

Pourquoi il faut dépasser l'idée fallacieuse d'Interaction Design

Pierre Tchounikine

▶ **To cite this version:**

Pierre Tchounikine. Pourquoi il faut dépasser l'idée fallacieuse d'Interaction Design. IHM'26 - 37e Conférence Internationale Francophone sur l'Interaction Humain-Machine, AFIHM; Université de Lille, Oct 2026, Villeneuve-d'Ascq, France. ⟨hal-05776101⟩

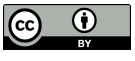
HAL Id: hal-05776101

https://hal.science/hal-05776101v1

Submitted on 2 Oct 2026

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons CC BY 4.0 - Attribution - International License

Moving Beyond the Misleading Idea of Interaction Design
Pourquoi il faut dépasser l'idée fallacieuse d'Interaction Design

Pierre Tchounikine
Pierre.Tchounikine@imag.fr
LIG - Université Grenoble Alpes
Grenoble, France

Abstract

This article shows that the notion of Interaction Design is misleading, and that it would be more relevant to consider the notion of appropriation.

Résumé

Cet article montre que la notion d'Interaction Design est fallacieuse, et qu'il serait plus pertinent de considérer la notion d'appropriation.

CCS Concepts

• **Human-centered computing → Interaction design theory, concepts and paradigms**.

Keywords

Interaction Design, Usability, Adoption, Appropriation

Mots clés

Interaction Design, Utilisabilité, Adoption, Appropriation

1 Introduction

Le thème de cette conférence sur l'Interaction Humain-Machine (IHM) est "L'IHM au service de la société". C'est un beau thème, et c'est l'occasion de s'interroger : est-ce que les notions utilisées en IHM orientent bien les travaux vers l'intérêt des gens et de la société ? Cet article propose une contribution à cette problématique sous la forme d'une critique de la notion d'Interaction Design.

Le terme 'Interaction Design' semble très clair. L'*Interaction Design Fondation* le reprécise tout de même : "Interaction design can be understood in simple *(but not simplified)* terms: it is the design of the interaction between users and products. Most often when people talk about interaction design, the products tend to be software products like apps or websites. The goal of interaction design is to create products that enable the user to achieve their objective(s) in the best way possible" [12]. Dès 2004, Michel Beaudoin-Lafon mettait en avant que "the only way to significantly improve user interfaces is to shift the research focus from designing interfaces to designing interaction" [1].

L'idée selon laquelle il faut se focaliser sur l'interaction plus que sur les interfaces s'est imposée. Mais est-ce que cette notion d'Interaction Design est vraiment pertinente pour guider la conception de technologies numériques d'une façon qui "permette à l'utilisateur d'atteindre ses objectifs de la meilleure des façons qu'il soit" ? La réponse que je propose est : non, ce n'est pas le cas, pour ce qui est d'atteindre cet objectif, la notion d'Interaction Design est assez largement fallacieuse ('illusoire', 'trompeur', 'qui induit en erreur'). Cette réponse s'appuie sur trois arguments. Elle ne signifie pas que les travaux qui se réfèrent à l'Interaction Design ne sont pas de qualité, mais que changer de perspective aiderait à produire de meilleurs designs. Ce sera l'objet de la dernière section de cet article.

2 Une notion qui ne met pas en avant la bonne cible

Les gens sont des gens, pas des utilisateurs. Dans le cadre de nos vies personnelles et professionnelles nous, humains, sommes amenés à réaliser différentes tâches : écrire des textes, communiquer avec des tiers, etc. C'est dans ce contexte que nous considérons les technologies qui peuvent nous permettre de mener à bien ces tâches, et que nous devenons des utilisateurs. Mais notre objectif premier n'a pas changé : il est de réaliser la tâche, pas d'utiliser l'application. Permettre à quelqu'un d'atteindre ses objectifs de la meilleure façon possible consiste donc avant tout à faire en sorte que l'application lui permette de mener à bien ses tâches comme il ou elle le souhaite, en fonction de ses perceptions, de ses valeurs, de ses critères.

Les travaux sur la médiation et, notamment, ceux de Bødker [3], nous ont permis de comprendre que nous ne travaillons pas *sur* une application. Nous travaillons à une tâche (écrire un texte, échanger avec un collègue, documenter sa vie) *via* une application (un traitement de texte, le mail, un réseau social).

Par ailleurs, nous savons depuis Suchman [10] que nous ne réalisons pas les tâches de nos vies personnelles ou professionnelles comme des automates, selon des plans pré-établis et fixes. Nous nous adaptons au contexte. Nous nous adaptons à la façon dont nos actions modifient l'état de la tâche et son contexte, mais modifient également notre perception de cette tâche et de ce qu'il faut faire pour la mener à bien. Nous nous adaptons aux imprévus. Bref, nous ne sommes pas des opérateurs figés agissant sur une tâche figée dans un contexte figé : nous *interagissons* avec la tâche. Et c'est dans le cadre de cette interaction avec la tâche que nous allons considérer et utiliser les technologies qui nous semblent utiles.

Pour "permettre à l'utilisateur d'atteindre ses objectifs", c'est donc sur *l'interaction avec la tâche* qu'il faut se focaliser, et pas sur l'interaction avec la machine. Il est d'ailleurs souvent difficile de comprendre la façon dont les gens interagissent avec leurs applications si l'on ne comprend pas la façon dont ils interagissent avec les tâches qu'ils réalisent avec ces applications.

3 Une notion qui repose sur une assomption erronée

Le propre d'une interaction, en tout cas d'une interaction qui implique des humains, c'est d'*émerger*. Nous pouvons essayer d'anticiper ce que va donner une discussion avec quelqu'un, pas le prévoir avec certitude. La discussion va émerger de ce que chacun va dire,

écouter, comprendre, de comment chacun va réagir, des émotions qui vont se développer, de la dynamique qui va se créer. De même, notre activité, c'est-à-dire les actions qui découlent de la façon dont nous réalisons une tâche, n'est pas déterminée par celle-ci. Elle est notre réponse circonstanciée à la tâche, réponse qui varie selon les gens, les moments, les contextes, l'écheveau des motivations ainsi que, bien entendu, les effets de l'avancée de la tâche sur tous ces éléments.

Nos interactions avec les tâches émergent dans l'action, et c'est donc également le cas de nos interactions avec les machines. Il suffit pour s'en convaincre de constater la fréquence des détournements d'usages, par exemple la façon dont la généralisation du mail a amené certaines personnes à utiliser leur boîte de réception comme une *to-do list*, la façon dont les réseaux sociaux sont devenus des moyens de gérer son narcissisme, la façon dont les individus et les groupes associent des rôles mouvants aux différents réseaux qu'ils utilisent [2]. Ou encore le schéma classique de l'application qu'une analyse centrée utilisateur rend parfaitement cohérente avec les besoins identifiés mais qui, dès qu'elle est intégrée dans les pratiques, ne convient plus : dans l'action, par l'action, l'interaction des gens avec la tâche évolue. C'est d'ailleurs comme cela que nous nous développons, tant comme individus que comme sociétés.

Lorsqu'un chercheur ou un ingénieur conçoit et propose une application, il ou elle ne fait donc que *créer les conditions techniques de l'interaction entre l'utilisateur et la tâche.*

Ces propriétés techniques font plus que de permettre la tâche : elles ont une influence sur la façon de la mener à bien. Les propriétés techniques des traitements de texte ont une influence sur notre façon de penser et de rédiger nos documents, les propriétés techniques des réseaux sociaux ont une influence sur notre façon de tisser des relations avec d'autres personnes, etc.

Pour autant, ces propriétés techniques ne *déterminent* pas la façon dont nous menons ces tâches. Elles n'en sont qu'un facteur. En d'autres termes, les concepteurs d'applications n'ont pas le contrôle des usages qui vont se développer.

Le terme 'Interaction Design' est un donc en quelque sorte un oxymore, un terme construit sur deux idées qui sont en opposition. On peut et on doit tenter d'anticiper l'interaction, mais on ne la conçoit pas, ni l'interaction avec la tâche, ni l'interaction avec l'application. Penser que l'on va concevoir un processus émergent, c'est une erreur. C'est par ailleurs une curieuse façon de chercher à rendre service aux gens.

4 Une notion techno-centrée

L'approche dite Interaction Design ne dit pas qu'il ne faut pas s'intéresser à la façon dont les gens et, donc, les utilisateurs, mènent leurs activités. Elle dit même, très explicitement, le contraire. Mais elle le fait en y réfléchissant *via* la technologie. Considérer que pour faire en sorte que les gens atteignent leurs objectifs il faut se focaliser sur leurs interactions avec la machine n'est ni plus ni moins qu'une approche techno-centrée.

De même, et très logiquement, l'Interaction Design, tout comme l'IHM en général, a fait de l'utilisabilité une notion centrale. Mais, ici encore, qui s'intéresse à l'utilisabilité d'une technologie ? La réponse est : ceux pour qui le point de focalisation est la machine, c'est-à-dire les concepteurs et les promoteurs des technologies. Un concepteur peut être fier d'avoir développé une application utilisable. Mais moi, mais nous, que telle ou telle application soit utilisable, en soi, nous n'en avons rien à faire. Cela ne devient intéressant que si nous considérons cette application comme un moyen éventuel de réaliser une tâche, et dans le contexte de notre interaction avec cette tâche.

Il est bien évident que l'utilisateur trouve également un intérêt à ce que les applications soient utilisables. Ce que je veux mettre en évidence ici, c'est qu'il s'agit d'un intérêt de second plan. C'est un intérêt qui n'est pas lié à ce que fait la personne (à ses objectifs), mais à la façon dont elle le fait.

L'interaction avec l'application et l'utilisabilité de cette application ne sont pas les moteurs du développement de l'activité des gens, ni de leurs utilisations des applications. Ce ne sont que des facteurs qui jouent un rôle. Ce rôle peut être et est souvent important, mais il n'y a pas de raison de penser qu'il est déterminant. En tout cas, ce n'est pas en faisant cette hypothèse implicite qu'il faut analyser les choses.

5 Un problème de notion, de terme ou de pratiques ?

La notion d'Interaction Design est donc un oxymore techno-centré qui ne met pas en avant la bonne cible.

Est-ce que cela signifie que tous les travaux qui se réfèrent à l'Interaction Design sont dans l'erreur ? Ce n'est bien évidemment pas le cas. J'aurais même tendance à penser que beaucoup des tenants de l'Interaction Design, du moins ceux qui connaissent la complexité des choses, ne sont pas en opposition avec les idées présentées ci-dessus, et en tiennent compte dans leurs travaux.

Il est d'ailleurs intéressant de constater qu'il existe de nombreuses définitions de l'Interaction Design qui, contrairement à celle citée au début de cet article, ne reflètent pas le terme lui-même. Par exemple, et pour citer un texte de référence : "We define interaction design as follows: Designing interactive products to support the way people communicate and interact in their everyday and working lives" [8]. Les autrices de ce livre suggèrent d'ailleurs que les notions 'Interaction Design' et 'Human-Computer Interaction' se recouvrent assez largement.

Le débat qu'ouvre l'analyse présentée dans cet article est donc le suivant : maintenant que le but est atteint, que tout le monde sait qu'il faut se focaliser sur l'interaction et pas simplement sur les interfaces, est-ce qu'il ne serait pas temps de considérer que ce terme d'Interaction Design sonne bien mais pose également quelques problèmes ? Est-ce vraiment une bonne idée que les étudiants aient envie de devenir des 'Interaction Designers', avec le risque qu'ils prennent ce terme littéralement et développent une vision techno-centrée de leur rôle dans la société ?

Cette idée d'Interaction Design a contribué à faire avancer le domaine. Elle a permis de comprendre qu'il fallait se focaliser sur l'interaction et pas sur les interfaces. Mais, influencée par la notion de conception (de *design*) des interfaces, elle laisse penser et, de fait, amène à penser que l'on peut et doit considérer la conception (le *design*) de l'interaction. C'est une erreur. Maintenant que nous l'avons compris il faut dépasser cette vision et se focaliser sur des notions qui orientent mieux les travaux vers l'objectif affiché : rendre servir aux gens.

6 Plaidoyer pour la notion d'appropriation

Pour qu'une technologie permette aux utilisateurs d'atteindre leurs objectifs de la meilleure des façons possibles, il faut que ces utilisateurs l'utilisent de façon banalisée et productive dans leurs pratiques personnelles ou professionnelles.

La notion qui dénote cette idée existe, et un certain nombre de travaux d'IHM s'en sont déjà saisis : c'est la notion d'appropriation.

Selon Poole et DeSanctis [5], "to appropriate an object [is] to use it constructively, to incorporate it into one's life, for better or worse". Carroll [4] définit le processus d'appropriation comme "the way that users evaluate and adopt, adapt and integrate a technology into their everyday lives" ; l'appropriation est la façon dont les utilisateurs transforment la "Technology as Designed" en la "Technologies in Use" : "Over time, the technology is stabilised and becomes an integral part of users' activities; we call this appropriation". Selon Dourish [7], "Appropriation is the process by which people adopt and adapt technologies, fitting them into their working practices.". Pour Dix [6], l'appropriation se produit quand "the technology has been domesticated", "the users understand and are comfortable enough with the technology to use it in their own ways", "the technology has become the users' own not simply what the designer gave to them". La définition que j'ai proposée, qui vise à expliquer le phénomène et pas seulement à en décrire les résultats, est la suivante : "Appropriation is the process by which users, while interacting with the tasks they consider, attribute functional values to digital artifacts and associate them with one or more patterned way(s) of (1) addressing the task at hand, and (2) using the technology. The outputs include integration in practices and functional transparency" [11].

La notion d'appropriation met l'accent sur les gens et la façon dont ils se saisissent (ou pas) des propositions technologiques qui leur sont faites. Elle invite à assumer la complexité et le caractère émergent de nos interactions avec les tâches et avec les technologies. Elle oriente les travaux vers les *pratiques effectives*, et pas simplement la production de designs susceptibles d'améliorer la réalisation d'une tâche et leur validation via quelques tests d'utilisabilité. Les modèles décrivant les processus d'appropriation et leurs dimensions techniques, psychologiques et sociales introduisent des problématiques et définissent des principes qui guident et informent l'action des designers.

Ces raisons plaident pour faire de la notion d'appropriation une notion centrale de l'IHM et pour réarticuler en conséquence les pratiques de l'Interaction Design. Pour, a minima, prendre explicitement en compte les travaux expliquant pourquoi et comment les gens s'approprient les technologies, et interroger les approches qui ne s'intéressent qu'à l'interaction avec la machine.

En tout hypothèse, lorsque l'objectif est de "permettre à l'utilisateur d'atteindre ses objectifs de la meilleure des façons qu'il soit", ignorer purement et simplement les processus d'appropriation et les pratiques effectives semble tout de même délicat.

Il est bien évident que, d'une façon ou d'une autre, beaucoup de chercheurs et de praticiens adeptes de l'Interaction Design prennent déjà en compte certaines des problématiques sous-jacentes à l'appropriation. Le terme 'appropriation' n'apparaît cependant que trois fois, et de façon parfaitement anecdotique, dans les plus de 600 pages de l'ouvrage de référence [8].

Invisibiliser cette notion d'appropriation n'est pourtant pas sans conséquences dommageables. Cela tend à passer au second plan les pratiques effectives des utilisateurs, les apports réels des technologies ou encore les problèmes qu'elles produisent parfois. Cela laisse prospérer l'idée que l'on ne peut que constater les pratiques qui se développent, alors que l'on peut comprendre pourquoi et comment elles se développent et que cela permet de mieux y répondre. Cela empêche de capitaliser les connaissances et de propager les bonnes pratiques.

Pourquoi y-a-t-il si peu de travaux sur l'appropriation ? Pourquoi n'est-elle pas déjà l'une des notions fondamentales de l'IHM ? Il y a sans doute de nombreuses raisons, j'en risquerai quatre.

Premier élément de réponse : cela n'intéresse pas les entreprises. L'affirmation peut sembler surprenante, mais c'est simplement parce qu'il ne faut pas confondre adoption et appropriation. L'objectif des entreprises est que les gens achètent leurs applications ou, lorsque le modèle économique est celui de l'attention, qu'ils y passent le plus de temps possible. Le fait que ces applications permettent effectivement aux gens d'atteindre leurs objectifs est une toute autre question : les traitements de texte d'il y a 20 ans suffisent largement aux besoins de l'immense majorité des gens, qui sont pourtant obligés d'acheter régulièrement une nouvelle version proposant des fonctionnalités dont ils n'ont pas besoin ; les entreprises proposant des 'réseaux sociaux' ne semblent pas particulièrement intéressées par le fait que leurs jeunes utilisateurs se socialisent de façon apaisée et constructive ; etc.

Deuxième élément de réponse : est-ce que le terme 'Interaction Design' oriente les travaux de recherche en IHM, ou est-ce … l'inverse ? Bon nombre de projets relèvent d'un schéma court qui consiste à produire un prototype proposant un service innovant ou, en tout cas, une plus-value potentielle, montrer qu'il est utilisable, puis en faire une publication et, parfois, une startup. Penser les résultats de ce type de recherche en termes d'interactions avec la machine fait sens. Travailler sur l'appropriation, c'est travailler sur le temps long.

Troisième élément de réponse : la notion d'appropriation met en évidence que nous n'utilisons pas les technologies mais, plutôt, ce que nous développons autour (et pas forcément à partir) de ces technologies [11]. Assumer que les technologies ne sont qu'un substrat technique et que les concepteurs ne contrôlent pas ce qui va émerger peut être difficile à accepter, peut remettre en question la vision satisfaisante mais erronée et peu productive du "designer as a hero" [9].

Quatrième élément de réponse : travailler sur un prototype innovant nécessite de résoudre des problèmes informatiques difficiles, alors que travailler sur l'appropriation relève des Sciences Humaines et Sociales. C'est une erreur. Concevoir *pour* l'appropriation, c'est-à-dire en prenant en compte les facteurs qui favorisent les processus d'appropriation, pose des problèmes informatiques difficiles. Assumer que les technologies ne sont qu'un substrat technique et que les concepteurs n'ont qu'une influence sur ce qui va émerger ne signifie pas que le design devient une question subsidiaire, qu'il suffit de constater les usages et d'y répondre via des cycles de réingénierie périodiques. Concevoir pour l'appropriation nécessite notamment de répondre à la variabilité *inter*-utilisateurs (le problème classique des utilisateurs différents présentant des besoins

conceptuels ou fonctionnels différents) mais, également, à la variabilité *intra*-utilisateurs (les usages des utilisateurs, et donc leurs besoins techniques, évoluent au cours de leurs pratiques). Il ne s'agit donc pas simplement d'identifier tout ce qui pourrait être adapté par les utilisateurs et de leur proposer des interfaces leur permettant de le faire (ou de gérer cela pour eux via des techniques d'intelligence artificielle), ce qui ici encore relèverait d'une approche techno-centrée. Il s'agit de proposer des moyens d'adaptation qui soient cohérents avec la façon dont les gens développent leurs pratiques, ce qui est beaucoup plus difficile (proposer de la flexibilité et de la variabilité conceptuelle, faire attention aux Zones Proximales de Développement, etc.)[11].

Mais peu importe si considérer les processus d'appropriation est techniquement aussi voire plus difficile que de croire à la fiction de l'Interaction Design. Et tant pis si cela se prête moins au schéma de recherche court et à la façon dont l'objectif d'une publication à la conférence CHI régit le cycle d'une bonne partie des travaux universitaires. La question est : quelles sont les notions les plus susceptibles de mettre l'IHM au service des gens et de la société ?

References

[1] Michel Beaudouin-Lafon. 2004. Designing interaction, not interfaces. In *Proceedings of the working conference on Advanced visual interfaces*. 15–22.

[2] Pablo J Boczkowski, Mora Matassi, and Eugenia Mitchelstein. 2018. How young users deal with multiple platforms: The role of meaning-making in social media repertoires. *Journal of computer-mediated communication* 23, 5 (2018), 245–259.

[3] Susanne Bodker. 2021. *Through the interface: A human activity approach to user interface design.* CRC Press.

[4] Jennie Carroll. 2004. Completing design in use: closing the appropriation cycle. In *Proceedings of the ECIS conference*. 44.

[5] Gerardine DeSanctis and Marshall Scott Poole. 1994. Capturing the complexity in advanced technology use: Adaptive structuration theory. *Organization science* 5, 2 (1994), 121–147.

[6] Alan Dix. 2007. Designing for appropriation. In *Proceedings of the 21st British HCI Group Conference*. 28–30.

[7] Paul Dourish. 2003. The appropriation of interactive technologies: Some lessons from placeless documents. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)* 12, 4 (2003), 465–490.

[8] Jenny Preece, Yvonne Rogers, and Helen Sharp. 2003. *Interaction design.* John Wiley & Sons.

[9] Clay Spinuzzi. 2003. *Tracing genres through organizations: A sociocultural approach to information design.* MIT Press.

[10] Lucille Alice Suchman. 1987. *Plans and situated actions: The problem of human-machine communication.* Cambridge University Press.

[11] Pierre Tchounikine. 2025. *Appropriating Technology: How We Make Digital Tools Our Own.* MIT Press. https://mitpress.mit.edu/9780262553872/appropriating-technology/ (Open Access).

[12] Yu Siang Teo. 2025. *What is Interaction Design? IxDF - Interaction Design Foundation.* Retrieved July 17, 2026 from https://ixdf.org/literature/article/what-is-interaction-design