

QUAND UN PROBLÈME TECHNIQUE DEVIENT UN ENJEU DE CO-CONSTRUCTION ENTRE EXPERTS ET UTILISATEURS

Nicolas Benvegna

Septembre 2015 – SNCF Transilien

<http://96minutes.transilien.com/thematique/refonte-des-grilles-horaires/#perspectives-article-episode-8>

Nicolas Benvegna est sociologue, chercheur au Médialab de Sciences Po et enseignant. Il nous livre sa perspective sur les nouvelles formes de cette collaboration entre experts techniques et experts du quotidien.

Que pensez-vous du développement du dialogue entre experts et utilisateurs ?

Nicolas Benvegna : Depuis de nombreuses années, il est question d'un changement de paradigme dans la manière d'innover : d'un modèle centré sur les producteurs, nous serions passés à un modèle qui fait la part belle aux usagers. Dans ce modèle, les citoyens ou les utilisateurs sont considérés comme actifs, s'engagent dans de nouvelles collaborations avec les spécialistes désignés, voire s'affranchissent dans certains cas de la tutelle de ces derniers. Ils participent de plus en plus souvent à la définition, voire à la conception des projets qui les concernent.

On assiste dans un certain nombre de situations à une redistribution des cartes entre les détenteurs des savoirs établis, les experts, et ceux qui bénéficient en bout de course d'une politique, d'un bien ou d'un service définis par les premiers. Évidemment, une telle évolution du rapport de force n'est possible qu'à partir du moment où la légitimité des experts est questionnée, comme c'est aujourd'hui de plus en plus fréquemment le cas. Face à la prolifération des innovations, les spécialistes ont de plus en plus de mal à revendiquer le monopole de l'expertise, à proposer une unique solution, optimale et incontestable. Dans bien des situations, leurs connaissances sont en cours de constitution et ils peuvent se trouver démunis face à l'incertitude.

Le renforcement de la participation d'une diversité d'intervenants est souvent présenté comme une solution au rétablissement de la confiance dans les institutions, par l'amélioration des facultés d'écoute de leurs représentants.

Les sociologues Michel Callon et Vololona Rabearisoa ont par exemple montré comment une association de malades pouvait devenir un acteur majeur de la prise en compte de pathologies et d'identités jusqu'alors ignorées par les experts en place. Leur étude sur l'Association française contre les myopathies (AFM) décortique les mobilisations des familles d'individus frappés de maladies orphelines, non seulement pour accumuler et mettre en commun des connaissances sur des maladies mal connues par les médecins, mais aussi pour redéfinir radicalement la politique scientifique dans le domaine en affectant eux-mêmes les crédits de recherche essentiellement levés à travers l'organisation d'un événement, le Téléthon.

Cette forme d'innovation présente-t-elle, selon vous, des limites ?

N. B. : Il faut se garder de dresser un tableau idyllique de ces renouvellements de la participation en se réfugiant derrière quelques pratiques exemplaires.

D'une part, en y regardant de plus près, on se rend compte que les modèles d'innovation centrés sur les producteurs ont de longue date intégré les retours des utilisateurs pour faciliter l'adoption des projets. Dans ce cadre, la participation pourrait devenir le dernier avatar de l'acceptation de la marche présentée comme inexorable vers le progrès, en constituant ce que l'historien Jean-Baptiste Fressoz désigne comme un dispositif de levée des inhibitions. La valorisation de la participation contribue au renforcement de la légitimité des innovations et de nombreuses institutions l'ont aujourd'hui compris, et insiste sur les démarches de consultation qu'elles mettent en place dans leur communication.

D'autre part, il faut également souligner que tout le monde n'est pas disposé à participer en permanence à l'élaboration de nouveaux projets, loin s'en faut. L'économiste Albert Hirschman a mis en évidence la tension qui existe entre action publique et bonheur privé. Et la sociologie des mobilisations attire l'attention sur les nombreuses ressources dont il faut disposer pour s'engager efficacement, à commencer par le temps et les compétences. Par conséquent, ceux qui s'engagent dans des démarches de participation ou de concertation sont la plupart du temps des groupes concernés, affectés par une cause précise, et qui ont un intérêt à agir pour aborder un problème qui les affecte.

Enfin, il semble également important de noter que tous les projets ne se prêtent pas de la même manière à une élaboration concertée. Il est plus ou moins aisé de trouver des compromis avec un nombre variable de parties prenantes. Langdon Winner a par exemple analysé le nucléaire comme une « technologie intrinsèquement politique », c'est à dire une technologie qui appelle un certain ordre socio-politique, dans ce cas marqué par le pouvoir d'une poignée d'experts dont la mission est d'assurer le fonctionnement et la sûreté d'un objet complexe. De ce fait, les récentes tentatives de consultations relatives au nucléaire en France ont systématiquement été dénoncées comme des « simulacres de démocratie ».

Et comment analysez-vous spécifiquement ces enjeux dans le secteur ferroviaire ?

N. B. : L'exploitation d'un réseau ferré est également marquée par une complexité et une technicité qui constituent d'importantes barrières à l'entrée pour de nombreux usagers et citoyens. A infrastructure constante, et au niveau de saturation que connaît actuellement le réseau francilien, il faut bien comprendre qu'il est devenu quasiment impossible d'améliorer la situation à un endroit sans la dégrader par ailleurs. La définition du service est une question de choix et les choix à faire ont des conséquences particulièrement importantes sur les conditions de transport d'un nombre impressionnant de voyageurs. Par conséquent, il est naturel que cette définition fasse l'objet de larges consultations et de débats continus.

La mobilisation de l'association « Plus de trains » constitue un exemple exceptionnel d'engagement d'un groupe affecté par les difficultés de circulation et de desserte sur une ligne du Transilien. Elle vise non seulement à faire apparaître une situation comme problématique, en recensant par exemple précisément les dysfonctionnements dans la circulation des trains, mais elle cherche de plus à reconfigurer la situation, d'une part en montant en compétence pour proposer des solutions crédibles et d'autre part en attirant l'attention des opérateurs et des élus sur les solutions proposées.