



Université
de Toulouse



Jalons pour l' « acceptabilité » socio-organisationnelle des systèmes ambiants



Marina Casula, LEREPS, UT1-Capitole
Pascal Roggero, LEREPS, UT1-Capitole
Claude Vautier, LEREPS, UT1-Capitole

3ème Journée *Systèmes ambiants*, LAAS, 28 mai 2010, Toulouse.

Lors des journées précédentes

Les échanges ont porté

beaucoup sur

le techniquement
possible

Un peu sur
l'économiquement
rentable

Très peu sur

le socialement
acceptable

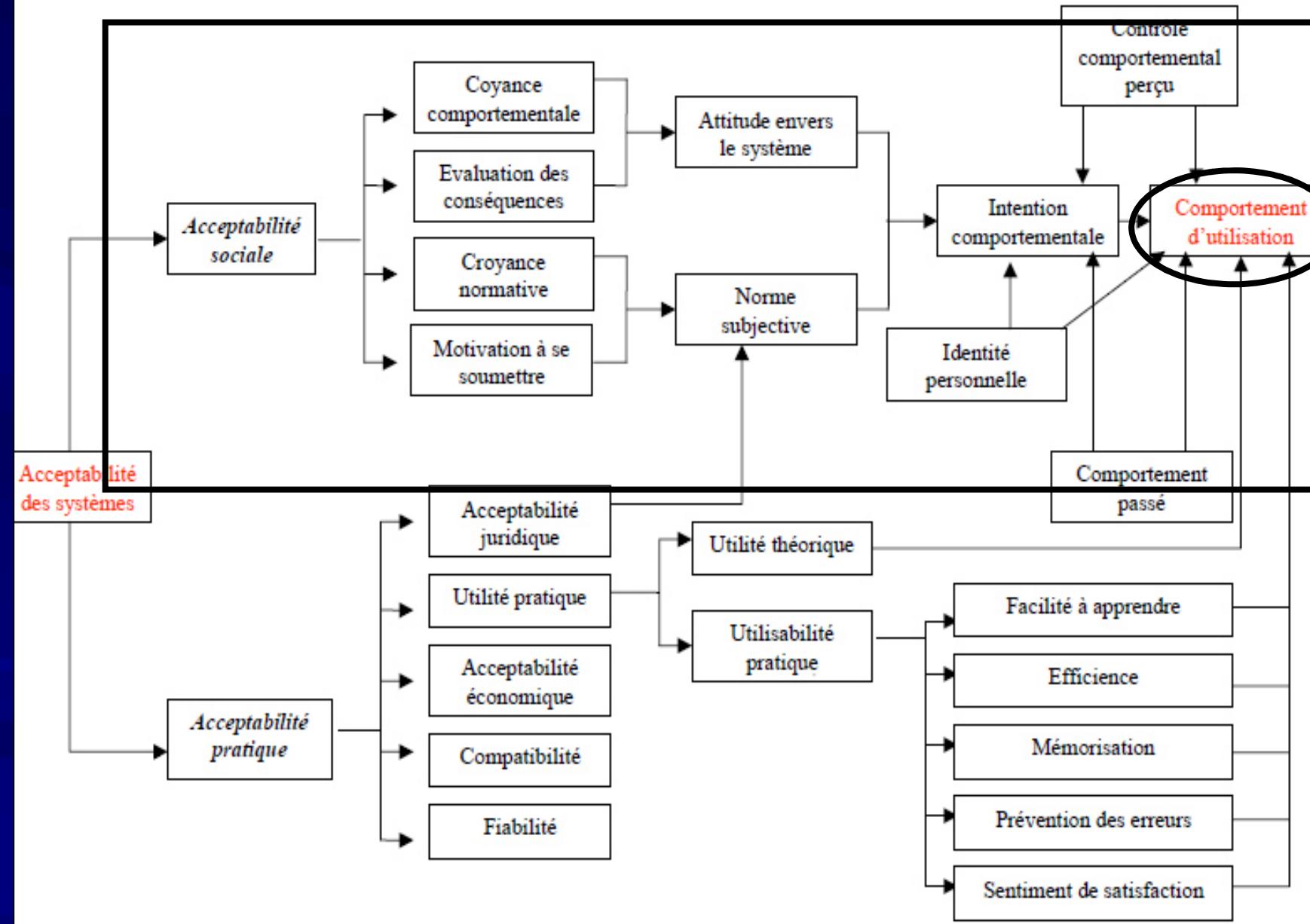
Pas du tout sur
le politiquement
souhaitable

- Nous traiterons donc du socialement acceptable (1) et du politiquement souhaitable (2)
- pas de réponses, encore moins définitives, essayer de poser des questions et, si possible, de bonnes questions
- pas encore spécialistes des systèmes ambiants, néanmoins important que les sciences sociales soient présentes
- Domaines de compétence :
 - complexité sociale,
 - aide à la délibération et à la décision,
 - plateforme de modélisation et de simulation des systèmes d'action

1. Le socialement acceptable

- Notre différence par rapport aux modèles existants
- Exemple :
 - le modèle de Nielsen
 - et la définition de Somat de l'acceptabilité sociale
 - qui nous montrent que...

L'acceptabilité des systèmes, Nielsen, 1993



La définition de l'acceptabilité d'A. Somat

- « *Études des **attitudes**, des **contraintes sociales** et **normatives** conduisant l'usager à recourir effectivement à l'utilisation d'une technologie donnée* »

- ... de nature psychosociale et donc centré sur l'**individu** et son comportement **d'usage**
- le social présent seulement à travers l'environnement de l'individu et non pris en compte en tant qu'entité spécifique
- Or, le social pour le sociologue ne saurait se réduire à l'individuel
- Donc pour nous, la question est :

qu'en est-il des relations entre le social et les systèmes ambiants ?

Car la technique n'est pas neutre

- Trivial mais nécessaire
- La technique participe de la rationalisation des activités humaines, c'est-à-dire la recherche de l'efficacité
- Mais
 - Pour quoi faire?
 - Au service de quoi?
 - De qui?

L'exemple des services de santé

[Carré, Lacroix ; 2001; Panico, 2002]

- But affiché : améliorer l'efficacité du système de santé et de l'offre de soins pour une meilleure qualité de vie du patient
- Or s'accompagne parfois
 - d'une réduction d'effectifs liée à une réduction des coûts de fonctionnement
 - de l'introduction de nouveaux acteurs privés dans l'offre de soin (recherche de nouveaux marchés)
- Ce qui peut se traduire par
 - la modification de la relation patient/médecin qui n'est plus fondée sur la communication mais sur l'information
 - D'où possibles éléments de déshumanisation de la pratique médicale

De la nécessaire objectivation des logiques à l'œuvre à la co-construction des projets

- Identifier
 - tous les acteurs concernés
 - leurs intérêts
 - leurs représentations
 - et leurs relations de pouvoir [Friedberg, 1993]
- Organiser ou faciliter la co-construction d'un véritable projet, sur la base d'un compromis accepté parce que faisant sens pour les acteurs [Habermas; 1987]
- D'où la nécessité d'une ingénierie de la délibération fondée sur une connaissance fine du terrain et l'apport d'outils participatifs d'aide à la décision

- Présence des sociologues en amont des projets avec leur expertise au service d'une médiation assurant la prise en compte de **tous** les acteurs
- C'est-à-dire une place non décorative évitant
 - le classique « supplément d'âme » dévolu aux sciences sociales
 - ou leur instrumentalisation en technique de marketing
- Au bout du compte un rôle politique au sens noble du terme