

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



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

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

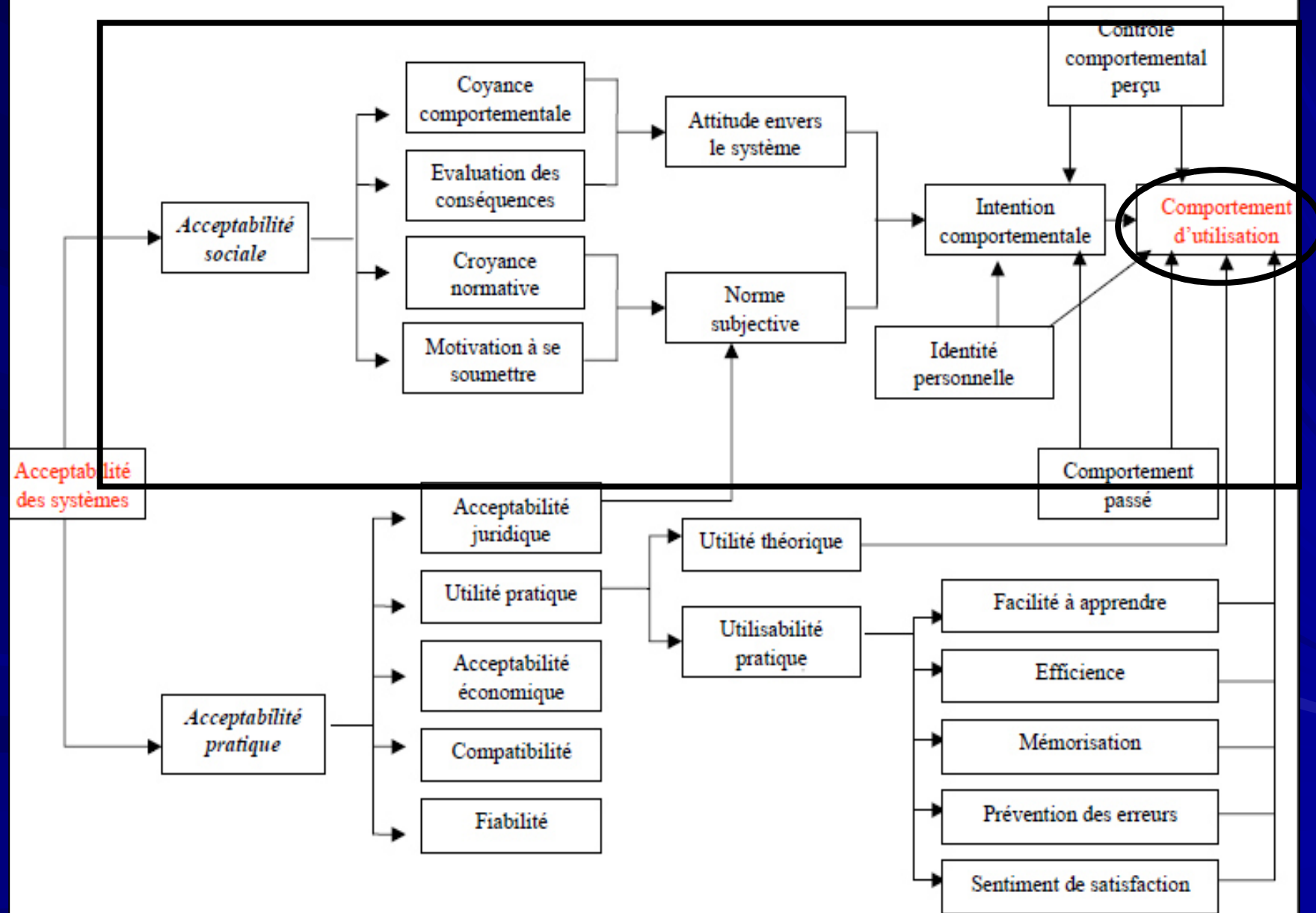
**le politiquement  
souhaitable**

- 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'utilisateur 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