



ÉMANCIPATION DE L'UTILISATEUR

**DE L'ENGAGEMENT DE L'UTILISATEUR
DANS LE DÉVELOPPEMENT DES NOUVEAUX
PRODUITS ET SERVICES TECHNOLOGIQUES**

Études interdisciplinaires & approches croisées
Direction scientifique : David Bihanic (MCF UVHC)



PRÉSENTATION

Le début du 21^{ème} siècle se voit incontestablement marqué par l'émergence d'un nouveau contexte sociotechnologique¹ engageant de profondes rénovations des activités professionnelles, sociales, culturelles ou bien encore éducatives ainsi que d'importants changements sectoriels de l'économie² en direction d'une nette accélération du processus de tertiarisation. Une telle évolution encourt aujourd'hui de nombreuses transformations des modèles de consommation³ autant que des modèles de développement et de production industrielle, lesquels obéissent à des injonctions de « performance » de plus en plus marquées préconisant l'association de variables comme la « flexibilité », la « souplesse », la « décentralisation », la « polyvalence », toutes pondérées par des probabilités de plus-values concurrentielles calculées dorénavant à l'échelle mondiale.

Ainsi, « adaptation », « créativité », « diversification radicale » et « innovation de rupture »⁴ deviennent les maîtres mots de nouvelles réflexions "actives"⁵ portées, d'une part, sur l'évolution des logiques de consommation (arguant alors l'idée d'un développement économique serviciel⁶ de la « fonctionnalité »⁷ rompant avec les logiques d'accession à la propriété matérielle) et, d'autre part, sur le renouvellement des conduites stratégiques et opérationnelles d'entreprise (pour ou vers une nouvelle politique industrielle) s'appuyant notamment sur des notions de libre échange d'idées, de produits et services lesquels encouragent d'autres collaborations entre "acteurs".

Plus largement, ces diverses réflexions sous-tendent un déplacement du "curseur" dans le couple « usager-utilisateur/concepteur ». Celles-ci appellent alors à ne plus limiter la valorisation économique d'un produit ou service (prioritairement technologique) à sa seule valeur d'usage⁸ laquelle "s'estomperait" désormais derrière des procédures que nous pourrions qualifier de « poïétiques »⁹ d'où pourrait émerger un tout autre système de valeurs¹⁰ : valeur de transformation (retenant de nouvelles instances de transformation des produits et services au sein de la relation d'usage-d'utilisation-d'emploi : vers de nouveaux produits ou services à redéfinir, réorienter, reconcevoir), d'adaptation/d'appropriation, de conversion (faisant varier les trajectoires d'appropriation et d'usage) de transmission/de dévolution (favorisant un cycle de vie incrémental, perpétuel fait de multiples "reprises" successives du produit ou service occasionnant alors plusieurs changements de destinataires).

1. Eu égard au développement exponentiel des technologies numériques.

2. En faveur d'un essor du secteur des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC).

3. En référence aux nouveaux comportements, pratiques et usages sociaux rapportés à l'installation de ce nouveau contexte.

4. Renouant d'une certaine façon avec le progrès technologique au cœur d'une économie de marché littéralement asphyxiée par la concurrence.

5. Issues de différents domaines et champs disciplinaires.

6. Promouvant une innovation à la fois sociale et technologique.

7. Cf. Giarini O., Stahel W., « The limits to certainty - facing risks in the new service economy », Dordrecht, The Netherlands, Kluwer Academic Publishers, 1989.

8. Comme il est largement admis et pratiqué aujourd'hui.

9. Ces procédures poïétiques affectent, en un sens, l'émergence d'un savoir/une connaissance sur leurs produits et services et font émerger une nouvelle praxis sociale (praxo-poïétique).

10. Rompant avec le champ des valeurs marchandes, d'échange et d'usage.

Par là, il s'agit en somme de reconsidérer la "place" que peut occuper l'utilisateur au sein du processus de développement des nouveaux artefacts technologiques¹¹, partant des phases amont de conceptualisation, de modélisation, de conception aux phases aval de production et d'emploi. Outre le lot des recommandations et préconisations extraites des « tests d'utilisabilité », il revient ici de sonder les possibilités d'un véritable engagement créatif et productif de l'utilisateur dès lors en position et pleine capacité¹² de coopérer, de collaborer à la réalisation d'un futur produit ou service (augurant la formation à de nouvelles dynamiques collectives à plusieurs niveaux¹³) tout comme de modifier, d'infléchir¹⁴ l'orientation structurelle (formelle et fonctionnelle) d'une production existante¹⁵.

C'est précisément au carrefour des nombreux enjeux, implications et perspectives d'un tel engagement, réclamant l'éclairage d'une lecture interdisciplinaire¹⁶, que se situe ce projet de recherche. Les réflexions que nous avons signalées donnant lieu actuellement à la réalisation d'études et de projets de recherche ainsi qu'à la concrétisation d'une grande variété d'expérimentations (en laboratoire, public et privé, ou en entreprise), il s'agira, dans un premier temps, de mener une large étude de cas parmi les plus "complets" (sorte de panorama scientifique) relevant du thème de l'« émancipation de l'utilisateur », partant alors de l'analyse (notamment) philosophique/phénoménologique, esthétique et sociologique d'une telle démocratisation des compétences¹⁷ en direction de l'examen de nouvelles nouvelles solutions technologiques avancées (fonctionnelles, opérationnelles) ou bien encore d'organisations processuelles et méthodologiques résolument

nouvelles solutions technologiques avancées (fonctionnelles, opérationnelles) ou bien encore d'organisations processuelles et méthodologiques résolument originales. Fort d'une telle étude (ici préalable), il conviendra, dans un second temps, d'engager la conduite d'un projet expérimental en création et design industriel¹⁸ (définissant là un terrain d'investigation privilégié pour la recherche-crédation) visant l'élaboration d'une première maquette d'étude de produit/service technologique offrant de valider (en situation et en pratique¹⁹) certaines hypothèses de recherche et d'avancer de nouvelles pistes et perceptives de travail (en préparation de la soumission d'un futur projet ANR).

Favorisant le partage d'expertises et la mutualisation de savoirs (pour une plus grande transversalité disciplinaire), ce projet de recherche entendra maintenir

11. Objets et/ou systèmes à destination indifféremment du monde professionnel et grand-public

12. Jouissant d'un supplément de responsabilités et de compétences.

13. Ex : réseaux d'intelligences individuelles interconnectées, maillées, distribuées/réparties : phénomène éruptif, polinisateur, « atolisé » c.-à-d. non-atomisé.

14. Signalant et obviant, le cas échéant, certains manques ou déficits repérés.

15. Renvoyant à une action de nature participative, « contributive » et spontanéiste.

16. Joignant notamment (et mêlant parfois) les Sciences Humaines et Sociales, les Arts et Sciences de la Conception (Design ; sciences et techniques de l'ingénieur), les Sciences Cognitives ou bien encore les Sciences de Gestion et de Management des Entreprises.

17. En référence ici aux compétences nouvellement assignées à l'utilisateur lesquelles lui confèrent dès lors une « place » nouvelle au cœur du processus d'élaboration de nouveaux produits et services à caractère technologique.

18. Domaine d'expertise du responsable scientifique ; aux carrefours des arts et des sciences de la conception, le design se voit occuper une place de choix pour la coordination des initiatives de projets collaboratifs « transverses ».

19. Occasionnant plusieurs mises en situation pratique autour de maquettes et prototypes fonctionnels. Un panel d'utilisateurs-expérimentateurs comptera alors ici comme partie prenante du projet intervenant aux cours des différentes phases de son élaboration.

théorique et pratique d'une démarche de recherche-crédation, laquelle sera également soutenue par un examen épistémologique, méthodologique et empirique des formes plurielles de la recherche, de la création tout autant que de la conception et de la production.

Projet de recherche hébergé à Maison Européenne des Sciences de l'Homme et de la Société (MESHS, USR 3185).



CALHISTE

