



### moral sensitivity

Ability to recognise the ethical dimension of your designs

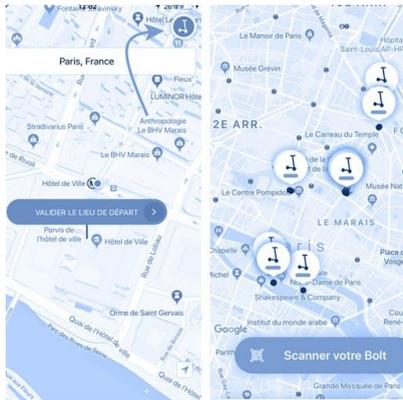
[VIEW TOOLS](#)



### moral creativity

The ability to explore creative so moral problems

[VIEW TOOLS](#)



**ENSci**  
LES ATELIERS

## Le designer : entre *devoir-être* et *devoir-faire* Quelle posture pour le designer aujourd'hui ?

Dans le cadre du mastère spécialisé Innovation by Design  
de l'École Nationale supérieure de Création Industrielle ENSCI Les Ateliers

Rédigé par Leila Asserias Fayad  
Dirigé par Sophie Coiffier  
Soutenu le 25 juin 2019

# Préambule



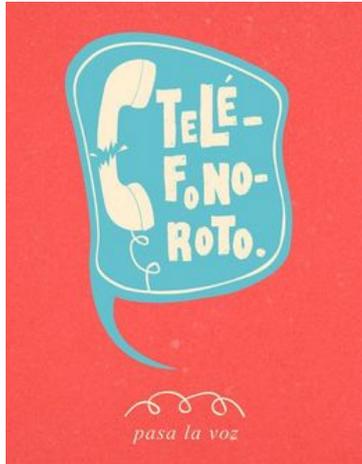
Tableau *Colombia*, (1976). d'Antonio Caro.

Je suis colombienne et diplômée en **Design industriel** de l'université ICESI à Cali. Pendant ces merveilleuses années d'études, j'ai passé cinq ans en bleu de travail (*overall bleu*) par 30°C à l'ombre, température ambiante de ma ville, en **Colombie** tropicale. Cinq ans de travaux, de nuits blanches, de délire pour le *Ctrl+S*, de "bobos" fait en atelier industriel, de matériaux, d'exploration et de challenges créatifs, enfin ! Cinq ans de mise à jour de l'*Adobe Creative Suite*. Bienvenue dans le monde du design ! Il faut avouer qu'elle n'est pas facile la vie du designer. Et je me permets de dire que ce n'est pas facile car, au fur et à mesure que j'ai découvert la profession, j'ai remarqué avec étonnement la complexité de la démarche du designer : concevoir et fabriquer un produit ou un service, mais aussi pouvoir juger de sa pertinence, de son respect de l'environnement, de sa viabilité financière, de sa praticité, de son ergonomie, de ses usages, son esthétique, son style, son cycle de vie, enfin, très simple en apparence.

A la fin de mes études en design industriel, j'ai rejoint l'équipe de marketing de **Johnson's® Baby (Colombie)**, *core business* de la multinationale américaine Johnson&Johnson®. C'est lors de cette expérience que j'ai énormément appris sur la commercialisation et la vente de produits de grande consommation, un apport extraordinaire pour mon métier. Ce travail en tant qu'*Assistante Chef de produit B2C*, m'a permis de découvrir en détail la rigueur des processus industriels, ainsi que leur complexité, les contraintes et impacts sur l'environnement.

Pour prendre un exemple : la vente de *Baby shampoo* était très rentable mais j'avais envie de trouver du *sens*. C'est ainsi que je me suis lancée en *solo* dans la construction de ce qui deviendrait le premier laboratoire du *design au service des industries culturelles* à Cali. Ce projet citoyen a rassemblé une trentaine de jeunes designers de diverses spécialités, notamment des industriels, des graphistes, et des spécialistes en "*interactive media*". Convaincus de nos « supers pouvoirs » en tant que designers, tout comme de la portée du design pour atteindre des problématiques socio-culturelles, nous nous sommes embarqués en 2011 dans ce projet collaboratif, visant le renforcement du secteur culturel délaissé par l'État. À travers diverses expressions de communication multimédia, le laboratoire s'est focalisé sur l'exploration de stratégies de diffusion adaptées à la ville, ainsi que sur la construction d'un réseau d'économie collaborative pour le secteur. Le but : assurer la visibilité, la communication efficace et la consommation de la programmation culturelle de Cali, en rendant plus solide le lien entre les différents acteurs culturels et le public. Il faut souligner que la Colombie est un pays plongé dans une certaine violence, conséquence de l'inégalité sociale. La protection et l'encouragement des espaces de diffusion d'art et de culture, points de convergence citoyenne, sont

extrêmement importants. **TeléfonoRoto** (*téléphone sans fil*), le nom donné à notre laboratoire du design, s'est fait connaître comme une tentative novatrice de répondre à des besoins d'enjeux socio-culturels depuis le savoir-faire du design.



Logo *TeléfonoRoto*, (2011).

Événement au musée de la ville.



Pièce graphique de communication (2013).

Événement pour le lancement d'une revue universitaire.

Pendant que **TeléfonoRoto** décolle et prospère, j'ai eu l'occasion en parallèle de continuer ma formation académique à l'international, ce que j'avais toujours rêvé de faire. Ainsi, je me suis installée en France en 2013, afin de préparer mon master en **Conception et Direction de Projets Culturels** à Paris 3. Après l'obtention de ce diplôme, j'en ai profité pour explorer les offres académiques en Design à Paris. C'est comme cela que j'ai découvert **l'ENSCI** et son **Mastère IBD** qui décrivait tout à fait mes besoins. Ces deux dernières années ont été pour moi une mise à jour du métier de designer du point de vue de l'innovation, sous un regard et un contexte *design* assez différent de celui de la Colombie. J'avais besoin de parfaire mes connaissances à propos d'innovation, de mieux comprendre *le concept* lui-même, sa démarche, ses méthodes et approches. Le panorama de l'innovation comme levier de développement de plus en plus concurrentiel, rend indispensable le fait de savoir de quoi on parle.

Cela m'a donné le temps d'observer et de constater la rapide évolution du métier de designer, autant que de me pencher sur nos modes de vie, nos modes de consommation et d'interaction.

C'est avec du recul que je regarde désormais les nombreuses 'solutions' proposées à nos 'besoins contemporains', au regard des énormes challenges auxquels l'humanité fait face tels que : la surpopulation, le stress concernant les ressources en eau et le changement climatique (pour en citer quelques-uns). Anthony Dunne & Fiona Raby signalent à ce propos dans leur ouvrage *Speculative Design* «*It is becoming clear that many of the challenges we face today are inflexible and that the only way to overcome them is by changing our values, belief, attitudes and behavior*<sup>1</sup>. »

Dans ce sens, il me semble extrêmement important d'explorer une posture critique quant à la portée de la pratique du design, à l'orientation du travail du designer, à son incidence sur l'environnement à travers l'industrie, aux impacts de la technologie sur la vie quotidienne, à la transformation des valeurs culturelles. Ainsi, je me questionne sur l'avenir professionnel du designer et sur son *devoir-faire* en tant que créateur de toutes sortes de produits et services. Sa capacité à concevoir de façon soucieuse, chaque fois davantage mise à mal par le système économique prédominant, semble le détourner de son *devoir-être*. En effet, le compromis entre la survie professionnelle et le *devoir-faire* du designer est devenu une tension à caractère éthique qu'il me paraît sage d'étudier attentivement.

---

<sup>1</sup> DUNNE, Anthony., RABY, Fiona. *Speculative Everything – Design, Fiction, and Social Dreaming*. Cambridge, Massachusetts : The MIT Press. p.2

*Le plan,*

## Introduction p.6

## Chapitre 1 p.9

### **1. La diversification du design, nouveaux enjeux pour le designer ?**

1.1 L'évolution du contexte du design: le rôle du designer en mutation p.9

1.2 Le *devoir-être*, ses notions proches et le design p.15

1.2.1 Ethique, Morale et Responsabilité p.16

1.3. Les dimensions transversales de l'utilisateur p.18

## Chapitre 2 p.21

### **2. Les divers enjeux éthiques du design et la portée du designer.**

2.1 Des enjeux éthiques liés au design industriel p.21

2.2 Des enjeux éthiques liés au design de service p.25

2.3 Des enjeux éthiques provenant des objets connectés p.29

2.4 Des enjeux éthiques autour du UX design p.31

2.5 De nouveaux enjeux éthiques : design & droit p.33

## Chapitre 3 p.35

### **3. Quelles postures pour le designer aujourd'hui ?**

#### ***Entre devoir-être et devoir-faire.***

3.1 *Devoir-faire* : Est-ce obligatoire ? p.35

3.2 Faire avec ou Faire sans p.36

3.3 Ne pas faire ou Faire contre p.38

3.4 Outils et mécanismes pour une prise de décision éthique ? p.39

## Conclusion p.42

## Bibliographie p.44

## Annexe p.48

*« Il appartient aujourd’hui de penser ensemble le design — dont nous connaissons et savons les liens profonds avec les enjeux les plus divers de nos vies — et les sphères avec lesquelles il interagit. **Le design est économique, esthétique, industriel, culturel, expérimental, politique, polémique, ensemble. C’est au sein de cet ensemble, de cet être avec, qu’il doit prendre place<sup>2</sup>.** »*

- Bernard Stiegler

---

<sup>2</sup> STIEGLER, Bernard., GEEL, Catherine. (2004). Quand s’usent les usages : un design de la responsabilité ? Azimuts n° 24, p. 246 - 252.

# Le designer : entre *devoir-être* et *devoir-faire*

Quelle posture pour le designer aujourd'hui, entre *devoir faire* et *devoir être* ?



Photo prise du twitter de Guillaume Maurice @GMaurice (Ajoutée le 18 mars 2017)

## Introduction

En mars 2017, la RATP a mis en service un nouveau type de banc sur les quais de la station de métro Stalingrad (*ligne 5*). Ce *design*, qui a la forme d'un bloc incliné, empêche les usagers de s'y asseoir confortablement. En regardant leur disposition sur la longue marche du quai, il est impossible de s'y allonger. Il semble que ce nouveau mobilier ait été conçu pour empêcher les personnes sans domicile fixe de s'installer. Il faut rappeler qu'à Paris, le métro est un abri de dernier recours pour de nombreux SDF. Face à la polémique à cette occasion, l'entreprise de transport a assuré au quotidien *Libération* que le-dit mobilier n'était pas un dispositif anti-SDF. « *L'objectif est d'élargir les possibilités d'assise pour les voyageurs*<sup>3</sup>. » Pourtant, les explications de la RATP ont paru légèrement ambiguës. « *A Stalingrad, nous devons gérer un phénomène inquiétant de présence en continu de personnes sans domicile fixe et de toxicomanes*<sup>4</sup>. », a reconnu un porte-parole de l'entreprise.

Voici l'exemple d'un cas typique auquel le *devoir-faire* du designer est souvent confronté. Si ce dernier cas a une composante sociale assez connotée et facilement condamnable, notre intérêt dans ce travail de mémoire est d'explorer l'ensemble des enjeux contextuels issus d'un projet design. À savoir : Qui fait la commande ? Qui sont les acteurs concernés ? A qui s'adresse la

---

<sup>3</sup> *A Paris, bientôt de nouveaux sièges anti-SDF dans le métro ?* (Ajoutée le 17 mars 2017). *Libération*. Disponible en ligne : [www.liberation.fr/france/2017/03/17/a-paris-bientot-de-nouveaux-sieges-anti-sdf-dans-le-metro\\_1556400](http://www.liberation.fr/france/2017/03/17/a-paris-bientot-de-nouveaux-sieges-anti-sdf-dans-le-metro_1556400)

<sup>4</sup> *Ibid.*

solution design ? Avec quelle équipe le designer collabore-t-il ? Quels processus de production et quels matériaux ? etc. En déconstruisant le discours résultant des impressions initiales sur une création, le propos est d'aller vers une compréhension intégrale du pourquoi du choix du designer, des alternatives de choix qu'il aurait eu et notamment, de sa posture face à la commande.

Or, face à la complexité de l'environnement global actuel et à une société soumise aux changements induits par l'ère digitale, les nouvelles technologies et les modes de production par exemple, la place de *l'éthique* dans la pratique du designer est amenée à s'accroître et le rôle de celui-ci à évoluer. En effet, l'imbrication des dimensions politique, économique, industrielle, écologique et socio-culturelle, donne lieu à l'émergence de nouvelles problématiques chaque fois plus complexes et démultiplie par conséquent le cadre d'action du designer, tout en modifiant ses paramètres de participation, de collaboration et de prise de décision. Cette discipline, se consacrant à la conception de solutions répondant à des besoins humains, prend une part déterminante dans la qualité de vie de l'utilisateur.

Le *devoir-être* et le *devoir-faire* du designer sont alors mis en lumière. Dans la quête d'une posture professionnelle responsable, nous devons faire appel à l'éthique du designer, soit son *devoir-être*, ce qui va guider sa façon d'agir au mieux pour lui et pour les autres. Puisque, « L'éthique dans la vie professionnelle a le devoir d'assumer des responsabilités[...] »<sup>5</sup>. » Mais, est-ce que la responsabilité des impacts d'une création retombe uniquement sur le designer ? Ou bien y aurait-il d'autres professionnels en jeu ?

En novembre 2017, lors du cycle de conférences autour du design dans la ville, « *Faire Design* »<sup>6</sup> disponible sur le site du Pavillon de l'Arsenal, Jean-Louis Missika, Adjoint à la Maire de Paris, chargé de l'urbanisme et du projet du Grand Paris, du développement économique et de l'attractivité a parlé de la volonté de l'administration de la Mairie de Paris de trouver une nouvelle façon de travailler avec le monde du design. Il a précisé à ce moment-là : « Il y a une évolution extrêmement rapide des modes de vie urbaine et des fonctionnements de la ville qui réclame de façon impérieuse que nous changions de méthodes pour répondre aux enjeux liés à la ville du 21 siècle »<sup>7</sup>. » Selon Missika, l'urgence à laquelle fait face l'administration publique pour répondre de façon efficace aux différents besoins résultants des transformations planétaires et multisectoriels, la pousse à des solutions qui vont dans toutes les directions et qui prennent forme dans une variété de dispositifs éclatés dans l'espace public, sans réellement représenter une *vision globale*. Le design se présente donc comme un outil transversal dans les processus de développement des grandes villes. Sa grande diversification est mise en évidence lorsqu'on perçoit ses nombreux champs d'applications : dans l'administration publique, les services publics et l'aménagement de l'espace public matériel et immatériel, en passant par les objets urbains, la mobilité, les transports et les enjeux de propreté et de sécurité. Paris est une

---

<sup>5</sup> DE BRY, Françoise., IGALENS, Jacques., PERETTI, Jean-Marie. (2010). Ethique et responsabilité sociale - 78 experts témoignent : Cormelles-Le-Royal, France : Editions EMS p.24

<sup>6</sup> Paroles de Jean-Louis MISSIKA. Faire Design, Conférences autour du design dans la ville. (Ajoutée le 14 NOV. 2017) Disponible en ligne :

[www.pavillon-arsenal.com/fr/conferences-debats/cycles-en-cours/hors-cycle/10859-faire-design.html](http://www.pavillon-arsenal.com/fr/conferences-debats/cycles-en-cours/hors-cycle/10859-faire-design.html)

<sup>7</sup> Ibid

ville en pleine mutation qui cherche à être bienveillante, accueillante et accessible à tous. À l'heure actuelle, elle s'ouvre au design et l'envisage comme moyen pour aborder de nombreux défis dans une approche centrée sur l'humain, capable de naviguer dans la complexité. Soit, un scénario pertinent pour l'exploration de notre sujet.

Malgré la volonté de l'administration publique exprimée par Jean-Louis Missika pour « *intégrer le designer au début du parcours et pas seulement à la fin comme un élément purement décoratif ou esthétique*<sup>8</sup> », les designers invités de la conférence ont manifesté la difficulté qu'ils ont à participer aux appels d'offres. Ceci met en évidence qu'envisager une participation des designers plus pérenne dans les projets de développement de la ville, semble plus facile à dire qu'à concrétiser. Dans ce contexte, le designer indépendant par exemple, se trouverait facilement dans une contradiction de choix professionnel due à la concurrence du marché et à sa survie professionnelle. Dans ce sens, comment le designer s'y prend-il pour *faire-avec* ou *faire-sans* ou bien, *ne pas faire* ou *faire-contre* ?

La problématique réside dans ce contexte pluridimensionnel et très contraint pour le designer. Alors, comment faire pour adopter une posture de manière à concevoir des produits, des services, des systèmes ou des stratégies respectant l'utilisateur, son entourage et son environnement. Le positionnement dans l'équipe et la capacité à persuader le *pouvoir-faire* collectif, sont indispensables pour contribuer à la protection de l'utilisateur et au développement d'un avenir meilleur pour tous. Il s'agit donc, de trouver les méthodes pour travailler dans une logique de *pouvoir-faire* au delà de celle du *devoir-faire*. Dans ces conditions, quelle posture pour le designer aujourd'hui, entre « devoir faire » et « devoir être » ? Quelle éthique pour le design aujourd'hui ? ou bien, quelle boîte à outils ou méthodes pouvant l'aider dans sa prise de décision ?

Pour aborder ce sujet, dans un premier temps nous avons voulu revenir aux éléments de base pour étudier l'évolution du métier de designer. C'est à travers diverses lectures et ouvrages classiques du design que nous avons essayé de contextualiser son rôle en mutation et ses nouveaux enjeux. Dans un deuxième temps, nous sommes allés à la rencontre de designers de divers champs du design à l'égal d'autres professionnels collaborateurs dans des projets basés sur Paris. Ces interviews nous ont permis de croiser les regards lors de l'analyse des études. Nous avons exploré la place du designer au sein des équipes de travail, comment celle-ci varie en fonction de sa pratique et les obstacles auxquels il doit faire face par exemple. Les contributions réunies dans ce travail de mémoire ont pour ambition de mieux comprendre le contexte de participation, de collaboration et de prise de décision du designer. L'intention est de porter un regard objectif sur ce que serait sa possibilité d'action entre son *devoir-être* et son *devoir-faire* et d'explorer la possibilité d'aller vers une culture de l'éthique, d'un cadre qui pourrait aider le professionnel du *design* dans sa quête de protection de l'utilisateur.

---

<sup>8</sup> Ibid.

# Chapitre 1

## 1. La diversification du métier du designer, nouveaux enjeux ?

Dans cette première partie nous nous intéresserons à l'évolution du métier de designer jusqu'à nos jours. C'est à travers diverses lectures d'ouvrages classiques du design et de témoignages de designers provenant de différentes disciplines, que nous étudierons le rôle du designer en mutation et les nouveaux enjeux liés à son *devoir-être*, suite à la diversification de sa pratique et aux conditions contextuelles.

### 1.1 L'évolution du contexte du design : le rôle du designer en mutation

S'il existe plusieurs interprétations du terme *design*, de sa définition, de son passé et de son présent, je retiendrais celle de Ezio Manzini. Dans une conférence - « *Medea Talk*<sup>9</sup> » - de présentation de son livre « *Design, when everybody designs : An introduction to Design for social Innovation*<sup>10</sup> » en septembre 2015 à Malmö (Suède). Il introduit sa conférence par un bref rappel de l'histoire du design, puis clarifie ce qu'il appelle « *The messiness in the discussion about design* », à savoir, la difficulté de comprendre de quoi l'on parle lorsqu'on parle de *Design*. Nous reprendrons donc quelques idées exprimées par Manzini lors de sa conférence, ainsi que dans son ouvrage, que nous considérons à même d'être discutées dans ce chapitre de contextualisation.

Selon Manzini : *Designer*, dans le sens de concevoir, est une *capacité humaine* et, en tant que telle, une pratique qui est beaucoup plus ancienne que la profession qui porte son nom. Il rappelle à ce titre la fabrication d'outils par les hommes et ce depuis l'homme primitif. À l'époque, l'effort technique avait pour objectif de mieux se défendre, se protéger, s'habiller et se nourrir. Cela correspondait à l'invention dans sa finalité la plus essentielle : considérer, imaginer et concevoir afin d'améliorer ses conditions de vie. Puis il explique qu'au Vème millénaire avant notre ère, en Mésopotamie, le berceau de la civilisation, émergent les débuts des expressions de ce qu'on appellera plus tard *design*. À savoir : le design urbain, l'architecture et le design d'intérieur, suite à la conformation des premières villes, et plus encore la typographie et le design graphique avec l'apparition de l'écriture. Ce n'est, en revanche, qu'au début du XXème siècle que l'on assiste à la professionnalisation des métiers tournant autour de la notion de *design* tels que le design industriel, le design de mobilier, le design graphique, textile, et autres.

Manzini indique que : Dès la première partie du siècle dernier, la transformation de la vie quotidienne des gens grâce au design s'explique par l'essor de l'industrie et par son impact sur la société. À cette époque, la consolidation de nouveaux savoirs industriels ainsi que les débuts de la production de masse amènent à repenser et concevoir de nouveaux designs pour un

---

<sup>9</sup> MANZINI, Ezio. (Ajoutée le 17 sept. 2015). *Design, when everybody designs*. Medea Talk. MedeaTV. Disponible en ligne. <https://www.youtube.com/watch?v=Ap-vE53CdFI>

<sup>10</sup> MANZINI, Ezio. (2015). *Design, when everybody designs An Introduction to Design for Social Innovation*. Massachusetts, United States : MIT Press.

ensemble de produits et d'objets du quotidien. Cette tendance, décrite par le Bauhaus comme « *The democracy of consumption* » et qui ouvre l'accès à la consommation au plus grand nombre, fut rapidement détournée vers un consumérisme démesuré et peu durable. Cependant, depuis la fin des années 80, explique Manzini, cette culture de design de production purement industrielle a migré vers une culture « semi-industrielle », favorisant une diminution de la production de masse, et aboutissant à un développement de la culture de *service* qui transforme aujourd'hui les organisations et la vie quotidienne des individus.

Cette transition d'un *design* purement industriel à une application du design orientée vers la conception de systèmes et de services, marque un point de rupture dans l'histoire du métier. C'est à partir de ce moment que nous allons repérer de plus en plus l'apparition de toutes sortes d'expressions du design qui vont finir par diversifier son champ d'action dans les années à venir. Aujourd'hui, nous entendons parler d'une variété de pratiques du design telles que : le « *Design thinking* », le design de service pour les politiques publiques, le design pour l'Innovation du Secteur Public, « *Privacy by design* », « *Design for trust* », Design pour les organisations, « *Speculative Design* », « *Critical Design* », « *Design for change* », « *Social business by design* », « *Social design* », « *Open design* » etc.

Manzini explique ce phénomène à partir de deux idées. Dans un premier temps, il affirme que : « *Nous avons découvert que le design n'est pas lié à l'industrie. Le design est lié à un changement dans l'environnement*<sup>11</sup>. » C'est-à-dire que, la pratique du design a évolué et évolue constamment de manière à embrasser de nouveaux besoins résultants des améliorations multisectoriels. Nous pouvons constater cette première précision de Manzini en regardant, par exemple, comment les avancées en matière de télécommunications et l'avènement d'Internet dans la société, ont entraîné l'émergence de disciplines comme : le *web design*, l'*interactive media design* et le *UX design*. De ce fait, le champ d'action de l'utilisateur s'est également étendu, et depuis quelques années on ne doit plus le considérer uniquement pour la protection de son intégrité physique, morale et de son environnement, mais aussi pour la protection de son intégrité numérique. Ainsi, nous avons connaissance des approches plus spécifiques tels que le « *Privacy by design* » ou le « *design for trust* », qui viennent accompagner des pratiques comme le *UX design*. Le concept « *Privacy by Design* » par exemple, s'articule sur des principes fondamentaux comme l'intégration du respect de la vie privée de l'utilisateur, l'assurance de la visibilité et de la transparence dans la conception des systèmes. Nous observons comment les méthodes du design sont de plus en plus utilisées pour aborder des problématiques très spécifiques qui prennent nom propre et qui vont au delà des disciplines classiques du *design*.

Dans un deuxième temps, Manzini explique que : « *Le **Design Émergent** au 20ème siècle est une activité appliquée à tout type de problématiques lorsque ces dites problématiques sont un mélange d'enjeux techniques et culturels qui ne peuvent pas se séparer*<sup>12</sup>. »

Pour rebondir sur ce deuxième constat, on peut déjà retenir que, si les problématiques sont d'ordre technique, c'est plutôt aux ingénieurs de trouver des solutions. Si les problématiques ont un caractère social ou culturel c'est aux sciences humaines de s'y atteler dans un sens

---

<sup>11</sup> MANZINI, Ezio. (Ajoutée le 17 sept. 2015). Medea Talk. Op cit.

<sup>12</sup> Ibid.

général. Mais c'est justement l'imbrication de problématiques diverses qui donne lieu à une complexité susceptible d'intéresser les pratiques du design. Le designer ayant connaissance des aspects techniques, pratiques, fonctionnels, de matériaux, de processus industriels, ergonomiques, d'usage et utilisation, des habitudes et des aspects culturels de l'utilisateur, doit être suffisamment souple pour naviguer dans cette complexité.

Finalement Manzini ajoute que : « *The 'messiness' in the discussion about design is given because there are at least three different ways to talk about design but with different meanings*<sup>13</sup>. » Dans une tentative de rationaliser ces formes récentes de *faire design*, qu'il a dénommé lui même « **Emerging design** », il nous présente la classification suivante :

- **Diffuse design**, correspond à « la capacité humaine de designer ». Celle-ci une façon très intuitive d'adopter une approche design par des facultés critiques, créatives et de sens pratique.
- Une deuxième acception est celle des **designers experts**, des designers professionnels avec une culture et des compétences spécifiques issues d'une formation rigoureuse et d'une expertise.
- Et une troisième approche serait celle du **co-design** renvoyant à des méthodes de design intégrant différentes disciplines et acteurs.

### 'Three ways in which we can correctly talk about Design' - Ezio Manzini

#### 01 Diffuse design



Design capability is a human capability. A combination of critical sense, practical sense and creativity that allows you to imagine something.

Ex.

- Design thinking
- Educational design
- Design leadership
- Design management
- Design for Social Change
- Design pour les politiques publiques
- ...

#### 02 Expert design



Special capability, specific knowledge, highly disciplinary, has a culture, has expertise, has a tool kit to share ...

Ex.

- Industrial design
- Graphic design
- Textil design
- Web design
- Interaction design
- UX design
- ...

#### 03 Co-designing



A team of professionals (ex. engineering, marketing, information technology, expert design, users), different actors with different backgrounds.

Ex.

- Co-design process
- Design thinking

\* Interprétation faite par Leila Asserias à partir de la conférence de Ezio Manzini.

Cette division est assez illustrative et éclaire notre compréhension par rapport à la diversification du design. On retient que, même s'il y a de multiples applications des méthodes de design, c'est le « *designer expert* », qui possède un savoir-faire spécifique, fruit de son expérience académique, professionnelle et d'une culture du design. Pour cette raison, on

<sup>13</sup> Ibid.

portera notre attention sur ce *designer expert*, soit le professionnel du design, puisque c'est lui qui, à partir de son savoir spécifique, partagera ses méthodes de travail à l'intérieur d'équipes pluridisciplinaires lors des processus de co-design par exemple. Ceci étant l'occasion pour lui de proposer un éventail de solutions possibles et de conseiller l'équipe, pour orienter les décisions vers un *devoir-faire* collectif. En effet, nous sommes convaincus que, c'est la construction d'une posture critique qui permettra au designer de se positionner clairement et d'argumenter en toute connaissance de cause, le pourquoi de ses préférences ou de ses choix. Le positionnement du rôle du designer est de nos jours déterminant pour le renforcement de sa place au sein des équipes pluridisciplinaires vu que, à l'heure actuelle, sa présence et son intégration sont encore rares et il faut donc qu'il gagne en visibilité.

Sarah Gold, fondatrice de « *If*<sup>14</sup> », est une experte en ce qui concerne la création de services sécurisés et démocratiques, favorisant la confiance et le respect de la vie privée de l'utilisateur. Son engagement, sa posture critique vis-à-vis de la création, de l'utilisation et de l'impact de plateformes numériques est une des raisons pour lesquelles Gauthier Roussilhe<sup>15</sup> l'a interviewée lors de la réalisation de son documentaire « *Ethics for Design*<sup>16</sup> » lancé en 2018. À cette occasion, et par rapport à ce que nous exprimions précédemment, elle a déclaré : « *Il est inquiétant que les designers ne soient pas encore suffisamment considérés dans les discussions et prises de décision dans beaucoup de bureaux d'entreprises en haut de l'organigramme. Lorsqu'on parle d'éthique, il est nécessaire d'avoir l'ensemble des professionnels qui conçoivent les interfaces, les interactions et les expériences. Les designers ont alors une raison légitime de participer à ce type de discussions décisives*<sup>17</sup>. »

En lien avec le travail fait par Manzini, John Meada<sup>18</sup>, le *design guru* de la Silicon Valley, a publié depuis 2015 trois reports intitulés « *Design In Tech Report*<sup>19</sup> ». Dans sa dernière publication en 2018, comme Ezio Manzini, Maeda propose une division de la pratique du design en trois groupes principaux. « Les « **Classical designers** », qui créent des objets ou des produits pour un groupe spécifique de gens (pensez aux architectes, designers industriels, designers de mobilier ou graphistes). Les « **Design thinkers** » qui innovent en cherchant à mieux comprendre comment les utilisateurs interagissent avec les produits et les services (pensez à des équipes de chercheurs rassemblées autour de tableaux blancs et de mosaïques de notes *Post-it* colorées) et les « **Computational designers** », qui utilisent leurs compétences de programmation et les data pour satisfaire des millions voire des milliards d'utilisateurs instantanément (pensez aux entreprises technologiques comme Amazon ou Facebook<sup>20</sup>). »

---

<sup>14</sup> <https://www.projectsbyif.com/>

<sup>15</sup> Interview réalisé à Gauthier ROUSSILHE le 13 mars 2018. (Voir Entretien No.3 en annexe)

<sup>16</sup> ROUSSILHE, Gauthier. (2018). Documentaire *Ethics for design*. Disponible en ligne : [vimeo.com/235547814](https://vimeo.com/235547814)

<sup>17</sup> Ibid.

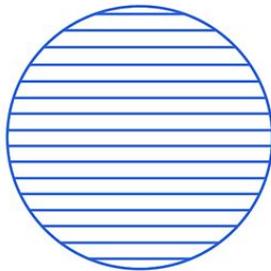
<sup>18</sup> John MAEDA, Ancien professeur au MIT Media Lab pendant douze ans et puis président de Rhode Island School of Design - RISD, pour la période de 2008 à 2013

<sup>19</sup> MAEDA, John. (Publié le 11 mars 2017). *Design in Tech Report*. Disponible en ligne : [https://designintech.report/wp-content/uploads/2019/01/dit2018as\\_pdf.pdf](https://designintech.report/wp-content/uploads/2019/01/dit2018as_pdf.pdf)

<sup>20</sup> CHANDLER, Clay. (Publié le 1 mars 2018). *The Meaning of Design Is up for Debate. And That's a Good Thing*. Disponible en ligne : <http://time.com/5180711/the-meaning-of-design-is-up-for-debate/>

## There Are Three Kinds of Design

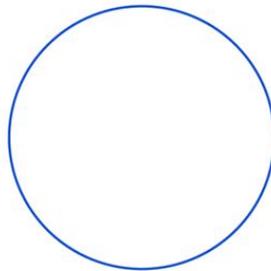
### 01 Classical design



There's right way to make what is perfect, crafted and complete

**Driver/ the Industrial Revolution and prior to that at least a few millennia of ferment.**

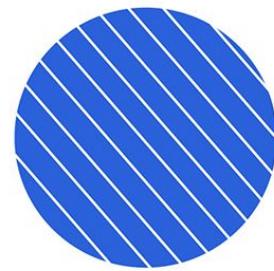
### 02 Design Thinking



Because execution has outpaced innovation and experience matters

**Driver/ the need to innovate in relation to individual customer needs requires empathy.**

### 03 Computational Design



Designing for billions of people and in realtime, is at scale and TBD\*

**Driver/ the impact of Moore's Law, mobile computing, and the latest tech paradigms.**

\*TBD means Technology Business and Design  
Source : 2018 Design in Tech Report

Cette division est intéressante et complémentaire de celle de Manzini car le rapport confère beaucoup d'importance à l'approche numérique du design et souligne que, ce sont les deux dernières catégories, soit le *Design thinking* et le *Computational design*, qui ont la plus grande valeur commerciale de nos jours. D'après notre interprétation, si l'on compare les deux classifications (Manzini-Maeda), le *computational design* de Maeda rentrerait dans la catégorie du *designer expert* de Manzini, puisque les *computational designers* possèdent des compétences très spécifiques, voire *highly disciplinary*. Quant au *classical design*, il est une autre façon de dénommer le *designer expert* de Manzini. On note aussi que Maeda donne encore plus de poids au *Design Thinking* avec une connotation commerciale assez forte. Maeda souligne que l'utilisation du *Design thinking* est encore croissante au sein des entreprises qui cherchent à innover dans leurs méthodes de travail, ou bien, qui travaillent depuis longtemps dans une culture du *design*. Pourtant, Manzini considère le *design thinking* comme une pratique facilement applicable par tous et pas nécessairement une discipline professionnelle. Afin de discuter cette divergence entre ces deux penseurs du design, référons-nous maintenant à la parole de l'Alliance française des designers<sup>21</sup> - ADF, qui clarifie cette catégorie : « le *Design thinking* désigne le processus de construction des idées du designer. C'est sa capacité à combiner l'empathie pour se mettre à la place de l'utilisateur, la créativité dans la production de propositions et la rationalité d'analyse pour proposer des solutions adaptées aux problématiques. Dans ce processus, le designer peut s'associer aux compétences d'autres activités : ingénierie, sciences humaines, sociologie, anthropologie, philosophie, économie, marketing... Ce mode de pensée, commun à toutes les disciplines du design, peut aussi devenir une spécialisation du designer lorsque sa mission est de s'associer à son client pour chercher avec lui des solutions aux problématiques<sup>22</sup>. » En somme, on comprend que le *design thinking* est une pratique

<sup>21</sup> <http://www.alliance-francaise-des-designers.org/definition-du-design.html>

<sup>22</sup> Ibid.

transdisciplinaire qui se fonde sur l'expérience de penser à travers le prisme du design, ce qui a donné lieu à un ensemble d'outils issus du design, mis à la disposition du grand public (spécialement par IDEO) et qui sont actuellement utilisés par de nombreuses disciplines. Ainsi, sans ignorer l'aura de cette application du design à l'heure actuelle, nous considérons que nous ne parlons pas nécessairement du designer lorsqu'on se réfère au *design thinking*.

Ce qui nous intéresse ici est de mettre en lumière la montée en puissance du design numérique. Selon Maeda, cette mutation, constitue un des grands traits d'évolution du métier. Le tableau Ci-dessus, par exemple, met en évidence la portée du *Computational design*, des produits et services vs. un *Classical design*.

## Computational Designer vs Classical Designer

	01 Classical design	03 Computational Design
Number of active users	Few to millions	Few to billions
Time needed to deploy completed product	Weeks to months through distribution channels	Instantaneously delivers over the net
'Perfection' is achievable	Yes, there's a final state	No, it's always evolving
Designer's level of confidence	Absolute, and self-validating	Generally high but open to analyzing, testing, research
Production materials	Paper, wood, metal and anything physical	Data, models, algorithms and anything virtual
Skills with tools are generally grounded In	Hands and Laws of Physics	Mind and computers + Social Sciences.

Source : 2018 Design in Tech Report

Comme nous pouvons l'observer sur le graphique, l'échelle de l'impact dans les divers aspects est à peine comparable. Déjà nous pouvons anticiper de nouveaux enjeux notamment par rapport au nombre d'utilisateurs pouvant être concernés par une création numérique, ainsi que l'instantanéité de la pénétration d'un produit ou service du *computational design*. Le caractère intangible des impacts à court, moyen et long terme pourrait facilement échapper à la compréhension générale du public, voire des utilisateurs ou usagers. C'est pourquoi, nous portons un intérêt particulier à l'étude de cas relatifs aux aspects éthiques du *design numérique*. Le *computational design* se présente ici comme une discipline de croissance très agressive, orientée business et donc, très motivante pour les entreprises. On constate que le design industriel n'est plus la pratique par excellence du *design*. Bien au contraire, on dirait que le designer diversifie ses compétences à la recherche d'un profil hybride ou d'une double casquette lui permettant d'évoluer professionnellement.

Avant de passer à la suite, nous amenons en dernier, une liste d'activités spécialisées de design classées par la NACE<sup>23</sup> européenne et la NAF<sup>24</sup> française (**Voir figure No.4 en annexe**). La liste ne comporte aucune hiérarchie, elle est non exhaustive mais illustre la diversification de ce dont nous parlons en France. Par rapport à cette classification, l'ADF<sup>25</sup> explique que *Designer* est une seule profession, composée de disciplines transdisciplinaires ou spécialisées par domaines d'activités : « *Le designer intervient dans tout l'environnement de l'activité humaine : les espaces, les messages (visuels et sonores) et les produits. Il apporte des solutions dans tous les secteurs de la vie économique, sociale et culturelle. On associe au nom design un adjectif pour désigner une discipline spécialisée, ou un domaine d'étude, s'adaptant aux besoins industriels, sociaux et culturels de nos sociétés en mouvement. Ces adjectifs et ses disciplines sont donc appelés à évoluer aussi constamment et à dépasser leurs cloisonnements. Il faut tenir en compte que certains designers sont pluridisciplinaires, d'autres sont spécialisés dans une discipline*<sup>26</sup>. »

En un mot et pour décanter cette discussion sur la diversification du métier du designer, nous précisons que notre sujet d'étude s'appuie sur ce qui serait le *devoir-être* et le *devoir-faire* du professionnel du design, quelle que soit sa spécialité : produit, service, systèmes, interactions, etc.

## 1.2 Le devoir-être du design et ses notions proches

Parler d'éthique du designer dans un monde si complexe et contraint par le système économique régnant, n'est pas une tâche facile. C'est pour cela que nous avons voulu ramener dans la discussion les propos d'Alain Findeli, Ingénieur de formation et associé au Centre de recherche en éthique de l'Université de Montréal et co-fondateur du Master en Design-Innovation-Société à l'Université de Nîmes. Il nous rappelle que : « *Le design peut se donner pour tâche de maintenir ou augmenter l'habitabilité du monde pour les habitants du monde. [...] le mot habiter a plusieurs niveaux : Le premier niveau c'est le niveau matériel, ça veut dire habiter dans une habitation, à l'abri. En suite, il y a l'habitabilité d'un point de vue vital, il faut qu'on puisse rester en bonne santé, habitabilité du corps organique et biologique. Après, on parle de l'habitabilité psycho-sociale, il faut habiter avec d'autres habitants. Une dernière habitabilité que j'appelle spirituelle ou culturelle, qui consiste à habiter en être humain et pas en animal, et pouvoir créer un monde culturel, où on puisse se développer et s'épanouir*<sup>27</sup>. » Voici les bases de l'habitabilité du monde auxquelles le design devrait répondre, considérant l'utilisateur dans son intégrité. Néanmoins, les évolutions propres au développement et le contexte global actuel pousserait le design bien loin de ces tâches fondamentales et protectrices de l'homme dont nous parle Findeli.

Papanek, par exemple, a été le premier à traiter de l'importance de penser *le designer* comme *responsable éthique* des créations mises à disposition de la société. Il remarquait déjà dans les

---

<sup>23</sup> Ibid.

<sup>24</sup> Ibid.

<sup>25</sup> Ibid.

<sup>26</sup> <http://www.alliance-francaise-des-designers.org/definition-du-design.html>

<sup>27</sup> ROUSSILHE, Gauthier. (2018). Documentaire *Ethics for design*. Disponible en ligne : [vimeo.com/235547814](https://vimeo.com/235547814)

années 1960, qu'une grande partie des productions en matière de design industriel n'avaient fait que suivre une production déraisonnée au regard de nos besoins réels et des ressources de la planète. « *There are professions more harmful than industrial design, but only a very few of them*<sup>28</sup> » dit Victor Papanek dans son livre « *Design for the real world* » publié en 1971. Ainsi, en 1971, alors que la *responsabilité sociale et écologique* ne faisait pas partie des préoccupations de la communauté du design, Papanek pensait que les designers avaient une *responsabilité éthique* à l'heure de concevoir, afin d'être bénéfiques pour les autres et, à minima, ne pas causer de tort. Il qualifiait les designers de « gardiens » et dénonçait déjà un design perdu au service d'un consumérisme déchaîné. Pourtant, réaliser un design éthique requiert avant tout des qualités humaines, que tout designer ne souhaite pas défendre.

Nicolas Nova, chercheur et professeur associé à la Haute École d'art et de design de Genève, travaille sur l'ethnographie et l'histoire des cultures numériques. Il considère que : « *Les designers commerciaux (business oriented) ne s'intéressent pas aux personnes réelles, mais au mythe des gens [...] Le design ne consiste pas seulement à créer de nouveaux objets, de nouveaux produits ou services [...] Penser à cet objet dans le contexte de la vie des gens, avec des conséquences, des problèmes, des limites et des opportunités [...] Si la plupart des designers anticipent ces questions mieux ce sera*<sup>29</sup>. » De là, il s'interroge : « *Quelle éthique doit-on appliquer pour accepter une commande lorsqu'on sait que notre création va impacter les plus faibles ? Nous avons sûrement besoin d'une éthique qui nous dise comment le design devrait être*<sup>30</sup>. » Ces questionnements posés par Nicolas Nova sont au centre de notre sujet d'étude mais avant d'entrer en matière nous allons définir d'abord l'éthique et ses notions proches en essayant de ne pas tomber dans un discours trop philosophique.

### 1.2.1 Ethique, Morale et Responsabilité

« Dans le langage commun, médiatique ou politique, *la morale* a une connotation plutôt religieuse, tandis que l'éthique une connotation plutôt scientifique. La morale est de l'ordre de l'histoire et des traditions, l'éthique est de l'ordre du raisonnement et de la discussion. La morale est structurée sur des convictions ou des croyances qui font la distinction entre « le mal » et « le bien » et qui sont à la fois liées à l'éducation et à la foi. C'est en fonction de ces convictions que l'on en vient à déduire un comportement, à savoir ce qu'il faut faire. À l'inverse, l'éthique est plutôt le comportement qui suit un « bien » et un « mal » et qui se fonde dans un cadre politique, rationnel et raisonnable. L'éthique c'est un raisonnement sur *ce qu'il faut faire* ou sur *ce qu'il faut éviter de faire*, dans un cadre concret qui dépend souvent d'une discussion entre un certain nombre d'acteurs présents dans la situation qu'il s'agit de résoudre ou de penser<sup>31</sup>. » Tout comme les sociétés se transforment, *l'éthique* évolue pour réfléchir à propos des nouvelles problématiques.

---

<sup>28</sup> PAPANEK, Victor. (1971). *Design for the Real World : Human Ecology and Social Change*, Préface.

<sup>29</sup> Ibid.

<sup>30</sup> Ibid.

<sup>31</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=wmvVtPYwtso>

Dans son documentaire « *Ethics for design* <sup>32</sup> », Gauthier Roussilhe aborde la problématique de l'éthique dans le design. Gauthier sait que lorsqu'on parle de design et de son impact social, on ne peut passer outre la problématique de l'éthique, à savoir : « *Comment designer pour le bien de tous ? À quels enjeux les designers font-ils face lorsqu'ils conçoivent des produits à fort impact social? Qu'en est-il de la responsabilité des choix du designer?* » Ce sont des questions qui interpellent ce jeune designer, raison pour laquelle il a décidé de partir six mois en voyage afin de rencontrer des designers pouvant lui donner des pistes et des réponses à ses questions. Quant à la définition de l'éthique à ce propos, il fait référence à trois grandes théories que nous souhaitons reprendre, pour expliquer ce qu'est un acte « éthique » :

- 1. L'éthique de la vertu**, dont Aristote est précurseur, dit que si l'Homme possède des caractéristiques vertueuses comme l'honnêteté, la sagesse ou le courage, c'est à dire si ses intentions sont bonnes, alors il agira de façon « éthique ».
- 2. La déontologie** désigne plutôt la conduite à suivre pour qu'une action soit « éthique », indépendamment de ses conséquences. Elle limite et encadre les actions du professionnel.
- 3. Le conséquentialisme** propose de déterminer si un acte est éthique en évaluant les conséquences de l'acte en question. On se base alors sur ce qui est observable plutôt que sur l'intention de la personne qui serait plus compliquée à démontrer.

Nous comprenons que *l'éthique* dépend essentiellement d'un seul individu. Il est donc important de préciser que celle-ci n'a pas de caractère obligatoire. En revanche, l'éthique professionnelle peut être, dans une certaine mesure, constituée de codes déontologiques régissant une activité et énonçant un ensemble de règles de bonne conduite. La déontologie peut donc avoir un caractère contraignant que l'éthique n'a pas. L'éthique suggère ce qui est souhaitable et condamnable, tandis que la déontologie s'appuie sur des normes ou réglementations administratives afin de garantir que la profession s'exerce en toute éthique.

La responsabilité est une autre notion très associée et liée à l'éthique et il convient de la définir. Le concept de **responsabilité** est complexe car il s'associe souvent aux problématiques de l'éthique, de la morale, du respect, de la prise de conscience. Celle-ci a une définition bien précise, éclairée par son étymologie latine : « *respondere : répondre de ses actes.* <sup>33</sup> » Cela fait sens avec la responsabilité telle qu'elle est définie dans le code civil : *tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui-ci par la faute duquel il est arrivé à le réparer.* <sup>34</sup> Répondre de ses actes, c'est les assumer, s'en reconnaître l'auteur.

Nous retenons suite aux définitions précédentes, que *la responsabilité* implique de réfléchir et d'assumer les conséquences de nos actions ou bien d'une prise de décision. Considérer les situations futures (desquelles on doit répondre) implique d'examiner *'l'avant', 'le pendant' et 'l'après'* des projets. On ne devrait pas penser donc la responsabilité comme une finalité, mais comme une valeur à porter tout au long du processus de design. En lien avec ce qu'évoquait

---

<sup>32</sup> <https://ethicsfordesign.com/player?lang=fr>

<sup>33</sup> PAVIE, Xavier., CARTHY, Daphné., JOUANNY, Corinne., VEREZ, Françoise. (2015). *Le Design Thinking au service de l'innovation Responsable*. Paris, France : Maxima.

<sup>34</sup> Code Civil, Dalloz 2013, dalloz-Sirey 2012

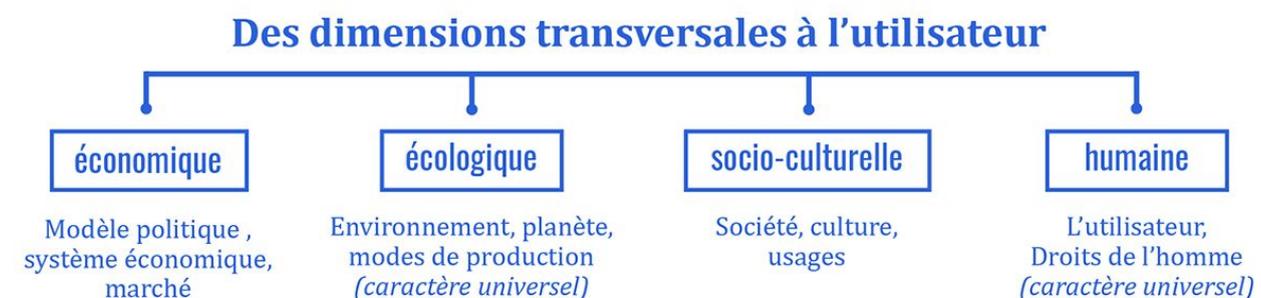
Nicolas Nova précédemment, agir de façon responsable permettrait de diminuer le risque d'impacts négatifs de nos actions sur l'environnement, la société, l'utilisateur ou autres. L'idée serait alors de prendre les décisions les plus responsables dans 'l'avant' et 'le pendant' du projet.

### 1.3. Les dimensions de l'utilisateur

Tout comme l'indiquait Findeli, plusieurs aspects sont en jeu lorsqu'on réfléchit à la meilleure façon d'exercer le métier de designer. Des défis éthiques vis à vis de la profession, de la pratique, de l'équipe de travail, des clients, de soi-même, et naturellement, de l'utilisateur.

Nous allons nous focaliser principalement sur les enjeux qui concernent l'aspect éthique porté sur l'utilisateur, celui-ci étant au cœur du métier de designer. Par utilisateur on comprend « une personne ou groupe qui fait usage de quelque chose, qui utilise un appareil ou bien un service <sup>35</sup>. » L'utilisateur étant un individu (également citoyen, aussi habitant, etc.) appartenant à un ou plusieurs contextes, c'est quelqu'un qui peut être étudié sous plusieurs angles. Pour l'aborder dans sa complexité, nous allons évoquer quatre dimensions transversales de l'utilisateur, celles-ci déterminant des contextes dans lesquels il s'inscrit et qui sont intrinsèques dans les processus de conception d'un nouveau produit, service, système ou interface.

**La dimension économique** est déterminée par le système politique et économique établi dans un contexte donné. Elle régule les marchés où le produit ou le service et l'utilisateur interagissent. Peut déterminer son pouvoir d'achat, le prix des produits, la consommation, les canaux de distribution etc. **La dimension écologique** fait référence aux conditions de la planète ou à l'environnement où l'utilisateur habite, ayant un impact direct sur sa santé, sa qualité de vie à court, moyen et long terme. Elle a un caractère *universel*. **La dimension socio-culturelle** fait référence aux structures sociales d'une communauté dont l'utilisateur fait partie. Elle inclut les changements culturels dans les valeurs sociétales, les comportements et usages, les langues parlées, les besoins, les conditions de vie, le niveau éducatif etc.



Quant à **La dimension humaine**, notion particulièrement évoquée par Gauthier Roussille<sup>36</sup> lors de notre entretien (**Voir Entretien No.3 en annexe**), elle aurait selon lui acquis un caractère universel, indépendamment des contextes et autres dimensions transversales

<sup>35</sup> Larousse

<sup>36</sup> Interview réalisé à Gauthier le 13 mars 2018. (Voir Entretien No.3 en annexe)

mentionnées précédemment. Celle-ci nous a beaucoup intéressées car G. Roussille explique que : « *Le design ne peut pas se permettre d'être universaliste. Dans ce sens, il est très compliqué de formuler un code universel. On peut le faire en s'attachant à ce qui est universel c'est-à-dire, à la dimension humaine de l'utilisateur. Ceci en respectant son intégrité mentale et son intégrité physique en tant qu'humain et non seulement en tant que français, colombien, ou américain. Un autre principe universel serait tout ce qui concerne le changement climatique. Par exemple, ne pas favoriser tout ce qui peut aggraver l'état de la planète. Un troisième point universel serait l'intégrité numérique et les enjeux techniques. À savoir, l'identité numérique, les données personnelles et la data en général.* » Roussille conclut en disant que : « *L'éthique est quelque chose qui change en fonction des circonstances. Elle n'est pas rigide ni statique.* » Elle permet donc d'appréhender l'utilisateur en tant que sujet de droits et repose sur trois axes fondamentaux dont :

- 1. La protection de l'intégrité morale et physique de l'utilisateur**, qui implique : pour l'intégrité morale le respect de la dignité humaine, le droit à l'honneur, le droit à la vie privée et le droit à l'image ; et pour l'intégrité physique le respect au droit à la vie et le droit au respect du corps.
- 2. La protection contre la progression et l'accélération de la dégradation des écosystèmes environnementaux.**
- 3. La protection de l'intégrité de l'identité numérique<sup>37</sup> des citoyens.** Celle-ci est construite à partir de plusieurs éléments dont : les données personnelles associées à son ou ses profils, les informations qu'il publie sur le web, les informations que d'autres publient à son sujet, et les traces qu'il laisse consciemment ou non.  
**(Voir figure No.5 en annexe)**

À côté de ces dimensions transversales liées à l'utilisateur, pouvant limiter le cadre d'action du designer, nous aurions aussi des enjeux éthiques propres de la discipline impliquée dans le projet design : à savoir le design industriel, de service, le design UX, etc.. Comme nous l'avons vu précédemment, parler d'éthique implique de contextualiser et de lier les enjeux éthiques à leur problématique. En effet, il est vrai que si le designer doit aujourd'hui travailler dans un environnement de nouvelles complexités, chaque nouveau champ du design comporte aussi ses spécificités. À travers diverses études de cas et sous le prisme des dimensions transversales à l'utilisateur, nous examinerons les enjeux éthiques au regard de différentes disciplines du design.

---

<sup>37</sup> [http://www.cil.cnrs.fr/CIL/IMG/pdf/identite\\_numerique.pdf](http://www.cil.cnrs.fr/CIL/IMG/pdf/identite_numerique.pdf)

# Chapitre 2

## 2. Les divers enjeux éthiques du design et la portée du designer

Cette deuxième partie marque le début de notre enquête sur l'évolution des enjeux éthiques liés au design. Pour aborder le sujet nous nous sommes dirigés vers des créations qui nous interpellent, soit pour leurs défaillances, soit pour leur pertinence et cohérence dans l'environnement présent. C'est à travers l'étude de ces cas, de nos rencontres avec des designers et d'autres collaborateurs sur des projets de design à fort impact, que nous essaierons de nous défaire des préjugés et de constater la portée du designer lorsqu'on parle de son *pouvoir faire* dans le cadre de son activité professionnelle. Ceci afin d'aller vers une déconstruction du discours romantique autour de l'éthique dans le design, et plutôt de le confronter avec la réalité du terrain.

En partant des cas de design purement industriel, puis de design de service, puis de UX design et ainsi jusqu'au *design spéculatif*, le propos est d'observer la montée en complexité des aspects éthiques, sans chercher à proposer une liste complète et exhaustive. Il faut mentionner que nous avons également collecté des données provenant de différents médias et canaux, pour les cas les plus hermétiques.

### 2.1 Des enjeux éthiques liés au design industriel

Afin d'illustrer les paradoxes éthiques auxquels les designers industriels seraient confrontés, nous allons revenir sur le cas des bancs de la station de métro Stalingrad. Ce cas, issu du design classique, est très intéressant car il pourrait constituer ce qu'on appelle un *dilemme éthique*. « *Les dilemmes éthiques ou moraux, aussi appelés conflits de valeurs, sont des situations où les valeurs et les principes entrent en opposition et rendent les décisions difficiles* <sup>38</sup> . »



Photos prises par Leila Asserias en mars 2019.

<sup>38</sup> Qu'est-ce qu'un dilemme éthique? Commission de l'éthique en science et en technologie québécois.  
<http://www.ethique.gouv.qc.ca/fr/ethique/quest-ce-que-lethique/quest-ce-quun-dilemme-ethique.html>

Ce produit a été conçu, selon l'entreprise de transport, « afin d'élargir les possibilités d'assise pour les voyageurs et faciliter le nettoyage.<sup>39</sup> » En ajoutant « qu'il ne s'agit que d'une expérimentation et que ces bancs devraient disparaître à la fin de la période de test<sup>40</sup>. » On avance que cela fait déjà plus de 2 ans que ces bancs sont en service. Notre première réaction suite à l'observation de cette création, est de l'associer au phénomène de la présence permanente de personnes SDF sur les quais du métro. Mais, qui aurait pu collaborer à la conception d'un dispositif d'une telle nature ? En réalité, la RATP « qui est propriétaire des réseaux d'infrastructure d'Île-de-France qu'elle exploite (métro, tramway, RER), est chargée de les gérer, d'en assurer la sécurité et de les maintenir en bon état<sup>41</sup> ». Elle est donc appelée à trouver des solutions visant la normalisation du service. Nous avons discuté, lors de notre enquête, avec Laurent Aguillon, coordinateur technique de la ligne 2 et responsable des aménagements des espaces de la station Stalingrad sur la ligne 5. D'après Monsieur Aguillon, c'est depuis la Direction de la station et en coordination avec le Pôle technique, qu'ils ont passé commande auprès de l'équipe RATP chargée de mobiliers pour la ligne 2. « Pour la station Stalingrad ce qui est primordial c'est la sécurité<sup>42</sup>. » Ces mobiliers en forme de bloc incliné correspondent à la proposition design qu'ils ont reçue suite à cette commande spécifique. Vu que les dispositifs satisfaisaient à la charte technique RATP (couleur, matériaux, etc.) différente pour chaque ligne, le pôle technique a validé leur installation. C'est ainsi qu'ils ont décidé d'enlever une partie des sièges individuels et de les remplacer par ces mobiliers qui servent à contenir l'affluence problématique en cas d'évacuation. Selon Monsieur Aguillon, les gens vont avoir tendance à utiliser les sièges et ils ne vont pas rester longtemps ni sur les blocs, ni sur le quai. Il faut préciser que le pôle technique n'a eu aucune communication avec un designer, ayant transmis directement la commande à l'équipe chargée de la création du mobilier. Nous comprenons qu'il y a une distance entre l'équipe chargée de gérer la création et l'équipe commanditaire.

Le designer appelé à collaborer dans ce projet à haut impact social, doit analyser les différents enjeux avant de s'y atteler. Pour cela, il devra partir de l'essentiel, à savoir : Maintenir l'habitabilité du monde, oui mais pour qui ? Le dilemme éthique ici traité est à plusieurs niveaux. D'une part les SDF, aussi utilisateurs du métro, d'autre part les voyageurs, usagers du métro, et l'équipe qui gère la station. En ce qui concerne les SDF, nous savons bien qu'ils détournent les usages des quais du métro. Parfois touchés par des maladies psychiques et très vulnérables, ils s'installent, salissent l'espace public et parfois importunent les usagers du métro. « En moyenne, tout au long de l'année, entre 250 et 350 SDF sont repérés chaque jour par les agents du métro<sup>43</sup>. » Quant aux usagers du métro, ils interagissent de façon directe et indirecte avec les SDF lorsqu'ils attendent leur train. Ce qui occasionne « un certain nombre de conflits entre les voyageurs et les agents RATP<sup>44</sup> ».

---

<sup>39</sup> <https://www.ladepêche.fr/article/2017/03/21/2540532-paris-bancs-anti-sdf-testes-metro-creent-polemique.html>

<sup>40</sup> <https://www.bfmtv.com/societe/des-bancs-anti-sdf-station-stalingrad-a-paris-1126393.html>

<sup>41</sup> <https://www.ratp.fr/groupe-ratp/presentation-du-groupe/lessentiel-sur-notre-groupe>

<sup>42</sup> Paroles de Laurent Aguillon. Interview téléphonique réalisée le 18 avril 2019

<sup>43</sup> <https://www.la-croix.com/France/Exclusion/A-recherche-sans-abri-metro-2019-02-09-1201001355>

<sup>44</sup> idid.

Du point de vue du design, il y a plusieurs aspects qui nous interpellent. Au niveau fonctionnel, le dispositif ne constitue pas en soi une vraie assise. Celle-ci étant inclinée, elle ne répond pas aux besoins ergonomiques. D'après nos observations terrain, les 6 prototypes ont été fabriqués en métal et finis d'une couche de peinture assez résistante. La forme simple, l'absence de complexité esthétique facilite la fabrication. Mais, au-delà des aspects de production industrielle ce qui nous intéresse ici est d'analyser la position dans laquelle le designer se trouve lors de la commande, et sa marge de manœuvre. La commande est simple. La sécurité est prioritaire, il faut éviter que les gens traînent sur le quai et diminuer l'affluence pour des raisons de sécurité en cas d'évacuation. Pourtant, il est largement visible que l'enjeu le plus sensible dans ce cas peut être d'une autre nature. Alors, si la mission du designer vise à améliorer l'habitabilité du monde, qui doit-il favoriser, la majorité ou les plus vulnérables ?

Nous connaissons l'existence de cahiers des charges très rigoureux quant à la création de mobiliers urbains. Pourtant, lorsqu'on parle de protéger la dimension humaine de l'utilisateur, la solution de la RATP semble entrer en contradiction avec la vocation de l'administration publique de Paris, « [...] *la ville bienveillante qui s'intéresse à la lutte contre l'inégalité et la protection des plus fragiles* <sup>45</sup>. » Nous considérons que les propositions de design à haut impact social devraient trouver leurs limites non seulement dans des cahiers des charges techniques, mais aussi dans des valeurs sociétales et professionnelles ancrées dans une vision accueillante de la société. Nous ne considérons pas que la solution design de la RATP soit dans une logique éducative ou bienveillante. Au contraire, elle semble s'engager sur la voie de l'exclusion. On s'interroge alors sur une portée éthique du design sans restreindre les usages. Et dans ce sens, le designer devrait pouvoir proposer des solutions allant au-delà des cadres éthiques établis par les corps régulateurs ou l'administration publique. Ou bien doit-il se limiter à se conformer à un cahier des charges techniques ?

En réfléchissant à cette question, nous nous rappelons des paroles de Yoan Ollivier <sup>46</sup>, interviewé lors de ce travail de recherche (**Voir Entretien No.2 en annexe**). Selon lui, « *Il n'y a pas un fonctionnement idéal et unique pour tous puisqu'il y a une diversité très large de personnes, chacune avec sa spécificité. Dans ce sens, les biens publics, conçus pour l'ensemble de la population restent réduits à un nombre limité de personnes car la manière qu'ont les administrations d'opérer n'est pas adaptée aux contraintes de l'ensemble des habitants.* » De ce fait, il se demande : « *Est-ce que le service public doit répondre à tout le monde ? Il y a les usagers avec leurs singularités, avec leurs points de vue, avec leurs habitudes, leurs rêves, leurs attentes. La responsabilité du designer est de réussir à prendre en compte la plus grande diversité des choses, de manière à proposer des services spécifiques.* <sup>47</sup> » Ce que l'on tire des paroles de Yoan Ollivier, c'est que même si le concepteur ne peut pas toujours satisfaire l'ensemble des usagers et des utilisateurs, il est indispensable qu'il prenne en compte la plus large diversité des enjeux pouvant les affecter. Et si l'on restreint les usages d'une part, il faut prévoir des contreparties

---

<sup>45</sup> Paroles de Jean-Louis Missika. Faire Design, Conférences autour du design dans la ville.

<sup>46</sup> Designer industriel et co-fondateur de « *Plausible Possible* »#, accélérateur créatif de l'innovation, et de « *Vraiment Vraiment* », pionniers du design des politiques publiques.

<sup>47</sup> Entretien No.2 en annexe Yoan Ollivier

d'autre part. Ceci sans justifier la conception de dispositifs qui évoquent « involontairement » l'exclusion.

La fondation Abbé Pierre s'est engagée sur une sensibilisation à ce qu'ils nomment « *l'hostilité urbaine à l'égard des personnes sans domicile* »<sup>48</sup>. Ses représentants rappellent que la collectivité toute entière a le devoir de respecter la dignité des personnes en errance. « *Beaucoup de procédés sont devenus un design à la mode, montrant que le critère « anti-SDF » est souvent parfaitement intégré par les concepteurs de la ville [...] l'on voit disparaître les bancs publics et qui se hérissent de pics, de grilles et de rochers, se transformant peu à peu en zones de chalandise où il devient presque impossible de se reposer gratuitement. Les conséquences pour les personnes sans abri sont brutales et conduisent à les « invisibiliser » au lieu de faciliter leur accès aux droits.* »<sup>49</sup> Nous insistons sur le fait que le citoyen prend conscience de ces problèmes et pointe du doigt souvent, malheureusement, les designers comme principaux responsables de ce type de créations en ville. Le sujet, passionnant et sensible, reste un peu hermétique lorsqu'on essaie d'arriver aux responsables. Malgré ces difficultés, nous voulons mettre en lumière l'existence d'initiatives qui sont une autre logique au *pouvoir faire* du design.

Un des 12 projets lauréats du design urbain *FAIRE 2018*, réalisé par la designer Leslie Gesnoux vise à « Embellir les coins » (**Voir figure No.6 en annexe**). Elle propose de « *ré-investir les retraits d'alignements des rues de Paris, en y installant des formes sculpturales souples (en caoutchouc epdm utilisé pour les sols de jeux d'enfants). Celles-ci aux couleurs vives, en rupture avec la rue, donnent une identité à ces lieux, et invitent les passants à s'y installer. L'usage n'est pas défini, ce sont des espaces à s'approprier qui proposent de nouvelles ambiances urbaines [...]* » Contre tout pronostic et anticipant les usages pouvant dériver de ces créations, ce projet contient une volonté inclusive et bienveillante. En tenant compte des paroles de Missika qui explique que, à Paris : « *L'espace public la nuit ce n'est pas exactement la même chose que l'espace public le jour, que l'espace public de l'été, et de l'hiver et donc, nous avons besoin de concevoir un espace public qui puisse évoluer en fonction des saisons et en fonction des heures* »<sup>50</sup>, »

Par rapport aux enjeux éthiques liés aux dimensions économique et écologique qui ne sont pas neufs mais chaque fois plus aigus, nous prendrons l'exemple de l'entreprise Tolix, grand classique du design français. Cette société « *avec un chiffre d'affaires de plus de 7 millions d'euros en 2017 aurait pu s'arrêter en 2004 après 77 ans d'existence. L'usine a été mise en liquidation judiciaire* »<sup>51</sup>. Donc, comment à travers l'innovation par le design peut-on surmonter une crise financière tout en gardant les valeurs d'entreprise ? « *Ce qui a permis de relancer la marque est d'avoir fait entrer la couleur, des nouveaux aménagements, des matériaux et du sur mesure.* » explique Chantal Audriot, directrice de Tolix, lors d'un reportage pour France Info en juillet 2018.

---

<sup>48</sup><https://www.fondation-abbe-pierre.fr/actualites/ceremonie-des-pics-dor-la-fondation-recompense-de-facon-satirique-les-pires-dispositifs-anti-sdf>

<sup>49</sup> Ibid.

<sup>50</sup> Paroles de Jean-Louis Missika. Faire Design, Conférences autour du design dans la ville.

<sup>51</sup><https://france3-regions.francetvinfo.fr/bourgogne-franche-comte/autun-bonne-assise-economique-tolix-1505891.html>



Renders prises d'internet<sup>52</sup> (Tolix A, T14, variation Tolix A)

Patrick Norguet est le designer français qui a collaboré avec le redesign de la T14, la petite sœur de la Chaise Tolix À. Une chaise qui sublime l'art Tolix, un savoir-faire de presque 100 ans de manufacture, spécialisée dans le travail de la tôle pliée. Mais, qu'est-ce qu'un designer peut apporter à un fabricant de mobilier presque centenaire ? Norguet explique que : « *Une chaise c'est de la manufacture, c'est des étapes de travail. Donc ça a été de garder l'ADN et l'identité de Tolix à travers le dessin, mais, de supprimer des choses inutiles pour alléger les processus.*<sup>53</sup> » Pour cela, le designer doit maîtriser parfaitement les contraintes et atouts des outils industriels. Amener de l'innovation via la simplification des process industriels, l'optimisation de matériaux et la diversification des produits sans délocaliser la fabrication. Cela a été la clé de la réussite. « *Bien évidemment si on faisait fabriquer en Asie ça coûterait énormément moins cher, ça c'est sûr. En revanche pour moi c'est primordial de garder la fabrication en France à Autun, en Bourgogne, d'utiliser des produits essentiellement bouguinçais, de conserver les gens dans leur territoire*<sup>54</sup> . » précise Chantal Audriot. Protéger la production locale, l'emploi local tout en garantissant la qualité sera toujours un chemin viable sur le long terme. En plus, explique une collaboratrice : « *On essaie d'être très réactifs au niveau de la production, en mettant la valeur ajoutée en dernier moment sur nos produits, ce que nous permet de travailler à la commande. Donc on est très réactifs avec très peu de stock et on est capables de réaliser une commande en deux semaines.* » Avoir un *forecast* bien géré et éviter la surproduction sont des indicateurs respectant l'environnement. De ce fait « *Nous avons zéro rejet, ni dans l'air ni dans l'eau, nulle part. Notre entreprise suit complètement les normes environnementales.* » ajoute Chantal Audriot.

## 2.2 Des enjeux éthiques liés au design de service

Nombreux sont les modes de déplacement disponibles sur la ville de Paris. Selon Jean-Louis Missika : « *Le passage de la mobilité comme propriété individuelle d'une voiture, à la mobilité comme service, se traduit par des objets de mobilité diversifiés mais également avec des méthodes de mise à disposition*<sup>55</sup> . » Le « *free floating* » apparaît donc comme une option de système de

<sup>52</sup> <https://www.loftboutik.com/chaise-a-tolix-6315580.htm>

<sup>53</sup> Patrick Norguet x Chantal Andriot, *TOLIX : T14*. (Ajoutée le 19 février 2018). Le French Design. Disponible en ligne : <https://www.youtube.com/watch?reload=9&v=ipckBQDRKxo>

<sup>54</sup> Reportage France 3 Bourgogne-Franche-Comté (Ajoutée le 3 juil. 2018) Disponible en ligne.

<sup>55</sup> Paroles de Jean-Louis Missika. *Faire Design, conférences autour du design dans la ville*. Op cit.

mobilité. Ces objets en libre-service, sans station ou borne, sont disponibles partout dans la ville et à toute heure de la journée. Selon Missika, « *Cela pose un nombre considérable de problèmes, pas seulement esthétiques mais des problèmes organisationnels. Un sujet de plus en plus lourd et grave, car cela concerne les vélos, les trottinettes, les scooters et demain, cela concernera les robots et bien sûr, les voitures autonomes.* »<sup>56</sup>



Photos prises par Leila Asserias en mars 2019.

Ainsi, de plus en plus présentes dans l'espace public parisien, « *il pourrait y avoir environ 40.000 trottinettes en libre service avant la fin de l'année* »<sup>57</sup>. L'arrivée de 9 opérateurs concurrents a accéléré le besoin de réglementer l'utilisation du Vleu (Véhicule Léger Électrique Unipersonnel). « *La régulation est inévitable car il y a des comportements inadaptés de certains utilisateurs qui circulent de manière dangereuse sur les trottoirs et la chaussée ou qui garent leurs engins sur l'espace public de façon totalement anarchique. [...] Nous sommes déjà en train d'élaborer en partenariat avec les opérateurs une charte des bonnes pratiques [...]* »<sup>58</sup> déclarait en décembre 2018 Emmanuel Samaniego, Chef de cabinet de Christophe Najdovski<sup>59</sup>.

La mairie de Paris a annoncé en décembre 2018, certaines mesures régulatrices des trottinettes, six mois après leur arrivée en ville. No1. l'interdiction de rouler sur les trottoirs. « *Le principal objectif est d'assurer la sécurité des plus faibles. Les piétons ont priorité absolue* »<sup>60</sup>. explique Samaniego. No2. Il est même prévu que les agents se réservent le droit de verbaliser les trotteurs sur les trottoirs qui perturbent la circulation des piétons. No3. Des parkings à trottinettes. « *Nous travaillons [...] pour établir un maillage dense d'espaces réservés au stationnement des trottinettes, qui prendra la forme de places identifiées et marquées au sol [...]* »<sup>61</sup>. No4 L'organisation du partage des données. « *Les données recueillies par les opérateurs de mobilités en free-floating sont un bien commun, qui a vocation à être partagé dans le cadre de la charte. Ce partage permettra de proposer les solutions d'organisation les plus pertinentes.* »

<sup>56</sup> Ibid.

<sup>57</sup> <https://www.rtl.fr/actu/debats-societe/securite-routiere-les-dangers-de-la-trottinette-electrique-7797420634>

<sup>58</sup> <https://www.mobilityurban.fr/blog/actualites-mobilityurban/reglementation-paris-trottinettes-electrique-et-gyroroue-en-2019.html>

<sup>59</sup> Adjoint à la maire de Paris chargé des transports, des déplacements, de la voirie et de l'espace public.

<sup>60</sup> Ibid.

<sup>61</sup> Ibid.

On se demande alors si l'on doit attendre que les usages émanant des nouvelles technologies soient absorbés de façon intuitive par le grand public y compris par les différents acteurs pouvant être concernés ? Doit-on prendre pour acquis que la régulation se fera naturellement, sans intervention des pouvoirs publics? Sophie Coiffier<sup>62</sup> me raconte lors de nos discussions que, dans les années 80, en banlieue parisienne, elle a reçu une formation et une certification pour circuler à vélo en ville. Nous posons donc la question de savoir si le design de service centré utilisateur doit uniquement développer des applications faciles à maîtriser pour l'utilisateur, s'assurer de la disponibilité des engins et faire une liste de recommandations d'utilisation sur un site ? Ou bien, faut-il tenir compte d'autres enjeux?

« *Smart mobility for the modern world*<sup>63</sup>. » Voici la promesse de Lime qui a été fondée sur une idée simple, que toutes les communautés méritent l'accès à une mobilité intelligente et abordable. « *Grâce à la distribution [...] d'engins de transport partagés, nous visons à réduire la dépendance à l'égard de la voiture individuelle pour le transport sur de courtes distances et laisser aux générations futures une planète plus propre et plus saine*<sup>64</sup>. » Sur le plan écologique, la trottinette électrique semble un moyen de transport intéressant. « *Elles n'émettent pas de pollution et démontrent la vitalité de l'écosystème innovant et particulièrement dynamique à Paris en termes de mobilités non polluantes*<sup>65</sup>. » soutient Samaniego. Nous aimerions alors savoir, par exemple, comment les opérateurs ont envisagé de se débarrasser des vieilles batteries ? Le site de Segway (distributeur de la trottinette Lime) et la Rechargeable Battery Recycling Corporation, nous encourage « *à aider à préserver notre environnement en renvoyant vos batteries inutiles au point de collecte de piles le plus proche*<sup>66</sup>. » C'est un peu tôt pour le savoir mais, si les trottinettes « *n'émettent pas de pollution* », quelle sera leur empreinte carbone sur le long terme ? En effet, ces produits électroniques de haut de gamme, fabriqués principalement à partir de métaux et plastiques sont souvent sujets au vandalisme qui se traduit finalement par une reproduction industrielle.

En ce qui concerne la dimension économique « *les systèmes free floating sont la forme la plus économique pour la ville de mettre à disposition des moyens de déplacement alternatifs. La mise en place de stations avec bornes comme le vélib, l'entretien... coûte cher à la collectivité.* » a rappelé Charles Eric Lemaigen (Président des communautés de France) à la commission du sénat. « *Alors que le free floating pourrait même rapporter quelques redevances pour occupation de l'espace public.* » Pour mieux comprendre cet aspect, nous nous appuyons sur deux points extraits d'une publication de Vraiment vraiment<sup>67</sup> agence de design de politiques publiques. S'ils sont convaincus que « *l'apparition, la diffusion et l'appropriation rapides des véhicules freefloat peuvent représenter une opportunité en matière de mobilité douce, leur déploiement peut également représenter un cauchemar urbain [...] En l'absence de règles, il y a une prime aux opérateurs qui "inondent" l'espace public de leurs véhicules, afin de susciter un maximum*

---

<sup>62</sup> Chercheuse indépendante, enseignante et écrivaine française, ma directrice de mémoire.

<sup>63</sup> <https://www.li.me/about-us>

<sup>64</sup> Ibid.

<sup>65</sup> <https://www.mobilityurban.fr/blog/actualites-mobilityurban/reglementation-paris-trottinettes-electrique-et-gyroroue-en-2019.html>

<sup>66</sup> Ibid.

<sup>67</sup> [www.vraimentvraiment.com/fr](http://www.vraimentvraiment.com/fr)

*d'utilisations et de s'assurer un maximum de visibilité, quelles qu'en soient les conditions.<sup>68</sup> . » Pour Vraiment vraiment « Il n'y a aucune bonne raison de laisser le nombre de véhicules par opérateur à la discrétion de ceux-ci, dans un contexte où certains opérateurs peuvent — et veulent — inonder la ville de véhicules, afin d'étouffer la concurrence en créant de la notoriété et de l'usage. Le système de redevance parisien devrait tempérer partiellement l'inflation [...]»*



Photo prise du site Paris.fr<sup>69</sup> (Ajoutée le 13 mars 2019)

Lors de notre enquête auprès des opérateurs, nous avons constaté que l'équipe Lime France est constituée principalement par des *Managers*, des *Operations managers*, des *BizDévs*, des *Marketeters*, des *PRs*, des *Data analysts*, des communicators et des techniciens. Nous avons pourtant identifié sur LinkedIn, un profil de *Design Engineer Manager* (chez Lime Etats Unis), responsable du design de produit et de la fabrication de prototypes à tester et itérer. Nous découvrons au fur et à mesure que les dits opérateurs étant des sociétés spécialisées dans les technologies de la mobilité, focalisent leurs opérations sur l'analyse de données en temps réel, l'opérationnalité de leurs flottes, l'optimisation de l'utilisation et de la visibilité et l'expansion commerciale. Ils vont ainsi adapter leurs systèmes aux contraintes et réglementations locales et pourquoi pas le dire, ils vont peut être profiter du manque de régulation momentané. Donc, où sont les designers amenés à penser ce type de problématiques ? S'ils ne sont pas impliqués dans les équipes opérateurs, à qui attribuer la responsabilité de conception des services dans leur globalité ?

Le cas de trottinettes *free floating* à Paris est une belle opportunité de repenser la mobilité dans l'espace public. Car, le fait de punir financièrement les usagers, n'est-ce pas la façon la moins engagée dans l'éducation des nouveaux usages, usages souvent générés par les innovations technologiques ? Quant au partage de données, grâce aux technologies utilisées par les opérateurs de ces trottinettes connectées, les pouvoirs publics peuvent avoir connaissance de tous nos déplacements. Vraiment Vraiment considère qu'il faut « *Exiger les données. Pour bien réguler, il est indispensable de bien comprendre les usages de ces nouveaux modes de déplacement. Pour les collectivités locales, cela passe par la capacité à récupérer et analyser en*

---

<sup>68</sup> Collectivités locales : principes et idées pour une régulation utile du "freefloating". (Ajoutée le 5 avril 2019) Vraiment Vraiment. Disponible en ligne :

<https://medium.com/@vvrayment/principes-pour-la-regulation-des-free-float-a790b73f3c78>

<sup>69</sup><https://www.paris.fr/actualites/velos-scooters-et-trottinettes-electriques-partages-la-ville-de-paris-signe-un-nouvel-accord-5971>

*temps réel les données fines des opérateurs*<sup>70</sup>. » Cependant on se demande quelle est la portée de l'open source ? Doit-on supposer que c'est en fonction de l'accélération des technologies que l'on va connaître au fur et à mesure nos nouveaux cadres civiques ? Quelle est la priorité du gouvernement : la technologie, le développement économique ou la protection des citoyens ?

Ce moment transitoire et expérimental que nous vivons à Paris en matière de mobilité urbaine pour imaginer de nouveaux modes de partage et de régulation de l'espace public, et traiter les questions que les VLS posent en matière de design urbain, de design industriel et de design de service, amène autant d'opportunités de réinventer concrètement les politiques et la gouvernance urbaines.

### *2.3 Des enjeux éthiques provenant des objets connectés.*

A l'heure actuelle, les technologies sont en train de changer les cadres civiques des sociétés et il semblerait que nous soyons de moins en moins vus comme citoyens ou clients mais comme un ensemble de données fournies en temps réel, à travers nos objets connectés. « *Il est difficile de percevoir si l'on est sur internet ou pas car la façon d'avoir internet n'est plus qu'à travers des écrans ; Internet est partout*<sup>71</sup> ! » assure Sarah Gold. L'économie de la donnée, qui arrive avec l'industrie 4.0, semble pour le moment entraîner un risque pour l'intégrité humaine. Mais plus précisément, qui est derrière la collecte de ces données, où vont-elles, à quoi servent-elles ?

Lancé par Google en 2016, Google Home est une enceinte connectée à commande vocale. On peut interagir avec elle en lui parlant naturellement. Elle peut répondre à différentes questions, trouver une information sur le net ou bien encore se connecter à divers éléments de la maison. Pourtant, nous sommes interpellés par son caractère discret mais ultra connecté dans l'espace immatériel, ainsi que par sa volonté de simplifier des tâches quotidiennes. D'après un sondage<sup>72</sup> réalisé auprès de 1 000 personnes : « *30 % des Français utilisent le Google Home. [...] Les Français se servent de leurs enceintes connectées principalement pour effectuer des recherches sur Internet (75 %), mais aussi pour écouter de la musique (61 %), puis pour lire ou écouter les messages (51 %), et enfin pour contrôler les installations de la maison connectée (43 %).* » S'ils sont de plus en plus nombreux à être séduits par ces produits, les Français semblent toutefois encore timorés au sujet des enceintes connectées. « *Plus de la moitié (54 %) exprime des préoccupations en matière de sécurité : en effet, 71 % s'inquiètent de la fuite des données personnelles et de leur stockage, 46 % redoutant que leurs discussions soient mises sur écoute.* »

---

<sup>70</sup> <https://medium.com/@vvrainment/principes-pour-la-regulation-des-free-float-a790b73f3c78>

<sup>71</sup> Paroles de Sarah Gold. *A brief future of citizenship*. TEDx talks Canary Wharf. (Ajoutée le 10 août 2015). Disponible en ligne : <https://www.youtube.com/watch?v=t0Fpeur78Fg>

<sup>72</sup> Sondage réalisé par Reichelt Elektronik et OnePoll

<https://www.lesnumeriques.com/assistant-domotique/google-home-est-assistant-prefere-francais-selon-sondage-n85153.html>



Photo prise du site dgit.com<sup>73</sup> (Ajoutée le 13 mars 2019)

Snips<sup>74</sup> la start-up française, qui développe des solutions d'assistance vocale, n'a pas tardé à réagir à ces derniers résultats. Ils ont déclaré « *qu'il est tout à fait possible d'allier performance et protection des données grâce à des technologies d'intelligence artificielle embarquées qui ne nécessitent pas de connexion au cloud*<sup>75</sup> ». En effet, chez Snips ils ont réussi à concevoir certaines *platform features* ou caractéristiques de la plate-forme comme le Privacy by design, le RGPD conforme, etc (**Voir figure No.7 en annexe**) qui apportent de la valeur en permettant de customiser l'utilisation.

Cependant, la promesse de Snips : « *to Make Technology Disappear*<sup>76</sup> » nous interroge quant à la portée de ces objets, dont la technologie est de plus en plus invisible et inappropriable par les usagers. Jusqu'à quel point les innovations technologiques améliorent-elles la vie des gens et jusqu'à quel point les rendent-elles dépendantes ? Sans vouloir dire que les assistants vocaux ne sont pas utiles, par exemple, en cas de handicap ou pour aider les personnes âgées. A quoi cela sert-il d'habituer progressivement l'ensemble des usagers à l'interaction vocale avec les machines ? Nous voyons ce type de créations comme la porte d'entrée à un futur de l'humanité digne de l'univers dystopique évoqué dans le film Wall-E sortie en 2008<sup>77</sup>.

La technologie ne disparaît pas, elle se rend invisible. Et c'est justement ce caractère invisible qui devient un problème car, on finit par l'oublier. De plus, depuis, a été porté à notre connaissance l'existence de postes chez Google destinés à l'écoute d'enregistrements vocaux captés depuis des objets connectés. Le but était officiellement de fournir une information utilisateur complète à l'intelligence artificielle, afin de l'améliorer. « *Nous collectons des données destinées à rendre nos services plus rapides, plus intelligents, plus pertinents et plus utiles pour vous*<sup>78</sup> ». Jusqu'ici, il s'agit d'un objet connecté qu'on peut décider d'acheter ou pas. Le problème sera d'une autre nature si/quand nous n'aurons pas de choix.

## 2.4 Des enjeux éthiques autour du UX design

<sup>73</sup> <https://dgit.com/google-home-assistant-59577/>

<sup>74</sup> Ibid.

<sup>75</sup> Ibid.

<sup>76</sup> <https://snips.ai/>

<sup>77</sup> Wall-E, film d'animation américain d'Andrew Stanton, Pixar Studio, 2008

<sup>78</sup> <https://support.google.com/googlehome/answer/7072285?hl=fr>

Le UX designer a une grande responsabilité éthique dans la conception d'interactions, parfois avec des conséquences très importantes sur le long terme. Aux débuts de l'informatique et d'Internet, vers les années 1970, le design était perçu comme un moyen de rendre une interface « *user-friendly* » et utilisable pour des personnes sans aucune connaissance en informatique. Mais ceci a bien changé, grâce à la démocratisation des objets connectés. Aujourd'hui, on entend parler de « *dark UX* » pour les méthodes de design qui privilégient, dans le cadre de l'expérience utilisateur, le profit de l'entreprise, plutôt que l'éthique. Au contraire, le « *UX optimist* » représente une expérience de respect et d'éthique vis-à-vis de l'utilisateur.

De plus, grâce au design de la persuasion, on peut encore plus facilement influencer les utilisateurs. « *Si vous allez dans une école secondaire aujourd'hui, vous verrez les jeunes en dehors des cours 'scroller' leurs timelines des réseaux sociaux. Les endorphines qu'ils ressentent à chaque mention 'j'aime' sur un selfie ... Quelqu'un a conçu cette expérience utilisateur à laquelle les jeunes se sont accrochés. Quelqu'un a conçu les 'j'aime', et ceux-ci ont été approuvés par des dirigeants. À travers des présentations et des tests utilisateurs, on a compris les effets produits sur les gens. Ceci c'est le genre de UX design qui est encouragé aujourd'hui. Dans la situation politique actuelle, je pense que les designers ne devraient pas continuer à concevoir d'expériences de solipsisme numérique. Cette idée que nous sommes seuls dans le monde avec un objet technologique... » affirme Sarah Gold.*

Irénée Régnault, co-fondateur du Mouton numérique<sup>79</sup>, une des intervenantes à *Ethics by design*<sup>80</sup> en 2018, a exprimé, lors du cycle de conférences, que : « *Le design de l'attention, ce sont toutes les stratégies qui consistent à capter l'attention de l'utilisateur à travers des procédés ergonomiques qui ne sont parfois pas très scrupuleux. On peut tout à fait lutter contre ça de plusieurs façons. De façon individuelle, en se fixant une forme d'hygiène numérique mais évidemment ça ne suffit pas car nous sommes dans des structures qui nous dépassent. L'autre façon d'aller vers plus d'éthique dans le numérique, c'est aussi de réguler, donc cet échange entre les conduites individuelles et les régulations qui viennent du haut.*<sup>81</sup> »

Internet est la technologie qui définit notre temps. Avec l'entrée progressive de scénarios intelligents où les voitures autonomes, les produits et services connectés en temps réel seront les protagonistes de notre futur : « *L'utilisation d'internet de manière quotidienne a généré une culture de la simplicité et de l'instantanéité, grâce à la création et à la transmission de données. La possibilité d'effectuer des démarches à travers des plateformes disponibles sur ce réseau informatique fait croire aux usagers qu'ils se servent d'internet en complète autonomie.*<sup>82</sup> » Les compagnies conçoivent la technologie susceptible de capter le plus de quantité de données possibles et, pour atteindre cet objectif, ne laissent pas trop le choix aux utilisateurs. Souvent leurs options se réduisent à accepter et à adhérer aux politiques sous la forme de contrats de

---

<sup>79</sup> <https://mouton-numerique.org/>

<sup>80</sup> Principale conférence française dédiée à la conception numérique responsable et durable. 1er / 2 octobre 2018

<sup>81</sup> Paroles de Irénée Régnault. Disponible en ligne : <https://vimeo.com/316653200>

<sup>82</sup> Intervention de Sarah Gold Disponible en ligne : <https://www.youtube.com/watch?v=t0Fpeur78Fg>

termes et conditions. Avant, ce type de politiques n'existait pas. Les produits et les services n'arrivaient qu'avec des modes d'emploi et sans trop de conditions.

Comme nous le mentionnions précédemment, le paysage en matière de protection de données personnelles est en train de changer, suite à la mise en vigueur du nouveau RGPD<sup>83</sup>. Désormais, tout individu a le droit de demander l'accès à ses données personnelles détenues par une entreprise, de les modifier ou de les faire supprimer. Cela impacte très sérieusement les entreprises « GAFA » (Google, Amazon, Facebook et Apple) et les grands acteurs d'Internet, qui ont profité des années de captation et d'utilisation illimitée des données. La consigne établie par ce nouveau règlement consiste à demander son consentement à chacun des utilisateurs, eu égard au stockage de ses données personnelles. C'est à chaque entreprise de trouver le mécanisme pour réussir à avoir le consentement du *data subject*<sup>84</sup>. Le but des entreprises est de perdre le moins de bases de données possibles, si précieuses de nos jours.



Capture d'écran du site Latribune.fr<sup>85</sup> (Ajoutée le 25 juin 2018)

Pour illustrer ce point nous allons discuter la stratégie UX mise en place par Twitter. Voici un exemple classique de la façon dont l'utilisateur est incité à consentir. L'utilisateur de Twitter a sur l'écran deux options. Soit il 'accepte et continue' sur sa session, soit il 'refuse'. Si refuser implique de perdre son compte twitter, il devrait sûrement accepter. Ceci dépendra de l'importance de ce compte aux yeux de la personne concernée. Sur le message affiché, nous trouvons également des hyperliens à consulter à propos des nouvelles conditions d'utilisation, de la politique de confidentialité et de l'utilisation de cookies, etc. Le challenge pour un UX designer réside ici dans sa capacité à rendre l'expérience de l'utilisateur fluide et agréable, tout en intégrant les obligations RGPD, qui peuvent sembler lourdes et contraignantes. L'UX designer doit trouver le moyen de permettre à l'entreprise de collecter des données tout en satisfaisant aux obligations légales ainsi qu'à l'expérience de l'utilisateur. Répondre au RGPD, c'est également accompagner l'utilisateur, c'est lui apporter plus d'informations sur ce qui est fait de ses données. Mais, est-ce que ce design rend vraiment les gens autonomes ? En ce

<sup>83</sup> Règlement européen Général pour la Protection de Données. Celui-ci a pour but de renforcer les droits des personnes à travers la création de huit droits digitaux.

<sup>84</sup> Une personne concernée est toute personne dont les données sont collectées, retenues ou traitées.

<sup>85</sup><https://www.latribune.fr/technos-medias/le-rgpd-est-officiellement-en-vigueur-et-c-est-le-grand-flou-779645.html>

moment, tous les sites web demandent notre consentement en générant un trafic élevé de messages qui, à notre avis, banalisent la démarche. Les entreprises s'inspirent les unes des autres, pour concevoir l'architecture de leurs messages et on peut déjà identifier plusieurs modèles. Parfois les contenus d'un site sont inaccessibles si on n'accepte pas les conditions d'utilisation. Le réflexe sera-t-il de cliquer sur le bouton bleu, le plus visible et le plus facile? Dans ce cas, s'agit-il d'un mode d'influence discret ? Et ainsi, peut-on qualifier de transparent un design qui m'incite à une action ?

### 2.5 De nouveaux enjeux éthiques : design & droit

Plusieurs fabricants de voitures estiment que d'ici à 2025, la plupart des voitures vont fonctionner grâce à des systèmes de conduite autonome. S'il est possible de penser que nos routes seront plus sûres étant donné que les voitures autonomes remplaceront les automobiles traditionnelles, l'imprévisibilité des situations réelles impliquant la complexité du raisonnement éthique et moral complique cette hypothèse. Comment ces systèmes peuvent-ils être conçus de manière à tenir compte de la complexité des processus d'une pensée éthique ? Et en particulier quels enjeux pour le *computational design*, lorsque des vies humaines sont impliquées ? « *Tout comme le choix de la couleur d'une voiture, l'éthique peut devenir une caractéristique essentielle des véhicules autonomes que l'on pourra personnaliser et modifier en fonction de ses goûts personnels.*<sup>86</sup> » spécule Matthieu Cherubini, designer d'interaction du Royal College of Art où il a commencé un doctorat sur l'éthique des algorithmes en posant la question suivante : *L'éthique peut-elle être informatisée ?*

Dans son travail « *Ethical Autonomous Vehicles 2017* » de design spéculatif, Cherubini a confronté différents véhicules au *dilemme du tramway*, à savoir : si une voiture autonome est confrontée à un accident et qu'elle doit choisir entre A et B, qui doit-elle privilégier ? « *Il n'y a pas de réelle solution à ce dilemme. Disons que vous avez à choisir entre 3 ou 2 personnes. À quelle éthique devez-vous vous référer ?* » Pour lui, il s'agit d'une question de design, puisqu'il faut se demander qui va décider de l'éthique qui va se trouver à bord de cette voiture. En sachant que, les voitures autonomes seront mises à disposition de personnes différentes, de cultures diverses. Le problème s'avère encore plus complexe, si l'on considère par exemple que, la voiture sera manufacturée par BMW avec des codes éthiques qui fonctionnent bien en Allemagne. Sauf que, BMW exporte beaucoup de ses véhicules en Chine par exemple. Alors les codes éthiques devront s'adapter au contexte chinois également.

Le software « *Ethical Autonomous Vehicles* » simule ainsi trois algorithmes distincts, chacun adhérant à un principe de comportement éthique intégré à des voitures autonomes virtuelles. La simulation place les voitures dans divers scénarios où le système autonome va exiger des *raisonnements éthiques* pour aboutir à une solution. Ce système autonome aura besoin de capter un nombre de données en temps réel, données issues du contexte, afin de mettre les

---

<sup>86</sup> **CHERUBINI, Matthieu.** (2017). *Ethical Autonomous Vehicles*. Disponible en ligne : <http://mchrn.net/ethical-autonomous-vehicles/>

algorithmes en marche. Mais, qui détermine les principes éthiques auxquels la voiture aura accès ? Pour cette expérience de design spéculatif, Cherubini a envisagé les trois principes éthiques suivants : le principe humaniste, le principe protectionniste et le profit. Si nous intégrons un algorithme de principe éthique humaniste à notre véhicule, il partagera le dommage entre toutes les personnes concernées par l'accident. Et, si possible, évitera les morts. Par ailleurs, il tâchera d'épargner les traumatismes au groupe le plus vulnérable (par exemple, les enfants et adolescents). Quant à l'algorithme protectionniste, il tentera de protéger le véhicule et son conducteur à tout prix. Cet algorithme sécurise l'utilisateur, mais est dangereux pour toute autre personne. De nouvelles polices d'assurances apparaissent pour les accidents mettant en cause des véhicules autonomes. L'algorithme basé sur le profit choisit le meilleur résultat possible en fonction de la police d'assurance de l'utilisateur. Il essaiera également de favoriser la protection des personnages célèbres (célébrités, hommes politiques, etc.).

En réponse à cela par exemple, le groupe Nissan vient de présenter son concept « *Invisible-to-Visible*<sup>87</sup> » technology 2019. **(Voir figure No.8 en annexe)** Une technologie révolutionnaire qui aide les conducteurs à «voir l'invisible» en fusionnant les mondes réel et virtuel. Une expérience de conduite qui mélange les interfaces et le UX automobile, au fur et à mesure que la conduite autonome et que la connectivité évoluent. Tetsuro Ueda, est un expert en technologie du centre de recherche Nissan. Il explique que : « *Invisible-to-Visible, ou I2V, est notre façon d'accroître la conscience de l'usager et d'améliorer l'expérience de conduite. En fusionnant notre monde avec le monde virtuel, appelé le Metaverse, nous pouvons créer l'expérience ultime de la voiture connectée. Les données de détection, recueillies dans l'espace qui nous entoure lorsque nous conduisons, et les interactions avec les informations virtuelles prennent vie grâce à des visuels augmentés tridimensionnels devant nous. En substance, nous pouvons interagir avec et voir des informations qui seraient autrement invisibles pour nous*<sup>88</sup>. »

---

<sup>87</sup> Introducing Nissan's Invisible-to-Visible Technology at CES 2019. (Ajoutée le 9 janvier 2019) Disponible en ligne : <https://www.youtube.com/watch?v=bsrMkh3vAb0>

<sup>88</sup> **NISSAN Salle de Presse officiel.** (Ajoutée le 7 janvier 2019) *A vision for the invisible : Nissan technology expert Tetsuro Ueda.* Nissannews.com. Disponible en ligne : <https://nissannews.com/fr-CA/nissan/canada/releases/0d402406-2e8e-43ac-bc79-8ef4b6da5fea?la=1&messages%5Ba1ert+alert-info%5D=You+must+accept+the+license+agreement+before+downloading.>

# Chapitre 3

## 3. Quelles postures pour le designer aujourd'hui ?

### Entre *devoir-être* et *devoir-faire*

Comment nous pouvons l'observer, les enjeux éthiques liés à l'activité professionnelle du designer sont chaque fois plus nébuleux et imperceptibles à l'égard de l'utilisateur. Dans cette troisième partie nous allons explorer les différentes postures que le designer pourrait envisager, dans sa volonté de conserver au maximum son éthique. Qu'il soit indépendant ou employé, le designer est confronté au fait de travailler avec d'autres cultures éthiques ce qui va l'amener à faire des choix. Est-il restreint à un cadre extérieur de devoirs ? Quels sont ses options?

#### 3.1 *Devoir-faire : Est-ce obligatoire ?*

Nicolas Nova dit avoir réussi à contacter le designer qui était derrière la conception du banc anti-SDF de la station Stalingrad, lors d'un projet qu'il menait, au sujet de 'designers et ethnographie'. Selon lui, le designer travaillant pour la RATP lui a confié qu'ils lui avaient demandé de concevoir un banc sur lequel les gens ne pouvaient pas dormir. Dans ce cadre, deux options s'offraient à lui : « *Soit je le faisais, soit je me faisais virer*<sup>89</sup>. » C'est le genre de choix extrême auxquels les designers sont confrontés, peuvent-ils alors envisager une quelconque perspective stratégique ? Ou bien sont-ils condamnés à subir ?

Matthieu Cherubini, par exemple, raconte dans le documentaire *Ethics for Design*<sup>90</sup> qu'il était en train de travailler sur un projet qui allait contre son éthique personnelle. Le projet concernait la création d'un robot livreur de pizza pour Pizza Hut, à Shanghai. « *Bien sûr, on développe ce robot et on participe à son développement. On sait que cela va affecter l'emploi de beaucoup de gens, car ils vont être remplacés par ces robots. Mais, si je ne le fais pas, je ne toucherai pas de salaire. Et c'est pour cela que je pense que ceci est un aspect important de l'éthique. Beaucoup de designers parlent de l'éthique et ils ont peut-être une certaine sorte d'éthique mais, à quel point êtes-vous prêt à vous sacrifier pour réellement vivre selon cette éthique*<sup>91</sup> ? »

En contradiction avec les postures précédentes, Albert Moukheiber, docteur en neurosciences et en psychologie explique : « *Qu'il y a des penseurs qui te donnent l'excuse de rationaliser ton choix en se disant : 'Bah .. tout le monde le fait'. On appelle ça la diffusion de la responsabilité, comme : 'Tout le monde le fait et du coup...' La diffusion de la responsabilité marche aussi d'une autre manière, par exemple : 'Pourquoi c'est moi qui devrait le faire si personne ne le fait ? Pourquoi c'est moi qui doit perdre de l'argent ?'. Donc ce qu'on essaie de transmettre, c'est ce qu'on ne veut pas dire : 'Ça c'est éthique, ça ce n'est pas éthique'. On veut dire : Là il y a un enjeu*

---

<sup>89</sup> ROUSSILHE, Gauthier. (2018). Documentaire *Ethics for design*. Disponible en ligne : [vimeo.com/235547814](https://vimeo.com/235547814)

<sup>90</sup> Documentaire *Ethics for Design* de Gauthier Roussilhe

<sup>91</sup> Ibid.

*éthique et selon la valeur que vous voulez défendre, il faut que vous soyez conscient de ce qui est en train de se passer<sup>92</sup>. »*

Suite à ces témoignages, nous pensons que les designers sont incontestablement conscients des impacts négatifs pouvant découler d'une création. Mais la contrainte de survie économique est aussi déterminante. Cependant, le plus important, comme l'exprime Moukheiber, va au delà d'un jugement catégorique, dans le fait de trouver les moyens, de penser aux valeurs à défendre, en contrepartie d'aspects moins favorables. Comment faire alors pour contourner ce dilemme : survie économique contre éthique professionnelle voire personnelle ?

### *3.2 Faire avec ou Faire sans*

On observe qu'actuellement la présence de designers au sein des équipes est non seulement rare mais parfois limitée à des tâches de conception de produit et de prototypage. La diversification du métier fait que les modes de collaboration sont encore flous et à définir par les professionnels du design. Petit à petit, les designers et les agences de design ont compris qu'il faut parler tous les langages. Soit, l'économique, le politique, l'écologique, le numérique, le social ou le culturel et à un niveau qui permette le dialogue avec les différentes parties prenantes du projet. Il y a une relation très étroite entre la valeur du design au sein des équipes et la capacité du designer à traiter en profondeur les problèmes inhérents au projet. C'est à cette condition que l'avis du designer gagnera de la valeur, d'où il pourra aspirer à un rôle déterminant dans la prise de décision.

Antoine Fenoglio, designer et co-fondateur de Sismo design<sup>93</sup> déclare que : *« Dans toutes ces tendances liées au design, le truc très fort c'est le besoin des entreprises qui conduisent ces tendances-là. Le rôle du designer est de suivre ou d'influencer ça, en tout cas pas de le subir. Donc, à chaque fois qu'on nous amenait vers un endroit particulier, on a toujours essayé d'en sortir, pas en étant en rupture, mais déjà de dire ok : Vous pensez que la nécessité c'est cela mais, est-ce que si on vous influence un petit peu par là, est-ce que vous êtes prêts à y aller ou pas ? Et, ce que je trouve assez formidable, c'est que depuis trois, quatre ans, le métier a complètement changé. C'est à dire que les équipes qu'on a ont totalement changé, parce que si on veut faire du bon design dans une organisation quelle qu'elle soit - publique ou privée, de petite taille ou grande taille - à notre avis il faut avoir cette capacité de traiter les services, le UX, l'architecture, la formation ; de traiter la partie culturelle des entreprises, la partie économique de la culture. D'être plus globaux. Et c'est une chance énorme, car on se retrouve à des niveaux de responsabilité sur des projets qui sont exactement ce qu'on cherchait<sup>94</sup>. »*

---

<sup>92</sup> Paroles de Albert Moukheiber. Design de l'attention - Ethics by design (2018). <https://vimeo.com/316653200>

<sup>93</sup> [www.sismodesign.com/fr/](http://www.sismodesign.com/fr/)

<sup>94</sup> Paroles de Antoine Fenoglio. <https://vimeo.com/316653200>

Lors de notre interview avec Laura Pandelle<sup>95</sup> (**Voir entretien No.1 en annexe**), jeune designer qui fait partie de l'équipe de La 27<sup>ème</sup> région, elle nous a expliqué : *« qu'en travaillant avec la structure publique, on part d'un postulat : le service public est nécessaire et il faut protéger le bien public. L'Etat français doit être garant des biens communs pour les citoyens. Cette idée doit être au centre d'une éthique de travail partagée par toutes les parties prenantes liées au design des politiques publiques. Au-delà de ces valeurs et principes partagés collectivement, il y a aussi l'éthique à caractère personnel, qui va dépendre de la formation, des intérêts et des idées politiques de chacun. »*<sup>96</sup>

L'ouverture d'un nouveau champ du design comme par exemple le design au service des politiques publiques et de l'intérêt général donne carte blanche aux équipes de créatifs. *«Comme dans toutes les disciplines il faut décider quelle éthique on va privilégier»*<sup>97</sup>. » nous explique Yoan Ollivier, co-fondateur de Plausible Possible puis de Vraiment vraiment. Afin de répondre à ce besoin, Plausible Possible a réussi à constituer une base de cahiers des charges qu'ils défendent fondamentalement dans leurs travaux. Une sorte de socle de valeurs qui vise à assurer les bonnes pratiques et que Yoan a partagé avec nous. Nous avons voulu l'amener dans notre discussion, car ceci fait partie de l'état de l'art français en ce qui concerne la construction du *devoir-être* du designer.

Ainsi, leurs interventions doivent : 1) Augmenter le pouvoir d'agir des usagers et des agents. Les gens doivent être plus autonomes, être capables de faire seul. 2) Ouvrir l'imaginaire des gens. Changer les paradigmes autour des fonctionnements des divers services publics. 3) Permettre à chaque instance un potentiel d'émerveillement. *« Le but est de protéger les idées des participants sortis au moment des ateliers de co-création, et de les transmettre à la direction du service public en question. »* 4) Permettre d'émettre des solutions réutilisables. *« On doit pouvoir facilement les réemployer dans d'autres contextes. Des solutions réutilisables pouvant être utilisées ailleurs, en dehors du contexte initial. »* 5) Permettre aux personnes d'utiliser 'la solution' en complète autonomie, sans être dépendant de l'équipe. 6) Former les gens avec lesquels ils travaillent. A chaque fois qu'ils développent des projets, ils proposent des formations afin d'expliquer aux gens les processus créatifs.

Entre autres, l'interview de Gauthier Roussilhe a été très inspirante, car nous avons compris la ce qu'implique la construction et l'application d'une éthique professionnelle. À ce titre, il nous a indiqué que : *« D'un point de vue professionnel, formuler une éthique, c'est formuler un projet politique ; l'éthique est censée amener à ce point selon la philosophie politique. Parce que, d'une politique on peut formuler une stratégie pour essayer de rendre le design autonome par rapport au projet économique. Le design doit essayer de favoriser son autonomie par rapport au projet économique pour pouvoir concevoir des produits et services respectueux de la dimension humaine, de la dimension écologique. Le problème est que le modèle économique capitaliste ne permet pas cela. Il ne prend pas en compte ces aspects »*<sup>98</sup>. D'où la question : *« Comment on rend le design autonome par rapport au projet économique ? Le projet économique s'est constitué jusqu'à*

---

<sup>95</sup> Designer spécialisée dans les champs de l'innovation par le service et de l'innovation sociale.

<sup>96</sup> Interview Laura Pandelle (Voir Entretien No.1 en annexe)

<sup>97</sup> Paroles de Joan Ollivier (Voir Entretien No.2 en annexe)

<sup>98</sup> Paroles de Gauthier Roussilhe (Voir Entretien No.3 en annexe)

*maintenant sur un contrôle de la complexité. Là où le designer doit-être plus stratégique pour devenir plus autonome, il doit présenter des modes de médiation de la complexité. » Il avance que : « Cette autonomie permettra la transformation du modèle économique, ce qui n'est pas évident, puisque le modèle économique a perdu sa capacité à pouvoir se transformer. L'étape finale du design sera le design de l'économie. Designer l'économie dans le respect de la dimension humaine, planétaire et écologique. »*

Nous sommes plutôt d'accord avec les idées exprimées par Gauthier. Il devient en effet évident pour nous que le système économique définit en grande partie nos activités. Et, à moins d'un changement radical des bases de nos systèmes politiques et économiques, nous nous retrouverons à concevoir des solutions palliatives, au mieux dans une logique du *pouvoir-faire* et non pas du *devoir-faire*.

### *3.3 Ne pas faire ou Faire contre*

Opter pour *ne pas faire* ne veut pas dire ne rien faire. Matt Malpass auteur du livre « *Critical Design in context : History theory, and practice*<sup>99</sup> » évoque dans l'introduction de l'ouvrage ce qu'implique d'être critique dans un contexte *design* : « *While industrial design practice might exist to drive production and consumption in a commercial paradigm, this is not it's only application. Alternative models of industrial design exist to these mainstream practices. These models of practice are critical of orthodox applications within design practice ; they are conceptual in their focus and challenging in their effect. In critical design practice, designers reject a role for industrial design that is limited to production of objects conceived solely for fiscal gain and technological development. It seeks to avoid conventional production and consumption offering and alternative use to industrial design*<sup>100</sup> . » » Il s'agit en réalité d'être au-delà d'une définition classique de la critique : « *Qui a pour objet de discerner les qualités et les défauts de quelque chose, ou bien, qui émet des jugements sévères ou négatifs*<sup>101</sup> . » Bien qu'avoir une posture critique est différent d'être designer critique ou de pratiquer le critical design, nous nous saisissons d'éléments qui peuvent servir à poser les concepts évoqués lors de notre discussion. On pourrait déduire qu'une posture critique du designer vise à challenger les effets prévisibles, à éviter les modes de production qu'on sait déjà nuisibles pour l'utilisateur et l'environnement. De plus, cette posture critique est dans une logique constructive qui invite au débat et qui cherche à promouvoir des modes alternatifs de fabrication, de commercialisation et surtout d'éducation du consommateur. Par exemple, le *design spéculatif* utilise le design conceptuel comme moyen d'exploration des implications des nouveaux développements de la science et de la technologie. C'est le cas du projet « *Ethical Autonomous Vehicles 2017* » de Matthieu Cherubini, comme on le signalait précédemment.

### *3.4 Outils et mécanismes pour une prise de décision éthique ?*

---

<sup>99</sup> MALPASS, Matt. (2017). *Critical Design in Context: History, Theory, and Practices*. London, England : Bloomsbury Publishing.

<sup>100</sup> Ibid p.1

<sup>101</sup> <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/critique/20574>

Isaac Getz<sup>102</sup> expliquait lors du 7ème cours « *Design with Care* » organisé par Sismo Design<sup>103</sup> le 10 avril dernier : « *Qu'il y a 4 types d'innovations. La plus simple, celle dont on parle le plus, est l'innovation de produit et de service. Celles-ci, sont pourtant les moins intéressantes et les plus inutiles. Vous savez pourquoi ? Car elles sont très faciles à copier. Tout le monde fait la même chose, et c'est très difficile d'avoir un avantage concurrentiel. Ensuite, il y a l'innovation de process, puis l'innovation de modèle économique des activités et en dernier la plus difficile : l'innovation organisationnelle. Elle est très difficile à imiter. Il faut la construire par vous-même. Il faut repenser le système et la coexistence de plusieurs systèmes qui continuent à être gérés par l'ancienne réglementation*<sup>104</sup> . »

Cette idée exprimée par Isaac Getz illustre bien notre réflexion, car nous considérons effectivement qu'il y a une culture de valeurs ancrées dans un grand nombre d'organisations privées ou publiques, conservées par des professionnels dirigeants appartenant souvent aux mêmes corps professionnels, travaillant sur de vieux schémas transmis de génération en génération. Dans ce contexte, le designer rencontre des freins qui vont bien au-delà de sa volonté éthique, puisqu'on peut dire, grosso modo, que c'est la culture de travail qu'il faut influencer, de manière à aborder les problématiques sous le prisme du design. L'administration de la ville de Paris a reconnu à travers des paroles de Jean-Louis Missika que : « *Dans la tentative de problématiser les raisons pour lesquelles l'administration de Paris a été défailante et pourquoi et comment nous avons pris conscience, et comment nous allons essayer de remédier à cela .. Nous nous demandons en quoi la transformation des villes et plus particulièrement des grandes villes pose des questions nouvelles au design? Ce que le designer peut apporter à la ville, quelle est sa place dans la fabrication de la ville de demain*<sup>105</sup> ? »

En lien avec cette opportunité de renforcer les modes de collaboration entre le design et le secteur public, Laura Pandelle nous explique que l'administration publique française repose sur un modèle de management public inventé dans les années 1970 qui cherche à développer la performance des services publics, en mettant le citoyen au bout de la chaîne. « *Dans un monde de plus en plus connecté, où la culture de l'usage s'installe au coeur de la conception de produits et services, ces pratiques traditionnelles deviennent obsolètes. Il faut laisser la place à de nouvelles approches pour mieux aborder les problématiques, comprendre les enjeux et élaborer des solutions plus centrées sur l'utilisateur. Le design se présente donc, comme une discipline ayant les vertus nécessaires pour faire converger, challenger et ensuite transformer les paradigmes institutionnels. L'introduction de nouveaux outils de travail, les nouveaux questionnements et méthodologies pour traiter les problématiques sont largement appréciés par les acteurs publics qui cherchent l'innovation. Pour cela, La 27ème Région considère comme essentiel l'échange et le partage de connaissances et méthodes avec des disciplines peu connues qui peuvent apporter une contribution originale à l'élaboration de nouvelles politiques publiques.*<sup>106</sup> »

---

<sup>102</sup> Professeur de l'ESCP Europe, autour du livre « L'Entreprise libérée »

<sup>103</sup> <https://www.sismodesign.com/fr/les-sismo/>

<sup>104</sup> Prise de note par Leila Asserias

<sup>105</sup> Paroles de **Jean-Louis MISSIKA**. Conférence autour du design dans la ville qui a eu lieu au Pavillon de l'Arsenal à Paris, le 14 novembre 2017 <https://www.dailymotion.com/video/x6bgzog>

<sup>106</sup> Interview Laura Pandelle (Voir Entretien No.1 en annexe)

Sarah Gold ajoute que, sur ce plan, : « *Qu' il faut que les organisations commencent à davantage parler des pistes qu'elles explorent et sur lesquelles elles travaillent parce que nous avons un créneau pour générer des modèles éthiques, que ce soit concernant la vie privée ou la sécurité ou la transparence, afin que les générations à venir puissent les copier. Les designers sont très forts pour se copier les uns et les autres, mais lorsqu'on parle d'éthique, je ne pense pas que nous ayons des précédents auxquels nous référer. Par conséquent, nous avons cette opportunité de générer ces modèles et des guides pour les gens. Car sans ces modèles, il est beaucoup plus coûteux et laborieux d'intégrer l'éthique dans votre travail*<sup>107</sup>. »

Nous voyons bien la volonté de la puissance publique d'intégrer la dimension du design dans la construction de la société et de la ville de demain. C'est bien là l'opportunité de mieux coordonner les efforts entre les professionnels en charge des projets urbains pour repenser les bases des designs standard qui s'appuient sur des modèles éthiques et qui vont après servir d'inspiration pour de futures créations à réaliser par les professionnels du design. En effet, comme aimait à le répéter l'architecte Louis Sullivan « la forme suit la fonction ». C'est-à-dire que, si nous concevons les bases standard des diverses conceptions sous l'égide de modèles éthiques, c'est bien un fonctionnel essentiel et éthique qui se trouvera ainsi répété, puis chacun personnalisera la forme à sa guise.

Donc, quels outils et mécanismes seront-ils nécessaires pour une prise de décision éthique ? Lors de notre enquête, nous avons identifié divers manifestes, méthodes, et outillages conçus par des designers pour des designers. Des équipes de professionnels ont commencé à réfléchir aux nouveaux modèles des bonnes pratiques à partager avec la communauté des designers. Par exemple, le travail collaboratif entre Lénaïc Faure<sup>108</sup> et Les Designers Éthiques<sup>109</sup> intitulé « *Méthode de diagnostic du design attentionnel*<sup>110</sup> » qui a pour objectif de nous aider à évaluer l'état du design attentionnel d'un service ou produit. Elle se découpe en trois temps : l'observation pour identifier les éléments de design attentionnel, l'évaluation de chacun de ces aspects et la priorisation des éléments à améliorer pour agir et rendre le produit ou service plus responsable vis-à-vis de l'attention de l'utilisateur. Également le « *Ethical by Design - A Manifesto*<sup>111</sup>, » (2017) né de la prise de conscience qu'il n'existait aucune approche claire qui unifiait la pensée entre les disciplines. Ce manifeste présente un ensemble de principes permettant d'intégrer l'éthique dans le *design numérique*. « *Bien que la plupart convient que l'éthique dans le design est cruciale, il existe peu de directives efficaces permettant une approche plus large pour guider et orienter les personnes lors de l'élaboration ou de la recherche de solutions... Il est important que les designers de produits et de services et les développeurs comprennent l'éthique lors de l'ingénierie des systèmes*<sup>112</sup>. » Parmi ces initiatives si pertinentes,

---

<sup>107</sup> Paroles de Sarah Gold (2018). Documentaire *Ethics for design*. Op cit.

<sup>108</sup> Architecte de l'information et Designer d'Expérience chez Sismo Design.

<sup>109</sup> Le collectif des Designers Éthiques s'intéresse depuis 2016 aux enjeux de la conception numérique.

<https://designersethiques.org/le-collectif/>

<sup>110</sup> Méthode de diagnostic du design attentionnel (2019)

<https://attention.designersethiques.org/asset/methodeDeDiagnostic-0.9.pdf>

<sup>111</sup> <http://uir.ulster.ac.uk/38683/1/p51-mulvenna.pdf>

<sup>112</sup> Ibid.

nous soulignons le travail fait en 2017 par Jet Gispen<sup>113</sup> qui a développé un outillage éthique pour les designers. Gispen, frappée par le manque de connaissances éthiques de la plupart des designers et des étudiants en design, a cherché un moyen d'améliorer cela. À l'aide de diverses études de cas réalisées à l'Université de technologie de Delft, Jet a exploré les moyens permettant aux concepteurs d'intégrer l'éthique dans leur processus de conception. Ce qui nous a interpellé dans son travail est la distinction faite entre les outils et les *ethical skills*. « *En tant que designer, vous rencontrerez probablement des enjeux éthiques à différentes étapes d'un projet de design. Le traitement de ces problématiques nécessite un ensemble de compétences que vous ne possédez peut-être pas encore. Cette boîte à outils en ligne existe pour vous aider à développer ces compétences éthiques.*<sup>114</sup> » Dont, 1. La sensibilité morale, qui est la capacité de reconnaître la dimension éthique de nos conceptions. 2. La créativité morale, qui est la capacité d'explorer des solutions créatives aux problèmes moraux. 3. Le plaidoyer moral, qui est la capacité de communiquer votre point de vue éthique aux parties prenantes. Ces trois axes d'analyse nous semblent justes, car ils réunissent en soi l'évaluation d'une conception sous le prisme de l'éthique, le challenge d'un état d'esprit et la capacité à transmettre cette vision auprès des équipes de travail, ce qui est déterminant dans la prise de décision collective.

Capture d'écran du site [www.ethicsfordesigners.com](http://www.ethicsfordesigners.com)<sup>115</sup> (2017)



### moral sensitivity

The ability to recognise the ethical dimension of your designs

[VIEW TOOLS](#)



### moral creativity

The ability to to explore creative solutions to moral problems

[VIEW TOOLS](#)



### moral advocacy

The ability to communicate your ethical standpoint to stakeholders

[VIEW TOOLS](#)

<sup>113</sup> A Rotterdam based UX designer, design researcher and critical thinker advocating design ethics.

<sup>114</sup> <https://www.ethicsfordesigners.com/skills>

<sup>115</sup> Ibid.

# Conclusion

Nous habitons des espaces de plus en plus conçus sur mesure, dans une époque où une culture des usages semblerait s'imposer. La possibilité de customiser nos choix se multiplie rapidement grâce aux évolutions industrielle et technologique et à l'économie de marché. Ces choix qui donnent forme aux usages et aux tendances de consommation, sont en réalité préconçus par des équipes pluridisciplinaires de professionnels. Ces équipes, constituées des pouvoirs publics, d'économistes, d'ingénieurs, de marketeurs et parfois de designers sont responsables de ces choix. Dans ce contexte, le designer, étant l'expert des usages, devient une espèce de garant de la protection de l'utilisateur. Dans cette tentative de protéger l'utilisateur, il doit faire appel à son éthique personnelle devenue aussi professionnelle, en l'absence de codes déontologiques établis, liés à ce métier. Dans tous les cas, lors de son activité professionnelle, le designer sera confronté à d'autres cadres éthiques, que ce soit ceux de ses collaborateurs ou d'une culture organisationnelle, privée ou public.

Le design se présente de nos jours comme un métier à forte valeur ajoutée pour le traitement de problématiques de toutes sortes. Au delà du design d'objets, l'administration de la ville de Paris en ce moment rend compte d'une grande ouverture quant au fait de faire collaborer des designers aux niveaux hiérarchiques où les prises de décisions stratégiques ont lieu - et où la présence des designers est encore trop rare. Pourtant les problématiques traitées sont issues du design : qu'il s'agisse des nouvelles mobilités, de l'espace urbain, de la transition énergétique, de rendre la ville plus accessible, de l'utilisation de matériaux bio-sourcé, du traitement de déchets ou de la sécurité. Il est indispensable d'établir ensemble de nouvelles logiques de travail et des modes de collaboration qui servent de porte d'entrée à des projets fondés sur des valeurs éthiques. Nous avons identifié le fait que parler les différents langages des spécialités professionnelles (économique, politique, social, culturel, numérique, légal, etc.) permet au designer de dialoguer plus facilement et de participer à ces niveaux. Donc pas mal de travail s'offre encore aux nouvelles générations de designers, malgré la complexité de nos sociétés et systèmes.

La réalisation de ce travail m'a permis de définir plus précisément mon profil de designer dans le large univers du design qui se transforme jour après jour. Après une formation en design purement industriel et quelques années en dehors du métier, je découvre sa constante mutation à travers le large panel des disciplines dont nous avons eu connaissance, et désormais plus clair pour moi. Le temps pris à lire des ouvrages fondateurs de théoriciens du design comme par exemple Victor Papanek, m'a permis de constater que les soucis provenant de notre façon de concevoir, de produire, de vendre et de consommer les produits et services, sont présents et connus depuis déjà quelques décennies. Le fait d'écouter les designers et d'identifier des initiatives pro bono me donnent de l'espoir. Choisir d'élaborer les nouveaux modèles qui serviront de référence et qui sont construits sous une logique de *devoir être*, sera toujours un chantier moins facile et sûrement plus cher, en revanche, plus responsable que de répliquer de modèles qui entraînent de *dark patterns*. Pourtant, trouver l'autonomie du projet

design, évoqué par Gauthier Roussilhe est un défi, tout autant que de trouver le moyen d'introduire de l'éthique dans le travail des designers. Une attention particulière sera portée à la mise à jour d'une position critique autour des conséquences des technologies dans la conception de nos produits et services ; une déontologie du design se concentrant sur une conduite à suivre afin qu'une action soit éthique. Au final, il s'agit bel et bien d'un enjeu et d'un débat d'abord politique, philosophique et économique car l'éthique doit venir du haut, elle doit être ancrée dans l'esprit organisationnel. Je suis consciente du poids du système économique dans lequel notre vie professionnelle et quotidienne s'inscrivent. Mais comme l'a exprimé Bernard Stiegler<sup>116</sup> lors de la Rencontre Nationale du Crédit Coopératif sur l'avenir du travail « *Il ne s'agit pas de renverser le capitalisme, ce n'est pas notre problème. Le capitalisme il se renverse tout seul, il est en train de s'autodétruire. Le problème à nous c'est de réinventer une société industrielle avec une économie qui rend le monde vivable pour les enfants et les petits enfants qui viennent*<sup>117</sup>. »

Finalement j'aimerais laisser aux lignes à suivre le soin de rassembler et de clarifier ma pensée. Il s'agit d'un morceau de l'interview de Bernard Stiegler par Catherine Geel en 2004<sup>118</sup> :

*« CG : Les designers ne devraient-ils pas être alors des personnages-clefs ? En faisant ici référence à des périodes où les designers ont pris position, le Bauhaus, le mouvement radical italien, etc. — une histoire courte bien sûr, à l'aune de l'histoire politique, économique, technique ou culturelle que vous envisagez — on remarque aujourd'hui que les designers ne prennent pas ou ne peuvent plus prendre position. Or, ils sont des observateurs du monde de la production et des méthodes de distribution... BS : **Bien sûr. Les designers sont souvent aujourd'hui dans une espèce de dilemme entre des motivations esthétiques et la nécessité d'inscrire ce travail dans le monde industriel. Ils sont donc au coeur de la crise politique, de ce que j'appelle « la misère symbolique ».** Du coup, ils n'auront sans doute pas d'autre issue que de politiser leur réflexion. Ce qui ne veut pas dire devenir un designer de droite ou de gauche, mais réfléchir à l'intérieur d'une pensée du système social sous tendue par un acte comme le design. Je crois qu'ils doivent réfléchir aujourd'hui aux pratiques et pas simplement aux pratiques de production et critiquer radicalement le concept d'usage et plus encore de consommation. »*

---

<sup>116</sup> Bernard Stiegler, philosophe, directeur de l'Institut de recherche et d'innovation du centre Pompidou

<sup>117</sup> Le travail, c'est capital : le point de vue de Bernard Stiegler, philosophe. Disponible en ligne : [https://www.youtube.com/watch?v=dCw5\\_3VGwt8](https://www.youtube.com/watch?v=dCw5_3VGwt8)

<sup>118</sup> *Quand s'usent les usages : un design de la responsabilité ?* par Catherine Geel, revue Azimut n°24, 2004, p. 246 - 252  
<http://www.studiolentigo.net/wp-content/uploads/2016/11/CatherineGeelQuandSusentLesUsagesEntretienStiegler.pdf>

# Bibliographie

- *Livres*

**DUNNE, Anthony., RABY, Fiona.** (2013). *Speculative Everything – Design, Fiction, and Social Dreaming*. Cambridge, Massachusetts : The MIT Press

**DE BRY, Françoise., IGALENS, Jacques., PERETTI, Jean-Marie.** (2010). *Ethique et responsabilité sociale - 78 experts témoignent* : Cormelles-Le-Royal, France : Editions EMS

**LOCKWOOD, Thomas.** (2009). *Design thinking : integrating innovation, Customer Experience and brand value*. New York, New York : Allworth Press.

**MALPASS, Matt.** (2017). *Critical Design in Context: History, Theory, and Practices*. London, England : Bloomsbury Publishing.

**MANZINI, Ezio.** (2015). *Design, when everybody designs An Introduction to Design for Social Innovation*. Massachusetts, United States : Massachusetts Institute of Technology.

**PAPANEEK, Victor.** (1971). *Design for the Real World : Human Ecology and Social Change*.

**PAVIE, Xavier., CARTHY, Daphné., JOUANNY, Corinne., VEREZ, Françoise.** (2015). *Le Design Thinking au service de l'innovation Responsable*. Paris, France : Maxima.

**LORENZ, Christopher.** (1990) *La Dimension Design*. Paris, France : Les éditions d'organisation.

Code Civil, Dalloz 2013, dalloz-Sirey 2012

Le nouveau Petit Robert de la langue française 2008 P. 2219

- *Publications*

**MAEDA, John.** (Publié le 11 mars 2017). *Design in Tech Report*. Disponible en ligne : [https://designintech.report/wp-content/uploads/2019/01/dit2018as\\_pdf.pdf](https://designintech.report/wp-content/uploads/2019/01/dit2018as_pdf.pdf)

**MULVENNA, Maurice., BOGER, Jennifer., BOND, Raymond.** (2017). *Ethical by Design - A Manifesto*. Association for Computing Machinery. Disponible en ligne : <http://uir.ulster.ac.uk/38683/1/p51-mulvenna.pdf>

**STIEGLER, Bernard., GEEL, Catherine.** (2004). *Quand s'usent les usages : un design de la responsabilité ?* Azimuts n° 24, p. 246 - 252. Disponible en ligne : <http://www.studiolentigo.net/wp-content/uploads/2016/11/CatherineGeelQuandSusentLesUsagesEntretienStiegler.pdf>

**JONAS, Hans.** (1979). *Le principe responsabilité.* : Flammarion, p. 58

- *Documentaires et conférences*

**GOLD, Sarah.** (Ajoutée le 10 août 2015). *A brief future of citizenship*. TEDx talks Canary Wharf. Disponible en ligne : <https://www.youtube.com/watch?v=t0Fpeur78Fg>

**Les Designers Éthiques.** (2018). *Design de l'attention - Ethics by design 2018*. Disponible en ligne : <https://vimeo.com/316653200>

**MANZINI, Ezio.** (Ajoutée le 17 sept. 2015). *Design, when everybody designs*. Medea Talk. MedeaTV. Disponible en ligne : <https://www.youtube.com/watch?v=Ap-vE53CdFI>

**MISSIKA, Jean-Louis.** (Ajoutée le 14 NOV. 2017) *Faire Design, conférences autour du design dans la ville*. Disponible en ligne : [www.pavillon-arsenal.com/fr/conferences-debats/cycles-en-cours/hors-cycle/10859-faire-design.html](http://www.pavillon-arsenal.com/fr/conferences-debats/cycles-en-cours/hors-cycle/10859-faire-design.html)

**ROUSSILHE, Gauthier.** (2018). *Documentaire Ethics for design*. Disponible en ligne : <https://vimeo.com/235547814>

- *Articles sur internet*

*A Paris, bientôt de nouveaux sièges anti-SDF dans le métro ?* (Ajoutée le 17 mars 2017). Libération. Disponible en ligne : [https://www.liberation.fr/france/2017/03/17/a-paris-bientot-de-nouveaux-sieges-anti-sdf-dans-le-metro\\_1556400](https://www.liberation.fr/france/2017/03/17/a-paris-bientot-de-nouveaux-sieges-anti-sdf-dans-le-metro_1556400)

*Paris : des bancs anti-SDF testés dans le métro créent la polémique.* (Ajoutée le 21 mars 2017) Ladepeche.fr. Disponible en ligne : <https://www.ladepeche.fr/article/2017/03/21/2540532-paris-bancs-anti-sdf-testes-metro-creent-polemique.html>

**CHANDLER, Clay.** (Publié le 1 mars 2018). *The Meaning of Design Is up for Debate. And That's a Good Thing*. Disponible en ligne : <http://time.com/5180711/the-meaning-of-design-is-up-for-debate/>

**DE BRYE, Valentine.** *Google Home est l'assistant préféré des Français selon un sondage* ( Publié le 24 mars 2019) Disponible en ligne : <https://www.lesnumeriques.com/assistant-domotique/google-home-est-assistant-prefere-francai-selon-sondage-n85153.html>

**DEVON, Richard. VAN DE POEL, Ibo.** *Design Ethics : The Social Ethics Paradigm\** [https://www.researchgate.net/profile/Richard\\_Devon2/publication/228827371\\_Design\\_ethics\\_The\\_social\\_ethics\\_paradigm/links/00463516e95aa10d7c000000/Design-ethics-The-social-ethics-paradigm.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Richard_Devon2/publication/228827371_Design_ethics_The_social_ethics_paradigm/links/00463516e95aa10d7c000000/Design-ethics-The-social-ethics-paradigm.pdf)

**GUILLAUD, Hubert.** (Ajoutée le 18 septembre 2017) *Quelle éthique pour le design ?* Internetcatu.net La Fing. Disponible en ligne : <http://www.internetactu.net/2017/09/18/quelle-ethique-pour-le-design/>

**NISSAN Salle de Presse officiel.** (Ajoutée le 7 janvier 2019) *A vision for the invisible: Nissan technology expert Tetsuro Ueda.* Nissannews.com. Disponible en ligne : <https://nissannews.com/fr-CA/nissan/canada/releases/0d402406-2e8e-43ac-bc79-8ef4b6da5fea?la=1&messages%5Balert+alert-info%5D=You+must+accept+the+license+agreement+before+dowloading>.

*Collectivités locales : principes et idées pour une régulation utile du "freefloating".* (Ajoutée le 1 avril 2019) Vraiment Vraiment. Disponible en ligne : <https://medium.com/@vvraiment/principes-pour-la-regulation-des-free-float-a790b73f3c78>

- *Vidéos*

**CHERUBINI, Matthieu.** (2017) *Ethical Autonomous Vehicles.* Disponible en ligne : <http://mchrbn.net/ethical-autonomous-vehicles/>

*Introducing Nissan's Invisible-to-Visible Technology at CES 2019.* (2019) <https://www.youtube.com/watch?v=bsrMkh3vAb0>

**Prépa Live : La Prépa Sciences Po.** (Ajoutée le 21 avril 2017) *La morale et l'éthique.* Disponible en ligne : <https://www.youtube.com/watch?v=wmvVtPYwtso>

**Ind.ie.** (2017) *Ethical Design Manifesto.* Disponible en ligne : [vimeo.com/158879739](https://vimeo.com/158879739)

- *Sites web & Blogs*

**Commission de l'éthique en science et en technologie québécois.** *Qu'est-ce qu'un dilemme éthique?* Disponible en ligne : <http://www.ethique.gouv.qc.ca/fr/ethique/quest-ce-que-lethique/quest-ce-quun-dilemme-ethique.html>

**Snips** provides Private-By-Design, Decentralized Voice Assistant Technology and Solutions. <https://snips.ai/>

**Ethics for Designers toolkit.** Disponible en ligne : <https://www.ethicsfordesigners.com/articles>

- *Entretiens*

## **Laura Pandelle**

La 27ème Région, Design Politiques publiques.

Formée à l'Ensci au design de produit, Laura est une jeune designer qui fait partie de l'équipe de La 27ème région, laboratoire qui conduit des programmes de «recherche-action» visant à tester de nouvelles méthodes d'innovation avec les acteurs publics français. En tant que designer elle coordonne les expérimentations sur le terrain et développe les méthodes de l'association. Laura est spécialisée dans les champs de l'innovation par le service et de l'innovation sociale. [la27eregion.fr](http://la27eregion.fr)

## **Yoan Ollivier**

Vraiment Vraiment, Design Politiques publiques.

Yoan Ollivier a commencé à travailler sur le design de service dans les années 2000, lorsqu'il était étudiant à l'ENSCI. Co-fondateur de Vraiment vraiment et de Plausible Possible, Yoan s'intéresse au design de politiques publiques, au sujet de la prospective administrative et à la futurologie administrative.

[vraimentvraiment.com](http://vraimentvraiment.com)

## **Gauthier Roussilhe**

Ethics for design, Ethics & complexity.

Gauthier n'a jamais étudié le design en tant que tel. À l'heure actuelle, il prépare son master à Goldsmiths University en design de politiques publiques et civilisation de l'espace. Il fait sa recherche sur la Néo-réalité, toujours avec un gros bagage philosophique liée à la question de l'éthique et de la complexité. En 2018 il a lancé son documentaire Ethics for designers disponible sur internet.

[ethicsfordesign.com](http://ethicsfordesign.com)

## **Max Mollon**

Design Fiction Club, Science, des nouvelles technologies et société.

Designer et chercheur, formé en Suisse et établi à Paris. Conseiller, conférencier et enseignant. Son champ d'intérêt comprend les enjeux sociétaux émergents à la rencontre de la science, des nouvelles technologies et de la société. Fondateur du Design Fiction Club depuis septembre 2017, le rendez-vous mensuel de la Gaîté Lyrique pour se rassembler, découvrir, penser et pratiquer le design fiction.

[www.designfictionclub.com](http://www.designfictionclub.com)

## **Laurent Aguillon**

RATP, Pôle technique ligne 2.

Technicien industriel, monsieur Aguillon travaille depuis 15 ans à la RATP. Il y a 9 ans il occupe le poste de coordinateur pour le pôle technique de la ligne 2 chargé de l'aménagement des espaces des stations.

# Annexe - Entretiens



## Entretien No.1

### 1. Laura Pandelle

(Entretien réalisée le 13 mars 2018)

[www.la27eregion.fr](http://www.la27eregion.fr)

Laura Pandelle est une jeune designer qui fait partie de l'équipe de La 27<sup>ème</sup> région<sup>119</sup>, laboratoire qui conduit des programmes de « recherche-action » visant à tester de nouvelles méthodes d'innovation avec les acteurs publics français.

#### *Un intérêt général,*

Laura a un début de parcours assez classique : elle a démarré ses études en Design de mobilier et Design d'édition à l'école Boule puis à l'ENSCI. Pourtant, travailler dans le secteur de l'industrie, dans le monde des objets et de l'édition d'art, ne la satisfaisait pas totalement. Tout comme beaucoup d'autres étudiants en design, Laura se questionne dès le début de son parcours sur la portée du design et son engagement avec les problématiques sociales. À l'époque de son passage par l'ENSCI, le design de service et l'innovation sociale étaient par exemple des champs peu explorés dans les écoles de design parisiennes. C'est pour cela qu'avec d'autres élèves, elle commence à réaliser des projets (dans le cadre académique) pour tester et appliquer des méthodes issues de design au champs du social et de l'intérêt général. Pour elle, travailler sur des sujets de société et compléter les pratiques du design par une approche à la fois plus réflexive, théorique, et plus empirique était indispensable.

« Le monde du design tel qu'il était conçu paraissait rester dans une bulle : loin du terrain, loin des besoins issus du réel. Pourtant, certaines disciplines partent de la volonté de concevoir des produits respectant les principes du développement durable et de l'environnement (tels que l'éco-conception ou le design responsable). Mais même celles-ci répondent à des besoins que l'on peut qualifier de futiles ou superficiels, au lieu de résoudre des problèmes urgents. » C'est pour toutes ces raisons que Laura s'est posé la question : « En tant que designer, puis-je m'intéresser à des problèmes d'intérêt général ? Puis-je faire évoluer l'univers du design, actuellement très fermé et conventionné ? »

#### *Un nouveau champs pour le design,*

En 2008 Laura commence à travailler dans l'univers des politiques publiques françaises, enjeu qui lui demandait une expertise très spécifique et éloignée des compétences du designer. L'action publique n'avait alors que peu d'attentes envers les designers puisque le domaine du design des politiques publiques n'existait pas en tant que tel. « Aujourd'hui, les choses ont bien changé : ce

---

<sup>119</sup> [www.la27eregion.fr](http://www.la27eregion.fr)

nouveau domaine compte une cinquantaine de professionnels provenant de différents domaines. » Explique-t-elle.

« Faire émerger ce champ n'a pas été une démarche facile. Cela impliquait de montrer aux institutions publiques ce que les professionnels du design pouvaient leur apporter. L'introduction de nouvelles approches et outils de design de service visant à transformer les manières d'aborder les problèmes ont illustré la portée du design. Ces premières expériences ont naturellement nourri les attentes de l'administration publique, mais, en même temps, elles ont parfois limité sa compréhension du savoir-faire du designer. Celui-ci était réduit à la médiation avec les citoyens, à la co-conception avec les habitants, à l'animation des réunions travail, au prototypage. Ainsi, par exemple, la *co-conception* devient une finalité et non pas un outil. Il semble donc qu'il faille éduquer encore sur la force de l'intervention du design qui ne se limite pas à la seule mise en place d'ateliers de co-création avec les habitants d'un territoire donné. Le pouvoir public s'interroge donc : Qu'est-ce que l'expertise du designer ? Quelles sont ses compétences spécifiques ? Pourquoi faire appel à un designer plutôt qu'à d'autres professionnels ? »

A la 27ème Région, la pluridisciplinarité, les regards croisés entre différentes approches, et l'échange des connaissances et des techniques constituent une véritable logique de travail. En ce qui concerne Laura, elle est assez critique sur l'idée qu'il y aurait une pensée propre au design. A ce titre, le débat sur le *design thinking* est un bon exemple : « Cette discipline se veut une méthode qui essaierait de catégoriser quelles seraient les grandes étapes d'un projet de design. Cela rejoint l'idée du designer comme boîte à outils, ce qui est une vision assez réductrice » selon Laura. Elle considère que les théoriciens du *design thinking* « essaient de construire une légitimité d'une manière qui n'est pas la bonne (...) La force du design est son ouverture à la polyvalence et sa capacité de s'inspirer de plusieurs méthodes, plutôt que de simplement définir une expertise technique, qui pourrait devenir une nouvelle forme d'ingénierie ».

### *Transformer l'administration publique par de nouvelles méthodes ?*

« L'administration publique française repose sur un modèle de management public inventé dans les années 1970 qui cherche à développer la performance des services publics, en mettant le citoyen au bout de la chaîne. Dans un monde de plus en plus connecté, où la culture de l'usage s'installe au coeur de la conception de produits et services, ces pratiques traditionnelles deviennent obsolètes. Beaucoup de gens pensent que les politiques du service public doivent être repensées et restructurées. Il faut laisser la place à de nouvelles approches pour mieux aborder les problématiques, comprendre les enjeux et élaborer de solutions plus centrées sur l'utilisateur. Le design se présente donc, comme une discipline ayant les vertus nécessaires pour faire converger, challenger et ensuite transformer les paradigmes institutionnels. L'introduction de nouveaux outils de travail, les nouveaux questionnements et méthodologies pour traiter les problématiques sont largement appréciés par les acteurs publics qui cherchent l'innovation. Pour cela, La 27ème Région considère comme essentiel l'échange et le partage de connaissance et méthodes avec des disciplines peu connues qui peuvent apporter une contribution originale à l'élaboration de nouvelles politiques publiques. »

« Le design de service, par exemple, peut permettre de concevoir des services « centrés citoyen » de manière à favoriser son expérience lors de son utilisation. Aujourd'hui, la valeur d'usage a

considérablement progressé et l'administration publique doit muter pour répondre aux évolutions. Prendre le point de vue de l'utilisateur et associer toutes les parties-prenantes du projet est un bon exercice de co-création qui permet d'interroger les problématiques depuis les usages réels. Par ailleurs, le *design thinking* est une méthode réflexive et critique qui formule des promesses et qui met en oeuvre des moyens pour les atteindre, mais cette approche semble limitée à une sorte de cahier des charges et perd des méthodes plus expérimentales, exploratoires, qui viseraient à réinventer en prenant des risques.

Laura a la conviction que le design de service pour les politiques publiques peut créer ses propres outils et méthodologies. Elle est convaincue qu'il n'y a pas une formation en particulier qui va apporter des outils prêts à l'emploi. « C'est en allant chercher sans cesse des manières de travailler dans d'autres domaines que l'on construit au fur et à mesure ses propres façons de faire : un film ethnographique, un documentaire radiophonique ou un jeu peuvent par exemple venir enrichir les projets de design. » Selon les mots de l'association : « *La 27ème région* fait le pari de la pluridisciplinarité en mobilisant des compétences issues du design et de la conception créative, des sciences sociales (ethnographie, sociologie de terrain, observation participante) ou encore des pratiques amateurs (*do-it-yourself*, éducation populaire, etc.). Le point commun de ces approches est qu'elles privilégient l'expérience vécue par les utilisateurs, agents et citoyens. A différence de l'action publique qui est souvent conçue « en tunnel ». Ils pratiquent les allers-retours de type « essai-erreur-retour en arrière » utiles à une conception fine des politiques en général. Aux techniques du design de service, *la 27ème région* conjugue des méthodes issues des sciences humaines. »

#### *Quel cadre éthique et méthodologique?*

« En travaillant avec la structure publique, on part d'un postulat : le service public est nécessaire et il faut protéger le bien public. L'Etat français doit être garant des biens communs pour les citoyens. Cette idée doit être au centre d'une éthique de travail partagée par toutes les parties prenantes liées au design des politiques publiques. Au-delà de ces valeurs et principes partagés collectivement, il y a aussi l'éthique à caractère personnel, qui va dépendre de la formation, des intérêts et des idées politiques de chacun. »

« L'association a donc développé un cadre méthodologique et un protocole qui sont utilisés au sein des projets. Cela consiste tout d'abord, à partir du témoignage de personnes sur l'expérience d'une politique publique donnée, à mettre leur expérience au coeur du projet. Vient ensuite la réalisation d'un certain nombre d'observations afin de diagnostiquer, concevoir et finalement tester des propositions alternatives. C'est la manière qu'a trouvée *27e Région* pour s'attacher à la réalité des différents contextes d'expérimentation, au lieu d'en rester à des hypothèses prospectives, trop générales. Générer un impact positif sur les populations, délivrer un meilleur service public et améliorer la qualité de vie des habitants sont les valeurs internes définies pour accompagner et guider les missions. La pluridisciplinarité est un des aspects déterminants de la démarche de la 27e Région. Le mélange d'approches et de points de vue joue un rôle fondamental dans la prise de décisions de l'association. Chaque professionnel apporte son bagage méthodologique inspiré de différentes sources qu'il est intéressant de confronter, afin de faire apparaître des convergences et des divergences. Le but de cet exercice est de répondre à deux questions centrales : Où est-ce que l'on met la parole de l'utilisateur ? Qu'est-ce que l'on attend de l'utilisateur ? »

La structure associative de la *27ème région* favorise la prise de décision collective où, le CA, le groupe de salariés et les acteurs publics sont tous indispensables. La *27ème Région* considère la transformation comme un processus de construction collective et d'évolution progressive. En ce sens, la démarche de l'association s'éloigne de discours formulés ailleurs, qui promettent des transformations par des innovations radicales. Ils prennent très au sérieux les contributions d'autres courants de pensée tels que l'éducation populaire, l'urbanisme participatif, l'architecture participative et le graphisme militant. Ceux-ci s'intéressent aussi aux phénomènes publics, aux nouveaux modes de travail et de collaboration. Cependant, Laura explique que : « L'association a parfois du mal à travailler avec les acteurs militants lorsque ceux-ci soutiennent une position de revendication forte, voire de confrontation avec l'Etat. Dans ce cas l'engagement de protéger les biens communs doit prévaloir sur les intérêts de courants de pensée plus radicaux. C'est justement cela qui apporte le cadre éthique pour travailler avec les structures de l'Etat. Pour la *27ème région*, l'enjeu est de transformer pour améliorer ce qui existe déjà, sans avoir besoin de faire table rase. » Laura avance que la pluridisciplinarité est une valeur pour son équipe. Cependant, elle souligne qu'il faut faire attention au danger idéologique qui serait de mettre une discipline avant une autre. « Au contraire, il faudrait essayer d'allier au maximum les approches car il n'y a pas une façon unique de faire » ajoute-t-elle.

De même que l'éthique, pour Laura la notion de responsabilité reste quelque chose de très personnel et large. Elle considère que celle-ci doit être appliquée à tout type d'action et n'est pas simplement un concept fini qui accompagne l'innovation dans le cas de *l'innovation responsable* par exemple. Dans son équipe, ils ne parlent pas de la responsabilité en tant que telle, pourtant le fait de travailler dans de projets d'intérêt général sous-entend l'envie d'impacter positivement les populations, l'intérêt collectif. Améliorer la qualité de vie à travers des services publics mieux adaptés aux besoins représente un sens de responsabilité pour *la 27e Région*.

### *Le design, acteur de l'innovation au service des politiques publiques.*

« La principale finalité de l'association est de transformer l'administration qui gère le service public en question. On part du principe que ceci est un système très contraignant, fait de normes, de décrets, de règles, de cadres qui rendent la gouvernance complexe. Nous parlons d'une structure hiérarchique classique qui n'est pas du tout agile, ni souple, mais qu'il faut sans doute challenger. La complexité du système est notamment due à la diversité de services offerts à la population française y compris la santé, le transport, la documentation, le travail, le logement, la justice pour mentionner quelques uns. » Laura explique que la vision de la politique française diffère de la manière dont elle est incarnée par l'administration publique puisqu'elle ne correspond pas à l'institution française du 20ème siècle. Pour elle, il y a un temps de retard de 30 ans dans la culture de la gestion publique qui est en vigueur.

Ainsi, le but de la *27ème région* est d'améliorer la performance des services publics à travers une gestion plus pertinente de la part de l'administration publique. « En tant que designers dans le champ de l'action publique, il faut descendre au niveau de détail des politiques pour essayer de donner forme à une nouvelle vision. Il est nécessaire d'intégrer de nouveaux modèles d'entreprise, nouveaux modèles de gouvernance et de management. Sinon une hypothèse effrayante : Petit à

petit qu'est-ce qu'il va se passer ? Le pouvoir de l'Etat va se retirer progressivement pour laisser la place au secteur privé, de la même manière que les scénarios néo-libéraux d'autres pays. »

« Le pouvoir de l'Etat français n'est pas uniquement central mais aussi local. Les territoires, les régions, les métropoles, les communautés et les communes ont également un poids important en ce qui concerne le budget public de sorte que la gouvernance publique des territoires est déterminante pour l'existence de missions chez la *27ème région*. » Ce sont plutôt les projets en dehors de villes principales qui intéressent l'équipe de Laura. « Dans les territoires ruraux, les contraintes de services publics sont différentes dû au réseau mis en place. Il est important de souligner que la *27ème région* est une sorte de cellule de R&D pour les collectivités publiques et qui mène un rôle d'accompagnateur. » C'est à dire qu'à la fin de l'étape de recherche ils transfèrent le projet à l'acteur public sans s'impliquer dans la mise en oeuvre. « Attention : le but de cette association n'est pas de faire à la place de l'acteur public mais de challenger son point vu plutôt conservateur sur une question et lui donner de voies pour le faire autrement. Pour réussir cela, il faut aussi faire évoluer leurs pratiques internes, management, outils, formations et ressources humaines. » Afin de suivre les impacts et évaluer les résultats des solutions proposées, l'équipe de la *27ème région* revient sur place 6 mois voire 1 an plus tard pour observer comment les acteurs publics ont mis en oeuvre le projet rendu.

A l'heure actuelle, les designers et professionnels du secteur de politiques publiques ne reçoivent pas autant de commandes pour la réalisation de projets d'innovation durable et responsable que souhaité. Il y a en effet des appels d'offre pour faire intervenir des designers de service dans des projets pratiques cependant le moment où ils sont appelés ne correspond pas à la bonne phase. « C'est paradoxal qu'ils fassent appel aux designers pour lui solliciter 15 prototypes sans qu'il ait participé à l'étape de recherche et terrain. Cela montre qu'aujourd'hui il faut encore éduquer concernant l'importance de la présence du designer tout au long du projet et pas seulement pour une étape en particulier pour donner des solutions sans la connaissance du terrain au préalable. »



## Entretien No.2

### 2. Yoan Ollivier

Entretien réalisée le 11 mars 2018  
[www.vraimentvraiment.com/fr](http://www.vraimentvraiment.com/fr)

Yoan Ollivier a commencé à travailler sur le design de service dans les années 2 000, lorsqu'il était étudiant à l'ENSCI. Suite à la réalisation de projets de design de service traitant des sujets divers tels que la prostitution et l'armée il a constaté que cette méthode était très intéressante mais qu'il n'y a pas de la valeur potentielle. « On part du principe que la méthode de design de service peut s'appliquer à n'importe quel sujet, afin de l'améliorer. »

« En France, le service public est extrêmement important : l'Etat est l'un des plus gros employeurs français et joue un rôle majeur au sein de la société. Le Service Public doit nous défendre, doit être présent, doit nous accompagner. C'est quelque chose qui est très fort en France, ce qui n'est pas le cas dans d'autres pays. Il s'agit d'une logique de défense de bien-être. »

Yoan explique « qu'il existe un double discours à propos de la fonction publique : d'un côté, beaucoup de gens estiment que le service public est important, qu'il faut le défendre, protéger les fonctionnaires ; de l'autre, certains estiment qu'il faut réduire le nombre de fonctionnaires, que ceux-ci ne sont pas assez efficaces. » Yoan a décidé de s'emparer du débat et de faire du design des politiques publiques et du design de service public. En quoi cela consiste-t-il ?

Yoan et une équipe de jeunes designers ont commencé à élaborer des propositions même si à l'origine ils n'avaient pas une connaissance approfondie du fonctionnement des politiques publiques. Ils ont donc essayé d'imaginer un socle méthodologique à partir des pratiques de design anglo-saxonnes et allemandes. L'objectif de leur démarche était multiple : « intégrer les citoyens, questionner les professionnels du service public, valoriser les élus et imaginer des services fonctionnels pour ces différentes parties prenantes. » Autrement dit, il s'agissait de revaloriser le travail des fonctionnaires et de mieux prendre en compte les usagers. Ils se sont ainsi rapprochés de la Fing<sup>120</sup>, think-tank sur les territoires connectés, sur l'interaction la place du numérique des collectivités territoriales. La rencontre fut bénéfique, car le groupe de designers a pu apporter à la Fing les méthodes d'intervention qui lui manquaient, tandis que celle-ci pu fournir la base du sujet de travail. De cette rencontre est née La 27e Région, qui réunit des professionnels d'horizons très différents.

Une fois ses études terminées, Yoan crée lui aussi sa propre structure, Plausible Possible, en collaboration avec son collègue Grégoire Alix-Tabeling. Il s'agit d'un accélérateur créatif de l'innovation au sein des institutions publiques ou des entreprises, permettant de concevoir ou d'améliorer des services. « On se disait qu'il y avait une difficulté à travailler sur des sujets de l'action publique. » Il se rend compte que certains aspects du service public, comme par exemple l'accueil au public, sont plus facilement traité dans le design. A l'inverse, la stratégie territoriale, semble plus difficile à aborder. Ainsi, il se questionne : « Est-ce que le design est capable de

---

<sup>120</sup> <http://fing.org>

travailler sur la stratégie territoriale, ou sur la conduite de l'administration publique ? Aujourd'hui, le design des politiques publiques n'est pas structuré : il y a autant de pratiques professionnelles que d'agences qui le font. Il commence à y avoir un corpus mais il peut être remis en question car le corpus méthodologique d'immersion, d'atelier de co-création, de prototypage, est valable dans certains cas mais ne l'est pas dans d'autres. »

Le groupe Plausible Possible s'est donc spécialisé dans l'avenir du territoire rural, plus particulièrement dans les zones qui ne sont pas couvertes par les réseaux de la ville. Ils se sont beaucoup intéressés à la question de l'administration publique au sens premier du terme : « Qu'est-ce que le service RH, le service support d'achat, et quel est l'avenir du travail ? » Ils ont construit leur socle de travail autour de ces trois champs. N'ayant pas une connaissance suffisante de l'univers des politiques publiques, ils se sont associés aux professionnels de *Talking Things*<sup>121</sup> spécialisés dans l'urbanisme et le service numérique. Le croisement de ces deux groupes d'expertises, Plausible Possible et *Talking Things*, a donné naissance à *Vraiment-vraiment*<sup>122</sup>. Ils ont également invité à participer au projet des professionnels de la communication publique et des juristes. A l'avenir, ils aimeraient intégrer dans leur logique des profils d'anthropologie, de science politique, afin de mieux exploiter leur compétence dans le traitement des sujets de design. Cela pose donc de nouvelles questions pour ce groupe de professionnels qui reconnaissent ne pas avoir l'expertise technique pour mieux gérer la pluridisciplinarité au sein de leurs équipes.

« Il y a une volonté de porter le projet plus loin. *Vraiment Vraiment* a été fondé sur deux axes. D'une part le côté stratégie pour aller questionner des ministères, des politiques régionales et de réussir à poser la question et savoir comment la stratégie est valable. Et d'autre part le côté consulting. » Ils sont très recherchés comme des substituts à des conseils, pour donner des idées mais cela est limité à cette étape alors qu'il faudrait aller plus loin. « Le design ne suffit que pour donner des recommandations. Il faut arriver à faire des projets de designs complets avec les phases de conception, de test, de prototypage, etc. Aujourd'hui il n'y a pas de marché pour cela. » Ils sont pour l'instant dans le marché du *conseil en design* (définition problématique + idéation). Ils cherchent à rentrer dans le marché d'*avant commande* pour construire la suite. « Si vous n'avez pas la suite votre marché est caduque. » Actuellement L'équipe de *vraiment vraiment* est composée d'une quinzaine de professionnels, principalement des designers. Design de produit, design de l'espace et design graphique, en dépendant de projets.

### *La motivation pour l'intérêt général.*

« Intellectuellement c'est super intéressant de créer un champ. Créer une chose qui n'existe pas. » Dans son cas, Yoan a eu de mauvaises expériences avec l'action publique. Il a en effet régulièrement fait face aux difficultés administratives qui l'ont amené à réfléchir très sérieusement à la possibilité de concevoir des solutions à travers du design. De ce fait, Yoan souhaitait avant tout utiliser des méthodes créatives pour aborder des problématiques touchant les populations les plus faibles et le plus grand nombre d'exceptions. « Les structures des politiques publiques touchent nécessairement toute la société. La retraite, est par exemple un service qui concerne un public large à un moment donné. Tout comme : Pôle emploi, les impôts, la banque, la CAF, la CMU et la mairie. »

---

<sup>121</sup> <http://talkingthings.fr/>

<sup>122</sup> <http://www.vraimentvraiment.com/fr>

## *Qui est le sujet du design de politiques publiques?*

En tant que designer de politiques publiques, Yoan se pose la question de *l'usage*. « Les notions tels que « *user centric design* », aujourd'hui vecteurs d'innovation, partent du principe de mettre les besoins de l'utilisateur au cœur des solutions. Mais qu'est-ce qu'un utilisateur ? Je ne sais pas réellement ce qu'est un utilisateur. Un citoyen ce n'est pas un utilisateur c'est un citoyen, l'habitant n'est pas un utilisateur c'est un habitant. Est-ce que faire du design de service dans le contexte des politiques publiques implique de se poser les mêmes questions ? »

En illustré le projet réalisé par Plausible Possible dans un territoire assez pauvre, dans le Val-de-Marne (94 000) sur le sujet de « la place des jeunes dans la vie sociale ». « Une des questions était : Que peut-on faire pour les jeunes ? Parmi les solutions trouvées, un participant a proposé à l'administration publique de donner la possibilité aux jeunes de travailler dès l'âge de douze ans. Cependant en France, le droit du travail commence à partir de seize ans. Donc cette idée envisageait de faire travailler les enfants, ce qui est juridiquement illégal. Sachant qu'il y a de multiples façons de soutenir et d'aider les jeunes, il n'est pas nécessaire de recourir au travail. Cet exemple met en évidence que lorsqu'un habitant prend la parole, cela ne correspond pas forcément à la parole d'un utilisateur. C'est le cas d'un habitant qui rentre dans un cas public qui nécessite de poser la question de savoir de quelle manière l'Etat va prendre en charge la gestion de ces choses-là. »

« En France, par exemple, on ne peut pas vendre un organe. C'est interdit de vendre son rein. Cela semble normal, mais cela peut poser la question de la propriété de son corps. On n'a en effet pas le droit de disposer librement du commerce de soi. Nous voyons ainsi que, l'acteur public a posé légalement des cadres qui permettent de restreindre certains usages de manière à permettre un « vivre ensemble » qui est cadré et qui consiste à une vision humaniste, une vision politique des choses. Dans le design des politiques publiques on est confronté aux mêmes questions. On doit non pas imaginer de quelle manière on répond aux utilisateurs mais plutôt au cadre global de la politique en question. Lorsqu'on étudie sur les politiques liées au travail on est limité par les cadres juridiques. Le droit du travail en France est constitué de manière à ce qu'on ait tous du temps de repos. Et il y a des nouveaux business models qui challengent les cadres juridiques de l'emploi mais ce n'est pas éthique. C'est le cas d'Uber. En tant que designer de politiques publiques Yoan se pose la question : Quelles sont les nouvelles règles qu'on va mettre en place de manière à pouvoir porter des valeurs collectives sur le design ? »

Il pense que le design peut avoir un impact positif sur l'action publique et ce c'est, en privilégiant le point de vue de l'utilisateur. Selon lui, il n'y a pas un fonctionnement administratif idéal et unique pour tous puisqu'il y a une diversité très large de personnes, chacune avec sa spécificité, son attente. « Dans ce sens, les services publics, conçus pour l'ensemble de la population reste réduit à un nombre limité de personnes car la manière qu'ont les administrations d'opérer n'est pas adaptés aux contraintes de l'ensemble des habitants. » Yoan explique que ceci est une des raisons pour lesquelles il n'est pas d'accord avec l'utilisation de l'outil *persona*. Selon lui cela limite la compréhension des besoins de l'utilisateur car il y a énormément d'exceptions qui ne rentrent pas dans des catégories spécifiques. De ce fait il se demande : « Est-ce que le service public doit répondre à tout le monde ? Est-ce qu'il doit proposer un cadre unique ? »

Il dit que la logique du design de service appliquée à l'action publique n'est pas suffisante parce que l'utilisateur n'existe pas. « Il y a les usagers avec leurs singularités, avec leurs points de vue, avec leurs habitudes, leurs rêves leurs attentes. La responsabilité du designer est de réussir à prendre en compte la plus grande diversité des choses, de manière à proposer des services spécifiques. En d'autres termes, son but n'est pas de proposer des solutions identiques, mais de faire du cas par cas. »

### *L'innovation, un mot valise?*

« L'innovation est un mot valise pour une raison simple : on ne peut pas être contre. C'est un principe de changement qui tend vers l'amélioration. Mais on ne dit pas vers quel mieux se dirige-t-on ? Mieux pour qui, mieux pourquoi ? Les designers sont souvent confrontés à dire : Il faut simplifier l'action publique. Mais, la simplifier pour quoi ? Parce qu'il faut que cela coûte moins cher ? Parce qu'il faut être plus simple pour l'utilisateur ? Parce qu'il faut être plus simple pour le fonctionnaire ? Est-ce qu'il faut que cela soit plus fluide, plus interactif, plus disponible ? "On met des mots qui n'ont pas de vocation, qui ne permettent pas la définition. En ce qui concerne le mot *innovation* par exemple, lorsqu'on dit "il faut simplifier" personne ne peut être contre. Ce qui fait que les gens projettent de choses différentes lorsqu'on les utilise. »

### *Quelle éthique pour le design?*

« Comme dans toutes les disciplines il faut décider quelle éthique on va privilégier. Afin de répondre à ce besoin, Plausible Possible a réussi à constituer une base de cahier de charges qu'ils défendent fondamentalement dans leurs travaux. Une sorte de socle de valeurs qui vise à assurer les bonnes pratiques. Leurs interventions doivent : 1) Augmenter le pouvoir d'agir des usagers et des agents. Les gens doivent être plus autonomes, être capables de faire seul. 2) Ouvrir l'imaginaire des gens. Changer les paradigmes autour des fonctionnements des divers services publics. On compare beaucoup les services administratifs de l'action publique avec les procédures d'autres services publics. D'où la question : Est-ce que la bureaucratie est capable de renouveler son imaginaire hors du secteur privé et de proposer de nouvelles façons d'accompagner les gens ? 3) Permettre à chaque instance un potentiel d'émerveillement. Donner aux gens la capacité de se ravir des idées nouvelles. Le but est de protéger les idées des participants sortis au moment des ateliers de co-création, et de les transmettre à la direction du service public en question. 4) Permettre de faire des solutions qui sont réutilisables. On doit pouvoir facilement les réemployer dans d'autres contextes. Des solutions réutilisables pouvant être utilisées ailleurs, en dehors du contexte initial. 5) Permettre aux personnes d'utiliser "la solution" en complète autonomie sans être dépendant de l'équipe. 6) Former les gens avec lesquels ils travaillent. A chaque fois qu'ils développent des projets ils proposent des formations afin d'expliquer aux gens les processus créatifs. » Pour Yoan, il est indispensable d'expliquer aux clients que les *process de design* ne sont pas 100% fluides mais intuitifs. C'est-à-dire que : « Il y a un écart entre la méthodologie d'un processus de design vu par le client (enquête de terrain, recherche d'idées, solutions et bilans) et la manière dont cela aboutit. Parfois, l'équipe de designers prend beaucoup de temps dans l'étape de l'enquête sans pourtant avoir des conclusions abouties à exprimer aux clients. »

« La responsabilité je ne la pose pas en tant que valeur à tenir. » Pour Yoan la définition de valeurs faites par ses équipes de design sont les valeurs à défendre. Cela lui donne un cadre d'action et de responsabilités. « Les valeurs que j'ai décrites sont les valeurs auxquelles je suis attaché. » Il trouve la notion de responsabilité trop large et lui, en tant que designer, a besoin de parler concrètement d'un cadre méthodologique qui a du sens.



### Entretien No.3

## Gauthier Roussilhe

Entretien réalisée le 14 mars 2018

[ethicsfordesign.com](http://ethicsfordesign.com)

Gauthier n'a jamais étudié le design en tant que tel. Il a suivi un parcours académique assez varié en passant par des études en multimédia, jeu vidéo et direction d'art à L'école de Bellecour à Lyon, parmi d'autres. À l'heure actuelle, il prépare son master à Goldsmiths University en design de politiques publiques et civilisation de l'espace. Il fait sa recherche sur la *Néo-réalité*, Toujours avec un gros bagage philosophique liée à la question de l'éthique et de la complexité.

### *Pourquoi l'intérêt pour l'éthique du design ?*

Gauthier dit se sentir de plus en plus éloigné de l'industrie. Le modèle économique du secteur industriel à toujours été très problématique pour lui, non seulement en tant que designer mais en tant qu'humain et citoyen. Les politiques économiques de surproduction et surconsommation ne constituent pas des dynamiques dans lesquelles il s'inscrit. En revanche, les institutions publiques, les établissements publics ont des problématiques réelles dans lesquels les besoins ne sont pas artificiels, notamment pour aider les gens à vivre au quotidien sur des modèles économiques qui permettent de mieux travailler. Il y a donc dans un premier temps une volonté personnelle de sortir du modèle économique, de se rapprocher à un vrai terrain avec de réels besoins issues du réel, et dans un troisième temps d'agir en fonction de sa sensibilité humaine et professionnelle. Pourtant la fin du design dans l'industrie a besoin de profils professionnels forts et agiles.

Gauthier sait que lorsqu'on parle de design et de son impact social, on ne peut passer outre la problématique de l'éthique. « *Comment désigner pour le bien de tous ? À quels enjeux les designers font face lorsqu'ils conçoivent des produits à fort impact social ? Qu'en est-il de la responsabilité des choix du designer ?* » Ce sont des questions qui interpellent ce jeune designer, raison pour laquelle il a décidé de partir six mois en voyage afin de rencontrer des designers pouvant lui donner des pistes et réponses à ses questions. Le matériel d'entretiens a donné vie au documentaire « *Ethics for design* » paru dernier septembre 2017. « *Le documentaire fait intervenir 12 designers venant de différents pays mais qui ont tous une sensibilité commune qui est de concevoir des solutions éthiques.*

*Que ce soit dans leur vision, dans leur façon de concevoir ou même dans les projets dans lesquels ils s'impliquent, ces designers ont une approche très humanitaire et sociale de faire leur travail. »* explique Gauthier. « L'objectif est le même pour tous et cela dans tout le processus de conception. Un produit dit éthique se doit de respecter toutes ces valeurs humaines, écologiques et sociales durant toute sa croissance et son évolution dans le temps. Cela découle évidemment d'une approche centrée sur l'utilisateur mais avec une vision centrée sur l'aspect humain et non sur le consommateur, et aussi sur les répercussions du produit dans son contexte. »

### *Une éthique universelle pour le design ?*

Gauthier explique que : « Le design ne peut pas se permettre d'être universaliste. Dans ce sens il est très compliqué de formuler un code universel. On peut le faire en s'attachant à ce qui est universel c'est-à-dire, à la dimension humaine de l'utilisateur. Ceci en respectant son intégrité mentale et son intégrité physique en tant qu'humain en non seulement en tant que français, colombien, ou américain. Autre principe universel serait tout ce qui concerne le changement climatique. Par exemple, ne pas favoriser tout ce qui peut aggraver l'état de la planète. Un troisième point universel serait l'intégrité numérique et les enjeux techniques. À savoir, l'identité numérique, les données personnelles et la data en général. » Pour Gauthier : « L'éthique professionnelle et personnelle constituent une seule éthique. » Cependant, il explique qu'il y a certaines personnes qui peuvent dissocier les deux. « L'éthique est quelque chose qui change en fonction des circonstances. Elle n'est pas rigide ni statique. »

D'un point de vu professionnel, formuler une éthique c'est formuler un projet politique. L'éthique est censé amener à ce point selon la philosophie politique. Parce que d'une politique on peut formuler une stratégie pour essayer de rendre le design autonome par rapport au projet économique capitaliste. Le design doit essayer de favoriser son autonomie par rapport au projet économique pour pouvoir concevoir des produits et services respectueux de la dimension humaine, de la dimension écologique. Le problème est que le modèle économique capitaliste ne permet pas cela. Il ne prend pas en compte de ces aspects. D'où la question : « Comment on rend le design autonome par rapport au projet économique? Le projet économique s'est constitué jusqu'à maintenant sur un contrôle de la complexité. Là où le designer doit être plus stratégique pour devenir plus autonome, il doit présenter des modes de médiation de la complexité. » C'est ici où Gauthier voit l'utilité d'une éthique du design car selon lui, on a besoin de s'autonomiser du projet économique. Il avance que : « Cette autonomie permettra la transformation du modèle économique ce qui n'est pas évidente puisque le modèle économique a perdu sa capacité à pouvoir se transformer. L'étape final du design sera le design de l'économie. Designer l'économie dans le respect de la dimension humaine, planétaire et écologique. »

### *Une déontologie pour le design ?*

Il ne pense pas que le design puisse y avoir une déontologie. « Celle-ci n'est pas une discipline fixe, au contraire elle se nourrit de la pluridisciplinarité en fonction des contextes travaillés. Il n'est pas un savoir qui aligne des contextes il est un contexte qui aligne des savoirs. Ce qui est très différent du cas de la médecine par exemple. » Il ne voit pas comment la rigidité d'une déontologie pourrait

permettre de s'adapter aux contextes puisque celle-ci repose sur un savoir et non pas sur un contexte. « L'éthique change en fonction du territoire, c'est-à-dire du contexte de sorte que le principe d'une éthique universelle et très compliqué. Des plateformes universelles utilisées à échelle globale comme Facebook, elles se confrontent aux réalités de terrains spécifiques, à différentes éthiques, à différentes moralités, à différentes cultures et le design ne peut passer au delà de cela. »

## Annexe - Figures

### Figure No.4

La liste ci-dessous ne comporte aucune hiérarchie, elle est non exhaustive et évolutive. Les disciplines sont classées dans la NACE européenne et la NAF française. Disponible en ligne : <http://www.alliance-francaise-des-designers.org/definition-du-design.html>

Design thinking Design Collaboratif Design de service Design Packaging Design Signalétique Écodesign	Disciplines <b>transdisciplinaire</b> , tous domaines d'activité
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------

Design d'intérieur Design d'espace commercial Design scénique Design scénographique Design lumière (light design) Design paysager	Domaines spécialisés des <b>espaces</b>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

Design graphique Design interactif Design d'illustration Design graphique animé (motion design) Design graphique environmental Design photographique Design numérique Design sensoriel Design sonore Design de textes Design web	Domaines spécialisés des <b>messages</b>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------

Design de produit Design d'objet Design industriel Design de mode (fashion design) Design culinaire Design textile	Domaines spécialisés des <b>produits</b>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------

## Figure No.5

\* Interprétation faite par Leila Asserias à partir de l'interview avec Gauthier Roussilhe



## Figure No.6

FAIRE design urbain

Projet : Embellir les coins de Paris. Par, Leslie Gesnouin, designer Disponibles en Ligne : <http://www.faireparis.com/fr/projets/faire-design-urbain-2018/embellir-les-coins-de-paris-1338.html>

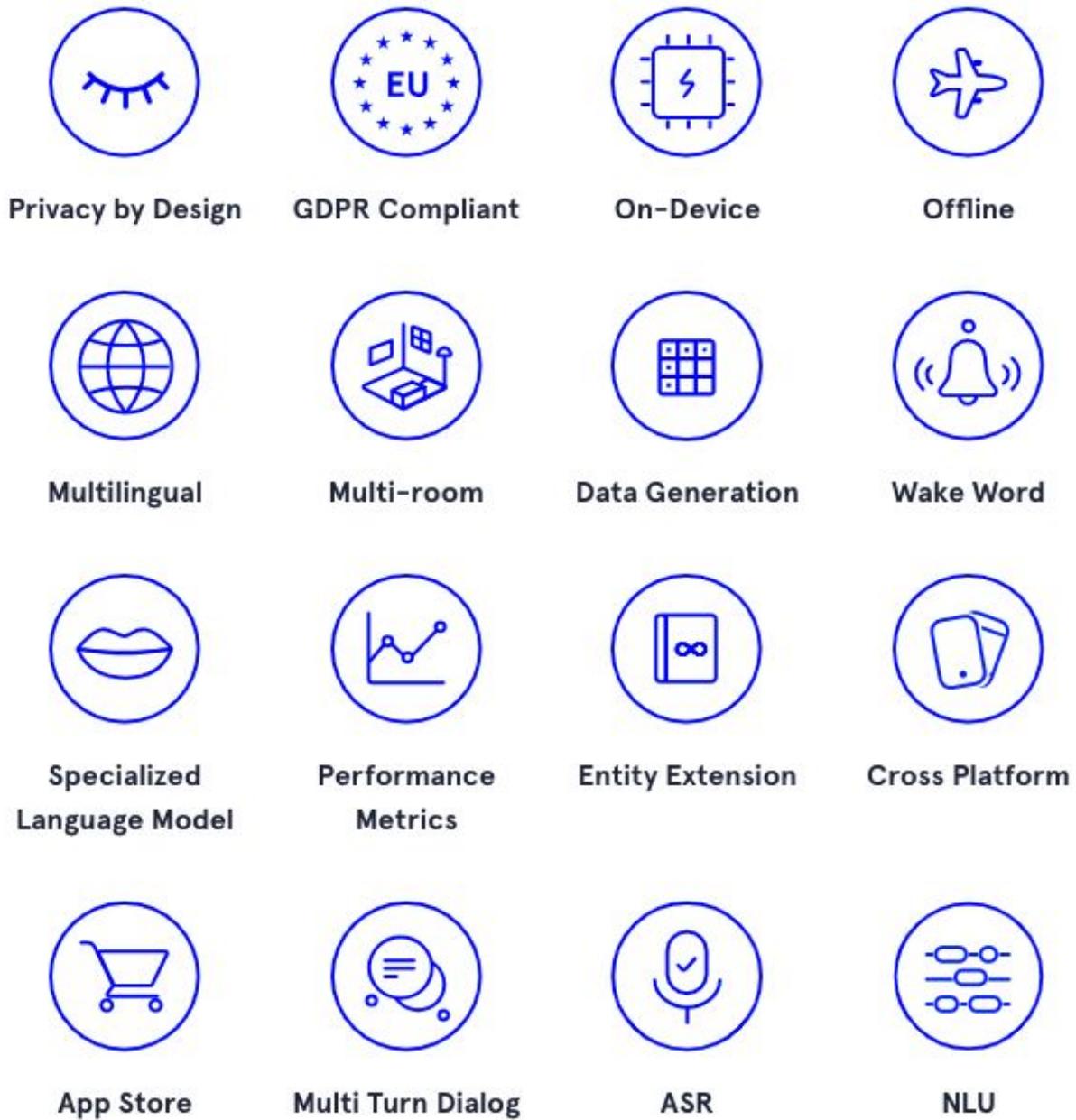


Photos prises du site Paris.fr<sup>123</sup> (Ajoutées en 2018)

<sup>123</sup> <http://www.faireparis.com/fr/projets/faire-design-urbain-2018/embellir-les-coins-de-paris-1338.html>

## Figure No.7

Snips provides Private-By-Design, Decentralized Voice & Assistant Technology and Solutions.  
<https://snips.ai/>

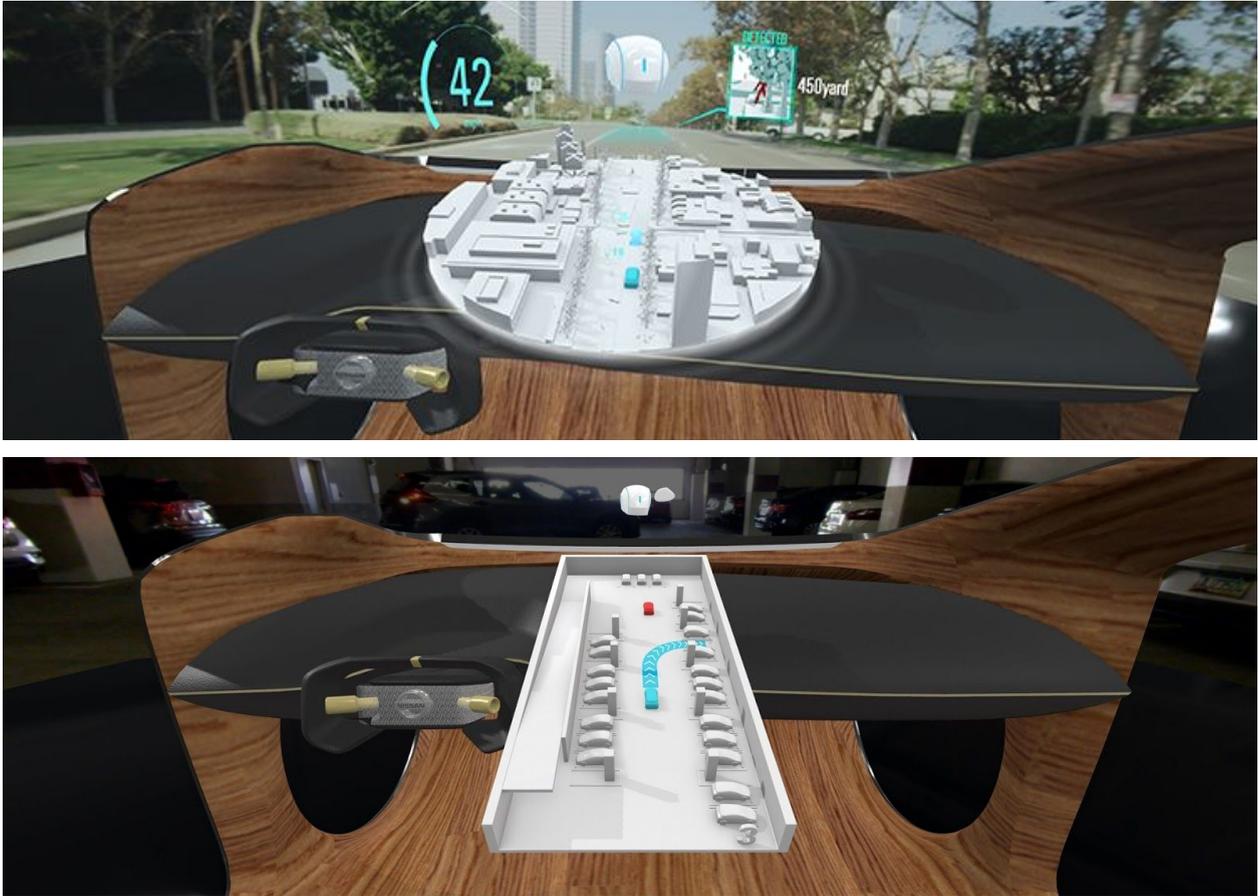


## Figure No.8

Introducing Nissan's Invisible-to-Visible Technology at CES 2019 (Ajoutée le 9 janv. 2019)

<https://www.youtube.com/watch?v=bsrMkh3vAb0>

Capture d'écran sur le site Nissan USA<sup>124</sup>



## Figure No.9



Photos prise d'Internet du site wordpress.com<sup>125</sup>

Le mode de vie à bord du vaisseau. Wall-E le film. 2008

<sup>124</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=bsrMkh3vAb0>

<sup>125</sup> <https://12093973blog.wordpress.com/2017/10/19/future-scenario-review/>

# Remerciements et agradecimientos

Un remerciement spécial à Sophie Coiffier, pour ton soutien,  
encouragement, lecture et relectures.

Aux designers interviewés pour ses enseignements.

À ma famille en Colombie.

À mes amis francophones qui m'ont lu autant de fois.

À Solène Borrat, Mathias Béjean et l'équipe ENSCI.

À mes camarades du Mastères IBD.

Merci beaucoup

et @bientôt.

à Paris le 5 mai 2019