focuses on the connections that exist between **design and sociology**: the sociology of the imaginary, the sociology of the profession, the sociology of organizations, and the sociology of power. **As activities of a social vocation, art and design nourish – and are nourished by – sociology through a vivacious and enduring relationship.**

Along with Professor **Michel Maffesoli** (Université de Paris V), guest designer **Olivier Peyricot** and artistic director **Olivier Combres**, we invite you to discover *Collection* number one.

Tony Brown,
Interim Academic Director

Brigitte Borja de Mozota,
Rédactrice en chef

COLLECTION

#1

FOCUS	Sociologie des croyances	Vers un « Formisme » sociologique Michel Maffesoli, directeur invité	05
	Sociologie des objets	Une sociologie du quotidien : une rétrospective des pratiques sociologiques qui animent le design Alice Peinado / Fabio La Rocca	15
	Microsociologie	Image, imaginaire, sociologie : un aperçu méthodologique Valentina Grassi	25
	Ethno-méthodologie	Comprendre des usages afin d'innover des produits ou services ; des méthodes du sociologue aux pratiques du designer Magdalena Jarvin / Inga Treitler	33
FONDAMENTAUX	Sociologie du design	Matière à penser. Les affinités problématiques du design et de la sociologie Philippe Gauthier	43
	Sociologie des organisations	Sciences humaines et conception : deux moments d'un même récit ? Eloi Le Mouël	55
	Reprint	La danse des designers avec (ou dans) les hiérarchies : l'importance d'un pouvoir non-hiérarchique pour l'intégration et l'exécution du design Ulla Johansson / Jill Woodilla	69
MÉTHODES	Fiche de lecture	La relation entre l'analyse micro-sociale et la « pensée design » et son processus Alice D. Peinado	85

*Ne me demandez pas ce que c'est que « la forme ».
C'est comme si vous demandiez au mille-pattes comment il fait pour marcher avec tant de membres.*

WOLFGANG KOEPPEN

Vers un « Formisme » sociologique

Abstract

La sociologie n'est pas la somme ou la généralisation des comportements individuels, mais la prise en compte de la complexité et hétérogénéité du monde sans le joug du finalisme (contre, donc, l'épuisement prétendu du réel par le positivisme scientiste).

Cette globalité doit alors tenir compte du banal, du quotidien, du transitoire, du confus – en un mot, de tout ce qui échappe à une conception normative du monde : alors que la tendance a souvent été celle de d'une transfiguration du banal (en art, littérature, philosophie), les « apparences » doivent maintenant retrouver leur place essentielle dans une vision globale.

Nous appellerons « éthique de l'instant » cette mise en perspective qui, consciente de l'organicité fondamentale entre nature et culture, forme et contenu, collectif et individuel, saura unir le « formisme » et le « vitalisme » pour donner une véritable sociologie compréhensive : Nietzsche avait déjà vu que la profondeur était à la surface des choses, beaucoup de nos philosophes et sociologues des masses ou de l'imaginaire (Durkheim, Habermas, Weber, Lukács, Simmel, Friedman, Kant, Durand) ont pointé la nécessité de rendre compte de la forme, du spectaculaire (voire du phénoménologique) de la vie sociale

MICHEL MAFFESOLI

quotidienne : l'essentiel serait de ne pas le faire dans une attitude finaliste et scientiste, positive et solipsiste, mais en vue d'une véritable épistémologie du banal à partir d'une simple retranscription de sa variété et hétérogénéité.

Nous souhaitons donc un pluralisme sceptique, nuancé et global, voire holistique, qui puisse rendre compte les variances et les présences fugitives et concrètes de notre quotidien en même temps que ses invariances, le regard possible sur l'objet en même temps que sa réalité positive, pour enfin comprendre que la science n'épuisait pas la connaissance d'un monde aussi varié et surprenant que notre simple quotidien.

Vers un « Formisme » sociologique

MICHEL MAFFESOLI

Une nouvelle approche de la vie quotidienne nécessite que l'on sache pratiquer l'écart épistémologique.

Il faut avec simplicité reconnaître que la labilité, le « bougé », l'imperfection de la dynamique sociale ont besoin pour s'exprimer d'instruments qui soient eux-mêmes souples et mouvants. Naturellement, une telle proposition n'entend pas et ne peut pas être hégémonique, elle refuse tout simplement la réduction trop fréquente de la connaissance à la science. Elle insiste sur le fait que la sociologie a également affaire à la passion, à la non-logique, à l'imaginaire qui structurent eux-aussi l'activité humaine dont nous sommes les acteurs ou les observateurs. Il ne s'agit pas là d'une vaine pétition de principe, car progressivement, dans la mise en place de la techno-structure contemporaine, et pour s'assurer d'être dans le sens de l'histoire, les sociologues ont ajusté leurs discours sur la pratique utilitariste dominante. Et, par un mimétisme curieux, ceux qui entendaient garder une distance critique se sont mis à calquer leurs critiques sur l'idéologie qu'ils combattaient. En fait, pour s'en tenir à l'étymologie du terme, leur contestation (*con-testare*) restait dans le champ positiviste qu'ils avaient l'ambition de subvertir.

On le voit : le problème mérite attention, car si par bien des aspects cette fin de siècle montre la saturation d'une certaine pratique théorique, cela doit nous inciter à chercher avec audace une attitude alternative qui soit mieux à même d'ap-

procher la vie de tous les jours. Il est important de reconnaître que la science positiviste n'est qu'une des modulations de la connaissance. Car, ainsi que le remarque Habermas¹, un scientisme reposant sur la prétention hégémoniste du XIXe siècle n'est pas adapté pour saisir le fourmillement de l'activité « communicationnelle » qui éclate de multiple manière de nos jours.

Ce que l'on a appelé le formalisme de certains auteurs a souvent été mal interprété. Le terme même ne manque pas d'ambiguïté, qui semble désigner une attitude abstraite, déconnectée du donné mondain. Ainsi, pour parler du cadrage qui permet de faire ressortir les caractéristiques de la vie sociale sans trop les déformer, je proposerai le terme de « formisme ». On le sait, la tradition globalement iconoclaste de l'occident judéo-chrétien s'est toujours méfiée du désordre de l'image, c'est-à-dire de l'expression des sens. Souvent, elle n'a pu faire autrement que de s'en accommoder, mais avec maintes réserves. Ainsi, face au culte des saints et de leurs représentations, le catholicisme a précisé, l'air pincé, qu'il s'agissait d'un culte de « dulie », la « latrie » s'adressant, elle, à ce Dieu unique et invisible qui résume et parachève les attributs dont on avait revêtu indûment les idoles antérieurs. Avec la Réforme et les Lumières, ce mouvement trouve sa conclusion logique, et le baroque de la Contre-réforme n'est finalement qu'une parenthèse que le catholicisme social à partir du XIXe siècle s'empressera de fermer.

C'est sur ce fondement que s'érige ensuite la critique « laïque » et théorique de la forme, de l'apparence et du spectacle culturel ou politique dont nous sommes les héritiers ou les protagonistes attardés. Il est dès lors compréhensible que les penseurs qui s'attachent à observer le jeu des formes sociales paraissent paradoxaux, ou parfaitement à contre-courant des analyses dominantes. C'est pourtant ce paradoxe qu'il paraît nécessaire de tenir car, ainsi que cela est analysé de plus en plus et de multiples manières, la vie politique comme l'existence quotidienne sont pour une importante partie composées de théâtralité, de superficialité et d'effervescence spectaculaire.

Il importe d'en mesurer toute l'importance. Peut-être, pour reprendre une expression de Nietzsche, on peut dire que la profondeur se cache à la surface des choses et des gens. Il existe en effet une banalité que l'on a tendance à oublier : c'est la forme

qui permet qu'il y ait de l'être plutôt que rien. Le phénomène est certes une limite, mais une limite qui conditionne l'existence. En latin, la *determinatio* est la borne qui marque les limites du champ, mais c'est cette limite qui permet potentiellement la vie par rapport à l'indéfinition, à l'informel du désert sans borne. Ainsi, les choses existent parce qu'elles s'inscrivent dans une forme. Les créateurs s'en rendent bien compte, qui sont d'abord confrontés à une forme, de quelque ordre qu'elle soit : le fond vient de surcroît, ou plus précisément celui-ci n'est pas compréhensible sans l'étude de celle-là. Le développement de la philologie l'a bien montré, même la poésie la plus libre ou la plus débridée obéit à des règles formelles inséparables et parfaitement repérables.

Il en est de même pour l'existence sociale, elle est réglée, « cadénassée ». J'ai essayé de montrer ailleurs ce que ces situations paroxystiques – que sont la violence anomique, la violence étatique ou même les valeurs dionysiaques – devaient à la conformité ou à la règle. *A fortiori* peut-on le dire de la banalité, de la vie de tous les jours. Les rituels qui les constituent en tant que telles sont comme autant de mises en scène collectives où s'exprime l'affrontement au destin. C'est là où la banalité rejoint un projet épistémologique, ce que *l'on peut savoir*, c'est ce qui se donne à voir, ce qui se gestualise, ce qui se théâtralise. Mais on est loin du mépris dans lequel il est de bon ton de tenir l'apparence ! Il me semble que c'est en fonction de ces prémisses que l'on peut apprécier à sa juste mesure la pertinence du « formisme » sociologique. Celui-ci est d'ailleurs fort éloigné d'une vision statique du monde ; les auteurs classiques qui, d'une manière ou d'une autre, l'ont utilisé ont su rendre compte des évolutions et des forces en présence dans la vie des sociétés. Et, contemporanément, toute l'œuvre de G. Balandier, tant sa sociologie de l'Afrique que son anthropologie sociale, a bien mis à jour la dimension « générative » qui structure toute vie en société². Pour ma part je pense, ainsi que je l'indiquerai plus loin, que le formisme et le vitalisme sont les pôles les plus sûrs autour desquels se structure une sociologie compréhensive.

En effet, les « cadres » que l'on peut élaborer permettent de mieux faire ressortir les diverses facettes de la vie en son développement. En quel-

que sorte il s'agit, pour reprendre une expression de Spengler, de mettre à jour les « physiologies » historiques de quelques formes sociales que l'on retrouve avec constance dans le devenir humain. Pour une telle mise en perspective, les modulations ou les dérivations des institutions, des faits culturels ou des rituels quotidiens, tout en étant saisies dans leur précarité, peuvent être créditées, *hic et nunc*, d'une indéniable efficacité³. Les mécanismes de la croyance et de l'illusion, fragiles et pourtant si enracinés, trouvent peut-être là leur explication.

De tout ce que l'on peut retenir de l'enseignement de Durkheim, c'est peut-être son insistance sur le holisme qui mérite le plus d'attention. À de nombreuses reprises il revient sur cette idée de la spécificité du fait social qui ne saurait être réduite à la généralisation d'un fait individuel. Cette accentuation souligne bien que la sociologie n'a rien à attendre d'une analyse qui se fonde sur l'addition de caractéristiques individuelles. Or, le propre de l'individuel est bien de soigner son intérieur, et ce dans tout les sens que l'on peut donner à ce terme. Du « for intérieur » à la conscience (ou à l'inconscience, ce qui revient au même), sans oublier l'espace privé, il faut arriver à une perfection, à une complétude qui se mesure à l'aune de l'autonomie à laquelle on peut arriver. Par la suite, des individus autonomes peuvent s'associer contractuellement pour telle ou telle action à faire en commun, mais même là l'important est la volonté individuelle qui préside à l'action commune. Souligner la spécificité du tout social c'est privilégier la forme collective sur le fond individuel, c'est reconnaître que la conscience individuelle est le produit d'un ensemble plutôt que le contraire. À cet égard Durkheim n'hésite pas à affirmer que « c'est bien la forme du tout qui détermine celle des parties »⁴.

Quelle qu'ait été l'idéologie individualiste de Durkheim (ou de l'école française de sociologie), ses ponctuelles remarques holistes permettent de penser l'importance de l'effet de structure dans la compréhension sociale. À une époque comme la nôtre, où l'on assiste à la résurgence de la fonction organique, ces remarques ne manquent pas d'actualité. Ce qui est certain est que la prééminence du tout sur les parties, que diverses théories « gestaltistes » ont bien analysées, est présente à tous les moments de cette vie sans qualité qui constitue l'essentiel de

¹ Habermas J., *Erkenntnis und Interesse*, Frankfurt 1968.

² Cf. par exemple G. Balandier, *Sens et puissance*, Paris, 1971, p. 9.

³ Cf. M. Maffesoli, *Le Rituel et la vie quotidienne comme fondement d'une histoire de vie*, Cahiers Internationaux de Sociologie, vol. LXIX, 1980, p. 341-349, et *La Conquête du présent*, Paris, P.U.F., 1979, 2e partie « Fondements et formes du rituel ».

⁴ Sur le holisme de Durkheim, cf. *Le Suicide*, Paris, 1973, p. 137, ou encore *De la division du travail social*, Paris, 1926, p. 342, note 3.

la trame sociale. Il existe un entrecroisement des existences qui, au-delà ou malgré les idéologies individualistes, s'exprime avec force, bouscule les barrières dressées et les obstacles de divers ordres que l'on peut rencontrer. Il y a en quelque sorte une pulsion de l'être-ensemble, que l'on peut observer empiriquement et qui ne laisse jamais passer une occasion pour se manifester. Même dans les endroits les plus aseptisés, ces endroits que la techno-structure contemporaine s'est ingénérée à élaborer, ces espaces conçus pour la grégaire solitude, on ne manque pas de remarquer une réappropriation collective qui, d'une manière effervescente ou en catimini, trace son profond sillon. Les rassemblements sportifs, les manifestations musicales ou politiques, les bruits et les rumeurs de nos villes, les occasions festives de tout ordre, tout cela souligne avec force cette prééminence du tout. Qui plus est, celle-ci tend de plus en plus à aboutir à une réalité *confusionnelle* – ce que j'ai appelé le retour des valeurs dionysiaques, où les caractères individualistes laissent la place à l'organicité, à l'*architectonique* (cf. Ch. Fourier) du tout.

Dans cette dernière figure, c'est le gestuel qui domine, c'est l'imaginaire en acte où, en des situations fuyantes et colorées, se nouent et se dénouent les attractions et les répulsions qui doivent beaucoup plus à la polyphonie des sens ou des affects qu'à la vision calculatrice et économique de la raison. Comme on peut le voir dans ces quelques notations (peut-être prospectives), ce que j'appelle la « forme » est un polypode qui a des implications esthétiques, éthiques, économiques, politiques et bien sûr gnoséologiques. En tout cas, ce qui est certain est que les civilisations ou les cultures fondées sur la monade individuelle sont circonscrites dans le temps et l'espace et que, même là où elles ont paru être fortes, leur domination apparaît poreuse et prête à passer la main. Bientôt, l'individualisme et son corrélat – le « fond » ou la conscience – ne vont se retrouver que chez l'intellectuel, qui est peut-être le solipsiste par excellence, ne serait-ce que parce qu'il est plus facile d'expliquer par réduction conceptuelle que de comprendre par dissémination imaginaire.

C'est parce qu'existe cette tendance solipsiste, à fort enracinement psychologique ou partiellement philosophique, qu'il me paraît nécessaire de repérer dans la tradition culturelle qui est la

nôtre tout ce qui peut servir de pierre de touche à son dépassement, ne serait-ce que pour arracher nos réflexions à la tranquille quiétude des schématismes préconçus ou à l'arrogance des dogmatismes pédagogiques quelque peu moralisateurs. Ainsi, en le comprenant d'une manière heuristique, le formisme peut avoir cette capacité de saisir l'exubérance de l'apparence sociale. Non pas directement, ce qui serait encore bien prétentieux, mais transversalement, en posant des limites, des « déterminations ». Dès lors, pour reprendre une expression de Tönnies, il n'y aurait de véritable démarche sociologique que dans la saisie des « formes pures » et non dans celle de réalités singulières⁵. Qu'est-ce à dire, sinon qu'en se contentant d'appréhender des structures et leurs développements une telle démarche laisse les réalités singulières exister, être ce qu'elles sont. On ne les juge pas comme étant conformes ou non conformes à ce que l'on croit « devoir-être », à ce que l'on pense qu'il serait mieux qu'elles soient, on les accepte dans leur incomplétude, dans leur aspect partiel et éphémère. Ainsi, paradoxalement, l'attitude formiste est respectueuse de la banalité de l'existence, des représentations populaires et des minuscules créations qui ponctuent la vie de tous les jours. Elle ne donne pas sens, elle n'inscrit pas dans une finalité religieuse, politique ou économique, elle ne formule pas des impératifs catégoriques ; elle se contente, à sa manière, de dire son temps, elle s'inscrit ainsi dans le discours polyphonique qu'une société fait d'elle-même. Peut-être est-ce cela que l'on a appelé l'« intellectuel organique ».

Traditionnellement la littérature, de la poésie à la science-fiction, en passant par le roman ou le théâtre, s'est donnée pour fonction de transfigurer la banalité quotidienne. Bien sûr il y a des exceptions, mais globalement c'est là une exigence à laquelle se sont pliés les hommes de lettre. La démarche théorique s'est calquée sur ce modèle, en l'accentuant même car le concept ne supporte pas de l'à peu près, il n'a rien à voir avec la redondance. Dès lors, le réel ne peut être qu'une matière vile qu'il faut vite dépasser, ou plus exactement qu'il faut guider en fonction du projet ou du programme qui auront été abstraitement élaborés. Cette transfiguration, qui dans la fiction romanesque ou poétique a en principe l'avantage d'émouvoir les sens, s'assèche dans la théorie, elle s'étiole comme

une plante que l'on aurait déracinée. En voulant briser ou dépasser ce qui lui paraît être un obstacle, à savoir le monde des apparences, la théorie devient un simple catalogue de prescriptions lorsqu'elle entend réformer ou révolutionner celui-ci. Dans les deux cas, elle est pétrie de ce ressentiment qui caractérise tous les « manques à vivre » de quelque ordre qu'ils soient. Sa peur de l'image impure, son fantasme de transfiguration, en bref son iconoclasme conduisent la théorie à proposer un autre monde à la place de la « facticité » présente. Pour peu que l'on considère les grandes modalités de pensées qui se sont succédées dans le temps, on retrouve ce processus dans la théologie qui a transcendé les multiples pratiques magiques ou religieuses, dans la philosophie qui a rationalisé la sagesse populaire, dans la psychologie qui entend subsumer les connaissances empiriques concernant l'esprit ou le corps, et plus récemment dans la sociologie qui considère d'une manière hautaine le bon sens populaire ou le savoir faire incorporé qui structurent toute société.

Dans tous les cas, on tient pour quantité négligeable le vouloir vivre spontané qui, au travers de représentations imagées, aménage le temps et l'espace, permet que l'on affronte collectivement le tragique du temps qui passe et l'angoisse de la finitude. Il est d'ailleurs frappant d'observer que les constructions théoriques qui ressortissent aux modalités de pensée dont il a été question entendent sauver l'individu, lui assurer la plénitude de son esprit, le guérir de ses malformations psychologiques, ou l'intégrer au mieux dans l'ensemble social. L'objet de ces multiples sollicitudes est toujours la monade individuelle. Il semblerait que pour s'imposer le mécanisme de transfiguration ne puisse s'adresser qu'à l'individu isolé. L'aventure collective s'inverse dans cette aventure individuelle que le « Bildungsroman », du *Wilhelm Meister* de Goethe à *la Montagne magique* de Thomas Mann, décrit avec précision. Or, d'une manière mystérieuse – mais le mystère, on le sait, est ce qui unit des initiés entre eux – ce qui permet la civilisation ce sont des valeurs collectives qui fonctionnent sans que la conscience des hommes y soit pour grande chose. Bien sûr, il y a le « nez de Cléopâtre », il y a des individus par lesquels s'organisent le chaos, les fureurs et les dérapages de l'histoire, mais ces individus sont plus « agis » que souverains. Cet effet de structure,

ce mouvement, on n'en a pas forcément une claire conscience, mais ils sont ressentis intuitivement pour ce qu'ils sont. C'est peut-être pour cela que la masse a été qualifiée de versatile, d'indifférente, de sceptique, je dirais plutôt de « quiétiste », car elle « sent » que les individus charismatiques, les pouvoirs politiques peuvent se succéder, leurs actions à son égard ne varient toutefois pas de beaucoup.

Quoi qu'il en soit, s'il y a effet de structure, si l'individu n'est en fin de compte qu'un avatar plus ou moins pervers de l'organicité collective, il est important de trouver les moyens de rendre compte des quelques formes qui structurent cette organicité. C'est là où l'enjeu est hasardeux : il faut que cet instrument intellectuel ne soit pas une nouvelle manière de programmer ce qui doit être. À la limite il devra se contenter d'une simple *fonction de constatation*. Et ce, en sachant que la passion sociale ou l'effervescence politique, que les luttes ou les conflits, les attractions ou les répulsions auront lieu quelles que soient l'acuité ou la justesse de sa constatation. Cet instrument n'aura pas à transfigurer, il suffira qu'il fasse juste. Le désenchantement du monde, dont a fort justement parlé Max Weber, s'il a fortement marqué la pensée moderne et contemporaine, est maintenant sur son déclin. Et l'on assiste aujourd'hui à la réactualisation des grandes figures agglomérantes qui intègrent chaque individu dans une chaîne sans fin, dans cette socialité dont on commence à nouveau à mesurer les effets.

Ainsi, ce que j'appelle le « formisme » est en quelque sorte une autre manière de reposer l'éternel problème de l'Universel et du Singulier. Chaque « idéologie » d'une époque doit affronter ce problème ; en ce qui nous concerne, la sociologie ne saurait en faire abstraction. À cet égard, dans un écrit de jeunesse – c'est-à-dire peut-être de la manière la plus ouverte – G. Lukács délimite bien la question : « il y a donc deux types de réalité psychique (*seelische Wirklichkeiten*) : la Vie et la vie. Tous deux sont également réels... depuis qu'il y a une vie et que les hommes la pensent et veulent l'ordonner, leurs expériences vécues ont toujours contenu cette dualité ». Et, quoi que pour lui il ne s'agisse que d'une catégorie esthétique, il précise que « ce n'est que dans la forme que nous pouvons les éprouver à la fois »⁶. Cette remarque ne man-

⁵ Cf. Tönnies F., *Communauté et société*, Paris, 1944, p. 11.

⁶ G. Lukács, *L'Âme et les Formes*, Paris, 1974, p. 16.

que pas d'intérêt, surtout lorsque l'on sait ce que Lukács doit à Simmel, qui eut également une grande influence sur Max Weber. Il est certainement possible d'extrapoler, et d'éteindre à l'ensemble de la création sociale ce que l'on accorde à la création artistique. La « Vie » et la « vie », l'essence de l'être-ensemble et l'existence concrète, sont un mixte inextricable, dont il est bon d'apprécier les divers éléments. En tout cas, et c'est là son principal intérêt, le formisme est avant tout une pensée de la globalité. C'est ce que la sociologie classique appelle le « holisme », et qui à l'encontre de toute vision totalitaire (et monovalente) ne privilégie jamais un élément particulier. Face au développement scientifique et technologique, et compte tenu de la diversification des moyens de connaissance, il est plus que jamais nécessaire de montrer la complexité du monde qui échappe, toujours et à nouveau, au fantasme de l'enclosure.

Chaque époque a une période de scientisme optimiste durant laquelle elle prétend avoir trouvé la clé universelle, l'explication totalisante. L'histoire des idées nous montre à loisir qu'aucune civilisation ni aucune culture n'échappe à cette prétention. Et, dans notre tradition, la Renaissance, les Lumières, le Positivisme, etc... sont à cet égard instructifs. Il s'agit d'une constante ou d'une pesanteur sociologique qu'il est inutile et vain de vouloir nier.

Peut-être même est-ce un mécanisme qui a son utilité. En effet un tel optimisme, grâce à son simplisme même, permet un élan renouvelé, il conforte les mythes mobilisateurs, il conditionne les découvertes ou les redécouvertes de tous ordres qui structurent et déterminent toute vie en société. Mais il est dans le même temps important de souligner le relativisme d'une telle vision du monde, sous peine de tomber dans ces schémas mécanistes qui – des mandarins ou des eunuques chinois (cf. E. Balazs) jusqu'aux technocrates contemporains – légitiment la gestion quantitative, le contrôle social, et justifient l'imposition techno-bureaucratique dont on peut voir l'effet nocif sur la socialité de base. Par un effet pervers (ce que Jules Monnerot a appelé « l'hétérotélie ») l'optimisme progressiste, la Vérité scientifique, le Tout technologique, etc..., devenant de plus en plus abstraits, ne font que déconstruire « ce senti-

ment qu'une société a d'elle-même » (Durkheim) qui permet la perdurance de l'ensemble sociétal.

C'est contre tout cela que le formisme nous met en garde. En effet, et cela a été souligné par de multiples observateurs, l'accentuation de la « forme » conduit naturellement au polythéisme des valeurs, elle privilégie le mouvement, et pour chaque élément de la vie sociale elle prend en compte la multiplicité de ces aspects. Ainsi, caractérisant le « formisme » de Simmel – qui fut au début du siècle le premier sociologue à en montrer les avantages –, Georges Friedman ou Bernard Groethuyzen indiquent qu'il aboutissait à « une sorte de pluralisme sceptique extrêmement nuancé », ou encore que cela l'amenait à « concevoir l'ensemble des choses ». Et, en ouvrant une piste du plus haut intérêt pour la sociologie de la connaissance, Friedman va jusqu'à établir un parallèle entre ce formisme et le « refus de choisir », la disponibilité, la liberté de l'artiste que l'on retrouve dans l'immoralisme d'un Wilde ou d'un Gide⁷. Il n'est naturellement pas question d'approfondir une telle comparaison, il suffit d'en souligner la pertinence et d'en montrer l'actualité, puisque l'on est aussi bien en train de réévaluer la complexité du monde et de redécouvrir l'importance du jeu de la différence.

La prise en compte des formes permet de mieux faire ressortir les multiples créations ou situations de la vie quotidienne sans pour autant les enfermer dans les étroites limites du finalisme. À cet égard, le formisme est une réaction contre la monovalence rationaliste, il fait ressortir la polysémie du geste, l'aspect bigarré de la vie courante par opposition au concept qui entend épurer, réduire, ramasser le complexe dans la brièveté pure. « Les esprits sont brutaux comme des actes purs qu'ils sont, par essence », dit le Faust de Paul Valéry à Méphistophélès. Et il est certain qu'il y a dans le rationalisme quelque chose d'à la fois simpliste et brutal, ne serait-ce que dans la prétention d'épuiser ce qu'il aborde, de faire exprimer à tel ou tel objet analysé tout ce qu'il contient.

Le refus de choisir, la disponibilité esthétique dont il a été question sont quant à eux beaucoup plus respectueux de l'aspect sensible de la vie sociale, de son pluralisme structurel, en bref de l'hédonisme irrépressible qu'il est vain de vouloir réduire. Il n'est pas sans intérêt de noter que

Simmel, tout en développant une analyse des formes, ait été le protagoniste d'une « sociologie des sens »⁹. En effet, pour lui, le caractère essentiel du formisme, tout comme le cadre en peinture, est bien de mettre en valeur les couleurs, l'architecture complexe, l'ambiance intense et banale, en un mot la profonde apparence de la vie quotidienne. Ce n'est pas un vain paradoxe d'allier la profondeur et l'apparence, d'autres l'ont déjà fait (cf. Nietzsche) ; ce que j'entends faire ressortir est que l'essentiel de l'existence est constitué dans le paraître, dont il faut bien reconnaître qu'il n'est en rien unifié, pur et cohérent. Et, au-delà des conceptions normatives de tout ordre (conservatrices, réformistes et révolutionnaires), on peut accorder au paraître dans ce qu'il a de plus banal et de plus apparent le mérite d'exprimer la densité et le pluralisme de l'existence. C'est cela même qui doit faire accorder à la théâtralité sociale toute l'efficacité qui lui revient.

Ainsi, à l'encontre des donneurs de leçons « scientifiques », on peut reconnaître que ce n'est pas ce qu'un objet social est, mais la manière dont il *se donne à voir* qui peut guider notre recherche. Là est résumée toute l'ambition du « formisme ». Ce faisant, il n'est nullement question d'une quelconque abdication de l'esprit, il s'agit seulement d'ajuster au mieux le relativisme et le pluralisme existentiel avec la démarche intellectuelle. Il s'agit là d'une pratique parfaitement légitime, proche de ce que V. Pareto appelait des « théorèmes descriptifs » qui ont moins pour but d'élaborer des lois que d'indiquer des tendances. Les chercheurs des sciences « dures » qui actuellement montrent la fécondité de l'erreur, ou ceux qui redécouvrent l'intérêt des « approximations successives », sont à cet égard proches de la *logique de la forme* que l'on est en train d'esquisser ici.

Celle-ci, chaque fois qu'elle redevient d'actualité, permet de penser l'indépassable liaison qui existe entre l'expérience et l'essence des choses, entre le vécu social et les représentations qui en rendent compte. Il est d'ailleurs instructif, ainsi que je l'ai déjà indiqué, que les grands protagonistes de la sociologie naissante ont tous, d'une manière ou d'une autre, posé le problème des constantes, des invariances, des archétypes qui sont comme autant de révélateurs des situations courantes. Une remarque de Kant peut éclairer

notre propos : « Ma place, c'est le fertile *pathos* de l'expérience et le mot transcendantal [...] ne signifie pas ce qui dépasse toute expérience, mais ce qui [...] la précède (*a priori*), à cette *seule fin de rendre possible exclusivement* la connaissance expérimentale ». Il précise d'ailleurs que, si des concepts dépassent l'expérience, « leur visage se nomme alors transcendant »¹⁰. Je n'ai pas qualité pour mener une analyse serrée de cette note, il suffit de souligner l'intérêt de la dichotomie entre « transcendantal » et « transcendant » et, pour reprendre l'expression de Kant, indiquer que le mot « transcendantal » n'a pour seule fonction que de servir de toile de fond, de cadre, d'horizon à ce qu'il appelle l'expérience, et qui n'est rien d'autre que cette vie au jour le jour qui ne peut plus laisser indifférent le sociologue. En bref, la procédure transcendantale est la condition de possibilité de toute connaissance du réel.

Une telle dichotomie peut fort bien se retrouver en sociologie. D'une certaine manière, le sociétal renverrait à ces catégories essentielles qui permettent également de comprendre et de faire ressortir les menues situations de la vie quotidienne. Ainsi, le tragique, la théâtralisation, le rituel, l'imaginaire seraient de ces catégories sociétales. Par contre le social (expression qui peut par ailleurs être employée d'une manière neutre et a-critique) renverrait quant à lui à une représentation (bien datée) de la vie en société¹¹, qui aurait tendance à s'abstraire de la vie courante à force de vouloir lui servir de prothèse. Quoi qu'il en soit, il est important d'être bien attentif au fait que ce que j'ai appelé *la logique de la forme* permet de dépasser la séparation intellect/sensible, véritable « pont aux ânes » de toute réflexion théorique.

On a cité Simmel et Pareto, il est également indispensable de faire référence, ne fut-ce que fort brièvement, à Max Weber, qui n'a pas hésité lui non plus, d'une manière spécifique, à avoir recours à ce que j'appelle ici le « formisme ». On pourrait trouver dans son œuvre de multiples exemples qui, d'une manière ou d'une autre, font état d'une telle démarche. Il suffit de se reporter à la définition qu'il donne de l'expression « l'esprit du capitalisme » ; elle est toute en nuances, et recoupe parfaitement les divers éléments de notre analyse. Ainsi, si tant est que cet esprit du capitalisme existe, il ne s'agira que d'un « individu historique, c'est-à-dire d'un

⁷ Cf. G. Friedman, *La Crise du progrès*, Paris, 1936, p. 138.

⁸ Depuis qu'une célèbre marque de voiture allemande l'a formulé d'une manière concise (« Mercedes ein Begriff »), les « créatifs » des agences de publicité sont à la recherche du concept qui caractérise au mieux le produit qu'ils veulent promouvoir. La brutalité de cette pratique utilitariste ne laisse pas d'éclairer la caractéristique essentielle de la procédure conceptuelle.

⁹ Cf. G. Simmel, *Mélanges de philosophie relativiste*, Paris, 1912. Depuis que ces lignes ont été écrites, il faut signaler la parution de G. Simmel, *Sociologie et épistémologie*, Paris, 1981.

¹⁰ E. Kant, *Prolégomènes à toute métaphysique future*, Paris, 1968, p. 170, note 1 ; c'est moi qui souligne.

¹¹ On peut par exemple situer son apogée au XIXe, période durant laquelle la socialité est canalisée, mise au travail, contrôlée, etc... Cf. ses définitions et leurs développements, M. Maffesoli, *L'Ombre de Dionysos, contribution à une sociologie de l'orgie*, Paris, 1982, p. 13.

complexe de relations présentes dans la réalité historique, que nous réunissons, en vertu de leur signification culturelle, en un tout conceptuel ». Cette notion d'individu historique, tout comme celle d'*idéal type*, ne sont que des ensembles vides, des espaces peut-être irrédels, dont la valeur est avant tout heuristique. La caractéristique essentielle d'un tel concept est d'être composé de « ces éléments singuliers » que l'on peut observer dans tel ou tel moment historique. Weber précise d'ailleurs qu'il ne s'agit pas d'un « concept définitif », ni peut-être d'une « définition conceptuelle », mais plutôt d'un « signalement (*veranschaulichung*) provisoire »¹².

Cette prudence s'accorde bien avec la labilité sociale et il n'est pas étonnant qu'elle ait produit une œuvre sociologique de premier plan. En effet, on sent bien que cet « individu historique » mis en place est avant tout le *faire-valoir* de tous ces éléments constitutifs singuliers du donné social. En même temps, il relie en pointillé ces divers éléments et permet ainsi de dresser le tableau d'une époque. Il met à jour l'architecture des représentations et des pratiques qui est cause et effet de la circulation des biens, de la parole et du sexe. Grâce à lui, ces éléments s'intègrent dans des configurations qui restent assez souples pour éviter les pièges du dogmatisme et du totalitarisme figés. Ainsi, l'« individu historique » ou l'« idéal type » ne se rencontrent que très rarement en tant que tels, mais on peut concevoir toute l'aide qu'ils peuvent apporter dans l'investigation sociologique. Grâce à eux, les menus gestes de la vie quotidienne, les conversations banales du Café du Commerce, les déambulations existentielles qui ponctuent la vie courante, les innombrables rituels qui structurent nos journées – tous ces éléments, que ce soit en temps de loisir ou en temps de travail, deviennent lourds de sens, tout en ne s'inscrivant pas dans un finalisme préétabli. Ainsi, on pourrait dire de la trame sociale ce que Guardini disait du rituel : elle est *zwecklos aber sinnvoll*¹³.

gie prométhéenne, reprenne la place prééminente qui lui revient. Sous peine de devenir (ou de rester) une représentation purement abstraite, la sociologie doit être attentive à cette éthique de l'instant qui imprègne profondément la vie dans nos sociétés, dans toutes leurs activités communicationnelles ou instrumentales. De plus le « formisme », et c'est une conséquence de ce qui précède, insiste également sur l'apparaître, sur l'apparence, le spectacle, l'image, etc., autant de réalités que la tradition occidentale a quelque peu négligées. En effets, tout en faisant ressortir la création minuscule, la forme lui donne expression. On peut d'ailleurs signaler qu'une sociologie de l'imaginaire – dont Gilbert Durand élabore les articulations essentielles – devrait certainement permettre de développer les deux directions indiquées.

D'un point de vue épistémologique, elle pourra reprendre sociologiquement les acquis de la phénoménologie. Ainsi, la notion d'« imaginal » proposée par H. Corbin et G. Durand devrait permettre d'observer dans l'actuel et le quotidien les manifestations de l'intime liaison de l'intelligible et du sensible¹⁴. Il est bon de rappeler de telles banalités de base : la vie commence en se limitant, en étant déterminée (cf. la *determinatio* latine), de même l'existence sociale n'existe que lorsqu'elle se donne à voir, quand elle prend forme. Le *theatrum mundi* n'est pas un vain mot, son expression est multiforme (politique, économique, quotidienne, ...) et c'est certainement cela qui légitime notre réflexion sociologique sur le « formisme ».

De nombreux auteurs, chacun à sa manière, ont bien senti ce problème qui se pose à notre époque. On ne peut plus comprendre le monde moderne à partir d'une instrumentation, qui a eu sa validité, mais qui semble quelque peu désuète. Ainsi la logique du « tiers exclu », ainsi la distinction du sujet et de l'objet, fondements de nos sciences, sont de plus en plus soumises à la question. En ce qui nous concerne, on peut dire que l'attention à la forme, telle que je viens d'en parler, devrait permettre d'élaborer une nouvelle anthropo-sociologie généreuse et ouverte à la complexité du monde social. Edgar Morin qui, avec constance et érudition, s'emploie à en élaborer les fondements dans sa *Méthode* indique que « nous avons besoin d'un principe de connaissance qui non seulement respecte, mais révèle le mystère des choses ». Par ailleurs,

quand il veut définir cette méthode, il précise qu'il s'agit d'un « mouvement tourbillonnaire qui va de l'expérience phénoménale aux paradigmes qui organisent l'expérience »¹⁵. Tous les termes de mon analyse sur la forme sont ici rassemblés : l'expérience est une autre manière d'exprimer ce que j'ai appelé l'empathie, et le paradigme peut être compris comme une modulation de la « forme ». Les uns et les autres se prouvant et s'éprouvant dans le mouvement chaotique, « tourbillonnaire » de l'existence sociale, dont on n'a pas fini d'épuiser la fécondité et la polysémie.

Il semblerait qu'une telle démarche, tout en faisant un effort de révélation, sache respecter le donné social en sa complexité. C'est pourquoi j'ai opposé la compréhension plus accommodante à l'explication trop rigide. En tout cas, ce va-et-vient constant de l'expérience au paradigme, ou de l'empathie au formisme, dit bien qu'il existe une organisation – je préfère dire : une *organicité* des choses et des gens, de la nature et de la culture. Il suffit d'en dresser les contours. Ce faisant la notion révèle, elle sert de révélateur, elle permet la cristallisation tout en laissant la socialité dans sa féconde pluralité. Il y a une liaison intime qui unit le « formisme » et le polythéisme ou, pour ce qui nous occupe, le pluralisme sociétal. Et, compte tenu de l'éclatement des systèmes de références unidimensionnels sous les coups de butoir des pratiques sociales, il est important que le sociologue, indifférent – sur ce sujet – aux incompréhensions comme aux sarcasmes, sache apprécier aujourd'hui plus que jamais l'enracinement et l'efficacité d'un tel polythéisme dans la vie de tous les jours.

C'est bien à quoi s'emploie la lucidité de tous ceux (de plus en plus nombreux) qui savent résister au totalitarisme des conceptions normatives du monde.

BIBLIOGRAPHIE

- BALANDIER Georges (1971), *Sens et puissance*, Paris.
 DURKHEIM Emile (1926), *De la division du travail social*, Paris.
 DURKHEIM Emile (1973), *Le Suicide*, Paris, 1973.
 FRIEDMAN Georges (1936), *La Crise du progrès*, Paris.
 HABERMAS Jürgen (1968), *Erkenntnis und Interesse*, Frankfurt.
 KANT Immanuel (1968), *Prolégomènes à toute métaphysique future*, Paris.
 LUKACS Georg (1974), *L'Âme et les Formes*, Paris.
 MAFFESOLI Michel (1980), *Le Rituel et la vie quotidienne comme fondement d'une histoire de vie*, Cahiers Internationaux de Sociologie, vol. LXIX, 1980
 MAFFESOLI Michel (1979), *La Conquête du présent*, Paris, P.U.F., Part 2 « Fondements et formes du rituel ».
 MAFFESOLI Michel (1982), *L'Ombre de Dionysos*, contribution à une sociologie de l'orgie, Paris.
 SIMMEL Georg (1912), *Mélanges de philosophie relativiste*, Paris.
 SIMMEL Georg (1981), *Sociologie et épistémologie*, Paris.
 TÖNNIES Ferdinand (1944), *Communauté et société*, Paris.
 WEBER Max (2002), *L'Éthique protestante et l'esprit du capitalisme*, Paris, 1964.

En fait, ce que l'on peut retenir des diverses modulations de la « forme » est qu'elles insistent sur le fait que les multiples situations de la vie quotidienne s'épuisent dans l'acte même, se vivent au présent. Et il est important que ce présent qui est le champ spécifique de la sociologie, après avoir été longtemps occulté en fonction de l'idéolo-

¹² M. Weber, *L'Éthique protestante et l'esprit du capitalisme*, Paris, 1964, p. 45 sq. Cf. encore p. 113 pour le « type idéal ».

¹³ La formule allemande souligne que quelque chose peut être « plein de sens » mais « sans finalité ».

¹⁴ Cf. par exemple G. Durand, *Un mésocosme divinatoire : le langage astrologique*, Tours, 1975, p. 12.

⁹ Cf. G. Simmel, *Mélanges de philosophie relativiste*, Paris, 1912. Depuis que ces lignes ont été écrites, il faut signaler la parution de G. Simmel, *Sociologie et épistémologie*, Paris, 1981.

¹⁵ E. Morin, *La Méthode*, Paris, Tome 1, p. 20.

Découvrir est la seule manière de connaître.

GASTON BACHELARD,
Le nouvel esprit scientifique, 1934

Une sociologie du quotidien : une rétrospective des pratiques sociologiques qui animent le design

Abstract

Cet article explore les recherches récentes dans le domaine de la théorie sociale – recherches qui ont fait de l'expérience pour base de la connaissance sociologique. Il traite notamment de l'analyse sociologique qui se concentre sur la nature « imaginaire » de la réalité quotidienne comme moyen d'explorer la relation qui existe entre la sociologie et les pratiques du design.

Prenant comme point de départ le paradigme rationaliste moderne, cet article s'intéresse à la manière dont les nouvelles approches se sont développées, que ce soit en philosophie au sens large ou dans les sciences sociales en particulier, pour répondre aux expériences de la science expérimentale au bénéfice d'une approche plus déductive. L'article s'intéresse à quelques sociologues de la fin du XXe siècle, qui peuvent se révéler particulièrement utiles pour les designers lorsqu'ils échauffent leur pratique du design.

FABIO LA ROCCA
& ALICE PEINADO

Une sociologie du quotidien : une rétrospective des pratiques sociologiques qui animent le design

FABIO LA ROCCA & ALICE PEINADO

L'attitude du sociologue est de se poser des questions sur ce qui nous entoure pour produire un savoir scientifique et une connaissance du monde. Ce savoir et cette connaissance sont fondés sur un nombre de phénomènes sociaux pertinents pour pouvoir comprendre et analyser la vie quotidienne.

Il y a de ce fait un besoin pratique, une « croyance » scientifique qui se développe et qui suscite notre intérêt à saisir le monde social. Voir ce qui est en face de nous, présenter les choses pour édifier, comme l'indique Michel Maffesoli, une « pensée qui soit en congruence avec son temps » (Maffesoli, 2002). D'ici toute la nécessité de savoir regarder ce qui se vit dans le quotidien et développer des formes méthodologiques, et de savoir qu'est-ce qui pourra nous fournir des clés de lecture de l'atmosphère contemporaine.

Souvenons-nous, d'ailleurs, de l'intuition de Georg Simmel à propos de la sociologie : pour ce sociologue, elle serait une méthode nouvelle, un principe heuristique pour pénétrer les phénomènes de tous les champs du social. Et c'est bien cette pénétration qui nous permet, à l'instar de Maffesoli, de « présenter ce qui est plutôt que de représenter ce qui devrait être » (2003 : 18). En fait, la présentation nous permet de comprendre l'importance du présent. Il s'agit d'un enjeu épistémologique auquel nous sommes confrontés, qui favorise la connaissance et donc la manière d'apprendre « ce qui est ». Un changement de perspective permettant de développer, de ce fait, une pensée qui accompagne ce qui est, afin de saisir la dynamique interne des choses sociales qui se donnent à voir.

Parallèlement aux sociologues, et dans leur quête de satisfaction des besoins humains, les designers se sont intéressés à ceux que l'on pourrait définir comme étant les aspects qualitatifs de la vie humaine. Écrivant dans les années 70, Victor Papanek affirma que :

« les besoins économiques, psychologiques, spirituels, sociaux, technologiques et intellectuels d'un être humain sont en général plus difficiles [...] à satisfaire que les « volontés » inculquées par l'en-

gouement et la mode » (Papanek 2004 : 15).

La compréhension de ces besoins est néanmoins une des conditions du design responsable et efficace. Papanek appelle ainsi les designers à prêter une attention particulière à ceux qu'il définit comme les aspects accessoires inhérents à l'approche du design, où les conditionnements psychologiques et sociaux jouent un rôle important. Ce sont ces conditionnements qui nous prédisposent favorablement ou nous poussent à rejeter les valeurs qui ont pu être véhiculées par les objets. Ces valeurs accessoires ne sont pas uniquement d'ordre psychologique, selon Papanek, mais sont souvent liées à une culture particulière et sont universelle à l'intérieur de celle-ci (Ibid. : 21). Une compréhension de la culture est donc nécessaire pour que le design soit efficace.

Papanek fit entendre sa voix dans les années 70 pour insister sur l'importance d'un design plus responsable tourné vers les vrais êtres humains. Plus récemment, John Thackara s'est interrogé sur le rôle du design dans la vie de tous les jours (Thackara, 2005). Pour qui les designers font-ils du design ? De quelle valeur le design est-il imprégné ? Il s'agit là d'un appel pour un design davantage centré sur l'utilisateur, comme celui prôné par le fondateur d'IDEO, Tim Brown. Dans un récent article, paru dans la revue Harvard Business, Brown soutenait que :

« L'innovation est guidée par une compréhension minutieuse, grâce à l'observation directe, de ce dont les gens ont envie et besoin dans leurs vies, et de ce qu'ils aiment ou n'aiment pas dans la manière dont des produits donnés sont faits, emballés, publicisés, vendus » (Brown 2008 : 86).

Si l'appel de Brown à un design plus humain n'est pas nouveau, l'intérêt grandissant pour cette question l'est. Paradoxalement, il aurait semblé être une prise de conscience de la part des designers du rôle que la recherche sociale peut jouer dans la formation du processus même du design. Cela est dû au fait que la complexité à laquelle nous devons de plus en plus faire face dans le monde post-moderne d'aujourd'hui a fini par devenir écrasante, même pour ceux parmi nous qui auraient le plus de familiarité avec les nouvelles technologies. Pourtant, comme Thackara l'écrit, « les choses peuvent sembler hors de contrôle – mais elles ne sont pas hors

de portée » (Thackara 2005 : 1). Effectivement, il reprend l'affirmation de Papanek – « le design est à la base de toutes les activités humaines – le positionnement et la structuration de tout acte vers l'obtention d'un objectif dans le design constitue lui-même un processus de design » – pour affirmer que le design a sa place dans l'essence même de ce qui fait de nous des êtres humains (Papanek 2004, Ibid. : 1).

Ce que Thackara, Brown et d'autres soutiennent, c'est qu'il y a un besoin de recherche qualitative par rapport à la manière dont nous interagissons, en tant qu'être humains, les uns avec les autres, mais également la manière dont nous investissons notre environnement et les objets qui l'habitent. L'appel de Brown pour une observation partici-

1
participative est dans ce sens évocateur des méthodes de collecte de données de longue date, développées initialement par les anthropologues et adoptées aujourd'hui par d'autres disciplines intéressées par l'appréhension qualitative des phénomènes micro-sociaux – la sociologie étant l'exemple premier de cette tendance¹. Dans ce sens, l'observation participative devient une manière de pénétrer le monde mystérieux des besoins et envies de l'homme, tels qu'ils sont représentés dans la pratique quotidienne, prosaïque et concrète. Les objets ne sont neutres. D'un côté, on peut considérer qu'ils véhiculent – ou, au contraire, cachent – de la relation qui nous tient ensemble. D'un autre côté, ils sont imprégnés de valeurs symboliques. C'est là que les sciences sociales peuvent aider les designers à aborder le quotidien, en fournissant des approches nouvelles et novatrices à la praxis humaine.

Revenant à l'origine étymologique du terme même d'« objet », Michel Serre nous rappelle qu'il est en soi et pour soi quelque chose qui est jetée vers nous (Serre 2008). En latin, « objecto » signifie « jeté ou placé devant, opposé, présenté, exposé ou livré » (Ibid.). Un objet n'est pas une chose inanimée, mais fait partie d'un processus interactif qui est essentiellement culturel et social jusque dans les détails. La théorie sociale moderne, avec sa séparation radicale entre ceux qu'on a fini par nommer les caractères subjectif et objectif du processus scientifique en général, et du processus social en particulier, a perdu la vision de la nature complexe et intime de la relation qui nous relie à ce qui nous entoure. Elle ne peut être appréhendée

uniquement à travers des théories qui soulignent la nature rationnelle des relations économiques, politiques et sociales, mais doit être analysée aussi à travers les liens affectifs et symboliques que nous établissons avec notre entourage, qu'il soit animé ou inanimé. Ici, la praxis humaine est conçue en d'autres termes que celui strictement rationnel au sens littéral. Il existe une dimension supplémentaire qui anime les pratiques quotidiennes, incluant nécessairement une compréhension des croyances, habitudes, représentations humaines ; cette dimension est constitutive de la « socialité » même de chacune d'elles parmi nous, et fait référence à l'appel de Maffesoli pour une approche sociologique plus en accord avec le temps de chacun (Maffesoli 2002).

Ce processus de la pensée véhicule le développement de nouvelles expérimentations, qui conduit à des changements dans le cadre de la compréhension du monde – des changements « naturels » que l'on trouve « naturellement » dans la pensée et qui peuvent être particulièrement intéressants pour les designers. Thomas Khun, dans son ouvrage *La structure des révolutions scientifiques* (1962), avait proposé l'idée que chaque époque, avec ses pratiques sociales, son langage, son expérience du monde, produit une structure imaginaire qu'il nomme « paradigme », à savoir une vision du monde sur laquelle se fondent toutes les pensées qui, dans leur propre système, traversent de manière circulaire le passage d'une forme à une autre, donc à un changement de paradigme. Les transformations actuelles dans la pratique de la recherche et le développement théorique dans le domaine de la connaissance sont, dans ce processus de changement, complémentaires, et elles s'influencent mutuellement. Il s'agit d'un changement que l'on peut faire remonter, d'une certaine manière, aux années 60 et 70 et au besoin croissant de « qualité » qui a alimenté, dans le courant des sciences humaines et sociales, la recherche qualitative.

En faisant un bref aperçu historique de l'évolution de la pensée, souvenons-nous que Bacon invoquait, comme Galilée, Descartes et Kant, l'exigence de séparer nettement dans l'esprit moderne la pensée et la société, et de produire un savoir qui considérerait la nature comme source unique de la connaissance. D'ailleurs, l'idéal baconien de domination technique du monde est bien connu,

¹ La méthode anthropologique de l'observation participative fut popularisée par Bronislaw Malinowski dans les années 20. Pourtant, elle trouve son origine dans les sciences naturelles – notamment dans la géologie de la fin du XIX siècle en Europe.

et à cela s'ajoute le *Discours* de Descartes, typiquement moderne, visant à former des sociétés rationnelles et solides. L'individualisme cartésien se trouve, d'une certaine manière, accompli dans la conception rationaliste de la société opérée par Hobbes, qui déclare que la société n'est pas un sujet collectif de connaissance mais, au contraire, un objet connu, construit au moyen du *pactum*².

Cette logique moderne s'incarne aussi dans la conception kantienne de la raison pure et solide, qui ne doit pas être conditionnée par la société : « La raison pure [...] contient les principes qui servent à connaître quelque chose absolument *a priori* » (Watier 2002 : 41). Au contraire, une approche sociologique plus proche du design mettra en valeur, à la place de la raison *a priori*, une compréhension *a posteriori*, donc une « raison sensible » qui aboutit en ce sens à une connaissance incarnée dans la réalité empirique. D'ailleurs,

si nous faisons appel ici à l'inspiration de la pensée simmelienne mentionnée plus haut, on peut voir que les phénomènes sociaux sont perçus comme une plate-forme à partir de laquelle il faut élaborer une pensée qui soit capable de répondre à une vision du monde donnée.

Dans cette perspective, et de manière originale, Maffesoli suggère l'actuation d'une pensée d'accompagnement, ce qu'il appelle une « métanoïa », une « pensée caressante » qui se préoccupe peu de l'illusion de la vérité. La procédure métanoïque (qui pense « à côté ») est en opposition à la construction paranoïaque (qui pense d'une manière « surplombante »). Dans cette procédure holistique, alors, la métanoïa signifie connaissance « avec » : un « avec » qui tient compte du présent, du quotidien, de ce monde-ci, et nous permet de ce fait, à la manière de la phénoménologie, de poser un regard sur les choses, ou bien de revenir à l'essence des choses – ou encore, pour le dire avec Hegel, « aux choses mêmes ». On pourrait aussi parler, dans ce cas, d'une phénoménologie de la perception qui est celle analysée par Merleau-Ponty, et qui s'oppose à la philosophie cartésienne.

C'est chose connue : dans son *Discours sur la méthode*, Descartes affirme que l'essence de la nature n'est que de penser, et que pour être elle n'a besoin d'aucun lien, ne dépend d'aucune chose matérielle. L'idée directrice de ce père fondateur de la philosophie moderne était de chasser de la réalité toute forme d'ambiguïté et de soumettre le monde, par conséquent, à une analyse qui ne

s'achèverait que dans la reconnaissance d'éléments simples, clairs et distincts. Merleau-Ponty cherche, à sa manière, de sortir du cartésianisme en formulant une expérience du monde, un contact avec le monde, qui précède toute pensée sur le monde. Cet auteur souligne toute l'importance de la perception, c'est-à-dire de revenir au monde perçu, à ce monde de la vie qui se donne immédiatement à nous. Pour le dire d'une autre manière : l'importance de réapprendre à voir le monde. Nous nous plaçons alors dans une vision du monde et du quotidien qui se base sur *l'ici et maintenant*, sur l'observation de la situation quotidienne. Cette relation directe avec le monde, cette compréhension immédiate et dirait-on presque intuitive du monde, est la clé de l'approche du designer.

La réalité s'expose en définitive dans un réseau complexe de regards d'observateurs, dans lequel nous « médions » notre rapport au monde et au réel. Une médiation qui passe par les sens, la pensée, la reconstruction mentale et l'imaginaire. Par ce processus nous allons donc nous immerger dans le quotidien, entrer dans la raison d'être interne des choses, procédant – en nous inspirant d'Ortega y Gasset – à travers le ratio-vitalisme, qu'il faut entendre ici dans le sens de ne rien négliger dans ce qui nous entoure. C'est ainsi que, comme le rappelle bien Watier, « le scientifique comme être social dispose comme tout autre individu d'un savoir commun social qui provient de sa proximité au monde social » (2002, 24). Un monde social tenu pour acquis (Schütz, 2008), qui peut être compris comme une interaction permanente entre les divers éléments de l'environnement social.

Dans cette compréhension du monde et du quotidien il faut aussi mettre en valeur le fameux coup d'œil simmelien, un « regard sociologique » donc à comprendre comme une mise en perspective pour suivre les variations des phénomènes sociaux et des mœurs. Cette « valeur sociologique de l'œil » (Simmel, 1981) résume, à notre avis, l'attitude attentive aux changements qui affectent notre quotidien, et est à la base de l'observation du monde social. D'autre part, nous pouvons également mettre en relation cette valeur de l'œil avec une « sociologie du sensible ». En suivant Sansot, accéder au sensible c'est rendre compte du « résidu significatif » – un sensible donc défini comme « ce qui nous apparaît et nous affecte » (Sansot 1986).

C'est dans un tel processus de raisonnement que nous pouvons entendre, ici, une « redécouver-

te » du quotidien, afin de dévoiler l'essence cachée de la quotidienneté (Bégout 2008) pour une analyse microscopique des « faits » quotidiens. Une sorte de phénoménologie du monde de la vie réelle, dans laquelle s'établit une « koinologie ». Cette dernière, selon Bégout (Ibid., 91), désigne l'analyse philosophique des phénomènes quotidiens, une étude du commun et de l'ordinaire dans le but de saisir toute chose quotidienne.

Il est clair, ici, que l'être-au-monde se manifeste dans son essence dans les divers aspects de la vie quotidienne. Et une telle analyse, qui se focalise sur le présent et le quotidien, n'est rien d'autre qu'une « mise à jour » constante de l'existence, de ce monde-ci tel qu'il apparaît à nos yeux. Un monde dans lequel la vie, comme dirait Heidegger (1985), est « orientée vers le monde », ou bien « s'écoule dans le sens du monde de la vie ». Comprendre le quotidien, dans le fond, présuppose d'être à l'écoute des lieux, d'être attentif à l'expérience qui se donne à voir. Une expérience vécue (*erlebnis*) – qui renvoie à l'effectivité des événements, au réel de l'expérience, à cette volonté de puissance (Nietzsche) qui signifie la vie « qui vient jusqu'à elle-même ». Pour Nietzsche, qui s'oppose à l'historicisme philosophique de Hegel, il n'y a de but que dans la vie. Une conception que l'on pourrait mettre, d'une certaine manière, en relation avec l'importance de la réalité collective chez Weber.

Découvrir est le seul moyen de connaître, écrit Bachelard (1934). Comment pouvons-nous donc découvrir concrètement la manière dont nous nous engageons, individuellement et quotidiennement, dans notre environnement ? Que dire de l'approche sociologique du quotidien ? Comment peut-on intégrer les approches philosophiques et, plus généralement, théoriques soulignées ici, et qui animent les approches sociologiques actuelles dans la pratique des designers ? En accord avec la distinction soulignée plus haut – entre une approche plus déductive et quantitative et une approche plus inductive et qualitative, opposées l'une à l'autre – les sociologues ont adoptées des approches différentes, tant d'un point de vue théorique que méthodologique, pour analyser la société. Nous proposons ici un bref regard sur trois approches théoriques différentes, qui ont été proposées pour reconsidérer la manière dont nous analysons le quotidien, et qui – nous l'espérons – pourront intéresser les designers.

Premièrement, nous verrons comment Michel de Certeau explora le jeu de pouvoir entre la classe dominante et ses subalternes ou subordonnés (Certeau 1990). Ici, les analyses hégémoniques et contre-hégémoniques des rapports de force se dévoilent, afin de mettre en évidence les pratiques quotidiennes des consommateurs comme étant des stratégies de résistance. Deuxièmement, nous verrons comment Jean Baudrillard analyse la nature systémique des signes à travers la signification inscrite dans les objets d'origine culturelle ou psychologique (Baudrillard 1996, 2006). Il s'agit d'une compréhension systémique de la manière dont la signification peut être générée dans les sociétés modernes et capitalistes, qui tient compte des différentes pratiques des consommateurs mais les inscrit dans une compréhension structuraliste du rôle que jouent les objets dans ces sociétés. Enfin, nous verrons comment Bruno Latour adopte une structure analytique nouvelle, la *Action-Network-Theory*, pour expliquer le rôle des objets comme des agents à part entière dans la société (Latour 1993, 1994, 2005). Les objets émergent comme une partie et une parcelle des processus sociologiques et culturels, qui impliquent à la fois des acteurs humains et non-humains.

Parmi ces penseurs qui peuvent avoir un intérêt pour les designers, l'approche pluridisciplinaire propre à de Certeau a plus que d'autres défriché le terrain des sciences sociales pour l'avènement d'une nouvelle méthodologie, tournée vers l'analyse des pratiques quotidiennes. De Certeau était un historien, jésuite par formation et vocation, qui consacra sa vie à l'étude des systèmes de croyance et des pratiques du quotidien. Dans son œuvre fondatrice sur *l'Invention du quotidien*, de Certeau écrit que son intérêt de chercheur est né « d'une interrogation sur les opérations des usagers, supposés voués à la passivité et à la discipline » (de Certeau 1990 : XXV). Par l'écriture de Certeau, comme Papanek dans les années 70, essaya de développer une nouvelle manière de « faire » la sociologie – qui prendrait en compte les consommateurs autrement que comme des sujets passifs. Il cherchait d'autres manières d'investir et d'inventer le quotidien, défini plus comme un « braconnage³ » que comme des habitudes prédéterminées et prévisibles. Que font-ils alors les consommateurs « avec » les produits ? De Certeau soutenait que les utilisateurs engagent des actes créatifs, une poétique de la création,

2 Cf. le chapitre « Pensiero e società nell'età moderna », dans F. Crespi, *Introduzione alla sociologia della conoscenza*, Rome, Donzelli, 1988, p. 11-50.

3 En français dans le texte, NdT.

en grande partie cachée à la vue (Ibid. : XXVII). La « consommation » des biens par les individus « rusée, dispersée, [...] s'insinue partout, silencieuse et quasi invisible » (Ibid.). C'est dans la manière dont ils font usage des biens que les individus investissent le champ de la consommation et marquent la société de consommation.

Pour de Certeau, les consommateurs sont des producteurs inconnus ou anonymes (Ibid. : XLV). Ce qui est intéressant ici est le caractère illisible ou caché de cette pratique productive dans la société en général :

« Dans l'espace technocratiquement bâti, écrit et fonctionnalisé où ils circulent, leurs trajectoires forment des phrases imprévisibles, des « traverses » en partie illisibles. Bien qu'elles soient composées avec les vocabulaires de langues reçues et qu'elles soient soumises à des syntaxes prescrites, elles tracent les ruses d'intérêts autres et de désirs qui ne sont ni déterminés ni captés par les systèmes où elles se développent » (Ibid.).

Inscrites dans les modalités d'action et de forme de la pratique qui les utilise, mais renversant le discours et le langage courants, les pratiques des consommateurs évoquent celles des peuples colonisés décrits par la littérature anthropologique, et soulèvent la question dont le subalterne, le colonisé ou le consommateur passif parlent en effet (Spivak 1988).

En analysant les approches concrètes de la production culturelle exposée aux marges de la société, de Certeau tâcha d'aller au-delà des analyses portant sur la culture du consommateur, qui négocie avec les systèmes de production et de distribution de biens culturels en pointant les comportements des consommateurs (de Certeau 1990 : 52). Il se concentra au contraire sur l'usage plus imaginaire que les consommateurs font de ces biens. En accord avec des analyses similaires qui ont été conduites ailleurs (notamment dans les approches davantage sociologiques de l'analyse historique développées par les historiens britanniques tels que T. P. Thompson ou Eric Hobsbawm), Certeau considérait ces pratiques comme des tactiques (plus que comme des stratégies) utilisées pour détourner la fonctionnalité ou la signification prévues initialement à des fins tant personnelles que publics (Ibid. : 60). D'où la difficulté à analyser ces pratiques, développées « au coup par coup » selon les contraintes des logi-

ques de pouvoir prédominantes qui encadraient toutes les possibilités d'action dans un contexte donné, à l'intérieur duquel elles ont émergé et/ou évolué (Ibid. : 61).

Si de Certeau s'est d'abord focalisé sur les actions des consommateurs telles qu'elles sont mises en évidence par les pratiques du quotidien, Baudrillard poussa l'analyse marxiste de la production jusqu'à développer une nouvelle approche de la consommation (Miller 1987 : 46-49). Baudrillard tâcha de démasquer le caractère mystificateur de la consommation dans la société capitaliste contemporaine à travers l'analyse de « la nature oppressive du jeu des produits en tant que signes » (Ibid. : 48). Pour Baudrillard, l'économie et la psychologie doivent fusionner. Dans *La société de consommation : mythes et structures* il écrit ainsi :

« Jusqu'ici toute l'analyse de la consommation a été basée sur l'*Homo œconomicus*, et non sur l'*Homo psycho-œconomicus*. Dans l'extension idéologique de l'économie politique classique il y a eu la théorie des besoins, des objets (au sens le plus large) et des satisfactions [...]. Aucune théorie de la consommation n'est possible à ce niveau » (Baudrillard 2006 : 76).

Les objets ne se limitent pas simplement à remplir une fonction ou un besoin. Ils répondent, nous dit Baudrillard, « à quelque chose d'assez différent » qu'il définit comme étant « la logique sociale ou la logique du désir » (Ibid. : 77). Ils satisfont quelque chose qui va au-delà du simple besoin, y incluant le désir – et le désir, affirme Baudrillard, « est insatiable car [...] il se fonde sur un manque » (Ibid.). En tant que tel, « le monde des objets et des besoins peut ainsi être vu comme un monde d'hystérie généralisée » (Ibid.). Dans notre société de consommation contemporaine, au bout du compte, les besoins ne sont jamais satisfaits. Les objets, par conséquent, ne peuvent pas répondre complètement à un usage ou à une valeur d'échange au sens marxiste traditionnel. Ils fonctionnent en revanche comme un système de signes à l'intérieur d'un système culturel dominé par la production d'échanges symboliques. Les objets sont perçus ici à la fois comme des éléments de consommation essentiels et comme les producteurs d'une signification culturelle (Woodward 2007 : 74). Dans *Le système des objets* Baudrillard regardait les objets à l'intérieur du contexte des systèmes signifiants (Bau-

drillard 1996). Il maria l'approche marxiste et l'approche structuraliste pour affirmer que, même si nous pouvons classer les objets selon un nombre de critères tels que la taille, la fonction, la forme, etc., ces critères sont innombrables (Ibid. : 3). Quels sont alors ces « besoins autres que les besoins fonctionnels » (Ibid. : 4) auxquels les objets répondent ? Pour Baudrillard, ces besoins sont de nature « culturelle, infra-culturelle ou trans-culturelle » et se rapportent à l'immédiateté quotidienne des objets eux-mêmes (Ibid.). Les objets en font partie, ils sont des éléments combinatoires dans un « système universel de signes » (Ibid. : 63). En tant que tels, ils véhiculent une signification qui leur est attribuée par leur position dans ce système universel. Ceci excède leur fonctionnalité première pour les inscrire dans une matrice sociale et psychologique. « Dans sa fonction concrète », affirme Baudrillard, « l'objet résout un problème pratique, mais dans ses aspects inessentiels il résout un conflit social ou psychologique » (Ibid. : 125).

Dans cette approche les objets acquièrent un caractère presque sacré. Baudrillard semble affirmer que, en fin des comptes, l'homme a besoin de plus que de la simple fonctionnalité pour pouvoir prospérer, et ce à cause de sa nature sociale : il a besoin de mythes, de rituels et peut-être même de magie... Et « la consommation est gouvernée par une forme de pensée magique » dans laquelle ses « bienfaits [...] sont vécus comme un miracle » (Baudrillard 2006 : 31). Dans la société de consommation contemporaine, les objets cherchent continuellement à fuir leur fonctionnalité originelle pour participer à un système culturel où le manque domine et l'abondance est vécue comme un miracle. De même que les Mélanésiens pré-capitalistes qui s'adonnèrent à des cultes autour des avions cargos pour célébrer et en même temps capturer magiquement la richesse occidentale, les consommateurs d'aujourd'hui croient naturellement en la consommation et en la profusion des biens qu'elle révere. En effet, « dans la pratique quotidienne, les bienfaits de la consommation ne sont pas vécus comme le résultat d'un travail ou d'un processus de production » (Ibid.). La consommation acquiert un caractère mystique, et les consommateurs des temps modernes sont tout aussi mystifiés que l'étaient les Mélanésiens attendant l'arrivée des avions cargo de l'homme blanc. La consommation a plus à voir avec l'image

et la monstration, qui sont les fondations du désir, qu'avec les besoins concrets.

Les analyses de Baudrillard portant sur la société de consommation contemporaine vont à l'encontre de la compréhension du capitalisme comme un système rationnel et économique. L'approche de Latour diffère fortement de celle de Baudrillard, mais questionne elle aussi l'idée profondément ancrée que notre société de consommation capitaliste contemporaine est fondée sur une décision de production rationnelle basée sur des lois naturelles. En effet, Latour appelle à questionner la distinction sujet / objet implicite dans la Modernité depuis Descartes, tout comme le fait la critique de Baudrillard. Latour insiste pour une approche méthodologique nouvelle des analyses de la société contemporaine, reliée aux méthodes de recherche anthropologiques. Dans son ouvrage *Nous n'avons jamais été modernes* Latour interroge les théories scientifiques modernes qui séparent les faits naturels et les constructions culturelles (Latour 1993). Il affirme que nos sociétés contemporaines post-modernes n'ont jamais été modernes, et ne peuvent donc pas être, par définition, post-modernes. C'est pourquoi nous pouvons analyser les sociétés occidentales comme étant « réelles, sociales et fictionnelles » – de la manière dont les anthropologues définissent les cultures Arapesh ou Achuar (Ibid. : 7). Pour Latour, cela appelle une reconsidération complète de ce à quoi fait référence le terme « moderne » et, par extension, de comment faisons-nous pour nous analyser nous-mêmes. Le résultat en est une approche analytique complexe et holistique, dans laquelle prévalent les processus plutôt que les structures ou même les systèmes. Les artefacts, ou les objets, détiennent un rôle central dans cette approche.

Latour s'intéresse aux objets en tant que nouveaux types d'hybrides, mi-naturels mi-culturels, dont l'avènement est provoqué par les avancées technologiques. Latour écrit que « l'erreur du paradigme dualiste », qui a postulé la distinction sujet / objet, « était dans sa définition d'humanité. Même la forme des humains, notre propre corps, est composé dans une large partie de négociations et artefacts socio-techniques. Concevoir l'humanité et la technologie comme opposées équivaut à rejeter l'humanité : nous sommes des animaux socio-techniques, et chaque interaction humaine est socio-technique » (Latour 1994 : 64).

Pour Latour il est nécessaire de redéfinir la manière dont nous analysons les pratiques du quotidien afin de comprendre comment les objets agissent-ils en tant que médiateurs entre nous et le monde qui nous entoure. Latour affirme que les acteurs non-humains, ou les artefacts, doivent être inclus comme étant des éléments constitutifs, et porteurs de capacité d'action, de l'analyse sociale (Ibid. : 51). Ceci parce que les « non-humains aussi agissent, déplacent des objectifs, et contribuent à leur définition » (Ibid. : 38). Dans cette approche le social ne constitue plus un domaine spécifique qui doit être circonscrit et appréhendé. Au contraire, il devient un lieu de « réassociation et réassemblage » d'éléments disparates, certains humains, d'autres non (Latour 2005 : 7).

L'approche de Latour est en fin des comptes fondée par la question du processus. Ceci parce qu'il emphatise la signification originelle du contrat social comme une association d'entités (Ibid. : 64-65). La capacité d'action est multiple et complexe – elle requiert une approche holistique et analytique pour être entièrement comprise. L'approche de Latour est très controversée car il postule que les groupes – les groupes sociaux – n'existent pas et que la capacité d'action n'est pas une prérogative exclusivement humaine. « L'objectivité et la subjectivité », dit-il, « ne sont pas opposées, elles grandissent ensemble, et elles le font de manière irréversible » (Latour 1994 : 64). Le monde matériel et le monde humain sont pris dans un processus constant de traduction, croisement, inscription, mobilisation et déplacement, qui est au cœur de ce qui fait le collectif, voire même la société en tant que telle.

Latour est à la fois sociologue et anthropologue, et il applique les méthodes anthropologiques à l'étude de la société de consommation contemporaine. Alors qu'il est d'abord intéressé par la technologie, son approche ouvre des nouvelles perspectives pour les designers. Dans son texte introductif au catalogue d'une récente exposition d'artefacts originaux et novateurs ayant eu lieu au musée d'art moderne (MoMA) de New York, la commissaire d'exposition Paola Antonelli affirme que « l'une des tâches les plus essentielles des designers est d'aider les gens à appréhender le changement. Les designers se trouvent entre les révolutions et la vie de tous les jours » (Antonelli 2008 : 14). De plusieurs points de vue, elle valide l'opinion de Latour selon laquelle les artefacts, les objets, ont une capacité d'action. Pourtant, alors que les designers donnent sans aucun doute « vie

et voix aux objets », ils « manifestent en cours de route [...] également nos visions et aspirations » (Ibid. : 15). C'est Baudrillard, et non Latour, qui a souligné les éléments mystiques propres à la société de consommation, et le désir gravé dans les produits de consommation.

Papanek avait souligné déjà dans les années 70 la nature évanescence du design, et le fait que les « besoins authentiques de l'homme » étaient rarement satisfaits, au profit de désirs douteux (Papanek 2004 : 15). Dans la critique de Baudrillard le désir émerge une fois pour toute comme étant constitutif de la société et de la culture de consommation contemporaines. Pourtant, peut-être plus en accord avec l'espoir de Papanek d'une refondation des pratiques du design, de Certeau affirme que l'homme n'est pas dupe et qu'il joue avec les messages et les significations impliqués dans la vie de tous les jours (de Certeau 1990). Cela nous ouvre des nouvelles possibilités pour l'avenir. Aujourd'hui, les designers tentent des nouvelles expériences, dans lesquelles les utilisateurs (jadis les consommateurs de de Certeau) sont des parties et des parcelles du processus créatif. Du co-design au design participatif, et au bout du compte au design centré sur l'utilisateur, les designers développent aujourd'hui des méthodologies pour capturer la nature éminemment sociale et humaine du processus du design, en nous impliquant – nous, les utilisateurs finaux – dans le développement de produits et services nouveaux. Est-ce que ces nouveaux « réseaux » en devenir, ces nouvelles associations porteront-ils alors à une redéfinition du social ? La société, comme nous le rappelle Simmel, est dans une mutation constante et requiert un certain regard sociologique (Simmel 1981). Comme on l'a dit plus haut, il s'agit d'une vision du monde, des faits quotidiens, se basant sur l'ici et maintenant, sur les situations que nous rencontrons tous les jours ou sur les interactions multiples qui constituent l'environnement social (Schütz 2008).

Il s'agit dans le fond de produire une réflexion qui se caractérise, en recourant à une expression de Michel Foucault (2001), par une « ontologie de l'actualité » qui va donc déterminer notre pensée et notre regard sur le monde tel qu'il est. Un regard attentif sur le présent, le quotidien, sur les formes esthétiques de la vie sociale, qui d'ailleurs trouve

une parfaite analogie avec la création du design, lequel présuppose que l'on soit toujours à l'« écoute » de l'atmosphère dans laquelle on baigne : d'établir donc une relation directe, une sorte d'empathie avec le contexte – ou bien de se concentrer, pour utiliser ici une expression d'Ortega y Gasset, sur l'« impératif atmosphérique », cette ambiance esthétique qui caractérise notre monde. Ce qui est, dans le fond, une piste à suivre pour faire ressortir toute la prégnance de la vitalité de la vie quotidienne, et en faire découler un « sentir » en congruence avec ce qui se vit dans l'*hic et nunc* de la société contemporaine.

TRADUCTION DES SECTIONS EN ANGLAIS

Rita Di Lorenzo

BIBLIOGRAPHIE

- ANTONELLI Paola (2008), « Design and the Elastic Mind », paru dans *Design and the Elastic Mind*, New York, MOMA.
- BÉGOUT Bruce (2005), *La découverte du quotidien*, Paris, Allia.
- BAUDRILLARD Jean (1968), *Le système des objets*, Paris, Gallimard, 1978.
- BAUDRILLARD Jean (1970), *La société de consommation : mythes et structures*, Paris, Gallimard, 1996.
- BROWN Tim (2008), « Design Thinking », paru dans *Harvard Business Review*, June 2008.
- BROWN Tim (2009), *Change by Design*, New York, Harper Collins.
- DE CERTEAU Michel (1974), *L'invention du quotidien*, vol. 1, « Arts de Faire », Paris, Gallimard, 1990.
- FOUCAULT Michel (1988), *Dit et Écrit*, 1977-1988, Paris, Gallimard, 2001.
- HEIDEGGER Martin (1927), *Les problèmes fondamentaux de la phénoménologie*, Paris, Gallimard, 1985.
- HOBBSAWN Eric / Ranger, Terence (dir., 1983), *The Invention of Tradition*, Cambridge, Cambridge University Press.
- KHUN Thomas (1972), *La structure des révolutions scientifiques*, Paris, Flammarion.
- LATOUR Bruno (1991), *Nous n'avons jamais été modernes : Essai d'anthropologie symétrique*, Paris, La Découverte, 2005.

- LATOUR Bruno, « On Technical Mediation », paru dans *Common Knowledge*, Fall 1994, vol. 1.3, n. 2.
- LATOUR Bruno (2005), *Reassembling the Social : An Introduction to Actor-Network-Theory*, Oxford, Oxford University Press.
- MAFFESOLI Michel (1979), *La conquête du présent. Pour une sociologie de la vie quotidienne*, Paris, PUF.
- MAFFESOLI Michel (1996), *Éloge de la raison sensible*, Paris, Grasset.
- MAFFESOLI Michel (2000), *L'instant éternel. Le retour du tragique dans les sociétés postmodernes*, Paris, La Table Ronde, 2003.
- MAFFESOLI Michel (2002), *Le rythme de la vie. Variations sur l'Imaginaire Postmoderne*, Paris, La Table Ronde.
- MILLER Daniel (1987), *Material Culture and Mass Consumption*, London, Basil Blackwell.
- MERLEAU-PONTY Maurice (1945), *Phénoménologie de la perception*, Paris, Gallimard.
- PAPANEK Victor (1984), *Design for the real world : Human ecology and social change*. London, Thames & Hudson, 2004.
- SANSOT Pierre (1986), *Les formes sensibles de la vie sociale*, Paris, PUF.
- SCHÜTZ Alfred (2008), *Le chercheur et le quotidien*, Paris, Klincksieck.
- SERRE Michel (2008), *Retour au Contrat Naturel – Coffret 2CD Audio*, Paris, Frémeaux et Associés.
- SIMMEL Georg (1918), *Sociologie et épistémologie*, 1884-1918, Paris, PUF, 1981.
- Spivak, Gayatri Chakravorty (1988), « Can the subaltern speak », dans C. Nelson / L. Grossberg (dir.), *Marxism and the Interpretation of Culture*, Basingstone, MacMillan Education.
- THACKARA John (2005), *In the bubble : Designing in a complex world*, London, MIT Press.
- THOMPSON E.P. (1963), *The Making of the English Working Class*, New York, Random House, 1966.
- WATIER Patrick (2002), *Une introduction à la sociologie compréhensive*, Belfort, Circé.
- WOODWARD Ian (2007), *Understanding Material Culture*, London, Sage.

crée autour de cela, l'économie marchande est elle aussi fondée sur l'invisible et l'émotionnel. Comment nier cet aspect de la consommation créative, de la charge affective de la marchandise ?

Image, imaginaire, sociologie : un aperçu méthodologique

VALENTINA GRASSI

Introduction

Méthodo-logie comme *discours* sur la *méthode* : c'est ce discours qu'on va entreprendre, discours sur les méthodes à utiliser dans des domaines divers, mais aussi, plus généralement, chemin (en grec ancien *methodos* signifie recherche, poursuite d'une voie) à parcourir lorsqu'on étudie un sujet, un comportement ou un phénomène du point de vue de l'imaginaire.

1. Immersion et savoir contextuel

L'immersion dans le terrain d'étude est l'une des étapes fondamentales pour « sentir », « renifler » un domaine imaginaire, lequel peut être très proche du monde du chercheur mais aussi, parfois, éloigné et inconnu.

Dans ce deuxième cas est notamment souhaitable un déplacement du point de vue, un changement de perspective qui nous donnent la possibilité de voir comment *peut-on toujours vivre autrement*. Toute pensée totalisante court le risque d'ériger en absolu un univers symbolique, enfermant ainsi la réflexion et la recherche dans les frontières disciplinaires et les identités rigides. L'immersion dans un imaginaire demande une aptitude empathique qui rapproche le chercheur du monde imaginal qui se montre à lui. S'il est vrai que tout acte de compréhension est aussi un acte de construction de sens, l'herméneutique étant toujours instauratrice, alors l'expérience émotionnelle et créative du chercheur acquiert donc un rôle de premier plan.

Quand on travaille sur l'imaginaire le parcours méthodologique est substantiellement dicté par le terrain lui-même, par le sujet abordé, qui orientent dans tous les cas le regard et le travail de l'observateur : c'est pour cela que celui-ci doit être flexible et ouvert à la situation qui se donne à voir à lui, avec un regard curieux, comme s'il découvrirait sans cesse un monde nouveau. L'*intuitionnisme*, souvent

mis en cause par la critique, ne constitue pas un risque méthodologique : il s'agit d'employer les mots les moins faux possibles (cf. Maffesoli) sur un sujet souple comme celui des mondes imaginaires, ces mondes du possible où toute intuition peut nous ramener vers cette zone *gazeuse* des champs sémantiques profonds.

Le point de vue de l'imaginaire a une influence globale sur la phase de préparation du projet de travail de terrain, sur la mise au point des hypothèses, sur les choix méthodologiques ; son impact est prioritaire, fondamental. Il s'agit d'un regard sur le social qui n'exclut aucun élément compréhensif du travail. Il faut accéder à cette forme de savoir *contextuel* que Michel Maffesoli appelle *dontologie* : un savoir qui est pleinement conscient d'être contextuellement situé, non pas dans le sens d'un relativisme radical stérile mais comme une attitude d'écoute par rapport à un contexte qui a ses caractéristiques propres, qu'on doit regarder et écouter comme si c'était la première fois qu'on le voyait. La question de la possibilité de généralisation n'intervient qu'en second lieu, et concerne les niveaux archétypaux plus profonds. Lors du premier contact, le rapport avec l'*ambiance* est celui d'une empathie avec le contexte qui fait parler de *reniflement*, de correspondance avec un milieu et avec les flux émotionnels qui lui confèrent ses propriétés.

Alors que la capacité de la société de produire des images artificielles s'est progressivement développée jusqu'au point qu'on peut parler d'« explosion vidéo » (Gilbert Durand), les instruments traditionnels de la recherche ont démontré leur faiblesse pour la compréhension de ces phénomènes complexes. Ce qu'on peut faire alors est d'accepter que, lorsqu'on parle d'imaginaire, on le fait toujours avec la marge de rationalité qui intervient toujours quand on compose un récit, qu'il soit « fictif » ou qu'il soit « scientifique », en admettant qu'il y ait une différence entre les deux termes. Edgar Morin parle de la double pensée, *mythos* et *logos*, en précisant qu'il s'agit aussi de deux modalités de l'action. Les deux pensées, tout à fait complémentaires, ont été radicalement disjointes dans la pensée occidentale à la suite de la physique newtonienne, mais elles continuent à être entrelacées dans la vie quotidienne du sujet et de la société, parce que ces deux formes de pensées ne sont pas extérieures l'une à l'autre, mais constituent une *unidualité*. Quand nous formu-

lons nos argumentations, nos discours et même nos théories scientifiques nous nous situons, au moins partiellement, dans le champ de la rationalité – mais on peut essayer de tracer les contours du champ symbolique et mythique d'un point de vue théorique et méthodologique, notamment à travers un certain nomadisme entre les disciplines et les frontières de la pensée.

2. Interdisciplinarité et empathie

La nature interdisciplinaire, voire post-disciplinaire, de l'imaginaire en tant que perspective ouverte lui donne une potentialité d'application dans plusieurs champs de recherche, scientifique et économique, mais aussi dans les situations d'intervention professionnelle et de formation. Toutes les techniques de recherche visant à comprendre les imaginaires peuvent être appliquées dans des nombreux domaines, du marketing (avec les études de marché) à la formation initiale et continue. Si dans les dynamiques de marché on essaie de construire une dynamique *affectuelle*, qui n'existe pas dans ce qu'on appelle la réalité, les études sur l'imaginaire peuvent bien montrer les étapes de cette construction, les aspects de l'impact sur les divers publics, les mondes imaginaires évoqués. Cela peut avoir un but cognitif et en même temps un but commercial : il y a tout un univers de consommation qui se crée autour de cela, l'économie marchande étant fondée, elle aussi, sur l'invisible et l'émotionnel. Comment nier cet aspect de la consommation créative, de la charge affective de la marchandise ? Dès lors qu'on laisse le champ libre à ceux qui, sans rencontrer aucune résistance intellectuelle, exploitent les rapports aux rêves collectifs d'un imaginaire prisonnier de sa propre négation, les risques deviennent évidents à tous les niveaux. C'est pour cela que la formation à l'imaginaire a un rôle essentiel tant pour les enfants que pour les adultes, de l'école à la formation continue. Un rapport équilibré et dynamique avec les couches profondes de la relation affective au monde, même dans ses côtés obscurs et violents, nous donne accès à cet état synchrone qui libère toutes les potentialités créatives de survivance pendant *cette temporalité cyclique entre vie et mort*.

Parler d'imaginaire est donc notamment une entreprise d'*empathie sociale*, qui n'a malheureusement pas de lien avec la scientificité tradition-

nelle dont les origines sont marquées par l'influence de la rationalité instrumentale. Le caractère imaginal d'un phénomène social se propage dans le temps et dans l'espace, échappe aux catégories traditionnelles de la physique moderne, et laisse le chercheur dans la difficulté d'étudier des *émergences* à travers une opération qui est elle-même une tentative d'*immersion* dans la profondeur de soi-même, par la voie de l'empathie.

Pour Durand, un symbole se définit comme étant la rencontre entre un symbolisant et un symbolisé, tous deux résultant d'une union naturelle nécessairement déterminée par une charge émotionnelle qui fait que tel complexe émotionnel de sens ne peut être exprimé que par telle constellation symbolisante. La pensée symbolique est justement cette forme de parcours associatif qui du symbolisant renvoie au complexe symbolisé, sans jamais épuiser les mondes évoqués.

Au niveau de la relation humaine, le processus de compréhension des mondes affectifs d'autrui, même s'ils ne sont pas les nôtres, est appelé l'empathie (Einfühlung). Les relations empathiques entraînent une forme de compréhension de l'état affectif de l'autre qui ne correspond pas à la sympathie, plutôt instinctive, mais qui fait appel à une saisie cognitive des états émotionnels, une façon de *se mettre à la place de l'autre* à travers une imagination qui *récrée dans notre cerveau un affect éprouvé*. Il ne s'agit pas de se confondre avec, ou d'aimer, ou de détester une personne, une situation, un phénomène, voire le social, mais plutôt d'en comprendre les aspects émotionnels. Si de surcroît nous nous sentons proches des objets de l'empathie, s'ils nous plaisent ou suscitent notre sympathie, tant mieux : mieux vaut travailler sur un sujet qu'on aime, tout en sachant maintenir la juste distance qui évitera une identification complète sans issue, et qui sera l'éternel équilibre entre *engagement* et *distançation*¹.

L'interaction entre intervieweur et interviewé dans la recherche de terrain implique confiance et empathie, notamment dans les cas de sujets plus « profonds » comme l'imaginaire. Cette interaction se fonde sur une confiance réciproque, qui ne peut bien sûr pas être imposée, mais nécessite de créer une certaine atmosphère. Il s'agit d'un lien invisible qui s'instaure grâce au sentiment d'être compris : telle est la vraie difficulté de la recherche sur les imaginaires subjectifs, car la situation

1 N. Elias, *Engagement et distanciation. Contribution à une sociologie de la connaissance*, Paris, Fayard, 1993.

d'entretien n'est pas projetable ni organisable, mais possède toutes les caractéristiques insondables de l'interaction humaine. L'interaction empathique réussie par l'intervieweur est en mesure d'instaurer ce climat de compréhension réciproque qui rend agréable le fait de parler de soi, jusqu'à la profondeur de l'imaginaire. Cette attitude emphatique est en partie naturelle et en partie apprise ; il reste cependant une certaine marge d'imprévisible comme dans tous les échanges entre personnes. Si le climat ne s'instaure pas, si le rapport entre les deux ne comporte pas d'ouverture d'esprit et d'âme, il n'y aura pas de contact et donc pas de possibilité de retrouver le signifié des mondes personnels.

La relation empathique demande une situation dans laquelle les deux sujets sont sur le même plan, tout en se gardant de la confusion émotionnelle absolue. Maintenir la juste distance est un exercice de funambulisme qui alterne participation et distance, reconnaissance et vision de l'extérieur, sans confusion existentielle, mais gardant quand même à l'esprit la fameuse phrase de Rimbaud « *Je est un autre* ».

Dans cette interaction significative un rôle de premier plan revient au langage du corps : le climat de l'interaction significative s'instaure aussi à partir des « signaux » d'ouverture et de confiance qu'on transmet par le corps, qui font partie de notre exposition communicationnelle.

3. Expérience et forme

C'est le rôle fondamental de l'expérience dans la connaissance humaine qui rend si complexe l'analyse de l'imaginaire. Comme le dit Bachelard :

La méthode cartésienne qui réussit si bien à expliquer le Monde, n'arrive pas à compliquer l'expérience, ce qui est la vraie fonction de la recherche objective.

Et l'expérience n'est pas seulement celle de l'homme dans sa vie quotidienne, mais aussi celle du chercheur social dans un milieu humain. La caractéristique de la recherche en tant que forme d'expérience est de compliquer et non pas de réduire, en étant conscient que les phénomènes ne sont jamais simples ni déterminés de façon mono-causale, notamment pour ce qui est des phénomènes sociaux. La pensée et l'expérience pures ne se correspondent que dans le milieu

d'un laboratoire aseptique (et sans intervention humaine), mais la recherche sociale ne peut être réalisée que dans une situation humaine. On voit bien que l'expérience est le noyau fondamental qui relie la pensée, la connaissance humaine et la recherche sur le terrain dans notre propos. Du point de vue de la recherche même, il faut rapprocher le plus possible entre elles la pensée et la complexité de l'expérience.

L'attitude schizoïde qui pose l'antithèse polémique comme principe logique d'explication (Durand) ne fonctionne pas lors de la recherche sur le terrain, notamment si on aborde le champ symbolique : il faut donc trouver une piste méthodologique alternative. Pour donner une métaphore un peu extrême, entre la transcendance absolue de l'Idée et le relativisme radical de l'idée il y existe beaucoup de degrés intermédiaires, parmi lesquels nous situons notre hypothèse d'approche méthodologique du champ de l'imaginaire social. La connaissance humaine passe nécessairement par l'expérience sensible, ce qui fait que la compréhension sociologique, attentive aux différents aspects du rapport au monde du sujet social, ne peut pas éviter de se poser des questions sur la valeur épistémologique de l'expérience, tout en étant consciente qu'il y a inévitablement une marge de complexité *incompréhensible* au sens littéral.

Il est possible d'envisager un lien entre l'approche qui considère l'essence des choses, dans sa nature archétypale de persistance, et l'approche compréhensive attentive au développement changeant des formes que les modulations du social acquièrent dans les multiples mouvements de ce dernier. Un regard systémique sur l'ensemble du phénomène, perçu comme une totalité, rend justice au fait social total (Mauss) et surtout au contradictoire (Durand) à l'œuvre dans le labyrinthe émotionnel de la vie sociale, où l'action des sujets est en même temps positive et négative, noire et blanche, rationnelle et passionnelle. C'est à partir de cette ouverture à la polyphonie du vécu qu'on peut mener les différentes études particulières, qui font toutes partie de cette grande ébauche de la réalité qu'on ne peut peindre qu'avec une certaine intuition. Maffesoli a bien souligné l'aspect incomplet de toute saisie sociologique :

La saisie de quelque objet que ce soit (la ville, la relation, la solidarité, etc.) est donc toujours incomplète, exploratoire, et l'on n'a jamais fini d'explorer cela même que l'on vit³.

A l'acceptation de cet état d'incomplétude nous donne l'occasion de considérer l'impossible comme possible : on n'atteindra pas la vérité sur un objet (elle n'est d'ailleurs pas absolue ni définitive), mais on peut se rapprocher de la complexité infinie d'une réalité polyphonique. Comme dit Max Weber :

L'on n'aurait jamais pu atteindre le possible si dans le monde on ne s'était pas toujours et sans cesse attaqué à l'impossible⁴.

C'est dans cette perspective que l'établissement d'un hypothétique tableau méthodologique de l'imaginaire peut montrer la voie pour trouver des correspondances parmi les différentes études, et notamment donner des pistes aux futurs chercheurs. Il s'agit autant de comprendre les significations sociales données aux expériences, dans leur charge imaginaire, et de mettre au jour l'imaginaire dans les productions de fiction ; ou bien de faire les deux à la fois. On peut construire un lien entre les théories sur l'imaginaire, riches d'enjeux et de suggestions, et les recherches en sociologie, toujours plus variées au fur et à mesure que la société contemporaine devient plus complexe. Un groupe social ne se constitue qu'à partir de l'histoire qu'il se raconte, qu'on peut par exemple saisir à travers les histoires de vie de ses membres⁵. On pourrait dire qu'il s'agit de montrer, dans le cadre des entretiens tout comme dans la saisie des imaginaires à travers les ouvrages de création, comment tout un chacun n'existe que par rapport à l'histoire du groupe dont il fait partie. Tout ce qu'un individu raconte est inscrit dans une histoire groupale qui est un récit, une production imaginaire. Et le sentiment d'appartenance n'est pas réductible aux enjeux matériels ou instrumentaux. Il y a toujours une aura (Benjamin) qui enveloppe le groupe et qui donne une raison d'être au sujet. L'imaginaire permet donc la perdurance du groupe, et il y a une conjonction profonde entre les imaginaires subjectifs et l'imaginaire groupal. On retrouve là encore des secrètes synchronies.

C'est dans ce cadre que la sociologie de l'imaginaire trouve sa place dans un paradigme interprétatif qui veut comprendre un phénomène humain dans ses diverses facettes, face à sa complexité croissante. La mise en forme de l'expérience sensible est un processus social qui crée du sens dans le partage de cet acte même dans l'expérience pluri-sensorielle. Un chercheur attentif à la dimension sociale de la mise en forme ne manquera pas de reproduire, dans le rapport avec

le sujet-objet de son travail de terrain, la situation quotidienne de cette mise en forme productrice de sens. Il ne manquera pas non plus d'entrer en empathie avec une situation émotionnelle donnée, re-parcourant la mise en forme même d'une émotion vécue. Même si on pourrait considérer cela comme un acte individuel et solitaire, il s'agit bien d'un partage constant avec autrui, car la rencontre entre expérience et forme advient toujours sous le regard de l'autre, ou au moins de l'autre tel qu'on le garde en soi-même. Donc le travail du chercheur est toujours social, lui aussi, il se déroule lui aussi sous le regard des autres, du sujet étudié, de la communauté des collègues, de l'image du grand Autre qu'on garde en soi. La tâche de la sociologie de l'imaginaire est alors de montrer que le monde social, avec ses éléments institutionnalisés, est bien l'émergence de cette expérience qui ressort de la nécessité de donner une forme à ce que l'on éprouve. C'est un travail de tissage du lien indépassable entre le visible et l'invisible, entre le magma du désir et la forme qu'il prend, voire son institutionnalisation – qui parfois se montre dans son état d'accomplissement mûr, mais souvent se donne à voir à l'état naissant. Et cela ne doit pas empêcher le chercheur de donner des pistes intuitives de réflexion, issues de cette expérience du monde qu'il fait au moment où il se rapporte à la société – institutionnalisée et en train de s'institutionnaliser.

L'expérience émotionnelle qui ne trouve pas de forme correspond à une image qui emprisonne, produisant névroses et psychoses, car le flux magmatique des affects ne peut pas s'exprimer et couve dans un état d'impuissance.

Il y a peut-être une certaine méfiance, une peur d'ouvrir cette boîte noire qui dévoile la nature utopique de l'image de l'individu rationnel et maître de lui-même. C'est encore une sorte de névrose sociale, appartenant également au milieu intellectuel, qui nous rend étrangers à nous-mêmes, étrangers à des parties de nous-mêmes, au corps, aux rêves, à la vie nocturne, à la violence, à ce que Maffesoli a bien appelé : *la part d'ombre*. Il en va de même pour l'aspect social de la question : la société, ainsi que ceux qui semblent avoir le droit, plus ou moins fondé, d'émettre des opinions sur elle, apparaissent souvent détachés de ses côtés obscurs qui font pourtant partie de leurs identités. Il faut intégrer ces dimensions pour entreprendre leur compréhension.

4 M. Weber (1959), *Le savant et le politique*, Paris, Plon, p. 200

5 F. Ferrarotti (1983), *Histoire et histoires de vie*, Paris, Librairie des Méridiens.

2 G. Bachelard (1983), *Le nouvel esprit scientifique*, Paris, PUF, p. 142.

3 M. Maffesoli (1979), « Conflits, dynamique collective et sociologie de la connaissance », dans *Sociologie de la connaissance, études réunies* par Jean Duvignaud, Paris, Payot.

La situation d'entretien sociologique, pour ne donner qu'un exemple des techniques qu'on peut employer, est justement l'opération qui consiste à faire ressortir la forme que les émotions ont prise, et dans la conduite même de l'entretien elle est instauratrice de sens, travail de compréhension, production de sens. C'est le cadre de la situation donnée qui distingue un entretien psychanalytique à but thérapeutique d'un entretien sociologique à but d'étude – la frontière, très fluide, étant déterminée par les attentes des acteurs impliqués : intervieweur et interviewé. Le fait de relancer continuellement le discours favorise cette *mise en forme* dont l'émotion a besoin pour exister. L'association libre des récits doit être favorisée par l'interlocuteur pour reconstruire, par l'interaction, l'activité de tous les artistes : la production de sens à travers les associations. De la même façon, lorsqu'on a affaire à des productions imageantes, c'est justement l'opération de reconstruction et production de sens qu'on est amené à effectuer, en suivant un parcours d'interprétation qui devient aussi un acte créatif. Il s'agit bien là de l'*herméneutique instaurative*, dont a parlé Bachelard. Le sens donné à une image symbolique n'est jamais définitif, comme on le croit d'un point de vue rationalisant ; au moment où l'on donne un sens, on crée du sens – sans qu'il y ait jamais d'interprétation ultime et définitive d'une réalité dont on construit le sens.

4. Les histoires de vie

La seule « règle », si tant est qu'on puisse parler de règle, est d'aller à la source humaine du vécu. Un vécu raconté par les histoires de vie. L'histoire de vie est recueillie par le chercheur, qui s'efforce de respecter sa nature de production de sens et qui la traite comme un texte, comme un tissu d'expériences qui, dans le moment même où il est raconté, est recréé. Il faut donner un espace au vécu en tant que vie imaginaire à charge affective. Le vécu comme texte, le texte comme tissu – un tissu d'expériences, et parmi elles priorité est donnée à l'espéré, au rêvé : voilà le parcours qui traverse les récits biographiques, qui comptent parmi les outils les plus sophistiqués d'accès à l'imaginaire individuel et collectif. Si l'approche biographique permet donc d'accéder à l'imaginaire personnel, elle nous donne en même temps accès à l'imaginaire collectif. Ce dernier se présente comme un

bassin collecteur, un ancrage indispensable pour les imaginaires individuels, un vaste bassin où baignent les imaginaires personnels qui s'insèrent dans les grands mythes collectifs.

À travers l'analyse et l'usage des histoires de vie, le but de la recherche sociale est de montrer les écarts entre les grands imaginaires sociaux et les imaginaires subjectifs, entre les grands récits mythiques et les récits subjectifs en tant qu'expression de désirs, pulsions utopiques, frustrations lourdes. Si le chercheur arrive à instaurer un rapport de confiance avec son interviewé, et donc à se faire raconter les couches les plus profondes de son attribution de sens, il atteint le niveau plus profond de l'imaginaire subjectif. À ce niveau, on peut travailler avec le récit-texte de l'histoire de vie en isolant les moments cruciaux et les discontinuités par rapport au récit lui-même, et analyser les aspects oniriques des crises, des domaines « critiques ». La description morphologique ne suffit pas à ce niveau : il faut bien réussir à retrouver les moments de criticité *maxima* pour demander quel sens a-t-on donné à tout cela, et quelle forme les expériences traumatiques, au sens positif et négatif, ont-elles prise dans le parcours biographique des sujets. Dans ce sens, il apparaît clairement que l'imaginaire possède à la fois une fonction épiphanique et rédemptrice : l'imaginaire est la forme poétique, mais aussi autopoétique, de la construction d'un monde significatif. C'est vers ce monde que le chercheur attentif doit entreprendre son chemin, pour faire ressortir les moments éclatés de cette construction continue. Celui qui recueille une histoire de vie pour saisir un imaginaire doit atteindre un niveau très profond, qui touche non seulement les données factuelles, mais surtout les données « irréelles », les rêveries, les rêves, les désirs et les peurs. Il doit oublier son « savoir » universitaire froid pour entrer dans un monde qui est d'abord humain : il ne faut pas apprendre au sens restreint du terme, mais oublier pour laisser sa propre intimité libre de trouver des correspondances émotionnelles avec les gens. Ce n'est que sur ce plan qu'on peut vivre la recherche en tant que participation à l'humain et au vécu, participation affective qui demande empathie.

Ce type de travail exige donc d'abord une mise en œuvre longue et continue de temps et de ressources, notamment personnelles et intérieures – et il est exposé à l'échec, comme n'importe quel

rapport humain dans la vie quotidienne. L'échec peut certes être riche d'enseignements : il y a des situations humaines, vécues par les sujets en situation, qui ne peuvent pas encore être exprimées par des mots ; il faut faire appel à des métaphores et à des allusions pour donner voix à tout ce qui est en train d'*instaurer*, au risque de ne pas répondre aux critères de scientificité traditionnellement établis. C'est un risque qu'il faut affronter si on veut écouter les voix de la société pendant le processus de son institution imaginaire.

S'il est vrai que le seul accès possible à la pensée symbolique est la pensée symbolique elle-même, le chercheur est appelé à laisser s'exprimer toute son expérience émotionnelle, gardée en mémoire par lui-même, pour se rapprocher le plus possible du monde fluctuant de l'imaginal. Pour ce faire, il faut se doter d'instruments différents de ceux qu'on a employés dans les travaux de terrain plus répandus, dont les froides enquêtes statistiques sont l'exemple le plus marquant. Le chercheur est appelé à mobiliser, voire cultiver, son intelligence émotionnelle envers les sujets écoutés tout comme envers les textes étudiés : Le fait que le sens [de l'action] ne doit pas forcément être conscient permet la conceptualisation d'une action qui n'est pas fondée sur la lisibilité rationnelle d'un comportement. Donc, c'est l'attribution de sens de la part du sociologue qui devient le problème et la solution : on doit enrichir la palette des outils qu'il utilise en menant son travail avec la sensibilité pour des préoccupations esthétiques et proxémiques.

Le chercheur doit donc se doter d'une certaine capacité d'écoute envers ce qui se donne à voir à lui : personnes, textes, situations, *correspondances*. Et c'est bien la potentialité créative de trouver des similitudes – d'abord avec son expérience affective, puis avec les atmosphères du vécu intellectuel, social et corporel – qui permet de rapprocher le sens des images.

BIBLIOGRAPHIE

- BACHELARD Gaston** (1983), *Le nouvel esprit scientifique*, Paris, PUF, p. 142.
- D'ANDREA Francesco** (2004), "Ragione sensibile e azione estetica", in A. De Simone, F. D'Andrea, C. Portioli, *Oltre l'immagine. Transiti contemporanei tra arti e filosofia*, Lecce, Milella, pp. 408-409.
- ELIAS Norbert** (1993), *Engagement et distanciation. Contribution à une sociologie de la connaissance*, Paris, Fayard.
- FERRAROTTI Franco** (1983), *Histoire et histoires de vie*, Paris, Librairie des Méridiens.
- GOLEMAN Daniel** (1997), *L'intelligence émotionnelle : comment transformer ses émotions en intelligence*, Paris, Laffont.
- MAFFESOLI Michel** (1979), "Conflits, dynamique collective et sociologie de la connaissance", in *Sociologie de la connaissance*, edited by Jean Duvignaud, Paris, Payot.
- WEBER Max** (1959), *Le savant et le politique*, Paris, Plon, p. 200.



« Comprendre des usages afin d’innover des produits ou services ; des méthodes du sociologue aux pratiques du designer »

MAGDALENA JARVIN
& INGA TREITLER

Abstract

Le succès d’un nouveau produit ou service dépend d’une multitude de facteurs, dont l’inscription de la nouveauté dans un cadre de référence préexistant. Pour identifier ce cadre en amont, il est nécessaire d’aller au plus près des usagers ciblés pour comprendre leurs pratiques « de l’intérieur ». Mais celui qui les observe est empreint d’une histoire, de goûts et de valeurs qui lui sont propres. Afin de comprendre le sens que l’Autre donne aux objets et usages, il est essentiel d’avoir conscience de ses propres interprétations pour ne pas les projeter sur autrui. La sociologie compréhensive a développé un ensemble de techniques dans cette perspective, pouvant être transposées à d’autres disciplines comme le design. La co-écriture de cet article est une application directe de ces techniques puisque les auteures évoluent dans des contextes culturels et linguistiques distincts, avec les biais d’interprétation réciproques que cela implique.

« Comprendre des usages afin d'innover des produits ou services ; des méthodes du sociologue aux pratiques du designer »

MAGDALENA JARVIN & INGA TREITLER

Introduction par Inga Treitler

Le 7 juin 2009 je reçois un colis chez moi, à Knoxville (Tennessee), via le United States Postal Service. Il vient de la part de Magda et contient un livre – *Motels*¹ –, le récit d'un voyage « on the road ». Pendant que j'ouvre le paquet, mes deux enfants lorgnent par dessus mon épaule, curieux... Ils me voient retenir mon souffle en tournant les pages du livre. Pendant que nous regardons les toutes petites photos en noir et blanc illustrant chaque chapitre, je leur dis « c'est le livre de mon amie, elle est venue aux États-Unis depuis la France il y a deux ans, et elle a conduit de Boston à Las Vegas, dormant dans des *motels* le long de la route. Ce livre est l'histoire de ce voyage ». Et les enfants – deux adolescents ! – sont conquis. Pourquoi ? Parce qu'ils ont vu leur part de *motels* américains et ont dormi dans quelques-uns d'entre eux. Vous savez, on vit près de la grande intersection entre l'autoroute I-40 (la plus grande sur l'axe est-ouest) et de l'Interstate I-75 (la plus grande sur l'axe nord-sud), dans la partie sud-orientale des États-Unis, ce qui fait de Knoxville une ville où routiers et conducteurs les plus divers se croisent.

Mes enfants savent que les *motels* ont permis à l'Amérique d'être ce qu'elle est aujourd'hui – une société mobile, qui transporte des biens et des personnes avec une intensité et une portée historique qui rivalisent avec les routes de la soie d'Extrême Orient. Et, même si ces biens et ces personnes circulent dans tout le continent nord-américain, nous sommes restés remarquablement imperméables aux influences des autres continents et populations ; notamment au cœur du pays, comme nous le rappelle le chapitre « Roanoke Virginia » du livre de mon amie. Un client qui a engagé la conversation avec Magda dans un restaurant d'autoroute lui demande si elle est venue en stop

depuis l'Europe et reste dubitatif lorsque le cuisinier essaye de lui expliquer qu'il existe un vaste océan entre Paris et Roanoke. Je connais cette forme d'imperméabilité au monde extérieur dans la mesure où Knoxville la partage avec Roanoke. Mais à mes yeux, il est difficile de trouver le provincialisme intéressant dans la vie quotidienne car je sais par expérience qu'il est nuisible. Alors en lisant *Motels*, j'ai laissé de côté ce jugement pour regarder à travers les yeux de Magda. Nous étions curieux, moi et mes enfants, de voir ce qui allait encore remonter à la surface dans l'expérience de ce phénomène d'une quintessence américaine -le motel- ponctuant les vastes étendues d'Amérique. Quelles parties de la culture américaine allait-elle remarquer, grâce à son objectif, cette « glaneuse² » aventurière venue d'Europe ? Les lits. Les lits sont si larges dans les motels de Magda qu'elle ne parvient pas à toucher les bords, même en dormant les bras en croix. Qu'est-ce que cela nous dit ? Qu'en Amérique on vend de l'espace, tout doit être « large », « big size », « XXL » ; pourtant, cet espace perçu comme étant infini ne devrait pas être considéré comme un acquis. Mais déjà, le fait de remarquer l'espace signifie qu'il est digne d'être remarqué, parce qu'il est surprenant ou contre-intuitif, et parce qu'il révèle nos propres *a priori*. En un mot, *remarquer* est l'essence du bon ethnographe, et il faut avoir l'esprit ouvert pour avancer sur la grande route³.

J'écris ces mots d'introduction dans un style quotidien et familier pour permettre au lecteur d'entrer dans les situations personnelles et culturellement complexes que Magda et moi avons en commun, pour montrer l'excitation naïve ou fraîche qu'on peut éprouver lorsqu'on voit le monde - tel qu'on l'a soi-même toujours considéré - à travers les yeux de quelqu'un qui *remarque* les choses qu'on se limite autrement à simplement « voir ». Les enfants des familles multiculturelles sont des emblèmes du processus ethnographique ; Magda et moi sommes nées dans une culture mais avons grandi dans une autre. Nous sommes nos propres éprouvettes de la réflexivité culturelle, et nous avons choisi de tourner nos curiosités respectives de nous-mêmes en direction des « autres » que sont les citoyens du monde.

Une semaine après avoir reçu le livre, au beau milieu d'un tourbillon de folles préparations de dernière minute, j'ai sauté dans un avion pour Amsterdam afin de passer deux semaines « sur la route entre Amsterdam et Munich ». Pour moi le voyage n'était pas personnel mais bien professionnel. J'avais été sollicitée par un client précisément parce que je n'avais pas grandi et évolué dans les cultures que j'étais censée observer. C'était donc mon regard étranger qui allait me permettre de « remarquer » des choses restées invisibles pour ceux qui les voient au quotidien. Ainsi, je vois que l'énergie électrique vient d'une source qu'on peut apercevoir dans le paysage : les moulins à vent, à la fois majestueusement brillants et romantiquement pittoresques. Je remarque que les écoles sont publiques, payées par les impôts et non par les parents des élèves. Je vois plus de manières différentes de transporter les objets à vélo que j'en aurais cru possibles. Et je trouve des parcs nichés dans chaque coin des villes visitées pendant mon voyage « on the road ». Et lorsque je commence mon voyage, Magda en entreprend déjà un autre, celui de « Cowboys and Angels », parfaitement relaté dans le blog du même nom⁴. L'été 2009, nos chemins se croisent métaphoriquement au dessus de l'Atlantique.

« Voilà⁵ », me dis-je. Nous sommes deux personnes de la même espèce... qui migrent à la recherche de compréhensions et de sensations plus profondes à propos de personnes et de lieux qui ne sont pas les nôtres. Comme l'écrivait Francis de Chassey, directeur de collection, dans la préface de *Motels*, si ce que vous cherchez sont les musées, les personnages célèbres, les lieux connus, prenez un guide touristique ou allez sur Internet. Parce qu'un lieu, une personne, un objet officiellement désignés comme étant « importants » ont déjà été, d'une certaine manière, définis et interprétés. Leur phénoménologie existe, et il n'est plus possible de les explorer indépendamment. Il faut quitter les sentiers battus et aller dans les maisons pour voir pourquoi les gens font ce qu'ils font.

Mais, en tant que chercheur professionnel plutôt que personnel, on est peut-être moins réflexif ; est-ce que cela est juste ? On se glisserait peut-être moins dans le terrain d'enquête, voulant observer le plus possible en pensant n'être pas vu. D'après les

premières règles de la méthode anthropologique, l'observation participante exige que l'on occupe un rôle dans l'interaction avec ceux que l'on étudie, comme si l'on était un membre du groupe. Naturellement, cela n'existe pas ; nous sommes sur le terrain de notre enquête justement parce que nous sommes différents. Mais de ce fait nos enquêtes veulent en savoir plus, ils veulent comprendre pourquoi diable nous cherchons à pénétrer leurs milieux de vie pour innover nos produits et services. Je relis pour la dernière fois ces mots en étant à peine rentrée d'un deuxième voyage aux Pays-Bas où, ayant fait la connaissance de nouvelles personnes avec lesquelles nous avons bâti de bonnes relations, on m'a nommée quelque chose comme « ambassadrice » des échanges culturels. Elles auraient appris de moi, disent-elles, autant que j'ai appris d'elles...

Alors je pose une question, au nom du client qui me rémunère et au nom des lecteurs qui sont à la recherche de nouveaux usages des méthodes sociologiques et anthropologiques pour les appliquer à l'innovation de biens et services : devrions-nous être davantage réflexifs dans nos engagements professionnels ? Devrions-nous nous révéler davantage aux personnes dont nous étudions les us et coutumes ? Devrions-nous, suivant la récente boutade d'un confrère anthropologue, serrer les enquêtés dans nos bras ?

Comprendre le sens par Magdalena Jarvin

L'homme ordinaire a beaucoup à nous apprendre, il est le dépositaire d'un savoir infini. Encore faut-il réussir à comprendre ce qu'il pense et fait vraiment. Pour cela, il faut évidemment lui parler, l'écouter, mais aussi l'observer. Un discours tenu sur une pratique reste une construction mentale et verbale tandis que les agissements, qui ne sont pas toujours conscientisés, traduisent un univers de valeurs et de représentations, un système organisant les objets et les individus en catégories, en bien et en mal, en autorisé et en proscrit, en sacré et en profane (Douglas, 1966).

Après tout, nous sommes des êtres humains travaillant sur d'autres êtres humains : la compréhension devrait-elle donc être spontanée ? Rien n'est moins sûr, et ce pour deux raisons. D'une part, parce que le sim-

1 Jarvin, M (2008), *Motels. Sur la route de Boston à Las Vegas*, Paris, L'Harmattan, collection « Errances Anthropologiques ».

2 En français dans le texte, NdT.

3 Selon la formule « the open mind on the open road », NdT.

4 <http://cowboysangels-docteur-m.blogspot.com/>

5 En français dans le texte, NdT.

pe fait d'observer un individu et de lui poser des questions induit un biais; l'observation neutre et sans influence n'existe pas. D'autre part, parce que chaque individu a sa biographie, ses expériences et jugements qui le distinguent des autres, au-delà de leur existence commune dans une même société à un moment donné. Le regard que l'on porte est filtré par une grille empreinte de valeurs et représentations. Afin de comprendre l'Autre, sans projeter ses certitudes et perceptions individuelles, il faut donc déjà avoir conscience de son propre cadre de référence. Bourdieu suggérait qu'avant d'ouvrir une pratique les sociologues, à l'instar des psychologues, commencent par faire leur socio-analyse; de quel milieu suis-je issu, quelles valeurs m'a-t-on inculquées, quelle est ma définition du souhaitable et de ce que je « ferais mieux » d'éviter? Cet exercice introspectif, appelée *réflexivité* chez les sociologues (Strauss, 1992), est une démarche méthodologique consistant à appliquer à soi-même et à son travail les outils d'analyse habituellement employés pour expliquer les comportements des « bons sauvages » que sont les Autres. L'hypothèse de départ étant que ce n'est que lorsqu'on a identifié ses propres perceptions et jugements que l'on peut espérer atteindre une réelle écoute et compréhension de l'Autre. D'où le besoin de mettre en place des techniques aidant à rompre avec le sens commun et à entamer un processus d'objectivation.

Pour le designer qui souhaite améliorer un produit existant ou en inventer un nouveau, ce détour par la compréhension semble également incontournable. Qui veut innover doit déjà comprendre ce qui est. Pour qu'une nouveauté soit adoptée elle doit en effet s'inscrire en référence à un artefact antérieur, il n'y a pas de création *ex nihilo*. Cependant, même si cette correspondance entre ancien et nouveau est réelle, elle ne présente aucune garantie quant au succès effectif du produit sur le marché. Encore faut-il que le public l'adopte, l'intègre aux pratiques et habitudes existantes, réajuste le nouveau en fonction à l'ancien. Et encore faut-il que la nouveauté *fasse sens* dans le contexte dans lequel elle cherche à exister. Ainsi, le « baladeur » ne pouvait connaître un tel succès que dans une culture valorisant certaines formes d'individualité (vouloir écouter « sa » musique), la mobilité (ne pas être contraint par un fil reliant à une prise secteur), la miniaturisation (permettant

d'être emporté partout), le multifonctionnel (MP3 et radio).

Il s'agit donc de trouver le sens; le sens qu'un individu donne à sa pratique, et le sens que le professionnel (sociologue, designer ou autre) lui attribue à son tour. Les faits et gestes s'inscrivent toujours dans des logiques d'action, et pour les comprendre il faut chercher ce qui fonde les choix des acteurs, comprendre quelles rationalités sont à l'œuvre, les raisons de faire. C'est le postulat de l'approche dite « compréhensive » (Kaufmann, 1996).

Une mise en application en temps réel – par Magdalena Jarvin

Lorsque, après avoir lu le récit de mes voyages aux États-Unis, Inga s'exclame spontanément « You only see the signs ! », elle résume parfaitement l'objet de cet article. À ses yeux, le regard que je porte sur son pays se concentre sur des détails à la limite de l'insignifiant. Comment, me demandait-elle, n'as-tu pas vu ce qu'il se passait *réellement*? Mais ce « réellement » est précisément ce qui fait la différence entre deux individus, de surcroît originaires de cultures distinctes. Ce qui pour Inga semblait primordial avait pu me paraître anecdotique. Nous n'avons pas grandi dans le même pays, nous n'avons pas été élevés suivant les mêmes codes, nous n'avons pas la même connaissance de la société actuelle; face à un même événement, situation, interaction, nous n'appliquons pas la même grille de lecture. Celle qui est immergée dans une culture voit les signifiants, tandis que celle qui porte un regard novice en perçoit les signes. Et bien qu'il s'agisse d'un même événement ou objet, nous n'en avons pas la même expérience.

Alors, comment allions-nous réussir l'exploit de rédiger cet article ensemble, vu que – au-delà de considérations terre-à-terre tels que le décalage horaire et le frein de la langue – nous ne voyions visiblement pas les mêmes choses? Et bien, notre salut semble avoir résidé dans notre démarche disciplinaire commune. Toutes deux sociologues/anthropologues de formation, nous avons eu recours au processus réflexif au fondement de notre profession. Autrement dit, nous avons commencé par sonder nos propres grilles de lecture et d'inter-

prétation de l'Autre, et nous nous sommes rapidement souvenu qu'il n'existe pas de Vérité mais une pluralité de points de vue. L'interprétation de l'une n'était donc pas fautive ou mauvaise, elle témoignait simplement d'une différence de perspective et de cadre de référence.

La tension qui sous-tend cette collaboration transatlantique peut être transposée à bien des situations personnelles et professionnelles, dont celles d'un sociologue visant à s'introduire auprès d'une nouvelle population d'étude ou d'un designer cherchant à comprendre les usages d'un produit ou service afin de l'améliorer en innovant. Ces situations de collaboration entre chercheurs et/ou professionnels ne partageant ni la même langue maternelle, ni les mêmes fondations culturelles sont de plus en plus courantes. Alors, quels regards et postures adopter, quelles techniques employer lorsqu'on cherche à comprendre l'Autre?

Cet article propose trois ensembles de « best practices », issues de la sociologie compréhensive et pouvant être appliquées à d'autres disciplines, et notamment au design.

La première a trait aux postures à adopter en situation d'entretien en face à face. La deuxième aux manières d'observer, aux outils favorisant la focalisation du regard. La troisième aux garde-fous contre ses propres projections au moment d'interpréter les données recueillies.

Boîte à outils – par Magdalena Jarvin

Pour une plus grande commodité de présentation, techniques d'entretien et d'observation sont ici dissociées. Dans la pratique « sur le terrain » ces deux outils peuvent être utilisés ensemble, parallèlement ou simultanément. Aussi, on désignera le professionnel par « enquêteur » et l'individu interrogé et observé par « enquêté ». C'est une question de terminologie : l'enquêteur pouvant être un sociologue comme un designer, l'enquêté un « informateur » ou un « client ».

Quelle attitude adopter? Best practices pour réussir un entretien

En acceptant de se constituer sujet d'étude, l'individu prend un risque – celui de ne pas être compris, d'avoir la sensation de perdre la face,

d'éprouver une gêne en parlant de ses habitudes quotidiennes. Le professionnel lui demande en effet de formuler des propos sur un usage, une pratique qui sont parfois si intégrés à son quotidien qu'il n'en a plus forcément conscience. Relever le défi de la décrire ou de le reproduire sous l'œil aiguisé d'un observateur extérieur peut susciter une forme d'anxiété, et il apparaît de ce fait important que le professionnel maîtrise les effets de son influence subjective.

Afin d'aider l'enquêté à prendre la parole, l'enquêteur construit au préalable une grille de questions qui servira de support à l'interaction. Les premières questions ont une importance particulière puisqu'elles déterminent la suite de l'échange. Diverses tactiques sont possibles : quelques questions directes, simples et faciles, ou au contraire une question très large qui laisse la possibilité à l'enquêté de choisir la direction qui lui convient le mieux. L'essentiel étant de rompre la glace et de mettre l'enquêté en confiance dans sa prise de parole. Dès ces premiers échanges, l'enquêteur repère les sujets retenus par l'enquêté et ajuste la suite des questions en fonction. Si en revanche il s'entêtait à suivre le guide d'entretien point par point, tel que construit en amont mais qui ne correspond pas au chemin pris par son interlocuteur, il risque de susciter un blocage. L'enquêteur doit de ce fait mener un double travail en temps réel : écouter ce que l'interlocuteur lui dit explicitement, et s'interroger sur ce qu'il exprime implicitement. Les deux questions à garder à l'esprit sont notamment : « qu'est-ce qu'il me dit des choses dont il parle? » et « qu'est-ce qu'il me dit de ce qu'il en pense? ». La réponse à ces deux questions, posées silencieusement et en permanence, aidera l'enquêteur à instaurer une écoute attentive et favorisera la formulation de questions adaptées. C'est en cela que l'exercice de l'entretien compréhensif est éreintant.

Toujours dans le souci d'instaurer un climat de confiance, l'enquêteur ajuste son style de langage à celui de son interlocuteur. Un universitaire qui pose des questions dans un vocabulaire académique ou un technicien qui ne parvient pas à sortir de son jargon professionnel risquent fort de susciter un désinvestissement ou, au contraire, provoquer une montée de tension. Pour que l'interlocuteur soit suffisamment à l'aise pour livrer des éléments

de détail, il ne doit pas se sentir menacé. C'est ici que le métier d'enquêteur prend des allures de funambulisme ; il doit instaurer un rapport horizontal sans oublier de rester maître du jeu. C'est l'enquêteur qui pose les questions, tout en restant attentif aux sensibilités de son interlocuteur. Un enquêteur qui se sent inconfortable ou qui a l'impression d'être jugé finira inévitablement par se refermer, généralement en répondant de plus en plus brièvement aux questions pour finalement signifier qu'il souhaite mettre un terme à l'entretien. Même si l'interaction ressemble en surface à une conversation, l'enquêteur doit donc veiller à ne pas tomber dans une équivalence des positions, tout en faisant « comme si ».

Une clé de succès est de faire sentir à l'enquêteur que son témoignage est unique, ce qui au début exige une certaine flexibilité et capacité d'improvisation et d'adaptation de la part de l'enquêteur. Car même si ce dernier ne trouve pas immédiatement grand intérêt à ce qui est dit, il doit tout faire pour garantir la fluidité de l'échange. Et ce faisant, se remettre en question : s'il a du mal à s'impliquer dans le discours tenu, c'est peut-être parce qu'il ne parvient pas à *entendre* ce qui est intéressant et doit donc approfondir son écoute attentive. C'est ainsi qu'il va progressivement découvrir un nouvel univers, avec un système de valeurs, des catégories opératoires et des particularités étonnantes – autres que les siens. Il faut entrer en sympathie avec l'enquêteur et saisir ses structures intellectuelles, autrement dit témoigner « d'empathie ». Pour parvenir à s'introduire ainsi dans la structure mentale et conceptuelle de son interlocuteur, l'enquêteur doit mettre de côté ses propres opinions et catégories de pensée. Toute attitude de refus ou d'hostilité doit être évitée, quels que soient les idées et comportements de celui qui parle. S'il veut vraiment comprendre, l'enquêteur doit parvenir à se débarrasser de sa propre morale, il la reprendra une fois l'entretien terminé.

L'enseignement classique de la technique d'entretien préconisait la neutralité de l'interviewer, ne devant manifester ni approbation ou réprobation, ni surprise. En adoptant une posture compréhensive en revanche, il est considéré que l'informateur a besoin de repères pour développer son propos, et l'enquêteur qui reste sur sa réserve

l'empêcherait de se livrer. En d'autres termes, ce n'est qu'en s'engageant lui-même qu'il permettra à l'autre d'en faire de même. Pour cela, c'est l'exact opposé de la neutralité et de la distance qui convient : l'enquêteur entre dans le monde de l'informateur sans pour autant devenir son double. Pour l'informateur, l'enquêteur doit être un étranger, un anonyme à qui on peut tout dire puisqu'on ne le reverra plus. Mais, le temps de l'entretien, il doit devenir aussi proche qu'un être familier. Les confessions les plus intenses résulteront de la complexe combinaison de ces deux attentes opposées.

Quel regard porter ? Best practices pour réussir une observation

Une pratique n'est jamais neutre, mais toujours porteuse de significations. Elle s'inscrit dans un contexte spatial et temporel et relève d'une interaction (individu-objet, individu-individu, individu-environnement). Le sens qui lui est conféré dépend d'une multitude de facteurs, comme l'apprentissage qui en a été fait, la valeur qui lui est attribuée, le plaisir ou la répulsion qu'on éprouve à la réaliser, sa catégorisation en bien ou en mal, autorisée ou proscrite. Pour saisir au mieux la signification d'une pratique, deux méthodes complémentaires sont indiquées : observer l'individu pendant qu'il la réalise, et poser des questions à son propos. Cette double approche permet de relever un éventuel décalage entre dire et faire, qui s'avère généralement riche en enseignements.

Pour étudier une pratique, il faut commencer par décider ce que l'on observe. De même qu'avec un zoom photographique, il est impossible de regarder de près et de loin en même temps et il faut donc choisir. Est-ce par exemple l'usage qu'un individu fait de son téléphone portable dans l'espace public, ou la façon dont il investit affectivement l'objet, qui intéresse l'enquêteur ? Selon les visées de sa recherche, il ne choisira pas les mêmes situations d'observation et ne posera pas les mêmes types de questions. C'est une question d'échelle (Desjeux, 1997).

Une fois l'échelle décidée, il s'agira de déterminer des zones d'observation plus spécifiques.

La difficulté de l'exercice d'observation réside en effet dans l'idée (fausse) qu'il suffit de regarder pour voir ; contrairement à ce que l'on a tendance à croire, nous restons bien souvent myopes. Si l'objectif est de comprendre les stratégies pour créer une bulle d'intimité dans laquelle l'utilisateur peut tranquillement converser au téléphone dans un lieu public, le regard de l'observateur ne peut englober l'espace dans son ensemble, les interactions entre passants et les micro-gestes de l'utilisateur en même temps. De même qu'avant de réaliser un entretien il est donc recommandé de construire une grille d'observation en amont. Celle-ci aidera à focaliser le regard une fois sur le terrain, comme une protection contre l'éparpillement.

Une manière pertinente et efficace d'organiser ce guide est la méthode des itinéraires (Desjeux, 1998), consistant à suivre une pratique étape par étape. Ainsi, l'observateur s'intéressant aux visiteurs d'un magasin par exemple, commence par en choisir un dès son entrée, le suit dans ses déambulations, note les objets qui semblent retenir son attention par les regards qu'il lance, consigne les arrêts qu'il marque et à quels endroits, ses interactions avec des employés ou d'autres clients, les achats éventuellement effectués, jusqu'au moment où il repart. Ces observations seront davantage précises si l'observateur a tracé un plan des lieux au préalable, sur lequel il peut inscrire les trajectoires empruntées. Le recours à ces cartes de déambulation, à des chroniques d'activité (détaillant l'ordre dans lequel l'individu réalise des tâches) et à des comptages (combien de fois un individu repasse-t-il à un même endroit, réalise-t-il un même geste) permettra ensuite d'objectiver l'occupation de l'espace. Elles favorisent en effet la mise en évidence d'usages différenciés de l'espace dans son ensemble ; plutôt que de percevoir un itinéraire anarchique et désorganisé, ces grilles mettront en avant l'attrait ou le rejet de certaines zones du magasin. De même qu'elles révéleront que l'investissement d'une zone peut varier selon le sexe et l'âge des usagers par exemple.

Si, après avoir observé un usager, l'enquêteur lui demande de décrire le parcours qu'il vient d'emprunter, il est fort à parier qu'il en sera incapable. L'enquêteur peut alors exposer le tracé de ses déambulations puis l'inviter à les commenter.

Ce croisement des regards remplit deux fonctions ; d'une part, identifier un éventuel décalage entre ce que l'enquêteur dit avoir fait et ce que le tracé a effectivement enregistré. L'écart qui apparaît ainsi témoigne généralement de valeurs implicites, d'un système de référence faiblement conscientisé car trop intégré. En adoptant une posture compréhensive, un individu n'est jamais considéré irrationnel, il a toujours des raisons de faire ce qu'il fait (Boudon, 2003) ; il s'agit alors d'identifier ces raisons profondes. D'autre part, le fait de soumettre ses notes d'observation à son interlocuteur et de lui demander d'y réagir pourra apporter des informations subjectives sur les raisons pour lesquelles il s'est arrêté à tel endroit, touché tel objet, eu telle interaction. L'enquêteur aura ainsi accès à un niveau de connaissances qui n'était de toute manière pas observable de l'extérieur.

Face à des objets d'étude difficiles à observer (ayant trait à l'intimité par exemple), la méthode des itinéraires peut être appliquée en situation d'entretien. L'observateur procède alors de manière similaire en demandant à l'enquêteur de décrire, avec précision et étape par étape, une pratique. Nous mesurons ici l'importance de la capacité à s'imaginer à la place de son interlocuteur, en se représentant l'action et les gestes ou attitudes que nous aurions eu à sa place, afin de poser les questions les mieux adaptées à la situation décrite.

Quelle interprétation faire ? Best practices pour une analyse compréhensive

Qu'il s'agisse d'un entretien ou d'une observation, la plus grande difficulté que rencontre l'enquêteur réside sans doute dans sa « bonne » compréhension du matériau recueilli. Comme évoqué précédemment, le sens d'une pratique n'est ni unique ni absolue, mais dépend d'un ensemble de facteurs. L'enquêteur parviendra rarement à les identifier tous et s'attachera de ce fait à comprendre la signification qu'en donne l'enquêteur. La « bonne » compréhension de l'enquêteur sera donc celle qui s'approche au maximum du sens que son interlocuteur lui confère.

Pour cela, plusieurs façons de procéder, à commencer par vérifier auprès de l'enquêteur si l'on a bien compris ses propos en les reformulant avec

ses termes à lui et les siens propres. L'on peut également procéder par contradiction, en suggérant l'opposé de ce qui vient d'être dit afin de voir comment l'interlocuteur réexplique son point de vue ou apporte de nouveaux arguments. Cette technique doit toutefois être utilisée avec précaution dans la mesure où elle peut également donner l'impression à l'enquêté d'être mis à l'épreuve, considéré incompréhensible ou irrationnel, et involontairement provoquer un repli.

Une autre méthode pour vérifier si l'enquêteur a « bien » compris consiste tout simplement à exposer ses analyses à l'interlocuteur. Est-ce que celui-ci est d'accord avec les interprétations faites et, si non, pourquoi ne s'y retrouve-t-il pas ? À quels moments estime-t-il avoir été mal compris, quels termes semblent avoir prêté à confusion, qu'a-t-il pu omettre d'expliquer ? Cette démarche peut être vécue comme inconfortable pour l'enquêteur lui-même, dans la mesure où elle révèle parfois sa difficulté à mettre de côté ses propres jugements. Ses interprétations sont éventuellement restées trop proches de son système de valeurs personnel, et il se rendra alors compte qu'il les a implicitement transposées sur le discours ou les pratiques de l'enquêté. Si tel s'avère être le cas, il doit impérativement se remettre en question et interroger sa réflexivité. Car c'est bien cette conscience de soi et cette capacité de mise à distance qui garantissent la scientificité de la démarche compréhensive.

Enfin, si l'enquêteur parvient à construire un système explicatif dans lequel les discours et pratiques de ses interlocuteurs trouvent une place, se répondent et font sens ensemble, il est des chances qu'il ait réussi à « bien » les comprendre. Pour cela, il est nécessaire d'opérer des va-et-vient réguliers entre le terrain et l'analyse, d'être à l'écoute de ses propres sentiments et de faire l'effort de prendre conscience de ses jugements et idées préconçues. Si telle pratique ou parole l'étonnent, il ne doit pas pour autant les supprimer de l'analyse mais au contraire se demander où elles trouvent leur place dans le système global. Là résident la beauté et la difficulté de cette approche : intégrer le système de sens de l'Autre, le comprendre de l'intérieur avec ses classifications et motivations, pour ensuite pouvoir le décrire de l'extérieur avec et au-delà de sa propre subjectivité.

Conclusion – par Inga Treitler

Pour recréer les sens, les odeurs et les contours de ce qu'il y a à voir en Amérique, aux Pays-Bas ou dans n'importe quelle culture, les voyages « on the road » ou le « travail sur le terrain », avec toutes leurs hésitations et leurs surprises, nous révèlent aussi bien l'essence de ces cultures que la place que nous occupons dans la nôtre. Parfois, nous ne savons pas quoi penser de ce que nous voyons. Parfois, nous n'avons même pas remarqué ce que nous sommes en train de voir, que ce que nos sens nous montrent peut nous aider à interroger ce que nous prenions pour acquis ; alors que c'est justement cette remise en question qui peut nous mettre sur la voie de l'innovation.

Notre compréhension ethnographique s'épanouit uniquement lorsque nous acceptons de larguer nos amarres. Pourquoi moi, née et grandie en Amérique du nord, j'étudiais la culture en Europe alors que Magda, née et grandie en Europe, s'intéressait à la culture nord américaine ? Ce n'est pas si compliqué... Parce que c'est la meilleure manière pour voir, pour voir réellement et sans parti pris, sans les présupposés d'une connaissance antérieure et d'une histoire culturelle qui nous le ferait reproduire à l'infini. Notre amitié commença à Paris, lorsque j'ai visité la classe de Magda pour écouter et commenter les projets de ses étudiants, continuant ainsi à croiser les cultures comme nous l'avions fait pendant nos mois d'été. Et même si je n'ai pas suivi le blog qui documentait sa première expérience dans les motels, j'ai suivi celui qu'elle a tenu pendant son deuxième voyage.

Grâce à Facebook, ma lecture de son blog a gagné en consistance. Magda faisait partie de mon exploration du Wild West car ses remarques ne portaient pas simplement sur les endroits qu'elle a vus, mais également sur ce qui l'a surprise, comme les terrains de caravane fantômes ou les rives asséchées du plus grand lac de Californie. Cette « surprise » est une sorte de réflexivité, dans le sens où cela témoigne d'un « je n'avais jamais vu ça de cette manière, je découvre quelque chose d'autre ». Et, des faits concrets de l'expérience, nous – ethnographes et lecteurs d'ethnographies – apprenons quelque chose de nouveau. Les gens ont pris des photos de Magda qu'elle a postées sur

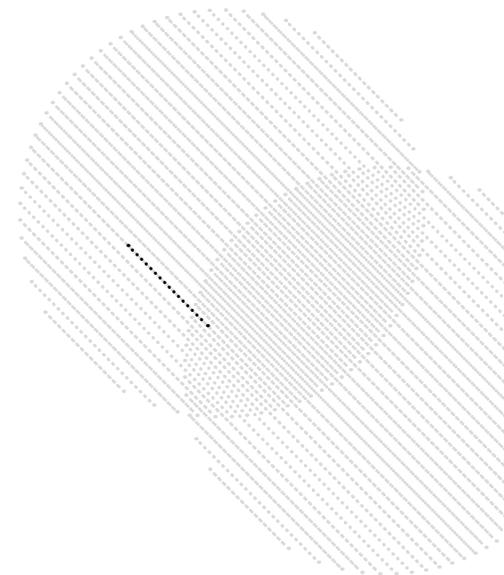
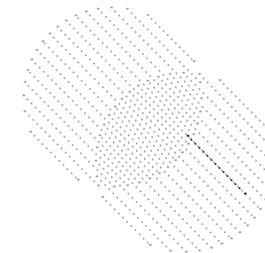
Facebook : avec le cuisinier du Bagdad Café, d'elle debout sur le dos d'un cheval, d'elle avec un chapeau de cowboy, et bien sûr d'elle derrière le volant de sa voiture. Ces photos montrent bien que c'est l'objectif, le regard, qui donne toute sa puissance à la méthode ethnographique. Qu'est-ce qu'on met sur son Facebook ? Quelque chose qui vaut la peine d'être remarquée, habituellement à propos de nous et qui a de l'importance à nos yeux. En d'autres mots, ce que nous sommes à nos propres yeux. Et ce moment de la réflexivité révèle les *a priori*, les présupposés et les filtres qui nous permettent de dire « c'est naturel », et dans l'instant d'après nous demander « mais pourquoi ? ! ».

TRADUCTION DES SECTIONS EN ANGLAIS

Rita Di Lorenzo

BIBLIOGRAPHIE

- BOUDON Raymond** (2003), *Raison, bonnes raisons*, Paris, PUF.
- DESJEUX Dominique** (1997), "Tiens bon le concept, j'enlève l'échelle... d'observation!", *Revue Utinam*, n°20.
- DESJEUX Dominique, MONJARET Anne, TAPONIER Sophie** (1998), *Quand les Français déménagent*, Paris, PUF.
- DOUGLAS Mary** (1966), *Purity and Danger. An analysis of concept of pollution and taboo*, London, Routledge Classics.
- JARVIN Magdalena** (2008), *Motels. Sur la route de Boston à Las Vegas*, Paris, l'Harmattan.
- KAUFMANN Jean-Claude** (1996), *L'entretien compréhensif*, Paris, Nathan.
- STRAUSS Anselm** (1992), *Miroirs et masques. Une introduction à l'interactionnisme*, Paris, Editions A-M Métailié.





Djinane Alsuwayeh & Erica Lepke

Matière à penser. Les affinités problématiques du design et de la sociologie

Abstract

Lorsqu'on examine la production scientifique et pseudo-scientifique qui compose le champ du design et celui de la sociologie, on peut être surpris de voir que, malgré l'apparente filiation de ces territoires d'investigation, leur dialogue ait été peu nourri.

Pour la sociologie, deux questions se sont posées : la première concerne la nature de la dynamique par laquelle l'ordre social se compose et se maintient, assurant la possibilité de l'institution sociale, à savoir d'une structure pouvant soutenir la pérennité des communautés ; la seconde s'intéresse à la liberté : quelle place l'ordre fait-il à la vie ? Comment l'innovation fait-elle son chemin sous l'ordre social pour renouveler les cadres de la vie en communauté ? Bien que vastes et abstraites, ces questions ont parfois amené les sociologues dans le voisinage des réflexions menées par les analystes du design. En effet, la vieille question de l'impact social des technologies n'est-elle pas une autre façon de s'interroger sur le rôle des objets dans l'identité d'un ordre social hérité de l'histoire ? L'innovation technique est-elle facteur de changement ou de conformisme ? Qu'est-ce que cela suggère à propos du rôle du designer ? Quelle place occupe son libre arbitre dans la constitution de ces structures ? De ce point de vue, les problématiques fondamentales des sciences de l'homme et de la société, notamment de la sociologie, croisent bel et bien des interrogations qui ont offert une trame de fond aux débats et aux réflexions portant sur le design.

PHILIPPE GAUTHIER

Une fois identifiés quelques écueils qui peuvent expliquer une certaine imperméabilité de la sociologie aux objets qui se sont constitués dans le champ du design, nous analyserons la problématique de l'action qui nous semble pouvoir lever toute ambiguïté sur la proximité des deux disciplines.

Matière à penser. Les affinités problématiques du design et de la sociologie

PHILIPPE GAUTHIER

1. Introduction

Lorsqu'on examine la production scientifique et pseudo-scientifique qui compose le champ du design et celui de la sociologie, on peut être surpris de voir que, malgré l'apparente filiation de ces territoires d'investigation, leur dialogue ait été peu nourri. Le projet scientifique de la sociologie s'est partiellement constitué en réaction à l'économie à laquelle les pères de la discipline reprochaient, entre autres, d'avoir naturalisé la rationalité *maximatrice* (Joas, 1999) et qui, surtout, apportait un éclairage bien insatisfaisant sur la façon dont la poursuite d'intérêts concurrents pouvait garantir l'ordre à l'intérieur des communautés (MacIntyre, 1984 ; Polanyi, 1983). En fait, deux questions se sont posées. La première concerne la nature de la dynamique par laquelle l'ordre social se compose et se maintient, assurant la possibilité de l'institution sociale, à savoir d'une structure pouvant soutenir la pérennité des communautés. La seconde s'intéresse à la liberté : quelle place l'ordre fait-il à la vie ? Comment l'innovation fait-elle son chemin sous l'ordre social pour renouveler les cadres de la vie en communauté ? Bien que vastes et abstraites, ces questions ont parfois amené les sociologues dans le voisinage des réflexions menées par les analystes du design. En effet, la vieille question de l'impact social des technologies n'est-elle pas une autre façon de s'interroger sur le rôle des objets dans l'identité d'un ordre social hérité de l'histoire ? L'innovation technique est-elle facteur de changement ou de conformisme ? Qu'est-ce que cela suggère à propos du rôle du designer ? Quelle place occupe son libre arbitre dans la constitution de ces structures ? De ce point de vue, les problématiques fondamentales des sciences de l'homme et de la société, notamment de la sociologie, croisent bel

et bien des interrogations qui ont offert une trame de fond aux débats et aux réflexions portant sur le design.

Sans vouloir établir une histoire des idées visant à tisser les liens conceptuels et historiques entre la sociologie et le design, il convient de s'interroger sur les rapports extrêmement distants qu'ont entretenus les sociologues avec le design. Un survol de la tradition sociologique et des réflexions théoriques suscitées par le design permettra à quiconque s'en donne la peine de constituer un inventaire assez garni d'objets apparemment communs aux deux champs. Au moins depuis la HfG de Ulm, les constructions théoriques en design ont constamment tenté d'intégrer les concepts et théories issus de la sociologie, de l'anthropologie et de la psychologie. Or, ces adoucissements n'ont jamais permis de fonder la pertinence du champ du design pour les sciences de l'homme et de la société, et d'asseoir les hypothèses d'une ontologie commune à ces disciplines scientifiques et au design. Un regard un peu plus affûté révélera en effet que le partage entre ces deux champs d'investigation n'est pas tout à fait réciproque, et que les sociologues se sont rarement saisis des questions que la réflexion en design a permis de mettre au jour. L'asymétrie de ces rapports se présente comme un problème quand vient le temps de définir le champ d'investigation du design, qui apparaît alors davantage investi par une théorie sociale impuissante face aux questions et aux enjeux cruciaux que la réflexion en design a permis de faire émerger. La réceptivité du champ du design vis-à-vis de la théorie sociale doit donc dissimuler un lien plus fondamental avec la sociologie. C'est ce lien souterrain que nous avons tenté de mettre au jour.

Une fois identifiés quelques écueils qui peuvent expliquer une certaine imperméabilité de la sociologie aux objets qui se sont constitués dans le champ du design, nous analyserons la problématique de l'action qui nous semble pouvoir lever toute ambiguïté sur la proximité des deux disciplines.

2. Trois écueils

Quand il s'agit de tracer les liens entre le champ de la sociologie et le champ d'investigation, qui s'est constitué parallèlement à l'émergence des métiers du design, on fait face à un certain nombre de difficultés. D'abord, la figure du designer reste encore aujourd'hui mal définie,

brouillée par la superposition de deux profils qui se croisent mais ne coïncident jamais exactement : d'une part, la figure du designer professionnel, engagé dans la production en temps réel de réponses concrètes aux problèmes singuliers qui jalonnent le monde – et, d'autre part, la figure plus abstraite, idéale-typique, de l'*agent-designer*, construite par la réflexion pour analyser les enjeux du design. Une deuxième difficulté réside dans la discontinuité des discours à propos de certains objets de réflexion communs : l'objet et l'agir. L'objet, le produit, le système ou, pour le dire plus simplement, l'artefact, représente une notion que l'on peut, à loisir, réduire à la réalité étroite d'un produit de consommation singulier, ou largement étendre au plan symbolique. L'agir, quant à lui, est un objet généralement examiné soit sur un plan éthique, soit sur un plan théorique. Une troisième difficulté concerne le caractère inconciliable de deux formes d'engagement : celle du chercheur attaché à une réalité dont il ne viserait qu'à rendre compte le plus fidèlement possible, et celle de l'expert s'employant à façonner le monde dans le seul but d'améliorer l'existence de ceux qui l'habitent.

Ainsi, on pourrait résumer cette première difficulté en soulignant que, si on a parfois l'impression que les sociologues traitent du design quand ils parlent des transformations de l'innovation et de l'agir dans le monde moderne, ils ne réfèrent jamais explicitement à la figure paradigmatique du designer comme agent de ce changement.

2.1 Le designer. Une figure imprécise

La première difficulté, celle du brouillage de la figure du designer, tend à minorer le caractère hautement problématique de la notion même de design, tant sur le plan philosophique que sur les plans épistémologique, anthropologique ou social. Il semble qu'aucun champ disciplinaire traditionnel n'ait compris la pertinence que pouvait recouvrir la réflexion sur cette manifestation si typique de la modernité occidentale. Depuis près d'un siècle maintenant, les rapports tendus qu'entretient le design, saisi en tant qu'objet de pensée, avec ses incarnations dans la réalité des pratiques professionnelles des designers ont nourri une réflexion riche et féconde sur l'agir, la connaissance, la culture et l'éthique. Il est fort surprenant de constater que, à l'époque où la sociologie se met en place en France comme en Allemagne, ses principaux protagonistes n'aient jamais fait mention

du design, de Walter Gropius ou du Bauhaus. Or, les analyses de Max Weber sur la bureaucratie moderne, développées au tournant des XIXe et XXe siècles, seront étonnamment illustrées par les évolutions du projet initial de Gropius – qui vit la constitution d'une nouvelle classe de professionnels s'arrogeant des pouvoirs sur autrui sur la seule base d'une raison instrumentale bien assumée (MacIntyre, 1984 : 86). Cet enracinement du design dans une conception utilitariste de la morale, partagée par les analyses de Weber, n'a jamais semblé éveiller d'intérêt, sauf en de rares exceptions, au-delà du cercle des représentants de la recherche en design (Margolin, 2002 : 4). Pas plus que les autres, les sociologues n'ont pas compris l'ampleur des enjeux cognitifs que révèle la réflexion sur le design, et ce malgré le profond enracinement du phénomène dans les transformations sociales, culturelles et morales qui préparèrent le XXe siècle. Ainsi, on pourrait résumer cette première difficulté en soulignant que, si on a parfois l'impression que les sociologues traitent du design quand ils parlent des transformations de l'innovation et de l'agir dans le monde moderne, ils ne réfèrent jamais explicitement à la figure paradigmatique du designer comme agent de ce changement. Seuls apparaissent parfois dans leurs analyses les membres de la catégorie socio-professionnelle correspondante, dans le cadre de travaux où la définition de cette catégorie n'est pas, elle-même, interrogée (Dubuisson et Hennion, 1996 ; Barry, Cochoy et Dubuisson-Tellier, 2000).

2.2 Un objet ; plein de choses ; peu d'échanges

La deuxième difficulté relève davantage de l'énigme. Elle concerne la surdité mutuelle de la sociologie et du champ du design pour les discours construits par les uns et les autres à propos des objets qu'ils ont pourtant en commun et, notamment, à propos de l'objet lui-même, l'artefact. En effet, parmi les objets conceptuels centraux du design, outre les modalités de l'agir dont relèvent tout autant les processus de l'innovation et les méthodes de conception que les usages des innovations, on retrouve celui d'objet, de matérialité du monde. L'artefact est également apparu très tôt comme un objet fondateur dans les sciences de l'homme et de la société : marchandise en économie, fétiche chez Karl Marx, instrument culturel pour l'anthropologie, dispositif de ségrégation chez les féministes,

foyer d'épreuve du lien social pour Luc Boltanski avec ou sans Laurent Thévenot (Thévenot, 1994 : 72-73). Pourtant, il semble que ce n'est que lorsque les humanistes ont approché cette réalité par le biais du structuralisme, en sémiologie comme en anthropologie, que leurs travaux ont réussi à percoler dans le champ du design, confirmant l'extension du domaine d'intervention du designer au-delà du territoire circonscrit par la matérialité du monde. Il faut dire que ce redéploiement du design a été favorisé par la récupération d'une certaine anthropologie structurale par le monde du marketing, avec lequel le design professionnel entretient toujours une grande connivence. De leur côté, il aura fallu attendre l'émergence du courant constructiviste en sociologie des sciences et des technologies pour voir les sociologues s'intéresser non pas *aux* objets, mais à *des* objets, dans ce qu'ils ont de concret et de spécifique : les réseaux électriques (Hughes, 1989), la bicyclette (Pinch et Bijker, 1989), un décodeur résidentiel de signal télévisuel (Akrich, 1990), les *grooms* (Latour, 1993), une technologie de transport collectif (encore Latour, 1992). Du reste, on aura du mal à trouver un sociologue qui aurait vu dans les débats du mouvement des *design methods* des années 1960 une occasion de réfléchir aux conditions et enjeux particuliers de la constitution d'une expertise nouvelle dans les démocraties libérales modernes. Le dialogue semble avoir été beaucoup plus fécond entre la sociologie des organisations (Crozier, 1977 ; Simon, 1983) et l'ergonomie, et c'est possiblement à cette ouverture que l'on doit l'entrée des approches centrées sur l'utilisateur, et l'ensemble des concepts qui s'y rattache, parmi les objets de réflexion de certains sociologues (Conein et Jacopin, 1994).

2.3 La clôture épistémologique

Une troisième difficulté réside dans la question même des rapports entre deux disciplines, ou plus précisément entre une discipline, la sociologie, et le champ d'investigation constitué autour du design. Pour une revue de sociologie, faire un numéro spécial sur le *thème* du design ne poserait pas de problème dans la mesure où cette discipline démontre toujours une étonnante capacité à constituer de nouveaux objets et à les poser là – derrière le miroir sans tain de la description sociale. En ce sens, une sociologie du design un peu

mondaine ne déparerait pas à côté de la sociologie des organisations, du sport, de la santé, des professions, de l'éducation, de la science, et même de la sociologie de la sociologie. Ou une revue de design veuille marquer les points de dialogue avec la sociologie représente une tout autre entreprise. Encore fragile, la conceptualisation des « *designerly ways of knowing* » (Cross, 2001) aura du mal à garantir son frottement avec la sociologie contre les risques de colonisation pure et simple de son champ par la théorie sociale. Si tant est que nous parvenions à éviter le déluge annoncé et laisser croire que le design serait une sociologie appliquée, il nous restera toujours à relever le défi épistémologique de la science, celui-là même qui a conduit les sciences de l'homme et de la société à planter leur drapeau dans ce que Jean-Claude Passeron (2006) a désigné comme « l'espace non poppérien du raisonnement naturel ». De la façon de relever ce défi dépendra l'avenir de la discipline : un design comme science déployant des modalités probatoires singulières mais explicites, ou bien un design comme champ d'investigation empruntant au « raisonnement sociologique » ses formes et ses épreuves¹. Comment ne pas se laisser enfermer dans cette alternative ? Peut-être le design a-t-il les moyens de déplacer les frontières à l'intérieur desquelles le « raisonnement naturel » conserve ses capacités probatoires ? Du coup, la sociologie et l'investigation en design auraient en commun non seulement des conceptualisations théoriques et certains objets, mais aussi une épistémè.

C'est en grande partie autour des spéculations sur la catégorie de l'action que le raisonnement sociologique s'est constitué comme modalité épistémique particulière. Si on prend au sérieux l'hypothèse d'une proximité entre cette discipline et la recherche en design, on comprend que c'est également en partant de cette même catégorie de l'action que l'on pourra établir le territoire commun de la sociologie et du design.

3. Action et innovation. Les deux clés du blocage épistémique

L'action et la manière d'en rendre compte dans des propositions théoriques demeurent, depuis les origines de la sociologie, des motifs de réflexion centraux de la discipline (Freund, 1973 ;

Engel dans Davidson, 1993). Comprendre un acte signifie nécessairement le rapprocher de l'arrière-plan historique qui l'a vu naître, pour en divulguer le sens qu'il revêt pour l'acteur. Mais alors, comment parvenir à traiter par des énoncés universels une réalité dont le sens est fondamentalement ancré dans des contextes historiques ? Comme le demande Passeron (2006), comment dépasser les catégories offertes par le langage naturel pour parler de l'action sans courir le risque de vider cet objet d'analyse de toute signification ? À ces questions ni Vilfredo Pareto ni Weber ou Émile Durkheim n'ont pu échapper. Selon la thèse de Hans Joas (1999 : 52), ce fut d'ailleurs le projet de Talcott Parsons que de tenter de mettre au jour la convergence entre ces trois tentatives fondatrices de la sociologie et d'asseoir la discipline sur la possibilité d'une théorie unitaire de l'action. Tout effort pour comprendre la société et le *fait social* se fonde inévitablement sur une telle théorie. Il en va de même en design. Quel que soit le type d'engagement, pratique ou réflexif, pris dans ce champ d'investigation, la façon de traiter l'action, celle d'autrui comme la sienne propre, et de la saisir d'abord dans une série d'énoncés à visée universelle qui seront ensuite soumis à l'épreuve d'une expérience sur le monde, restent un sujet de préoccupation constant. Le tournant pragmatique que cette question a suscité dans la sociologie française des vingt dernières années ouvre un premier passage pour une réflexion commune avec le design².

3.1 L'action comme objet

Weber's theory of action stresses how important La théorie de l'action de Weber souligne l'importance pour l'observateur qui veut comprendre l'agir d'autrui d'accéder aux raisons de cet agir, à savoir aux buts poursuivis par l'agent. Du coup, pour Weber, le terme d'action ne peut désigner que les *comportements* humains auxquels les agents peuvent eux-mêmes attribuer un sens (Weber, 1995 : 28). Weber introduit alors une partition du domaine de l'agir, mettant d'un côté les activités non intentionnelles et de l'autre les activités intentionnelles, conformes à une certaine rationalité qu'il appelle axiologique. Les actions sociales peuvent donc être comprises dans la mesure où les agents eux-mêmes savent les expliquer, et elles s'expliquent de la façon dont les agents le font. Weber amène ainsi la

sociologie loin des comportements auxquels s'intéresse l'approche behavioriste, qui n'a que faire du sens que les agents peuvent attacher à leur vie. L'ensemble de ces activités intentionnelles est lui-même composé d'une diversité d'actions qui peuvent être également spécifiées, et ce de deux manières : soit en fonction de la forme que prennent les raisonnements qui les gouvernent, comme chez Vilfredo Pareto (1968 ; Passeron, 1993 : 14-15) et les économistes qui se sont employés à préciser les mécanismes de la décision individuelle ; soit en fonction de la nature des fins poursuivies par les acteurs, comme chez Weber et les sociologues occupés à révéler le sens social et culturel de l'action. On a ainsi érigé un statut particulier pour l'intentionnalité des agents dans l'explication de l'action sociale, tout en l'associant à des finalités diverses (Weber, 1995 : 55), aux intérêts ou aux « bonnes raisons » (Boudon, 1990) données par les personnes pour expliquer leurs conduites.

Pour les designers professionnels, cette réalité de l'action est également une donnée incontournable. La nouveauté des produits, des services, des dispositifs en tout genre qu'ils proposent n'attelle pas comme déterminant ultime l'écart persistant qui tient l'usager à distance de ses projets de vie ? Améliorer une situation insatisfaisante en lui donnant de nouvelles qualités, en remédiant aux performances insuffisantes des objets qui la constituent ne suppose-t-il pas alors de mesurer son action à l'aune des doléances exprimées par les personnes au sujet du monde qu'ils habitent ? En répondant par l'affirmative, on place bien évidemment la quête de pertinence et d'exactitude de la représentation des personnes, et du compte rendu de leurs agissements, comme un but central de toute réflexion commandée par le design. Au détour, on se rend compte que le projet d'une théorie de l'action portée par les designers révèle un usager dont le caractère créatif, ou anormal, ou sous-optimal, sous-tend le gros des efforts d'analyse. D'une certaine façon, tant que la créativité des usagers dépassera celle que les designers, les architectes, les gestionnaires ou les pédagogues investissent dans leurs réalisations – interfaces, programmes architecturaux, dispositifs pédagogiques, organigrammes – le design aura un avenir devant lui. Du reste, comment comprendre autrement la constance de l'appel à l'innovation ? Comment comprendre l'insatisfaction ? Selon Joas (1999), la nature du mo-

1 Ces questions épistémologiques ont été traitées en détail par Alain Findeli (2006).

2 Il y aurait sans doute lieu d'analyser le rôle qu'a joué dans ce mouvement l'ensemble des efforts de conceptualisation menés dans les départements universitaires de travail social, où il semble que les thèses pragmatistes de John Dewey aient conservé une large influence. Pour un bon échantillon de ces efforts, voir François Huot et Yves Couturier (2003).

teur créatif de l'histoire reste une des questions fondatrices de la sociologie.

Ainsi, en design comme en tout acte thérapeutique, agir pour autrui c'est le comprendre et savoir faire fond de ses frustrations, de ses aspirations, de ses usages et de son humanité. Or, une telle exigence, déjà intimidante en soi, est rendue particulièrement problématique pour les domaines où, comme pour le design, l'acte thérapeutique s'adresse à un autrui au pluriel. La représentation de l'utilisateur sous-jacente au design doit alors être plus qu'une simple réminiscence d'une personne en particulier. L'outillage méthodologique qui s'est peu à peu cristallisé dans la pratique du design – méthodes centrées sur les utilisateurs, méthodes centrées sur l'humain, design expérimentiel (Hanington, 2003) – témoigne du fait que l'exigence d'abstraction et de formalisation du discours sur autrui, en design, n'est pas restée sans réponse. Mais, si le discours scientifique semble parfois s'accommoder d'un certain marchandage entre véricité et vérité, affirmant qu'il est inévitable qu'un gain en exactitude accentue notre scepticisme à l'égard de nos représentations du monde (Williams, 2006), le design nécessite une profession de foi que rendra particulièrement inconfortable l'inconsistance de sa base de connaissances. Tout comme en sociologie, certaines pratiques de design ont présenté des avenues qui promettent de contourner ce piège du scepticisme. Mais avant d'y venir il nous faut revisiter les principales thèses émises en sociologie au sujet des théories de l'action.

3.2 La sociologie de l'action et le défi du scepticisme

Les différents raffinements apportés à la rationalité axiologique des conduites humaines dessinée par Weber, ou au pseudo-logicisme de l'action historique comme l'a écrit Pareto, ont eu pour effet de préciser les visées de la conduite sociale. Toutefois, elles y sont parvenues en faisant parfois l'économie d'une spécification des contextes dans lesquels l'agir se déploie. Or, l'intention qui signifie l'action est bien une intention d'agir en fonction d'un contexte, et dans le but de le transformer. C'est l'un des mérites des ethnométhodologues (Garfinkel, 2007; Coulon, 1996) et des sociologues constructivistes

que d'avoir su renouer l'intérêt des chercheurs pour l'ancrage de l'action dans son contexte d'exécution, dans sa situation (Latour, 1994). Quels sont donc les enjeux de cette convocation de la situation dans le cadre d'une théorie de l'action ?

Un des problèmes que pose l'approche de l'action sociale par la seule raison des acteurs est que les significations qu'elle révèle n'existent qu'à *posteriori* de l'action. On ne peut donner un tel sens explicatif de l'action qu'une fois qu'elle est accomplie. Rien ne garantit donc que ce sens explicatif ait quoi que ce soit à voir avec les modalités qui gouvernent une succession d'agissements.

Une telle critique, qui a initié toute une tradition de pensée en sociologie, doit beaucoup aux travaux du sociologue Alfred Schütz (1987). L'approche phénoménologique de Schütz a ouvert le chemin à une remise en cause assez radicale des objets fondateurs de la sociologie, plus précisément à une critique du statut ontologique qui leur est donné. Pour ce dernier, le concept d'action n'est qu'une forme objectivée donnée à des événements afin d'en rendre compte publiquement. Les raisons, motifs, intérêts et causes de l'action, que le langage naturel met en avant afin d'attribuer un sens à l'agir, ne sont en fait que ses modalités extérieures. Ces concepts propres à l'explication de l'action, qui lui donne sa texture causale, n'agissent pas eux-mêmes en tant que déterminants de cette action : ils ne représentent que des formes par lesquelles il est possible de la décrire.

On peut tenter de mettre en relief les réflexions de Schütz avec le concept d'acte de langage tel que l'a décrit le philosophe Paul Ricœur (1977). Dans un acte de langage, par exemple quand quelqu'un fait une promesse, la réalité de l'action est toute entière comprise dans la parole. Ici, la parole ne décrit pas l'acte, elle est l'acte. Les caractéristiques de la promesse offrent donc une bonne illustration des limites du langage naturel que Schütz voulait mettre en lumière. La nature des diverses formes d'agissement est aussi éloignée de leur traitement en tant qu'actions que l'acte de promettre l'est de la description qui peut en être faite (Ricœur, 1977 : 23).

Les réflexions de Schütz ont contribué à jeter une lumière nouvelle sur certains objets

de la sociologie, jusque là restés dans l'ombre de l'utilitarisme des conceptions de type weberien. Avant de raisonner sur une action, tout agent doit pouvoir délimiter cette action à l'intérieur d'une situation plus large que constitue le flux constant de l'expérience³. C'est la possibilité d'un accord à propos de ce qui constitue une action à l'intérieur d'une situation plus large qui permet à l'agir d'acquiescer une identité sociale et une certaine objectivité (Quéré, 1994 : 151 ; Ricœur, 1986 : 244). En somme, il n'y a pas d'action sans l'instauration d'une situation d'action. La sociologie est ainsi poussée vers la description de ces situations et l'étude de cette grammaire grâce à laquelle les personnes engagées dans l'action parviennent à maintenir l'identité sociale de leurs agissements (Quéré, 1994 : 156-157).

Comme Passeron (2006) l'a indiqué, la consubstantialité du sens de l'agir social avec son contexte oblige à regarder avec suspicion la possibilité de mettre en œuvre un langage par lequel il serait possible de représenter l'action et son agent sans en laisser s'échapper la signification. Pour comprendre l'action il faut être dans l'action, et rester attentif à ce qui permet aux agents de la faire advenir. C'est à peu près le programme radical que se sont donné les protagonistes de l'ethnométhodologie. Il y a bien là un problème également pour le designer. Comment agir pour un autrui pluriel et impersonnel en dépit de l'incertitude qui plane sur toute représentation formalisée de cet être ? Quels risques court-on à définir un geste thérapeutique sur la base d'une image mal assurée du monde et des bénéficiaires ? Ici, deux hypothèses nous semblent se confronter : celle des constructivistes et celle que l'on associera aux travaux de Michel Foucault.

3.2.1 Le constructivisme. Dissoudre les enjeux du scepticisme dans les réseaux d'acteurs

Le constructivisme en sociologie des sciences et des technologies a contribué à amener sous le regard des sociologues la nature même des objets qui sont sollicités dans les activités sociales, considérant que chaque objet est constitutif du contexte de

ces activités (Latour, 1994 : 597). Simultanément, assimilant objets et agents, l'approche constructiviste suppose que la légitimité du design dépend non seulement des produits qui peuvent être attachés à cette activité, mais aussi de l'ensemble des acteurs qui ont, à un moment ou à un autre de l'activité, convenu de la justesse de certaines décisions (Latour, 1993 et 1999). Dans sa pratique et dans son discours, le designer n'agit pas uniquement sur des objets mais compose des mondes, en recrutant les acteurs qui peuvent contribuer aux objectifs qu'il entend réaliser (Law, 1989 : 112-113). Aussi, au-delà des critères fonctionnels, techniques ou formels qui permettent de donner une valeur aux objets conçus par le designer, il y a une sorte d'exigence éthique et pragmatique qui pèse également sur chacune de ses prestations, dans la mesure où le réseau d'action du designer dépend d'autres choses, personnes et organisations.

L'attention ainsi accordée au fondement social de la *légitimité* de tout objet, comme de toute connaissance scientifique, ressortit du principe de « symétrie » que les constructivistes ont adopté dans leur théorie de la science⁴. Ce principe conduit à retirer à l'objet fonctionnel, efficace, populaire ou rentable toute prétention à se présenter comme un artefact radicalement, trans-historiquement et objectivement supérieur à un autre destiné aux mêmes usages. L'histoire industrielle du XXe siècle regorge d'exemples qui tendent à montrer, en effet, que les mérites intrinsèques des objets, des technologies ou des théories pèsent de manière très relative sur le sort effectif qui leur est fait (Lemonnier, 1996 : 18-19).

D'une certaine façon, cela sous-entend que le succès ou la faillite de tel ou tel autre artefact de l'agir humain ne résideraient pas dans leur essence même ou dans le génie individuel qui leur aurait donné forme, mais seraient les fruits d'une dynamique sociale s'appuyant sur un large réseau d'acteurs. Le designer est lui-même encastré dans un tel réseau socio-technique hybride qui laisse peu de marge pour toute expertise particulière de se faire valoir. Partie prenante du réseau, le designer est peut-être davantage *agi* qu'*agent*. En tout cas, la responsabilité que l'on peut attacher à la production d'un artefact apparaît alors distribuée, diffusée à l'ensemble du réseau d'acteurs.

3 On peut voir ici un des nombreux indices de la convergence entre certains courants de la phénoménologie et le pragmatisme américain, qui ont tous deux fourni les bases de la sociologie pratiquée par les membres de l'École de Chicago (Joas, 1993) ainsi que de l'ethnométhodologie (Barthélémy et Quéré dans Garfinkel, 2007 : 20).

4 Ce principe, concurrent de celui de la falsification proposé par Karl Popper en 1973 dans sa *Logique des découvertes scientifiques*, invite à considérer que ce qui fait une connaissance fautive n'est pas foncièrement distinct de ce qui fait une connaissance vraie. David Bloor, un des initiateurs de cette perspective, affirme : « L'usage auquel [le programme fort] s'oppose [...] est celui qui consiste à évaluer la vérité et l'erreur, puis à adopter à partir de cette évaluation deux types d'explication différents selon que les croyances sont vraies ou fausses. On expliquera par exemple de façon causale l'erreur mais pas la vérité. Celle-ci fera l'objet d'un traitement à part conférant à la notion de vérité une structure téléologique au lieu de la maintenir dans le langage causal de notre pensée quotidienne. » (BLOOR, 1982 : 48-49).

La responsabilité sociale des acteurs techniques et scientifiques mise en lumière par le constructivisme est donc une responsabilité faible. Cela est d'autant plus vrai que le réseau des acteurs sociotechniques s'étend non seulement en amont du moment de conception de l'artefact, mais aussi en aval, suggérant une sorte d'alliance entre les usagers et les designers, voire une sorte de permutation possible des responsabilités de chacun à l'intérieur du réseau. C'est ce que le concept de « tissu sans couture » développé par Thomas P. Hughes (1989) tente d'illustrer.

En rassemblant les agents qui conçoivent l'objet et ceux qui l'adoptent derrière des intérêts, sinon communs, du moins convergents, le processus de l'innovation socio-technique garantirait lui-même la recevabilité des produits par les usagers, leur absorption dans le tissu social.

De la sorte, ce que produit le réseau ne présenterait aucune contrainte extérieure aux usagers eux-mêmes, limitant d'autant le risque attaché à l'inexactitude de la représentation du monde sur laquelle serait basée la prestation de l'expert.

Cette première façon de confronter le risque du scepticisme n'est pas dépourvue d'intérêt, notamment parce qu'elle déplace le problème du représentationnisme et met en relief la nature sociale de l'action du designer. Toutefois, elle ne nous semble pas totalement satisfaisante, et ce pour deux raisons. D'abord, c'est la convergence des intérêts des acteurs qu'elle place au principe de l'innovation. Or, le caractère social des conventions qui soudent les innovateurs et les usagers entre eux à l'intérieur d'un même réseau ne doit pas faire oublier que les objets eux-mêmes sont parfois rétifs aux désirs des acteurs, et qu'ils imposent leurs propres contraintes dans ces arrangements. Sans cette rétivité, comment expliquer le désir d'innovation ? Du reste, aucun designer n'oserait vraiment se reposer sur l'assurance constructiviste que les objets qu'il développe n'imposent aucune contrainte sur les usagers, que les fonctions qu'il conçoit, les scripts, les procédures et les expériences qu'il façonne ne possèdent aucune texture normative, fût-elle faible. Il nous faut donc également rejeter le modèle constructiviste, en raison de son inadaptation pour l'action. En effet, on aurait tort d'y chercher des principes d'actions, des guides qui permettraient au designer, dans son activité même, de mieux résoudre la tension

entre les situations problématiques spécifiques qu'il aborde et les visées sociétales qu'il poursuit. L'exercice du design industriel apparaît comme une épreuve constamment lancée à l'anti-essentialisme, et surtout à l'anti-réalisme des tendances les plus radicales du constructivisme en sociologie des sciences et des technologies. Les insuffisances du constructivisme sur le plan normatif, c'est-à-dire en tant qu'ensemble de préceptes permettant de guider l'action, nous incitent donc à nous tourner vers une autre hypothèse pour comprendre le risque inhérent au scepticisme qui guette toute théorie de l'action en design.

3.2.2 Le pragmatisme. Assumer le risque du scepticisme comme rôle social

La seconde hypothèse que nous examinerons afin de comprendre le risque du scepticisme en design apparaît implicitement dans les travaux de Michel Foucault. En effet, on trouve une idée du design tapie dans les propos de Foucault lorsqu'il décrit par le menu comment nos existences sont conformées par des dispositifs qui tracent les limites de la normalité et de la légitimité (Foucault, 1975 ; Agamben, 2007)⁵. Bien qu'il ne nomme jamais les maîtres d'œuvre de cette micro-politique qui trouve son incarnation princeps dans le Panopticon de Jeremy Bentham, il apparaît bien que les leviers normatifs qu'il dénonce sont à chercher dans le design de ces dispositifs qui *disciplinent l'individu*. Le risque du représentationnisme réside peut-être là : dans la possibilité que l'inexactitude inhérente à la théorie de l'action ouvre la porte à un infléchissement de la représentation des agents, du côté de conceptions particulières de la vie, vecteurs d'une mise en conformité des pratiques, c'est-à-dire d'une discipline. De ce point de vue, le risque associé au scepticisme ne peut pas être ignoré.

Sous les projecteurs foucauldien, on voit à quel point il est réducteur de voir dans la figure idéal-typique du designer une simple catégorie de professionnels créatifs, dont la responsabilité ne déborderait pas du domaine étroit de la sphère marchande. Le designer offre bien plutôt une figure qui cristallise les maux du libéralisme moderne déjà analysés par Weber, mais explicités de façon encore plus crue par Alasdair MacIntyre (1984 : 107

6

et 1993 : 371)⁶. Pour MacIntyre, ces maux se résument par une croyance en la rationalité comme guide de conduite détaché de toute tradition. Et la conception de la vie que cette croyance imprime dans nos débats quotidiens, nos décisions, nos projets, est l'utilitarisme subjectiviste – conception qui place les préférences individuelles au-dessus des formes et des conditions de la vie des communautés.

Un détour par la philosophie morale est donc essentiel pour trouver les moyens d'assumer l'incertitude qui mine les théories de l'action. C'est qu'il faut sans doute savoir se défaire du représentationnisme qui affecte nos façons de voir le monde, et qui s'est largement nourri de l'utilitarisme (Taylor, 1995). C'est également l'effort qui a été entrepris par le pragmatisme, et notamment par la sociologie pragmatique française (Boltanski et Thévenot, 1991 ; Breviglieri et Stavo-Debaugue, 1999) qui, en redéployant la théorie de l'action dans un cadre moral, a transporté le problème du scepticisme sur un plan éthique. En effet, ce « geste pragmatique » de la sociologie française – comme l'appellent Marc Breviglieri et Joan Stavo-Debaugue – a permis de traiter de manière simultanée autant la capacité des acteurs à s'engager dans le monde que celle des sociologues à traiter de ces engagements par un engagement. En suturant la coupure entre le sujet de l'enquête et son objet, le pragmatisme fait voir le travail des chercheurs comme une autre modalité de l'engagement social, aussi créatif en soi que les actions sociales habituellement sous la loupe des chercheurs. Ce repositionnement pose toutefois des exigences nouvelles pour le chercheur, qui doit alors voir le monde non plus comme une réalité posée là, mais comme le projet auquel son engagement insufflera la vie. C'est ainsi que la sociologie rejoint le design dans sa quête de balise pour conduire sa réflexion et son action. Devant l'incertitude de nos assertions sur l'histoire et l'agir, devant la fragilité de nos comptes rendus du monde, le seul socle sur lequel on puisse compter est bien l'engagement de l'individu.

4. Conclusion

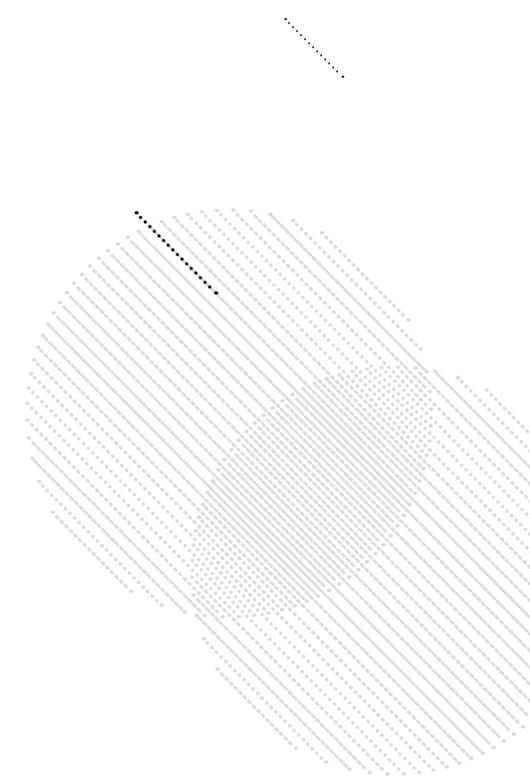
Les rapports entre design et sociologie s'éclaircissent particulièrement lorsque les sciences de l'homme et de la société retournent à certains de leurs objets fondamentaux. L'action, la place du libre arbitre et de l'autonomie dans la communauté et le phénomène de l'innovation sociale sont au cœur de la constitution de cette discipline. Or, le caractère créatif de l'action ne se laisse pas saisir aussi facilement dans des constructions conceptuelles à portée universelle. Comment construire une théorie générale de l'agir, de l'histoire ou de l'innovation dont on pourrait dériver des énoncés singuliers jamais reproductibles, si ce n'est en tentant de circonscrire cette incertitude créative qui règne sur l'engagement dans le monde de tout plan d'action formulé par un agent ? Joas (1999) voit dans cette question la pierre d'achoppement essentielle entre la sociologie et l'économie. Elle a au moins amené certains courants de la sociologie à prendre de la distance vis-à-vis du représentationnisme, en tentant de penser le sociologue comme constitutif de son objet d'étude. Cette tournure pragmatique en sociologie aura peut-être des effets décisifs pour la définition du champ d'investigation du design. Elle obligera peut-être les designers eux-mêmes à reprendre la vieille posture pragmatique là où l'avait laissée Donald Schön (1983).

6 Je ne résiste pas au plaisir de faire appel à nouveau à la prose serrée de MacIntyre dans un extrait que j'ai maintes fois cité, de manière un peu péremptoire, devant mes étudiants universitaires, dans l'espoir que leurs yeux décillent devant leur véritable responsabilité : « Dans une société où les préférences – sur le marché, dans la vie privée, ou en politique – ont la place qui leur est dévolue dans un système libéral, le pouvoir appartient à ceux qui sont capables de déterminer quelles doivent être les possibilités entre lesquelles des choix pourront être faits. Le consommateur, l'électeur, l'individu en général ont le droit d'exprimer leurs préférences pour une ou plusieurs des possibilités qui leur sont offertes, mais l'éventail des possibilités est contrôlé par une élite, de même que leur mode de présentation. Les élites gouvernantes, au sein du libéralisme, sont donc inévitablement conduites à accorder une grande valeur aux qualités de persuasion dans la présentation des possibilités, c'est-à-dire aux arts de l'ornementation. C'est ainsi qu'un certain type de pouvoir reçoit un certain type d'autorité » (MacIntyre, 1993 : 371).

5 Le sociologue américain Richard Sennett a également développé un propos similaire décrivant les tensions qui sont en jeu entre les personnes et les dispositifs urbains qui encadrent leur existence quotidienne (Sennett, 1970 et 1994).

BIBLIOGRAPHIE

- AGAMBEN Giorgio** (2007), *Qu'est-ce qu'un dispositif?*, Paris, Payot & Rivage.
- AKRICH Madeleine** (1990), « De la sociologie des techniques à une sociologie des usages. L'Impossible intégration du magnétoscope dans les réseaux câblés de première génération », *Techniques & culture*, (16).
- BARREY Sandrine, COCHOY Franck et Sophie DUBUISSON-TELLIER** (2000), « Designer, packager et marchandiser : trois professionnels pour une même scène marchande », *Sociologie du travail*, (42).
- BLOOR David** (1982), *Socio/Logie de la logique ou Les limites de l'épistémologie*, Paris, Pandore.
- BOLTANSKI Luc et Laurent THEVENOT** (1991), *De la Justification. Les Économies de la grandeur*, Paris, Gallimard, coll. NRF essais.
- BOUDON Raymond** (1990), *L'Art de se persuader des idées fragiles, douteuses ou fausses*, Paris, Fayard.
- BREVIGLIERI Marc et Joan STAVO-DEBAUGE** (1999), « Le Geste pragmatique de la sociologie française. Autour des travaux de Luc Boltanski et Laurent Thévenot », *Anthropologica. Revista Contemporânea de Antropologia e Ciência Política*, 7, (second semestre), Niterói.
- CONEIN Bernard et Éric JACOPIN** (1994), « Action située et cognition. Le Savoir en place », *Sociologie du travail*, (4).
- COULON Alain** (1996), *L'Ethnométhodologie*, Paris, PUF, coll. Que sais-je ?.
- CROSS Nigel** (2001), « Designerly Ways of Knowing : Design Discipline versus Design Science », *Design Issues*, 17 (3).
- CROZIER Michel et Erhard FRIEDBERG** (1977), *L'Acteur et le système. Les contraintes de l'action collective*, Paris, Seuil.
- DUBUISSON Sophie et Antoine HENNION** (1996), *Le Design : l'objet dans l'usage. La Relation objet-usage-usager dans le travail de trois agences*, Paris, Les presses de l'École des mines.
- ENGEL Pascal** (1993) « Présentation » dans Donald DAVIDSON, *Actions et événements*, Paris, PUF.
- FINDELI Alain** (2006), « Qu'appelle-t-on « théorie » en design ? Réflexions sur l'enseignement et la recherche en design », dans Brigitte Flamand (dir), *Le design : essais sur des théories et des pratiques*, Paris, Institut français de la mode/Regard.
- FOUCAULT Michel** (1975), *Surveiller et punir. Naissance de la prison*, Paris, Gallimard.
- FREUND Julien** (1973), *Les Théories des sciences humaines*, Paris, PUF, coll. SUP.
- GARFINKEL, Harold** (2007), *Recherches en ethnométhodologie*, Paris, PUF, coll. Quadrige/Grands textes.
- HANINGTON Bruce** (2003), « Methods in the Making : A Perspective on the State of Human Research in Design », *Design Issues*, 19 (4), Cambridge : MIT Press.
- HUGHES Thomas P.** (1989), « The Evolution of Large Technological Systems », dans Wiebe E. Bijker, Thomas P. Hughes et Trevor J. Pinch (éd.), *The Social Construction of Technological Systems. New Directions in the Sociology and History of Technology*, Cambridge : MIT Press.
- HUOT François et Yves COUTURIER (dir)** (2003), *Nouvelles pratiques sociales*, numéro spécial : « Une pragmatique de la théorie », 16 (2), Montréal, UQAM.
- JOAS Hans** (1999), *La Créativité de l'agir*, Paris, Cerf, coll. Passages.
- LATOUR Bruno** (1999), *Politiques de la nature. Comment faire entrer les sciences en démocratie*, Paris, La Découverte, coll. Armillaire.
- (1994), « Une Sociologie sans objets ? Remarques sur l'interobjectivité », *Sociologie du travail*, (4).
- (1993), *Petites leçons de sociologie des sciences*, Paris, La découverte, coll. Points.
- (1992), *Aramis, ou L'amour des techniques*, Paris, La découverte, coll. Textes à l'appui.
- LAW John** (1989), « Technology and the Heterogenous Engineering : The Case of Portuguese Expansion » dans Wiebe E. Bijker, Thomas P. Hughes et Trevor J. Pinch (éd.), *The Social Construction of Technological Systems. New Directions in the Sociology and History of Technology*, Cambridge, MIT Press.
- LEMONNIER Pierre** (1996), « Et pourtant ça vole ! L'Ethnologie des techniques et les objets industriels », *Ethnologie française*, 26 (1).
- MACINTYRE Alasdair** (1993), *Quelle justice ? Quelle rationalité ?*, Paris, PUF, coll. Léviathan.
- (1984), *After Virtue. A Study in Moral Theory*, Notre-Dame : University of Notre-Dame Press.
- MARGOLIN Victor**, (2002), *The Politics of the Artificial. Essays on Design and Design Studies*, Chicago, University of Chicago Press.
- PASSERON Jean-Claude** (2006), *Le raisonnement sociologique. Un espace non poppérien de l'argumentation*, Paris, Albin Michel. bibliothèque de l'évolution de l'humanité.
- (1993), « Pareto et le principe de rationalité », *Revue européenne des sciences sociales*, 31 (95).
- POLANYI Karl** (1983), *La Grande transformation. Aux origines politiques et économiques de notre temps*, Paris, Gallimard, coll. NRF.
- POPPER Karl R.** (1973), *La Logique de la découverte scientifique*, Paris, Payot.
- QUERE Louis** (1994), « Le Tournant descriptif en sociologie », *Current Sociology*, 40 (1).
- RICŒUR Paul** (1986), *Du Texte à l'action. Essais d'herméneutique, II*, Paris, Seuil, coll. Esprit.
- (1977), « Le Discours de l'action », dans Dorian Tiffeneau (dir), *La Sémantique de l'action*, Paris, CNRS.
- SCHÖN Donald A.** (1983), *The Reflective Practitioner. How Professionals Think in Action*, [New York] : Basic Books.
- SCHÜTZ Alfred** (1987), *Le chercheur et le quotidien. Phénoménologie des sciences sociales*, Paris, Méridien/Klincksieck.
- SENNETT Richard** (1994), *Flesh and Stone. The Body and the City in Western Civilization*, New York/Londres, W. W. Norton & Co.
- (1970), *The Uses of Disorder. Personal Identity and City Life*, New York, Vintage Books.
- SIMON Herbert A.** (1983), *Administration et processus de décision*, Paris, Economica, coll. Gestion.
- TAYLOR Charles** (1995), « Overcoming Epistemology », dans *Philosophical Arguments*, Cambridge : Harvard University Press.
- THEVENOT Laurent** (1994), « Le Régime de familiarité. Des choses en personne », *Genève*, (17), (septembre).
- WEBER Max** (1995), *Économie et société, tome 1. Les catégories de la sociologie*, Paris, Plon.
- PARETO Vilfredo** (1968), *Œuvres complètes. Traité de sociologie générale*, Pierre Boven (éd.), Paris/Genève, Droz.
- WILLIAMS Bernard** (2006), *Vérité et véracité. Essai de généalogie*, Paris, Gallimard, coll. NRF essais.





Miry Yun & Alex Mahler

Sciences humaines et conception : deux moments d'un même récit ?

ELOI LE MOUËL

Abstract

Le travail au sein des équipes de « Conception et Identité des espaces » de la RATP se conçoit bien souvent à la charnière de deux mondes poreux mais distincts : celui de la recherche et celui de la culture de projet.

Les quatre années que j'y ai passées en contrat Cifre, puis en poste depuis 2006, m'ont permis de m'imprégner des deux logiques inhérentes à ces univers singuliers, et de constater qu'il est souvent tout aussi difficile de les concilier que fructueux d'y parvenir.

La posture du concepteur fait souvent l'économie de l'apport que les sciences sociales en général, et la microsociologie des interactions (cf. l'école de Chicago) en particulier, offrent en terme d'analyse fine, rigoureuse et précise de différents domaines relevant de son champ d'intervention : usages (besoins et valeurs qui en découlent) et interactions interpersonnelles – mais aussi liées à l'espace, aux (agencements de) lieux, des études des seuils, des ambiances...

Parallèlement, les chercheurs montrent souvent vis-à-vis de la culture des projets en entreprise une forme d'incompréhension : les études en amont leur semblent trop superficielles, leurs champs trop restreints, leur durée trop courte.

Je défendrai donc l'idée que, à l'articulation entre ces deux postures d'isolement, un monde hybride me semble pouvoir se développer, où chacun le cède à l'autre pour le plus grand profit de tous : un monde où le temps d'un questionnement approfondi existe en amont de la conduite de projets, mais se conçoit comme entièrement et exclusivement au service de la conception d'un produit, d'un service ou encore d'un espace, dans les cadres strictes d'un délai à respecter.

Sciences humaines et conception : deux moments d'un même récit ?

ELOI LE MOUËL

Introduction

Le travail au sein des équipes de « Conception et Identité des espaces » de la RATP se conçoit bien souvent à la charnière de deux mondes poreux mais distincts : celui de la recherche et celui de la culture de projet.

Les quatre années que j'y ai passées en contrat Cifre, puis en poste depuis 2006, m'ont permis de m'imprégner des deux logiques inhérentes à ces univers singuliers, et de constater qu'il est souvent tout aussi difficile de les concilier que fructueux d'y parvenir.

La posture du concepteur fait souvent l'économie de l'apport que les sciences sociales en général, et la microsociologie des interactions (cf. l'école de Chicago) en particulier, offrent en terme d'analyse fine, rigoureuse et précise de différents domaines relevant de son champ d'intervention : usages (besoins et valeurs qui en découlent) et interactions interpersonnelles – mais aussi liées à l'espace, aux (agencements de) lieux, des études des seuils, des ambiances...

Parallèlement, les chercheurs montrent souvent vis-à-vis de la culture des projets en entreprise une forme d'incompréhension : les études en amont leur semblent trop superficielles, leurs champs trop restreints, leur durée trop courte.

Je défendrai donc l'idée que, à l'articulation en-

tre ces deux postures d'isolement, un monde hybride me semble pouvoir se développer, où chacun le cède à l'autre pour le plus grand profit de tous : un monde où le temps d'un questionnement approfondi existe en amont de la conduite de projets, mais se conçoit comme entièrement et exclusivement au service de la conception d'un produit, d'un service ou encore d'un espace, dans les cadres strictes d'un délai à respecter.

1. Le temps de l'enquête

Le temps de l'enquête sociologique, contrairement à l'idée qu'on peut nourrir dans nombre de métiers en entreprise, répond à des protocoles stricts. Les apports de l'école de Chicago, de l'ethnométhodologie ou de la philosophie offrent ainsi sur un objet d'étude (espaces, lieux, publics...) un regard et des perspectives dont la richesse peut servir des mondes variés. L'enquête scientifique *in situ* déploie les zones d'ombre d'un terrain complexe, et l'aborde par un angle original.

En marge des études monographiques de structure, l'école de Chicago tente de rendre vie aux espaces envisagés selon la figure vibrante de la mosaïque, au fil des situations qui l'animent. Ses méthodologies dessinent ainsi le visage d'espaces co-acteurs des usages du quotidien, dont la nature mouvante n'est pas sans conséquence sur la qualité d'intégration des projets qui y prennent place.

Des espaces mosaïques

Les compétences du design en espace de transport pourraient se décliner en de nombreuses acceptions interdépendantes : conception, certes, mais liant des logiques de maintenance et pérennité, maîtrise des coûts et intégration.

Ce dernier terme intéresse tout particulièrement les sociologues, tant il recouvre naturellement des sens chers aux sciences sociales. Loin de se limiter à une intégration fonctionnelle d'un produit au sein d'un espace type, les équipes de management du design (mais aussi les métiers voisins – architectes, signaléticiens, aménageurs...) tentent ainsi de créer les conditions d'un dialogue harmonieux au cœur d'espaces complexes, en tressant des champs d'exigences divers. Il s'agit de faire cohabiter des compétences-métiers au service de lieux aussi divers que des stations de tram, des pô-

les d'échange multimodaux, des gares de RER, etc. Mais aussi de tresser les compétences propres aux espaces dont ils sont les concepteurs, parmi lesquelles certaines peuvent sembler inconciliables : marquage d'un territoire par une autorité organisatrice *versus* qualités d'accessibilité et d'accueil de celui-ci.

Les équipes de management du design doivent faire dialoguer, selon une polyphonie hiérarchisée, les compétences fonctionnelles (gestion des flux, signalétique, implantation des mobiliers et services divers...) et des compétences sensibles (cohérence des matériaux, traitement des lumières et des sons, agencement des gammes de mobilier, scénographie des services, mise en ambiance – A. Peny parle « d'architecture sensible »).

Le cœur de l'action du design au sein des espaces de transport se joue donc sur la rencontre entre les attentes qu'un usager du quotidien manifeste à l'égard des espaces qu'il traverse et la capacité de ces derniers à lui répondre avec précision et au bon moment. Nous touchons ici à la spécificité même du terrain d'étude de l'école de Chicago : des espaces-ressources dont les caractéristiques se décryptent au crible des usages et des interactions qui s'y nouent et dénouent à chaque instant.

La sociologie apporte au designer, sur ce point, une réelle inversion du regard qu'il porte sur son travail de conception : il part alors des dynamiques d'usage afin de saisir et redessiner les espaces au creux des perceptions distribuées qui les irriguent. Contextualiser (au sens de contextualité d'usage) un produit à déployer, une action, des engagements, réclame alors d'arpenter un terrain dans le mouvement permanent qui le fait être : la marche, la course, le regard disputé, découpé et segmentant. Il s'agit de dessiner des cadres tout à la fois globaux et fragmentés ; d'offrir une image en perpétuelle tension entre le tout et le parcellaire. Il convient ni plus ni moins, comme l'évoque Goffman, de « dégager les grands enjeux des petites situations » et d'offrir à l'objet, au composant ou à la matière la même chance qu'au passant : les saisir dans une figure complexe inhérente à la qualité des espaces urbains, faite de « dispersion et de chevauchements des appartenances ».



L'immensité des espaces de la Gare Saint-Lazare (ici la salle d'échange de la ligne 14) : chevauchements des perspectives, croisements des usages, frottements des intentions, enchevêtrements des seuils et des espaces de flux... Une mosaïque vaste, dynamique et complexe.

Il revient au sociologue des interactions de comprendre comment, en milieu urbain, la conception d'espaces ou de lieux se joue dans des cadres tout à la fois structurels et parcellaires, où « l'enclavement ethnique ou social [spatial ou temporel] peut se conjuguer néanmoins avec le processus de socialisation ».

La figure de la mosaïque émerge alors naturellement comme horizon de l'enquête. Le sociologue en action tente de dessiner un paysage permettant un aller-retour permanent entre l'image globale qu'offre à saisir une mosaïque observée à petite échelle et l'analyse de chacune des parcelles qui la constituent : il en déplie la construction pour en étudier l'essence. Mais, plus encore, il se doit d'en comprendre l'élément sous-jacent qui la compose : la nature du ciment (seuils et articulations) qui lui permet de tenir...

¹ Joseph, Isaac (1993), *L'espace public comme lieu de l'action*, in « Annales de la Recherche Urbaine », n°57-58, Paris, pp. 210-217.

² Joseph, Isaac, *Du bon usage de l'école de Chicago*, in Joël Roman (1993), « Ville, exclusion et citoyenneté », Paris, Seuil-Esprit, pp. 69-96.

³ Ibidem.

Paysages d'usages

Un écueil se pose alors au travail d'enquête du chercheur lorsqu'il s'agit de passer du concept à son incarnation au sein d'un terrain en action : quels outils méthodologiques invoquer pour se saisir d'espaces aussi vastes et bourdonnants qu'un pôle d'échanges multimodal ?

Il convient sans doute d'emprunter à l'expérience des sciences et arts connexes. Les espaces de transport conjuguent ainsi les propriétés d'un espace de circulation, régi par un « droit de visite », et celles d'un espace de communication, régi par un « droit de regard » « qui demande que toute action puisse satisfaire aux exigences d'une parole publique, c'est-à-dire se soumettre aux protocoles de l'aveu et aux procédures de la justification⁴ ».

La forme déposée (ou imposée) par un concepteur en un espace de circulation partagée, de sa figure globale au sein porté aux détails qui la composent, agit donc directement sur la nature des usages qui y prennent place. Mais, dans

les cadres d'une sociologie ou ethnographie goffmaniennes du « parler ordinaire », des « petites vénérations » et des « petits ajustements du quotidien⁵ », nous pouvons également convoquer des outils nous permettant de renverser le vecteur de saisie de ces espaces, laissant la part belle à l'expressivité, l'invention et l'innovation des acteurs dans la scène qui se joue (au sens Shakespearien – *all the world is a [social !] stage*). Filons la métaphore et portons-nous alors au cœur même de la réalité qu'elle engage.

La sociologie de l'action offre aux concepteurs des perspectives qu'ils ignorent souvent et qui entrent en résonance directe avec les compétences que les élus, les industriels, voire l'actualité leur réclament : écoconception, facilité d'usage et de sens (*simplicity design*), *user oriented design* ; nous reviendrons plus en détail sur ce second versant,

au fil des lignes qui suivent. Elle immerge donc le chercheur armé de ses méthodologies polysémiques au sein des espaces en mouvement : enquêtes menées *in situ*, travail intense de marche, d'observation, de prise de notes, de photographies, parcours commentés, entretiens... Le sociologue va tenter, dans une logique toute deleuzienne, de déconstruire son terrain avant de le reconstruire. Il va chercher à identifier des récits d'action, des récits de parcours et d'engagements faibles ou forts du

quotidien, et découper l'espace non tant en micro-espaces figés qu'en micro-séquences d'actions. « Mettre en scène l'espace urbain, ce n'est donc pas l'apprêter pour un spectacle, faire qu'il en impose. C'est l'organiser sur un récit de parcours possibles. De même penser l'œuvre architecturale dans son contexte, se soucier de son accessibilité, ce serait admettre que, comme l'action théâtrale avec son temps d'exposition, d'intrigue et de dénouement, la nature et l'esthétique de l'édifice sont liées à son approche, ses seuils et ses issues⁶ » (M. Freydefont, L. Boucris, G.C. François). L'espace est donc séquencé selon une suite articulée de récits « dramaturgiques », reposant sur une analyse en termes d'actions, de fins et de rôles.

L'analyse dramaturgique d'un cours d'action va nous permettre de traiter la transition entre deux orientations, ou deux perspectives, et les troubles qu'elle produit pour la « perception ou l'intelligence des perspectives. À ce titre, et parce qu'il s'occupe de phénomènes liés aux changements de cadres ou aux ruptures de cadres, ce type d'analyse implique la pluralité des perspectives et leur incongruité visuelle⁷ ». L'analyse d'un cours d'action fait ainsi émerger les ruptures d'articulation entre espaces, au sein d'un lieu complexe ou dans les cadres situés d'une interaction homme/machine. Il permet de faire jaillir les défauts de prise qu'offre un espace, ou l'un de ses composants, à l'entendement d'un usager.



⁴ Joseph, Isaac (1993), *L'espace public comme lieu de l'action*, op. cit.

⁵ Joseph, Isaac (1998) *Erving Goffman et la microsociologie*, Paris, PUF.

⁶ Freydefont, Marcel, Boucris, Luc, François, Guy-Claude (1993), revue *Actualité de la scénographie*, Paris, 1993.

⁷ Joseph, Isaac (1993), *L'espace public comme lieu de l'action*, op. cit.



Microséquence d'action saisissant un « drame du quotidien » (à gauche), dont on imagine aisément les conséquences (justifications, ajustements, réalignements, excuses, conflits...), si l'on change les cadres de la scène par les quais d'une ligne de métro aux heures d'affluence (à droite)...

Mais il met concomitamment en lumière les stratégies d'innovation et les performances d'improvisation déployées par les acteurs de la scène pour « reconstruire le monde⁸ » : ballet de justifications offert aux regards, déclinant une gamme de saynètes allant de l'éclat de rire au rougissement, de l'excuse bredouillée à l'affrontement verbal, de la mise en scène du corps hésitant au retranchement vers une coulisse (plis du terrain).

Les comportements que ces méthodologies d'enquête éclaircissent offrent alors des perspectives plus fines encore sur les ressorts de l'action constituant la scène : ils se font expression des franges ou marges du décor, et de leurs conséquences sur la qualité de la dramaturgie en cours.

Le regard du sociologue ou de l'ethno-méthodologue permet, en périphérie de l'action, de focaliser l'attention sur l'interaction articulant une ambiance située (fine ou pesante, sonore, visuelle, nocturne, diurne, d'agencement de lieux ou de matières...) à la perception qu'un acteur de la scène va retirer de celle-ci. Il interroge donc la nature du lien au lieu par « un mode de questionnement différent reposant sur ce que serait une conception de la mise en ambiance de nos faits et gestes du quotidien⁹ ». Nous entrons ainsi dans les franges de la mosaïque, ses zones d'ombre, ses failles et ses mutations fines ; un territoire diffus qui pose la question du « caractère opératoire de l'ambiance » au travers d'un « pragmatisme allégé », et de sa validité pour les chercheurs, mais aussi les concep-

teurs : comment est-on agi par une ambiance, et comment nos usages la co-construisent-ils ?

Au-delà de l'espace « injonctif » ou « sollicitant », les interactions espaces/passants les plus diffuses dessinent également la scène par touches subtiles : une légère pente qui imprime au pas (ou faux pas ?) un rythme de lent alignement, au corps des postures de léger rééquilibrage et à l'espace des distributions et une écologie qui ne saurait s'expliquer sans cette clef – cette clef diffuse...

Les perspectives qu'offre le cours d'action se voient donc prolongées par une notion connexe, héritée des « petites perceptions » de Leibnitz, qui enrichit la figure complexe de notre mosaïque : les « paysages d'usages » (J.P. Thibaud).

Se saisir des espaces en action

La figure des espaces ne repose donc pas vraiment dans leurs structures (sciences de l'ingénieur) ou dans leurs formes (rôle auquel on réduit souvent les designers). Elle dépasse largement les qualités injonctives des lieux propres à réguler ou orienter des flux. Elle se situe dans la coproduction qu'engage l'intention du concepteur articulée aux usages sans cesse reconstruits qu'en font les acteurs de la scène. Et ces acteurs sont tout à la fois les espaces agissants et les espaces agis par les usagers.

Or, la saisie de ces strates d'intelligences en action ou de ces chevauchements de perspectives et de situations réclame l'acquisition d'outils et de méthodologies rigoureuses, et un temps pour les déployer *in situ*.



La scène ci-dessus offre à saisir un étonnant paysage d'usage : l'espace semble guider les flux par sa structure même (la bouche du couloir, la signalétique, la masse inox de l'escalier mécanique que l'on aperçoit à gauche, ...). Cependant, les deux éléments qui dessinent en marge les usages propres aux lieux, d'autant plus repérables que ces derniers sont presque vides, sont la lumière et

⁸ Sartre, Jean-Paul (2000), *Esquisse d'une théorie des émotions*, Paris, LGF – Le Livre de Poche.

⁹ Jean-Paul Thibaud, in *Espinasse, Catherine, Kaminagai, Yo, Milon, Alain, Le Mouël, Eloi (2009), Intervention « Habiter la Ville en Passant », Colloque de Cerisy « Lieux et Liens ; Espaces, Mobilités, Urbanités », 05-06/2009.*

l'usagère. La lumière souligne les seuils et distribue ainsi l'attention située en fonction des articulations nécessaires à la tenue d'un récit de trajet fluide. Mais la jeune femme, passante extraordinaire, co-construit l'écologie du lieu en y imprimant une écologie d'usage repérable et signifiante. Bien que seule, elle semble glisser, toute à droite, le long de la rampe et interagit parfaitement avec le rail de lumière zénithale qui divise le couloir en son centre en une partition faite de « descendants » et d'« ascendants ». Elle co-dessine l'ordonnement et la tenue de la scène.

Il est nécessaire, voire impératif, de se fondre dans l'ambiance d'un terrain pour comprendre comment « il peut donner le ton ou donner prise (affordances de Gibson) », mais aussi comment les activités que nous pratiquons au quotidien peuvent « faire paysage ». Cette immersion nécessite la convocation de stratégies multiformes, souvent amenées et redessinées par et pour un terrain situé, et donc d'un temps propre à la recherche – même cadré et contraint. Ce n'est qu'au prix d'un décalage du regard porté sur les lieux, d'une patiente imprégnation de ceux-ci, qu'apparaissent des problématiques déterminantes pour le travail des designers, architectes ou aménageurs. Il devient alors possible de proposer aux concepteurs une nuance d'action déterminante dans les conséquences qu'elle engage sur la qualité (perçue, mais aussi éthique) des espaces : il s'agirait non pas tant de chercher à « mettre de l'ambiance dans un lieu » (artificialité des vocabulaires, discrimination des publics) que de chercher à « mettre un lieu en ambiance »...

2. Le temps des projets

Qu'en est-il alors sur le territoire des entreprises, industriels et concepteurs ? Afin de mieux situer les opportunités éventuelles de co-production unissant sciences humaines et projets (troisième moment), il convient (là aussi) de s'imprégner des processus de conduite de projets et d'en identifier les compatibilités, d'amont en aval, avec les sciences sociales.

La structuration en mode projet

Au sein d'une grande entreprise, le fonctionnement en mode projet est sollicité lorsque plusieurs métiers sont concernés par une même demande ou un même besoin exprimés et doivent interagir dans la formulation de la réponse. Nous assistons donc à la structuration d'une équipe qui puise ses ressources transversalement au sein d'entreprises où les verticalités organisationnelles priment en règle générale, et qui obéit à un même et unique chef de projet, appartenant lui-même à une structure autonome. Si le projet se révèle particulièrement complexe (création d'une ligne de tramway, par exemple), il est rehaussé au rang d'opération, regroupant en son sein divers projets à coordonner (gamme de mobilier urbain pour une ligne de tramway, par exemple). Un projet répond à un cycle invariable, reconnu internationalement, même si chaque entreprise en adapte les cadres à ses activités. Il se découpe en 5 jalons que nous allons présenter dans un premier temps¹¹.

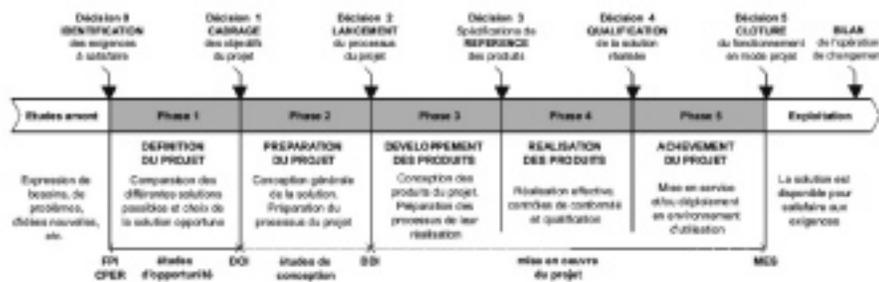


Schéma 2.2 : Le jalonnement du projet par les décisions du maître d'ouvrage

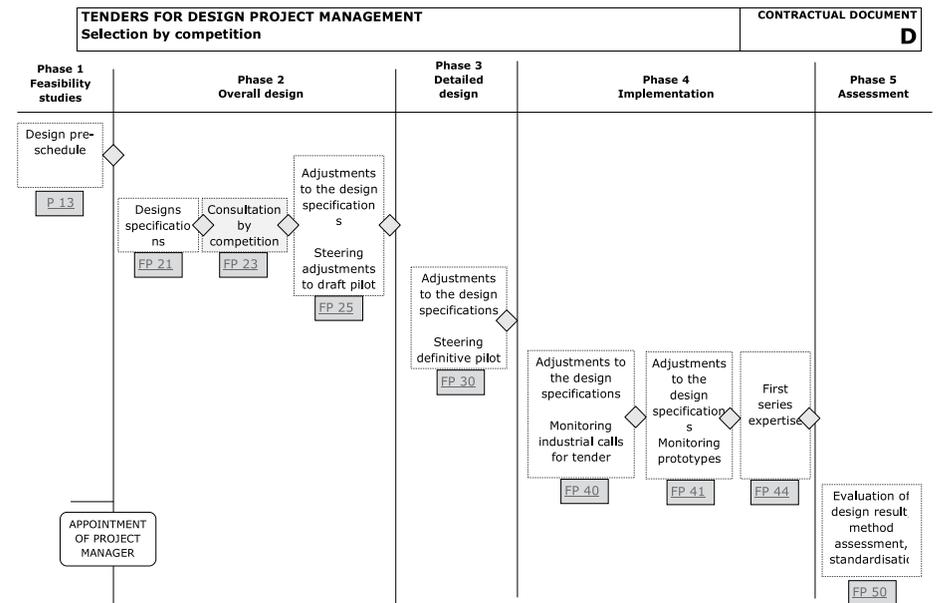
Demarcating the project owner's decisions

Project management is the responsibility of the project owner (contracting authority) who must formally approve all the main stages of the project

Project management is the responsibility of the project owner (contracting authority) who must approve each stage of the project

LIST OF CONTRACTUAL DOCUMENTS										
CONTRACTUAL STAGE					OPERATIONAL STAGE					
Phase 1 Feasibility studies					Phase 2 Overall design stage		Phase 3 Detailed design stage	Phase 4 Implementation		Phase 5 Launch
Design strategy	Projected schedule	Validation and contracting	Pre-schedule	Consultation with designer	Draft pilot study	Definitive pilot study	Industrial consultation	Implementation	Assessment	

Il conviendrait donc maintenant de tenter de faire entrer les phases propres à un projet-type relevant des compétences des équipes de management du design au sein de ces cadres globaux, en quelques schémas explicatifs¹².



¹² Plan de Management de Projets / Management du Design RATP/ETI/DPC 2007 (A. Bigand, P. Agnello).

¹⁰ Ibidem.

¹¹ Source : plan de management de projets RATP.

La naissance d'un projet

La présentation de ces schémas-types laisse entrevoir deux problématiques centrales qui intéressent notre sujet ; l'une encourageante, l'autre plus troublante.

La place laissée à la maîtrise d'ouvrage (MOA) au cœur des projets est vaste et se décline au fil des différentes phases. Les conséquences de cet état de fait sont directement palpables en terme de contrôle et de réorientation du projet, jusqu'à la phase de production industrielle : en plus des impératifs « go / no go », chaque jalon permet des ajustements et réalignements fins, si chers à la sociologie !

C'est ce que montrent, par exemple, les phases successives de la création des stations du T3 (tramway de Paris – Agence Wilmotte)

Phase d'esquisse (présentée au concours) :



Études (APS/APD // D1 > D3)



Le totem « T » a disparu, le pelliculage des parois vitrées également. Ces dernières sont réduites et dialoguent avec un barriérage ouvert sur la ville...

TENDERS FOR DESIGN PROJECT MANAGEMENT Selection by competition

CONTRACTUAL DOCUMENT **D**

Phase 1
Feasibility
studies

Project phase	Support services	Deliverables	Time spent and deadlines
PHASE 1 FEASIBILITY STUDIES	Drawing up the design pre-schedule based on the design strategy Integration into the operation's pre-schedule after validation by the project owner.	Pre-schedule design	
PHASE 2 OVERALL DESIGN STAGE	Drawing up the design specifications based on the design pre-schedule Integration to the specifications/schedule after validation by the project owner.	Design specifications	
	Steering the competition on behalf of the project manager Establishing the competition together with the project buyer Recommendations for selecting the teams eligible to compete Organisation of the technical committee and the jury Proposals analysed by the technical committee Participation in the jury to select the winning bid Contract drawn up with the project buyer for the winning team.	Competition file Recommendation memo Report analysing the bids Contract for the winning team <i>Design teams present draft pilot study</i>	
	Possible adjustments to the design specifications depending on the proposal selected Integration to the specifications/schedule after validation by the project owner.	Adjustments added to the design specifications	
PHASE 3 DETAILED DESIGN STAGE	Steering the design team for the draft pilot study Expertise regarding proposals and assistance to project manager for selecting the solution according to the image and usage/cost report.	Expertise memos <i>Design team's adjusted draft pilot study</i>	
	Possible adjustments to the design specifications depending on the draft pilot study Integration to the detailed specifications/schedule of the operation after validation by the project owner.	Adjustments added to the design specifications	
	Steering the design team to draw up the definitive pilot study Project manager provides expertise on fine-tuning and assistance in the choices and decisions according to the image and usage/cost report.	Expertise memos, <i>Design team's definitive pilot study</i>	

TENDERS FOR DESIGN PROJECT MANAGEMENT Selection by competition

CONTRACTUAL DOCUMENT **D**

Phase 1
Feasibility
studies

Project phase	Support services	Deliverables	Time spent and deadlines
PHASE 4 IMPLEMENTATION	Possible adjustments to the design specifications depending on the definitive pilot study finalisations Integration to the final specifications/schedule for the operation after validation by the project owner.	Adjustments added to the design specifications	
	Following up the industrial bids for tender Steering the design team to draw up the technical conditions for the design contract Contribution to the project owner's consultation document Analysis of bids by the technical committee from the design point of view	<i>Technical conditions for the design team's contract</i> Design clauses in the consultation document Analysis of bids from the design point of view	
	Possible adjustments to the design specifications depending on the industrial-level decisions. Integration to the finalised specifications/schedule for the operation after validation by the project owner.	Adjustments added to the design specifications	
	Monitoring industrial production (prototypes and first series), Assisting the design team in its expertise assignment and the project manager in the choices and decisions according to the image and usage/cost report.	Expertise memos	
PHASE 5 LAUNCH AND EVALUATION	Evaluation of the design result, methods and tools.	Qualitative feedback Methodological feedback	

Série (> D5)



Intégration des armoires techniques, ajustement de la signalétique et des systèmes d'« information voyageurs », abandon du barrière courbe (proposé en phase d'esquisse)...

Loin de cette subtilité d'intervention et de coproduction MOA/MOE (maîtrise d'œuvre), une zone de flou singulière semble pourtant régner à la naissance même des projets. Remontons les jalons à reculons : la qualité de la production de série dépend de la qualité du prototype, qui dépend de la qualité du travail fourni par l'industriel et/ou le designer, qui dépend de la formulation du cahier des charges.

Or, la rédaction d'un cahier des charges, socle de la réussite d'un projet design, dépend elle-même de la qualité des études d'opportunité, voire des études en amont dont il est bien difficile de savoir comment s'articulent-elles avec le projet¹³.

Le terrain même où devrait intervenir le travail du sociologue (études en amont), puis de co-production entre sociologue et designer (études d'opportunité), est constitué des phases les plus floues, les plus difficiles à identifier et à situer dans le processus de conduite de projets.

De la théorie aux difficultés de terrain

Ainsi, l'expérience montre que bien souvent l'urgence du besoin identifié conduit à sauter l'une de ces étapes, voire les deux, en cherchant à formuler immédiatement la « bonne réponse » dans le cadre d'une production d'esquisse, plutôt que de commencer par chercher à poser la « bonne question ». Le projet suit alors son cours à un rythme effréné, et débouche le plus souvent sur des solutions fonctionnelles solides, reposant sur l'expérience des acteurs en charge. En revanche, le portage des logiques d'intégration urbaine, de

valeurs citoyennes (écoconception / espaces publics et non communs, ...) et d'études d'usages au cœur des projets, depuis leur amont jusqu'à l'aval, est loin d'être une réalité acquise. La place laissée à une architecture sensible et non pas simplement esthétique, co-productrice d'urbanité, qui s'ancre en amont du jalon Do jusqu'aux portes du jalon D1, est souvent négligée ou oubliée.

3. Un espace d'hybridation : pragmatisme allégé et posture du design

Comment concilier alors l'urgence propre aux temps des projets et les logiques d'enquêtes de terrain et d'imprégnation de la sociologie, dont nous avons tenté de montrer combien elles éclairent le concepteur dans sa compréhension des enjeux et des problématiques qui président à l'acte de création ? Cette question centrale est d'ailleurs suffisamment complexe pour avoir constitué les fondements d'un colloque à Cerisy-la-Salle en 2005 :

« Design entre urgence et anticipation ».

Pragmatisme et analyse des risques

Peut-être une première réponse serait-elle à rechercher dans l'émergence de nouvelles compétences dans le monde de l'entreprise ou, du moins, dans la montée en puissance et la structuration de celles-ci en pouvoir.

Nous avons vu combien, en théorie au moins, le temps des études en amont, voire des études d'opportunité, est présenté comme étant la phase déterminante de la vie d'un projet, engendrant ou non le passage à l'investissement et permettant d'anticiper les risques inhérents au travail de création.

Or, la structuration de cellules transversales d'analyse des risques au sein de nombreuses entreprises, dont la RATP, nous semble signifiante. Doit-on la lire comme une montée en responsabilité de la conduite de projets, ou comme la création d'outils impératifs venant pallier un déficit constaté dans la durée et la récurrence du phénomène ? Certes, l'analyse des risques intervient de la phase en amont à la phase en aval d'un projet. Elle n'a cependant de sens que dans la mesure où elle intervient, en puissance, dès la prise de décision d'opportunité d'investissement ; donc, uniquement si elle a été pensée et sollicitée bien en amont de ce jalon décisif.

Les études en amont conduites par la maîtrise d'ouvrage devraient ainsi constituer la première phase du projet, dans le projet que constitue l'analyse des risques. Elles devraient porter réponse à l'identification de risques multi-axés : économiques et d'exploitation, bien sûr, mais aussi institutionnels, sociaux et d'usage...

Or la sociologie, souvent réduite à une étude sommaire de cadres sociaux généraux dans la logique de projet (CSP en fonction des mobilités, des territoires, etc.), propose une analyse fine des situations et distributions des attentions situées. Elle rappelle que la qualité même de l'intelligence des situations qui se nouent au sein d'un espace en action dépend de deux facteurs connexes : la capacité des lieux à canaliser les flux et distribuer des prises aux voyageurs, mais aussi à articuler les seuils et les services qu'ils proposent. Les sciences sociales permettent donc, par la polysémie et le « pas de côté » qu'offre le regard qu'elles portent sur une scène, d'ancrer le travail de conception dans un terrain et, tout à la fois, de déplier ce terrain.

Du « pragmatisme allégé », qu'évoque J.P. Thibaud¹⁴ dans ses analyses destinées aux concepteurs d'espace, au « pragmatisme du design », qu'appelle de ses vœux A. Findeli¹⁵, se dessine une même logique : définir les cadres, en marge du travail scientifique mais sous son contrôle bienveillant, de formes d'enquêtes délimitées dans le temps et au service d'un objectif identifié. Une enquête de quelques semaines ou quelques mois, selon la complexité d'un lieu, et menée selon des méthodologies éprouvées ne nourrira que partiellement les sciences. Mais, sans pour autant les trahir, elle éclairera le projet de l'amont à l'aval, à l'image de l'analyse des risques.

Usages, design et conception

Les savoirs du design se prêtent d'ailleurs naturellement à l'hybridation des langages. Passeurs de savoirs et de vocabulaires, articulant des mondes souvent concurrentiels ou ignorants les uns des autres (ingénieurs, aménageurs, mainteneurs, artistes...), les designers intègrent par essence à leur travail de conception les conséquences d'usage, qu'elles se rapportent à une interaction homme/objet ou homme/espaces. Cependant, en amont du temps de la rédaction du cahier des charges puis de la conception, manque souvent celui de l'imprégnation des paysages d'usages.

Cette étape est pourtant fondamentale et influe immanquablement sur la scène finale, ainsi que sur les séquences d'action qui l'articulent. L'écran d'accueil d'un automate de vente, appelant à choisir une action (achat de ticket simple, carnet, abonnement, zone souhaitée...) avant de pouvoir choisir la langue dans laquelle l'action se tiendra, le dessin de lignes de contrôle « sans contact », mais jamais réellement pensées pour le franchissement de bagage... autant de situations vécues découlant de cette problématique, et montrant qu'à la conception d'usages par les formes d'un objet articulé à l'espace a été préférée la conception d'un objet « niche », posé au pli de l'espace en action.

Enquêter, anticiper, innover

Le temps de l'enquête est donc à comprendre, dans les cadres d'une conduite de projets, comme celui de l'anticipation et de l'innovation. Nous ne parlons pas ici de l'innovation technique et des nouveaux paradigmes d'une mobilité connectée, mettant en scène un piéton augmenté. Nous nous contentons modestement de rappeler aux concepteurs que la qualité des études en amont aura des conséquences directes sur la qualité d'intégration et d'usage d'un composant au sein d'un lieu, et sur la qualité même du lieu.

Là où tant de projets sont menés à des fins réparatrices, le travail d'enquête devrait permettre, autant que faire se peut, d'anticiper les conflits d'usage à moyen terme et d'amender de manière préventive les écueils du quotidien.

L'innovation serait innovation de lecture des espaces et des usages, mais également innovation

¹³ Les études en amont sont, selon les entreprises, l'apanage des départements de RetD, de prospective ou de marketing. Or, à ma connaissance, aucune formation à la conduite de projet ne pose réellement la question de savoir comment s'articulent-elles au jalon Do : lancement des études d'opportunité entraînant l'ouverture du projet en tant que tel, et nomination du CdP (D1).

¹⁴ Jean-Paul Thibaud, in Espinasse, Catherine, Kaminagai, Yo, Milon, Alain, Le Mouël, Eloi (2009), Intervention « Habiter la Ville en Passant », op. cit.

¹⁵ Alain Findeli, in Séminaire de Formation à la Recherche en Design / Institut de Recherche en Design, Haute École d'Art et de Design, Genève / Invité d'honneur – intervention / janvier 2009.



Ci-dessus : déclinaison des vocabulaires de la modernité au fil des époques ; un édicule Guimard avec libellule du début du XX^{ème} siècle (à gauche, réimplanté en 1999) – figure audacieuse d’une esthétique controversée en son temps et toujours parfaitement opérationnelle – dialogue avec le *Kiosque des Noctambules* de J.M. Othoniel (à droite), figure audacieuse d’une esthétique controversée de notre siècle et probablement toujours opérationnelle dans cent ans...

de temporalité. Loin de célébrer une contemporanéité parfois anecdotique, les sciences humaines aideraient le designer à co-produire de la modernité baudelairienne : se saisir des formes du discours d’une époque de façon à atteindre l’intemporel.

La première des innovations consisterait donc en la création d’un espace-temps hybride, où sociologues et designers co-agiraient et s’acculturaient l’un l’autre. Le premier éclairerait le second sur les figures complexes de l’usager en action, qu’on ne saurait tout à fait réduire au seul rôle de « client final », et le second guiderait et inspirerait les cadres de l’enquête en situation vers l’acte de conception en dur d’un produit-acteur.

Conclusion

En conclusion il me semble que les concepteurs d’espaces fonctionnels et sensibles, qu’ils soient architectes, aménageurs ou designers, devraient se penser comme des « tresseurs » de compétences. Nous nous situons ici de plein pied dans la logique des « co » (ou *cum*) défendue par Edith Heurgon¹⁶ : co-production, co-construction, coopération, co-activité...

Leur responsabilité se joue sur un double tableau. Ils se doivent d’être des facilitateurs de process au sein (ou auprès) des entreprises, en comprenant, traduisant et co-articulant les discours et

les valeurs de métiers divers et variés¹⁷. Mais il leur revient également d’être les gardiens du temps de l’enquête au service du projet, tout à la fois incompressible et fini. Ils sont les acteurs par excellence qui permettent d’articuler enquête et conception comme les deux temps conjoints d’un même récit, d’une même intention, d’une même respiration. L’apport des sciences humaines en général, et de la sociologie de l’action en particulier, dans la mesure où elles acceptent de prendre en compte la temporalité jalonnée des projets, peut se révéler déterminant : gains financiers, limitation des risques, intégration du projet à un contexte déployé... Mais il devrait également permettre de porter au cœur des projets des valeurs qui ont parfois du mal à émerger : design et sociologie de l’action peuvent s’analyser comme des « exhausteurs » de sens des logiques de conception.

Un travail de coproduction garantirait sans doute l’émergence de la figure d’humanité des espaces, leur permettant d’engager un processus complexe mais fondateur de l’urbanité ; un processus qui « ne va pas de soi ». Il aiderait à substituer au couple « civilité-urbanisme », degré minimal du vivre ensemble en espaces communs, un couple « urbanité-citoyenneté »¹⁸, constitutif des espaces publics. Il favoriserait l’accomplissement d’une ambition au service du public, enrichissant les fais-

ceux déjà tressés : « nouer ensemble les deux fils de la sociabilité urbaine et de la citoyenneté et (...) nous inviter à regarder plus près de nous pour discerner, dans les formes mêmes de nos rencontres, dans les usages de nos circulations, le visage d’un nouveau lien social, malgré tout ce qui le menace »¹⁹.

19



Ci-dessus : Conséquences de la prise (ou non-prise) en compte des usages dans la conception d’espaces co-acteurs de la scène : dispersion du récit de trajet (1992 ; en haut à gauche) / distributions des prises offertes par un espace-ressource aux compétences des usagers, et à l’intelligence des situations situées (2009 ; en haut à droite) / espace de co-construction d’une figure d’urbanité et d’humanité (Gare RER de Luxembourg, dédiée au développement durable et à l’écologie urbaine – Exposition « Correspondances » de Margella G. Sola et Romain Osi, textes d’Italo Calvino, 2007).



BIBLIOGRAPHIE

ESPINASSE Catherine, KAMINAGAI Yo, MILON Alain, LE MOUËL Eloi (2009), *Intervention « Habiter la Ville en Passant »*, Colloque de Cerisy « Lieux et Liens ; Espaces, Mobilités, Urbanités », 05-06/2009.

FRYDEFONT Marcel, BOUCRIS Luc, FRANÇOIS Guy-Claude (1993), review *Actualité de la scénographie*, Paris, 1993.

JOSEPH Isaac (1993), *L’espace public comme lieu de l’action*, in « *Annales de la Recherche Urbaine* », n°57-58, Paris.

JOSEPH Isaac (1998) *Erving Goffman et la mi-*

croscologie, Paris, PUF.

JOSEPH Isaac, *Du bon usage de l’école de Chicago*, in ROMAN Joël (1993).

ROMAN Joël (1993), *Ville, exclusion et citoyenneté*, Paris, Seuil-Esprit.

SARTRE Jean-Paul (2000), *Esquisse d’une théorie des émotions*, Paris, LGF – Le Livre de Poche.

Séminaire de Formation à la Recherche en Design / Institut de Recherche en Design, Haute École d’Art et de Design, Genève / Invité d’honneur – intervention / janvier 2009.

¹⁹ Roman, Joël (1993), *Ville, exclusion et citoyenneté*, Paris, Seuil-Esprit, p.19.

¹⁶ Heurgon, Édith, Josso, Vincent, Leguy, Dominique, Marcel Roncayolo (2009), *Une ville (Nanterre), un projet d’aménagement durable (Les Groues à Seine Arche) : une affaire de lieux et de liens pour créer de l’urbanité dans l’Ouest parisien*, in Espinasse, Catherine, Kaminagai, Yo, Milon, Alain, Le Mouël, Eloi (2009), *Intervention « Habiter la Ville en Passant »*, op. cit.

¹⁷ Notons à cet égard que la création récente au sein de la RATP d’un département de MOA, abritant une Unité en charge de la Conception et de l’identité des Espaces, est un événement significatif. Nous pouvons y lire une volonté forte de porter le changement à deux niveaux conjoints : techniques, savoir-faire, process / relations humaines et managériales. Il y a bien là une tentative de « tressage » des compétences, des vocabulaires, des cultures et des horizons, au service de la conception d’espaces dont la figure devrait en être subtilement transformée.

¹⁸ Joseph, Isaac (1993), *Du bon usage de l’école de Chicago*, op. cit.

17

18

Je ne pense pas que le pouvoir puisse être délégué, car je crois que le véritable pouvoir est la compétence.

(FOLLETT 1925, IN GRAHAM 1995 P.111)

Il est possible de développer le concept de co-pouvoir, un pouvoir développé de manière conjointe, un pouvoir co-actif, non coercitif.

IBID P.10

La danse des designers avec (ou dans) les hiérarchies : L'importance d'un pouvoir non-hiérarchique pour l'intégration et l'exécution du design

Abstract

ULLA JOHANSSON
& JILL WOODILLA

Afin de tirer profit des compétences spécifiques des designers, les organisations se doivent de changer la manière de penser les hiérarchies et la notion de pouvoir de leurs membres.

Nous allons introduire le discours théorique de Mary Parker Follett, développé dans les années 20, pour expliciter une vision du pouvoir alternative à la manière de penser classique dans le domaine du management, et pour rattacher la notion de pouvoir de Follett avec les caractéristiques propres à la compétence des designers. Nous suggérons que l'une des raisons aux difficultés pratiques d'intégrer le design comme ressource stratégique peut être la difficulté de réaliser un travail créatif à l'intérieur d'une organisation hiérarchisée. Nous proposons donc aux managers et aux designers de développer ensemble une évaluation pour une réponse circulaire, selon la « loi du cas précis ».

La danse des designers avec (ou dans) les hiérarchies :

L'importance d'un pouvoir non-hiérarchique pour l'intégration et l'exécution du design

ULLA JOHANSSON & JILL WOODILLA

Plusieurs chercheurs en design management ont observé que les attitudes et les relations de la direction avec les designers sont extrêmement importantes (Borja de Mozota 2003, Bruce & Cooper 1997, Svengren 1995). D'autres ont souligné les problèmes de communication entre les designers et les autres groupes de professionnels à l'intérieur du discours du design management (Johansson & Svengren 2008). Les relations entre le discours des designers et celui des autres groupes professionnels qui interagissent avec ces derniers sont une source de possibilités et de problèmes : possibilités au sens que les designers ont souvent une bonne influence sur leurs collègues, mais problèmes au sens qu'il y a souvent de la résistance, ou d'autres obstacles, qui viennent d'une influence des designers (et du design) sur telle ou telle situation moindre que celle qu'ils auraient espérée (Johansson 2006a, Johansson & Svengren 2008).

Comment les paramètres organisationnels peuvent-ils s'adapter de manière à tirer profit des ressources potentiellement apportées par le design ? Cette question est posée par le constat suivant : le design est souvent une ressource sous-exploitée et pourtant d'un grand potentiel pour la croissance industrielle. Plusieurs dimensions des modifications et adaptations organisationnelles pourraient en jouir. Dans ce texte nous nous focalisons sur les relations de pouvoir, et nous discuterons les possibilités d'un pouvoir non-hiérarchique et la signification de cette notion dans les relations entre designers et autres professionnels de l'organisation.

Nous commençons par mentionner Mary Parker Follett (1868-1933), et par suggérer que sa vision organisationnelle constitue un discours significatif pour les designers et le design management, et surtout que la forme de pouvoir non-hiérarchique qu'elle propose peut représenter une nécessité pour le travail du designer. Follett décrit le pouvoir

comme une énergie qui émane de la réponse circulaire entre personnes et idées, de manière que le pouvoir est non-hiérarchique au sens qu'il n'est pas « pouvoir sur une autre personne » mais plutôt « pouvoir conjoint sur la situation » (Metcalfe & Urwick 1941, pp. 95-116). Aujourd'hui, les designers affirment souvent ne pas avoir de pouvoir, ou ne pas s'intégrer dans la culture collective, et que leurs idées ne sont pas prises en compte 1. Il se peut qu'ils aient ce sentiment à cause du fait que leur méthode de travail requiert autre chose que l'environnement de travail hiérarchique traditionnel. Une des solutions alternatives pourrait tenir compte du type de relations de pouvoir non-hiérarchiques que Follett propose.

Dans cet article nous passerons en revue le discours de Follett et de ses disciples concernant le pouvoir non-hiérarchique, et nous problématiserons la relation entre Follett et le discours du design. Nous suggérons qu'un cadrage follettien donnerait tant aux designers qu'aux managers un terrain commun pour une communication et une compréhension mutuelles. En conclusion, en dessinant la métaphore de la danse, nous imaginons différents styles et rythmes pour les relations professionnelles entre designers et managers.

Profondeur et étendue du travail de Follett

Mary Parker Follett naquit en 1868 dans un milieu aisé, et vécut à Boston, aux États-Unis. Avant de mourir en 1933, elle écrivit un grand nombre de livres, d'abord dans les domaines de la politique et de l'administration publique, puis sur le management industriel 2. Le passage des sciences politiques au management des affaires est dû à son expérience avec le « Boston Placement Bureau » et le Comité du Salaire Minimum, qui lui donna l'impulsion intellectuelle pour développer son concept d'intégration des points de vue opposés en vue d'un contrôle globale de la situation (Parker 1984).

Comme beaucoup d'intellectuels de son époque, Follett avait une large compréhension de divers courants intellectuels (O'Connor 2000). La plupart du temps elle utilisait des arguments fondés sur la psychologie ou la philosophie. En psychologie, elle parta de la Gestalt thérapie allemande, et sa vision de l'être humain comme entité holisti-

que fut le terrain de toute sa réflexion au sujet des relations humaines et de son concept de réponse circulaire. En philosophie, Whitehead et Hegel ont eu la plus forte influence sur Follett. La philosophie spéculative de Whitehead, en soulignant le « devenir » plutôt que l'« être », est sous-jacente à la Gestalt thérapie mentionnée plus haut. Follett puisa dans la perspective hégélienne la vision dialectique qu'elle utilisa plus tard comme base pour ses discussions sur les conflits (Ryan & Rutherford 2000). Conflits qui sont, selon Follett, une source de développement dynamique dans laquelle les nouvelles *intégrations* (ou *synthèses*, reprenant le terme hégélien) sont réalisées.

Follett ne s'est jamais attribué l'étiquette de féministe (Morton & Lindquist 1997). Elle ne faisait pas partie du mouvement des Suffragettes de l'époque, néanmoins elle était active dans des nombreuses causes relatives aux opportunités pour les filles et les femmes. Cependant, une perspective neutre à propos du genre ne lui rendrait pas justice. Si Follett avait été un homme, elle n'aurait pas dû accomplir le travail d'assistante sociale bénévole qui était un terrain important pour sa vision du monde holistique. Plus probablement, elle aurait eu besoin d'un poste universitaire comme professeur pour lire et écrire ses textes, plutôt que de pouvoir s'y adonner grâce à son indépendance économique. Et cela aurait pu, à son tour, changer la manière dont ses disciples se relationnaient-ils à elle et à son travail.

Mary Parker Follett n'eut ni d'opposants puissants ni de disciples dévotés³, chose qui la différencie de son contemporain Frederick W. Taylor (1856-1915), souvent mentionné comme étant « le père du management scientifique », qui eut les deux en grand nombre. Ceci peut expliquer en partie le fait qu'elle et ses théories furent à peu près oubliées pendant plusieurs décennies après sa mort. Une deuxième raison à cela peut être le fait qu'il n'y avait pas de terrain pour les visions intégratives et holistiques aux États-Unis pendant les périodes de la Deuxième guerre mondiale et de la Guerre froide (Drucker, 1995). Ces raisons, comme le souligne Kanter (1995), ne sont pas indépendantes de la question du genre. Les chemins de la pensée holistique, qui comprennent le fait de mélanger les sphères privée et professionnelle, d'intégrer l'éthique dans sa propre vie en général et l'idée de

citoyenneté dans l'entreprise, sont des idées qui furent ensuite estampillées comme étant de la « culture féminine » (Morton & Lindquist, 1997). Le féminisme culturel et le féminisme radical ont tous les deux pris comme point de départ que la culture féminine a été défavorisée et réduite au silence au profit de la culture masculine (voir, par exemple : Tong, 1998). Ainsi, le contexte politique et social ont pu contribuer au fait que les idées de Follett ne furent pas incluses et débattues en tant que partie du développement de la du management, et ce jusqu'à la fin du XX siècle.

Les idées de Follett ne furent pas pourtant totalement oubliées 4. Ses concepts et ses manières de penser ont profité d'un regain d'intérêt grâce à une anthologie de ses écrits commentés par des éminents chercheurs en management contemporain, *Mary Parker Follett—Prophet of Management* (Graham, Ed. 1995). Au cours de cette dernière décennie, Follett a été reliée aux courants récents de la pensée et de la pratique du management, y compris la théorie du chaos et de la complexité (Mendenhall, Macomber & Cutright, 2000), l'autonomie (Eylon, 1998), la formation continue (Salimath & Lemak, 2004), la justice organisationnelle (Barclay, 2005), la théorie participative (Schilling, 2000).

Au premier regard Follett n'a rien à voir avec le design. Ses idées sont applicables à différents paramètres organisationnels, mais elle n'a rien écrit sur (et n'avait pas d'intérêt connu pour) le design. Pourtant, ce qui nous intéresse ici est précisément le pouvoir organisationnel et, ici, les notions d'un pouvoir non-hiérarchique de Follett ont une importance particulière lorsqu'on les réfère aux relations professionnelles des designers industriels. Une fois que l'on a saisi la perspective fondamentalement différente qu'apporte Follett à la réalité organisationnelle, basée celle-ci sur les rigidités d'un système de pouvoir structuré de manière hiérarchique, sa vision du processus créatif et sa description des manières de travail intégratives s'emboîtent sans heurts dans une vision du design conçu comme une méthode de travail, moins analytique et plus itérative et holistique que les sciences sociales et le travail technique.

To bring Follett's ideas into the purview of industrial designers, we first present the foundational aspects of Follett's view of power, using her own words, because our arguments depend on a grasp of the depth and breadth of her ideas. We follow by articulating our assumptions about

design and design work as necessary for our third section that interprets the nature and importance of Follett's ideas for designers and design management today. We conclude by reflecting on discursive elements of relationships between management theorists and designers, and how these relationships may be symbolized metaphorically.

La notion de pouvoir de Follett

La notion de pouvoir de Follett est intéressante à plus d'un titre. Elle a pour trame de fond une vision démocratique de la société, qui privilégie la liberté à la répression. En tant que vision non-hiérarchique, elle s'oppose à la plupart des visions managériales des organisations, qui présupposent une hiérarchie. Selon Follett, le pouvoir est davantage l'équivalent de la compétence, en tant que capacité à être réceptif, plutôt que du contrôle ou de la coercition. Le pouvoir est quelque chose qui rend les actions possibles et procure de la liberté, plutôt que de la répression.

De son point de vue social, libéral et démocratique, il était important que « le pouvoir de l'individu » ne limitât pas la liberté des autres personnes. Suivant cette vision, Follett enjambait et voyageait constamment entre les perspectives individualistes et collectivistes (Ryan & Rutherford, 2000).

La perspective de la « réponse circulaire » – une vision relativiste et relationnelle des relations humaines et de l'échange organisationnel

L'aspect le plus fondamental de tout cela est que la réaction est toujours une réaction à quelque chose de relatif [...]. Je ne réagis jamais à toi, mais à toi-plus-moi ; ou, pour être plus précis, c'est le moi-plus-toi qui réagit à toi-plus-moi [...], c'est-à-dire, dans le processus même de la rencontre, nous devenons tous les deux quelque chose de différent. Cela commence avant même que l'on se rencontre, dans l'anticipation de la rencontre [...], c'est moi plus l'interlacement-entre-toi-et-moi qui rencontre toi plus l'interlacement-entre-moi-et-toi, etc. Si nous le faisons de façon mathématique, nous devrions le calculer en utilisant une puissance X (Follett, 1924, *Creative Experience*, New York: Longmans Green, républié in Graham, 1995 pp. 41-42).

La vision relationnelle, selon laquelle les personnes ne sont pas quelque chose de séparé en soi, mais plutôt quelque chose en relation avec

d'autres personnes, a été le fondement pour la pensée de Follett à propos des personnes et des organisations. Elle donna comme exemple le fait qu'on peut être un personnage avec telle personne, et en être un autre avec telle autre personne – on est et on devient en relation avec les autres personnes. Cette vision relationnelle, que Follett reliait à une vision holistique, était appliquée également à la réalité organisationnelle. Elle voyait les organisations comme quelque chose en constante évolution, et elle décrivit d'une manière non technique les principes d'une dynamique non-linéaire dans les systèmes sociaux (Mendenhall, Macomber & Cutright, 2000). Elle sentait que toutes les interactions peuvent donner potentiellement à chaque participant la possibilité d'affecter tout autre participant à l'organisation, que la personne en soit consciente ou non – ce qui est une vision assez différente de celle, prédominante, qui décrit la relation directe de cause à effet.

« Pouvoir avec » au lieu de « pouvoir sur » une autre personne

Nous devrions apprendre à distinguer les différents types de pouvoir [...]. Alors qu'habituellement le pouvoir signifie pouvoir-sur (le pouvoir d'un individu ou d'un groupe sur un autre individu ou groupe), il me semble qu'il serait possible de développer le concept de pouvoir-avec, un pouvoir développé conjointement, un pouvoir co-actif et non coercitif [...].

Je ne pense pas que le management doive-t-il avoir un pouvoir sur les travailleurs, ou les travailleurs sur le management (Follett, 1925, article présenté lors d'une conférence sur l'administration du Bureau du Personnel, républié in Graham, 1995, p. 103).

Le pouvoir est une compétence auto-développante (Ibidem, p. 113).

Comment réduire le pouvoir-sur [...]. Une des manières de réduire le pouvoir-sur passe par l'intégration.

Follett était opposée aux mouvements conservateurs et marxistes à la fois, et voyait par conséquent le « pouvoir sur » une autre personne comme quelque chose à éviter. Elle alla jusqu'à dire qu'« une personne ne doit pas donner d'ordres à une autre » (Follett, 1926), construisant ainsi le monde de manière non-hiérarchique. Au lieu d'avoir le « pouvoir sur » une autre personne, il faudrait avoir un « pouvoir avec » ou partagé.

Cette accentuation forte du « pouvoir avec » ou partagé mena Follett vers une vision particulière de la délégation. Souvent, la délégation était – et est toujours – perçue comme une activité commerciale (Johansson, 1998), dans laquelle l'autorité et le pouvoir sont déplacés d'une personne vers une autre. Follett pensait qu'il n'en était pas nécessairement ainsi. On peut déléguer le pouvoir sans le perdre, en le partageant. Le point essentiel, dit Johansson, est que le pouvoir n'a pas le caractère d'un bien d'une taille donnée, qui peut être déplacé en avant et en arrière, comme il arrive pour la délégation. Au contraire, le pouvoir a des caractéristiques proches des sentiments ou des émotions (d'amour et de haine, par exemple), qui peuvent être élargis et qui pourtant n'abandonnent pas nécessairement une personne parce qu'ils ont été donnés à une autre. Follett décrit ces caractéristiques du pouvoir comme celles d'une « compétence ».

Je ne pense pas que le pouvoir puisse être délégué, car je pense que le véritable pouvoir est une compétence. Conférer du pouvoir aux travailleurs peut être une action vide. Le problème principal des travailleurs n'est en aucun cas de savoir combien de contrôle peuvent-ils arracher des mains du capital ou du management, même si c'est ce qu'on entend dire bien souvent; il s'agira à l'avenir d'une autorité purement nominale et qui leur échapperait rapidement des mains. Leur problème est de savoir combien de pouvoir peuvent-ils engendrer eux-mêmes. (Follett, 1925, article présenté lors d'une conférence sur l'administration du Bureau du Personnel, républié in Graham, 1995, p. 111)

Dans les organisations hiérarchiques, le pouvoir est distribué aux postes plus qu'aux personnes. Cela est le fondement de la théorie organisationnelle de Weber. Follett avait une idée du pouvoir très différente. Elle commença en voyant le pouvoir comme une force et une compétence.

La délégation du pouvoir devint ensuite un processus complexe. Le pouvoir peut être délégué tout en étant toujours possédé par la personne, mais la délégation nécessite aussi d'être accompagnée par la compétence ou l'habileté.

La loi de la situation – Le pouvoir sur la situation au lieu du pouvoir sur les autres

Je pense que la solution est de [...] dépersonnaliser la question, de rassembler ceux qui sont concernés dans une étude de la situation, de voir ce que la situation requiert, de découvrir la loi de la situation et d'y obéir. C'est-à-dire qu'il ne devra pas s'agir d'une personne donnant des instructions à une autre personne. À chaque fois qu'il est évident que l'ordre vient de la situation, la question de quelqu'un qui commande et de quelqu'un qui obéit est sans fondement. Les deux répondent à ce que la situation requiert. (Follett, 1933, article adressé au nouvellement constitué département de Business Administration à la London School of Economics. Républié in Graham, 1995, p. 128)

Follett faisait souvent référence à la « loi de la situation », pour « voir ce que la situation demande » ou « découvrir l'ordre interne à telle situation particulière ».

Son approche était à l'opposé des principes universels de Frederick Taylor (1911), qui négligeaient la situation immédiate et voulaient que les travailleurs dépendent des ordres et instructions reçues. Follett, au contraire, disait que la situation immédiate avait la priorité sur les principes. Plus encore : ce qui est requis par la situation immédiate devrait être l'ordre ultime, prioritaire sur les autres ordres.

Follett parlait également du « pouvoir sur la situation » comme d'un pouvoir collectif. Ici, au lieu d'essayer de prendre ou donner le pouvoir entre personnes, ou d'entrer en compétition pour le pouvoir, nous nous tournons vers la situation « immédiate » – celle dans laquelle nous nous trouvons, ensemble – et nous essayons de développer un pouvoir (conjoint) sur la situation. Le concept de « pouvoir sur la situation » devient par conséquent une alternative à la compétition individuelle, qui a une importance capitale dans la plupart des organisations contemporaines.

Les « conflits dynamiques » Les conflits comme la base d'un développement créatif

Il y a une voie qui commence enfin à être reconstruite, et même occasionnellement suivie : lorsque deux désirs sont intégrés, cela signifie qu'une solution où les deux désirs trouvent place a été trouvée, et qu'aucune des deux parties n'a sacrifié quoi que ce soit (Follett, 1925, article présenté lors d'une conférence sur l'administration du Bureau du Personnel, républié in Graham, 1995, p. 69)

Permettez-nous un exemple très simple. Un jour à la librairie de Harvard Library, dans l'une de ces salles de lectures si petites, quelqu'un voulut ouvrir la fenêtre, alors que je voulais qu'elle reste fermée. Nous avons ouvert la fenêtre dans la salle d'à côté, où il n'y avait personne. Il ne s'agissait pas d'un compromis, car il n'y a pas eu d'entrave aux désirs ; nous avons obtenu tous les deux ce que nous voulions vraiment. Car je ne voulais pas que la salle soit fermée, mais simplement que le vent du nord ne souffle directement sur moi ; de même que l'autre occupant ne voulait pas spécialement ouvrir cette fenêtre, mais simplement qu'il y ait plus d'air dans la salle. (Ibid p. 69)

Follett possède une vision du conflit remarquable. Contrairement à Taylor, qui essayait de les éviter, Follett voyait les conflits comme les racines d'un développement organisationnel et comme quelque chose qui devrait être traité ouvertement. Elle séparait les solutions aux conflits en trois types distincts : premièrement, la domination, qui était quelque chose de négatif et lié au « pouvoir sur » ; deuxièmement, le compromis, qui était lui-aussi quelque chose de négatif car il requiert une entrave à la volonté ou au besoin d'une ou des partie(s) concernée(s). La troisième stratégie de solution des conflits est celle qu'elle appela « intégration », comme dans l'exemple ci-dessus.

La distinction de Follett entre le compromis et l'intégration est elle-aussi digne de note. Sa distinction est étroitement liée à la dialectique hégélienne, dans laquelle des positions opposées peuvent être résolues dans une synthèse. Pour arriver à la synthèse – ou à l'intégration, dans le vocabulaire de Follett – entre personnes ou organisations en conflit, une attitude ou une réponse circulaires sont nécessaires.

En observant la situation immédiate et celle en train d'évoluer, des nouvelles possibilités de solutions créatives peuvent apparaître. De cette manière, les concepts de pouvoir, intégration, réponse circulaire et loi de la situation sont étroitement liés les uns aux autres.

Le pouvoir comme créativité ou comme capacité à créer des nouvelles alternatives

Je pense que nous pouvons apprendre qu'un pouvoir au développement partagé implique la

possibilité de créer des nouvelles valeurs, un processus totalement différent de celui, stérile, de l'équilibrage. Et ce, non pas pour réarranger les valeurs existantes, mais pour apporter davantage à l'existence – ce qui est la mission suprême des rapports humains éclairés. (Follett, 1925, article présenté lors d'une conférence sur l'administration du Bureau du Personnel, republié in Graham, 1995, p. 116)

Conférer de l'autorité là où la compétence n'a pas été développée est fatal tant au gouvernement qu'aux affaires. (Ibid p. 113)

Le monde de Follett était un monde inconstant, et la situation ou la réalité immédiates étaient plus importantes que le fit de se tenir à des principes universels. Sa réalité était une conséquence de l'interaction humaine, et donc la véritable base du pouvoir – pourrait-on dire – étaient la créativité et la réponse circulaire visant un monde plus démocratique et humain.

Notre interprétation de l'idée de pouvoir de Follett est que la frontière entre pouvoir et créativité est floue, ce qui rend impossible de les séparer l'un de l'autre. Par ailleurs, la créativité était pour Follett une capacité mentale de créer quelque chose de nouveau, que ce soit une idée nouvelle ou quelque chose de plus tangible. Quant au pouvoir, il peut être vu comme ce qui est requis par la créativité, un compagnon de route pour la pensée créative, et un résultat de la pensée créative, qui rend possible de trouver des solutions intégratives.

Le pouvoir organisationnel – ou la collaboration à travers la démocratie

La raison d'être fondamentale de l'étude de la psychologie d'un groupe est que personne ne peut nous donner la démocratie, nous devons l'apprendre. Être démocrate ne signifie pas décider d'une forme particulière d'association humaine, mais apprendre à vivre avec les autres hommes. [...] Le processus du groupe contient le secret de la vie collective, il est la clé de la démocratie, est la grande leçon que tout individu doit apprendre, est notre espoir principal pour la vie politique, sociale et internationale à venir. (Follett, 1920, Le Nouvel état : l'organisation de groupe, la solution du gouvernement populaire. Republié in Graham 1995 p. 232).

Lorsque Follett parle de groupes, elle fait référence aux personnes (aux « hommes » dans ses discours) « qui s'associent sous la loi de l'interpénétration, contrairement à la loi de la foule – suggestion et intimidation » (Ibid, p. 232). Elle fut le témoin de nombreux conflits entre le travail et le capital (ou le « management », comme nous le dirions), et vit ceux-ci comme des instances d'un comportement de foule construit sur le conflit plutôt que sur la collaboration. Follett souligna l'importance de la collaboration, pas seulement dans la négociation des accords, mais dans un synthèse plus large de compétition et collaboration dans le domaine des affaires, où des hommes d'affaires à succès ont mis au point une intelligence coopérative qui permet alors de rassembler les conclusions des différents parties en jeu et de travailler avec les autres pour utiliser ce matériel dans des actions nouvelles. Le pouvoir, entendu comme le principe inhérent d'un processus de groupe démocratique, était essentiel pour le type de collaboration nécessaire au succès en affaires.

Le pouvoir comme énergie – comprenant une dimension émotionnelle

Le pouvoir peut être défini comme la simple capacité de faire que les choses adviennent, d'être une cause ou un agent, d'initier le changement. Peut-être que le « désir de pouvoir » est tout banalement la satisfaction d'être vivant [...].

Il m'a toujours semblé que le violoniste doit ressentir une des plus grandes satisfactions d'être vivant ; tout en lui est engagé, il ressent sûrement le pouvoir. Probablement le chef d'orchestre en ressent plus encore. (Follett, 1925, article présenté lors d'une conférence sur l'administration du Bureau du Personnel, republié in Graham, p. 101)

À l'intérieur d'une organisation ou entre individus, le pouvoir est normalement perçu comme quelque chose de très différent de l'énergie électrique. Pourtant, si l'on embrasse la vision du pouvoir de Follett, nous voyons que le pouvoir a des caractéristiques ou des qualités proches de celles de l'énergie électrique : l'idée de circulation, de distribuer de l'énergie, et même d'activité nourissante. Le pouvoir, comme l'énergie, contient également une dimension émotionnelle, car se sentir pleins de pouvoir ou impuissants sont des états

émotionnels. Il s'agit là d'une dimension trop rarement reconnue dans le concept de pouvoir des sciences sociales.

Résumé du concept de pouvoir non-hiérarchique de Follett

Le concept de pouvoir de Follett commence par (et revient toujours à) la réponse circulaire. Il s'agit de réagir à la fois à la situation immédiate et aux autres personnes. Le « pouvoir avec » est plus important que le « pouvoir sur ». Le pouvoir est lié aux conflits, et les conflits doivent être gérés avec créativité, afin de trouver une solution intégrative plutôt qu'un compromis ou une domination. Le concept de pouvoir non-hiérarchique de Follett est par conséquent un outil de développement créatif et organisationnel. Il s'agit d'un concept de pouvoir très différent de celui qui semble aller de soi dans la plupart des entreprises et décrit dans les théories du management.

Qu'est-ce que le design ?

Dans cette section nous expliciterons notre vision du design industriel, avant de relier les concepts de design et de pouvoir l'un à l'autre. Le mot « design » peut prendre plusieurs significations, portant parfois sur l'apparence d'un objet, parfois sur le processus de fabrication. Parmi les designers industriels professionnels, les deux aspects sont fortement mis en valeur – le nom et le produit, le verbe et le processus. Des nombreux chercheurs en design soulignent l'importance de cette double dimension (Simon, 1969/81, Ramirez, 1998, Svengren, 1995, Johansson, 2006b), et nous considérons nous aussi qu'elle est très importante.

Dans la culture populaire scandinave – à la télé et dans les magazines –, le design fait référence à au côté extraordinaire de la forme et de la couleur, qui donne à l'objet une dimension immédiate de l'artistique. Julier (2000) utilise la définition de *haut design*, un concept lié moins au côté extraordinaire en soi qu'à un extraordinaire contextuel – à ce qui est perçu comme étant extraordinaire par un groupe donné à un moment donné. Une définition du design similaire est donnée par le Smithsonian's Cooper-Hewitt National Design Museum aux Etats-Unis : « Whether it's handmade or mass produced high end or low brow, le bon design est

dans l'œil du regardeur » (www.cooperhewitt.org). Les deux définitions se concentrent sur l'objet, et sur sa relation au discours de l'art. Une définition assez différente recouvre le processus du design des ingénieurs, architectes et *designers* industriels. Herbert Simon (1969/81) considère le design comme étant la création de l'« artificiel », quelque chose d'autre que les créations de la nature et du hasard. Simon caractérise le processus du design comme épistémologiquement séparé à la fois de la connaissance humaine (intéressée aux idées), des sciences humaines (intéressées à la connaissance analytique et critique) et des sciences (intéressées par les explications de ce qui existe déjà ou des théories à valider ou invalider dans l'avenir).

La notion de design de Simon est liée à sa définition étymologique. Dans le dictionnaire Oxford English Dictionary (1989), *designer* signifie « indiquer ou montrer quelque chose », ce qui implique que cette chose diffère de ce qui l'entoure. Le dictionnaire parle également de *designer* comme de l'action de « faire un plan ou un schéma mental pour quelque chose qui doit être réalisé, une idée préliminaire, un projet », comme par exemple une esquisse pour une œuvre d'art ou d'un bâtiment, et du fait de « signifier, vouloir dire », par exemple être différent et sortir de l'ordinaire du contexte – une définition qui s'applique au design d'un point de vue marketing. Dans cette dernière acception, le mot *designer* a été utilisé dans la langue anglaise dès la Renaissance et il fonctionne toujours comme base, selon Julier (2000), lorsqu'on parle de stratégie et de différenciation en design industriel. Le dictionnaire fait remarquer que, selon les sources disponibles, le verbe était utilisé depuis environ 300 ans lorsque le nom est apparu dans l'usage.

Les designers, dont les produits sont exposés et visibles, se rattachent souvent à l'invisibilité. Le processus du design peut en être la raison, comme l'affirment Johansson et Svengren (2008), soulignant comme les designers parlent souvent d'eux-mêmes comme étant invisibles, d'une manière qui rappelle les théories de l'invisibilité féministes :

Personne ne peut raisonnablement affirmer que le design en lui-même soit invisible. Au contraire, ce sont le design et la forme extérieure qui apparaissent en premier lorsque l'on s'approche du produit, par exemple un téléphone portable, plutôt que ses qualités techniques intérieures. Même si

le design est si visible qu'il nous apostrophe dans l'espace public, nous soutenons que le processus du design et son importance n'est pas assez reconnue par le management. Il y a des raisons de croire que, à un certain niveau, cela est dû au discours du milieu du design lui-même. (p. 6-7)

Des nombreux chercheurs en design affirment que le design ne peut pas être décrit, défini ou compris de la même manière que l'est la connaissance issue des sciences sociales, humaines ou naturelles. De la même manière, Simon (1969/81) et Ramirez (1998) affirment que la compétence et la connaissance en design sont difficiles à intégrer dans ces épistémologies ou dans les manières dont nous percevons généralement la connaissance et ce qui la constitue. Un des raisons à cela pourrait résider dans la connexion étroite entre le design et la visibilité, et dans le fait que le message des images et d'autres expressions visibles sont moins discursives que les expressions verbales. Ainsi, la visibilité rend le designer simultanément visible et invisible. Décrire quelque chose verbalement est une manière de donner à cette chose une forme discursive et de la rendre visible, créant ainsi quelque chose de significatif. Mais c'est aussi, en même temps, un élément de séparation entre cette signification et les autres significations et la création des limites.

Dans notre propre définition du design industriel nous suivons en partie Monó (1997), qui caractérise le design comme une combinaison de trois dimensions : ingénierie/production, art/esthétique et fonctionnalité/aspects humains. Jan Michl (1995) définit le design industriel de la manière suivante :

Il s'agit de développer et projeter les produits issus des procédés industriels avec pour but de les rendre attrayants pour l'utilisateur. Le processus précède la production et commence (en les incluant) par les améliorations et la formation des aspects fonctionnels du produit, ainsi que des qualités et l'esthétique pour l'utilisateur, et l'adaptation du produit à la production, la distribution et la vente de masse. L'aspect esthétique du produit est rarement la seule contribution, mais elle est toujours considérée comme étant très importante. (Gylendansal Norwegian Dictionary)

Le design concerne ici les produits industriels qui devraient être rendus « attrayants pour l'utilisateur ». Cela peut se faire en rendant le produit davantage fonctionnel ou convivial, ergonomi-

que, ou à travers son aspect esthétique, pourvu qu'il existe une adaptation pour faciliter la production. Pourtant, nous concevons également le design comme un processus, une méthode de travail moins analytique et plus itérative et holistique que ne le sont les sciences sociales et le travail technique (Johansson 2006b).

Les managers qui collaborent avec les parlent souvent de l'approche de résolution des problèmes de ces derniers en termes d'un « design comme manière de penser » – quelque chose qui a plus à voir avec la différence épistémologique entre le design et les sciences sociales que non avec une façon de travailler donnée.

Perspectives sur la relation entre designers industriels et pouvoir non-hiérarchique

Qu'est-ce qui fait alors qu'on peut inscrire Follett en général dans le travail des designers ? Nous soulignons et discutons ici deux perspectives sur la relation entre le pouvoir non-hiérarchique de Follett et la situation des designers industriels. Notre méthode est celle d'une comparaison déductive et analytique, ou de celle que Glaser et Strauss (1997) ont appelée une « recherche de fauteuil ».

La créativité et le chaos sont des oxymorons de la hiérarchie

Follett fut l'une des premières personnes dans la théorie du management à avoir un intérêt spécifique pour la créativité et les organisations. Elle montra que les activités créatives ne peuvent pas être maîtrisées :

Regard de l'extérieur, disséquer en éléments différents, disposer ces éléments sur une table d'autopsie comme des individus différents signifie tuer la vie et nourrir l'imagination avec des images mortes et des concepts vides, stériles. (Follett, 1918 : 63)

Cette citation démontre, à nos yeux, la conception et l'intérêt de Follett concernant le processus créatif ; elle saisit la manière intégrative de faire du travail créatif. Sa manière de penser et d'écrire au sujet des organisations construit une perspective créative sur les activités humaines. Tout cela est très différent, pour ne pas dire décidément étranger, au management scientifique et au monde hiérarchique de Taylor, qui devint la

plate-forme du développement des organisations pendant le XXe siècle.

Quelle relation la créativité et le chaos entretiennent-ils l'une avec l'autre, puis avec les hiérarchies ? Une manière de la comprendre est de mettre en relation les contraires (Saussure, 1960) ; un concept ne signifie pas grand-chose en soi, mais forme une signification lorsqu'on prend en compte son contraire. Par exemple, « blanc » peut être compris en relation à « noir », ou lorsque nous considérons les termes différents et nombreux que les Esquimaux utilisent pour dire « neige ».

Le contraire de « hiérarchique » n'est pas seulement « non-hiérarchique », mais aussi « chaos » : un concept qui implique la perte totale de hiérarchie. Le chaos et le design industriel sont liés l'un à l'autre car le design est une manière de gérer le chaos, et de le structurer. Le processus du design est de nature itérative, et implique à la fois le chaos et la structure – de manière paradoxale. Deux designers des systèmes d'information décrivent ce paradoxe de la manière suivante :

Formuler une méthode de design est toujours une tâche délicate. Le but en est, typiquement, d'établir une sorte de certitude et de contrôle dans le processus du design. Mais cet effort de prévisibilité et de maîtrise est paradoxal dans le domaine du design, puisqu'en réalité la qualité la plus significative et désirée d'un processus de design est la créativité, et donc la capacité de trouver ce qui est nouveau et inattendu – ce qui porte à une imprévisibilité du processus de design. Lorsque celui-ci devient prévisible, il n'est plus un processus de design mais simplement de construction. (Stolterman et Russo, 1997)

Le mot « chaos » dérive du grec *khaos*, qui signifie « abysse, grand ouvert, vaste et vide ». Dans l'usage courant, « chaos » est devenu le terme pour indiquer un manque total de structures, un état de confusion absolue. À l'inverse, la hiérarchie implique structure et ordre, un état dans lequel les relations sont connues et stables. Le chaos est une puissance de création car il oblige l'esprit à chercher des modèles – à chercher l'ordre d'une nouvelle manière, ou à rassembler des objets disparates et à leur trouver un modèle interne ou au milieu d'eux. Lorsque des éléments casuels sont introduits dans une situation, ou lorsque la to-

talité est mise de côté et ses éléments sont éparpillés de manière casuelle, on voit émerger des nouveaux modèles ou des nouvelles manières de voir le problème.

Le processus utilisé par les designers américains Charles Eames (1907-1978) et sa femme Ray Eames (1912-1988) illustre le processus créatif et la relation paradoxale des modèles et du hasard. Selon la description de Ray Jacobson (2003),

Ils décomposent d'abord un projet de design dans une myriade de composants et sous-composants, cent sous-tâches pour chaque tâche majeure. Ensuite, ils analysent les parties les plus petites une à une, s'efforçant pour toute évaluation successive de choisir la seule alternative qui atteint ou dépasse la qualité des choix de design faits auparavant. De manière très méticuleuse, les Eames arrivent au cœur des petites parties, puis – de manière tout aussi rigoureuse – ils les rassemblent unité par unité, jusqu'à ce que le produit qui en résulte représente la somme de milliers de décisions excellentes. Paradoxalement, le résultat était souvent stupéfiant pour Charles et Ray eux-mêmes, puisque l'effet de leur méthode était effectivement souvent plus grand que la somme de ses parties.

Et pourtant les Eames étaient également des maîtres dans le domaine de l'intuition, car le processus de séparation des éléments et de leur réassemblage était réalisé simplement dans une perspective d'élégance et de beauté, dont les règles résident dans leur esprit uniquement. Si d'un côté le produit final de leur travail était affiné et perfectionné avec un soupçon d'excès, de l'autre la conception de ces produits était un acte de création unique et propre au sens des proportions et de justesse des Eames, et de leur génie en général. (pp.7-8)

Le processus de design décrit ci-dessus ressemble à la « réponse circulaire » de Follett, l'objet ne grandissant qu'à travers sa relation aux parties créées juste avant et à la partie qui était dans le processus de création. En même temps, le processus créatif émerge d'un état de casualité et de chaos, dans lequel toutes les sous-parties sont éparpillées, dans l'attente d'être formées dans des nouveaux modèles et dans une nouvelle unité. Follett elle-même aurait pu aller encore plus loin, postulant que le processus créatif ne peut émerger du chaos que lorsque les individus s'organisent eux-mêmes

d'une manière démocratique, collaborant entre eux et avec un partenariat plus large, afin d'utiliser le design pour envisager des nouveaux scénarios, voire même des nouveaux avenir.

Les compétences du designer fragmentent le modèle hiérarchique

Le designer a la capacité d'aller constamment des détails à une vision holistique, et inversement, dans un processus itératif qui dissout la hiérarchie. Dans cette capacité, trois caractéristiques liées les unes aux autres s'opposent logiquement à la hiérarchie : la vision holistique, la capacité à aller de celle-ci aux détails et inversement – comme si on avait un zoom automatique – et la capacité de structurer et déstructurer à la fois (ou celle de restructurer la réalité très rapidement). Ces trois compétences sont corrélées, étant les différentes facettes de la compétence en design (Johansson 2006b). Elles sont aussi fortement liées à la vision holistique de Follett, et à sa notion de réponse circulaire.

La notion follettienne de « réponse circulaire » et une vision holistique des organisations sont essentielles à sa construction organisationnelle. Elles donnent vie à des fondations si profondes qu'on pourrait se demander si c'est là la raison pour laquelle la vision organisationnelle de Follett a toujours été laissée dans l'ombre eu égard de la construction organisationnelle partitionnée et hiérarchique du management scientifique. La réponse circulaire peut être vue comme le contraire de la hiérarchie, ainsi que du management scientifique et des théories du management du XXe siècle, qu'elles critiquent ou se fondent sur le Taylorisme. Les visions de Follett et de Taylor sont tellement différentes dans leurs suppositions sur la nature de la construction des organisations qu'elles semblent impossibles à mélanger.

Que la présence de ces fondations alternatives ait ou non refoulé les théories de Follett en faveur de celles de Taylor, Follett et les designers ont la vision holistique en commun. La plupart des écoles de design considère qu'il est essentiel d'apprendre à leurs étudiants à utiliser ce que Johansson (2006) appelle « un zoom » pour voyager instantanément entre les détails et les visions holistiques, et pour voir comment les détails peuvent transformer l'entier. Les designers travaillent souvent avec les

détails et sont entraînés à y prêter attention. Pourtant, ils ne s'arrêtent pas au niveau des détails mais sautent plutôt d'une échelle à l'autre ; ils zooment et dézooment selon leurs besoins.

La vision holistique a des conséquences sur la collaboration entre les designers et les autres groupes, tels les marchands, les ingénieurs et la haute direction. Les designers n'ont pas la prétention d'être des experts en marketing ou en ingénierie. Néanmoins, afin de travailler à la combinaison de la forme et de la fonction et de prendre en compte les aspects productifs, ils ont besoin d'avoir une connaissance suffisante d'autres disciplines, pour être capables de trouver de l'aide dans ces différents domaines. Cette aide ne peut pas être comprise dans une relation hiérarchique, parce qu'aucune discipline ne peut se placer au dessus des autres. Il s'agit plutôt d'une relation proche de celle qu'on aurait avec des conseillers – mais la question est de savoir qui conseille qui –, et dans l'idéal il s'agit d'une relation mutuelle de conseil et de collaboration à l'intérieure de ce que Follett appelle « la loi de la situation ». La loi de la situation implique que les participants ne s'occupent pas du fait d'avoir du pouvoir sur les autres, mais d'avoir le contrôle et le pouvoir sur la situation (commune). Cela signifie qu'il faut aller d'une vision hiérarchique à une vision dans laquelle les problèmes immédiats et leurs solutions se trouvent au cœur de l'interaction et de la relation. Cette manière de regarder la situation est très proche de ce que les designers décrivent comme étant leur tâche (Lawson, 1997) – ils veulent résoudre des problèmes, et non s'occuper du statut officiel des différentes personnes mais plutôt penser uniquement à qui peut contribuer à résoudre le problème immédiat.

Pour les designers le fait d'avoir d'une approche holistique signifie que la solution dans le développement d'un produit exige des échanges – ou des influences mutuelles – avec le marketing, la production, la stratégie ou d'autres domaines fonctionnels. Lorsqu'un designer croise les frontières qui séparent les disciplines, il peut trouver des nouvelles solutions, mais aussi des nouveaux conflits, notamment si l'élément de l'autre côté de la frontière contient une vision davantage hiérarchisée. Les difficultés qui se présentent lorsque des membres de l'équipe de design collaborent en croisant les disciplines sont facilement reconnues. La recherche a été dirigée dans les processus de design collaboratifs et l'intégration d'aspects à la fois technique et sociales, et les façons dont les équipes de design comprennent et déchiffrent

un projet interactivement (Cumming and Akar, 2005, Fischer, 2004). La plus grande partie de cette recherche utilise une terminologie propre à la hiérarchisation (comme centralisation et décentralisation), ou se concentre sur la modélisation par ordinateur pour esquisser la structure et la relation concernées. Mais, selon nous, l'acte de modéliser et généraliser lui-même crée une solution privilégiée, en en préférant une aux autres, et plaçant certains postes aux points-clés de la communication. À l'inverse, selon Follett, la situation immédiate est l'élément central, la solution est toujours en évolution pendant que les relations se forment, et elle change lorsque les connaissances sont partagées. Le processus du design est créé à travers des relations non-hiérarchiques. Voire, selon la description que fait Tom Kelley (manager général de IDEO) du designer idéal, parmi de « personnes en forme de T » (*T-shaped persons*), qui connaissent profondément au moins un domaine et qui s'y connaissent en plusieurs. Il décrit le processus de la communication entre disciplines comme impliquant de l'empathie, créant ainsi une compréhension sans domination (Kelley & Littman 2005).

Réflexions finales

Le triangle discursif de Taylor, Follett et les designers

Nous nous demandons alors quels sont les éléments qui problématisent la relation entre le management et les designers, dont parlent si souvent autant les praticiens que les chercheurs.

Nous pensons qu'une perspective vitale pour les problèmes de communication si souvent mentionnés est celle du triangle discursif entre les différentes visions de la hiérarchie de Taylor et de Follett, et la manière dont elles s'appliquent à la compétence en design.

Notre première (et moins controversée) affirmation est que la majorité des discours sur la pensée et la pratique managériales actuelles (comprenant la standardisation, le mouvement de qualité et la *lean production*, qui sont tous importants pour le travail de design) peut être reliée aux préceptes du management scientifique et à la manière de penser de Taylor, comme une réutilisation d'idées qui ont leurs racines dans les notions de management du début du siècle der-

nier. Même ceux qui critiquent le travail de Taylor s'appuient souvent sur les bases du discours du management scientifique – y compris sur la vision hiérarchique, le fait de dépendre d'un supérieur et la responsabilité comme quelque chose de commercialisé (Johansson 1998). À la fois ceux qui critiquent à peine le travail de Taylor et ceux qui le suivent comme des disciples s'appuient sur une partie de la base de pensée rationnelle de son discours, oubliant la créativité comme un squelette poli et décharné.

Lorsque le domaine du management est le point de départ, Taylor et ses disciples discursifs ne sont pas très à même de communiquer avec le domaine du design. Effectivement, les designers se plaignent souvent du monde managérial et de son manque de compréhension des exigences et de la nature du design. Les chercheurs en design et management de design affirment souvent que, pour que le design soit intégré de manière authentique, une compréhension profonde de l'art et/ou du design est nécessaire chez la haute direction (Borja de Mozota, 2003, Bruce et Cooper, 1997, Svengren, 1995). Le design est un facteur clairement puissant, qui contribue à l'innovation (Kelley, 2005, Verganti, 2006, Von Stamm, 2003); pourtant, son travail essentiel de guide du processus de développement du produit est souvent invisible, et nécessite une leadership déguisée (Cooper et al., 2002) pour gérer la relation designer-client. À l'inverse, nous affirmons ici que, afin de tirer profit des compétences de designers et du potentiel du design comme atout stratégique, les managers doivent réfléchir et trouver des nouveaux chemins ailleurs que dans la prison hiérarchique, qui peut être de nature structurale ou discursive.

S'il est vrai que le design et le management ont besoin de se comprendre l'un l'autre, nous pourrions ajouter que le management devrait toujours s'adapter aux designers. Pourtant, ce n'est pas là notre opinion. Nous pensons plutôt que les managers doivent communiquer avec les designers et comprendre le design de manière différente, afin d'arriver à un niveau de communication de compréhension mutuelle. Le discours de Follett – qui est construit sur la réponse circulaire, l'interaction créative et les relations non-hiérarchiques qui changent constamment dans l'interaction – pourrait être le point de départ

d'une communication entre le management et le design. Nous pensons aussi que la nature discursive d'une grande partie de la pensée managériale en générale est telle que la pensée créative finit par être refoulée. Pour aller encore plus loin, chose que nous n'essayons pas de faire dans cet article, une analyse discursive de la communication entre le designer et le manager pourrait montrer, dans une perspective féministe, qu'il y a une répression comparable entre la culture managériale et la communication et entre la culture féminine et la culture masculine générale.

La danse comme métaphore conclusive

Notre analyse peut être résumée à travers la métaphore de la danse. À quelle sorte de danses sociales les designers sont-ils invités dans le monde organisationnel ? D'un côté, nous pourrions choisir le tango argentin, danse complexe et créative, car elle permet aux deux partenaires d'élaborer les choses individuellement ou de suivre les signaux subtils envoyés par le partenaire qui guide. Pour danser le tango les danseurs doivent apprendre les pas, mais aussi les signaux et les manières dont les élaborations modifient le flux de la danse. Dans sa performance le tango est passionné, l'attitude séduisante, et les danseurs bougent de manière synchronisée et fluide. De l'autre côté, nous pourrions choisir un quadrille, qui a une chorégraphie préétablie qu'il faut suivre. Ici, les danseurs s'appuient sur le « meneur »², qui règle les relations entre les danseurs, permettant aux danseurs de donner à la danse la capacité de performer les mouvements requis. Lorsque nous choisissons la métaphore de la danse sociale pour le management du design, nous voulons signifier que la société invite les participants à danser un tango qui se révèle ensuite être un quadrille.

Le designer est censé créer et livrer quelque chose qu'il est difficile de livrer, et encore plus difficile de créer, dans un monde organisationnel construit de manière hiérarchique. Cette contrainte place le designer dans une position comparable à celle que les femmes sont censées avoir selon les chercheurs féministes – c'est-à-dire perçues comme incapables d'exister et de se manifester selon leurs propres mots et capacités. Voire, pire encore, avec des capacités et des qualités qui ne seront même pas perçues ou reconnues comme telles. Le designer est comme la femme dans le quadrille –

quelqu'un qui a une chorégraphie écrite par le meneur et qui doit avoir la même apparence que tous les autres. Pourtant, lorsqu'elle danse le tango, la femme est mise en valeur pour les perspectives (dramatiques) qu'elle donne à son rôle dans la relation avec son partenaire. De la même manière, l'organisation hiérarchique est comme une prison pour la créativité et pour les liens entre perspectives et compétences différentes, qui sont une partie vitale de la profession du design.

Le choix des designers et des managers a besoin de ne pas se limiter à deux styles de danse. Ils peuvent choisir de former leur relation au-delà de la chorégraphie établie et de la fidélité aux formes établies du quadrille, faisant des mouvements créatifs et originaux, suivant la dernière musique à la mode, montrant chacun à son tour au public les prouesses individuelles du danseur.

Ou alors ils peuvent apprendre de manière indirecte, en regardant les autres, puis les rejoindre pour réaliser une danse folklorique régionale. Le nombre de danseurs peut varier – le ligne peut être courte ou le cercle large – et les pas et les modèles peuvent évoluer au fil du temps, et conserver la mémoire collective locale. Sauf quand elle est présentée pour les touristes, la danse folklorique trouve sa place dans le calendrier de la communauté, avec les musiciens locaux qui jouent les chansons les plus aimées et les danseurs qui s'amuse à rattraper les nouvelles locales pendant qu'ils participent à la danse, chacun selon sa propre habileté.

Les designers ne sont pas toujours entravés par une relation hiérarchique, comme le montre le travail créatif et provocateur de IDEO, de David Kelley. Les managers qui s'appuient sur le conseil en design pour trouver des gens créatifs chaque fois qu'ils ont un nouveau projet à faire peuvent penser à un designer individuel avec un sens clair de la direction comme étant la bonne réponse aux exigences de l'époque. Il est probablement plus habituel à la fois pour les designers et pour les managers d'avoir reçu une courte initiation formelle à la gestion de leur relation ; ils apprennent plutôt ensemble, au fur et à mesure, créant des modèles et des mouvements qui sont propre au contexte donnée.

Puisque le management continue d'apprécier les avantages compétitifs que le design lui offre, et que le design reconnaît que sa pratique ne peut pas contribuer à partir de l'isolement, les deux disciplines ont besoin de nouvelles approches pour un travail collaboratif. Nous suggérons que le design et le management devraient suivre, tous les deux, le principe de Mary Parker Follett, et valoriser ouvertement le pouvoir non-hiérarchique au sein de leur relation. Une relation construite sur un pouvoir non-hiérarchique mettrait de côté les modèles de communications organisationnels préétablis et les associations autoritaires traditionnelles, et se focaliserait sur la « réponse circulaire » dans les interactions – où la compréhension de la pratique évolue continuellement sur la base des interactions précédentes, et suit « la loi de la situation ». Le résultat ne sera pas l'anarchie ; au contraire, on aura besoin des procédures bien prévues au bon moment. Lire et discuter les idées de Follett et accepter qu'elles peuvent changer les pratiques courantes serait un bon début.

BIBLIOGRAPHIE

- BARCLAY Laurie J.** (2005). *Following in the footsteps of Mary Parker Follett: Exploring how insights from the past can advance organizational justice theory and research*. *Management Decision* 43(5/6): 740-760.
- BORJA DE MOZOTA Brigitte** (2003). *Design Management. Using Design to Build Brand Value and Corporate Innovation*. New York & Boston, Alworth Press & Design Management Institute.
- BRUCE Margaret & COOPER Rachel** (1997). *Marketing and Design Management*, Thompson Business Press.
- COOPER Rachel, WOOTTON Andrew, HANDS David, BRUCE Margaret & DALEY Lucy** (2002) "Invisible innovation: models of design facilitation in the supply chain." Paper presented at the European Academy of Management – 2nd Conference on Innovative Research in Management, 2002, Stockholm, Sweden.
- CUMMING Michael & AKAR Evren** (2005). "Coordinating the complexity of design using P2P groupware." *CoDesign* 1(4): 225-265.

2 Le square dance ou call dance, quadrille américain et canadien, contrairement au quadrille français prévoit la présence d'un meneur (musicien ou « maître à danser ») qui annonce aux danseurs et au public la figure à effectuer – NdT.

- DRUCKER, Peter F.** (1995). *Introduction Mary Parker Follett: Prophet of Management*. P. Graham. Boston, MA, Harvard University Press: 1-10.
- EYLON Dafna** (1998). "Understanding empowerment and resolving its paradox: Lessons from Mary Parker Follett". *Journal of Management History* 4(1): 16.
- FISCHER Gerhard** (2004). "Social creativity: turning barriers into opportunities for collaborative design." Eighth Conference on Participatory Design. *Artful Integration: Interweaving Media, Materials and Practices*, Toronto, Ontario, Canada.
- FOLLET Mary Parker** (1896). *The Speaker of the House of Representatives*. New York, Longman Green.
- FOLLET Mary Parker** (1920). *The New State: Group organisation, the solution of popular government*. New York, Longman Green.
- FOLLET Mary Parker** (1924). *Creative Experience*. New York, Longman Green.
- FOLLET Mary Parker** (1925). "Power". Paper presented to a Bureau of Personnel Administration conference group.
- FOLLET Mary Parker** (1926). *The Giving of Orders. Scientific Foundations of Business Administration*. H. C. Metcalf. Baltimore, MD., Williams and Wilkins Company.
- FOLLET Mary Parker** (1949). *Freedom and coordination*. London, Management Publications Trust.
- FOX Elliott M. & URWICK Lionel F.**, Eds. (1973). *Dynamic Administration -- The collected papers of Mary Parker Follett*. New York, Pitman Publishing.
- FRY Brian R. & THOMAAS Lotte L.** (2006). "Mary Parker Follett: assessing the contribution and impact of her writing". *Journal of Management History* 2(2): 11-19.
- GLASER Barney G. & STRAUSS Anselm L.** (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Chicago, Aldine Pub. Co.
- GRAHAM Pauline (Ed.)** (1995). *Mary Parker Follett -- Prophet of Management: A celebration of writings from the 1920s*. Boston, MA, Harvard Business School Press.
- JACOBSON Robert E.** (2003). *Information Design*. Cambridge, MA, MIT Press.
- JOHANSSON Ulla** (1998). *Om Ansvar. Ansvarsföretällningar och deras betydelse för den organisatoriska verkligheten*. (Doctoral Dissertation) Lund, Lund University Press.
- JOHANSSON Ulla** (2006a). *Design som utvecklingskraft: en utvärdering av regeringens designsatsning 2003-2005*. Växjö: Växjö University Press, 2006.
- JOHANSSON Ulla (Ed.)** (2006b). *Design som utvecklingskraft II. Fem uppsatser om utvalda projekt från regeringens designsatsning 2003-2005*. Växjö: Växjö University Press, 2006.
- JOHANSSON Ulla & SVENGREN Lisbeth** (2007). *Möten kring design – om mötet mellan design, teknik och marknadsföring*. Lund: Studentlitteratur.
- JOHANSSON Ulla & SVENGREN Lisbeth** (2008). *Möten kring design. Om relationerna mellan designer, tekniker och ekonomer i fem svenska företag*. Lund: Studentlitteratur.
- JULIER Guy** (2000). *The culture of design*. London: Sage Publications
- KANTER Rosabeth Moss** (1995). Preface. *Mary Parker Follett -- Prophet of management*. P. Graham. Boston, MA, Harvard Business School Press: xiii-xix.
- KELLEY Thomas & LITTMAN Jonathan** (2005). *The ten faces of innovation: IDEO's strategy for beating the devil's advocate and driving creativity through your organization*, New York: Doubleday.
- LAWSON Bryan** (1997). *How Designers Think: The design process demystified*, Architectural Press.
- MENDENHALL Mark E., MACOMBER James H., CUTRIGHT Marc** (2000). "Mary Parker Follett: prophet of chaos and complexity". *Journal of Management History* 6(4): 191.
- METCALF, Henry C. & URWICK Lyndall F. Eds.** (1941). *Dynamic Administration -- The collected papers of Mary Parker Follett*. Bath, Management Publications Trust.
- MICHL Jan** (1995). *I Aschehoug og Gyldendals Store norske leksikon*. Red. Petter Henriksen. 3 utg. Oslo: kunskapsforlaget.
- MONÖ Rune** (1997). *Design for product understanding: the aesthetics of design from a semiotic approach*, Liber AB.
- MORTON Noel O'R. & LINDQUIST Stefanie A.** (1997). "Revealing the feminist in Mary Parker Follett." *Administration and Society* 29(3): 348-371.
- O'CONNOR Ellen S.** (2000). "Integrating Follett: history, philosophy and management". *Journal of Management History* 6(4): 167.
- PARKER Lee** (1984). "Control in organizational life: The contribution of Mary Parker Follett." *Academy of Management Review* 9(4): 736-745.
- RAMIREZ Jose Luis** (1998). *Strukturer och livsformer: om teknisk och social design*. Stockholm: Dialogos.

- RYAN Lori Versteegen & RUTHERFORD Matthew A.** (2000). "Mary Parker Follett: individualist or collectivist? Or both?" *Journal of Management History* 6(5): 207-223.
- SALIMATH Manjula S. & LEMAK David J.** (2004). "Mary P. Follett: translating philosophy into a paradigm of lifelong learning". *Management Decision* 42(10): 1284-1296.
- SAUSSURE Ferdinand** (1960). *Course in General Linguistics*. London, Owen.
- SCHILLING Melissa A.** (2000). "Decades ahead of her time: advancing stakeholder theory through the ideas of Mary Parker Follett". *Journal of Management History* 6(5): 224-242.
- SIMON Herbert** (1969/1981). *The Sciences of the Artificial*. Cambridge, MA: MIT Press.
- STOLTERMAN Erik & RUSSO Nancy L.** (1997) "The paradox of information systems methods – public and private rationality." Paper presented at the British Computer Society 5th Annual Conference on Methodology, Lancaster, England.
- SVENGREN Lisbeth** (1995). *Industriell design som strategisk resurs*. Lund, Sweden, Lund University Press.
- TAYLOR Frederick Winslow** (1911). *Scientific Management*.
- TONG Rosemarie** (1998). *Feminist Thought: A More Comprehensive Introduction*. Oxford, Westview Press.
- VERGANTI Roberto** (2006) "Innovating through design". *Harvard Business Review*, 84 (12): 114-122
- VONSTAMM Bettina** (2003) *Managing innovation, design, and creativity*. New York: John Wiley.

NOTES

1. Cette remarque a été émise par l'un des auteurs (Johansson) pendant les entretiens, discussions collectives et conversations informelles eus avec environ 40 designers suédois, dans le cadre de son évaluation du programme en design des gouvernements suédois. Cela pourrait ne pas être valable pour les designers américains (ou français, NdT).

2. *The Speaker of the House of Representatives* (Follett 1896), *The New State: Group Organization the solution of popular government* (Follett 1920), *Creative Experience* (Follett 1924). Dans les dernières années avant sa mort, Follett donna une série de conférences qui furent rassemblées à titre posthume et publiée sous le titre de *Dynamic Administration* par Fox and Urwick (1973) et *Freedom and Coordination: Lectures in business organizations* (Follett 1949).

3. Il s'agit là d'une schématisation. Le théoricien anglais du management Lyndall Urwick (1891-1983) est reconnu pour avoir intégré les idées des théoriciens précédents, y compris Follett, mais il ne poussa pas plus loin les idées de cette dernière ; à l'inverse, il les publia telles quelles.

4. Fry et Thomas (2006) ont montré qu'entre 1969 et 1990 Follett fut citée dans 148 articles, écrits par 129 auteurs différents et publiés dans 96 magazines et revues différents. Follett fut aussi rapidement citée dans une large partie des textes de référence de l'administration publique et du management d'avant 1978. Ils soutiennent que la plupart de ces citations la présente d'une manière superficielle, sans prendre en considération la portée de ses travaux.

REMERCIEMENTS

Les auteurs remercient deux relecteurs anonymes pour leurs conseils et améliorations pour l'article, et également les participants à la conférence European Academy of Design AD, à Izmir (Turquie) en 2007, pour leurs commentaires, lorsque cette intervention fut présentée pour la première fois.

Revue de presse

La relation entre l'analyse micro-sociale et la « pensée design » et son processus

Abstract

Cette courte critique présente deux ouvrages (*Change by Design* de Tim Brown et *Les Méthodes Qualitatives* de Sophie Alami, Dominique Desjeux et Isabelle Garabuau-Moussaoui) et analyse la manière dont les utilisateurs sont aujourd'hui placés au cœur du processus d'innovation.

Que nous regardions l'approche de Brown – centrée sur l'humain, telle que la développe sa société IDEO – ou la méthodologie de recherche d'Alami et ses collègues – engagée dans leur société Argonautes –, le but est le même : saisir le processus par lequel les utilisateurs attribuent du sens à leur interaction quotidienne avec les objets et les personnes.

Brown, Tim (2009), *Change by Design: How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation*. London, Harper Business.

Alami, Sophie, DESJEUX, Dominique, GARABUAU-MOUSSAOUI, Isabelle (2009), *Les Méthodes Qualitatives*, Collection « Que Sais-je », Paris, PUF.

ALICE D. PEINADO



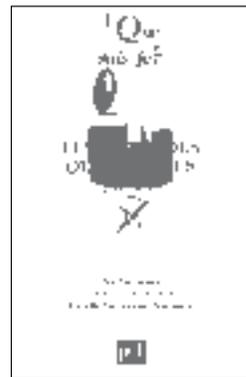
La relation entre l'analyse micro-sociale et la « pensée design » et son processus

ALICE D. PEINADO

BROWN, Tim (2009), *Change by Design : How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation*. London, Harper Business.

ALAMI, Sophie, DESJEU, Dominique, GARABUAU-MOUSSAOUI, Isabelle (2009), *Les Méthodes Qualitatives*, collection « Que Sais-je », Paris, PUF.

Dans son dernier ouvrage, *Change By Design*, Tim Brown (PDG et président d'IDEO) présente sa vision du design pour le 21^{ème} siècle. Pour lui, le design agit en amont en tant que discipline (p. 7). Cela résulte d'une nouvelle compréhension du rôle que joue le design avec l'industrie, et avec la société en général. La force du design, selon Brown, est d'être une activité projective qui se concentre sur le processus même qui définit l'innovation. En se fondant sur cette idée, Brown affirme que l'innovation doit être entendue comme une corrélation entre trois moments : inspiration, idéation et exécution (p. 16). Le processus du design implique précisément la faisabilité des idées novatrices, leur viabilité et, enfin, leur désirabilité (p. 18). Alors que la faisabilité est liée au potentiel fonctionnel réel ou non acceptable dans un modèle économique et commercial donné, la désirabilité est liée à ce qui fait sens pour les gens, ainsi qu'à leurs besoins actuels (Ibidem). L'idée-clé est ici l'« évolution de la création des produits vers l'analyse de la relation qui existe entre les gens et les produits, puis entre



les gens eux-mêmes » (p. 41-42). Par conséquent, la tâche du designer n'est pas simplement celle de l'idéation, mais aussi celle de l'observation et de la traduction : traduction des habitudes observées en intuitions et, au final, en nouveaux services et nouveaux produits (Ibidem). La capacité du designer d'observer et comprendre la réalité qui l'entoure demande, pour pouvoir s'exercer, un certain degré de compréhension émotionnelle et d'empathie avec les utilisateurs actuels et potentiels. Selon Brown, l'empathie se définit comme « l'effort de voir le monde à travers les yeux des autres, de le comprendre à travers leurs expériences, et de le ressentir à travers leurs émotions » (p. 50). Dans une très grande mesure, l'approche méthodologique du design de Brown repose donc sur les sciences sociales, comme base pour arriver à la compréhension des autres, et à une relation empathique avec eux.

Dans leur ouvrage collectif sur les méthodes qualitatives en sciences sociales, *Les Méthodes Qualitatives*, Alami et ses collègues présentent les fondements d'une recherche méthodologique rigoureuse, qui nous permettra alors d'analyser les situations à un niveau micro-social. Comme pour Brown, les auteurs ont développé leur méthodologie à partir d'un contexte professionnel (celui des Argonautes) pour élaborer une approche systématique des expériences des utilisateurs, qui peut ensuite être utile tant dans le domaine des affaires que dans bien d'autres. Le but du livre est de souligner la contribution de la recherche qualitative et quantitative, en parallèle. Ils écrivent ainsi : « les méthodes qualitatives ne sont ni plus ni moins pertinentes que les méthodes quantitatives » (p. 14). Leur importance respective dépend de l'objet de

l'enquête ; ce qui nous intéresse tout particulièrement ici sont les cas où l'observateur désire étudier « un phénomène social émergent » (Ibidem). De plus, puisqu'elles sont par nature « impressionnistes », elles peuvent facilement « faire apparaître, par petites touches, l'ensemble du tableau social, du système d'action ou du jeu social » (p. 15). Le but ici est de saisir le sens d'une action – la signification inhérente aux pratiques réelles observées – en prenant en compte la multiplicité des situations qui caractérisent la vie quotidienne. Une telle approche n'est pas simple à faire accepter, voire à vendre, car elle ne repose pas sur la force des chiffres mais sur une compréhension plus fine de ce qui constitue l'expérience réelle et vécue – une compréhension inductive et non déductive, qui se fonde sur l'exploration des faits quotidiens (p. 25).

L'ouvrage de Brown et celui d'Alami, Desjeu et Garabuaou-Moussaoui sont complémentaires. Le premier présente l'approche propre au designer des contraintes de l'innovation, dans un monde fait et dirigé par l'homme, alors que le second essaye d'élaborer une réponse à ces contraintes. Ce faisant, il expose minutieusement une approche méthodologique qui prend en compte la manière dont le sens émerge des contextes sociaux. Alami et ses collègues écrivent que leurs clients sont souvent intéressés soit par le fait d'avoir une meilleure compréhension des leurs, en termes de « société ou [...] de certains groupes sociaux [...], soit [par] les pratiques et usages sociaux d'objets spécifiques » (p. 31). Brown met l'accent sur l'importance de l'« expérience du design », dans laquelle « les gens passent d'une consommation passive à la participation active » (p. 110). Faire du design avec un tel but en tête implique une compréhension profonde de la manière dont les utilisateurs perçoivent les produits et/ou les services du design, et se relationnent à eux. Il ne suffit pas d'identifier les besoins à travers des approches analytiques quantitatives ; aujourd'hui, selon Brown, il est désormais nécessaire d'impliquer les utilisateurs dans le processus d'idéation ; et ce dès son début, car le design engage « nos émotions » à travers une approche « intrinsèquement centrée sur l'humain » (p. 115). À cet appel de Brown pour l'intégration des approches qualitatives dans le processus du design, Alami et ses collègues répondent en développant un domaine méthodologique systématique pour

l'analyse qualitative, dans lequel l'objet d'étude varie selon la nature du domaine lui-même (p. 77). Ici, « l'adaptabilité, la flexibilité, la souplesse sont [...] des compétences précieuses » à avoir (Ibidem).

Alors, comment nous représentons-nous les faits sociaux ? C'est là une question-clé, à laquelle peut répondre une analyse micro-sociale des objets et des personnes. Dans ce but, *Les Méthodes Qualitatives* fournit un manuel pour les futurs sociologues et anthropologues qui veulent s'engager dans des carrières de consultants dans des contextes professionnels. À cet égard, il est plein d'informations utiles concernant la manière d'aborder les clients potentiels, de développer un dossier, et enfin communiquer les résultats des recherches effectuées d'une manière significative. *Change By Design* est lui aussi conçu comme un manuel d'introduction, pour les profanes, aux processus apparemment obscurs qui sont propres à la « pensée design ». Brown semble penser que tout le monde peut développer une « pensée design » – elle ne serait donc pas du ressort exclusif des designers. Pour ce faire, il est alors indispensable d'adopter une approche centrée sur l'humain, qui place les utilisateurs au cœur du processus du design. Cela nous renvoie nécessairement à une compréhension culturelle et sociale des hommes et des femmes dans des situations de la vie réelle. De plusieurs points de vue, ces deux livres reflètent donc, chacun à sa manière, l'empreinte profonde que les sciences sociales, et la sociologie et l'anthropologie en particulier, continuent de marquer dans les processus d'innovation d'aujourd'hui.

TRADUCTION DE L'ANGLAIS

Rita Di Lorenzo

COLLECTION



Publiée par Parsons Paris School of Art + Design
Tony Brown, **DIRECTEUR ACADÉMIQUE INTÉRIM**

DIRECTION SCIENTIFIQUE PERMANENTE

Brigitte Borja de Mozota
avec la collaboration de Rita Di Lorenzo
et Rebecca Cavanaugh

DIRECTEUR ARTISTIQUE

Olivier Combres / BEOLITIK

TRADUCTION ET RELECTURE

Krystyna Horko
Rita Di Lorenzo
Rebecca Cavanaugh

PRODUCTION

Sara Krauskopf

Parution : trois fois par an
revue bilingue français et anglais

www.collection-research.com

www.parsons-paris.com

contact: brigitte.borja@parsons-paris.com

1

Art + Design & Sociologie – Hiver 2010

DIRECTION SCIENTIFIQUE

Michel Maffesoli – professeur invité,
Université de Paris V

DESIGN ARTISTIQUE – DIRECTION DES ILLUSTRATIONS

Olivier Peyricot – designer invité

COMITÉ SCIENTIFIQUE

Alice Peinado

Directrice du département Design Management, Parsons Paris

Philippe Gauthier

Professeur, Université de Montréal

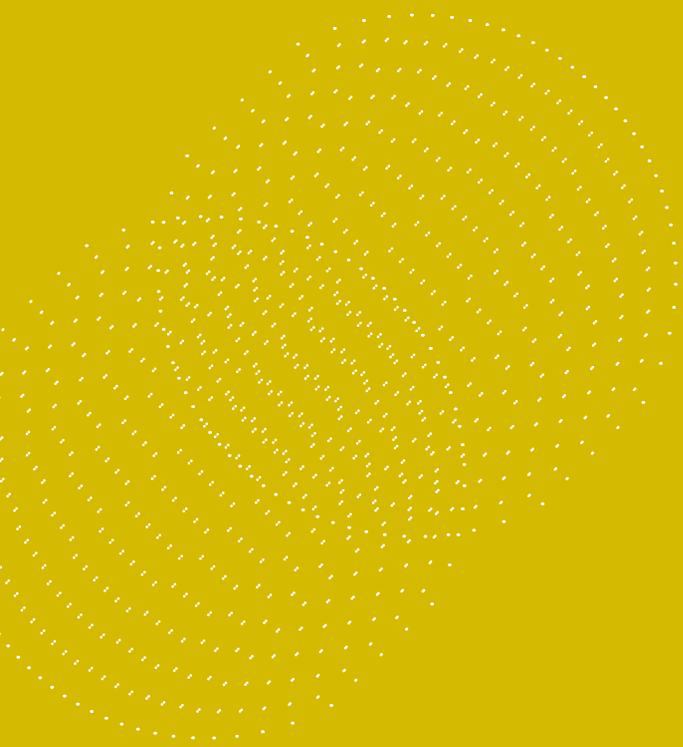
Magdalena Jarvin

Enseignante, Parsons Paris

Illustrations réalisées par les étudiants de Parsons
Paris School of Art + Design (par ordre alphabétique):
Djinane Alsuwayeh, Georgia Bray Wilson, Lisa Cohn,
Sarah de Latte, Pavlina Gkigkilini, Erica Lepke, Alex
Mahler, Alejandra Temprana, Nadine Wiechers,
Miry Yun, Lamprini Zachopoulou

Nos remerciements pour leur précieuse collaboration
vont à :

Ilham Boumankhar, Peters Day, Frédérique Krupa,
Marion Millet, Vivian Rehberg, Nicolas Tanguy



www.collection-research.com

