

« *Empathie, réflexivité, bienveillance et rapport critique aux technologies numériques : une mise en lumière des valeurs éthiques déontologiques dans la pratique de design d'interaction* »

Marianne Carpentier\*  
Dave Hawey\*

\*Membre du laboratoire *Praxis*, École des arts numériques, de l'animation et du design, Montréal, Canada

Dans le cadre du colloque « *Intersections du design 2021 : prendre soin par le design* », nous présentons une étude réalisée dans le cadre de notre maîtrise à l'école NAD (UQAC) portant sur la pratique particulière de design d'expérience interactive médiée par les technologies numériques. Il s'agit d'une pratique professionnelle que nous pratiquons depuis plusieurs années. Notre étude s'inscrit dans le champ du design d'interaction et celui des technologies de l'information.

Au cours des années 1980-1990, plusieurs grandes avancées technologiques telles que l'arrivée du *World Wide Web* auront fortement contribué au développement de la pratique de design d'interaction. Cette pratique continuera d'évoluer encore de nos jours et s'intéressera plus spécifiquement à l'interaction entre les êtres humains et les produits technologiques. Pour mieux adresser la composante humaine en design d'interaction, les praticiens adoptent notamment l'approche centrée sur les usagers (Norman, 2013; 2005) pour se guider et orienter leur regard sur la bonne expérience des usagers des produits et expériences conçus. Également, plusieurs principes de « bon design » (par ex. Beard & Logstaff, 2018; Crane & Still, 2018; Dieter Rams 1976) sont proposés aux praticiens pour les guider à faire les meilleurs choix possibles pour le bénéfice de la bonne expérience des usagers, mais aussi pour mieux les positionner comme responsables de cette dernière.

Toutefois, ces principes demeurent larges et sont jugés difficiles à appliquer de manière concrète par les praticiens designers d'interaction. Essentiellement, ces principes renvoient à la dimension éthique et aux valeurs dans la pratique de design d'interaction, particulièrement la question de la responsabilité à faire des bons choix. Dans le cas du design d'interaction médié par des technologies numériques, un élément important à considérer renvoie à la non neutralité des technologies. C'est-à-dire que les technologies numériques ne sont pas neutres et peuvent significativement influencer les actions et comportements des humains qui les utilisent, notamment les usagers, mais aussi les designers (van den Hoven, 2017; Verbeek, 2008; 2006). En effet, les designers d'expérience interactive médiée par des technologies numériques sont à la fois des utilisateurs et concepteurs des technologies interactives servant à concevoir des expériences variées. La responsabilité chez ces designers représente un enjeu important, puisque si leur intérêt se porte davantage sur les technologies plutôt que sur les usagers, cela risquerait d'engendrer des conséquences graves pour les usagers, notamment des dommages sévères au niveau psychologique et/ou corporel, comme par exemple la perte de qualité de vie, des sentiments indésirables, des blessures physiques ou encore même un décès. C'est finalement pour éviter ce type de dérapage qu'a été auparavant signalé le besoin d'adopter un modèle de praticien designer axé sur les valeurs éthiques et la réflexivité plutôt que sur les technologies ou la technique (Whiteley, 1997). Également, contrairement à d'autres pratiques de design mieux établies, la pratique de design d'interaction demeure peu cadrée par un ordre professionnel ou par un code déontologique à respecter. Même si plusieurs codes de conduites existent actuellement, aucun n'est encore largement distribué, renforcé, voire connu chez les praticiens (Savard Saucier & Shariat, 2017). Malgré le manque d'encadrement déontologique, les designers ont toutefois la responsabilité d'agir de manière compétente, responsable et pertinente, et de faire des bons choix de design pour leurs usagers.

## **Objectif et question de recherche**

L'ensemble des circonstances exposées nous a conduit à vouloir mieux comprendre la pratique de design d'expérience interactive médiée par les technologies numériques, et plus spécifiquement, comprendre la réflexion éthique des praticiens concernés, à l'ère où les technologies sont de plus en plus utilisées pour concevoir et médier les expériences des usagers. L'objectif principal de l'étude a consisté à explorer la réflexion éthique chez des designers d'expérience médiée par des technologies numériques, en portant une attention particulière à leur adoption de l'approche centrée sur les usagers. Cet objectif conduit à la question de recherche suivante : « Quelle est la réflexion éthique dans la pratique de design d'expérience interactive médiée par des technologies numériques selon le point de vue des praticiens designers? » Nous avons souhaité proposer des pistes théoriques qui pourraient aider à théoriser la réflexion éthique chez les praticiens designers, mais également, à faire connaître le point de vue des praticiens sur les questions d'éthique et de valeur en rapport aux moyens technologiques numériques inhérents à leur pratique de design d'expérience interactive.

## **Cadre conceptuel**

Nous adoptons une perspective théorique qui met la pratique au cœur de la production de connaissances, en référence à l'épistémologie de la pratique (Schön, 1983), pour concevoir la connaissance valable produite *dans* et *sur* la pratique professionnelle. Notre perspective de recherche est largement constructiviste mais emprunte aussi au pragmatisme. Notre cadre conceptuel s'est élaboré à partir des champs de connaissances suivants : la pratique professionnelle (Schön, 1983; Le Boterf, 2008), la philosophie de la technique (Carfantan, 2014, 2006; Ellul, 1977, 1954), ainsi que la philosophie de l'éthique (Hursthouse, 2018; Brugère, 2011; 2009; Battaly, 2011; Canto-Sperber & Ogien, 2004; Athanassoulis, 2003). Ce cadre permet de définir les notions suivantes : l'agir professionnel, la pratique réflexive, le rapport critique à l'égard de la technique, les vertus éthiques de care, d'empathie et de bienveillance. Au final, ce cadre nous permet de conceptualiser la pratique professionnelle compétente, réflexive, éthique et responsable

afin de guider notre investigation empirique auprès des praticiens designers d'expérience interactive médiée par des technologies numériques.

## Méthodologie

L'étude repose sur une enquête qualitative à visée exploratoire passant par des entretiens individuels auprès des praticiens concernés (Denzin & Lincoln, 2018; Richards & Morse, 2013; Creswell, 2009). Cette stratégie découle de notre positionnement constructiviste et de notre objectif d'explorer et de comprendre la pratique de manière plus complexe. Les choix de solliciter les praticiens et de réaliser avec eux des entretiens individuels découlent de notre positionnement épistémologique en référence à Schön (1983), ainsi qu'à d'autres chercheurs en *design thinking* (par ex. Cross, 2011; Lawson, 2005; Darke, 1979) et en design d'interaction (Goodman et al., 2011).

Praticiens	Champs de pratique	Milieus de pratique	Nombre d'années d'expérience
1	Design de systèmes et de services	En entreprise	12 ans
2	Design de produits éducatifs et de formation professionnelle	En entreprise	20 ans
3	Design d'expériences muséales et de divertissement	Travailleur autonome	5 ans
4	Design de systèmes et de services	En entreprise	2 ans
5	Design de produits éducatifs et de formation professionnelle	En centre de recherche	11 ans

Tableau I. Profils des praticiens rencontrés

Pour la collecte des données, nous avons interrogé cinq praticiens designers d'expérience interactive exerçant leur pratique dans des contextes respectifs variés (Tableau I). Nous leur avons posé des questions portant sur leur réflexion éthique dans leur pratique, leurs principes/valeurs guides, leur rapport aux technologies ainsi qu'aux usagers, etc. Malgré le petit nombre de participants, la variété de leurs profils a permis d'explorer la réflexion éthique à travers un éventail assez large en design d'interaction. Le petit nombre a aussi

permis d'explorer en profondeur le sens donné chez chaque praticien selon son contexte de pratique et sa perspective personnelle. Les transcriptions de chaque entretien ont été analysées de manière inductive en réalisant des allers-retours avec la théorie afin de (re)formuler des catégories. Deux chercheurs pairs ont également participé à cette (re)formulation des catégories pour en assurer une certaine robustesse.

## **Résultats et discussion : La réflexion éthique fondée sur un sens personnel du devoir**

Notre analyse par catégorisation a permis de comprendre en quoi la réflexion éthique chez les designers interrogés passe par une volonté déontologique, sans que ceux-ci n'aient pour autant un cadre initial bien défini de déontologie professionnelle liée à leur pratique. L'analyse permet alors de comprendre comment les praticiens se donnent eux-mêmes un devoir de travailler pour le bien des usagers, et que cela constitue un principe de base dans leur pratique en général. Ils comptent alors beaucoup plus sur leur sensibilité morale en tant que personnes pour agir avec pertinence, responsabilité et compétence (Le Boterf, 2017; 2008). Les résultats permettent de voir les éléments principaux qui structurent cette éthique du devoir dans la pratique de design d'expérience interactive médiée par des technologies numériques. Ces éléments renvoient à des principes et valeurs essentiels servant à guider la pratique professionnelle dans ce domaine. Dans le cadre d'une éthique du devoir, ces éléments prennent la forme de valeurs personnelles adoptées, lesquelles peuvent potentiellement se transférer en vertus ou dispositions à agir pour le bien des usagers. En effet, ce qui ressort des propos des praticiens, c'est qu'ils se donnent constamment le devoir et la responsabilité d'être empathiques et bienveillants; d'être réflexifs; d'être critiques à l'égard des moyens et dispositifs techniques numériques de médiation. Ces éléments structurant l'éthique du devoir aperçue dans la pratique permettent de donner non seulement une compréhension théorique de la réflexion éthique dans la pratique de design d'interaction, mais également, ils pointent vers des concepts et fondements clés sur lesquels les

praticiens et futurs praticiens pourraient s'appuyer pour se développer davantage comme professionnels.

Pour bien prendre la perspective de ses usagers et être aptes à concevoir pour eux, les designers interrogés percevaient qu'il était nécessaire d'adopter une attitude bienveillante et empathique. Pour eux, leurs valeurs d'empathie et de bienveillance se transféraient respectivement dans l'action en vertu interdépendantes, complémentaires sous-jacentes à leur approche centrée sur les usagers dans leur travail. Ils voyaient ces vertus indispensables à cultiver dans le processus de design pour se centrer correctement sur les besoins, vulnérabilités et expériences des usagers.

Sans avoir explicité les valeurs et vertus liées au travail de *care* (Brugère, 2011; 2009), leur sens personnel du devoir d'être vertueux à l'empathie et à la bienveillance s'apparente aisément à ce concept, au sens de se donner le devoir de prendre soin, de considérer et de se soucier des usagers et de leurs vulnérabilités; les usagers étant ceux qui vont interagir avec leurs produits développés. En ce sens, le soin s'apercevrait dans la création de produits numériques servant à maintenir, perpétuer ou réparer la bonne expérience des usagers. Nous pouvons alors proposer une schématisation mettant mieux l'accent sur l'idée de trois devoirs au cœur de la réflexion éthique (Figure 1).

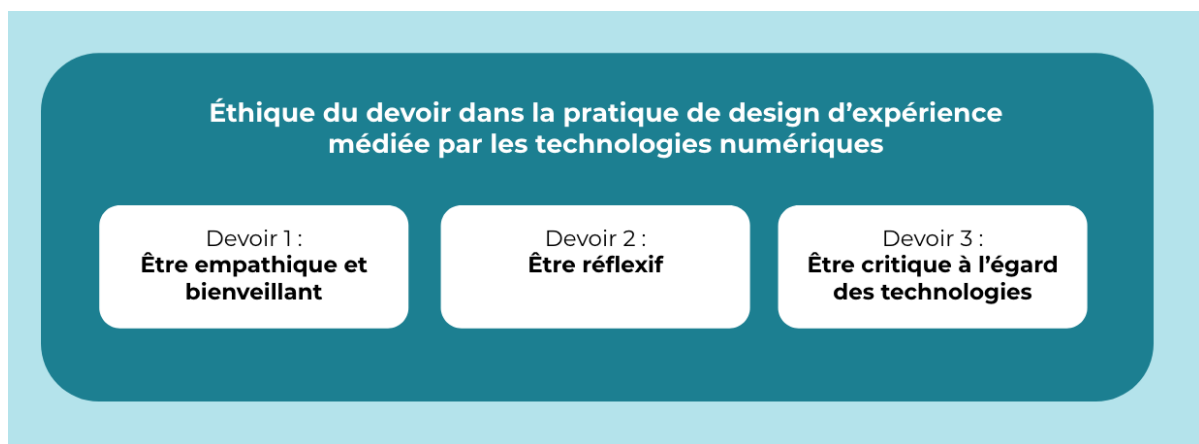


Figure 1. Schématisation de l'éthique du devoir et ses trois catégories

Cette théorisation de la réflexion éthique fondée sur le sens personnel du devoir chez les designers d'interaction permet d'offrir des aperçus (*insights*) sur la pratique réellement exercée actuellement dans les contextes de nouvelles technologies numériques. En effet, l'étude met en lumière comment l'éthique du devoir chez des praticiens est tournée vers l'humain et moins vers la technique, même si ceux-ci ne se réfèrent pas à un cadre déontologique prédéfini. L'étude montre comment ceux-ci se réfèrent à leurs propres valeurs et principes personnels pour agir de manière compétente et responsable. En ce sens, l'étude signale l'importance des valeurs et des vertus nécessaires à adopter et à cultiver chez les praticiens, ainsi que celle d'entretenir un rapport critique avec les technologies conçues et utilisées. L'étude souligne comment les valeurs et vertus personnelles sont nécessaires au soutien des praticiens et pointent vers le besoin d'aligner en ce sens la formation professionnelle des futurs praticiens designers en design d'interaction, ainsi que dans d'autres domaines connexes. C'est en soi ce qui constitue la qualité scientifique de notre étude qualitative, celle de « générer » (Proulx, 2019) de nouvelles manières de comprendre la pratique et la formation intrinsèque.

### **Limitations de l'étude**

La principale limitation de l'étude renvoie à notre posture complexe de praticienne-chercheuse familière à la pratique étudiée, puisqu'en effet, nos intentions de départ étaient de montrer cette pratique sous un angle appréciatif et positif. Toutefois, notre attachement pour cette pratique aura su aider tout au long du processus de recherche. Une seconde limitation est d'avoir sollicité des participants qui appréciaient leur pratique, or il se peut qu'ils aient décrit de manière idéalisée sans que nous ayons pu corroborer avec des observations de leurs actions. Enfin, l'étude n'offre pas une validité externe élevée, au sens de pouvoir généraliser les résultats, ceci en raison du faible nombre de participants. Cependant, chaque participant a pu substantiellement transférer d'une situation à l'autre, d'un projet à l'autre au fil des années, de sorte à mettre en lumière une part transférable de leur réflexion éthique; une certaine transférabilité des résultats s'apercevait également lorsque des patterns étaient répliqués d'un participant à l'autre.