



HAL
open science

Le sens du “ collaboratif ” dans la fabrique de la ville chez les usagers impliqués. Le cas des expériences du design des politiques publiques

Smail Khainnar

► To cite this version:

Smail Khainnar. Le sens du “ collaboratif ” dans la fabrique de la ville chez les usagers impliqués. Le cas des expériences du design des politiques publiques. *Communication & Organisation*, 2019, Les “ organisations collaboratives ” en question, 55, pp.41-56. 10.4000/communicationorganisation.7685 . hal-03794592

HAL Id: hal-03794592

<https://uphf.hal.science/hal-03794592v1>

Submitted on 1 Jul 2024

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 Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0
International License



Communication et organisation

Revue scientifique francophone en Communication organisationnelle

55 | 2019

Les « organisations collaboratives » en question

Le sens du « collaboratif » dans la fabrique de la ville chez les usagers impliqués. Le cas des expériences du design des politiques publiques

The meaning of the “collaborative fact” in the making of the city, among involved users

Smail Khainnar



Édition électronique

URL : <https://journals.openedition.org/communicationorganisation/7685>

DOI : 10.4000/communicationorganisation.7685

ISSN : 1775-3546

Éditeur

Presses universitaires de Bordeaux

Édition imprimée

Date de publication : 1 juin 2019

Pagination : 41-56

ISBN : 979-10-300-0370-3

ISSN : 1168-5549

Référence électronique

Smail Khainnar, « Le sens du « collaboratif » dans la fabrique de la ville chez les usagers impliqués. Le cas des expériences du design des politiques publiques », *Communication et organisation* [En ligne], 55 | 2019, mis en ligne le 01 janvier 2023, consulté le 12 avril 2024. URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/7685> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.7685>



Le texte seul est utilisable sous licence CC BY-NC-ND 4.0. Les autres éléments (illustrations, fichiers annexes importés) sont « Tous droits réservés », sauf mention contraire.

Le sens du « collaboratif » dans la fabrique de la ville chez les usagers impliqués. Le cas des expériences du design des politiques publiques

Smail Khainnar¹

Résumé : Cet article souhaite interroger le « comment » de la construction du sens de ce qui est « collaboratif » chez des usagers impliqués dans des démarches urbaines mobilisant les méthodes du design des politiques publiques. Après avoir présenté le contexte et la problématique de l'étude, en convoquant une méthode qualitative, les résultats de l'article mettent en évidence la coexistence de trois conditions permettant à l'utilisateur de se voir dans la collaboration lors de son implication dans des expériences urbaines portant sur la fabrique de sa ville.

Mots-clés : collaboration, usager, design des politiques publiques, sens. The case of public policies design experiences

The meaning of the "collaborative fact" in the making of the city, among involved users.

Abstract : *This article aims to question the reason for the construction of the meaning of what is "collaborative", among users involved in urban approaches using the methods of public policy design. After presenting the context and the problematic of the study, by summoning a qualitative method, the results of the article highlight the coexistence of three conditions allowing the user to see himself or herself in the collaboration, when he or she is involved in urban experiments relating to the making of his or her city.*

Keywords : *collaboration, user, public policy design, meaning.*

1- Biographie de l'auteur en fin d'article.

Introduction : contexte et problématique de l'étude

Depuis environ quatre décennies, l'urbanisation contemporaine ne se limite plus à agir uniquement sur le corps biologique des villes en construisant des bâtiments et des voies de communication. Elle est aussi censée répondre à des problématiques plus humaines et sociales (exclusion sociale, chômage, identité territoriale, fracture numérique, etc.). De ce fait, sur un versant structurel, nous avons assisté à une mutation majeure. Il s'agit dans ce sens de l'abandon des anciennes approches purement aménagistes, qui s'accomplissaient dans les cénacles fermés de la conception urbaine pendant l'urbanisme fonctionnaliste des « trente glorieuses », et le règne, à partir du début des années 80², des approches décentralisées incluant une pluralité d'acteurs qui œuvrent transversalement pour fabriquer la ville d'aujourd'hui. Une ville en « devenir » qui est, avec le triomphe du paradigme de la nouvelle technologie (Virilio, 1996, Castells 2002 ; Rallet & Torre 2007; Musso 2008) et la montée de la conscience durabiliste (Rifkin, 2016), à repenser et à humaniser.

Dans ce second modèle urbain, où la ville est l'affaire de tous (politique, technicien de l'urbain et de l'architecture, designer, entrepreneur, habitant, militant, journaliste, informaticien, blogueur, infographiste, sémioticien, chercheur, etc.), une place privilégiée est accordée aux besoins et attentes de l'usager³ qui sont, cela au moins sur un plan théorique, censés constituer le cœur du programme (cahier des charges) dans une intervention urbaine. Or, la réalité du terrain a toujours montré que, mis à part des pseudo-démarches participatives mises en place en amont des démarches urbaines afin d'acheter la « paix sociale » pour les acteurs du développement urbain, le déroulé méthodologique d'un processus de décision urbaine demeure globalement inchangé⁴. Cependant, depuis

2- Notamment avec les lois relatives à la décentralisation en 1982.

3- « ... Dans le domaine des administrations et politiques publiques, diverses conceptions manient la notion d'usager. Usager-bénéficiaire-usager-acteur, usager-client, usager-communautaire, usager-citoyen, etc. autant de conceptions qui mobilisent une diversité d'approches relationnelles à mettre en place avec ce dernier. Dans le cadre de cette étude, l'usager est appréhendé comme un sujet ayant recours aux services de la ville (ses institutions, ses espaces, ses infrastructures, etc.) pour satisfaire ses besoins quotidiens et/ou occasionnels » (Khainnar, 2017). De ce fait, la conception ci-dessus laisse se profiler divers types d'usager (habitant, commerçant, artisan, militant, visiteur, touriste, cycliste, promeneur, sportif amateur, bricoleur, etc.), dont l'habitant constitue la figure qui nous intéresse tout particulièrement ici.

4- À ce propos, Dziedzicki écrit qu'« on postule en effet l'existence d'une « main » qui fait avancer ce processus (décisionnel), sans que l'on sache qui perçoit le problème, qui effectue le diagnostic, et qui élabore des traitements possibles, etc. » (Dziedzicki, 2001).

quelques années, les politiques publiques urbaines, à l'instar de plusieurs secteurs d'activité, semblent admettre l'idée de se mettre sur le « banc d'essai » pour repenser leurs modes de concevoir et fabriquer la ville *avec, par et pour* l'habitant. En effet, avec les expériences relevant de l'application du design des politiques publiques⁵, l'habitant de la ville devient une partie prenante dans la nouvelle matrice administrative qui est, peu à peu, en train de se substituer à l'ancienne conçue historiquement en « tunnel », pour reprendre l'expression de Stéphane Vincent⁶. C'est ainsi que ses pratiques, quotidiennes et/ou occasionnelles, semblent acquérir la valeur d'une expertise d'usage qui serait à conjuguer avec l'expertise traditionnelle (celle de l'élu, du professionnel du terrain, etc.) afin de concevoir des projets urbains situés et adaptés aux singularités socio-spatiales de chaque territoire.

Ainsi, à l'instar de ce qui se fait dans la 27^e région⁷, pour ne citer que l'exemple français⁸, on voit alors fleurir nombre de démarches « centrées usager » où il est question de privilégier l'expérience vécue par ce dernier afin de réinterroger efficacement les politiques publiques. À cet égard, peut-on vraiment parler de la « collaboration » dans la fabrique de la ville ? Nous avançons l'hypothèse selon laquelle un travail collaboratif en matière de production et gestion urbaine, ainsi que le changement qui en est induit *par et/ou pour* les acteurs de la situation, ne sont possibles qu'à partir du sens⁹ qui leur est associé par l'utilisateur impliqué dans l'action collective. Autrement dit, en s'appuyant sur l'approche du changement par les perceptions, les interprétations et le sens (Collerette, 2001-2007 ; Mahy 2008), l'utilisateur ne se voit « collaborateur » dans le processus de

5- Par un souci de commodité, le Design des politiques publiques va apparaître avec l'acronyme DPP dans le reste du manuscrit.

6- Délégué général de la 27^e Région.

7- En appliquant le principe de « résidence », il est question, dans le cadre d'un séjour durant trois semaines habituellement, de faire travailler des spécialistes (appelés les « résidents » : designers, médiateurs sociaux, psychologues de l'urbain, acteurs associatifs, etc.) avec des citoyens et/ou agents du développement urbain local d'une commune. Cela tout en appliquant les méthodes du design et de la conception créative (prototypage rapide, boîte à idées, pratiques amateurs : do-it-yourself, etc.) afin de trouver des éléments de réponses à des problématiques socio-urbaines initialement posées par l'équipe municipale accueillante. Voir le site de la 27^e région : <http://www.la27eregion.fr>. Consulté en juin 2018.

8- À une échelle internationale, des organismes similaires à la 27^e région peuvent être cités : le Mindlab au Danemark, le Silk au Royaume Unis, le Public Policy Lab aux USA, etc.

9- Alex Mucchielli précise que le « sens » naît toujours d'une mise en rapport de quelque chose *dans* ou *par* quelque chose. C'est ainsi que rendre un objet intelligible pour un sujet revient à le confronter, comme une réalité, à un certain nombre de références servant de projet de décodage (Mucchielli 2006).

fabrication de sa ville seulement s'il est capable de donner du sens, positif en l'occurrence, à ses actions entreprises dans le cadre dudit processus. Ce qui, par conséquent, contribuerait à augmenter son engagement urbain (Khainnar 2016).

La présente étude se propose donc de questionner le « comment » de la construction du sens de ce qui est un travail « collaboratif » lié à la fabrique de la ville chez les usagers impliqués dans les démarches urbaines. Sur un plan rédactionnel, l'article s'articule autour de deux parties ayant chacune deux sections. D'ordre théorique, la première partie commence par interroger la notion même de « collaboratif¹⁰ », pour ensuite se pencher sur sa mise en application dans le domaine de la production urbaine. Cela avec une focale sur les opérations urbaines mobilisant les méthodes du DPP. D'ordre applicatif, vient s'ajouter ensuite une partie empirique visant à mesurer la portée applicative de notre propos de la première partie. Ainsi, après avoir présenté la méthodologie de recherche et le Protocole expérimental, dans une première section, les résultats significatifs de l'étude seront ensuite présentés, discutés et mis en perspective, dans la seconde section.

Partie théorique : collaboration et production urbaine : un essai d'une mise en lien et en sens

Qu'entend-on par « collaboratif » ? Comment et dans quel sens est-il appliqué au domaine de la production urbaine ? Les deux sections suivantes tentent d'apporter des éléments de réponse à ces deux questions.

Le « collaboratif » : quelques jalons conceptuels

Tout d'abord, il est à souligner que la collaboration est un concept-carrefour faisant l'objet de plusieurs tentatives de conceptualisation provenant de divers champs disciplinaires (éducation, psychologie, sociologie, management, etc.). La littérature scientifique en la matière, issue principalement du domaine de la santé et abordant la collaboration dans sa déclinaison interprofessionnelle, met en évidence la coexistence de deux familles de théories, à savoir les théories organisationnelles (West, Borrill & Unsworth 1998) et celles d'ordre sociologique (D'Amour, 1997 ; D'Amour, Goulet, Pineault, Labadie & Remondin 2003). Aucune

10- Vu que la notion de « collaboratif » est souvent mêlée à d'autres comme la coopération, la coordination, la participation, etc. (Gangloff 2009), il conviendrait d'en esquisser une délimitation conceptuelle en s'appuyant sur la littérature scientifique appropriée.

théorie ne se suffit à elle-même pour expliquer toutes les facettes de la collaboration. Ensuite, sans se lancer dans des exercices sémantiques visant à présenter le riche florilège des travaux scientifiques portant sur le concept de collaboration, notre propos tente plutôt d'esquisser quelques jalons conceptuels pour mieux cerner ledit concept.

Ainsi, si nous partons de l'étymologie du verbe, « collaborer » vient du latin *cum laborare* qui signifie « travailler avec ». Se dessine alors d'ores et déjà l'importance de la dimension collective dans la collaboration où certaines notions-clés trouvent pleinement leur sens (partage, mise en commun, interdépendance, organisation, interaction, engagement, etc.). La collaboration entre les acteurs d'une situation peut prendre diverses formes constituant un « *continuum* sur lequel l'interaction varierait de la simple communication des idées jusqu'à l'intégration de concepts directeurs, de l'épistémologie, de la terminologie, de la méthodologie des procédures, des données, et de l'organisation de la recherche et l'enseignement s'y rapportant » (Fourez 2001). D'autres niveaux de collaboration sont aussi mis en évidence comme le partage des expertises, des habilités et des expériences (D'Amour 1997). Vu la nature de notre cas applicatif (les expériences urbaines issues du DPP), le dernier niveau, relatif au partage des expériences, nous intéresse dans le cadre de la présente étude et nous y reviendrons plus loin.

L'efficacité des niveaux de collaboration, évoqués ci-dessus, est influencée par un ensemble de déterminants pouvant se structurer en trois facteurs qui, d'une part, s'influencent systématiquement et, d'autre part, émanent à la fois des choix humains plus au moins conscients et volontaires (facteurs 1 et 2) et, aussi, des paramètres qui s'imposent aux acteurs de la situation indépendamment de leurs souhaits et préférences (facteur 3). Sachant qu'il s'agit, selon Kosremelli & Wacheux (2007), des facteurs ci-après :

- facteurs organisationnels (niveau méso) : ils dépendent du milieu du travail. Henneman, Lee & Cohen (1995) mettent en évidence plusieurs dimensions qui devraient performer davantage la collaboration : la structure organisationnelle (plutôt décentralisée et plate), la philosophie de l'organisation (l'ensemble de valeurs partagées), le support administratif, etc.
- facteurs structurels (niveau macro) : ils concernent les paramètres externes à l'organisation comme : le système social, le système culturel, le système éducatif, etc. Il est à signaler que dans certains

cas, ces systèmes, par leurs traditions défendant certaines valeurs (l'autonomie, l'autorité, le pouvoir), peuvent entraver la mise en place des processus collaboratifs qui sont, par nature, plus horizontaux et interdépendants (Mariano, 1989).

Précisons que la question du sens attribué à la collaboration est présente dans les trois facteurs mentionnés ci-dessus. En effet, certains déterminants, appartenant aux trois niveaux de collaboration (comme la volonté à collaborer, la philosophie de l'organisation, le système culturel et éducatif, etc.), ne sont autres que des constructions intellectuelles des acteurs de la situation. Ces constructions émanent de leurs diverses références (psychologiques, expérientielles, scientifiques, etc.) et contribuent à amplifier (ou, au contraire, entraver) la pratique collaborative. Qu'en est-il de la collaboration dans la production et gestion urbaine ? La section suivante esquisse quelques éléments de réponse à cette question.

Production urbaine et collaboration: focale sur les méthodes du DPP

Comme précisé dans l'introduction de la présente étude, l'instauration du second modèle urbanistique, axé sur la notion du « projet », a accordé une place privilégiée à la figure de l'habitant dans la fabrique de sa ville. Cette place, qui a été limitée au fil des ans à de simples rituels de façades en matière de participation citoyenne, est aujourd'hui réinterrogée et revendiquée au travers la mise en place de nouvelles formes de faire la ville qui sont de plus en plus horizontales, situées et humanisées. Les méthodes du DPP en sont le témoin. Comment ces méthodes opèrent-elles ? En quoi sont-elles collaboratives ? Des éléments de réponse à ces deux questions sont avancés ci-dessous.

S'agissant de la première question, il est primordial de comprendre le fonctionnement du design afin de mieux cerner les modes opératoires du DPP. En effet, au-delà de l'acception générique, faisant de lui le domaine où l'on se préoccupe de l'identité graphique et les normes d'esthétique des objets conçus (Bason 2012), le design, comme pratique de la pensée, fait appel à deux méthodes pour proposer des « idéalects¹¹ » (Vial 2013). Il s'agit de, d'une part, ses prototypes, pris comme un lieu où l'on travaille du futur (Vial 2013) et, d'autre part, ses « agir » variant entre le « faire » et le « penser » qui s'articulent en « boucle de codétermination » (Darras 2011). Ainsi, avec l'application de ces deux principes, le DPP

11- Les "idéalects" sont, selon l'auteur, des concepts ayant la forme d'idéaux, à condition de préciser qu'il s'agit d'idéaux rationnellement réalisables.

tend à tangibiliser les politiques publiques (et donc leur donner du sens) auprès des usagers en bousculant l'ancienne matrice administrative. Une matrice qui faisait des acteurs destinataires (élus, techniciens) des sujets « faiseurs », doués de connaissances et expérience et, cantonnait les acteurs destinataires, notamment la figure de l'habitant, dans un rôle purement « passif » les positionnant ainsi dans une posture de réception au bout de la chaîne processuelle.

Concrètement, le DPP, tel qu'il est pratiqué par les acteurs de la 27^e région, prend trois formes. Ainsi, nous trouvons sur le site internet de la 27^e région les formes ci-après :

- *les territoires en résidences* : dans une logique immersive, le mode opératoire de cette forme consiste à faire travailler une équipe pluridisciplinaire (designers, psychologues, médiateurs culturels, etc.) dans un dispositif (quartier, maison de services, lycée, etc.) durant environ trois semaines. Cela afin de questionner le fonctionnement en cours, perçu par les bénéficiaires dudit dispositif, et proposer des améliorations concrètes ;
- *la transfo* : il s'agit, dans le cadre d'un programme expérimental et inter-administrations, d'accompagner les administrations dans la préfiguration de leur propre « Labo d'innovation ». Cela se passe à travers la présence d'une équipe pluridisciplinaire au sein d'une administration pendant un ou deux ans. L'équipe en question travaille avec un groupe d'agents de l'administration « ambassadeurs » afin de tester in situ les futures innovations créées. Des échanges inter-administrations (journées de réflexion, etc.) ont aussi lieu pour partager les expériences ;
- *les éclaireurs* : dans une logique créative et prospective, il s'agit de réinterroger les mécanismes classiques de l'action publique. Cela afin de proposer de nouveaux processus et outils de l'administration de demain.

Sur un plan scientifique, il est à préciser que les situations vécues par les usagers dans le cadre des pratiques du DPP, décrites ci-dessus, peuvent relever des ethnométhodes, concept à prendre au sens de Garfinkel (1967). De ce fait, une approche d'ethnométhodologie sera convoquée sur un plan méthodologique, notamment en ce qui concerne le recueil des données, dans le cadre de cette étude (Cf à la section 2.1 relative à la méthodologie de la recherche).

Ensuite, nous pensons que la collaboration est une composante clé dans les pratiques du DPP. Cette hypothèse est fondée sur trois traits inhérents aux modes opératoires du design même. Cela concerne donc le fait que le design :

- considère la situation avec une *lentille situationnelle* : des approches de travail pragmatiques, favorisant l'« ici et maintenant », sont mises en place au détriment des débats abstraits se tenant en dehors des considérations circonstancielles de la situation ;
- *accorde une place et reconnaissance aux savoirs citoyens* : pas d'asymétrie de rôles, ni de dichotomisation entre sujet-expert et usager-naïf. Tout le monde est expert, y compris l'utilisateur qui représente la vie quotidienne et les pratiques sociales ;
- *valorise la controverse et l'erreur comme moyens d'exploration et d'apprentissage* : en dehors de toute normativité asphyxiante et déterminisme immobile dans les méthodes de travail, le design procède par tâtonnement, en favorisant des « agir » du type « essayer-erreur-retour en arrière », pour ne pas restreindre la créativité et sérendipité des acteurs de la situation.

Une certaine correspondance et harmonie se dessine donc entre les éléments définitionnels esquissés ci-dessus à propos de la collaboration et ces trois principes inhérents au design. Comment ? En effet, « travailler avec » l'autre en :

- le considérant comme acteur à part entière (reconnaître ses savoirs comme étant une expertise du quotidien) ;
- appliquant un principe d'« attrition¹² » (composer avec l'erreur et la controverse en les considérant comme moyens d'apprentissage) ;
- le tout dans une logique situationnaliste qui tienne compte des éléments contextuels ...

constitue l'essence même de la collaboration qui, comme nous l'avons vu, constitue un continuum sur lequel les interactions inter-acteurs peuvent prendre une diversité de formes, allant du partage des

12- Le concept d'attrition est ici pris au sens de J. De Rosnay qui, en l'opposant à celui de la précaution, le définit comme une prise consciente et raisonnée du risque dans une situation (De Rosnay 2012).

informations à la mise en commun des expertises et expériences, afin d'atteindre les résultats escomptés. Au-delà de notre hypothèse de travail, les usagers impliqués dans les expériences du DPP se voient-il dans la collaboration ? Quel sens attribuent-ils à leur implication dans les expériences du DPP portant sur leur territoire (rue, quartier, ville, etc.) ? D'ordre applicatif, la partie suivante tente de confirmer, ou d'infirmer, l'hypothèse avancée.

Partie applicative : la collaboration dans les expériences du DPP

Méthodologie de la recherche et protocole expérimental

Rappelons que l'objectif de la présente étude consiste à interroger le « comment » de la construction du sens de ce qui est un travail « collaboratif » lié à la fabrique de la ville chez les usagers impliqués dans les démarches urbaines. Pour ce faire, quelques précisions, à la fois conceptuelle, contextuelle et méthodologique, sont à mettre en exergue.

Sur un plan conceptuel, au regard de l'orientation organisationnelle du présent dossier thématique (l'étude de la collaboration au sein des organisations), nous précisons que nous assimilons la configuration collective des acteurs réunis dans le cadre d'une démarche urbaine à une organisation. En effet, si nous acceptons avec Jacot qu'une organisation « est un construit humain qui n'a pas de sens en dehors du rapport à ses membres » (Jacot, 1991), et avec Mucchielli (1998) qu'une organisation est une « réalité secondaire », au sens de l'école Palo Alto, nous pouvons facilement admettre que le fonctionnement d'une démarche participative (acteurs de la situation, objet de la participation, coexistence et enchevêtrement de divers contextes régissant les actions entreprises par les acteurs : contexte relationnel social immédiat, temporel, spatial, physique et sensoriel, juridique et administratif, etc.) n'est autre qu'une forme d'organisation humaine construite par les acteurs de la situation.

La précision contextuelle, quant à elle, concerne le fait que ce sont les opérations urbaines appliquant les méthodes du DPP qui font l'objet de notre d'analyse.

Enfin, sur un plan méthodologique, vu l'objectif poursuivi ici (l'étude d'un fait humain : le « comment » de la construction du sens de ce qui « collaboratif » dans la fabrique de la ville chez les usagers impliqués), nous convoquons une approche d'études qualitative. Fondé sur un paradigme compréhensif, ce genre d'approche, qui est par essence un

travail d'artisanat (Wacheux 1996), vise à atteindre une connaissance intime du phénomène étudié (Paillé & Mucchielli 2002 ; Mucchielli 2011), de faire émerger les aspirations profondes de la cible et d'échapper à la rigidité qu'un questionnaire fermé peut engendrer (des réponses de conformité et de standing). C'est ainsi que, suite à l'impossibilité d'interviewer directement tous les usagers participants aux démarches du DPP analysées, les données ont été collectées par deux voies en vue d'une triangulation de données. D'une part, il s'agit des données que nous avons récupérées suite à une visioconférence que nous avons nous-mêmes organisée avec les acteurs de la 27^e région en janvier 2019 auprès de nos étudiants du département GCAU13 de l'UPHF14. Une visioconférence qui avait pour objectif de présenter l'organisme et ses travaux aux étudiants pour leur ouvrir l'esprit sur les nouvelles approches de la fabrique de la ville. Dans cette perspective d'ethnométhodologie, les conférenciers de la 27^e région constituent pour nous une sorte d'« informateurs clés¹⁵ » qui « vivent dans le monde à étudier et qui participent régulièrement aux actions (pratiques du DPP, dans notre cas) qu'il s'agit de comprendre et d'analyser » (Mucchielli 2011). D'autre part, des recherches documentaires (articles, blogs, vidéos, etc.) relatives à certaines démarches du DPP, effectuées par les acteurs de la 27^e région au service de quelques collectivités territoriales et portant sur diverses problématiques (transport, appropriation de l'espace public, etc.), ont aussi été entreprises. Les deux voies de collecte de données véhiculent de riches enseignements relatifs aux ressentis des usagers impliqués dans lesdites démarches du DPP (description du déroulé des démarches, les verbatim de certains usagers à propos de leurs expériences vécues, etc.). Le dépouillement des données collectées, quant à lui, s'effectue par une analyse de type sémantique. Par des opérations et manipulations d'ordre intellectuel engagées par le chercheur, ce genre d'analyse procède par des transpositions de termes en d'autres termes et des regroupements intuitifs afin de parvenir à déterminer des éléments réduits, homogènes et regroupables.

13- GCAU : Génie Civil Architectural et Urbain.

14- UPHF : Université Polytechnique Hauts de France.

15- L'auteur précise que, sur un plan méthodologique, l'ethnométhodologie exige, à chaque fois que cela est possible, que le chercheur soit dans une position d'observateur participant. Si cela n'est pas possible, une autre voie s'offre à lui où il peut s'appuyer sur des informateurs clés (*idem*).

Résultats et discussion

Compte tenu de l'analyse des données, nous avons pu mettre en évidence trois facteurs, s'articulant systématiquement, qui permettent aux usagers impliqués dans les démarches du DPP de qualifier leur agir de « collaboratif ». Correspondant à trois conditions et exprimés sous forme de jeux de mots, les facteurs identifiés sont :

- *un savoir à faire savoir* : ce facteur met en exergue le souhait exprimé par certains usagers d'être considérés comme des sujets détenteurs d'un certain savoir méritant d'être reconnu et exploité en vue de trouver des solutions aux problèmes posés par la démarche du DPP. Il s'agit, en l'occurrence, d'un savoir acquis et forgé par l'expérience urbaine des usagers. Ce savoir « urbain » est protéiforme et peut concerner, entre autres, la connaissance fine de son territoire, les diverses pratiques socio-urbaines quotidiennes et/ou occasionnelles ancrées dans les mœurs urbaines locales, etc. À travers cette reconnaissance de la part des acteurs responsables du développement urbain, l'utilisateur se voit autorisé à exprimer son savoir tout en étant convaincu de son utilité. Ce qui, par conséquent, va permettre d'ancrer l'idée de la collaboration dans son esprit. Ainsi, nous faisons correspondre ce facteur à une *condition permissive*.
- *faire les « dire » en disant les « faire »* : ce facteur concerne le « comment » de l'implication des usagers dans les démarches du DPP. En effet, s'écarter des débats théoriques et généralistes et se plonger dans le réel, en composant avec ses considérations circonstancielles dans une logique pensante articulant les « dire » et les « faire », constituent aux yeux de certains usagers l'essence même d'une collaboration fructueuse. Il s'agit d'œuvrer pragmatiquement et d'une manière purement située, considérant le « ici et maintenant », pour esquisser des solutions à la problématique urbaine posée en amont de la démarche du DPP. Au travers ce souhait d'avoir un agir situé et circonstancié, les usagers se sentent de véritables « collaborateurs », car, au-delà de leur intégration aux débats (et donc les dire), ils se voient aussi impliqués dans la concrétisation et opérationnalisation des décisions prises lors desdits débats (les faire). Ce qui, par conséquent, leur confère un statut d'acteur à part entière. À ce passage des « dire » vers les faire, opère *in situ* un autre passage-retour, des « faire » vers les « dire », visant à analyser ce qui a marché et ce qui ne l'est pas. L'objectif est de remédier

aux imperfections des actions entreprises. Cela correspond aux divers processus de prototypages rapides propres aux méthodes du design. Nous avons donc fait correspondre à ce facteur une *condition situationnaliste*.

- *Des actions-rôles à contrôler*: ce facteur met en évidence la volonté de certains usagers de faire face au caractère éphémère des démarches du DPP. Comme expliqué plus haut, ces démarches se mettent en place d'une manière temporaire prenant, en général, la forme d'une « résidence » qui dure environ trois semaines. Faire sortir la démarche du statut d'une simple expérience vécue à un moment donné constitue pour certains usagers une condition *sine qua non* pour se voir dans la collaboration. C'est dans ce sens que certains retours expriment clairement le souhait d'inscrire ces démarches dans le temps en activant des boucles de feed-back permettant de contrôler les effets des décisions et actions entreprises lors des démarches du DPP. D'ailleurs, dans certaines expériences du DPP, les acteurs de la 27^e région reviennent, après six mois ou un an, établir un bilan avec les acteurs locaux sur ce qui a été réalisé du délivrable élaboré lors de la résidence. C'est dans ce sens que nous avons fait correspondre à ce facteur une *condition rétroactive*.

Ces trois facteurs, ainsi que les conditions correspondantes, peuvent être résumés en une phrase qui illustre le sens de la collaboration chez les usagers des démarches du DPP analysées. Si nous mettons les mots reflétant les trois facteurs en mode italique, nous pouvons formuler ladite phrase comme suit : « être *permis* à exploiter son savoir en agissant d'une manière *située* dans une expérience urbaine *ré-interrogeable* dans le temps ». Ainsi, permissivité, situationnalité et rétroactivité forment le « socle sémantique » permettant aux usagers de se considérer dans la collaboration. Par « socle sémantique », nous entendons le fait de réunir les trois conditions ci-dessus qui, prises dans une logique systémique, forment une base (conditions élémentaires) à partir de laquelle les usagers commencent à se voir dans la collaboration. Quels liens peut-on envisager entre ces trois facteurs-conditions ? En effet, en associant chaque couple de facteurs-conditions, trois dimensions de l'activité collaborative peuvent se dessiner. L'association des deux conditions de permissivité et de situationnalité donne lieu à la *dimension actionnelle* de la collaboration (l'acteur qui se permet d'agir d'une manière circonstanciée dans une situation). L'association de la condition de situationnalité avec celle de rétroactivité laisse apparaître la *dimension temporelle* de la

collaboration (l'acteur qui agit dans une situation tout en l'inscrivant dans la durabilité). Enfin, l'association du dernier couple de conditions, la rétroactivité et la permissivité, met en exergue la *dimension auto-évaluationnelle* de la collaboration (l'acteur qui se permet d'agir tout en réinterrogeant son agir afin de le performer dans le temps).

La figure 1 ci-dessous, modélise graphiquement les résultats de l'étude. Si on convoque un raisonnement géométrique, elle évoque la forme d'une pyramide. De nature triangulaire, la base de ladite pyramide représente le « socle sémantique » de la collaboration. Un socle qui est constitué par trois points (où chacun est représenté par l'un des trois facteurs-conditions) liés entre eux par trois côtés (où chacun résulte de l'association de deux points et représente l'une des trois dimensions d'une activité collaborative). L'interaction systémique de ces trois points (facteurs-conditions), représentée par des flèches bidirectionnelles coiffant les deux extrémités de chaque côté, donne lieu à ce que nous nommons « l'univers collaboratif ». Un univers qui commence à exister à partir du « socle sémantique » de la collaboration et ne cesse de se développer, en convergeant vers le haut, en fonction de la satisfaction d'un ensemble d'ingrédients (conditions) facilitateurs de la collaboration (respect mutuel, confiance, communication efficace, etc.). Ingrédients qui ont déjà été mis en évidence plus haut dans les déterminants influençant l'activité collaborative.

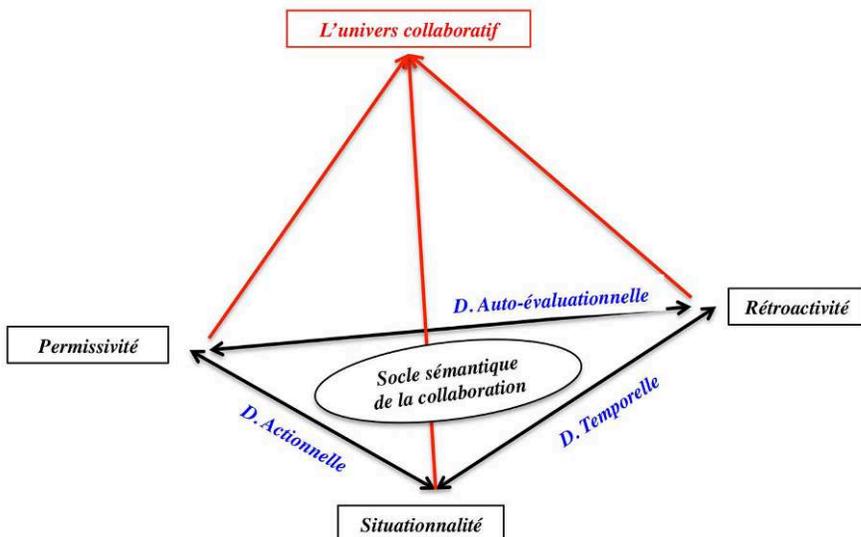


Figure 1 : Modélisation géométrique des résultats de l'étude (source : auteur)

Conclusion et perspectives

Nous avons voulu au travers de cette étude interroger comment et dans quelles mesures se construit le sens de l'épithète « collaboratif » chez des usagers impliqués dans des démarches du DPP. Pour ce faire, deux parties ont structuré l'article. Dans une première partie, d'ordre analytique, le concept de collaboration a, tout d'abord, fait l'objet d'une revue de littérature. Il a, ensuite, été interrogé dans sa déclinaison urbaine avec, comme focale, l'analyse des opérations urbaines mobilisant les méthodes du DPP. En convoquant une approche d'étude qualitative, le « comment » de la construction du sens de ce qui « collaboratif » a été analysé dans le cadre d'une seconde partie applicative. Ainsi, après avoir présenté la méthodologie de recherche et le protocole expérimental, trois facteurs-conditions, s'articulant systématiquement et formant le « socle sémantique » de ce qui est collaboratif chez les usagers des opérations analysées, ont été mis en évidence.

Le « socle sémantique » de la collaboration mis en exergue ne constitue aucunement un outil de mesure normatif de ce qui est « collaboratif » dans les diverses activités collectives. Il se veut juste une photographie à l'instant *t*, chez certains usagers et dans un secteur d'activité précis (expériences du DPP), de ce qui peut constituer le sens du « collaboratif ». À cet égard, en guise de perspectives au présent travail de recherche, nous pouvons esquisser deux pistes de réflexion pour développer davantage le socle proposé. D'une part, il s'agirait de le confronter aux autres facettes de la production urbaine autres que celles qui concernent le DPP (diverses démarches classiques de participation citoyenne : débats urbains publics, chantiers ouverts au public, etc.). D'autre part, en se plaçant à l'autre bout de la matrice processuelle, il s'agirait de le tester chez les acteurs responsables du développement urbain (les acteurs que nous avons appelés plus haut « acteurs destinataires » : élus, techniciens du terrain, etc.). Ces deux pistes, consistant à élargir l'application du socle à d'autres secteurs de la production urbaine et à le tester sur un autre public, permettraient sans doute de le valider en interrogeant comment il se manifesterait en fonction du changement de deux variables mentionnées (maintien et/ou disparition de certains des trois facteurs-conditions, apparition de d'autres facteurs, etc.).

Bibliographie

CASTELLS M., 2002, *La société en réseaux: l'ère de l'information*, 2^e édition. Éd Fayard.

COLLERETTE P., 2001-2007, « Gérer le changement organisationnel », *ISO Management System*, octobre 2001/mars-avril 2007.

D'AMOUR D., 1997, « Structuration de la collaboration interprofessionnelle dans les services de santé de première ligne au Québec ». Thèse de Doctorat: p. 399, Médecine. Montréal: GRIS, Université de Montréal.

D'AMOURD., GOULET L., PINEAULT R., LABADIE J-F & REMONDIN M., 2003, « Étude comparée de la collaboration interorganisationnelle et de ses effets: le cas des services en périnatalité ». Groupe de recherche interdisciplinaire en santé, Centre Ferasi, p. 73.

DARRAS B., 2011, « Étude des boucles de codétermination entre la conception et la pratique en design et recherche scientifique. Étude du cycle de la reproduction, de l'évolution à la rupture ». Communication présentée au colloque Les Ateliers de la recherche en design (7^e édition), Université de la Manouba, Tunis.

DE ROSNAY J., 2012, *Surfer la vie. Comment survivre dans la société fluide*. Ed Liens qui libèrent.

DZIEDZICKI J. M., 2001, *Gestion des conflits d'aménagement de l'espace: quelle place pour les processus de médiation*. Thèse de doctorat préparée à l'université François RABELAIS -Tours - . Discipline : aménagement de l'espace et urbanisme.

FOUREZ G., 2001, « Fondements épistémologiques pour l'interdisciplinarité ». In Y Lenoir, B Rey, I Fazenda (Eds.), *Les fondements de l'interdisciplinarité dans la formation à l'enseignement*. p. 67-84. Édition du CRP: Sherbrooke.

GANGLOFF ZIEGLER, Ch., 2009, « Les freins au travail collaboratif », *Marché et organisations*, 2009/3, n° 10, p. 95-112.

GARFINKEL H., 1967, « *Studies in Ethnomethodology* », Englewood Cliffs, NJ, Prentice-Hall, 1967, 2e éd. Cambridge (G-B), Polity Press, 1984.

HENNEMAN, EA, LEE, JL, & COHEN, JL., 1995, « Collaboration: a concept analysis ». *Journal of Advanced Nursing* 1095 (21): p. 103-109.

JACOT JH (dir.), 1991, « *Formes anciennes, formes nouvelles d'organisation* ». Presses Universitaires de Lyon.

KHANNAR S., 2017, Design et communication urbaine: un essai de croisement. *MEI : Médiation et Information*. N : #40 : Design & Communication. p. 103-116. ISBN 978-2-343-12498-8.

KHAINNAR S., 2016, Le social, l'économique et l'environnemental.

KOSREMELLI ASMAR M & WACHEUX F., 2007, « *Facteurs influençant la collaboration interprofessionnelle: cas d'un hôpital universitaire* ». Université Saint-Joseph. Conférence Internationale en Management, Feb 2007, Beyrouth, Liban. p. 57-75, 2007.

MAHY I, 2008, « *Il était une fois...* » Ou la force du récit dans la conduite du changement », *Communication et organisation*, N° 33, p. 50-60.

MARIONO C., 1989, « The case for interdisciplinary collaboration », *Nursing Outlook*. p. 285-288.

MUCCHIELLI A., 2006, *Les sciences de l'information et de la communication*. Édition Hachette. 4^e édition.

MUCCHIELLI A., 1998, *Approche systémique et communicationnelle des organisations*. Edition Armand Colin.

MUCCHIELLI A., 2011, « *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines* ». 3^e Ed Armand Colin.

MUSSO P., 2008, « *Territoires et cyberspace 2030* ». Éditions La Documentation Française. Collection Travaux.

PAILLE P. & MUCCHIELLI A., 2002, « *L'analyse qualitative* ». Ed Armand Colin.

RALLET A. & TORRE A., 2007, « *Quelles proximités pour innover ?* ». Éditions L'Harmattan. Collection Géographies en liberté.

RIFKIN J., 2016, « *La nouvelle société du coût marginal zéro* ». Collection Babel, Éditions Actes Sud.

VIAL S., 2013, « Design et création : esquisse d'une philosophie de la modélisation ». *Wikicreation : l'encyclopédie de la création et de ses usages*.

VIRILIO P., 1996, « *Cybermonde, la politique du pire* ». Éditions Textuel.

WACHEUX F., 1996, « *Méthodes qualitatives et recherche en gestion* ». Ed. Economica. Paris.

WEST M, BORRILL C. A & UNSWORTH K. L., 1998, Team effectiveness in organizations. In C. L. Cooper & I. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (Vol. 13, p. 1-48). Chichester: John Wiley.

Biographie de l'auteur

Smail Khainnar est architecte-docteur en SIC. Il est actuellement maître de conférences à Université Polytechnique Hauts de France l'UPHF, DeVisu, Le Mont Houy. 59313 Valenciennes Cedex 9. Ses travaux de recherche portent sur les processus communicationnels dans les démarches urbaines.