

## Des ressources du côté des sciences humaines et sociales

**Corinne Hooge**, responsable de la démarche « métropole des savoirs » u sein de la direction de la prospective et du dialogue public du Grand Lyon.

**Septembre 2011.**

**Article réalisé pour la revue M3 n°1.**

**Si l'efficacité technique et réglementaire commande habituellement l'action publique, la complexité des enjeux actuels nous invite à diversifier nos modes d'intervention sur la société. L'action publique cherche désormais des leviers du côté des individus, dont les modes de vie ont des conséquences évidentes sur le fonctionnement des territoires. Certaines disciplines en sciences humaines et sociales proposent des méthodes, efficaces et peu utilisées pour agir sur les comportements, comme le marketing ou la communication engageante. Comment acclimater ces outils à l'action publique ? Quels garde-fous mettre en place, compte tenu de leurs incidences démocratiques et éthiques ?**

L'environnement de l'action publique est bouleversé. Le changement climatique et le développement durable invitent à un mode de vie plus sobre, alors que la société occidentale est fondée sur la consommation. La numérisation des modes de vie et la marche en avant des techno-sciences suscitent à la fois de nouvelles sociabilités et renforcent la course effrénée à l'autonomie de l'individu. L'argent public se raréfie, quand les usagers sont de plus en plus exigeants au regard de leurs besoins. Enfin, les usages évoluent si rapidement qu'un équipement indispensable aujourd'hui peut s'avérer inutile demain, telles les bornes Internet en libre accès rendues caduques par le développement du WiFi et de la 3G.

Nous devons nous donner les moyens de mieux prendre en compte cette complexité pour conduire l'action publique de manière pertinente et efficace. Les sciences humaines et sociales (SHS) peuvent nous y aider. Elles ont la capacité de décrypter ce qui est sous-jacent, d'oser un point de vue critique sur ce qui est établi, et leur diversité disciplinaire permet d'analyser le même objet en portant la réflexion sur des enjeux bien différents.

### **Les SHS comme source d'expertise**

L'implication des SHS dans l'action publique n'est pas récente. Dès les années 80, l'étude sociologique est intégrée dans la conception de l'espace public et dans la politique de la ville. Mais il nous faut aujourd'hui renouveler les outils méthodologiques.

Nous vivons une période singulière. La société est confrontée à des défis environnementaux majeurs qui demandent de s'attaquer à la racine du problème : le fonctionnement de notre société de consommation. Mais les éternels enjeux de défense de la puissance économique dans une économie globalisée et la protection de l'emploi à court terme, incitent les États à ménager les entreprises, malgré des réglementations de plus en plus contraignantes. À l'échelon local, nous savons que les solutions techniques et les capacités financières limitées des collectivités ne suffiront pas à relever le défi environnemental. Alors quel levier reste-t-il ? La sphère des comportements, puisque les pratiques des individus sont en passe de devenir un facteur clé de succès des politiques de développement durable.

D'où la nécessité pour l'action publique d'élargir ses sources d'expertise, afin de tisser de nouveaux liens avec les citoyens. Il s'agit de « faire avec », et non plus seulement de « faire pour ». Elle aurait dès lors avantage à intégrer les apports de certaines disciplines des SHS, dès les phases de conception, comme le montrent ces quelques exemples.

### **Faire appel au marketing, au design, à la communication engageante...**

Réduire le volume des déchets, et la consommation d'énergie, diminuer les déplacements individuels motorisés, consommer des produits de proximité... tous ces progrès dépendent, entre autres choses, de l'engagement des citoyens à modifier leurs pratiques, et de la capacité de l'institution à instaurer des relations de confiance avec ses bénéficiaires.

On sent bien ici combien peuvent être précieux les courants disciplinaires qui s'intéressent à la manière d'encourager les individus à adopter un certain comportement : la psychologie sociale et la communication engageante qui travaillent sur le changement volontaire, ou les économies expérimentale et environnementale à l'origine de mécanismes financiers incitatifs. Imaginons maintenant la conception d'une offre de service dans le champ de la mobilité. Elle doit prendre en compte l'hétérogénéité des comportements et la réalité d'un tissu urbain composite, et s'adapter aux nouveaux modes de vie, aux nouveaux rapports au temps. Ici, le design dispose d'une boîte à outils fort utile pour décrypter et anticiper les usages de demain avec l'immersion ethnographique et le recours aux « utilisateurs pilotes ». Quant au marketing, ses pratiques de segmentation permettent de définir des offres ciblées en fonction de différents groupes d'utilisateurs. Derniers exemples avec les bâtiments basse consommation dont la parfaite étanchéité à l'air rend impossible l'ouverture des fenêtres, les compteurs intelligents qui transmettent en temps réel la consommation énergétique individuelle au distributeur, et demain peut-être les véhicules sans chauffeur sur l'espace public. Les innovations s'accélèrent et peuvent parfois être considérées comme invasives, en modifiant brutalement la relation entre la personne et son environnement intime.

Saisir le plus tôt possible ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas est essentiel pour éviter des investissements lourds en faveur d'innovations qui seront rejetées. Cette fois, l'anthropologie, qui traite de l'être humain dans toutes ses dimensions, ou la sociologie de l'innovation, qui s'intéresse aux succès et échecs des technologies, peuvent apporter une expertise complémentaire en phase exploratoire.

### **Se prémunir des risques de dérive en interrogeant la philosophie, la sociologie, la science politique...**

L'emploi des méthodes évoquées ici peut-il conduire à des actions non éthiques au sens où elles chercheraient à « l'emporter sur l'autonomie de l'autre » ? Et si oui, la conscience de vivre la fin d'un modèle justifie-t-elle l'utilisation de méthodes non directives d'influence des comportements ? Dans une société démocratique, les changements ne doivent-ils pas être librement consentis ? Au nom de quoi, au nom de qui, cherche-t-on à agir sur les comportements ? Et peut-on se satisfaire de faire peser le poids de la responsabilité sur les personnes plutôt que sur les grands intérêts organisés ? La recherche d'une plus grande efficacité de l'action publique appelle dans le même temps prise de recul et réflexion éthique. Si la pluralité des

SHS offre aujourd'hui des outils permettant de développer cette efficacité, ces mêmes sciences recèlent des ressources critiques encore plus considérables, que nous devons tout autant apprendre à mobiliser. À titre d'exemple, la sociologie peut aider le manager public à effectuer l'indispensable travail de déconstruction des prénotions dont tous les acteurs sociaux sont « victimes », chacun dans leur domaine. Quelle signification accorder à la notion d'« acceptabilité » que nous avons évoquée ? Que veut dire la bascule de l'intérêt général vers la réponse aux besoins des usagers ? Qu'est-ce qu'une approche publique de la segmentation ? La philosophie peut nous aider à réinterroger le sens de l'action et à explorer de nouvelles manières d'aborder une question. Car la décision publique est le fruit de compromis multiples. Car les citoyens sont de plus en plus vigilants aux décisions prises, pour leur intérêt parfois, mais aussi parce qu'ils se préoccupent de l'avenir de la société (OGM, nucléaire, nanotechnologies, etc.).

L'économie comportementale peut nous aider à prendre conscience que même quand ils effectuent des choix économiques, les individus n'arbitrent pas toujours rationnellement en fonction de leurs intérêts directs. Ils se réfèrent aussi à un système de valeurs, à des émotions. Quant à la science politique, elle est incontournable pour décrypter la fabrique des politiques publiques et la pertinence de leurs outils par rapport aux objectifs énoncés. Car les méthodes de production de l'action évoluent, notamment la relation renouvelée entre les sphères publique et privée, qui jouent dans les régulations sociales. Cette liste pourrait s'allonger. Si les sciences humaines et sociales n'apportent pas de réponses par elles-mêmes, elles peuvent à la fois contribuer à une réflexion sur les finalités et sur les modalités de mise en œuvre de l'action publique, les deux dimensions étant indissociables. Par conséquent, des liens forts sont possibles et souhaitables entre la diversité des sciences humaines et sociales et l'action publique. Encore faut-il mieux se connaître, et expérimenter des collaborations nouvelles.