

# design **Haute Qualité Démocratique**

**High Democratic  
Quality design**



François Jégou

**SDS**

strategic  
design  
scenarios  
publishing

# Design **Haute Qualité Démocratique**

## **High Democratic Quality Design**



Édition : Strategic Design Scenarios Publishing  
ISBN : 978-2-9601314-3-7  
Dépôt légal : D/2020/14.661/2  
Date de dépôt : 10/2020

Création de la mise en page : Elin Tobias Wahlstedt  
Distribution du livre : Strategic Design Scenarios

L'ensemble des textes ont été écrits par François Jégou et édités par Christophe Gouache

**François Jégou**

Publié à l'occasion de Lille Métropole 2020, World Design Capital,  
Network of Cities Meeting Policy Conference

Qu'est-ce que le design a à voir avec la démocratie ? La démocratie est habituellement perçue comme une question de politique, de débat d'idées, de gouvernance mais la démocratie se cache aussi dans les replis de notre quotidien. Les produits et les services publics ou privés que nous utilisons dans la vie de tous les jours contribuent-ils à augmenter le niveau moyen de démocratie dans la société ? Ou au contraire est-ce qu'ils représentent des atteintes, des entraves, des limites à plus de démocratie ? Peut-on augmenter le niveau diffus de démocratie dans notre vie quotidienne à travers une application plus responsable et réfléchie du design de systèmes produits-services ?

fr



# introduction

La présente publication pose l'hypothèse d'un design "Haute Qualité Démocratique" (HQD). Ce design HQD prend comme point de départ une vision plus large de la démocratie telle que la définit le philosophe américain John Dewey . Sa philosophie politique vise :

**« La réalisation de soi par la démocratie, conçue non pas comme une forme de gouvernement, mais comme un mode de vie, comme la participation des individus à des actions collectives. »<sup>1</sup>**

Cette acception proposée par Dewey transpose la notion de démocratie dans la sphère de la vie quotidienne. Pour Dewey la démocratie doit émerger des rapports humains et nous savons à quel point nos pratiques quotidiennes et nos routines sociales sont ancrées dans le contexte dans lequel nous évoluons et influencées par celui-ci. Les produits et services dont nous bénéficions ont un impact sur nos modes de vies, nos comportements et par voie de conséquences la manière dont nous interagissons socialement. Et si les produits-services peuvent modifier nos rapports humains ils peuvent être alors conçus pour habilitier plus de démocratie dans la vie quotidienne ou au contraire la limiter voire l'inhiber.

<sup>1</sup>Dewey, J., «Democracy and Educational Administration,» School and Society 45 (April 3, 1937); 45

Cette publication souhaite donc interroger l'influence des produits et services auxquels nous avons recours quotidiennement et qui pour partie orientent et conditionnent nos comportements. Il questionne donc en particulier le design de ces produits et services comme potentiels vecteurs de démocratie.

Le design HQD entend aussi faire écho aux concepts de Haute Qualité Environnementale (HQE) ou Haute Performance Energétique (HPE). Ces initiatives, d'origine française, désignent des démarches de qualification et de certification de la qualité environnementale des produits ou de la performance énergétique des bâtiments basées sur l'observation de critères à mettre en œuvre, de manière à guider le processus de conception<sup>2</sup>. De la même manière, le design HQD propose une série de principes destinés à orienter la démarche de design. Ces principes sont déclinés en critères aidant le designer à questionner sa propre pratique professionnelle et à générer des produits et services stimulant un mode de vie avec plus de démocratie.

Enfin, cette initiative visant à stimuler la pratique d'un design HQD s'inscrit dans l'initiative : ***Stand-up for Democracy***<sup>3</sup>, une lettre ouverte de Ezio Manzini et Victor Margolin. Cette lettre, publiée en mars 2017, s'adresse à la communauté du design dans laquelle ces deux penseurs du design réaffirment le lien direct entre design et démocratie et les différentes manières dont il peut se décliner :

<sup>2</sup><http://www.behqe.com/>

<sup>3</sup>Manzini, E., Margolin, V., Open Letter to the Design Community: Stand Up For Democracy, Chicago, March 2017

*[...] Nous n'avons pas à partager exactement la même idée de ce qu'est la démocratie : pour la défendre comme une valeur fondamentale, il suffit de reconnaître la forte convergence entre démocratie et le design à quatre égards :*

*1. le design de la démocratie - amélioration des processus démocratiques et les institutions sur lesquelles la démocratie est construite; 2. le design pour la démocratie - permettre à plus de personnes de participer au processus démocratique, en particulier par l'utilisation de la technologie; 3. le design en démocratie - en facilitant l'accès, l'ouverture et la transparence dans les institutions de manière à assurer l'égalité et la justice; 4. le design en tant que démocratie - la pratique de la conception participative afin que les divers acteurs puissent façonner nos mondes présents et futurs de manière équitable et inclusive. [...]*

En écho à Stand-up for Democracy, cette présente publication propose 6 guidelines déclinées en critères pour opérationnaliser et diffuser la pratique d'un design HQD (Haute Qualité Démocratique). Chacune de ces guidelines est discutée à travers une sélection d'exemples et contre-exemples de manière à incarner les principes d'un design HQD et à inciter la communauté du design à se saisir de ces principes dans la pratique professionnelle courante.

En particulier, la discussion et la mise en œuvre de ces guidelines pour un design HQD sont l'objet d'une série d'ateliers auprès de populations de designers étudiants et professionnels et d'acteurs de l'innovation en général. Ces ateliers permettent de piloter et diffuser la démarche design HQD d'une part et, d'autre part d'enrichir et compléter les guidelines du design HQD avec des retours d'expériences pratiques.

# guidelines

**#1 Activer la conversation**  
Comment designer des solutions qui stimulent activement des conversations constructives entre des utilisateurs hétérogènes ?

**#2 Faciliter le vivre ensemble**  
Comment designer des solutions qui aident des personnes différentes à vivre et à collaborer ensemble ?

**#3 Promouvoir l'équité**  
Comment designer des solutions qui assurent et augmentent l'équité entre les utilisateurs ?

**#4 Augmenter la distribution des compétences de design**  
Comment améliorer la capacité des personnes à designer par eux-mêmes des solutions aux problèmes qu'ils rencontrent dans leur vie de tous les jours ?

**#5 Augmentation de l'ouverture et de la diversité**  
Comment designer des solutions qui augmentent l'accessibilité à une variété de parties prenantes ?

**#6 Embrasser la complexité**  
Comment designer des solutions qui s'accommodent de la complexité et aident à y naviguer ?

# guideline #1

## Activer la conversation

Comment designer des solutions qui stimulent activement des conversations constructives entre des utilisateurs hétérogènes ?

### Susciter des **échanges pertinents**

Au-delà d'activer plus de conversations entre les individus, dans un monde saturé de spams, d'offres commerciales et de bavardages sur les réseaux sociaux, le design HQD co-crée des produits et services qui favorise la qualité et la pertinence des échanges.

### Enrichir les conversations par des **points de vue variés**

Le dialogue social, la participation citoyenne, les processus délibératifs souffrent d'un déficit de diversité auquel le design HQD répond en générant des solutions favorisant la mixité, le brassage entre communautés qui ont rarement l'occasion d'être en dialogue.

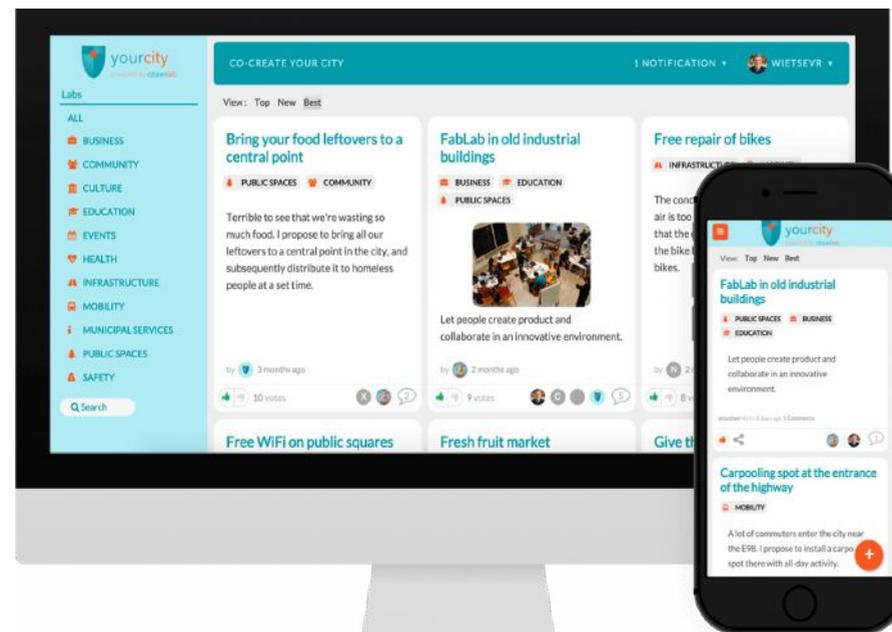
### Orienter vers l'**action**

La conversation sociale, quand celle-ci n'aboutit pas vers des formes d'action, est un processus à la fois stérile et générateur de frustrations. Le design HQD génère des solutions qui induisent des formes d'action, d'expérimentation et de mise en œuvre.

# 01 CitizenLab

CitizenLab est une plate-forme de consultation citoyenne en ligne prête à l'emploi, personnalisable et disponible sur tous supports. Comme le souligne Valerie Del Re, conseillère municipale de la ville de Hasselt qui l'a mise en œuvre (voir citation) CitizenLab permet de toucher des citoyens plus jeunes et occupés souvent absents des processus de consultation citoyenne classiques. Comme souvent les Civic Tech tendent à déplacer le focus des groupes sociaux valorisant une interaction en présentiel vers ceux préférant des échanges au travers des réseaux sociaux sans pour autant plus de garantie de représentativité. Il convient également d'interroger la valeur de l'engagement et la pertinence des interactions en les replaçant dans la prolifération de web-pétitions et de baromètres en ligne.

**« À l'aide de CitizenLab, la Ville de Hasselt a recueilli des idées de très bonne qualité auprès des citoyens que nous ne pouvions pas atteindre auparavant, comme les personnes les plus jeunes et les plus occupées, affirme Valerie Del Re, conseillère municipale de la ville de Hasselt, et tout cela avec des efforts minimes pour la ville. »<sup>4</sup>**



**CitizenLab est une plate-forme de consultation citoyenne en ligne prête à l'emploi, entièrement personnalisable, disponible dans plus de 20 langues. Avec CitizenLab, la participation citoyenne est facilitée.**

**Comment ça marche ?**

- 1) Informer :** Dites à vos citoyens sur quels sujets et projets vous souhaitez recevoir leurs commentaires.
- 2) Crowdsourcing :** Les citoyens peuvent proposer des idées ou voter et commenter leurs propositions préférées.
- 3) Suivi :** La plateforme permet de suivre l'engagement dans la ville ou la municipalité et de récompenser les citoyens engagés.

<sup>4</sup>Extrait du site CitizenLab (www.citizenlab.co)

## 02 Pumpipumpe

Pumpipumpe est un système favorisant le prêt ou le partage de biens personnels entre voisins. Il est basé sur un catalogue de pictos autocollants à commander en ligne et à coller sur sa propre boîte aux lettres de manière à indiquer à tous les voisins habitant le même immeuble les outils de bricolage, équipements de jardinage, appareils domestiques, etc. dont vous disposez et que vous êtes prêts à prêter. La solution est assurément limitée en efficacité – variété, disponibilité des biens disponibles – si on la compare à des plateformes de prêts et d'échanges locaux comme PeerBy. En revanche Pumpipumpe est particulièrement significatif comme exemple de design HQD : il incite des échanges entre voisins soit une population relativement hétérogène en habitat urbain vertical. Il habilite les usagers à organiser par eux-mêmes le prêt des biens personnels et suscite des conversations pratiques directement liées aux activités permises par cette mise en commun et génératrices d'une communauté locale.



**Pumpipumpe favorise le partage de biens personnels entre voisins. Il suffit de commander les autocollants en ligne, les coller sur votre boîte aux lettres et vos voisins sauront ce qu'ils peuvent vous emprunter. Ainsi, vous vous engagez simplement et localement à l'utilisation consciente des biens de consommation, vous apprenez à mieux connaître vos voisins et achetez moins d'objets. Vous définissez les conditions de prêt et d'emprunt avec vos voisins. Souhaitez-vous un dépôt, afin de vous assurer de récupérer votre scie sauteuse? Ou est-ce que vous voulez offrir une part de gâteau en guise de remerciement pour le moule à gâteau emprunté? Peut-être que vous et votre voisin finirez par partager le coût de l'abonnement à un journal? Pumpipumpe encourage le prêt et l'emprunt gratuit (donc pas la location) d'objets. Faites un usage respectueux des offres généreuses de vos voisins.<sup>5</sup>**

<sup>5</sup>Extrait du site Pumpipumpe  
([www.pumpipumpe.ch](http://www.pumpipumpe.ch))

## •03 Festival DOTTO7

Le processus DOTTO7 de codesign de solutions collaboratives et durables dans la région de North East England menée en 2007 au Royaume Uni a généré des solutions d'agriculture urbaine, de maîtrise de l'énergie, de mobilité douce et partagée, etc. Le festival célébrant l'aboutissement du processus était basé entre autre sur une série d'assistants de visite dont le rôle n'était pas tant de guider les visiteurs mais de les faire parler entre eux. Ils avaient pour instruction d'engager la conversation avec un visiteur devant un des résultats du projet DOTTO7 puis de demander son avis à un autre visiteur, de confronter les deux et de se retirer en les laissant être eux-mêmes leurs propres guides et commentateurs. Cette particularité du design de l'interaction du festival est en phase avec les principes HQD : il reprend l'essence même des différentes solutions collaboratives et durables présentées privilégiant les échanges de points de vue et la co-construction de sens entre visiteurs ne se connaissant pas.



**DOTTO7, un projet d'une année de conception collaborative dans la région de Nord-Est England, a permis d'explorer ce que la vie dans une région durable pourrait être et comment le design peut nous aider à y arriver. DOTTO7, dirigé par John Thackara, était une initiative du UK Design Council et de l'agence de développement régional, One North East. Plus de 200 000 citoyens ont participé à DOTTO, dont 20 000 sont venus pendant les deux semaines de festival final sur les rives de la rivière Tyne et 15 000 étudiants qui ont répondu à ses briefs et projets de design. Soixante-dix pour cent des projets de la Commission publique de DOTTO ont continué avec de nouveaux partenaires une fois le projet terminé.<sup>6</sup>**

<sup>6</sup>Extrait du blog John Thackara, Directeur de DOTTO7 (<http://thackara.com/notopic/designs-of-the-time-dott07-sustainability-festival-north-east-england-2007/>)

# guideline #2

## Faciliter le vivre ensemble

Comment designer des solutions qui aident des personnes différentes à vivre et à collaborer ensemble ?

### Accroître le **respect mutuel** et la **confiance**

Pour dépasser une société où chacun est centré sur soi, où prévaut la défiance entre individus et le sentiment généralisé d'insécurité, le design HQD coproduit des solutions qui limitent les conflits interindividuels et développe des processus générateurs de confiance.

### Faciliter le **partage** et la **coopération**

Au-delà de l'abondance de biens de consommation et de services individualisés le design HQD privilégie les solutions de l'économie de partage et rend l'entraide et l'échange de produits-services plus faciles et accessibles.

### Multiplier les occasions de **faire des choses ensemble**

Nos sociétés à économies matures centrées sur l'individualisation des produits et services ont progressivement réduit la nécessité de collaborer et donc les occasions d'être ensemble. Le design HQD cherche à contrebalancer cette tendance en générant des solutions impliquant la coprésence des individus et intensifiant le besoin d'interactions entre eux.

# 01 Espaces publics partagés

L'organisation et l'optimisation des différents flux de circulation en milieu urbain a conduit à créer des voies dédiées, homogènes et rapides et autant d'occasions de conflits et d'accidents quand celles-ci se croisent. A l'inverse les récentes expérimentations d'espaces publics partagés obligent piétons, cyclistes et automobilistes à plus d'attention et de respect mutuel tout en ralentissant globalement la vitesse. L'absence de frontières – trottoirs, pistes, bandes blanches, etc. – génère aussi un espace polyvalent et collectif où tous circulent ensemble.



La rue est un espace de circulation et un lieu de vie où différents utilisateurs se réunissent tous les jours. Les automobilistes, les cyclistes, les piétons, etc., doivent chacun s'adapter aux conditions spécifiques du mouvement des uns et des autres. Le partage de l'espace sans délimitation tend à accroître le respect mutuel, l'attention à l'autre et, finalement, la sécurité de usagers dans la ville.

## .02 iDTGV Zap & Zen

A la traditionnelle segmentation en classes des transports, certaines compagnies comme les trains à grande vitesse IDTGV ont ajouté une segmentation basée sur l'activité : voitures Zen où, à la manière d'un espace de bibliothèque, le silence est de rigueur pour travailler ou se reposer ; voitures Zap où l'on peut parler à voix haute, bavarder entre amis et laisser les enfants libres de jouer. Une approche attentive des usages et une écoute des attentes des passagers participe du design HQD en générant une solution qui anticipe et réduit les raisons de conflits récurrents entre passagers. Même si pour cela ceux-ci sont partagés en deux groupes séparés pendant le temps du voyage, in fine la partition du train en voitures Zap et Zen améliore le vivre ensemble.



Avec iDTGV, voyagez comme il vous plait : choisissez iDZEN pour savourer la quiétude d'un voyage au calme, ou iDZAP pour un moment de convivialité ! Vous souhaitez profiter de votre voyage pour vous reposer, bouquiner au calme, sans enfants qui jouent et crient, et sans subir les discussions de vos voisins ? Bienvenue en iDZEN, un espace dédié au calme où vous pourrez vous ressourcer en toute tranquillité.<sup>7</sup>

<sup>7</sup>Extrait du site ID-TGV fermé par les SNCF mi-2017.

# .03 Wikipedia section civilité

Le projet de Wikipedia de construction collective de connaissances à l'échelle mondiale, était à son démarrage une pratique relativement nouvelle qui nécessitait l'invention d'un code de conduite relatif à l'utilisation d'une encyclopédie participative. Une section intitulée « Civilité » a été progressivement nourrie des bonnes et moins bonnes pratiques observées et co-construites par les utilisateurs en accord avec les principes de base de Wikipedia. Certains intitulés de cette section sont éloquentes de l'attention à un bon vivre ensemble en ligne : «Présomption de bonne foi» ou «Ne pas mordre les nouveaux arrivants» sont des exemples significatifs d'un design HQD intimant le respect mutuel et prévenant les situations typiques de conflits.

Wikipedia:Civility

From Wikipedia, the free encyclopedia

"WP:Cooperation" redirects here. For *WikiProject Cooperation*, which works with paid editors, see *Wikipedia:WikiProject Cooperation*.

**This page documents an English Wikipedia policy, a widely accepted standard that all editors should normally follow. Changes made to it should reflect consensus.**

**This page in a nutshell:**

- Participate in a respectful and considerate way.
- Do not ignore the positions and conclusions of your fellow editors.
- Present coherent and concise arguments, and refrain from making personal attacks; encourage others to do the same.

Civility is part of Wikipedia's code of conduct and one of its five pillars. The civility policy describes the standards expected of users and provides appropriate ways of dealing with problems when they arise. Stated simply, editors should always treat each other with consideration and respect. They should focus on improving the encyclopedia while maintaining a pleasant editing environment by behaving politely, calmly and reasonably, even during heated debates.

Wikipedia's civility expectations apply to all editors during all interactions on Wikipedia, including discussions at user and article talk pages, in edit summaries and in any other discussion with or about fellow Wikipedians.

**Contents** [hide]

- Cooperation and civility
  - Avoiding incivility
  - Edit summary dos and don'ts
- Incivility
  - No personal attacks or harassment
- Identifying incivility
  - Assume good faith
- Dealing with incivility
  - Dispute resolution
  - Removing uncivil comments
    - Different places, different atmospheres
  - Apologising: It's OK to say sorry
  - Blocking for incivility
- See also
- Notes
- Further reading

**Cooperation and civility** [ edit ]

See also: Wikipedia:Consensus

Differences of opinion are inevitable in a collaborative project. When discussing these differences some editors can seem unnecessarily harsh, while simply trying to be forthright. Other editors may seem oversensitive when their views are challenged. Faceless written words on talk pages and in edit summaries do not fully transmit the nuances of verbal conversation, sometimes leading to misinterpretation of an editor's comments. An uncivil remark can escalate spirited discussion into a personal argument that no longer focuses objectively on the problem at hand. Such exchanges waste our efforts and undermine a positive.

**Conduct policies**

- Block evasion
- Civility
- Clean start
- Consensus
- Dispute resolution
- Edit warring
- Editing policy
- Harassment
- Non-discrimination policy
- No personal attacks
- Ownership of content
- Sock puppetry
- Username policy
- Vandalism

**Dispute resolution (Requests)**

**Tips**

- Assume good faith
- Use etiquette
- Be civil
- Be open to compromise
- Discuss on talk pages
- Failure to discuss
- Editor assistance (Request)

**Content disputes**

- Resolution noticeboard (Request)
- Get a third opinion (Request)
- Request comments (Request)
- Formal mediation (Request)

**Conduct disputes**

Wikipedia comporte à ce propos une section complète de consigne et bonnes pratiques afin de guider le comportement des utilisateurs de l'encyclopédie en ligne. Ce code de conduite co-conçu, comprend des sous-sections éloquentes telles que : Incivilité non toléré ; Harcèlement ; Attaques personnelles ; Présomption de bonne foi ; Conflit d'intérêt ; Ne pas perturbez ; Étiquette ; Ne pas mordre les nouveaux arrivants ; etc.<sup>8</sup>

<sup>8</sup><https://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Civility>

# guideline #3

## Promouvoir l'équité

Comment designer des solutions qui assurent et augmentent l'équité entre les utilisateurs ?

Assurer un **traitement équitable** entre tous les individus

A l'opposé d'une posture égalitariste qui aplanirait les différences entre les individus, le design HQD prend acte de celles-ci et cherche des solutions équitables, c'est à dire respectant les droits et besoins de chacun sans nier leurs spécificités propres.

Développer des **services collaboratifs équilibrés** entre citoyens, entreprises et pouvoirs publics

La notion de service collaboratif suppose pour le design HQD, de reconnaître et de recombinaison les atouts et faiblesses des différents acteurs en présence (citoyens, société civile, acteurs économiques, pouvoirs publics, etc.) pour une meilleure coproduction des systèmes produits-services-politiques publiques.

Favoriser les **synergies** et le renforcement mutuel entre les parties prenantes

Au sein d'un écosystème donné le design HQD cherche à réarranger la collaboration entre les acteurs qui interagissent de manière à compléter au mieux les limites des uns par les capacités spécifiques des autres.

# .01 Help2Care

L'une des particularités de cette soupe populaire est que les bénéficiaires après avoir mangé, participent en faisant la vaisselle. Cette petite différence avec la manière dont une soupe populaire sert habituellement des repas aux personnes défavorisées sans leur demander de participation n'est pas sans rappeler les principes de la solidarité africaine Ubuntu : l'aide est ainsi conçue qu'elle ménage aux bénéficiaires la capacité de «répondre» aux dons qui leur sont faits par une contribution même modeste à l'initiative Help2Care mais suffisante pour leur permettre de ne pas perdre la face. Cet exemple est emblématique du design HQD parce qu'à l'opposé des œuvres de charité à sens unique il rétablit une forme d'équité avec les bénéficiaires valorisant les ressources limitées qu'ils peuvent mettre à disposition.



Help2Care est un projet social implanté dans les zones défavorisées de la ville du Cap en Afrique du Sud. L'initiative aide les personnes en difficulté, sert des repas, distribue des vêtements, développe les compétences et fournit des conseils à toute personne qui en a besoin. La soupe servie dans les quartiers sert de moyen pour entrer en contact avec la communauté.

## 02 MFG Fahrrad Gruppe

Au-delà des systèmes de gestion des plaintes en ligne type FixMyStreet, la synergie entre les cyclistes de l'association MFG Fahrrad Gruppe et la municipalité de Mülheim est basée sur le fait que les deux parties sont responsables de quelque chose de léger/facile à faire pour elles et lourd/difficile pour l'autre partie: la municipalité assure le gros œuvre et les travaux de maintenance de la voirie hors de portée des citoyens. Les cyclistes s'engagent eux à signaler les problèmes, tâche légère dont ils s'acquittent en envoyant un simple sms avec la nature du problème et le numéro de la rue où celui-ci se situe. Par leur nombre les cyclistes de MFG Fahrrad Gruppe assurent ainsi une surveillance exhaustive de l'état de la voirie qui serait coûteuse et moins efficace si elle était assurée par la ville.

Le design HQD participe de ce type de services collaboratifs «avancés» en ce sens qu'il cherche à dépasser la collaboration à somme nulle (où la contribution des usagers est en général motivée par un coût économique moindre ou plus de flexibilité) pour imaginer une véritable synergie où le résultat final représente plus que la somme des contributions de chacun.

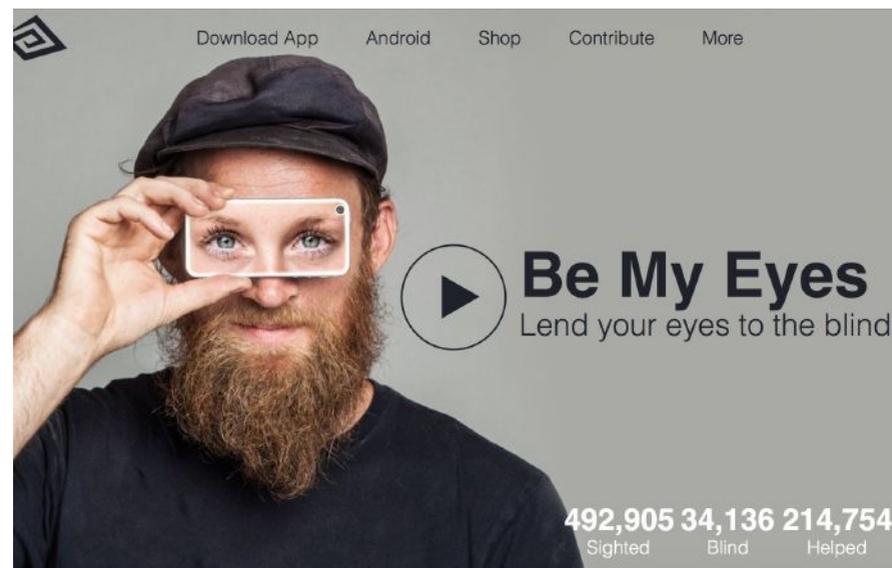


MFG Fahrrad Gruppe et la municipalité de Mülheim près de Köln en Allemagne ont imaginé ensemble et mis en œuvre un système de maintenance partagée et équitable de la voirie. L'effort est également réparti entre les cyclistes de la ville qui sont responsables de signaler les dangers pour les vélos qu'ils constatent dans la chaussée; les obstacles, etc.) et l'administration de la ville qui s'engage à répondre aux demandes des cyclistes et à assurer la maintenance en envoyant un camion chaque semaine pour réparer les trous, enlever les obstacles.

## .03 Be my eyes

Be My Eyes propose un modèle d'aide distribuée aux personnes malvoyantes. L'effort à fournir pour assister une personne malvoyante tout au long de la journée est considérable. En revanche s'il est partagé entre de multiples internautes, chacun peut contribuer en fonction de ses disponibilités tout en assurant une réponse immédiate aux demandes des personnes malvoyantes. L'effort d'aide individuelle étant plus léger et flexible, le nombre de personnes solidaires prêtes à donner un peu de leur temps s'en trouvera d'autant augmenté.

Au-delà du modèle d'aide distribuée, Be My Eyes dans les limites de ce que ce service peut apporter, propose une approche collaborative inspirante pour le design HQD et différente du modèle égalitariste dominant du type *Design for All*<sup>9</sup>. La technologie est mise en œuvre ici pour faciliter la complémentarité entre malvoyants et voyants plutôt que de fournir un compromis aux deux. Au demeurant, il convient de marquer un point d'attention : les solutions collaboratives sous couvert de solidarité, tendent à faire porter l'effort social sur la bonne volonté de la population. Le design HQD doit donc veiller à ce que la promotion de solutions basées sur la solidarité directe ne soit pas le prétexte à coupes budgétaires et désengagement de l'aide sociale institutionnelle.



Download App   Android   Shop   Contribute   More

**Be My Eyes**  
Lend your eyes to the blind

492,905   34,136   214,754  
Sighted   Blind   Helped

### Bringing Sight to the Blind and Visually Impaired

Be My Eyes is an app that connects blind and visually impaired with sighted helpers from around the world via live video connection.



<sup>9</sup>Design for All Fondation  
<https://lc.cx/pC4c>

# guideline #4

## Augmenter la distribution des compétences de design

Comment améliorer la capacité des personnes à designer par eux-mêmes des solutions aux problèmes qu'ils rencontrent dans leur vie de tous les jours ?

### Orienter les conversations vers la **génération d'idées**

Pour dépasser la négociation à somme nulle (débat stérile où les acteurs restent campés sur leurs positions), le design HQD cherche à créer une conversation constructive entre les parties prenantes en installant les acteurs dans une posture créative et orientée vers la génération collective de solutions.

### Faciliter les interactions avec des **outils du design**

Au-delà de la création de solutions décrite ci-dessus, le design HQD met en avant la plus-value des outils du design dans la visualisation des enjeux, la représentation graphique des idées, la matérialisation des concepts, etc. Le design cherche à outiller la conversation de manière à faire sortir les acteurs de leur zone de confort, à mieux distribuer la parole, à accélérer les interactions et mettre tout le monde dans une posture de co-création.

### Orienter les solutions vers **l'amélioration continue**

Dans une société fluide en continuelle et rapide évolution, le design HQD privilégie les solutions ouvertes et intègre dans leur design leur potentielle évolution. Ces solutions ne sont donc pas pensées comme des systèmes figés susceptibles de devenir obsolètes mais plutôt des systèmes évolutifs, vouées à une amélioration et adaptation collective continue.

## .01 Deliveroo

Le system apparaît comme une solution durable de livraison cycliste. Mais ceux qui font l'effort pour réduire l'impact sur l'environnement ne sont pas les usagers du service qui eux sont plutôt passifs. On pourrait en effet voir ce service comme une manière de vendre à des usagers passifs des livreurs à vélo qui en plus d'encourager leur inertie, leurs donnent bonne conscience. Au-delà des conditions de travail très discutables, le service constitue un contre-exemple en terme de design HQD en ce sens qu'il tend plutôt à décapaciter les usagers, à encourager leur inertie (tant en terme de mobilité que de capacité culinaire), à réduire les occasions de socialisation tout en surfant sur une image durable.



Deliveroo est une plateforme de commande dans des restaurants acceptant de préparer des plats à emporter et un service de livraison à domicile en vélo garantie en moins de 30 minutes.

## .02 Bibliothèque Centrale d'Helsinki

La conception de la médiathèque centrale d'Helsinki opère un tournant radical après avoir constaté que les utilisateurs désiraient majoritairement plus seulement consommer des médias mais produire des médias. En conséquence, cet espace public s'équipe pour intégrer des moyens de production d'écrits, de graphisme, de musique, de répétition de spectacles ou de fabrique d'objets. Cette vision alignée avec le design HQD renouvelle le concept classique de bibliothèque en en faisant un espace encore plus capacitant.



Les médiathèques de la ville d'Helsinki ne sont plus des endroits silencieux où les gens lisent des livres: dans 75% des cas, les usagers ne se rendent plus à la médiathèque pour consommer des médias mais pour produire des médias. La Bibliothèque Centrale, par exemple, héberge 4 à 6 événements publics par semaine dont 90% sont produits par les utilisateurs de la bibliothèque eux-mêmes. L'espace contient toujours des livres et des médias. Il permet également d'accéder à des studios de musique, à des équipements vidéo, des imprimantes 3D, des studios graphiques, des salles de réunion, des espaces de discussion, de travail, comme de répétition musicale ou théâtrale.

## •03 Approche paille

L'association nationale Approche Paille propose un modèle original combinant formation et action : les stagiaires participant à une formation fournissent la main-d'œuvre nécessaire pour la construction d'une maison en structure bois et paille pour un futur propriétaire qui en échange fournis le chantier et les matières premières nécessaires au déroulement de la formation. Le modèle d'Approche Paille joue habilement sur le fait constaté que tous les usagers formés ne construiront pas nécessairement leur propre maison. Au-delà de fournir un modèle économique au fonctionnement de l'association, ce principe est bien aligné avec le design HQD à la fois pour la capacitation large qu'il assure et pour l'aide mutuelle, l'échange et la socialisation qu'il génère.



**Approche-Paille est une association nationale spécialisée dans la promotion de la construction en paille. Elle fait la promotion de la construction d'habitations en ossature bois et isolation en ballots de paille en agissant en direction des auto-constructeurs avec la diffusion et la formation à la technique.**

# guideline #5

## Augmentation de l'ouverture et de la diversité

Comment designer des solutions qui augmentent l'accessibilité à une variété de parties prenantes ?

Impliquer activement **différents points de vue**, expertises et rôles institutionnels

L'Internet et les algorithmes de ciblage opèrent une segmentation toujours plus fine du monde en micro-communautés qui menace la démocratie. Le design HQD contribue autant que faire se peut à susciter des occasions d'interconnexions entre ces bulles d'informations dans lesquelles chacun vit de plus en plus isolé des autres.

Conserver les **solutions ouvertes** et **inclusives** avec les parties prenantes

Le principe même d'un processus de co-design est d'impliquer toutes les parties prenantes impactées de près ou de loin mais cette démarche est rarement exhaustive. Le design HQD cherche donc à produire des solutions flexibles et évolutives susceptibles d'intégrer le point de vue d'acteurs qui n'auraient pas été pris en considération.

Accroître l'**hétérogénéité** et la **représentativité**

A l'inverse des approches de marketing pour définir des groupes cibles homogènes toujours plus fins, le design HQD cherche à préserver à travers les produits et services, la diversité socio-culturelle comme facteur de résilience.

## .01 La fête des voisins

Les communautés électives, les groupements d'intérêt, les réseaux sociaux cherchent à mettre en relation des personnes dont les affinités sont proches. A l'inverse organiser une Fête des Voisins c'est rassembler un mélange plus ou moins hétérogène de personnes qui n'ont peut-être pas d'intérêts communs au-delà du fait qu'ils vivent au même endroit ce qui, dans une grande métropole est plus le fruit du hasard ou des dynamiques économiques que révélateur d'un sentiment d'appartenance. Et c'est exactement pourquoi cet exemple est inspirant pour une démarche de design HQD : la Fête des Voisins favorise la socio-diversité, suscite des occasions de rencontre entre des personnes qui ne se croisent jamais et in fine, régénère le vivre ensemble.



La Fête des voisins est un événement annuel qui permet de se réunir entre voisins dans son quartier. C'est avant tout un état d'esprit, une autre manière de vivre sa ville et sa communauté. C'est se sentir concerné par son environnement, être attentif et ouvert aux autres, devenir acteur de son quartier et s'impliquer dans la vie en communauté. La Fête des voisins c'est aussi l'occasion de rendre le sourire à son voisinage, de renforcer les liens de proximité et de développer un sentiment d'appartenance à un même quartier. Elle permet également de créer une solidarité entre voisins et de se mobiliser contre l'isolement et l'exclusion. Grâce aux diverses rencontres et à la cohésion entre le voisinage, les quartiers s'améliorent et deviennent plus surs et agréables.

## .02 G1000

Le G1000 est un processus de participation citoyenne qui se différencie des modes classiques de participation notamment par le fait que les participants sont tirés au sort et invités personnellement. Il en résulte à la fois une meilleure adhésion des personnes qui se sentent légitimes à prendre part et par conséquent une plus grande diversité de représentants effectivement présents. Ces spécificités de design du processus G1000 participent du design HQD par le fait qu'elles génèrent hétérogénéité et représentativité en incitant une participation élargie et en facilitant la posture contributive.



Le G1000 est un sommet citoyen, une nouvelle forme de participation démocratique. Il repose sur un processus en trois phases: une large consultation en ligne, suivie d'un grands sommet citoyen complété par un panel de citoyens dont l'objectif est de proposer des recommandations concrètes.



# guideline #6

## Embrasser la complexité

Comment designer des solutions qui s'accommodent de la complexité et aident à y naviguer ?

### Augmenter la **transparence des systèmes** complexes

Comme le dit l'historien britannique Théodore Zeldin : «Il faudrait que les gens soient plus curieux et acceptent la complexité du monde dans lequel ils vivent». Le design HQD cherche plus à rendre les systèmes complexes appréhendables que de prétendre les simplifier.

### Accroître la **conscience du caractère complexe** des problèmes

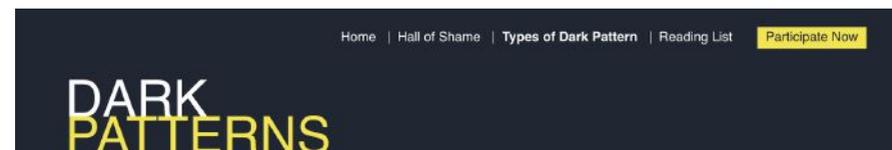
« Il existe pour chaque problème complexe une solution simple, directe et fautive » écrivait le journaliste américain H. L. Mencken. Affronter la complexité nécessitant un effort, nous préférons souvent penser qu'il existe une solution alternative simple qu'il suffit de trouver. Le design HQD au contraire cherche à embrasser la complexité comme une chose normale, positive dont il convient de s'accommoder plus que de lutter contre.

### Améliorer la **compréhension des compromis** et des conflits

Le design HQD cherche à inscrire dans les solutions complexes l'emprunte des intérêts multiples et divergents qu'elles visent à concilier afin que les usagers soient conscients des tensions et compromis qui président aux solutions qu'ils utilisent.

# 01 Dark patterns

Dark Patterns est un site collaboratif qui permet aux internautes de dénoncer les subterfuges commerciaux glissés sciemment dans les pages Internet pour tromper des utilisateurs. Grâce à Dark Pattern, les utilisateurs du web peuvent signaler les nouveaux pièges qu'ils débusquent et alerter toute la communauté d'utilisateurs pour qu'elle les évite. Le design HQD à l'instar de démarches comme celle de Dark Patterns contribue à augmenter la transparence d'une manière évolutive et partagée.



## TYPES OF DARK PATTERN

### Bait and Switch >

You set out to do one thing, but a different, undesirable thing happens instead.

### Disguised Ads >

Adverts that are disguised as other kinds of content or navigation, in order to get you to click on them.

### Forced Continuity >

When your free trial with a service comes to an end and your credit card silently starts getting charged without any warning. In some cases this is made even worse by making it difficult to cancel the membership.

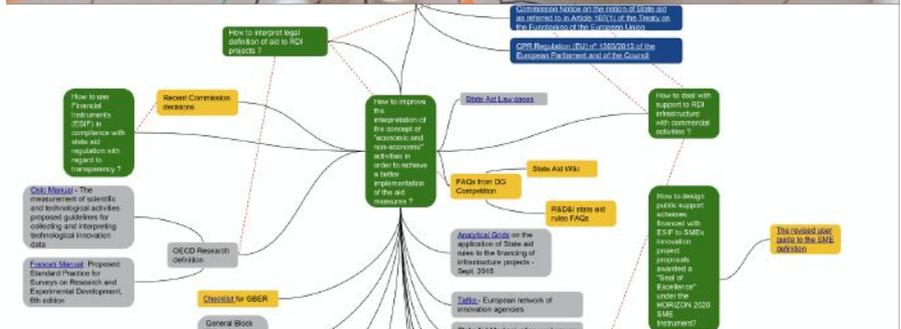
### Friend Spam >

The product asks for your email or social media permissions under the pretence it will be used for a desirable outcome (e.g. finding friends), but then spams all your contacts in a message that claims to be from you.

**Dark Patterns dénonce les astuces utilisées dans les sites Web et les applications qui vous font acheter ou vous inscrire à des choses que vous ne vouliez pas. Le but de ce site est de faire connaître et de faire honte aux entreprises qui les utilisent. Lorsque vous utilisez le Web, vous ne lisez pas chaque mot sur chaque page – vous survolez et faites des hypothèses. Si une entreprise veut vous tromper il suffit qu'elle fasse apparaître une page qui semble dire une chose alors qu'elle en dit un autre. Vous pouvez vous défendre en vous familiarisant avec Dark Patterns sur ce site.**

## .02 State Aid Map

La multitude de documents disponibles sur les aides d'État (projets; listes de contrôle; officiel et non officiel; nationaux et européen; etc.) sont cartographiées et liées sur la base de leur utilisation effective faite par les Autorités de gestion et les agents publics en charge de ces questions à chaque niveau de gouvernance. Le design HQD comme dans le cas de cette carte sur les aides d'état, cherche des moyens de s'accommoder de la complexité partant des usages et de l'intelligence collective.



La State Aid Map est un outil interactif qui permet aux personnes qui s'occupent de fonds européens d'identifier les ressources pour leurs questions sur les aides d'État. L'idée principale est de co-construire une carte pour naviguer dans la multitude de documents existants sur les aides d'État (projets rédigés et approuvés, officiels et non officiels, etc.) en fonction de l'utilisation (ou non) de ces documents par des agents publics (Autorités de Gestion dans toute l'Europe). Plutôt que d'une organisation officielle, descendante, fondée sur des experts la State Aid Map est une carte ouverte, informelle, non officielle, affirmée comme incomplète et contributive publiée en dehors du site officiel de la Commission.





# conclusion

Si elle est louable et prometteuse, cette initiative qui postule un Design HQD et la possibilité de susciter plus de démocratie dans nos sociétés, en concevant autrement les produits et services que nous utilisons au quotidien, est imparfaite et incomplète – nous en sommes conscients. C'est pourquoi nous appelons la communauté du design à développer le design HQD en l'enrichissant de leurs critiques constructives et de leurs expériences.

La co-construction d'un design HQD que nous appelons ici passe en particulier par :

- La discussion, l'affinage et l'enrichissement des **guidelines** ici proposées, de leurs déclinaisons en critères et de leurs explicitations ;
- La proposition et la discussion de plus d'**exemples** et de **contre-exemples** afin de mieux incarner les profils de solutions visées et guider le processus de design ;
- L'organisation de **sessions de travail** et d'**ateliers** dans des contextes professionnels et éducatifs pour expérimenter et diffuser le design HQD ;
- L'inscription de la démarche dans des **cadres conceptuels** plus larges tels que la Recherche et l'Innovation Responsable<sup>10</sup>.

<sup>10</sup>Responsible Research and Innovation, European Commission <https://lc.cx/>  
pC4i

What does design have to do with democracy? Beyond politics, intellectual debates and governance, democracy also takes place around us in our daily lives. Do everyday products, public or private services contribute to increasing the average level of democracy in our society? Or, on the contrary, do they represent an attack, barrier or limit to greater democracy? Is it possible to increase the diffuse level of democracy in our daily lives through a more responsible and thoughtful application of design in product-service systems?

en



# introduction

This publication posits the hypothesis of a «High Democratic Quality» (HDQ) design. This HDQ design takes as its starting point a broader vision of democracy, as defined by the American philosopher John Dewey. His political philosophy goes as follows:

**«Aimed at self-realisation through democracy, conceived not as a form of government, but as a way of life, such as the participation of individuals in collective actions.»<sup>1</sup>**

This definition proposed by Dewey transposes the notion of democracy in the sphere of everyday life. For Dewey, democracy must emerge from human relationships since our daily practices and social routines are deeply rooted in the context in which we evolve, and they are influenced by them. The products and services we benefit from have an impact on our lifestyles, our behaviours and, ultimately, the way we interact socially. If products-services are able to modify our human relations, then they can be conceived to empower democracy in everyday life or, on the contrary, to limit it or even inhibit it.

<sup>1</sup>Dewey, J., «Democracy and Educational Administration,» School and Society 45 (April 3, 1937); 45

This publication wishes therefore to question the influence of everyday products and services that partially orient and determine behaviours. In particular, it reflects on these products and services' design as a potential vector for democracy.

HDQ design also intends to echo the High Environmental Quality (HQE) or High Energy Performance (HPE) concepts. These initiatives, of French origin, designate qualification and certification schemes relating to the environmental quality of products or the energy performance of buildings based on the criteria to be implemented in order to guide the design process<sup>2</sup>. In the same way, HDQ design offers a series of principles intended to guide the design process. These principles are translated into criteria helping designers question their own professional practice and generating products and services fostering democracy within our lifestyles.

Finally, this attempt to stimulate the practice of HDQ design is part of the initiative: **Stand-up for Democracy**<sup>3</sup>, an open letter written by Ezio Manzini and Victor Margolin. The letter, published in March 2017, addresses the design community wherein these two design thinkers reaffirm the direct relationship between design and democracy, and the variety of ways in which it can be understood:

<sup>2</sup><http://www.behqe.com/>

<sup>3</sup>Manzini, E., Margolin, V., Open Letter to the Design Community: Stand Up For Democracy, Chicago, March 2017

*[...] We do not have to share exactly the same idea of what democracy is: to defend it as a core value, it is enough to recognise the strong convergence between democracy and design in four respects:*

*1. design of democracy – improving democratic processes and the institutions on which democracy is built; 2. design for democracy – enabling more people to participate in the democratic process, especially through the use of technology; 3. design in democracy – building access, openness and transparency into institutions in ways that assure equality and justice; 4. design as democracy – the practise of participatory design so that diverse actors can shape our present and future worlds in fair and inclusive ways.» [...]*

Echoing Stand up for Democracy, this publication provides 6 guidelines, broken down into criteria, in order to operationalise and disseminate the practice of HDQ (High Democratic Quality) design. Each of these guidelines is discussed through a selection of examples or counterexamples so as to embody the principle of HDQ design and encourage the design community to embrace these principles in their professional practice.

In particular, the discussion and implementation of these guidelines for HDQ design have been subject to a series of workshops with a group of design students and professionals, along with innovation actors in general. These workshops were used to pilot and disseminate the HDQ design approach on the one hand and, on the other, to enrich and complement the HDQ design guidelines with practical feedback.

# guidelines

#1

## **Activating conversations**

How can you design solutions that actively stimulate constructive conversations between heterogeneous users?

#2

## **Facilitating living together**

How do you design solutions that help different people to live and work together?

#3

## **Promoting equity**

How do you design solutions that ensure and increase equity between users?

#4

## **Increasing the distribution of design skills**

How can we improve people's ability to design solutions to the problems they face in their daily lives?

#5

## **Increasing openness and diversity**

How do you design solutions that increase accessibility to a variety of stakeholders?

#6

## **Embracing complexity**

How do you design solutions that accommodate complexity and help you navigate through it?

# guideline #1

## **Activating conversations**

How can you design solutions that actively stimulate constructive conversations between heterogeneous users?

### Encouraging **relevant exchanges**

Beyond activating more conversation between individuals in a world saturated with spam, commercial offers and social network gossip, HDQ design co-creates products and services that promote the quality and relevance of exchanges.

### Enriching conversations with a **variety of viewpoints**

Social dialogue, citizen participation and deliberative processes suffer from a lack of diversity, to which HDQ design responds by generating solutions favouring diversity and mixing communities that rarely have the opportunity to engage in dialogue.

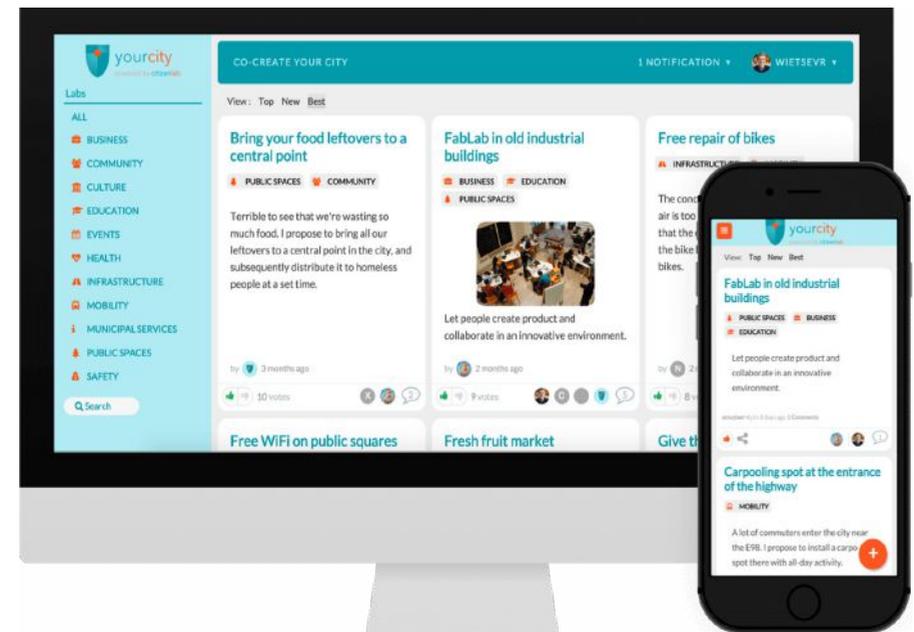
### **Action**-oriented

Social conversations, when they do not lead to any form of action, can be a process that is both sterile and frustrating. HDQ design generates solutions that induce forms of action, experimentation and implementation.

# .01 CitizenLab

CitizenLab is an online citizen consultation platform that is ready to use, customizable and available in all medias. As Valerie Del Re, city councilor of Hasselt who implemented it (see quote) CitizenLab allows to reach younger and busy citizens who are often absent from conventional citizen consultation processes. As is often the case, Civic Tech tends to shift the focus from social groups that value face-to-face interaction to those preferring exchanges through social networks without any guarantee of representativeness. It is also necessary to question the value of engagement and the relevance of interactions by placing them in the proliferation of online web-petitions and online barometers.

**<<With CitizenLab, the City of Hasselt has collected very good ideas from citizens that we could not reach before, such as the youngest and busiest people says Valerie Del Re, Hasselt's City Councillor, all with minimal efforts for the city.>><sup>4</sup>**



**CitizenLab is a ready-to-use, fully customisable online citizen consultation platform available in more than 20 languages.**

**With CitizenLab, citizen participation is facilitated.**

**How does it work?**

**1) Inform:** Tell your citizens about the topics and projects you would like to receive their comments.

**2) Crowdsource:** Citizens can suggest ideas or vote and comment on their favourite proposals.

**3) Monitoring:** The platform helps to ensure commitment to the city or municipality and to reward committed citizens.

<sup>4</sup>Extracted from CitizenLab's website ([www.citizenlab.co](http://www.citizenlab.co))

## .02 Pumpipumpe

Pumpipumpe is a system that promotes loaning or sharing of personal property between neighbours. It is based on a catalogue of pictogram stickers to be ordered online and stuck on your mailbox in order to inform all the neighbours living in the same building of the DIY tools, gardening equipment, household appliances, etc. that you have and are ready to lend. The solution is certainly limited in efficiency – variety, availability of available goods – when compared to local lending and exchange platforms such as PeerBy. On the other hand, Pumpipumpe is particularly significant as an example of HDQ design: it encourages exchange between neighbours, i.e. a relatively heterogeneous population in vertical urban habitat. It empowers users to organise the loan of personal goods themselves and encourages practical conversations directly related to the activities allowed by this pooling and generation of a local community.



**Pumpipumpe promotes personal property exchange between neighbours. You order your stickers online, you stick them to your mailbox and this way let your neighbours know what they can borrow from you. It provides you with the opportunity to engage simply and locally in the conscious use of consumer goods, to get to know better your neighbours and buy fewer items. You define the conditions for lending and borrowing with your neighbours. Would you like a deposit to make sure you get your jigsaw back? Or do you want to offer a piece of cake as a thank you for the borrowed cake tin? Maybe you and your neighbour will end up sharing the cost of a newspaper subscription? Pumpipumpe encourages the loan and the free borrowing (not rental) of objects. Make a respectful use of your generous neighbour's offer.<sup>5</sup>**

<sup>5</sup>Extracted from Pumpipump's website ([www.pumpipumpe.ch](http://www.pumpipumpe.ch))

## •03 Festival DOTTO7

DOTTO7's process of collaborative co-design and sustainable solutions in the North East England region conducted in 2007 in the United Kingdom generated solutions for urban agriculture, energy management, soft and shared mobility, etc. The festival celebrating the process' outcome was based, among other things, on a series of temporary assistants whose role was not so much to guide the visitors, but to make them talk to each other. They were instructed to initiate a conversation with a visitor in front of one of the results of the DOTTO7 project and then ask another visitor for their opinion, confront the two, and withdraw by letting them to be their own guides and commentators. This particularity of the festival's interaction design is in line with HDQ principles: it takes up the very essence of the various collaborative and sustainable solutions presented favouring exchanges of point of view and the co -construction of meaning between visitors who do not know each other.



**DOTTO7, a one-year collaborative design project in the North East England region, explored what life in a sustainable region could be like and how design can help us get there. DOTTO7, led by John Thackara, is an initiative of the UK Design Council and the regional development agency One North East.**

**More than 200,000 citizens participated in DOTTO, 20,000 of whom came during the two-week final festival on the banks of the Tyne River and 15,000 students who responded to its brief and design projects. Seventy percent of the DOTTO Public Commission projects continued with new partners once the project was completed.<sup>6</sup>**

<sup>6</sup>Extracted from John Thackara's blog, DOTTO7's Director (<http://thackara.com/notopic/designs-of-the-time-dott07-sustainability-festival-north-east-england-2007/>)

# guideline #2

## Facilitating living together

How do you design solutions that help different people to live and work together?

### Increasing **mutual respect** and **trust**

To overcome a society where everyone is self-centred, where mistrust between individuals and a generalised sense of insecurity prevails, HDQ design co-produces solutions that limit interindividual conflicts and develop trust-building processes.

### Facilitating **sharing** and **cooperation**

Beyond the abundance of consumer goods and individualised services, HDQ design focuses on solution within the sharing economy and makes mutual assistance, along with product and service exchange easier and more accessible.

### Multiplying opportunities to **do things together**

Our mature economies, focused on the individualisation of products and services, have gradually reduced the need for collaboration and thus the opportunities to be together. HDQ design seeks to counterbalance this trend by generating solutions involving the co-presence of individuals and intensifying the need for interaction between them.

## •01 Shared public spaces

The organisation and optimisation of various traffic flows within urban areas has led to the creation of dedicated, homogenous, fast lanes, along with many opportunities for conflicts and accidents as they intersect. On the other hand, recent experiments with shared public spaces are forcing pedestrians, cyclists and motorists to pay more attention and mutual respect while slowing down their overall speed. The absence of borders – sidewalks, tracks, white stripes, etc. – also generates a versatile and collective space where all circulate together.



**Streets are traffic zone and living spaces where different users meet every day. Motorists, cyclists, pedestrians, etc., need to adapt to the specific conditions of each other's movements. Sharing space without boundaries tends to increase mutual respect, attention to each other and, ultimately, user's safety in the city.**

## .02 iDTGV Zap & Zen

In addition to the traditional segmentation into transport classes, some companies such as IDTGV's high-speed trains have added an activity-based segmentation: Zen cars where, like a library space, silence is required to work or to rest; Zap cars where you can talk aloud, chat with friends and let kids play freely. An approach focused on uses and listening to passenger's expectations is considered part of HDQ design since it generates a solution that anticipates and reduces recurring conflicts between passengers. Even though this means they are divided into two separate groups during the journey, in the end, splitting the train into Zap and Zen cars improves the living together.



**With iDTGV, travel as you please: choose iDZEN to enjoy the peacefulness of a quiet trip, or iDZAP for a moment of conviviality! Would you like to take advantage of your trip to rest, to read in peace, without children playing and screaming, and without hearing your neighbours' discussions? Welcome to iDZEN, an area dedicated to peace and quiet where you can recharge your batteries in complete peace.<sup>7</sup>**

<sup>7</sup>Extrait du site ID-TGV fermé par les SNCF mi-2017.

# .03 Wikipedia civility section

Wikipedia's project of collectively building knowledge on a global scale was, initially, a relatively new practice that required the creation of a code of conduct for its participatory encyclopaedia. A section entitled «Civility» has been progressively enriched by good and less good practices observed and co-constructed by users in accordance with Wikipedia's basic principles. Some of the headings in this section speak volumes about the importance of living well together online: «Presumption of good faith» or «Do not bite newcomers» are significant examples of HDQ design that promote mutual respect and prevent typical conflictual situations.

Wikipedia includes a complete section of instructions and best practices in order to guide the online encyclopaedia's user's behaviour. This co-designed code of conduct includes eloquent subsections such as: **Incivility not tolerated; Harassment; Personal attacks; Presumption of good faith; Conflict of interest; Do not disturb; Label; Do not bite newcomers; etc.**<sup>8</sup>

<sup>8</sup><https://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Civility>

# guideline #3

## Promoting equity

How do you design solutions that ensure and increase equity between users?

Ensuring **equitable treatment** between all individuals

In contrast to an egalitarian stance that smooths out differences between individuals, HDQ design takes note of these and creates equitable solutions, that is to say respecting the rights and needs of each without denying their specific characteristics.

Developing **collaborative services balanced** between citizens, businessness and public authorities

The notion of collaborative service implies for HDQ design to recognise and combine the strengths and weaknesses of the various actors involved (citizens, civil society, economic actors, public authorities, etc.) for a better co-production of product-service-public-policy systems.

Promoting **synergy** and mutual reinforcement between stakeholders

Within a given ecosystem, HDQ design seeks to rearrange the collaboration between actors who interact in such a way as to best complement the limits of some with the specific abilities of others.

# .01 Help2Care

One of the particularities of this soup kitchen is that the beneficiaries, after eating, participate by washing the dishes. This small difference from the way a soup kitchen usually serves meals to disadvantaged people without asking them to participate is reminiscent of the principles of Ubuntu African solidarity: aid is designed to give beneficiaries the ability to «respond» to donations made to them through a modest contribution to the Help2Care initiative but sufficient to keep their faces on the ground. This example is emblematic of HDQ design because, unlike one-way charities, it restores a form of equity with beneficiaries valuing the limited resources they can make available.



Help2Care is a social project located in the disadvantaged area of Cape Town in South Africa. The initiative helps people in difficulty, serves meals, distributes clothing, develops skills and provides advice to anyone in need. The soup served in the neighbourhoods is used as a vehicle to get in touch with the community.

## .02 MFG Fahrrad Gruppe

Beyond the online complaint management systems such as FixMyStreet, the synergy between the cyclists of the MFG Fahrrad Gruppe association and the municipality of Mülheim is based on the fact that both parties are responsible for something light/easy for them and heavy/difficult for the other party: the municipality ensures the roadway's maintenance and major works, beyond inaccessible to citizens. Cyclists commit to reporting problems, a light task that they perform by sending a simple text message with the nature of the problem and the street number where it is located. Due to their number, MFG Fahrrad Gruppe cyclists ensure an exhaustive monitoring of the roadway's state, which would be costly and less effective if it was provided by the city.

HDQ design is part of this type of «advanced» collaborative services in that it seeks to go beyond zero-sum collaboration (where user contribution is generally motivated by lower economic cost or more flexibility) and imagines a real synergy wherein the end result represents more than the sum of everyone's contributions.



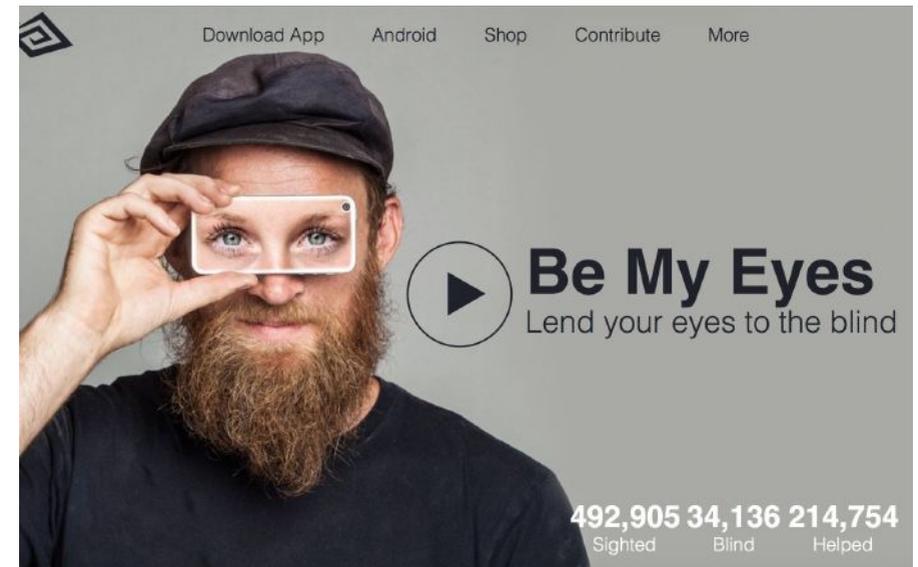
**MFG Fahrrad Gruppe and the municipality of Mülheim near Köln in Germany have jointly devised and implemented a shared and equitable road maintenance system. The effort is also shared between the city's cyclists who are responsible for reporting dangers to bicycles they see on the street (e.g., holes in the roadway; obstacles, etc.) and the city administration, which is committed to responding to cyclists' requests and ensuring maintenance by sending a truck every week to repair holes, remove obstacles.**

## .03 Be my eyes

Be My Eyes offers a model for helping visually impaired people. The effort required to assist a visually impaired person throughout the day is considerable. On the other hand, if it is shared among multiple web users, each person can contribute according to their availability, while ensuring an immediate response to the requests of people with visual impairment. Since the individual assistance effort is lighter and more flexible, the number of people willing to give a little of their time increases.

Beyond the distributed aid model, Be My Eyes, within the limits of what this service can provide, proposes a collaborative approach that inspires HDQ design and differs from the dominant egalitarian model such as *Design for All*<sup>9</sup>. Technology is implemented to facilitate complementarity between the visually impaired and the helpers, rather than providing a compromise between both.

Moreover, it is worth giving attention to one point: collaborative solutions, under the guise of solidarity, tend to focus social effort on the population's goodwill. HDQ design must therefore ensure that the promotion of solutions based on direct solidarity is not a pretext for budget cuts and disengagement from institutional social assistance.



Download App Android Shop Contribute More

Be My Eyes  
Lend your eyes to the blind

492,905 Sighted 34,136 Blind 214,754 Helped

### Bringing Sight to the Blind and Visually Impaired

Be My Eyes is an app that connects blind and visually impaired with sighted helpers from around the world via live video connection.



<sup>9</sup>Design for All Fondation  
<https://lc.cx/pC4c>

# guideline #4

## Increasing the distribution of design skills

How can we improve people's ability to design solutions to the problems they face in their daily lives?

### Direct conversations towards **idea generation**

To overcome zero-sum negotiations (sterile debates where actors remain focused on their position), HDQ design seeks to create a constructive conversation between stakeholders by placing actors in a creative posture and oriented towards the collective generation of solutions.

### Facilitating interactions with **design tools**

Beyond above described creation of solutions, HDQ design highlights the added value of design tools in the visualisation of issues, graphic representation of ideas, materialisation of concepts, etc. Design seeks to equip the conversation in such a way that brings actors out of their comfort zones, distributing the floor to participants, accelerating interactions and putting everyone in a co-creative position.

### Direct solutions towards **continuous improvement**

In a fluid society in continuous and rapid evolution, HDQ design favours open solutions and integrates potential evolution into their design. These solutions are therefore not conceived as fixed systems that may become obsolete, but rather as evolutionary systems, dedicated to continuous collective improvement and adaptation.

# .01 Deliveroo

The system looks like a sustainable solution of cycling delivery. But those who make efforts to reduce their environmental impact are not in fact the users of this service, whom are rather passive. Instead, it can be seen as a way of selling to passive users a bicycle delivery service that not only encourages their inertia, but also gives them a clear conscience.

Beyond their very questionable working conditions, the service constitutes a counterexample in terms of HDQ design in the sense that it tends to take shut down user's skills, encourage their inertia (both in terms of mobility and culinary capacity) and reduce socialisation opportunities, all while selling a sustainable image.



**Deliveroo is a restaurant delivery platform that allows to prepare takeaway meals and guarantees a home delivery service by bike in less than 30 minutes.**

## .02 Helsinki Central Library

The design of the Helsinki Central Media Library represents a radical paradigm shift after realising that the majority of users no longer wanted to consume media, but to produce media. As a result, this public space is being equipped to integrate production capacities for writing, graphics, music, rehearsing shows or making objects. This vision, aligned with HDQ design, renews the concept of a classic library by making it an even more capacious space.



**Helsinki City's Media Libraries are no longer silent places where people read books: in 75% of cases, users no longer go to the Media Library to consume media but to produce media. The Central Library, for example, hosts 4 to 6 public events per week, 90% of which are produced by the library users themselves. The space always contains books and media. It also provides access to music studios, video equipment, 3D printers, graphic studios, meeting rooms, discussion and workspaces, as well as music and theatre rehearsal space.**

## •03 Approche Paille

The national association Approche Paille (straw approach) proposes an original model combining training and action: trainees participating in a training course provide the necessary manpower for the construction of a wooden and straw house structure for a future owner who in exchange provides the site and the raw materials necessary for the course of the training. The Straw Approach model skilfully plays on the fact that not all trained users will necessarily build their own homes.

Beyond providing an economic model for the functioning of the association, this principle is well aligned with HDQ design, both for the broad empowerment it provides and for the mutual aid, exchange and socialisation it generates.



**Approche Paille is a national association specialised in the promotion of straw construction. It promotes the construction of wooden frames and straw bale insulation housing by targeting self-builders with dissemination and training in the technique.**

# guideline #5

## **Increasing openness and diversity**

How do you design solutions that increase accessibility to a variety of stakeholders?

Actively involving **different points of view**, expertise and institutional roles

The Internet and targeting algorithms are increasingly segmenting the world into micro-communities that threaten democracy. HDQ design contributes as much as possible to creating opportunities for interconnections between these information bubbles in which everyone lives more and more isolated from each other.

Keeping **solutions open** and **inclusive** with unanticipated stakeholders

The very principle of a co-design process is to involve all stakeholders, impacted directly or indirectly, but this approach is rarely exhaustive. HDQ design therefore seeks to produce flexible and scalable solutions that integrate the actors who have not been taken into consideration and their point of view.

Increasing **heterogeneity** and **representativeness**

Unlike marketing approaches that define increasingly thinner homogeneous target groups, HDQ design seeks to preserve socio-cultural diversity as a factor of resilience through products and services.

## .01 Neighbour's Day

Elective communities, interest groups and social networks seek to connect people whose have similar affinities. On the other hand, organising a Neighbours' Day means bringing together a more or less heterogeneous mix of people who may not have common interests beyond the fact that they live in the same place, which, in a big city, is more likely to be the result of chance or economic dynamics than an indicator of a sense of belonging. And that's exactly why this example is inspiring for an HDQ design approach: Neighbours' Day promotes social diversity, creates opportunities for people who never meet each other and, ultimately, regenerates living together.



Neighbours' Day is an annual event bringing together neighbours last Friday in May. It is above all a state of mind, a different way of living in your city and within your community. It can be translated into feeling concerned by the environment, being attentive and open to others, becoming an actor in your neighbourhood and getting involved in community life. Neighbours' Day is also an opportunity to make your neighbours smile again, to strengthen local ties and to develop a sense of belonging to the same neighbourhood. It also helps to create solidarity between neighbours and to mobilise against isolation and exclusion. Thanks to the various encounters and cohesion between neighbourhoods, they are improving, becoming safer and more pleasant.

## .02 G1000

G1000 is a citizen participation process that differs from traditional participation processes, in particular by the fact that participants are selected at random and invited personally. As a result, more people feel legitimate to participate, so there is a greater adherence and a greater diversity of representatives actually present. These specific design features of the G1000 process contribute to HDQ design by generating heterogeneity and representativeness by encouraging broad participation and facilitating contributory postures.



G1000 is a citizen summit, a new form of democratic participation. It is based on a three-phase process: a broad online consultation, followed by a major citizen summit and completed by a panel of citizens whose objective is to propose concrete recommendations.

## 03 Random

Unlike what is expected from ordinary search engines on the Internet, Random – as its name suggests – does not help you find what you are looking for, or more precisely, this browser, based on a mixture of relevance and serendipity, encourages you to consider peripheral elements to the search, elements you would have missed with a classic search engine. Random therefore presents an inspiring attempt for HDQ design to combat the large-scale segmentation and targeting process operated by Internet. Random's ineffectiveness is only apparent and temporary since it tends to open up the field of vision and reduce the limiting effect of the ever-narrower blinkers of Internet browsing tools.



**Random is an iOS application that uses algorithms and human intervention to create an adaptive interface on the Internet. The application generates a mix of relevance and serendipity that allows people to find varied topics and contents that they might not otherwise encounter. Random does not require login or registration - the use of the application is anonymous. The application is powered by an artificial intelligence engine that results from the direct and indirect interactions of users within the application. While learning and adapting to a person, Random creates a unique anonymous choice profile that is then used to recommend topics and content. The application does not recommend the same content twice.**

# guideline #6

## Embracing complexity

How do you design solutions that accommodate complexity and help you navigate through it?

Increasing **transparency** of complex systems

As the British historian Theodore Zeldin says: «People should be more curious and accept the complexity of the world in which they live». HDQ design is more about making complex systems understandable than about simplifying them.

Increasing **awareness of the complexity** of problems

«There is a simple, direct and false solution for each complex problem,» wrote the American journalist HL Mencken. Facing complexity requires effort, we often prefer to think that there is a simple alternative solution that just needs to be found. HDQ design, on the other hand, seeks to embrace complexity as a normal, positive thing to be accommodated rather than fought against.

Improving **understanding of trade-offs** and conflicts

HDQ design seeks to integrate multiple and divergent interests into complex solutions, which they seek to reconcile so that users are aware of the tensions and compromises that govern the solutions they use.

# 01 Dark patterns

Dark Patterns is a collaborative site that allows Internet users to report commercial subterfuges, intentionally slipped into Internet pages to mislead users. Thanks to Dark Pattern, web users can report new traps they have discovered and alert the entire user community to avoid them. HDQ design, just like Dark Patterns' approach, helps to increase transparency in a scalable and shared way.



## TYPES OF DARK PATTERN

### Bait and Switch >

You set out to do one thing, but a different, undesirable thing happens instead.

### Disguised Ads >

Adverts that are disguised as other kinds of content or navigation, in order to get you to click on them.

### Forced Continuity >

When your free trial with a service comes to an end and your credit card silently starts getting charged without any warning. In some cases this is made even worse by making it difficult to cancel the membership.

### Friend Spam >

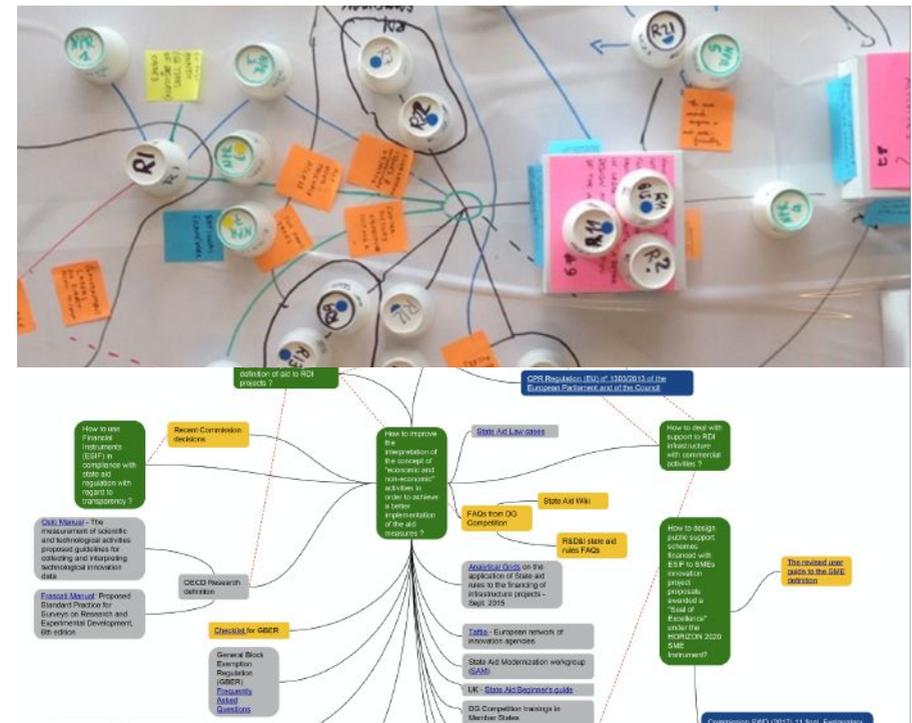
The product asks for your email or social media permissions under the pretence it will be used for a desirable outcome (e.g. finding friends), but then spams all your contacts in a message that claims to be from you.

**Dark Patterns denounces the tricks used in websites and applications that make you buy or register for things you didn't want. The purpose of this site is to publicise and shame the companies that use them.**

**When you use the Web, you don't read every word on every page - you fly over and make assumptions. If a company wants to mislead you, all it has to do is make a page appear that seems to say one thing while it says another. You can protect yourself by familiarising yourself with Dark Patterns on this site.**

## .02 State Aid Map

The multitude of documents available on state aid (projects; checklists; official and unofficial; national and European; etc.) are mapped and linked on the basis of their effective use by Managing Authorities and public officials in charge of these issues at each level of governance. HDQ design, as in the case of this map on state aids, seeks ways to accommodate complexity based on uses and collective intelligence.



The State Aid Map is an interactive tool that allows people dealing with European funds to identify resources for their questions on state aid. The main idea is to co-construct a map to navigate the multitude of existing state aid documents (drafted and approved, official and unofficial projects, etc.) according to the use (or not) of these documents by public officials (Managing Authorities across Europe). Rather than an official, top-down, expert-based organisation, the State Aid Map is an open, informal, unofficial map, affirmed as incomplete and contributory and published outside the Commission's official website.

## .03 Democracy 3

Democracy 3 is a strategy game that models a complete government, actors' reactions, voters' behaviours, etc. Beyond the more or less limited realism of the game itself, it is one of the only strategy games that makes visible the complexity of the multiple parameters taken into account by the software and thus makes it possible to appreciate the incredible interdependence of the causes and effects of actions to govern a country. HDQ design, like Democracy 3, seeks transparency, acceptance of complexity and empowerment of users to face it.



Have you ever wanted to run a country? Have you ever wanted to be president? Or Prime Minister? Are you convinced that you could do a better job of managing the country than the people currently in power? Democracy 3 simulates the motivations, alliances and desires of everyone in a country. The single user interface makes it easy to visualise the links between laws, policies, voters and situations. A set of pictograms allows you to easily navigate between the different dimensions of a country's governance and to visualise the relationships between politicians and voters in order to quickly analyse the impacts of your decisions. Your trade policy can affect GDP, which will affect unemployment, which will affect poverty and, consequently, crime, leading to a change in tourism, which will affect GDP..



# conclusion

While commendable and promising, this HDQ Design initiative and the possibility of creating more democracy in our societies, by redesigning the products and services we use on a daily basis, is imperfect and incomplete – we are aware of this. That is why we call on the design community to develop HDQ design by enriching it with their constructive criticism and experience. The co-construction of an HDQ design as we call it here goes in particular through:

- The discussion, refinement and enrichment of the **guidelines** proposed here, their application in terms of criteria and their explanations;
- Proposing and discussing more **examples** and **counterexamples**, in order to embody better the targeted solution profiles and guide the design process;
- The organisation of **work sessions** and **workshops** in professional and educational contexts to experiment and disseminate HDQ design;
- The inclusion of the approach in broader **conceptual frameworks** such as Research and Responsible Innovation<sup>10</sup>.

<sup>10</sup>Responsible Research and Innovation, European Commission <https://lc.cx/>  
pC4i

# crédits photo

## photo credits

- P4 & P64** Strategic Design Scenarios
- P13 & P73** Citizenlab, 2015. *Citizen Participation For The Digital Age*, Medium, <<https://medium.com/citizenlab-stories/citizen-participation-for-the-digital-age-be8bf4fc7a1>>
- P15 & P75** Schaffter, H., 2017. *Droit au logement*, Le journal de l'Asloca, <<https://www.asloca.ch/wp-content/uploads/2018/01/DAL-232-asloca.pdf>>
- P17 & P77** Thackara, J., 2016. *Biennials and system change*, Thackara's blog, <<http://thackara.com/place-bioregion/biennials-and-system-change/>>
- P21 & P81** Gehl, 2017. *Larger design role*, Gehl People, <<https://gehlpeople.com/story-article/larger-design-role/>>
- P23 & P83** Oui.SNCF, *Les bons plans iDTGV*, oui.sncf, <<https://www.oui.sncf/services/idtgv-digitab>>
- P25 & P85** *Wikipedia: Civility*, Wikipedia, <<https://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Civility>>
- P29 & P89** *Cape Peninsula University of Technology*, cput, <<https://www.cput.ac.za/>>

- P31 & P91** School of Design, University of Applied Sciences, Cologne, Germany
- P33 & P93** *Bringing sight to blind and low-vision people*, Be my eyes, <<https://www.bemyeyes.com/>>
- P37 & P97** Coleman, C., 2016. *Deliveroo riders seek to unionise and gain workers' rights*, BBC News, <<https://www.bbc.com/news/uk-37905425>>
- P39 & P99** Helsingin keskustakirjasto Oodi
- P41 & P101** *Association APPROCHE-Paille*, Approche-Paille <http://dev.approchepaille.fr/>
- P45 & P105** Clamart Habitat, 2016. *Entre voisins, faire plutôt la fête*, Clamart-habitat, < <http://www.clamart-habitat.fr/2016/05/27/entre-voisins-faire-plutot-la-fete/>>
- P47 & P107** *Platform for democratic innovation*, G1000, <<http://www.g1000.org/en/>>
- P49 & P109** Project Random Browser
- P53 & P113** *Types of dark patterns*, Dark Patterns, < <https://darkpatterns.org/types-of-dark-pattern.html>>
- P55 & P115** Strategic Design Scenarios
- P57 & P117** Sansing, C., 2013. *Democracy 3*, Common Sense Media, < <https://www.common sensemedia.org/game-reviews/democracy-3>>
- P58 & P118** Strategic Design Scenarios
- Couverture  
Cover** Domethilde Majek

**Qu'est-ce que le design a à voir avec la démocratie ? La démocratie est habituellement perçue comme une question de politique, de débat d'idées, de gouvernance mais la démocratie se cache aussi dans les replis de notre quotidien. Nous interrogeons ici l'influence des produits et de services auxquels nous avons recours tous les jours et qui pour partie orientent et conditionnent nos comportements. Six guidelines sont discutées à travers une sélection d'exemples et de contre-exemples de manière à incarner les principes d'un design HQD (Haute Qualité Démocratique). Elles sont déclinées en critères pour opérationnaliser et diffuser le design HQD et pour inciter la communauté du design à se saisir de ces principes dans sa pratique professionnelle courante.**

*What does design have to do with democracy? Beyond politics, intellectual debates and governance, democracy also takes place around us in our daily lives. Here, the influence of everyday products and services that partially orient and determine behaviours is questioned. Six guidelines are discussed through a selection of examples and counterexamples so as to embody the principles of HDQ (High Democratic Quality) design. They are broken down into criteria in order to operationalise and disseminate HDQ design and to encourage the design community to embrace these principles in their daily professional practice.*