Numérisation des services d'intérêt général et conception participative

Quelle portée démocratique ?

Périne BROTCORNE

Université Catholique de Louvain (Belgique),
Centre Interdisciplinaire de Recherche Travail, État et Société (CIRTES)

DOI : https ://doi.org/10.17184/eac.9814

Résumé : Ce chapitre examine les modes de participation des usagers lors du processus de conception de services numériques d'intérêt général en Belgique. En s'appuyant sur trois études de cas, il vise plus particulièrement à caractériser les formes de participation et à évaluer leur influence sur les choix de conception. Les résultats montrent que la participation des usagers est encadrée par des logiques managériales et technicistes, centrées sur l'efficacité et la performance, au détriment des valeurs civiques et de l'égalité de traitement. Les usagers interviennent principalement lors des phases d'expérimentation, validant à la marge des prototypes, tandis que leur rôle lors de l'idéation reste limité à la traduction que les experts font de leurs besoins. Les porte-paroles d'usagers disposent, quant à eux, d'une influence restreinte et inégale selon leur proximité avec l'organisation. Cette analyse met en évidence une tension entre reconnaissance symbolique de la participation et absence de pouvoir réel, questionnant la capacité de ces dispositifs à renforcer l'empowerment des usagers et à instaurer une démocratie technique effective.

Mots-clés : Dématérialisation, conception participative, usagers, empowerment

Abstract: This chapter examines the modes of user participation in the design process of digital public services in Belgium. Drawing on three case studies, it aims more specifically to characterize the forms of participation and assess their influence on design choices. The results show that user participation is framed by managerial and technical logics focused on efficiency and performance, to the detriment of civic values and equality of treatment. Users are mainly involved during the experimentation phases, where they marginally validate prototypes, while their role in the ideation phase remains limited to the way experts interpret their needs. User representatives, for their part, have limited and uneven influence depending on their proximity to the organization. This analysis highlights a tension between the symbolic recognition of participation and the absence of real power, questioning the ability of such mechanisms to strengthen user empowerment and to establish an effective technical democracy.

Keywords: Digitization, participatory design, users, empowerment

1 Introduction

En France, après plusieurs années de mise en œuvre intensive du programme « Action publique 2022 » consacré à la transformation numérique de l'administration, la récente Direction interministérielle du numérique (DINUM) a fait de l'amélioration de l'expérience utilisateur l'une de ses priorités dès 2020[1]. Le programme inédit « Designers d'intérêt général » constitue à cet égard un levier central, avec l'ambition de placer les attentes et besoins des usagers au cœur de la conception des services publics numériques, notamment grâce aux méthodes dites « participatives » inspirées de l'UX Design.

En Belgique, la participation des usagers n'est pas explicitement mise en avant dans les stratégies officielles des instances responsables de la numérisation des services publics, quels que soient les niveaux de pouvoir. Toutefois, l'idée d'impliquer les citoyens dans la conception rencontre un certain écho, souvent mobilisé pour légitimer les promesses d'efficacité accrue et de personnalisation associées à la numérisation. Dans les faits, le déploiement de ces approches participatives s'effectue néanmoins dans un climat marqué par une relative confusion, tant sur le plan idéologique qu'opérationnel.

L'objectif de ce chapitre est d'analyser les modalités d'implication des usagers dans des dispositifs de conception participative mis en place au sein de trois institutions d'intérêt général, à l'occasion de la numérisation de leurs services respectifs (*cf.* encadré méthodologique). Il s'agit ainsi de qualifier les formes de participation à l'œuvre dans ces processus de dématérialisation et d'examiner dans quelle mesure elles infléchir – ou non – les choix de conception dans le sens d'une « démocratie technique » (Callon, Lascoumes et Barthes, 2001). En d'autres termes, il s'agit de questionner la capacité de ces dispositifs participatifs à renforcer l'action individuelle et collective des usagers impliqués.

Pour répondre à cette question, l'analyse s'organise en trois temps. Dans un premier moment, une brève revue de littérature permet de clarifier la notion, souvent ambiguë et fourre-tout, de « conception participative », en la distinguant de celle de « démocratie participative ». Dans un second temps, on s'attache à éclairer les attentes assignées aux dispositifs institutionnalisés de participation des usagers, telles qu'elles apparaissent dans les discours des professionnels rencontrés. Enfin, on analyse concrètement les modalités de mise en œuvre de ces dispositifs (moment d'implication des usagers, méthodologies mobilisées, degré de cadrage des procédures, etc.). À travers la qualification des formes de participation qui s'y déploient, il s'agit de mettre en évidence leurs effets ambivalents sur la capacité des « profanes » à peser sur le cours de la numérisation des services. Autrement dit, de saisir ce que les conditions de participation font aux dynamiques d'empowerment des usagers. Ce faisant, l'article questionne en creux la promesse de ces dispositifs de conception participative : prendre en compte les « profanes » dans l'orientation des choix techniques du politique et contribuer, ce faisant, à l'instauration d'une « démocratie technique » (Callon, Lascoumes et Barthe, 2001).

[1] Ce texte constitue une version de longue d'un article publié dans la revue Socio-anthropologie en 2023. Brotcorne, Périne « Numérisation des services d'intérêt général et représentation des usagers minorisés », *Socio-anthropologie* [En ligne], 47 | 2023, mis en ligne le 31 mai 2023. DOI : https://doi.org/10.4000/socio-anthropologie.13485.

Published in : LABARTHE, Fabien (dir.), *Politiques d'usage. Les sciences de la communication aux prises avec l'innovation numérique*, Editions des archives contemporaines, ISBN : 9782813003362, doi : 10.17184/eac.9782813003362

Encart méthodologique

Les données empiriques de ce chapitre proviennent de trois études de cas menées dans des organismes d'intérêt public en Belgique francophone entre 2018 et 2020. La première a porté sur une société régionale de transport public (site Web et application mobile), la deuxième sur une mutuelle de santé (site Web et journal en ligne), et la troisième sur un organisme d'intérêt public régional (guichet électronique regroupant des services administratifs). Ces terrains ont été choisis à la fois pour leur accessibilité et selon un principe de contraste sectoriel (Pires, 1997), afin de mieux saisir la diversité des enjeux liés à la numérisation de services essentiels. Ces études de cas ont été complétées par une enquête dans le secteur bancaire.

Dans l'ensemble, les enquêtes reposent principalement sur des entretiens semi-directifs menés entre 2018 et 2020 auprès de 40 acteurs impliqués dans la conception et la mise en œuvre de ces services numériques. Le panel se compose surtout de chefs de projet, développeurs, concepteurs Web, responsables marketing et communication, ainsi que de représentants internes d'usagers. La surreprésentation des acteurs des départements informatiques et marketing reflète le rôle central qu'ils occupent dans les processus de numérisation. Les entretiens portaient à la fois sur la place accordée à l'inclusion numérique et sur les modalités concrètes de participation des usagers, notamment des publics les plus fragilisés.

2 Conception participative et démocratie participative : une co-évolution mais des enjeux distincts

Avant toute chose, il convient de préciser ce que recouvre la notion générique de « conception participative » — également désignée sous les termes de co-conception ou d'innovation participative — et de la distinguer de celle de « démocratie participative ».

2.1 Co-évolution

La conception participative (Caelen, 2013) regroupe un ensemble de terminologies et de méthodologies hétérogènes, développées à partir des années 1980, dont le point commun est de placer la participation des « usagers » — ou de leurs représentants — au centre du processus d'innovation. Bien que les chercheurs reconnaissent l'absence de définitions stabilisées des démarches de co-conception, qu'elles reposent sur des principes d'ouverture (Chesbrough, 2003), de collaboration (Mabi, Zacklad, 2021) ou de participation (Gayoso, 2015), on peut néanmoins considérer la co-conception comme une approche consistant à concevoir un dispositif sociotechnique avec l'implication active de diverses catégories d'acteurs extérieurs au champ de la conception : utilisateurs finaux, chercheurs en sciences humaines et sociales, associations d'usagers susceptibles d'en être les « porte-paroles ».

Cette démarche présente l'avantage majeur de permettre la collecte d'informations non accessibles directement dans la sphère de conception, dès les premières phases du processus d'innovation. Elle confère par ailleurs aux usagers et à leurs représentants

Published in : LABARTHE, Fabien (dir.), *Politiques d'usage. Les sciences de la communication aux prises avec l'innovation numérique*, Editions des archives contemporaines, ISBN : 9782813003362, doi : 10.17184/eac.9782813003362

un rôle plus actif que celui de simples validateurs de prototypes, en les positionnant comme co-créateurs de valeur (Foudriat, 2019). L'implication des usagers est ainsi supposée favoriser le « succès » des dispositifs sociotechniques, tant sur le plan commercial que sur celui de leur acceptabilité sociale. Comme le souligne Fabien Labarthe dans l'introduction de cet ouvrage, l'objectif de ces formes d'innovation est de répondre au plus près aux besoins et aux attentes des usagers, tout en réduisant les incertitudes des organisations quant aux débouchés économiques des services développés.

Ce renouvellement des démarches d'innovation résulte d'un faisceau de facteurs entremêlés, dont l'analyse détaillée n'est pas l'objectif ici. On peut toutefois souligner le rôle du contexte d'accélération de la disponibilité des technologies numériques, et de l'Internet en particulier, qui a renforcé la porosité entre phases de conception et d'usage (Cardon, 2006). Les caractéristiques inédites des standards ouverts de l'Internet ont favorisé l'émergence de nouvelles catégories d'acteurs innovants, les usagers ordinaires (Alter, 2005), rapidement sollicités par les acteurs de l'innovation pour impulser diverses idées. La vitesse croissante de diffusion des innovations, combinée à l'augmentation du nombre d'innovateurs sur le marché, impose ainsi aux acteurs de l'offre — en particulier dans le Web — d'ouvrir leur processus d'innovation afin d'y associer les usagers et de tirer parti de la valeur générée par leurs contributions.

Dans le cadre de la numérisation des services d'intérêt général étudiée ici, la participation active des usagers apparaît d'autant plus nécessaire qu'elle s'inscrit dans une demande plus large de démocratie participative dans différents domaines de l'action publique, émergée au cours de la même période (Blondiaux, 2005, 2007 ; Zask, 2011).

Ce « tournant participatif » a été largement identifié dans le champ des Sciences and Technology Studies (STS). Des travaux significatifs sur la place des profanes, des citoyens ordinaires et des « forums hybrides » (Callon, Lascoumes et Barthe, 2001) insistent sur les vertus politiques d'une démocratie technique, qu'ils envisagent comme plus « dialogique » que « délégative ». L'originalité de cette forme de démocratie réside dans la création d'espaces publics ou semi-publics où représentants politiques et associatifs, experts et profanes dialoguent autour de choix techniques collectifs engageant l'avenir des sociétés. Ces forums hybrides contribuent ainsi à démocratiser la « démocratie délégative » en remettant en question la double séparation traditionnelle sur laquelle elle repose : entre spécialistes et profanes, et entre citoyens ordinaires et représentants institutionnels (Callon et *al.*, 2001 : 65).

Ces espaces offrent un lieu pour repolitiser les questions technologiques, en redistribuant savoir et pouvoir entre experts et profanes. Ce nouveau régime de production des connaissances suppose que la prise en compte des intérêts de tous les groupes concernés et la reconnaissance de leur légitimité soient considérées comme indispensables pour améliorer à la fois l'efficacité et l'équité des décisions relatives aux innovations technologiques (Barthe, 2005).

2.2 Enjeux distincts

Dans ce double contexte — la participation des usagers aux démarches d'innovation technologique en général et à la numérisation des services d'intérêt public (marchands

Published in : LABARTHE, Fabien (dir.), *Politiques d'usage. Les sciences de la communication aux prises avec l'innovation numérique*, Editions des archives contemporaines, ISBN : 9782813003362, doi : 10.17184/eac.9782813003362

et non marchands) en particulier — le risque est grand d'amalgamer la co-conception participative avec la participation citoyenne en démocratie[2]. La contribution des usagers, ou de leurs représentants, à la dématérialisation de services d'intérêt public (Thévenot, 2001) peut certes constituer une forme de « participation » à l'action publique (Brandsen et Guenoun, 2019). Si l'un et l'autre partagent le caractère participatif comme trait générique, ils diffèrent toutefois sur plusieurs points.

Le premier concerne la finalité de la participation des usagers-citoyens. Dans le cadre de la co-conception de services, leur enrôlement vise principalement à concevoir, selon le vocabulaire des *Sciences & Technology Studies* (STS), des « solutions robustes » — économiquement viables, techniquement fiables et socialement acceptables (Pestre, 2011 : 213). L'enjeu n'est donc pas de discuter de la pertinence du futur service numérique, mais d'identifier les problèmes et les voies d'amélioration de ses modes opératoires. Autrement dit, l'objectif des usagers est d'optimiser la performance et l'efficacité du service en développement. À l'inverse, les dispositifs de démocratie participative visent, dans leurs formes les plus élaborées (Bacqué et Sintomer, 2001), à associer les citoyens aux processus délibératifs concernant la définition des enjeux collectifs et la co-construction des solutions. Leur principal défi demeure toutefois de concrétiser une participation authentique, qui ne se limite pas à un simulacre servant au maintien des rapports de pouvoir existants (Blondiaux, 2005, 2007).

Une seconde distinction entre conception participative et démocratie participative concerne la représentativité. Si les démarches de démocratie participative peinent souvent à assurer une représentativité des publics impliqués (Blondiaux, 2007), elles visent néanmoins à y parvenir, s'inscrivant dans une volonté de corriger les limites de la démocratie représentative.

Dans le cadre de la co-conception de services, la question de la représentativité cède le pas à celle de « l'expertise d'usage » ou de la « compétence des usagers », puisque l'objectif est de concevoir des services plus réactifs et efficaces (Brandsen et Guenoun, 2019). L'enjeu n'est donc pas de mobiliser des citoyens représentatifs, mais des usagers compétents, prêts à contribuer à l'amélioration des services numériques en cours de développement.

En conséquence, la conception participative ne cherche pas prioritairement à démocratiser les processus de numérisation des services d'intérêt général. Toutefois, cette distinction ne doit pas réduire la co-conception à un simple exercice technique ou dépolitisé. La référence constante aux besoins des usagers et leur implication croissante dans le travail de conception peut en effet favoriser l'émergence d'espaces de résistances infrapolitiques (Scott, 2009), au sein desquels s'amorce une redistribution du pouvoir entre les parties prenantes.

Les dynamiques sociales que recouvre la conception participative restent variables, d'autant que la pratique est émergente et les définitions instables. Il est donc pertinent de s'interroger sur la mesure dans laquelle les formats d'implication des usagers

[2] Pour éviter toute confusion avec des notions plus floues, comme la « démocratie d'opinion », la démocratie participative peut être définie, selon Blondiaux (2007), comme une offre institutionnelle permettant à des citoyens « ordinaires » de s'impliquer dans l'action publique autrement que par la seule désignation de représentants élus.

Published in : LABARTHE, Fabien (dir.), *Politiques d'usage. Les sciences de la communication aux prises avec l'innovation numérique*, Editions des archives contemporaines, ISBN : 9782813003362, doi : 10.17184/eac.9782813003362

les transforment en acteurs capables d'influer sur le développement des services numériques. Cette question est particulièrement importante dans les programmes orientés vers le bien commun, où la participation des usagers est invoquée au nom de l'accessibilité et de l'adaptation aux besoins de chaque citoyen-usager. La suite de ce chapitre est consacrée à cette analyse.

3 Les principes de justification de la co-conception de services : une nécessité partagée, des attendus différents

L'objet de cette partie vise à présent à éclairer brièvement les attendus des dispositifs institutionnalisés de participation des usagers au processus de conception tels qu'ils apparaissent dans les discours des professionnels rencontrés. En effet, s'il y a bien un consensus qui se dégage entre les acteurs en charge de la numérisation des services sur les terrains étudiés, c'est celui qui a trait à la nécessité de placer la participation des usagers au cœur du processus. Plus que jamais, l'usager apparait comme le destinataire d'une modernisation des services se faisant « en son nom » (Weller, 2018). Or, derrière ce plaidoyer à première vue consensuel, des divergences apparaissent autour des finalités poursuivies par cet enrôlement et, en cela, des types contributions attendus par les usagers ; celles-ci renvoient notamment aux ambivalences que recouvre, en pratique, la démarche de co-conception, comme évoquée précédemment.

Par conséquent, avant d'examiner les modalités concrètes de mises en œuvre des formes de participation, il semble d'abord utile de se pencher brièvement sur les principes qui président à la justification de ces dispositifs participatifs au sein des organismes étudiés[3].

L'analyse des entretiens met en évidence la coexistence de registres argumentatifs hétérogènes, fondés sur des principes parfois difficilement conciliables. Pour une première catégorie de professionnels, l'implication des usagers vise avant tout à accroître la performance et l'efficacité du futur service en ligne. Pour d'autres, dans une logique davantage marchande, elle constitue un moyen de mieux connaître les publics cibles afin d'accroître la personnalisation de l'offre et, ce faisant, d'élargir la clientèle. Enfin, une troisième catégorie d'acteurs mobilise un registre civique, en soulignant l'importance d'accorder une voix (Hirschman, 1970) aux différentes catégories d'usagers, dans la perspective de promouvoir le développement de services en ligne plus inclusifs et égalitaires.

Dans les quatre domaines d'activités étudiés, les professionnels des départements du marketing et de la communication et, dans une moindre mesure, ceux issus des départements de services à la clientèle sont les plus enclins à justifier le bien-fondé des démarches « user-centric » au prisme d'une logique marchande. Si celle-ci permet aux « clients d'être davantage acteurs, il ne faut pas se leurrer », nous confie-t-on. Derrière cette idée de prise de pouvoir de consommateur, il y a « une logique busines ». Il faut que la démarche soit « win win' au niveau de la rentabilité » (strategy consultant, organisme du secteur bancaire 1). Comme le pointe d'ailleurs le responsable du marketing et de la communication de l'entreprise de transports publics : « Dans une

[3]Pour l'analyse détaillée des principes normatifs qui président à la numérisation des services d'intérêt public étudiés, nous renvoyons le lecteur à Brotcorne P. Bonnetier C. et Vendramin P. (2021).

Published in : LABARTHE, Fabien (dir.), *Politiques d'usage. Les sciences de la communication aux prises avec l'innovation numérique*, Editions des archives contemporaines, ISBN : 9782813003362, doi : 10.17184/eac.9782813003362

société capitaliste comme la nôtre, impliquer le client pour mieux le connaitre, c'est le point de départ d'une offre de services plus concurrentiels. »

À la logique marchande qui sous-tend certains dispositifs d'implication des usagers s'articule une visée de performance et d'efficacité du futur service. Indépendamment de l'organisme considéré, cet argument est surtout mobilisé par les acteurs de l'IT, responsables du développement et du design des services numériques.

En revanche, les justifications fondées sur des principes d'accessibilité, inscrites dans une perspective égalitariste et pourtant au cœur des missions d'intérêt général, apparaissent de manière plus marginale. Elles sont principalement portées par les professionnels en charge de l'accessibilité et, dans une moindre mesure, par ceux rattachés aux départements de « responsabilité sociétale ». Dans ce registre, la collaboration entre concepteurs et usagers est explicitement pensée comme un moyen de garantir à ces derniers – en particulier aux publics les plus minorisés – « d'être bien écoutés et bien compris » :

> Ce sont les usagers qui doivent permettre de définir les paramètres à développer ou non. Prendre le temps d'entendre les gens, de se mettre dans leurs sabots, c'est essentiel. Surtout lorsque l'on est face à des gens qui n'ont pas l'habitude d'être considérés comme légitimes et compétents. (Responsable accessibilité, entreprise de transports publics)

L'enrôlement des usagers dans le processus de numérisation, justifié au nom du maintien de l'accessibilité des services, apparaît par ailleurs plus fréquemment mobilisé au sein des mutualités de santé que dans les autres institutions. Compte tenu de leurs missions spécifiques consistant à « accroître la performance d'un système accessible à l'ensemble de la population et à maintenir une attention constante envers les groupes de patients plus vulnérables », il est jugé indispensable « d'entendre la demande de ces personnes, d'écouter leurs souhaits et leurs difficultés. C'est la seule manière de s'assurer que l'on continue bien à s'adresser correctement à elles » (cadre dirigeant d'une mutualité de santé).

Il ressort de ces propos que les enjeux dominants associés au déploiement des dispositifs participatifs dans les processus de numérisation des services relèvent davantage d'une logique managériale que d'une logique civique. Pour reprendre les termes de Loïc Blondiaux (2005 : 129) : « ils s'inscrivent de plain-pied dans le cadre d'une bonne gestion publique fondée sur des principes d'efficacité et d'ouverture à l'usager-client, ou de ce que l'on appelle aujourd'hui le "nouveau management public". »

Si les logiques gestionnaires et marchandes tendent à prévaloir dans la mise en œuvre de ces dispositifs participatifs, au détriment des principes liés aux missions d'intérêt général, une question demeure : dans quelles

Published in : LABARTHE, Fabien (dir.), *Politiques d'usage. Les sciences de la communication aux prises avec l'innovation numérique*, Editions des archives contemporaines, ISBN : 9782813003362, doi : 10.17184/eac.9782813003362

4 Des formats de participation variables selon les phases d'exploration et d'expérimentation

L'implication des usagers à la dynamique de conception d'un service ou d'un produit peut s'effectuer à différentes étapes du processus et selon diverses méthodologies[4]. Dans la perspective proposée par Émile Gayoso (2015), deux grandes modalités de collaboration entre concepteurs et usagers peuvent être distinguées, selon la phase de conception dans laquelle ces derniers interviennent et le rôle qui leur est attribué. La première consiste à mobiliser les usagers (ou leurs représentants) en amont du processus, en tant qu'idéateurs : ils sont alors sollicités pour formuler des propositions relatives aux services jugés pertinents et utiles à développer. La seconde intervient en aval, lorsque les usagers sont associés en tant que testeurs : leur rôle est alors d'endosser une posture critique en évaluant les prototypes au cours des phases d'expérimentation, voire de précommercialisation.

À la distinction portant sur les rôles endossés par les usagers au cours de la conception s'ajoute celle relative aux modalités, plus ou moins actives et directes, de leur implication. À travers un ensemble de méthodologies présentant des degrés variables de formalisme, les professionnels peuvent associer les usagers soit de manière indirecte, en recourant à des porte-paroles officiels – qu'il s'agisse des concepteurs eux-mêmes, d'autres professionnels internes à l'organisation (designers, ergonomes, agents de première ligne) ou encore d'associations de défense des usagers extérieures –, soit de manière directe, par l'enrôlement des usagers eux-mêmes (Akrich *et* al., 1990).

Si la logique de participation directe des usagers est majoritairement privilégiée au sein des organismes étudiés[5], la mobilisation de porte-paroles officiels demeure également largement employée. Dans la diversité des mondes sociaux avec lesquels les organisations interagissent quotidiennement, ces dernières font régulièrement appel, au cours du travail de conception, à des représentants présentant un degré variable de proximité avec les usagers. Ces porte-paroles peuvent être des professionnels internes à l'organisme (ingénieurs, responsables marketing, chefs de projet, Webdesigners, acteurs de première ligne) ou des acteurs externes (consultants IT, ergonomes, psychologues, représentants légaux de collectifs d'usagers concernés, etc.). Pour autant, la place et le rôle qui leur sont attribués à chaque étape du processus influencent directement leur capacité à orienter les choix relatifs à la conception des services numériques.

4.1 Phase d'exploration : les équipes projet, porte-paroles par défaut des usagers

Un premier constat transversal aux différents terrains d'enquête concerne l'absence de participation effective des usagers lors de la phase dite d'idéation (Gayoso, 2015) et, plus largement, de la phase d'exploration (Mallard, 2011), au-delà des représentations

[4] Pour une vision plus précise de ces différentes phases et méthodologies, nous renvoyons au chapitre conclusif du présent ouvrage dans lequel Fabien Labarthe propose, outre la distinction entre un amont (exploration) et un aval (expérimentation) du processus d'innovation qu'il qualifie de « centrée-usagers », de spécifier quatre cycles de rétroaction (anticipation, conception, adaptation, adoption).

[5] Dans un précédent article de la revue *Terminal* (Brotcorne, Bonnetier et Vendramin, 2019), nous nous sommes attachés à montrer en quoi les méthodes de participation directe des usagers au processus de numérisation des services induisaient une limitation des dynamiques d'*empowerment*. Les catégories d'usagers mobilisés étaient en effet peu représentatives de la diversité des publics susceptibles de recourir aux services étudiés. En prolongeant cette réflexion, nous voudrions ici focaliser sur les méthodes indirectes de participation des usagers.

Published in : LABARTHE, Fabien (dir.), *Politiques d'usage. Les sciences de la communication aux prises avec l'innovation numérique*, Editions des archives contemporaines, ISBN : 9782813003362, doi : 10.17184/eac.9782813003362

que les équipes en charge de la numérisation se font d'eux. Bien que cette étape préliminaire vise à définir les enjeux et les solutions pertinentes, l'implication des usagers ne se manifeste que par le biais de la perception que les acteurs de la conception – ingénieurs, développeurs, Webdesigners, etc. – en ont. Ces derniers endossent temporairement le rôle de porte-voix officiels, formulant à leur place des attentes et des intérêts supposés, sur la base de leur propre expérience professionnelle. La réponse d'un acteur à l'une de nos questions sur le degré de participation des usagers aux premières étapes de la numérisation illustre de manière significative cette vision :

> L'approche est toujours user-centric puisque le but est précisément de se mettre, dès le départ, dans la tête de l'utilisateur, à partir de notre regard de professionnel, pour se demander quels problèmes il rencontre et quelles solutions il aimerait pouvoir trouver. (project manager operations, design & management, partenaire informatique)

Lorsque le spectre des parties prenantes du dispositif participatif s'élargit à ce stade préliminaire du processus, c'est pour y intégrer d'autres experts métiers afin d'établir, dit-on, « une vraie collaboration entre le product owner » — responsable de la définition et de la conception du service avec son équipe IT — et « les responsables des différents domaines d'activités de l'organisme, qui ont, eux, une bonne vision business » :

> À ce stade, c'est vrai qu'il y a beaucoup de profils IT vu qu'ils sont chargés d'imaginer les concepts de base du futur service, mais en se mettant un maximum à la place du client et en se demandant sans cesse : 'si je n'y connaissais rien aux technologies, de quoi j'aimerais pouvoir disposer pour mieux m'en sortir ? (project manager general services, partenaire informatique)

Pour les acteurs en charge de la numérisation des services au sein de la mutualité de santé, il s'agit, dans une perspective similaire, de « réunir différents experts-métiers pour réfléchir ensemble et récolter ainsi le point de vue de professionnels connaissant mieux l'utilisateur afin qu'ils puissent mettre un *warning* sur certaines choses [...] Si on le fait dès le début du projet, c'est mieux, car on gagne plus vite en adhésion » (manager changement et communication, mutuelle de santé). Dès lors, tout se passe comme si les acteurs de la sphère de la conception projetaient leurs propres préférences sur celles des usagers[6].

Pourtant, certains acteurs interrogés reconnaissent « les difficultés des professionnels de l'IT à prendre conscience qu'ils ne sont pas le client type » (head of digital office,

[6] Cette approche singulièrement « lâche » de la collaboration avec les destinataires du futur service fait écho à ce que Madeleine Akrich nommait déjà en 1995 la « I-methodology ». Parmi l'éventail des méthodes intégrant le point de vue des usagers dans la conception, celle où le concepteur substitue sa position de professionnel à celle d'un homme ordinaire est aussi repérée assez tôt par Patrice Flichy comme une pratique courante sur les terrains d'innovation. Il considère que ces professionnels privilégient par facilité la posture consistant à se faire tantôt concepteurs-usagers tantôt usagers-concepteurs (Flichy, 2008 : 168-169).

Published in : LABARTHE, Fabien (dir.), *Politiques d'usage. Les sciences de la communication aux prises avec l'innovation numérique*, Editions des archives contemporaines, ISBN : 9782813003362, doi : 10.17184/eac.9782813003362

organisme bancaire). Ce dernier confie d'ailleurs « la nécessité de souvent leur rappeler de se mettre dans la peau d'un client débutant ». D'autres admettent que « les acteurs de l'IT, comme les concepts designers ou les développeurs, ne sont en réalité jamais en contact avec les clients autrement que *via* les feedbacks compilés dans des rapports d'incidences » ; ils doutent même que « ces rapports suffisent à bien comprendre les souhaits des clients » (head of digital office, organisme du secteur bancaire).

Il apparaît cependant que les acteurs rencontrés s'accordent globalement pour considérer qu'il est prématuré d'impliquer les usagers lors de ces premières phases. Les justifications avancées reposent notamment sur l'idée que leur participation serait plus efficace lorsqu'elle intervient *a posteriori*, « une fois les prototypes conçus dans l'objectif d'aligner la vision du futur service à la stratégie de l'organisme. » (strategy consultant, organisme du secteur bancaire 1) ou sur le caractère peu approprié des interventions des porte-paroles issus de la société civile :

> Les associations d'usagers sont souvent plus occupées à se plaindre de ne pas être écoutées qu'à proposer des solutions orientées business qui font avancer. (head of Business development, marketing & communication, organisme du secteur bancaire)

Cette remarque illustre de manière significative une critique majeure formulée à l'encontre des dispositifs participatifs tels qu'ils sont couramment déployés : l'asymétrie des positions entre experts et profanes (Blondiaux, 2007). L'une des difficultés de ces espaces réside dans la légitimation de modes de « prendre part » qui ne correspondent pas au format attendu de la « Bonne Participation » et à l'objectif qu'elle est censée servir. Autrement dit, les conditions de participation sont implicitement définies par les organisateurs des dispositifs, selon lesquelles la recevabilité d'une intervention est évaluée (Charles, 2012). Dans les propos rapportés ci-dessus, les acteurs en charge de la numérisation ne considèrent comme participation valable que celle qui génère des solutions à finalité business, améliorant l'efficacité du processus, et non celle dans laquelle les participants expriment ce qui leur paraît pertinent, c'est-à-dire les motifs qui les ont conduits à s'engager dans le dispositif participatif.

4.2 Phase d'expérimentation : la légitimité des porte-paroles des usagers en question

Une fois la phase d'idéation et d'exploration achevée, l'analyse met en évidence une volonté, commune aux organismes étudiés, d'ouvrir le processus de numérisation à d'autres catégories d'acteurs, endossant plus ou moins directement le rôle de porte-paroles des usagers : personnel de première ligne, représentants internes des usagers ou associations de défense d'usagers externes à l'organisme. Cette ouverture se manifeste particulièrement lors de la phase d'expérimentation, dans le cadre des bêta-tests réalisés au sein de différents environnements.

L'enrôlement du personnel administratif et des autres agents de première ligne constitue ainsi une première forme de participation élargie, observée sur deux terrains étu-

Published in : LABARTHE, Fabien (dir.), *Politiques d'usage. Les sciences de la communication aux prises avec l'innovation numérique*, Editions des archives contemporaines, ISBN : 9782813003362, doi : 10.17184/eac.9782813003362

diés. Toutefois, les logiques sous-jacentes à ces pratiques, qui peuvent sembler similaires en apparence, diffèrent fortement.

4.2.1 De l'expertise sur les usagers…

Pour le partenaire informatique d'instances publiques régionales et communales, il ne s'agit pas tant de mobiliser les agents administratifs en leur qualité de porte-paroles des usagers que parce qu'ils sont avant tout leurs « clients ». En raison de la mission spécifique de l'organisme visant à soutenir la numérisation des services d'instances publiques régionales et communales, nombreux professionnels rencontrés font uniquement prévaloir la participation de ceux dont ils estiment être les sous-traitants. La voix de « l'utilisateur final » ou du « grand public » est alors supposée être captée par le biais de l'expression des demandes des agents administratifs, dont la simplification du travail est censée augmenter de facto la qualité du service rendu aux usagers. Dans ce cas, la dynamique de numérisation semble tellement incontournable et synonyme de progrès qu'elle apparait « par défaut » profitable à tous, même à ceux dont les intérêts ne sont pas directement considérés.

En revanche, pour la mutualité de santé, il s'agit bien de mobiliser les agents de première ligne en raison de leur proximité avec les affiliés qu'ils accompagnent au quotidien dans leurs démarches. Un professionnel du département marketing pointe « le souci réel de prendre en compte l'avis de la première ligne » dans les démarches de numérisation des services « parce qu'ils ont bien conscience que c'est leur travail d'accompagnement aux membres qui est impacté en priorité par la numérisation des services et que c'est eux qui connaissent le mieux les affiliés ».

Dans le cadre de la refonte du site Internet de l'organisme, une version bêta a été au préalable soumis à l'avis des agents de première ligne, ce qui a permis de valoriser leur double expertise d'accompagnateur des affiliés dans leur accès aux services et d'utilisateur du site : « Les agents de première ligne ont littéralement servi de cobayes […] On a fait un lancement interne du site en mode bêta test pendant trois mois avant de le mettre à disposition du grand public. La résultante de la démarche est alors décrite comme « un flux ininterrompu de questions et de remarques qui remontaient *via* le chat sur le site dédié à cet effet » (manager changement et communication, mutualité de santé).

Si l'expertise de terrain, propre au personnel de première ligne, est reconnue et si leur participation au travail de conception du nouveau site Web est effective, celle-ci demeure néanmoins ponctuelle et limitée à une phase précise du développement. Au sein de l'éventail des méthodologies participatives, l'organisme a par ailleurs privilégié la collecte de commentaires individuels, accessibles uniquement au *product owner* et à son équipe IT, ce qui empêche toute réflexion collective, ou du moins la rend invisible pour les autres participants. Les améliorations de la version beta du site ne résultent donc pas d'un processus d'échanges interpersonnels favorisant l'émergence d'une voix portée collectivement par ces agents « en bout de chaine ».

Published in : LABARTHE, Fabien (dir.), *Politiques d'usage. Les sciences de la communication aux prises avec l'innovation numérique*, Editions des archives contemporaines, ISBN : 9782813003362, doi : 10.17184/eac.9782813003362

4.2.2 … À la défense des intérêts collectifs

Dans la phase en aval du processus de conception, l'enquête de terrain met en évidence l'existence de dispositifs visant à mobiliser des porte-paroles d'usagers dont la légitimité ne repose pas seulement sur leur connaissance du terrain et leur proximité avec différents publics, mais également sur leur fonction de défense des intérêts collectifs.

Sur les terrains analysés, cette forme indirecte de collaboration avec les usagers est toutefois moins fréquemment mise en œuvre. Dans certains organismes, les professionnels interrogés admettent « ne pas bien savoir comment faire pour convoquer les associations d'usagers à prendre part aux discussions » (strategy consultant, organisme du secteur bancaire), tandis que d'autres reconnaissent leur frilosité à les intégrer, invoquant « le manque de clarté de leurs demandes sur le plan métier » (head of business development, marketing & communication, organisme du secteur bancaire)

Pour autant, quelques institutions ont fait le pas de formaliser une collaboration avec les collectifs d'usagers par le biais de la désignation d'un représentant usagers en interne.

Au sein de l'un des deux organismes du secteur bancaire, ainsi que de l'entreprise de transports publics, un responsable « accessibilité » joue le rôle d'interface entre les acteurs chargés de la numérisation – principalement les professionnels de l'IT et du marketing – et les associations représentant différentes catégories d'usagers. Ce professionnel est notamment « dédié au testing des applications numériques en cours de développement et constitue le spoke ultime concernant les besoins des usagers en termes d'accessibilité des services » (head of digital office, organisme du secteur bancaire).

Tout en soulignant que cela soit « génial qu'un membre du personnel soit en charge de ces questions », le responsable accessibilité de l'entreprise de transports publics exprime une certaine frustration quant aux moyens limités dont il dispose effectivement pour mener à bien sa mission :

> Dans un monde idéal, j'adorerais faire des focus groups et des expérimentations avec des collectifs d'usagers en difficulté avec l'usage du numérique, en collaboration avec les collègues des services clientèle et marketing, mais je n'ai pas cette chance-là […] Le marketing le fait. Mais pas moi ! Organiser des séances qui nous confrontent aux réalités de nos clients pour qu'ils nous disent si ce qu'ils vivent est proche ou éloigné de ce que l'on s'apprête à concevoir, ça fait vraiment partie des trucs que j'aimerais mettre en place. Mais voilà, j'ai que deux mains et toute l'équipe accessibilité est en face de vous.

Ce propos illustre de façon éloquente une situation où le représentant d'usagers sert davantage de caution à la « gouvernance renouvelée » d'une organisation qu'il n'est un acteur consistant capable d'exercer du pouvoir sur le processus de numérisation. La participation s'inscrit alors dans une logique que Pierre Lascoumes (2007) nomme de « fausse modernisation ». Cette dynamique consiste à désigner un porte-parole

Published in : LABARTHE, Fabien (dir.), *Politiques d'usage. Les sciences de la communication aux prises avec l'innovation numérique*, Editions des archives contemporaines, ISBN : 9782813003362, doi : 10.17184/eac.9782813003362

d'usagers à peu de frais en feignant d'ignorer qu'un tel dispositif nécessite des investissements en moyens et en temps si l'objectif est d'induire de réels changements et de rééquilibrer les rapports de pouvoir entre les « experts » et les « profanes ». En réalité, le but principal est que les organismes puissent afficher sur le papier la nomination d'un représentant des usagers indépendamment de la mise en place de tout projet substantiel de participation.

À cette forme d'instrumentalisation de la participation se couple aussi parfois le manque d'organisation des associations de défense des usagers qui peinent alors à porter des revendications concertées, reflétant les besoins d'une pluralité de catégories d'usagers en difficulté face à la numérisation des services concernés.

C'est le cas pour les services des transports publics. Bien que le Contrat de gestion liant cet organisme à la Région concernée « prévoit sur papier l'existence d'un comité client, censé regrouper plusieurs associations d'usagers, celui-ci doit en réalité renaitre de ses cendres ». Le responsable « transformation numérique » reconnait que « pour l'instant il n'y a pas de groupement clients très actifs, à part les personnes à mobilité réduite (PMR) […] Il y a bien quelques 'assos', mais elles ne sont pas très représentatives de la diversité des publics susceptibles d'utiliser nos services en ligne ».

Parce que la figure de l'usager est en soi hétérogène, les associations en présence représentent les intérêts d'une catégorie bien spécifique d'usagers, comme les séniors, les personnes en situation d'illettrisme ou de handicap, par exemple. Leur manque de coordination a alors pour effet d'estimer « ne pas pouvoir tous les convoquer à chaque testing d'outil en développement […]. Il faut aussi reconnaitre qu'écouter l'avis de chacun, ça prend du temps. Et du temps, c'est de l'argent. C'est donc plus facile de passer directement par le référent accessibilité » (responsable du département RSE, entreprise de transports publics).

La difficulté des collectifs à s'organiser permet ainsi à l'entreprise de justifier le fait qu'elle fasse l'impasse sur leur consultation autant qu'elle affaiblit leur capacité à construire un « contre-pouvoir » suffisamment consistant pour porter une revendication collective agrégeant les points de vue particuliers :

> Lors de la dernière consultation des 'assos' on s'est retrouvé dans une situation cacophonique : un des représentants disait : 'les miens ont un problème par rapport à l'écrit, un autre affirmait que pour les siens, c'était une question de coût de matériel quand un troisième demandait l'adaptation ergonomique de l'interface pour son public âgé. C'était les difficultés de leur public en priorité ! Je peux comprendre qu'ils aient besoin d'un espace dans lequel ils peuvent s'exprimer sauf que d'un point de vue du métier, ça ne fonctionne pas comme ça. On veut bien faire l'effort de les entendre, mais on ne peut pas se permettre de prendre en compte les petites demandes particulières de chacun d'entre eux pour avancer en conception. » (head of Business development, marketing & communication, organisme du secteur bancaire)

Published in : LABARTHE, Fabien (dir.), *Politiques d'usage. Les sciences de la communication aux prises avec l'innovation numérique*, Editions des archives contemporaines, ISBN : 9782813003362, doi : 10.17184/eac.9782813003362

Luc Boltanski et Laurent Thévenot (1991) pointent depuis longtemps le rôle crucial des porte-paroles dans la prise en compte des intérêts des parties délaissées, souvent largement invisibles. En l'absence d'un tel contre-pouvoir capable de fédérer des revendications singulières, la considération des réalités propres à un public spécifique dépend fortement de la capacité de ses porte-paroles à s'imposer auprès de l'organisme comme partenaires crédibles dans le travail de numérisation. Dans ce contexte, seules quelques associations notoires parviennent, tant bien que mal, à intervenir ponctuellement dans le processus, principalement sous la forme d'actions de lobbying. Les résultats du processus reflètent ainsi des compromis délicats entre les différentes parties prenantes, traduisant largement les rapports de pouvoir en jeu.

Au-delà des résultats limités de la participation de ces représentants associatifs les plus visibles sur l'orientation effective du processus de numérisation, ces modalités d'implication posent la question majeure de l'équité de la participation des différents types de publics et du risque d'invisibilisation des usagers dont la « voix » ne bénéficie pas d'une caisse de résonance suffisamment forte pour être prise en considération au sein des organismes concernés.

5 Conclusion : des formes de participation sans pouvoir ?

L'unanimité actuelle autour de la nécessité d'associer les usagers à la numérisation des services d'intérêt général justifie de s'interroger sur les conditions concrètes de mise en œuvre de ces dispositifs et sur l'influence réelle des procédures participatives sur la qualité de la participation. Les méthodes indirectes, mobilisant des porte-paroles représentant des groupes sociaux minorisés, permettent de cerner dans quelle mesure divers collectifs d'usagers peuvent réellement infléchir le cours de la numérisation et favoriser une démocratisation effective, au-delà d'une simple collection de contributions.

Pourtant, les dispositifs institutionnalisés se déploient souvent au nom de valeurs hétérogènes — réduire les coûts, accroître la satisfaction de l'usager-client, ou démocratiser les choix liés à la numérisation — ce qui crée une ambivalence vis-à-vis des principes propres aux missions d'intérêt général. Les priorités centrées sur l'efficacité et la performance révèlent la prégnance de logiques managériales, au détriment d'une approche civique où l'égalité de traitement des usagers serait centrale.

Ces logiques s'appuient sur des idéologies technicistes selon lesquelles la numérisation améliore automatiquement l'efficacité des services (Morozov, 2014). Cette vision, largement partagée par les acteurs rencontrés, traduit un « solutionnisme technologique », consistant à proposer des solutions techniques sans questionner leur pertinence réelle pour les usagers (Mayère, 2018). La confiance envers le numérique relève d'un impensé qui soustrait les technologies de l'exigence de justification, invoquant systématiquement le bien de l'usager-client-patient-citoyen (Brotcorne, Bonnetier et Vendramin, 2021 ; Robert, 2011 ; Boullier, 2016). Ce consensus influence le cadrage des procédures participatives, en déterminant le type de contribution attendu, le rôle des participants et la marge d'initiative laissée.

Published in : LABARTHE, Fabien (dir.), *Politiques d'usage. Les sciences de la communication aux prises avec l'innovation numérique*, Editions des archives contemporaines, ISBN : 9782813003362, doi : 10.17184/eac.9782813003362

L'absence des porte-paroles d'usagers lors de la phase d'exploration montre que la participation se limite souvent à la co-production de service, où l'objectif est d'identifier les problèmes et d'optimiser les modes opératoires plutôt que de débattre du sens ou de la pertinence des futurs services. Les « profanes » interviennent principalement lors de l'expérimentation, validant l'efficacité des prototypes sans pouvoir influer sur les choix technologiques. Ce cadrage strict « domestique » les porte-paroles et restreint leur capacité à peser collectivement sur les orientations de la numérisation (Cardon, 2006).

Enfin, l'analyse révèle une tendance à considérer les acteurs de la conception comme les plus aptes à traduire les préférences des usagers en « expériences utilisateurs idéales ». Cette posture, documentée dans les recherches sur la co-production des services publics (Brandsen et Guenoun, 2019) et sur la démocratie participative (Cantelli, Garon et Schiffino, 2013), traduit la réticence des experts à s'engager pleinement avec les profanes, par crainte de leur manque de compétence ou de voir contesté leur pouvoir et leur mission.

6 Bibliographie

Akrich, Madeleine (1995), 'User representations : Practices, methods and sociology', in Rip, Arie, Misa, Thomas, Schot Johan (dir.), Managing technology in Society, Pinter Publishers, London.

Akrich, Madeleine, Boullier, Dominique ; Le Goaziou, Véronique ; Legrand, Marc (1990) (dir.), Genèse des modes d'emploi : la mise en scène de l'utilisateur final. Lares, Rennes.

Alter, Norbert, L'innovation ordinaire, P.U.F., Paris, 2e édition mise à jour, 2005.

Bacqué, Marie-Hélène ; Biewener, Caroline, L'empowerment, une pratique émancipatrice, La Découverte, Politique et sociétés, Paris, 2013.

Bacqué, Marie-Hélène ; Sintomer, Yves (2001), « Gestion de proximité et démocratie participative », Les Annales de la recherche urbaine, n° 90, Les seuils du proche. p. 148-155, doi : https://doi.org/10.3406/aru.2001.2418.

Barthe, Yannick (2005), « Discuter des choix techniques », Revue Projet, vol. 284, n° 1, p. 80-84.

Blondiaux, Loïc (2005), « L'idée de démocratie participative : enjeux, impensés et questions récurrentes », in Bacqué, Marie-Hélène, Sintomer, Yves (dir.), Gestion de proximité et démocratie participative. Une perspective comparative, La Découverte, Paris, p. 119-137.

Blondiaux, Loïc (2007), « La démocratie participative, sous conditions et malgré tout. Un plaidoyer paradoxal en faveur de l'innovation démocratique », Mouvements, vol. 50, n° 2, p. 118-129.

Boltanski, Laurent ; Thévenot, Laurent, De la justification. Les économies de la grandeur, Gallimard, Paris, 1991.

Boullier, Dominique, Sociologie du numérique, Armand Colin, Paris, 2016.

Brandsen, Taco ; Guenoun, Marcel (2019), « Le citoyen, un agent public comme les autres ? Espoirs et enjeux de la coproduction des services publics », in Matyjasik, Nicolas ; Guenoun, Marcel (dir.), En finir avec le New Public Management [en ligne], Institut de la gestion publique et du développement économique, Paris, doi : https://doi.org/10.4000/books.igpde.5838.

Brotcorne, Périne ; Bonnetier, Carole ; Vendramin, Patricia (2021), « La mise en œuvre d'une numérisation impensée dans des services d'intérêt général », SociologieS [En ligne], Théories et recherches, doi : https://doi.org/10.4000/sociologies.16172.

Brotcorne, Périne ; Bonnetier, Carole ; Vendramin, Patricia. (2019), « Une numérisation des services d'intérêt général qui peine à inclure et émanciper tous les usagers », Terminal [En ligne], p. 125-126, doi : https://doi.org/10.4000/terminal.4809.

Caelen, Jean (dir.), Le consommateur au cœur de l'innovation, CNRS Editions, Paris, 2013.

Published in : LABARTHE, Fabien (dir.), *Politiques d'usage. Les sciences de la communication aux prises avec l'innovation numérique*, Editions des archives contemporaines, ISBN : 9782813003362, doi : 10.17184/eac.9782813003362

Callon, Michel ; Lascoumes, Pierre ; Barthe, Yannick, Agir dans un monde incertain. Essai sur la démocratie technique, Le Seuil, Paris 2001.

Cantelli, Fabrizio ; Garon, Francis ; Schiffino, Nathalie (2013), « Participation et pouvoirs : pour une lecture renouvelée », Politique et Sociétés, vol. 32, n° 1, p. 3-19, doi : https://doi.org/10.7202/1018718ar.

Cardon, Dominique (2006), « La trajectoire des innovations ascendantes : inventivité, coproduction et collectifs sur Internet », Actes du colloque, Innovations, usages, réseaux, Montpellier, France.

Charles, Julien (2012), « Les charges de la participation », SociologieS [En ligne], Premiers textes, doi : https://doi.org/10.4000/sociologies.4151.

Chesbrough, Henri, Open Innovation. The new imperative for creating and profiting from technology, Harvard Business School Press, Boston.

Dujarier, Marie-Anne, Le Travail du consommateur, De McDo à eBay : Comment nous coproduisons ce que nous achetons, La Découverte, Paris, 2008.

Flichy, Patrice (2008), « Technique, usage et représentations », Réseaux, vol. 148-149, n° 2-3, p. 147-174.

Foudriat, Michel, La coconstruction. Une alternative managériale. Presses de l'EHESP, Rennes, 2019.

Gayoso, Émile (2015), « Les plateformes de co-innovation. Enjeux gestionnaires et marchands de la participation des individus à l'innovation », Réseaux, vol. 190-191, n° 2-3, p. 121-149, doi : https://doi.org/10.3917/res.190.0121.

Hirschman, Albert. O, Exit, Voice and Loyalty : Responses to decline in firms, organizations, and states, Harvard University Press, Cambridge, 1970.

Lascoumes, Pierre (2007), « L'usager dans le système de santé : réformateur social ou fiction utile ?, Politiques et management public, vol. 25, n° 2, p. 129-144, doi : https://doi.org/10.3406/pomap.2007.2371.

Mabi, Clément ; Zacklad, Manuel (2021), « L'innovation collaborative aux prises avec les dispositifs info-communicationnels. Introduction », Approches Théoriques en Information-Communication (ATIC), vol. 2, no. 1, p. 5-10, doi : https://doi.org/10.3917/atic.002.0005.

Mallard, Alexandre (2011), "Explorer les usages, un enjeu renouvelé pour l'innovation des TIC, in Denouël, Julie ; Granjon, Fabien (dir.), Communiquer à l'ère numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages, Presses de Mines ParisTech, Paris, p. 253-282.

Mayère, Anne (2018), 'Patients projetés et patients en pratique dans un dispositif de suivi à distance. Le « travail du patient » recomposé », Réseaux, vol. 207, n° 1, p. 197-225, doi : https://doi.org/10.3917/res.207.0197.

Morozov, Evgeny, Pour tout résoudre cliquez ici, Editions FYP, Paris, 2014.

Pestre, Dominique (2011) "Des sciences, des techniques et de l'ordre démocratique et participatif », Participations, vol. 1, n° 1, 2011, p. 210-238, doi : https://doi.org/10.3917/parti.001.0210.

Peugeot, Valérie ; Mabi, Clément ; Chevallier, Benjamin (2019), "L'innovation contributive renforce-t-elle le pouvoir citoyen dans la ville numérique ? Le cas du Grenoble CivicLab", Réseaux, vol. 218, n° 6, p. 143-169.

Robert, Pascal (2011), « Critique de la notion d'imaginaire des TIC, vieilles catégories (mythe et utopie) et nouveaux outils », in Lakel Amar ; Massit-Folléa, Françoise ; Robert, Pascal (dir.), Imaginaire(s) des technologies d'information et de communication, éditions de la maison des sciences de l'homme, Paris p. 88-102.

Scott, James C, La domination et les arts de la résistance. Fragments du discours subalterne, Éditions Amsterdam, Paris, 2009.

Thévenot, Laurent (2001) « Les justifications du service public peuvent-elles contenir le Marché ? », in Lyon-Caen, Antoine ; Champeil-Desplat, Véronique (dir.), Services publics et droits fondamentaux dans la construction européenne, Dalloz, Paris, p. 127-143.

Weller, Jean-Marc (2018), « Les figures de l'usager dans les réformes de modernisation des services publics », Informations sociales, vol. 198, n° 3, p. 48-56.

Zask, Joëlle, Participer. Essai sur les formes démocratiques de la participation, Le Bord de l'eau, Paris, 2011.

Published in : LABARTHE, Fabien (dir.), *Politiques d'usage. Les sciences de la communication aux prises avec l'innovation numérique*, Editions des archives contemporaines, ISBN : 9782813003362, doi : 10.17184/eac.9782813003362