PROCÉDURE CRÉATIVE:

LA NATURE DES OBSERVATIONS

Bruna Message Migliavacca

Mastère Spécialisé Création et Technologie Contemporaine

École Nationale Supérieure de Création Industrielle

2017 / 2018

AVANT-PROPOS 7

INTRODUCTION 12

REGARD 15

L'OBSERVATION DISCRÈTE 20
REGARDER N'EST PAS VOIR 21
L'ART DE REGARDER SANS ÊTRE VU ! 26

PAUSE I 31

MÉMOIRE 35

L'OBSERVATION PURE 40
MÉMOIRE VERSUS OUBLI 41
LA RECHERCHE DE L'OUBLI 46

PAUSE II 51

ADAPTATION 55

L'OBSERVATION ACTIVE 60
UNE QUESTION D'EMPATHIE 61
EXPÉRIMENTATIONS CONTINUES 68

PAUSE III 73

SURVEILLANCE 77

L'OBSERVATION DE L'INATTENDU 82
LA SÉRENDIPITÉ ET LE HASARD 83
LA MÉTHODE DE LA (PSEUDO)-SÉRENDIPITÉ 87

PAUSE IV 93

CONCLUSION 96

BIBLIOGRAPHIE 98

TABLE DES ILLUSTRATIONS 102

L'ARRIVÉE

Insistante, bruyante, intrépide, mais en même temps (quand cela lui convient) : discrète et silencieuse... ON LA HAIT ! Au moment où l'on s'y attend le moins, elle arrive, la mouche. Deux yeux énormes, sombres. Un thorax annelé, brillant sur le dos, velu sur le ventre. Deux ailes translucides et nervurées, six pattes longues, munies au bout de tout ce qu'il faut pour se poser partout. Un seul objectif : survivre. La mouche passe ses journées, ses heures, sa vie, à la recherche de nourriture. Fuyant ses prédateurs, en quête de moyens de survie.

Curieuse, je regarde, j'observe. Je m'appuie contre le mur sans rien dire. Seulement attentive. Les pensées à toute vitesse. Chaque action enregistrée est une opportunité, une solution. Remarquent-ils que je les regarde à chaque mouvement ? Je ne pense pas. Personne n'a noté que je suis là. J'ai envie de leur parler, de les interroger. Mais je sais qu'ils ne peuvent pas m'aider et je ne dois pas les influencer. Pour que je réussisse, je dois continuer ici. Muette. Simplement en regardant. Mon but ? Trouver une idée de projet, quelque chose que personne n'a encore vu, ou presque, une solution à un problème qui n'a pas encore été diagnostiqué. Et je continue à regarder.

LA CHASSE

À l'aise, intrépide, aventureuse, agile, elle fait des survols à côté de son pire prédateur : l'Homme à la recherche de paix. Elle est sûre que rien ne peut l'arrêter. Elle vole. Comment fonctionne son cerveau ? Est-elle capable de retenir des informations ? Mémoire ? Oui. La même « trace » biologique identifiée chez l'homme[1]. Libération accrue de neurotransmetteurs. Créations de connexions. Cela n'a pas d'importance. Elle agit comme s'il n'y avait pas de risque ! Et ainsi de suite pendant ses 20 jours de vie.

Immobile, je suis toujours là, en tant que spectatrice. Dans mes pensées, une guerre invisible a déjà commencé. J'essaie de les calmer, de les instruire : mes questionnements. Je regarde des activités que j'ai vu plusieurs fois dans ma vie. Des dizaines, des centaines. Et maintenant je dois les voir comme si c'était la première fois. J'en ai besoin. Si je ne le fais pas, je perds le CLAC, le moment qui n'a jamais été vu, l'opportunité pour l'innovation, la clé du succès du projet. Mais comment ? Mon cerveau a été formé tout au long de son existence pour stocker autant d'informations que possible. Il faut faire des efforts pour ne jamais les perdre. Maintenant, j'ai juste besoin du blanc, du vide, de l'oubli.

1 Centre de recherche de Gif-sur-Yvette, *« La vie en société chez les mouches drosophiles »*, [http://www.cvc.u-psud.fr/spip.php?article177], 2004, visité le 30 novembre 2017

> « Se souvenir ou oublier, c'est faire un travail de jardinier, sélectionner, élaguer. Les souvenirs sont comme les plantes : il y en a qu'il faut éliminer très rapidement pour aider les autres à s'épanouir, à se transformer, à fleurir [2]».

LE VOL

Très fortement et très rapidement elle s'échappe. Par un virage brusque au cours duquel le corps s'incline, à la manière d'un avion de chasse, une rotation rapide du corps, accompagnée d'un virage serré. Elle s'en va. Bzzzzzzzzzzzzzzz… Tout est orchestré par des changements subtils de mouvements d'ailes. Il n'y a rien d'autre dans cet environnement qui l'intéresse. Elle est prête à prendre d'autres vols, explorer d'autres endroits, aller à un nouveau défi.

Je suis là. Je suis en train de déceler et de capturer toutes les particularités, tous les rapports, tout ce que je remarque. Comment ne me suis-je jamais rendue compte de cela ? Maintenant, cela me semble si simple, si évident. Je suis fatiguée. Je suis toujours muette, debout. Combien de fois ai-je traversé la même situation ? J'ai regardé les mêmes personnes. Ils faisaient constamment la même activité. Mais maintenant c'est différent, j'ai trouvé ma place. J'ai trouvé mon

2 AUGÉ, Marc, *Les formes de l'oubli*, Payot et Rivages, 2001, p.24

futur projet. Un besoin. Et voilà, il est temps d'aller au projet. J'ai un point de départ, un problème à résoudre. Il est temps de voler.

C'EST PARTI...

INTRODUCTION

Les designers ont beaucoup à apprendre du mode de fonctionnement de la nature[3]. Venant du grec ancien *bios*, la vie et *mīmēsis*, l'imitation[4], le terme de biomimétisme est la discipline qui consiste à observer et à décrypter les secrets de la nature dont l'Homme peut s'inspirer pour mettre au point des solutions durables. Dans la présente étude, je me sers de ce concept pour établir une résonance entre le comportement des animaux et ma démarche créative. Inspirée par leurs mécanismes et leurs processus, je transpose leurs particularités dans ma façon singulière de travailler.

Ma pratique est, en effet, centrée sur les observations. Les différentes manières d'observer nourrissent mon processus créatif et apportent de nouvelles pistes de réflexion tout au long des étapes d'un projet. Quand on mentionne l'observation, on suscite la mise en place de plusieurs sens, mais l'élément central de cette démarche est le REGARD et ses déflexions associées à la vue. Pourtant, la vision serait-elle la seule faculté liée au regard ?

À la recherche d'analogies, les souvenirs de l'observateur établissent constamment des liens entre ce qu'il voit et ce qu'il a déjà vu. La MÉMOIRE peut

3 KAPSALI, Veronika, *Le grand livre du biomimétisme*, Dunod, 2017, p.18
4 *Ibid.*, p.11 et 12

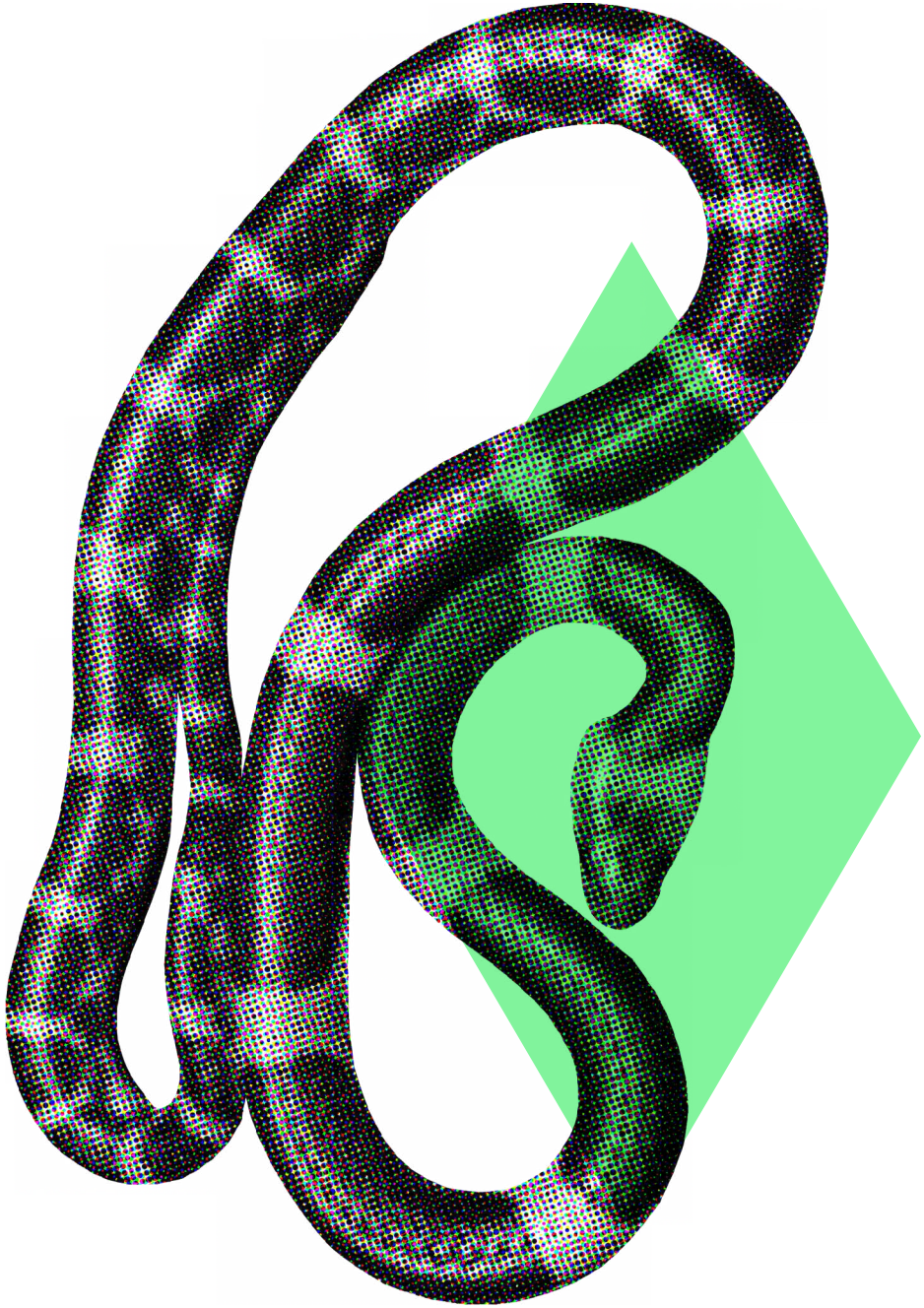
donc créer une barrière qui l'empêche d'aller au-delà de l'observation. Comment lutter contre cette compétence développée tout au long de la vie pour se permettre d'aller plus loin ?

Cependant, cela n'est pas le seul effort que l'observation peut exiger. Elle demande également une ADAPTATION du créateur, résultant d'un changement intérieur qui transforme son point de vue du départ. À la fin, le designer doit rester en état de SURVEILLANCE. L'attention à tous les événements qui se déroulent autour de lui peuvent lui servir comme source d'inspiration.

Toutes mes pratiques d'observation sont entrecoupées de périodes de PAUSE. C'est un moment où je me permets de vagabonder dans d'autres domaines pour me relaxer, mais aussi pratiquer des façons d'observation supplémentaires à ceux de mon protocole créatif.

Découvrons ensemble la nature des observations.

RE
GARD



Très

d o u é

pour se faufi-

ler dans des espaces

très étroits, des cavités

sous les rochers, des terriers creu-

sés (par lui-même ou d'autres animaux),

des fentes rocheuses, il est là. Personne ne le

sait. S'il veut, il peut rester là. On ne remarquera ja-

mais rien. Muni d'un corps flexible, très allongé, cylindrique,

les yeux toujours grands ouverts. Il ne bouge pas. Son regard fixe. Il

n'a pas le choix. Le serpent n'a pas de paupières. Une simple écaille trans-

parente et dure recouvre l'œil. Elle protège la cornée. La vision n'est pas son point

fort. Pendant la nuit il ne voit pas grand-chose. Mais alors, comment fait-il ?

C'est sa particularité, ce que l'homme appellera plus tard, quand il l'aura

développé, le « radar infra-rouge ». Son regard est plus sensible

aux mouvements qu'aux formes. Avantage ? Oui. Un petit

mammifère passant à proximité… MIAM-MIAM.

Un animal à sang chaud, facilement visua-

lisé et localisé, même en pleine obs-

curité. Il est victorieux grâce à

cette façon toute parti-

culière d'obser-

ver.

« Tel est le regard du designer : comme certains serpents, il a une sorte d'œil pinéal (une sorte d'ordinateur) grâce auquel il saisit et traite des choses éternelles ».

FLUSSER, Vilém, *Petite philosophie du design*, Circé, 2002, p.15

L'OBSERVATION DISCRÈTE

La première phase d'observation peut être la plus longue et la plus difficile à réaliser. Cette étape demande patience et discrétion. Elle demande de maîtriser des particularités liées à l'acte de regarder. Cependant on peut affirmer que la réussite de cette étape est l'un des facteurs déterminants du succès d'un projet.

REGARDER N'EST PAS VOIR

Nous fermons les yeux quand nous rêvons, écoutons de la musique, voulons nous concentrer, c'est-à-dire, quand nous avons le besoin d'être loin ou de prétendre que nous ne sommes pas là. Pour comprendre mieux ce qui se passe autour de nous, nous faisons le contraire, nous ouvrons grand les yeux. L'importance du sens de la vue s'étend à plusieurs domaines. Déjà dans la pensée grecque, Platon considérait la vue comme le plus grand cadeau fait à l'humanité et Héraclite écrivait « Les yeux sont des témoins plus fiables que les oreilles[5] ». Dans la culture occidentale, la vue a toujours été considérée comme le sens le plus noble et l'œil comme le point central du monde perceptible. Avant d'aborder le sujet de l'observation – largement lié au sens de la vision - il est nécessaire de comprendre la différence entre les actions de « regarder » et de « voir ».

> « Celui qui voit n'a pas le même horizon que celui qui regarde : le second choisit, l'autre pas[6] ».

La phrase de Bernard Noël, écrivain et critique d'art français, permet de souligner cette distinction. Il caractérise l'acte de voir comme un mécanisme naturel opéré par tous les humains dotés de vision, il n'est pas un choix. Au contraire,

5 PALLASMAA, Juhani, *Le regard des sens*, Fermanville : Éditions du Linteau, 2010, p.17
6 NÖEL, Bernard, *Journal du regard*, P.O.L, 1999 [1988], p.36

regarder exige une volonté de comprendre ce que l'on observe à travers le sens de la vision. Une définition[7] de ses deux mots résume bien cette différence :

> Voir : Percevoir par le sens de la vue. Avoir conscience de ; constater ; se faire une idée, se rendre compte de quelque chose.
>
> Regarder : Chercher à percevoir, à connaître par le sens de la vue.

On trouve deux significations différentes pour « voir », l'une dans le domaine des perceptions et l'autre liée à la pensée. Pourtant les deux notions sont associées à une conduite qui se passe de manière automatique chez nous. En revanche, « regarder » fait appel à un entendement, une compréhension faite de manière consciente, de ce qu'on voit.

Il faut savoir cependant que la vue peut incorporer, et même renforcer, d'autres modes sensoriels[8]. C'est cette association de sens qui est particulièrement importante chez les «observateurs professionnels» : les ethnologues, les sociologues et les designers. Comme le serpent, le designer utilise souvent d'autres mécanismes, pas seulement la vision pour comprendre ce qu'il examine. Le « radar infra-rouge » du créateur est connecté à la façon dont il observe l'environnement. On peut donc affirmer que, chez les designers, le regard est un ensemble

7 D'après la définition du site cnrtl.fr

8 PALLASMAA, Juhani, *Le regard des sens*, Fermanville : Éditions du Linteau, 2010, p.31

de techniques permettant de comprendre les actions qu'il observe. Cela nécessite la mobilisation de leurs sens : la vue, bien entendu, mais aussi l'odorat, le toucher, l'ouïe, tous en même temps. Toutes ces capacités agissent de manière intégrée, sans que les frontières entre elles soient perçues.

C'est quand j'ai commencé ma vie professionnelle que j'ai réalisé qu'il y avait une grande différence entre ces deux verbes et que ces deux actions avaient un rapport avec mon protocole de création. Tout au long de cette réflexion, j'évoquerai le père du père de ma mère, mon arrière-grand-père, qui fut le premier inventeur dont j'ai entendu parler dans la famille. Propriétaire d'une métallurgie, il était responsable de la fabrication de pièces mécaniques. Pour la famille, il était designer d'objets métalliques. Il fabriquait des chaises, des tables, des portes et s'occupait de tout ce qui devait être réparé. C'est ce savoir-faire qu'il a transmis à mon grand-père qui est la personne avec qui j'ai passé une grande partie de mon enfance et de mon adolescence.

Dans la même compagnie fondée par mon arrière-grand-père, j'ai passé quelques après-midi, après l'école. Pour moi, c'était un parc de divertissements, un moment de loisir et de découverte. Je me souviens encore de l'odeur de cet endroit. Mon grand-père travaillait, il faisait de la soudure, du découpage, de la peinture... et je regardais tout, en gardant une certaine distance de sécurité.

Ce qui me fascinait, c'était sa capacité à prendre un morceau de métal et à le transformer en objet, c'était d'accompagner toutes les étapes et les mouvements exécutés par lui.

Je regardais attentivement le processus. Parfois, je ne pouvais pas me rapprocher, mais cela ne m'empêchait pas de comprendre ce qui se passait. Il me restait encore le bruit et l'odeur. Ce qui m'intéressait à cette époque, c'était la compréhension de tout ce que je regardais. À chaque fois que je rendais visite à mon grand-père, je me nourrissais de chaque détail et de toutes les informations qui étaient disponibles. J'associais mes autres sens à ma vision, faisant, en quelque sorte, un travail de designer.

Comme la vie est pleine de coïncidences, de nombreuses années plus tard, au moment de la spécialisation de ma carrière, je me suis retrouvée dans un endroit très semblable à celui de mon enfance : l'atelier métal de l'ENSCI. Tout au début de la formation, Didier Gugole, le chef de l'atelier, nous a appris les techniques de la soudure et la nature du regard nécessaire pour cette pratique.

Pour commencer, il fallait mettre un masque de soudure pour protéger les yeux des étincelles ainsi que des rayons ultraviolets et infrarouges. Pourtant, avec le masque, on ne voyait rien sauf quand on commençait à souder – action que l'on identifiait seulement comme une petite lumière qui marquait le chemin pris par la soudure. Mais alors ? Comment travailler dans l'obscurité ? Ainsi, la vision n'est possible qu'au début, quand le soudeur – sans le masque - se sert de sa rétine pour enregistrer les images du plan de travail. Par la suite, il utilise sa mémoire, la peau, le nez pour que l'ensemble des sens, en constante interaction, se substituent à l'œil. De cette manière, les images fabriquées par notre vision nous donnent accès à un réel inaccessible.

Dans l'atelier, Didier a fait une réflexion sur les articulations entre gestes techniques et processus de transformation du métal : « il n'est pas nécessaire de voir pour regarder ». Didier non seulement me donnait l'idée du sous-titre de ce chapitre, mais aussi réaffirmait une pratique que je faisais déjà il y a très longtemps.

L'ART DE REGARDER SANS ÊTRE VU !

En 2003, le studio de design américain IDEO a conçu une série de cartes qui sert d'outil de conception pour les designers. En 2009, lors de mon premier cours de projet à l'école de design de l'Université Fédérale du Rio Grande do Sul, l'enseignant nous propose d'utiliser cette méthodologie dans une séance. Ce jeu de cartes ne constitue pas un guide pratique, c'est une technique créée pour explorer de nouvelles approches et aider les designers à développer leurs propres méthodes. Il est divisé en quatre catégories : regarder, apprendre, tester et demander, et chaque carte propose une tâche au designer pour qu'il découvre l'univers de l'usager à destination de qui il conçoit le projet.

Dans la gamme des cartes « regarder » il y en a une appelée « Mouche sur un mur ». Le but de cette carte est que le designer observe et enregistre le comportement des usagers dans leur contexte sans jamais interférer dans leurs activités. Même si le texte est court et brièvement expliqué, ce qui a attiré mon attention quand j'ai lu cette carte pour la première fois c'était qu'elle sépare l'observateur de toute implication directe, réduisant au minimum son influence sur l'usager. Même si IDEO propose qu'on se transforme en mouche, je pense m'être transformée en serpent. Plusieurs fois au cours de mes études, je me suis cachée dans des recoins assimilés à des terriers creusés par d'autres animaux. Les projets avaient différentes natures : mobilier de salle à manger, voiture partagée, aire de jeux inclusive et même outils pour barbecue. Je ne voulais embêter personne. Je voulais observer tous les gestes et les actions des usagers ou des gens qui étaient autour d'eux, sans laisser personne remarquer ma présence. Cette spécificité, cette façon d'observer qui n'attire pas l'attention, qui ne se fait pas remarquer, je la nomme « observation discrète ».

Après plus de six ans de pratique, au cours du développement de mon projet de fin d'études, je me suis rendue compte à quel point cet outil était important dans mon processus de création. Pour mieux comprendre les interactions des usagers pendant la préparation de la salade verte, j'ai filmé deux amis : un homme de 50 ans et une femme de 25 ans. J'ai utilisé une caméra GoPro cachée tout en regardant avec attention chaque étape de leur procédure. Sur le terrain, je prenais quelques petites notes dans mon portable et ensuite, chez moi,

je regardais les vidéos au moins 20 fois pendant deux ou trois semaines. À ce moment-là, je reprenais des notes, en reportant simplement mes observations à l'état brut, sans interpréter les données. Ce fut une période longue, durant laquelle j'avais conscience que cette étape était directement liée à la réussite de mon projet. C'est un peu exténuant, mais cela me semble essentiel de le faire avant de commencer l'idéation du projet, pour bien connaître les usagers, leur environnement et leurs difficultés.

Dans ce cas-là, à partir de cette méthodologie j'ai constaté les premières contraintes liées à l'ustensile que je commençais à créer : le lavage et le stockage des salades se font sur le même objet, l'utilisation d'un agent désinfectant est négligée et les usagers ne sont pas ravis d'effectuer la tâche.

Peut-être que si mes amis avaient remarqué ma présence comme un observateur, ils n'auraient pas fait les mêmes « erreurs » dans le processus de préparation de la salade. L'importance de l'observation discrète est invoquée par le sociologue Erving Goffman. Dans son livre *Les rites d'interaction*[9], il affirme qu' « être naturel » est synonyme d'« être à l'aise » et il ajoute encore que « ne pas se sentir naturel » veut dire « être embarrassé ». L'embarras dont parle Goffman est en rapport avec l'attitude qu'on se crée devant ceux dont on ressent la présence à un moment donné. Le grand avantage de l'observation discrète est qu'elle

9 GOFFMAN, Erving, *Les rites d'interaction*, Les Éditions de Minuit, 1974, p.87, 88 et 89

permet que les utilisateurs soient à l'aise, sans changer leurs procédures, révélant des données réelles au designer.

Bien plus qu'un simple outil, ce mode d'observation est si riche qu'il peut avoir des fins diverses. Pendant plus de six ans, le journaliste et documentariste Loïc Prigent a joué le rôle d'observateur discret pour écouter les perles prononcées par la clientèle du magasin parisien Le Bon Marché Rive Gauche. Prigent[10] explique son projet :

> « Pendant quelques jours, j'ai laissé traîner mes oreilles dans le plus Rive Gauche des grands magasins. Et j'ai entendu tous ceux qui font du Bon Marché un cœur de la vie parisienne. Il y a les habituées très à l'aise, les touristes en pleine découverte de la parisianité, les vendeurs chevronnés, les vendeuses avec de la gouaille, les enfants momentanément délaissés ».

Tout le répertoire des expressions a été l'objet d'une exposition dans le magasin début 2017, simplement baptisée « Entendu au Bon Marché ». Les phrases, déclinées sous différentes formes graphiques à l'intérieur du magasin,

10 PRIGENT, Loïc, *« Le mot de Loïc Prigent »*, Bon Marché [https://www.24sevres.com/fr-fr/le-bon-marche/vu-au-bon-marche/le-mot-de-loic-prigent], 2017, visité le 02 février 2018

avaient l'air d'une collection de stéréotypes. Prigent utilise le concept d' « observation discrète » pour proposer une exposition qui doit nécessairement représenter la clientèle du Bon Marché. On peut dire que dans ce cas, l'outil est utilisé comme une action marketing où l'observation n'est pas neutre ou dépourvue d'autres interférences. Même si l'intention du journaliste est de se fondre dans le terrain d'étude avec patience et discrétion, on ne l'identifie pas à une démarche sociologique ou ethnologique à proprement parler. À la manière d'un artiste, Prigent n'explique pas le développement de sa méthode, laissant les spectateurs se douter de l'impartialité de son observation. C'est la subjectivité de son approche qui remet en question l'objectivité de sa démarche : résultat réel ou caricature des clientes du magasin ? Néanmoins, ce qui m'intéresse dans cette approche c'est la tentative de faire de l'outil la thématique d'une exposition.

PAUSE

OBSERVATION EN MOUVEMENT

En tant designers, nous nous inscrivons dans un cycle de création et, à chaque fois que nous finissons une partie du chemin, il faut faire une pause. Après l'intense étape d'observation discrète, c'est le moment de s'aérer l'esprit.

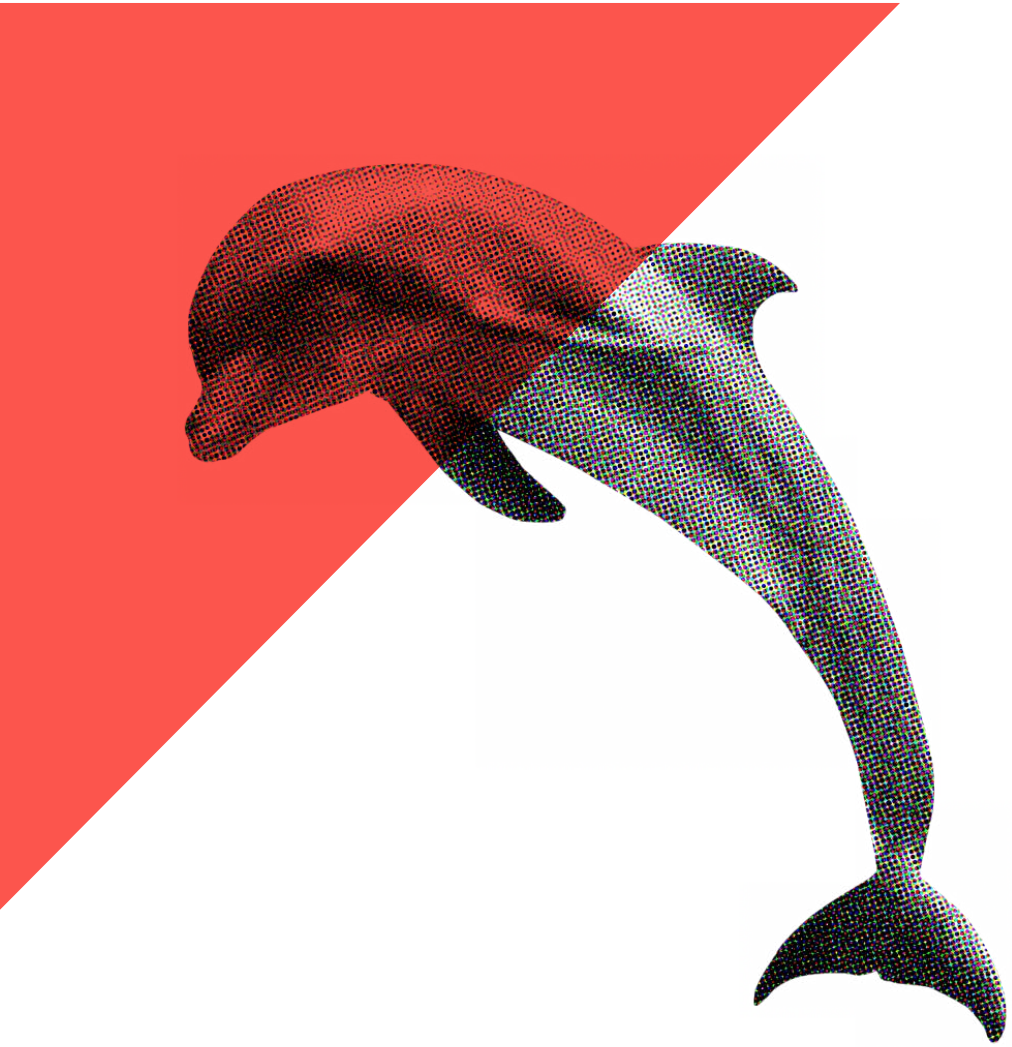
Intégrer le mouvement à mon processus de création est naturel. Après une phase fatigante d'un projet, je sens le besoin de marcher, de me promener n'importe où. Je me sers aussi de ce moment pour faire confiance à mon inconscient et de le laisser absorber et digérer toutes les nouvelles informations.

Bob Dylan, une des figures majeures de la musique populaire américaine, nous apprend également que le mouvement fait partie de son processus créatif.

> « On peut écrire n'importe où, dans le compartiment d'un train, sur un bateau, à cheval – le mouvement aide toujours[11] ».

11 LAMARRE, Guillaume, *La voie du créatif*, Pyramyd, 2016, p.174

MÉ
MOI
RE



Animal docile. La mer est son habitat naturel. Ils vivent et ils se déplacent en groupe. Ce sont des animaux qui apprécient souvent la compagnie de l'homme. Les dauphins sont connus pour leur intelligence. Ou serait-ce de l'obéissance ? On leur demande de sauter, ils sautent. On leur demande de plonger, ils plongent. Des actions répétitives. Plusieurs fois, la même chose. Rapide et acrobatique. Ils les font, ils les recommencent. CLAP ! CLAP ! CLAP ! Le public est heureux de voir leur performance. Répétition, mémorisation. Comment font-ils ? Selon des études récentes* , les dauphins sont les mammifères qui possèdent la meilleure mémoire sociale du règne animal. Intelligence ? Peut-être. Mémoire ? Sans aucun doute. Alors ce qu'on identifie comme intelligence est tout simplement la capacité à retrouver des souvenirs et les exécuter. Quotidiennement. Pourquoi dit-on avoir une mémoire d'éléphant ? Il faudrait mettre à jour cette expression. « Avoir une mémoire de dauphin ».

* Le Monde.fr avec AFP, *« Une mémoire de dauphin »*, Le Monde [http://www.lemonde.fr/planete/article/2013/08/07/une-memoire-de-dauphin_3458315_3244.html], 2013, visité le 08 février 2018

« C'est, en effet, le souvenir, qui permet à la plupart des animaux de réfréner leurs instincts primordiaux. Pour eux, comme pour les êtres très près de la nature, l'éducation n'est qu'une opération de la mémoire ».

HORMET, Paul, *Le manuel de la mémoire,*
éditions Nilsson, 1917, p.28

L'OBSERVATION PURE

Ne pas se laisser influencer par les souvenirs et les expériences du passé ouvre un horizon de possibilités encore inconnues et peut donner de bonnes pistes de réflexion. L'observation pure est une technique qui interroge les impacts de la mémoire dans le processus créatif. C'est dans cette phase que nous avons l'opportunité de nous connecter au futur.

MÉMOIRE VERSUS OUBLI

La mémoire est l'enregistrement de toutes les expériences vécues et la perte d'un souvenir est ce qu'on appelle l'oubli. Pour illustrer cette différence, on pourrait dire que la mémoire est synonyme de connaissance tandis que l'oubli serait une sorte de vide. En clair, le vide est laissé par l'absence d'une connaissance acquise par le passé et qui de façon involontaire se serait échappée du cerveau. Tout en soulignant qu'il existe une relation temporelle – un ordre chronologique - entre les deux actions: c'est impossible d'oublier une chose qu'on ne savait pas. C'est-à-dire, qu'est obligatoire de suivre son ordre naturel: d'abord mémoriser pour après oublier. De manière métaphorique, Marc Augé, dans Les formes de l'oubli, considère l'oubli comme une composante de la mémoire de la même façon que la mort fait partie de la vie.

> « La mémoire et l'oubli entretiennent en quelque sorte le même rapport que la vie et la mort. La vie et la mort ne se définissent que l'une par rapport à l'autre. Cette proximité des deux couples – vie et mort, mémoire et oubli – est partout ressentie, exprimée et même symbolisée. Pour beaucoup, elle n'est pas seulement d'ordre métaphorique : l'oubli comme une sorte de mort, la vie des souvenirs[12] ».

12 AUGÉ, Marc, *Les formes de l'oubli*, Payot et Rivages, 2001, p.21

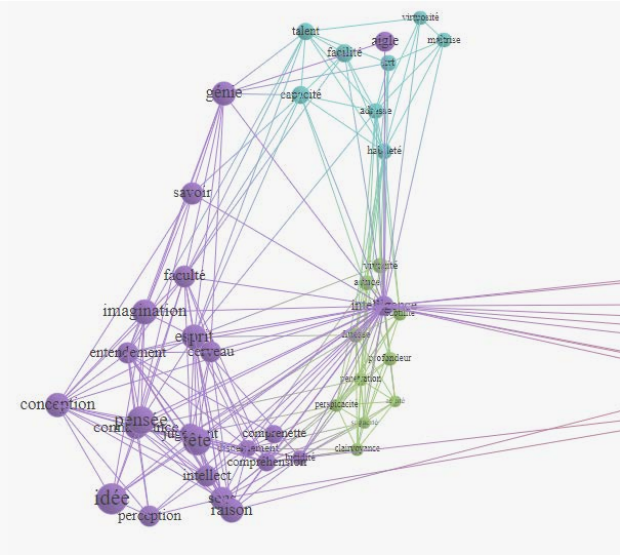
Quand Augé compare la vie à la mémoire, il place la mémoire dans une position avantageuse par rapport à l'oubli. La vie est synonyme d'existence et d'évolution[13] alors que la mort représente le néant et le passé[14]. Au cours de sa réflexion, l'auteur se risque à lancer la phrase : « dis-moi ce que tu oublies, je te dirai qui tu es[15] ». En détournant ce proverbe populaire, Augé met en évidence la valeur que l'on donne à la capacité d'enregistrer des informations.

Les dauphins ont évolué pour survivre et des réseaux complexes se sont formés dans leurs cerveaux. En conséquence, ils ont acquis d'excellentes aptitudes à la navigation et à la communication. La synchronie des mouvements, la répétition des chorégraphies, le sens d'orientation… Le fil commun à toutes ces activités effectuées par les dauphins est la bonne mémoire. Cette excellente habilité est définie comme une espèce d'intelligence.

Mais alors, que signifie « être intelligent » ? Pour donner la définition lexicographique du mot « intelligence », le Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales utilise plus de 45 mille caractères, en citant Bergson, Proust, Saint-Exupéry, entre autres[16]. Nous pouvons donc constater qu'il est difficile d'avoir une définition absolue de ce mot. Pourtant, en regardant la définition

13 D'après la définition du site cnrtl.fr
14 *Ibid.*
15 AUGÉ, Marc, *Les formes de l'oubli*, Payot et Rivages, 2001, p.26
16 D'après la définition du site cnrtl.fr

proxémique du substantif « intelligence », on perçoit une proximité avec « imagination », « pensée », « idée »[17]. Autrement dit, l'intelligence est plus proche de la créativité que de la mémoire.



En tant que designer et créatrice, je me dégage de ma mémoire pour aller vers la créativité. À un moment donné, dans mon processus créatif, j'ai besoin de vide. Je sens la nécessité d'oublier mes souvenirs pour trouver une nouvelle direction. Me débarrasser de mes connaissances, me forcer à les oublier, me permet de me détacher des solutions trop évidentes et d'aller plus profondément dans des directions inattendues.

Bernard Noël dans son livre *Le livre de l'oubli*, invoque les avantages de l'oubli :

> « La mémoire ne mène pas loin ; l'oubli mène au plus loin, vers un là-bas qui est aussi ce qui vient. (…) La mémoire s'éloigne de l'expérience, et déjà elle

17 *Ibid.*

> l'imagine… On ne crée pas avec la mémoire, mais avec l'oubli[18] ».

L'espace vide laissé par l'oubli est remplacé par une possibilité de création. Il fournit la fraîcheur nécessaire à l'incubation de nouvelles idées. La mémoire, en revanche, est déjà imprégnée de réponses et de solutions. Bernard Noël ajoute : « La mémoire met le passé au présent et le présent au passé[19] ». Le trou laissé par l'oubli se transforme en nœud avec une nouvelle réflexion vers le futur.

René Magritte, peintre surréaliste belge, évoque, lui aussi, le bienfait de l'oubli. En bousculant les conventions et en changeant notre perception, Magritte nous impose pour comprendre son œuvre de transgresser les relations et les connaissances formées auparavant dans notre cerveau.

> « Être surréaliste (…) signifie exclure de votre esprit tout souvenir de ce que vous avez vu et être toujours à l'affût de ce qui n'a jamais été[20] ».

Dans *La trahison des images*, l'un de ses tableaux les plus célèbres, le peintre interpelle le spectateur en représentant une pipe avec la phrase suivante: « Ceci n'est pas une pipe ». Magritte invite le spectateur à penser au-delà de l'image, en interrogant la relation entre le langage et sa représentation. On est habitué à lier des concepts à des représentations pour communiquer des idées. Pourtant, quand Magritte présente d'une manière antagoniste ce que symbolise l'image avec ce qui est écrit dans la phrase, il remet en question notre rapport au sens. Dans son œuvre, il permet au spectateur de voir l'objet différemment : alors qu'il le voyait comme une illustration de pipe, il se retrouve devant une forme indéfinie qu'il est libre de définir. Autrement dit, le peintre encourage ses observateurs à oublier la forme de la pipe, à oublier à quoi le mot « pipe » fait référence pour imaginer quelque chose de nouveau.

18 NOËL, Bernard, *Le livre de l'oubli*, Nouvelle Imprimerie Laballery, 2012, p.13 et 20
19 *Ibid.*, p.7
20 Guggenheim Museum, *Twitter officiel du musée Guggenheim*, [https://twitter.com/Guggenheim/status/932987090073214977], 2017, visité le 10 mars 2018

LA RECHERCHE DE L'OUBLI

La méthode d'oubli intentionnel consiste à mettre entre parenthèses l'habitude qu'on a acquise de la chose regardée[21]. Autrement dit, il s'agit de laisser de côté toute connaissance et toute expérience pour ne voir que la pureté originelle soit du geste, soit de l'objet observé. C'est un exercice mental que je fais désormais plus facilement maintenant. Depuis que nous sommes tout-petits, nous avons appris à travailler notre cerveau pour mémoriser des informations. Pour apprendre à marcher, nous commençons par observer les personnes qui se promènent puis, au bout d'environ un an, nous parvenons à marcher. Tels des dauphins, nous mémorisons, nous répétons. Mais quand apprenons-nous à oublier ?

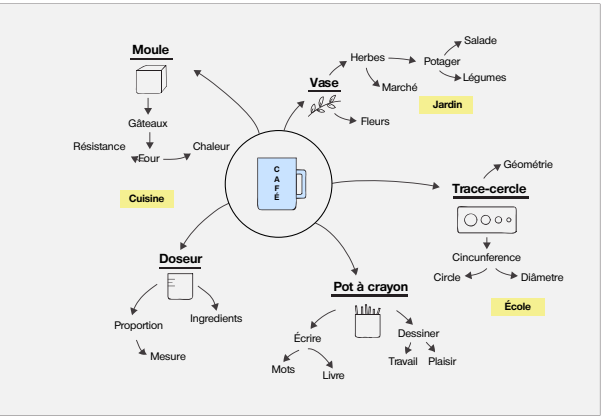
Pour exercer notre capacité d'oubli, je propose d'analyser une tâche simple du quotidien : l'action de boire du café le matin. Pour boire un café au réveil, l'utilisateur prépare la boisson en chauffant le mélange d'eau et de café. Lorsque le liquide est chaud et homogène, il le verse dans sa tasse. C'est à partir de ce moment que commence le processus de boire le café. En même temps, c'est ici que je commence à évoquer l'oubli, en observant l'objet et l'utilisateur.

En effet, j'oublie que la fonction de la tasse est d'accueillir le café. Je regarde l'usager en train de boire son café le matin, mais je ne réfléchis pas à son activité. Mon regard traverse la relation spatio-temporelle. Je vois la tasse comme un objet : un récipient cylindrique – ouvert d'un côté et fermé de l'autre – avec une anse attachée à la surface extérieure. Lors de l'observation d'une tasse à café, ne pas prendre conscience de sa fonction de base me permet de placer cet objet dans divers environnements inhabituels.

C'est une sorte de carte heuristique que je développe mentalement. En suivant les premiers mouvements de mon oubli, je trouve d'autres fonctions pour l'objet observé. Puis, de manière presque instantanée, je passe à un deuxième niveau de relation ou j'explore ce nouvel univers et le ramifie à un troisième niveau et ainsi de suite. Pour faire un parallèle avec la chimie, chaque fois qu'un électron saute de couche dans un atome, il libère de l'énergie. Chez moi, chaque fois que je saute un niveau d'abstraction, je m'éloigne de l'objet observé, cette distance libère de nouvelles opportunités de connections.

21 FLUSSER, Vilém, *Choses et non-choses : Esquisses phénoménologique*, Édition Jacqueline Chambon, 1996, p.64

Même si je n'utilise aucun outil d'enregistrement de cette méthode (elle se passe que dans ma pensée) pour clarifier l'exemple ici, je l'illustre. En utilisant l'exemple de la tasse à café comme point de départ, je l'éclate en cinq autres fonctions. À partir de ces fonctions, je développe leur univers. Mon objectif n'est pas d'explorer à fond tous ces chemins, mais d'avoir une idée de tous les autres scénarios qu'on peut ajouter à l'objet dont on a oublié la fonction. De quelle autre manière pouvais-je voir une relation d'une tasse à café avec la géométrie comme celle que je fais avec le trace-cercle de la carte heuristique ?



Dans ma pratique, ce n'est pas seulement la fonction que je fais disparaître, cela peut varier selon la nature de mes questionnements. L'oubli me permet de trouver des solutions dans d'autres contextes que ceux apparaîssant lors du développement d'un projet. La rupture avec la mémoire établit de nouvelles relations imprévisibles.

L'oubli intentionnel ne constitue pas un processus passif. Le cerveau doit travailler activement pour effacer les données existantes. En nous débarrassant des informations parasites et en éliminant les souvenirs, notre pensée nous aide à traiter mieux les actions du présent. Cela nous permet d'avoir un regard pur du contexte nous laissant donc nous projeter dans le futur. Selon Bernard Noël « la mémoire est liée à la volonté ; l'oubli au seul regard, au regard pur [22] ». Et voilà pourquoi je me suis permis de baptiser cette technique d'observation pure.

22 NOËL, Bernard, *Le livre de l'oubli*, Nouvelle Imprimerie Laballery, 2012, p.19

PAUSE
II

OBSERVATION DU RÉPERTOIRE

Après m'être appuyé sur l'oubli et avoir laissé de côté la mémoire, il est nécessaire de faire une autre pause. C'est là que j'établis à nouveau une connexion avec le passé. J'ai en effet l'habitude de confectionner des petits catalogues avec des matériaux que je collectionne : je profite de cette pause pour en évoquer deux.

Chaque fois que je vais à un musée ou à une exposition, j'achète les cartes postales des œuvres qui m'ont le plus intéressées. Comme je ne veux pas les perdre, je les conserve précieusement dans un petit carnet qui les gardera pour l'éternité. J'ai aussi un autre carnet, qui est juste à côté de celui-ci qui est plein de phrases et de petits textes. Source d'inspiration que je construis à partir de ce que je lis et écoute.

Les deux cahiers sont constamment mis à jour et en constante évolution de la même manière que moi en tant que designer, j'évolue. Je puise dans ce répertoire de pensées, d'images, des références, qui sont autant de sources d'inspirations.

A
DAP
TA
TION

Il ne dé-
place qu'une patte à la
fois. Il s'arrête de temps à autre pour se ba-
lancer. Comme s'il assurait sa prise. Le caméléon est le
plus lent des reptiles* . Il vit essentiellement dans les arbres ou les
buissons. Doucement, il passe d'un environnement à l'autre. Mais ce n'est
pas seulement le milieu qui se transforme, c'est lui aussi. Le caméléon a en
effet la faculté de changer de couleur s'il se sent menacé, ennuyé, ou encore, s'il
veut juste fanfaronner. Un petit ajustement dans l'espace entre les nanocristaux
de sa peau : ** ABRACADABRA ! Il reflète alors différentes longueurs d'onde de
la lumière. Son corps passe par toutes les nuances : vert, violet, rouge, jaune,
blanc et noir. Ce maître de l'adaptation est même capable d'aller plus loin.
Il peut modifier la disposition des couleurs sur son corps. Les cher-
cheurs étudient toujours ce changement de la couleur de peau
des caméléons*** . L'avantage le plus évident ? Il
est capable de s'intégrer à n'importe
quel scenario.

---

* *Le grand livre des animaux*, Éditions des deux coqs d'or, 1984
** Ask Nature Team, *« Skin changes color. Short-horned Chameleon »*, Ask Nature [https://asknature.org/strategy/skin-changes-color-2/#.Wo2NE6inGM8], 2016, visité le 21 février 2018
*** *Ibid.*

« L'autre devient vraiment « toi » quand il n'est pas un motif ou un obstacle à mes décisions, mais lorsqu'il m'enfante par le foyer même de ma décision, m'inspire par le cœur de ma liberté ».

RICŒUR, Paul, *Philosophie de la volonté*, Aubier, 1950, p.34

L'OBSERVATION ACTIVE

L'observation n'est pas invariablement une activité contemplative, elle peut aussi stimuler des actions. En se mettant à la place de l'autre, il est possible d'observer à partir de son point de vue, permettant ainsi la compréhension de ses désirs et de ses problèmes. Et cela nous permet d'aller plus loin. Cette compréhension des besoins ouvre un univers d'expérimentations. L'observation active est une technique qui nous invite à agir, en plaçant l'autre comme protagoniste.

UNE QUESTION D'EMPATHIE

Le mot « empathie » est relativement nouveau dans les langues latines. C'est dans les années 1960, que le terme « empathie » apparaît en français par une simple francisation d'« *empathy* » qui existait plus d'un demi-siècle auparavant dans le vocabulaire anglo-saxon. Les traducteurs, jusque-là mis en difficulté, étaient obligés d'utiliser des périphrases comme « se mettre à place de » ou simplement « sympathie »[23]. Pourtant, il est important que l'histoire du terme « empathie » ne soit pas confondue avec celle du terme. Même si le grec ancien connaîssait « *empatheia* », cela signifiait « passion ». La renaissance du terme tel que nous l'utilisons aujourd'hui est apparue au XIXème siècle[24] en Allemagne avec le mot *Einfühlung* qui exprime « le fait de se transposer à l'intérieur de l'autre [25]».

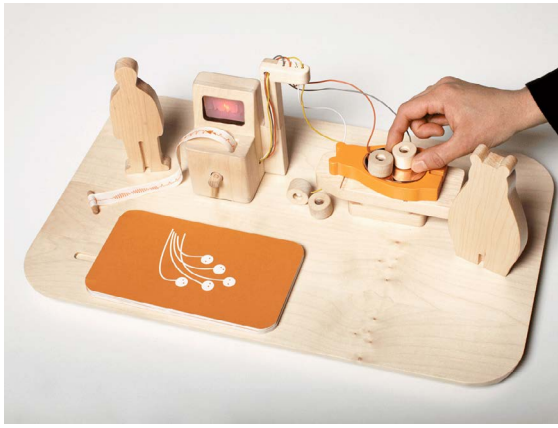
Tout au long de cette histoire récente, plusieurs théoriciens proposent leur interprétation du vocable. L'empathie fait l'objet de nombreuses études parmi les sociologues, philosophes et psychologues. En 1959, le psychanalyste américain Roy Schafer définit le concept d' « empathie » comme une démarche mentale qui implique la réalisation de diverses tâches pour comprendre l'autre.

23 BRUNEL, Marie-Lise, COSNIER, Jacques, *L'empathie : un sixième sens*, Presses universitaires de Lyon, 2012, p. 11
24 HOCHMANN, Jacques, *Une histoire de l'empathie: connaissance d'autrui, souci du prochain*, O. Jacob, 2012, p.12
25 *Ibid.*, p.54

« Une expérience interne de partage et de compréhension de l'état psychologique d'une autre personne dans son organisation hiérarchique de désirs, de sentiments, de pensées, de défenses, de contrôle, de pressions surmoïques, de capacité de représentation de soi et de représentation réelle et fantasmatique des autres [26] ».

Ce concept, beaucoup utilisé par les médias – même de manière empirique -, est aujourd'hui encore ancré dans les mêmes valeurs que celles que propose Schafer. Pour le clarifier, je me permets de l'expliquer avec mes propres mots : l'empathie est un moyen de connaissance qui nécessite un changement de point de vue pour se mettre à la place occupée par l'autre. Mais alors comment se servir de l'empathie pour la création ?

Le choix du thème « L'empathie ou l'expérience de l'autre » pour la Biennale Internationale de Design de Saint Étienne de 2013 met en évidence la relation du design avec l'empathie. Présenté dans le catalogue de la Biennale, le travail « Novel Hospital Toys » de la designer Hikaru Imamura[27] a attiré mon attention. En effet, la compréhension de sa problématique exige déjà une approche empathique. Ce projet propose des jeux éducatifs pour les enfants à l'hôpital, composés de modèles réduits de machines d'hôpital comme par exemple les rayons X. Chaque jouet est conçu de manière à donner de la lumière ou des sons pour que les enfants puissent facilement imaginer comment ces machines « étranges » fonctionnent.[28]



À travers des images et des textes, la designer explique sur son site web[29] tout son processus de création du début jusqu'à la fin du projet. On voit qu'elle se base sur l'observation *in situ*[30] pour comprendre les usagers et proposer des solutions emphatiques à leurs besoins. Au début de la description de sa procédure, elle explique : « Lors de mes visites à l'hôpital infantile (...), j'ai observé que les enfants utilisent le jeu imaginaire comme méthode pour réduire leurs craintes psychologiques liées aux procédures médicales ».

Dans sa démarche, Imamura est capable de lire les besoins de l'usager en les observant. En ce qui me concerne, j'ai besoin de rajouter encore une autre

26 *Ibid.*, p.133
27 CARAËS, Marie-Haude, L'empathie ou l'expérience de l'autre : *Biennale internationale Design Saint-Etienne 2013*, Cité du design de Saint-Étienne, 2013, p.71

28 IMAMURA, Hikaru, [http://www.hikaruimamura.com/NOVEL-HOSPITAL-TOYS], visité le 24 février 2018
29 IMAMURA, Hikaru, [http://hikaruimamura.com/nht-jp-process-1] visité le 24 février 2018
30 *Ibid.*

étape à mon processus empathique.

Pour clarifier mon propos, je cite les différentes formes d'empathie. Dans le livre *L'empathie : un sixième sens*, Marie-Lise Brunel et Jacques Cosnier dissocient les définitions d'empathie en trois versants, faisant ressortir trois dimensions. On trouve la « dimension motrice », liée aux mouvements corporels, la « dimension passive », celle effectuée par Imamura, qui est basée sur l'imagination et la « dimension active » qui est associée à l'action. C'est cette dernière dimension que j'utilise dans ma pratique. Selon Brunel et Cosnier « la dimension active évoque des verbes tels observer, écouter, percevoir, discerner, déduire, inférer, saisir, comprendre et interpréter, qui sont des opérations mentales mettant en évidence le fonctionnement cognitif [31] ».

Les fonctions cognitives, dont parlent Brunel et Cosnier, sont les processus cérébraux par lesquels l'être humain reçoit les informations sur son environnement, les traite et s'en sert pour agir[32]. Ce n'est pas par hasard que j'utilise, comme les auteurs, l'adjectif « actif » pour nommer ma manière empathique d'observer. L'empathie pour moi ne s'arrête pas seulement à mon regard, elle m'invite aussi à agir, se transformant alors en « observation active ».

31 BRUNEL, Marie-Lise, COSNIER, Jacques, *L'empathie : un sixième sens*, Presses universitaires de Lyon, 2012, p. 22
32 DENIS, Michel, *La psychologie cognitive*, Éd. de la Maison des sciences de l'homme, 2012, p.12

Je me sers de la notion d'*ego* et *alter ego* pour illustrer ce changement de perspective, du contemplatif à l'actif. Lors de mes études au lycée, j'ai eu trois ans de cours de latin. Un certain nombre de mots que nous employons alors régulièrement étaient des termes passés restés tels quels dans notre vocabulaire contemporain. Il était parfois difficile de trouver une traduction restituant fidèlement leur sens. Comme les concepts d'*ego* et *alter ego* qui représentent, à mon avis, les deux perspectives de mon processus d'empathie, l'*ego* désigne « moi-même », en mon état naturel, c'est-à-dire moi designer. En revanche, l'*alter ego* c'est l'autre moi, celui qui me donne un autre point de vue que le mien, c'est moi en tant qu'usager.

Dans ma pratique, je considère ce basculement comme un exercice à faire en deux parties. D'abord j'observe les usagers, en analysant leurs comportements, leurs interactions, leurs procédures et leurs mouvements. C'est mon *ego* qui s'occupe d'avoir conscience de tous leurs protocoles. De la même manière qu'un caméléon qui bouge lentement pour comprendre son entourage et s'approprier toutes les particularités de celui-ci. Si le caméléon est considéré comme le plus lent des reptiles, mon *ego* est pareil, il n'est pas pressé. Doucement, j'observe.

Le caméléon effectue son changement de couleur au moment où il se

sent menacé. Chez moi, par contre, c'est le contraire : après avoir maîtrisé l'écosystème que je regarde, je fais venir mon *alter ego*. C'est-à-dire que je bascule en moi-même vers cet *alter ego* au moment où je me sens sûre d'avoir assez observé pour pouvoir changer. Comme un caméléon qui incorpore l'environnement en lui-même en intégrant les couleurs, mon *alter ego* prend la place de l'usager et je joue son rôle. Avec les mêmes outils, dans la même ambiance, je réalise leurs tâches. Quand j'incorpore les usagers, je perçois leurs besoins. Alors, c'est mon *alter ego* qui observe les besoins que mon *ego* devra solutionner.

Durant mon cours de Design de Produit au Brésil, j'ai eu l'occasion de participer à un projet destiné aux enfants handicapés. Tout au long du développement du projet, accompagnée de deux autres designers, je suis allée à une association pour les soins des enfants handicapés, afin de les observer. Là-bas nous regardions les enfants en train de faire leurs activités quotidiennes : manger, étudier et jouer. Nous avons passé du temps sur le terrain, à appréhender l'univers de ces petits. À ce moment, nos ego s'occupaient de connaître nos usagers.

La transition de l'*ego* à l'*alter ego* s'est passée au moment où nous avons vu des fauteuils roulants disponibles. En activant nos *alter ego*, nous sommes passés de designers à usagers. En empruntant les fauteuils roulants, nous sommes parties nous balader comme des personnes handicapées. Dans un terrain de jeux qui

se trouvait dans le complexe de l'association, nous avons expérimenté plusieurs types de jeux. En essayant d'entrer dans le bac à sable, nous avons réalisé qu'il était impossible pour un enfant en fauteuil roulant de toucher le sable sur le sol. À partir de cette observation active – faite par nos *alter ego* - nous avons développé, en tant que « *egos* designers », une aire de jeu inclusive. L'objet modulaire possède huit types de modules différents dont un bac à sable surélevé par rapport au sol. Ainsi, dans ce jeu inclusif, un enfant handicapé et un enfant dit « normal » peuvent avoir la même expérience dans le bac à sable, l'un à côté de l'autre.

LES EXPÉRIMENTATIONS CONTINUES

Dans la même optique d'incorporer l'action à l'observation, les petites expérimentations deviennent une source essentielle d'enseignements et de révélations. Aujourd'hui, les sociétés innovantes ont déjà adopté le modèle de « se lancer pour apprendre ». Cette expression est extraite du livre *La confiance créative* de Tom et David Kelley, qui l'expliquent ainsi :

> «Au lieu d'attendre la fin du cycle de développement, le lancement d'un produit sur le marché permet de tester et d'obtenir un éclairage qui peut être appliqué à votre produit en continuant les itérations [33] ».

Dans le *business model* des *start-up*, le lancement des versions bêta (versions de test) rend possible des corrections rapides en fonction des tests sur des utilisateurs avant de lancer réellement un produit. Lorsque l'équipe en charge du projet remarque que quelque chose ne fonctionne pas, elle l'ajuste. En lançant une série de petites expérimentations dans le but d'apprendre, ils évitent ainsi le risque de passer des années à parfaire un produit majeur pour finalement découvrir que ce dernier n'intéresse personne. Cette étape bêta peut durer longtemps, jusqu'au moment où la solution a été testée de toutes les manières possibles.

33 KELLEY, Tom, KELLEY, David, *La confiance créative*, Inter Editions, 2016, p. 121

Ainsi, en 2004, Google lance le service de messagerie électronique « Gmail » en version bêta. Cinq ans plus tard, en 2009, ils annoncent que la phase de tests est finie en enlevant la marque « *beta* » du site. Google a mis cinq ans et utilisé des dizaines de millions d'utilisateurs pour tester ses solutions avant de considérer sont produit comme terminé[34].

On trouve aussi la valorisation d'une période des tests aussi parmi les outils proposés par la méthodologie du *design thinking*. Expliqué par son créateur, Tim Brown, designer chez IDEO : « Le design thinking est une discipline qui utilise la sensibilité, les outils et méthodes des designers pour permettre à des équipes multidisciplinaires d'innover en mettant en correspondance attentes des utilisateurs, faisabilité technologique et viabilité économique [35] ».

Le *design thinking* fait partie des nouvelles approches d'innovation axées sur l'utilisateur et nommées « design centré utilisateur » où la technologie est vue comme un outil pour répondre à des besoins et non comme une fin en soi.

La d.school Paris, au sein de l'École des Ponts ParisTech, propose une interprétation de la méthodologie de Brown, en divisant le processus en trois

34 HELFT, Miguel, *«After Five Years, Gmail Finally Sheds the 'Beta'»*, *The New York Times*, 2009, [http://www.nytimes.com/2009/07/08/technology/companies/08google.html], visité le 24 février 2018

35 MATHIEU, Florence, HILLEN, Véronique, *Le design thinking par la pratique*, EYROLLES, 2016, p. 17

grandes parties : inspiration, idéation et implémentation[36]. Les phases de prototypage et test se trouvent au milieu du déroulement de la méthode, liée à l'étape d'idéation. Cette dernière ne se réduit pas à une activité de génération d'idées, mais désigne une étape plus large qui englobe aussi bien le prototypage des solutions que les tests avec les utilisateurs en contexte réel[37]. Pour cela, l'état d'esprit est à nouveau l'empathie, avec une volonté d'échange avec les utilisateurs pour améliorer les solutions proposées[38]. Non comme une démarche mentale, mais comme une stratégie que se déroule avec les usagers réels.

Pour faire des expérimentations, je m'approprie le concept de « produit minimum viable » qui figure au sein du développement des produits digitaux. Le PMV est un premier prototype imparfait qui doit être réalisé au plus vite[39]. Je ne pense pas à l'apparence de mon prototype, je le conçois en cohérence avec sa fonctionnalité. Sachant qu'à la fin je vais peut-être avoir une demi-douzaine de prototypes, le but est qu'il soit construit vite et de manière simple.

La mise en scène de prototypes nécessite une attention très particulière pour recueillir un retour pertinent et constructif de la part des utilisateurs. Dans ma pratique, comme j'effectue les expérimentations liées à mon processus em-

36 *Ibid.*, p.22
37 *Ibid.*, p.26
38 *Ibid.*, p.27
39 ARNOULD, Olivier, MERCIER, Stéphane, SANTI, Jean-Marc, *Management de l'innovation*, Vuibert, 2015, p.128

pathique, je commence par tester moi-même le prototype. Cela peut déjà me donner des réponses et des idées d'améliorations. Si je considère que la solution est bonne, je passe à l'observation de l'interaction entre le prototype et l'usager sur le terrain.

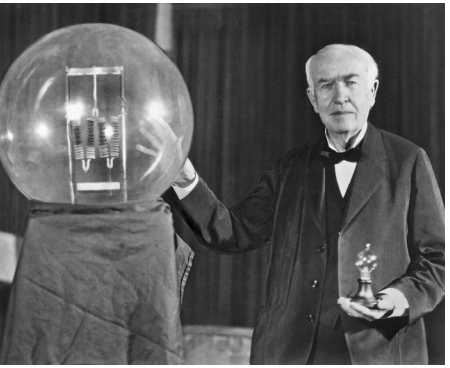
Pour commencer à avoir le retour des usagers, j'observe d'abord tout ce qu'ils disent et tout ce qu'ils font avec le prototype. Selon Florence Mathieu et Véronique Hillen, dans le livre *Le design thinking par la pratique* : « Ces prototypes permettent de gagner en pertinence et instaurent de la confiance avec l'écosystème, autrement dit, les utilisateurs, qui se sentent rassurés sur notre capacité à l'avoir compris et à être en mesure de proposer des solutions concrètes[40] ». C'est à partir de cette relation de confiance que, après les avoir observés, je me commence à échanger avec eux.

Dans un deuxième temps que je me permets de poser des questions aux utilisateurs. L'objectif de la discussion est de multiplier et approfondir leurs réponses pour avoir un maximum de retours. Écouter leurs propositions peut me donner une direction pour les prototypes suivants. Il ne faut pas mépriser les solutions qu'ils évoquent. Parfois, les idées d'améliorations viennent d'eux. Suite aux remarques sur le prototype, je me retire du terrain et synthétise les informations pour les transformer en nouvelles solutions - nouveaux prototypes - à

40 MATHIEU, Florence, HILLEN, Véronique, *Le design thinking par la pratique*, EYROLLES, 2016, p. 27

tester. Comme un caméléon en constante adaptation, à chaque test, je fais face à une découverte différente qui m'oblige à m'adapter. Et c'est dans ce cycle de prototypage, d'observation et de dialogue que je travaille jusqu'au moment où je constate une convergence vers une seule direction de projet.

Cette apologie à la persistance dans cette étape répétitive, qu'associent les tests à la réussite, est un classique chez les inventeurs. L'observation des expérimentations peut-être une immense source d'inspiration et on trouve plusieurs exemples de cette pratique dans l'histoire. James Dyson, designer britannique, témoigne d'environ 4500 essais et tests pour la mise au point de son premier aspirateur. Thomas Edison a aussi souligné l'impérieuse persévérance nécessaire pour la mise au point de l'ampoule avec cette célèbre phrase : « Je n'ai pas échoué. J'ai juste trouvé 10000 solutions qui ne fonctionnent pas[41] ». Il faut bien garder en mémoire que nous ne devrions pas abandonner les tests à chaque fois que l'on observe la nécessité de répéter le processus de prototypage.



41 *Ibid.*, p. 28

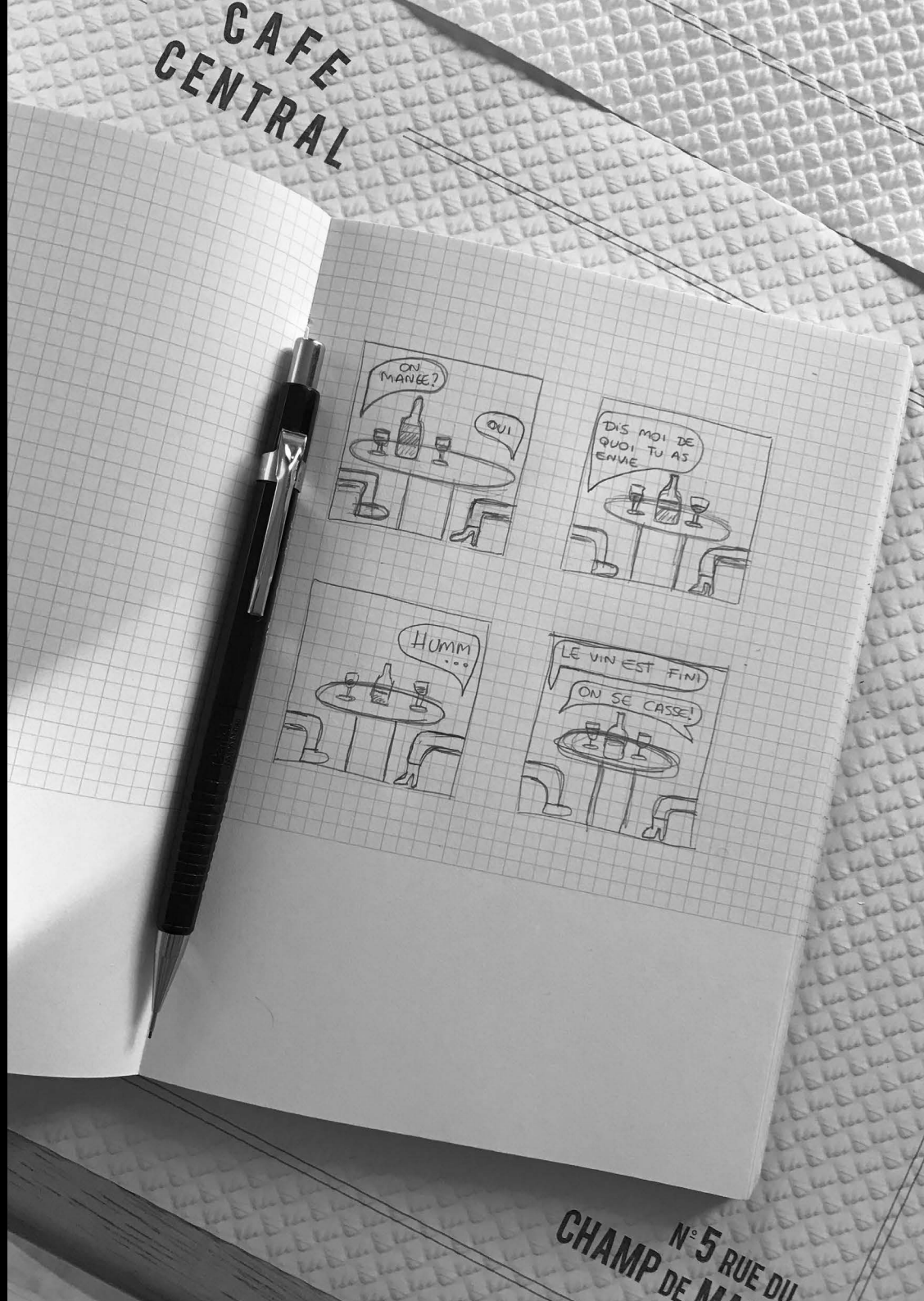
PAUSE III

OBSERVATION FICTIVE

Se mettre à la place des autres exige une réelle immersion et je n'arrive pas à me déconnecter de cette démarche si rapidement. Je sens que je reste attentive à tous les êtres humains qui croisent mon chemin et que j'observe soigneusement leurs actions.

Pourquoi ne pas m'amuser avec cela ? Je choisis un café, idéalement bien rempli. Je m'assois toute seule et je prends un cahier. Si je n'en ai aucun avec moi, ce n'est pas grave, ma pause peut se dérouler avec une petite serviette en papier. En observant les gens, je commence à imaginer des histoires, parfois en écrivant des textes, ou même en esquissant des *storyboards*, avec les étrangers qui m'entourent.

Je peux passer des heures à regarder les gens et à leur donner vie dans mes histoires fictives. Mes trames sont courtes, ce sont des cadres de situations hypothétiques qui me permettent de quitter le monde réel et de me libérer de ma procédure active.



SUR
VEIL
LAN
CE

Il vit dans les déserts et les savanes africaines. Ce petit carnivore n'est jamais seul. Il s'organise en communauté. L'un des avantages de cette vie en groupe est la défense coopérative*. Le suricate est parfois surnommé « sentinelle du désert ». Avec un comportement altruiste, un ou plusieurs d'entre eux sont les responsables de la sécurité du groupe. Ce sont les sentinelles. Pendant que les autres membres cherchent de la nourriture, ils surveillent. Un suricate en quête d'aliment est une cible facile pour un oiseau de proie. Les sentinelles se postent au sommet d'une butte. Debout, ils observent attentivement. Ils surveillent l'approche d'un prédateur potentiel**. Dès qu'ils identifient une anomalie - ou un changement dans l'environnement - ils le communiquent. Il peut s'agir d'un animal menaçant qui arrive. PIN-PON. PIN-PON. Ils sonnent l'alarme. Ils aboient en continu et avertissent ainsi immédiatement les autres. Au moment où ils entendent les sentinelles, ils n'hésitent pas. Ils courent vers l'abri.

« Certains auteurs disent d'une découverte fondée sur une observation de ce qui n'était pas recherché qu'elle est le fruit du « hasard » ou d'un « accident ». Ce qui n'est jamais vrai. Les observations sont faites parce que l'observateur a un œil sur chaque aberration ».

PATTLE, R. cité par ANDEL, Pek van, BOURCIER, Danièle, *De la sérendipité dans la science, la technique,l'art et le droit : leçons de l'inattendu*, Hermann, 2013, p.293

L'OBSERVATION DE L'INATTENDU

La sérendipité valorise l'observation des signes imprévus dans le processus de découverte. Serait-ce grâce au hasard ? Cette pratique d'observation propose une méthodologie sérendipiteuse qui se déroule à partir des données inattendues aperçues dans le développement d'un projet.

LA SÉRENDIPITÉ ET LE HASARD

Je me souviens que la première fois que j'ai entendu parler du mot « sérendipité », j'étais à la fin de l'adolescence. Une amie m'a montrée l'expression qu'elle avait tatoué à son poignet, le vocable anglais « *serendipity* ». Je ne voulais pas la décevoir donc je ne lui ai rien dit, mais en vrai je n'avais aucune idée de ce que signifiait l'expression marquée sur son corps. Ensuite, j'ai tapé sur Google « sérendipité ». De cet épisode, le concept que j'ai retenu de ce terme était : quelque chose qui arrive (ou la découverte de quelque chose) grâce au hasard. En cherchant dans le dictionnaire, je vois que je n'étais pas si loin :

> Sérendipité (nom féminin) : Capacité, art de faire une découverte, scientifique notamment, par hasard ; la découverte ainsi faite.[42]

Mais alors que je commençais à m'informer plus profondément sur la sérendipité, pour le développement de ce travail, j'ai réalisé que la définition n'était pas aussi simple que je le pensais. Il est possible que mon amie elle-même ne le connaisse pas réellement.

Le mot anglais *serendipity* est apparu en 1754, à partir d'une interprétation du conte *Trois Princes de Serendip*. L'histoire originale, qui date du XIVe siècle,

42 D'après la définition du dictionnaire Larousse

a été écrite par Amir Khusrau, l'un des grands poètes de langue persane. Dans la fable, Khusrau raconte l'aventure de trois fils du roi de Serendip (mot de perse ancien pour Sri-Lanka) qui refusèrent de lui succéder et partirent à pied voir le monde. Au XVIIIe siècle, l'anglais Horace Walpole utilise le terme sérendipité pour définir le talent spécifique de ses trois Princes. Dans la lettre qui fut l'acte de naissance de ce mot exotique, il explique : « Quand leurs altesses voyageaient, elles faisaient toujours des découvertes, par accidents et sagacité, des choses qu'elles ne cherchaient pas. (...) Est-ce que, maintenant, vous comprenez serendipity ?[43] » Finalement, la fable des Princes et l'adaptation de Walpole ont donné naissance à un concept très populaire en plusieurs domaines dans la société contemporaine.

De nombreux artistes et designers se sont servi de la question du hasard et de l'accident présente dans la sérendipité pour l'exécution de leur travail. En 2011, le designer belge Maarten De Ceulaer, en collaboration avec Victor Hunt, expose lors de la Design Week de Milan une série de plats et bols appelée *Balloon Bowls*[44]. Le designer remet le processus de fabrication de ses pièces au hasard. Dans sa démarche, il verse d'abord du plâtre coloré dans un ballon, puis il insère et gonfle un second ballon. Les deux ballons agissent comme un moule mouvant. À cause de l'instabilité - caractéristique indissociable des ballons - les pièces sont sensibles à toutes les interventions du hasard. Une fois le plâtre solidifié, les ballons sont retirés et la pièce apparaît. Forcément unique dans ses formes et ses proportions, le hasard apporte sa contribution à la beauté finale de l'objet.

Le hasard s'insère dans ma pratique pour ses effets esthétiques comme dans l'exemple de Ceulaer. Je l'utilise comme un moyen de donner une singularité à un objet, ramenant une perspective transgressive au résultat. Dans le cadre d'un workshop de teintures végétales effectué cette année à Paris, j'ai laissé le hasard guider le résultat de mes pièces. Le *shibori* est une technique japonaise qui consiste à plier, nouer, ligaturer les tissus avant de les tremper dans un bain pour les colorer. Pour exécuter le *shibori*, je n'ai pas réfléchi à la façon de plier le tissu, ni à l'ordre de son passage dans les différents bains de couleurs. En utilisant le hasard comme outil d'exécution de mon processus, j'ai abouti à un résultat inattendu.

43 BOURCIER, Danièle, ANDEL, van Pek, *La Sérendipité le hasard heureux, « Le long voyage d'une notion. La sérendipité, de la fiction à la science »*, Hermann, 2011, p.41 et 42

44 DESIGN BOOM, *Maarten de Ceulaer: balloon bowls*, 2011, [https://www.designboom.com/design/maarten-de-ceulaer-balloon-bowls/], visité le 28 février 2018

LA MÉTHODE DE LA (PSEUDO)-SÉRENDIPITÉ

Si on veut utiliser la sérendipité comme une méthodologie dans le processus de création - et non comme un outil d'exécution - on ne peut pas laisser cette démarche au hasard. À cet égard, le lien établi entre la sérendipité et le hasard devient de plus en plus contestable. Le hasard comme méthodologie non seulement se distingue du hasard accidentel, mais aussi se construit en opposition à celui-ci : il se dissocie radicalement des valeurs associées à l'accident[45].

Les principaux auteurs contemporains de la sérendipité sont Danielle Bourcier et Pek van Andel, qui ont déjà publié quelques livres sur le sujet. Ils distinguent dans le phénomène de sérendipité trois degrés : la « sérendipité classique », quand on trouve de manière imprévue ce qu'on ne cherche pas, la « pseudo-sérendipité » quand on trouve enfin ce qu'on cherchait mais par une route imprévue ou encore la « non-sérendipité », quand on trouve ce qu'on cherchait sans que la sérendipité joue un rôle quelconque.

Par conséquent, pour définir la sérendipité comme un processus de création, on ne peut pas s'appuyer sur la « sérendipité classique ». C'est vrai que cela peut arriver à un designer qui ne cherche rien, d'avoir une illumination. Mais, comme le disait Pablo Picasso : « L'inspiration existe, mais on ne la trouve qu'en

45 TROCHE, Sarah, *Le hasard méthodologique*, Presses universitaires de Rennes, 2015, p.32

travaillant». La méthodologie sérendipiteuse s'inscrit donc dans une temporalité et un contexte et elle fait appel à une démarche. On parle donc de la «pseudo-sérendipité». On cherche d'abord quelque chose, on commence une investigation, un projet. En examinant des pistes d'exploration, on attribue à notre observation la responsabilité de trouver une donnée inattendue et non au hasard.

Quand l'américain Robert King Merton introduisait le concept de sérendipité à la sociologie, il soulignait l'importance de l'observation dans cette méthode.

> «La sérendipité se rapporte au fait courant d'observer une donnée inattendue, aberrante et capitale qui donne l'occasion de développer une nouvelle théorie ou d'étendre une théorie existante [46]».

Dans son œuvre, l'auteur conclut que la sérendipité est le terme juste pour l'observation d'un fait surprenant, suivie d'une explication correcte. L'observation surprenante est donc le commencement d'un cas de sérendipité[47].

46 BOURCIER, Danièle, ANDEL, van Pek, *La Sérendipité le hasard heureux, «Le long voyage d'une notion. La sérendipité, de la fiction è la science»*, Hermann, 2011, p.43
47 BOURCIER, Danièle, ANDEL, van Pek, *De la Sérendipité dans la science, la technique, l'art et le droit – leçons de l'inattendu*, Hermann, 2013, p.60

Avant d'aller plus loin, si on cherche vite sur Internet des exemples de sérendipité, l'un des premiers est l'invention de la pénicilline. Cet antibiotique fut découvert au début du XXe siècle par le britannique Alexander Fleming. On entendit rarement Fleming parler de sa trouvaille, il pensait que d'autres collègues avaient sûrement déjà observé les mêmes phénomènes que lui[48]. Quand il reçut le Prix Nobel de médecine et de physiologie, il dit : «l'invention de la pénicilline fut le résultat d'un incident heureux qui se produisit lorsque je travaillais sur un problème purement académique, qui n'avait rien à voir avec l'antagonisme opposant les moisissures aux antiseptiques. (...) Mon seul mérite est que je ne négligeai pas l'observation [49] ». La découverte de la pénicilline est un exemple clair de « pseudo-sérendipité ». Fleming faisait le travail d'un bactériologue quand il observa une anomalie qui l'engagea vers une nouvelle réflexion.

Pour remarquer une anomalie, autrement dit une donnée inattendue encore cachée, le créateur a besoin d'effectuer un changement de posture. Pour cela, il doit se poster en sentinelle. Comme le suricate qui se tient de debout, le

48 *Ibid.*, p. 118
49 *Ibid.*, p. 119

créateur « espionne » pendant que les usagers interagissent sur le terrain. De manière attentive, il accompagne leurs mouvements, à l'instar du suricate altruiste qui patrouille et de ses comparses qui chassent. En parallèle, il est nécessaire qu'il fasse un tri des informations qu'il capture. Contrairement au suricate qui est exposé dans le désert, le designer n'est pas obligé de traiter l'importance d'une singularité au moment où il l'aperçoit. Pourtant, il faut qu'il l'identifie pour la rationaliser *a posteriori*.

Fréquemment, l'observateur ne réalise pas immédiatement l'importance d'un détail qui s'avérera fondamental[50]. Chez les suricates, cela peut être mortel, mais parfois le créateur a besoin d'un temps pour comprendre des choses. L'importance de cette phase d'observation est nécessaire afin que le designer s'aperçoive de ces singularités. Si dans l'univers du suricate, un changement de la normalité peut représenter l'arrivée d'un prédateur - un contretemps - chez le designer l'anormalité peut donner une piste vers une innovation – une opportunité. Et ainsi le créateur sonne l'alarme, c'est-à-dire, part vers une solution, quand il fait finalement attention à ce qui était caché.

Lors d'un travail de packaging pour les enfants, je me suis rendue, en fin de journée, dans un parc à côté de chez moi pour regarder les futurs utilisateurs du produit. J'observais les enfants qui prenaient leur collation après l'école. Rien

50 *Ibid.*, p.56

de nouveau, ils avaient tous plus ou moins la même chose : des biscuits, des fruits et des jus. J'étais en état de surveillance de toutes leurs actions et je prenais des notes mentales de leur comportement. À un moment donné j'ai vu deux petits avec deux jus de saveurs différentes. Ce qui a attiré mon attention était la façon dont ils les buvaient : ils prenaient une gorgée de chaque saveur et les mélangeaient dans leurs bouches. J'ai actionné mon alarme, j'ai noté cette singularité. Pour rigoler, je l'ai même raconté à mes parents plus tard durant le dîner. Alors, quelques jours plus tard, quand j'ai commencé à concevoir mes premières esquisses, cela m'est revenu à l'esprit. Grâce à mon état de surveillance aux anomalies, j'ai pu trouver une solution innovante. Mon projet était un paquet de jus avec deux saveurs différentes associées. Donnant la possibilité d'ajouter une paille dans chaque saveur, les enfants pourraient mélanger les saveurs dans leurs bouches. Ou tout simplement les boire un à un séparément.

Cette méthode provoque un changement de l'ordre naturel des choses auquel nous sommes habitués. Nous sommes généralement éduqués, depuis l'école primaire jusqu'à l'université, à l'idée que la connaissance progresse d'une

question à une réponse[51]. Pourtant à propos d'une observation sérendipiteuse, la route entre la question et la réponse est prise en sens contraire. Il est donc nécessaire que l'observateur apprenne à formuler des hypothèses neuves à partir de la perception d'un fait étrange. Cela se développe quand il est ouvert à le remarquer et à le traiter.

Quand nous percevons une incertitude, nous tombons dans une difficulté inhérente à l'être humain, celle de traiter l'inconnu. Nous sommes habitués à percevoir avec aisance ce qui nous est familier, ce dont nous avons une représentation et que nous savons formuler en mots. Nous sommes, en revanche, moins habiles à percevoir ce dont le comportement nous est étranger et dont l'émergence rend soudain le paysage inconnu, rompant l'illusion de stabilité et de continuité qui nous rassure[52]. Comment nous, créateurs, pouvons-nous donc procéder ?

Selon Daniele Bourcier et Pek van Andel, « les « sérendipitistes » sont souvent vus dans la littérature comme des observateurs curieux, intuitifs, judicieux et flexibles, avec un espirit indépendant [53] ». Permettons-nous donc d'être ce mélange d'équilibre sans peur de l'inattendu.

51 *Ibid.*, p.257
52 LANDRIEU, José, *La Sérendipité le hasard heureux, « Observer l'émergence. Voir sans regarder, toucher sans saisir : la mesure des choses »*, Hermann, 2011, p.289
53 BOURCIER, Danièle, ANDEL, van Pek, *De la Sérendipité dans la science, la technique, l'art et le droit – leçons de l'inattendu*, Hermann, 2013, p.292

PAUSE IV

OBSERVATION HORS CONTEXTE

C'est rafraîchissant de se détacher des activités qui sont liées à l'univers du projet dans lequel le designer est inscrit. Notre cerveau est un jardin sauvage et indiscipliné dont la structure se modifie selon les activités et les apprentissages[54]. Une nouvelle approche immersive nous permet d'explorer un contexte exotique.

Tout au long du développement d'un projet, j'aime faire des *workshops* et aller aux conférences de domaines différents de celui sur lequel je travaille. Cela me donne la possibilité d'observer d'autres approches et chemins que je peux incorporer à mon projet.

Mais l'observation hors contexte ne me permet pas seulement de me nourrir des singularités d'autres environnements, elle m'aide à me relaxer. C'est dans ces moments d'ouverture d'esprit que je mets mes pensées de côté et que je profite du temps de pause.

54 LAMARRE, Guillaume, *La voie du créatif*, Pyramyd, 2016, p.103

CONCLUSION

Il n'existe pas une seule, mais de milliers de voies au créatif[55]. Tout au long de la formation de designer, nous apprenons plusieurs outils pour nous soutenir dans notre pratique professionnelle. Cependant, jusqu'au début de ce mémoire je n'avais pas réfléchi à ce qui m'était particulier dans cette boîte à outils.

L'observation est une pratique qui fait écho à mon enfance et que j'ai commencé à exercer dans l'environnement familial. Cette conduite a toujours été présente dans ma vie et ma façon d'être avec mon entourage. Pourtant, ce sont les questionnements réguliers qui me sont apparus durant ce mon travail, qui m'ont permis de clarifier les différentes formes d'observation. Et encore, ce que leurs spécificités apportent à mon protocole de création.

Les différentes voies d'observation décrites dans ce mémoire seront présentes tout au long du projet que je développerai cette année à l'ENSCI. L'observation sera le point central pour que je puisse trouver mes pistes de réflexion pendant la progression de mon futur travail. En plus, elle sera un moyen de découvrir l'univers des utilisateurs pour lesquels je développe le projet. Les différentes observations aideront mon projet être guidé par les besoins des utilisateurs plutôt que par les possibilités technologiques.

55 LAMARRE, Guillaume, *La voie du créatif*, Pyramyd, 2016, p.204

Me permettant de faire un dernier parallèle avec la nature, chez les animaux, certaines mutations vont aider l'individu à mieux survivre, et possiblement passer aux générations qui suivent. Et moi, je me sens comme un professionnel en constante mutation. Aujourd'hui, ce sont ces façons d'observer qui nourrissent ma pratique créative, mais je garde mon esprit ouvert à développer ce sens. J'espère, au cours de ma carrière, ajouter encore plus de formes d'observation à ma démarche comme un animal mutant qui vise à évoluer.

Pour finir, une leçon que j'ai apprise au cours du développement de ce mémoire et que je prends dans ma vie est l'appréciation de mes particularités. Nos singularités rendent notre travail unique et nous devons apprendre à les valoriser dès le début de notre carrière en tant que designer.

BIBLIOGRAPHIE

(par ordre alphabétique)

OUVRAGES

– ARNOULD, Olivier, MERCIER, Stéphane, SANTI, Jean-Marc, *Management de l'innovation*, Vuibert, 2015

– ARON, Serge, PASSERA, Luc, *Les sociétés animales : évolution de la coopération et organisation sociale*, De Boeck Université, 2000

– AUGÉ, Marc, *Les Formes de l'oubli*, Payot et Rivages, 2001

– BOURCIER, Danièle, ANDEL, van Pek, *La Sérendipité le hasard heureux, « Le long voyage d'une notion. La sérendipité, de la fiction è la science »*, Hermann, 2011

– BOURCIER, Danièle, ANDEL, van Pek, *De la Sérendipité dans la science, la technique, l'art et le droit – leçons de l'inattendu*, Hermann, 2013

– BRUNEL, Marie-Lise, COSNIER, Jacques, *L'empathie : un sixième sens*, Presses universitaires de Lyon, 2012

– CARAËS, Marie-Haude, L*'empathie ou l'expérience de l'autre : Biennale internationale Design Saint-Etienne 2013*, Cité du design de Saint-Étienne, 2013

– DENIS, Michel, *La psychologie cognitive*, Éd. de la Maison des sciences de l'homme, 2012

– FLUSSER, Vilém, *Choses et non-choses : Esquisses phénoménologique*, Édition Jacqueline Chambon, 1996

– FLUSSER, Vilém, *Petite philosophie du design*, Circé, 2002

– GOFFMAN, Erving, *Les rites d'interaction*, Les Éditions de Minuit, 1974

– HOCHMANN, Jacques, *Une histoire de l'empathie: connaissance d'autrui, souci du prochain*, O. Jacob, 2012

– HORMET, Paul, *Le manuel de la mémoire*, éditions Nilsson, 1917

– KAPSALI, Veronika, *Le grand livre du biomimétisme*, Dunod, 2017

– KELLEY, Tom, KELLEY, David, *La confiance créative*, Inter Editions, 2016

– LAMARRE, Guillaume, *La voie du créatif*, Pyramyd, 2016

– LANDRIEU, José, *La Sérendipité le hasard heureux, « Observer l'émergence. Voir sans regarder, toucher sans saisir : la mesure des choses »*, Hermann, 2011

– MATHIEU, Florence, HILLEN, Véronique, *Le design thinking par la pratique*, EYROLLES, 2016

– NÖEL, Bernard, *Journal du regard*, P.O.L, 1999 [1988]

– NOËL, Bernard, *Le livre de l'oubli*, Nouvelle Imprimerie Laballery, 2012

– PALLASMAA, Juhani, *Le regard des sens*, Fermanville : Éditions du Linteau, 2010

– RICŒUR, Paul, *Philosophie de la volonté*, Aubier, 1950

– TROCHE, Sarah, *Le hasard méthodologique*, Presses universitaires de Rennes, 2015

INTERNET

– Ask Nature Team, *« Skin changes color. Short-horned Chameleon »*, *Ask Nature* [https://asknature.org/strategy/skin-changes-color-2/#.Wo2NE6inGM8], 2016, visité le 21 février 2018

– Centre de recherche de Gif-sur-Yvette, *« La vie en société chez les mouches drosophiles »*, [http://www.cvc.u-psud.fr/spip.php?article177], 2004, visité le 30 novembre 2017

– DESIGN BOOM, *Maarten de Ceulaer: balloon bowls,* [https://www.designboom.com/design/maarten-de-ceulaer-balloon-bowls/], 2011, visité le 28 février 2018

– Guggenheim Museum, Twitter officiel [https://twitter.com/Guggenheim/status/932987090073214977], 2017, visité le 10 mars 2018

– HELFT, Miguel, *« After Five Years, Gmail Finally Sheds the 'Beta' »*, *The New York Times*, [http://www.nytimes.com/2009/07/08/technology/companies/08google.html], 2009, visité le 24 février 2018

– IMAMURA, Hikaru [http://www.hikaruimamura.com], visité le 24 février 2018

– Le Monde.fr avec AFP, *« Une mémoire de dauphin», Le Monde* [http://www.lemonde.fr/planete/article/2013/08/07/une-memoire-de-dauphin_3458315_3244.html], 2013, visité le 08 février 2018

– PRIGENT, Loïc, *« Le mot de Loïc Prigent »*, Bon Marché [https://www.24sevres.com/fr-fr/le-bon-marche/vu-au-bon-marche/le-mot-de-loic-prigent], 2017, visité le 02 février 2018

DICTIONNAIRES

– Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales, [http://www.cnrtl.fr/]

– Dictionnaire *Larousse,* [https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais]

– *Le grand livre des animaux*, Éditions des deux coqs d'or, 1984

TABLE DES ILLUSTRATIONS

(par ordre alphabétique)

– P06 : MIGLIAVACCA, Bruna, *Mouche*, 2017

– P16 : MIGLIAVACCA, Bruna, *Serpent*, 2017

– P24 : MIGLIAVACCA, Bruna, *Antonio*, crédit photo (10x15) ©MESSAGE, Lucy, 1994

– P26 : IDEO, *IDEO_Books_Method_Cards_in_hand*, 2003, source : www.ideo.com/post/method-cards

– P27 : MIGLIAVACCA, Bruna, *Usagers*, 2016

– P30 : BOM MARCHÉ, *Entendu au Bon Marché par Loïc Prigent*, 2017, crédit photo ©Gabriel de la Chapelle

– P30 : LE POINT, *Sans titre*, 2017

– P33 : MIGLIAVACCA, Bruna, *Marche à Porto Alegre*, 2015

– P36 : MIGLIAVACCA, Bruna, *Dauphin*, 2017

– P43 : CNRTL , *Sans titre*, 2018, source : www.cnrtl.fr/proxemie/intelligence/substantif

– P45 : MAGRITTE, René, *La trahison des images*, 1928-9, huile sur toile, (60x81), source : www.jetudielacom.com/semiologie-la-trahison-des-images/

– P46 : MIGLIAVACCA, Bruna, *Café et Design*, 2016

– P48 : MIGLIAVACCA, Bruna, *Carte Heuristique*, 2018

– P53 : MIGLIAVACCA, Bruna, *Carnets*, 2018

– P56 : MIGLIAVACCA, Bruna, *Caméléon*, 2017

– P63 : IMAMURA, Hikaru, *Sans titre*, 2017, source : www.hikaruimamura.com/NOVEL-HOSPITAL-TOYS

– P67 : MIGLIAVACCA, Bruna, *Octoplay*, 2014

– P67 : MIGLIAVACCA, Bruna, *Octoplay*, 2014

– P72 : BATTMANN, *Thomas Edison Exhibits First Successful Incandescent Lamp*, 1929, crédit photo ©Getty Images

– P 75 : MIGLIAVACCA, Bruna, *Café Central*, 2018

– P 78 : MIGLIAVACCA, Bruna, *Suricate*, 2017

– P 84 : DESIGN BOOM, *maarten de ceulaer, balloon bowls edition 2, #41, 2011*

– P 86 : MIGLIAVACCA, Bruna, *scan de tissu, 2018*

– P.89 : PURDY, Peter, *Alexander Fleming Pictures,* crédit photo ©Getty Images

– P 91 : MIGLIAVACCA, Bruna, *upa, 2013*

– P 95 : MIGLIAVACCA, Bruna, *Station F, 2018*

REMERCIEMENTS

Pour ses conseils et ses retours Caroline Bougourd

Pour leur bienveillance Geneviève Sengissen et Armand Béhar

Pour sa patience et sa rigueur avec la langue française Émilie Vabre

Pour ses réflexions profondes et ses corrections de français Olivia Pétrement

Pour leur soutien à distance Marco Migliavacca e Cristiani Migliavacca

Pour son soutien et son amour André Brüch