

## Introduction

Le <sup>xx</sup>e siècle a été celui d'une élaboration à la fois théorique et opérationnelle importante autour de la conception d'artefacts. Sa première moitié a vu naître et/ou progresser un nombre conséquent d'objets qui ont transformé la vie des êtres humains. Le train, la voiture, puis l'avion et enfin la navette spatiale ont comprimé les distances. Les appareils électroménagers ont permis de toutes nouvelles formes de gestion domestique. La mécanisation a révolutionné l'activité agricole. Ces quelques exemples témoignent d'un mouvement qui n'a épargné aucun secteur.

La deuxième moitié du siècle fut marquée par l'émergence progressive d'artefacts cognitifs : d'information, de connaissance et de savoir, mais aussi de communication, de culture, de divertissement et de loisir. La « folle du logis », la télévision (Missika & Wolton, 1983), a installé durablement un monde de flux, univers contemporain qui ne cesse d'évoluer et de se renouveler jusqu'aux récents avatars que sont le smartphone et les réseaux connectés. Les instruments de contrôle ont aussi impacté de nombreux domaines, du diagnostic médical à la surveillance sécuritaire. Des systèmes d'aide de plus en plus sophistiqués et pointus ont été développés pour soutenir toute décision, de la plus stratégique à la plus banale. Beaucoup de commentateurs soutiennent encore aujourd'hui que c'est un monde nouveau qui s'ouvre, même si la pertinence de l'affirmation ne résiste pas toujours à l'examen rigoureux (Jeanneret, 2000).

Au plan épistémologique, le constructivisme tel que l'élabore Jean-Louis Le Moigne (1995, p. 46-66) repart du *disegno* de Jean-Baptiste Vico pour dessiner une ligne de continuité de Léonard de Vinci à nos designers contemporains dans cette histoire récente de la conception. *Recherches en design* (Leleu-Merviel & Boulekbache-Mazouz, 2013) en esquissait déjà les traits, notamment dans le chapitre « Vers l'avènement d'un nouveau disegno à l'ère du numérique » (Mineur, 2013).

Pendant tout ce siècle, l'ingénierie est au centre de l'activité, l'ingénieur étant celui qui conçoit des solutions. À travers son activité, une question initiale trouve une forme de résolution par la production d'un artefact « convenable » – c'est-à-dire qui convient. L'ensemble peut s'accomplir dans les cénacles fermés de la conception, sans la moindre prise en compte de l'utilisateur, de ses habitudes, de ses désirs, de son plaisir...

Si, de façon caricaturalement grossière, on peut mettre en évidence un « tournant » à la charnière entre le XX<sup>e</sup> et le XXI<sup>e</sup> siècle, c'est celui de cette prise en compte nouvelle. Elle commence avec la qualité, qui se définit comme « l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites ». Même si l'on continue à réfléchir en termes de fonctions à remplir, ce sont désormais les attentes et les usages présumés qui constituent le cœur du cahier des charges, après conversion de ces « besoins » en fonctions *via* l'analyse fonctionnelle. On voit alors fleurir nombre de démarches « centrées usager », ce qui inverse radicalement le point de vue. L'appellation relève parfois du vœu pieux tant le processus demeure globalement inchangé, accordant tout juste un strapontin tardif au collège des usagers dans le déroulé méthodologique. Néanmoins, un mouvement est en marche.

C'est à nouveau l'épistémologie qui va donner une ampleur inédite à ce point de vue inversé. À travers l'énoncé de Francisco Varela et Humberto Maturana (1992), il n'est plus possible de séparer le sujet et l'objet artefactuel, car l'un et l'autre se coconstruisent ensemble par autopoïèse au sein d'un milieu où les boucles récursives et les couplages structurels sont incessants : l'interaction est permanente et inextricable. Elle se pose alors comme « primat », première à tout observable et pensable, dans l'école dite de Palo Alto (Winkin, 1981). S'appuyant en partie sur ces bases théoriques, Jacques Theureau (2017) fonde une « théorie de l'activité » centrée sur l'énoncé où le regard se déporte du seul artefact et embrasse le sujet, l'objet, le milieu et la situation pour constituer une « analyse de l'activité ». « Quelle est l'action ? » définit l'horizon de pertinence de ce programme de recherche dont on connaît toute la fertilité en termes de conception. Aujourd'hui, comme le remarquent Francis Jauréguiberry et Serge Proulx (2011), il existe de nombreuses approches pour étudier les activités en situation de la part de sujets situés dans un environnement équipé de technologies de la communication et de l'information. Elles se rejoignent pour reconsidérer les conditions d'observation des usages et les figures de l'utilisateur.

Le présent ouvrage entrebâille une autre porte vers un horizon de pertinence inédit : celui de l'expérience. Lorsqu'on est assis seul sur un fauteuil et que l'on regarde un film, l'activité est sommaire : on est assis et on visionne. Pourtant, on vit une expérience qui peut se révéler violente et passionnée, inoubliable. On peut sortir de cette expérience ponctuelle transformé à jamais. En posant l'expérience plutôt que l'activité au cœur de l'analyse, on étend le champ des possibles de deux manières. D'abord en prenant en

compte les situations où l'action est réduite comme dans l'exemple ci-dessus. Ensuite en intégrant les artefacts dépourvus « d'objet ». Lorsqu'on écoute à la radio un poème interprété par un grand comédien, où est l'objet ? Dans le poème, dans sa lecture, dans l'émission de radio, dans le poste de radio lui-même ? On voit bien qu'une approche par objet échoue à appréhender une situation pourtant bien courante. Au contraire, penser que l'on crée non un artefact (qu'il soit matériel ou symbolique), mais une situation expérientielle proposée à l'utilisateur, lève une partie des difficultés rencontrées.

La notion d'expérience a un intérêt heuristique en raison de sa polysémie suggestive. Une porte s'ouvre en effet sur un territoire où interagissent les sens et la cognition, le vécu subjectif et l'acquisition de connaissances et de compétences, les représentations et le procédural. L'expérience permet de penser dialectiquement ce qui est structurant dans une situation, un dispositif, un média et ce que le sujet invente en s'éprouvant aussi dans cette expérience. Cette notion déborde donc celles d'« usage » et de « réception » pour s'élargir vers les pratiques et souligner les dimensions sensible, cognitive et émotive de la construction de sens. Placée au cœur de notre relation au monde et à nous-mêmes, l'expérience nous conduit à reconsidérer des traditions de recherche séparées – les unes sur les usages, les autres sur la réception – pour mieux appréhender des problématiques nouvelles qui se jouent des frontières académiques.

Ainsi naît le design d'expérience. Cette expression met l'accent, dès la conception, sur la finalité du projet comme « expérience à vivre » (Vial, 2015) et dirige l'attention vers une « écologie humaine » où les sujets « sont en interaction avec leur environnement naturel et artificiel ». Le design connaît, selon le même auteur, un « tournant sémantique » qui revendique une dimension communicationnelle et sociale. Dans cette perspective, le design d'expérience viserait à mettre en place des situations expérientielles qui encourageraient la production de sens, contribuant ainsi à « faire monde » en même temps qu'à « faire sens ».

Le programme de recherche « design d'expérience » débute par la détermination des principes qui le gouvernent. Quels sont les concepts théoriques, sur quelles hypothèses ontologiques s'appuie-t-on sont les deux questions qui traversent les chapitres de la première section. Ils déterminent l'horizon épistémologique des travaux proposés et balisent des espaces généraux de recherche à explorer.

Dans un deuxième temps, l'appui théorique nécessaire au reste de la construction scientifique est édifié à partir des objets fondamentaux établis précédemment. Partant de l'approche proposée, les méthodes, les outils, et la façon de les mobiliser constituent l'armature méthodologique que l'on se donne pour un ensemble d'études particulières menées sur des terrains spécifiques.

Lorsqu'on en arrive aux études de terrain, on s'aperçoit que le design d'expérience connaît peu de frontières. En effet, lorsqu'on conduit une voiture, certes on se déplace ou on voyage, certes on pilote un engin dont on attend des performances « convenables<sup>1</sup> », mais on vit aussi une expérience. À l'instant où l'on ouvre la porte d'un magasin débute une expérience du lieu, du moment, de la situation d'achat. Dans une habitation est effectué tout un ensemble d'actions, mais à chacune d'elles est associée une (ou des) expérience(s). Un cadre urbain, un paysage, un musée, une création, une œuvre, un spectacle, un festival, un voyage, un repas, des vacances, une hospitalisation, une reprise d'études, un module d'enseignement... tout est sujet à expériences créées et/ou façonnées par l'humain pour l'humain. Leur conception relève de fait du design. La diversité des situations conduit ainsi à étendre l'UXD, *User eXperience Design* ou design d'expérience, à un nouveau concept : le LivXD, *Living eXperience Design*, design des expériences de la vie. La différence essentielle réside dans le fait que l'expérience de vie ne comporte pas nécessairement un dispositif numérique, et qu'en tout cas s'il en comporte un, celui-ci ne figure plus au centre des préoccupations.

Pour chacun de ces terrains distincts, il convient de déterminer l'observatoire mis en place : protocoles, instruments, procédures de recueil des données, méthodes d'analyse... Enfin, les résultats et livrables produits permettent d'accréditer la fécondité d'une approche par l'expérience.

L'ouvrage est une production collective du laboratoire DeVisu<sup>2</sup> (Design, Visuel, Urbain). Tous les chapitres qui le composent ont été écrits par les membres du laboratoire et leurs partenaires. À la suite de deux séminaires communs tenus à plusieurs mois d'intervalle sur le concept d'expérience, nous avons notamment invité les collègues du laboratoire IMSIC (Toulon et Marseille) à contribuer pour deux chapitres que nous leur avons dévolus en propre. Un troisième chapitre a été confié à notre partenaire historique, le laboratoire Paragraphe de l'université de Paris 8.

Les axes communs de recherche qui sous-tendent les divers chapitres de l'ouvrage sont les suivants :

- 1) comment définir l'expérience ?
- 2) qu'est-ce qui caractérise l'expérience ? Comment la cerne-t-on ?
- 3) quels protocoles mettre en place pour saisir l'expérience ?

---

1. Pour mémoire : qui conviennent.

2. EA n°2445 de l'Université polytechnique Hauts-de-France.

4) comment effectuer le retour de l'expérience effective en comparaison avec l'expérience anticipée ?

5) comment la pensée du concepteur exprime-t-elle l'expérience à venir qu'elle est en train de produire ?

6) les outils formels de représentation du projet influencent-ils l'expérience future ?

7) peut-on formaliser et/ou structurer le design d'expérience ? Et si oui, comment ?

8) quelle différence significative, quel apport inédit justifient de migrer de l'UXD au LivXD ?

## I.1. Bibliographie

JAUREGUIBERRY, F. & PROULX, S. (2011). *Usages et enjeux des technologies de communication*. Toulouse, Erès.

JEANNERET, Y. (2000). *Y-a-t-il (vraiment) des technologies de l'information ?*. Villeneuve-d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion.

LE MOIGNE, J.L. (1995). *Les épistémologies constructivistes*. Paris, Presses universitaires de France.

LELEU-MERVIEL, S. & BOULEKBACHE-MAZOUZ, H. (2013). *Recherches en design. Processus de conception, écriture et représentations*. Londres, ISTE Editions.

MINEUR, Y. (2013). Les représentations en conception à l'ère du numérique : vers l'avènement d'un nouveau *disegno*. Dans LELEU-MERVIEL, S. & BOULEKBACHE-MAZOUZ, H. (DIR.), *Recherches en design. Processus de conception, écriture et représentations*. Londres, ISTE Editions, p. 131-148.

MISSIKA, J.-L. & WOLTON, D. (1983). *La folle du logis*. Paris, Gallimard.

VARELA, F. & MATURANA, H. (1992). *The Tree of Knowledge: The Biological Roots of Human Understanding, revised edition*. Boston, Shambhala Publications Inc.

VIAL, S. (2015). *Le design*. Paris, Presses universitaires de France.

WINKIN, Y. (1981). *La nouvelle communication*. Paris, Le Seuil.