

Mastère spécialisé Innovation By Design
Jérôme Gratien

MOTS POUR MAUX*

* EXPLORATION DE PRATIQUES
DE CO-CONCEPTION
POUR LE RENOUVELLEMENT URBAIN

Directrice de Mémoire :
Nadia Arab, Professeure -Ecole d'Urbanisme de Paris
Université Paris Est

Remerciements

Mes remerciements iront tout d'abord à Nadia Arab pour son indéfectible soutien dans la construction et la conduite de ma réflexion,

A Anne Devoret, designer boussole, qui a su à certains moments charnières, traduire mes idées et parfois certaines de mes errances.

L'ensemble des concepteurs, Olivier Bastin, Marie Coirié, Jacky Foucher, Frédéric Fourreau, Sophie Krawczyk, Jean-Charles Maillard, Burcu Özdırlık, Aurélie Top, pour les mots qu'ils m'ont confiés.

Enfin pour la co-conception graphique, une bise amicale à Audrey, Antoine pour leur aide précieuse et Méhidine, instigateur de la coquetterie *

Sommaire

Introduction	/10
1ère PARTIE : Définitions et postulats de recherche	/13
A- Le renouvellement urbain comme mode opératoire	/15
B- Définition d'une co-conception en renouvellement urbain par rapport à une conception urbaine plus «classique »	/25
C- Définition des acteurs : designers et usagers, urbanistes et habitants	/31
2ème PARTIE : Protocole de recherche	/37
A- Construction du panel de concepteurs interviewés	/39
B- Recueil et analyse des récits au travers du double diamant	/40
C- Portrait des concepteurs	/43
3ème PARTIE : Les mots communs ou le récit des convergences	/51
A- L'étape de découverte	/53
B- L'étape de définition de la problématique	/55
C- L'étape d'exploration	/58
4ème PARTIE : Les maux propres ou les récit des divergences	/63
A- Dans les étapes de découverte : favoriser la rencontre	/65
B- Dans les étapes de définition de la problématique : être en capacité de construire la convergence	/68
C- Dans les étapes de délivrance, de validation : œuvrer à une décision collective	/70
D- Le renouvellement urbain et le temps de la ville habitée	/73
5ème PARTIE : les figures de l'habitant	/77
A- Habitant versus usager	/79
B- Habitant captif versus habitant non captif	/82
C- Ecosystème de l'habitant versus l'habitant seulement	/84
Conclusion	/89
Bibliographie	/91
Annexes	/93



Pacotilla (artiste)
Inner urban
Barcelone 2007
autour de la question
de la privatisation de
l'espace public

« Antoine Grumbach, à cet égard, relate son expérience de conseil auprès de la ville d'Amsterdam qui serait un modèle bien éloigné des pratiques françaises. (...) La ville travaille là avec ses habitants. Depuis six mois, les experts y vont trois jours par mois et se réunissent avec l'ensemble des élus, le premier soir, avec l'équipe Koolhaas le deuxième et le troisième avec les habitants, les associations, la presse : des salles de 500 personnes !... Et les projets les plus fabuleux y sont réalisés. En Hollande, on fait 20 25 projets pour chaque décision. Ils sont discutés, amendés. Les 5 ou 6 experts ont une totale liberté de parole. C'est une démarche aujourd'hui incontournable. « On va souffrir, nous les concepteurs, les élus. Les privés vont en avoir marre... ». Jean-Louis Subileau, quant à lui, soulève le problème de la culture de « l'usager ». « Les habitants ne sont pas plus habitués à la composition urbaine moderne ou à l'espace moderne qu'à la musique ou à la peinture contemporaine ». A ce propos, Jean Nouvel privilégie le rôle du créateur en déclarant, lors d'une émission de télévision récente, qu'il faut forcer le goût des usagers car, si l'on consultait les gens, il n'y aurait dans les musées que des biches dans les bois. »

Ariella Masboungi (dir) Comprendre,
penser, construire la ville
DAU - Ministère de l'Équipement - 1993

Introduction

Nous sommes en 1998 et les propos conclusifs de Jean Nouvel découverts alors que j'étais encore étudiant, m'ont longtemps trotté dans la tête. A ma connaissance, il ne s'est jamais coltiné à l'habitant, encore moins aux démarches participatives. Je trouvais ses propos condescendants, celle d'une posture d'expert.

Cette parole n'est qu'une bribe d'un dialogue entre professionnels d'il y a presque 30 ans. Ce dialogue loin d'être passéiste, distille tous les éléments du débat relatif à la place des habitants et des usagers dans la pratique de l'urbanisme :

- L'aménagement public français, représenté par ses outils, par certaines de ses figures professionnelles ;
- Leur désœuvrement si ce n'est pas leur réticence, quant à notre capacité à conduire un dialogue avec les habitants efficient ;
- L'émergence d'un second rôle, l'habitant « usager » mais à la culture limitée ;
- Un dénouement questionné, à savoir la rencontre entre un savoir professionnel face à des non-initiés.

Les lignes ont certes bougé grâce à l'émergence d'une nouvelle génération de professionnels (*), mais la difficulté à penser une collaboration plus féconde persiste.

Les mots de J. Nouvel font écho à la fameuse déclaration de Henry Ford que j'ai entendu à différentes reprises durant mon séjour à l'ENSCi, *« si on avait demandé aux gens ce qu'ils voulaient, ils auraient répondu des chevaux plus rapides ! et n'auraient jamais eu la voiture »*. On ne peut décidément pas tout attendre des habitants et des usagers.

(*) Les collectifs d'architectes rassemblés autour de l'ouvrage dirigé par l'atelier georges, L'Hypothèse collaborative, éditions Hyperville, 2018

L'objet de ma recherche

La ressource design par son caractère protéiforme a été le bon prisme pour poser un nouveau regard sur les choses, les gens et surtout les liens à l'œuvre.

Le sujet de la co-conception a rapidement émergé comme sujet de recherche. Ce sujet permet de jeter un regard rétrospectif sur ma pratique professionnelle où, au côté des concepteurs ou de collaborateurs, nous avons cherché, testé des formes de participation dans la conduite de certains projets urbains, des formes plus ou moins fluides et heureuses.

Aujourd'hui, les démarches participatives n'ont jamais autant eu le vent en poupe. Les expériences foisonnent sur les réseaux professionnels, et de nombreux échanges sont organisés sur ce sujet. Témoignent-ils d'une appétence, d'un engagement, d'une meilleure compréhension ? Témoignent-ils d'une demande d'outillage des acteurs publics et des professionnels ?
Devant cette frénésie, j'avoue que moi-même je me questionne.

Dans le même temps, le principe même d'associer des habitants ou des usagers à la conception d'un projet urbain ne va pas de soi. Rappelons que cette activité naît d'une volonté d'action et vise à produire de la décision (JP Lacaze, 2010). Il faut avoir cette dimension en tête et ne pas éluder ce rapport entre urbanisme et pouvoir.

A quoi tient la co-conception dans ses processus, ses contenus ? De quelle(s) valeur(s) est-elle porteuse ?

Cette exploration s'appuie sur l'analyse de différents récits de projets issus de la pratique des architectes urbanistes, paysagistes ou des ingénieurs ; que j'ai rassemblé sous le

vocable des « concepteurs urbains » mais également de la pratique des designers.

J'ai volontairement resserré l'objet de ma recherche au renouvellement urbain qui nous le verrons, pose l'activité de co-conception dans une logique opératoire sur l'espace urbain.

Mon propos s'organise en cinq parties.

Tout d'abord, j'exposerai les principales définitions et les postulats de ma recherche, puis le protocole de recherche et ses enseignements. Ces derniers sont organisés en deux parties à savoir, le récit des « mots communs » des concepteurs et le récit des « maux propres » à chaque champ professionnel. Enfin, une dernière partie propose, d'interroger certaines spécificités de la figure de l'habitant dans son rapport à la co-conception.

1^{ère} PARTIE

DEFINITIONS ET POSTULATS DE RECHERCHE

Cette première partie a pour objet de présenter le cadre de ma recherche et d'en définir ses caractéristiques, à savoir :

- Le renouvellement urbain comme mode opératoire en matière d'aménagement urbain ;
- L'activité de co-conception et ses particularités quand elle s'exerce en renouvellement urbain ;
- Enfin, l'identification des acteurs de la co-conception à savoir, le designer, l'utilisateur, l'habitant.

A - LE RENOUVELLEMENT URBAIN COMME MODE OPERATOIRE

Agir sur la ville vivante

Le renouvellement urbain se définit comme un processus de transformation de la ville ou d'un quartier, d'un ensemble immobilier, d'un espace public. Il s'opère avec plus ou moins d'intensité, par démolition de l'existant puis reconstruction ou conservation de l'existant et transformation d'usage, substitution d'élément par un autre ou combinaison de différents modes pour tendre à une méthode plus hybride (démolition/restructuration/réhabilitation). Le renouvellement urbain s'insère donc au sein d'espaces déjà urbanisés, de quartiers constitués.

Le renouvellement urbain, équivaut d'une certaine manière à rendre compte des transformations d'une ville, objet conçu, en tant qu'organisme vivant. Ch. Baudelaire écrivait « *la forme d'une ville / Change plus vite, hélas ! que le cœur d'un mortel* ». Nous avons tous éprouvé ce sentiment, quand après quelques années, nous nous promenons dans les rues d'une ville qui nous était familière.

Enormément de termes empruntés par l'urbanisme au corps humain jouent de cette analogie : cœur de ville, centre qui bat, congestion, artères, tissus urbains, flux, poumons verts, etc .

Au-delà de ce jeu de comparaison, la ville est vivante parce qu'elle est habitée, pratiquée par une diversité d'individus - ceux qui y passent, ceux qui y habitent, ceux qui y travaillent, etc. - de groupes sociaux et par des attentes, des besoins, des pratiques qui couvrent un large éventail et

qui ne sont pas toujours compatibles entre eux. La ville est vivante parce qu'elle est occupée par des fonctions, des usages, des modes d'appropriation qui se matérialisent par différentes formes d'organisations spatiales (quartiers haussmanniens, habitat ouvrier, faubourgs, grands ensembles, etc.).

De ce fourmillement, la ville en tire une vitalité qui lui est propre en tant que lieu de convergence et de maximisation des échanges sociaux. La ville est lieu d'anonymat et dans le même temps, c'est un espace de liberté qui peut parfois être soumis à de fortes contraintes(1).

(1) contraintes conjoncturelles issues du mouvement social actuel sur la vie de nombreux franciliens en matière de transports ou contraintes sociétales plus profonde lié à l'égalité femmes hommes au sein de l'espace public

Le renouvellement urbain comme mouvement naturel

La ville a également une dimension temporelle. La ville c'est du temps, au sens de la durée, du « *temps comprimé* » (G Bachelard). Cette dimension est importante puisque de tout temps la ville se renouvelle sur elle-même avec plus ou moins d'intensité et selon les contextes (économiques, démographiques, politiques). Dès lors chaque projet de renouvellement urbain peut être vu comme une tentative de prise sur un mouvement naturel propre à une ville qui « vit ».

Pris dans ce mouvement naturel, le renouvellement urbain peut être spontané, à savoir organisé à l'initiative du privé (mais encadré par des règles d'ordre public). Ce renouvellement spontané peut par exemple, prendre la forme d'opérations immobilières en densification, réalisées à la faveur d'un PLU(2) encourageant le développement d'une offre de logements dans certains quartiers de ville bien desservis en transport en communs et en équipements et ce par exemple, en réponse à des objectifs de politique publique de mixité.

(2) Plan Local d'Urbanisme. Document d'urbanisme réglementaire communal ou intercommunal, de gestion du droit des sols, d'instruction des autorisations d'urbanisme applicable à chaque parcelle ou unité de propriété

Ce renouvellement urbain spontané peut également se rencontrer dans des espaces péri-urbains, les espaces du rêve de l'accession à la propriété à la française, règne du pavillonnaire. Depuis quelques années, des opérations de densification s'opèrent par la division d'une parcelle pour partie construire, à l'initiative du propriétaire dans le cadre d'opérations dites « Bimby », pour « Build in my backyard ».

Le renouvellement urbain comme dispositif public

Le renouvellement urbain est donc constitutif de la ville, il crée de la valeur foncière, immobilière, d'urbanité. De spontané, il peut être organisé et décidé par les pouvoirs publics. Il s'incarne alors au travers de dispositifs publics comme la politique de renouvellement urbain des quartiers populaires contractualisée depuis 2004 entre l'Etat, son bras armé l'ANRU(3) et les collectivités territoriales. De vastes programmes de renouvellement urbain misant sur la démolitions/reconstructions de logements locatifs sociaux, d'équipements ont été les réalisations les plus visibles dans les quartiers, cette politique a aussi diffusé des méthodes de projet parmi les acteurs publics (en matière de politique de l'habitat, cultures des acteurs, gouvernance de projets).

(3) Agence nationale de Rénovation Urbaine en charge du pilotage du Nouveau programme de Renouvellement Urbain pour la période 2014-2024. Une contractualisation resserrée sur 200 quartiers reconnus comme d'intérêt national

« Le NPNRU incarne une nouvelle politique de la ville. La participation des habitants qui bénéficient du programme, à toutes les phases de sa réalisation, depuis la conception jusqu'à l'évaluation, en passant par la mise en œuvre, grâce à des dispositifs participatifs soigneusement élaborés » (dossier de presse – ANRU – 2014)

Plus localement certaines métropoles ont aussi fait du renouvellement urbain un des leviers de leur politique d'aménagement et de développement urbain plus vertueuses.

En réponse aux objectifs de développement durable, le renouvellement urbain est ici mobilisé comme alternative à l'étalement urbain et de ce fait incarne certaines valeurs de l'urbanisme contemporain :

- Ville compacte vs étalement urbain et péri-urbain ;
- Déplacements décarbonés, ville des proximités vs modèle automobile ;
- Recherche d'équité sociale vs disparités, clivages ;
- Multifonctionnel/mutable vs zoning, monofonctionnel ;
- Ville économe/préservation des espaces naturels et agricoles vs artificialisation des sols.

Face à l'étalement urbain, le renouvellement urbain doit également se comprendre dans une perspective historique vis-à-vis de l'héritage d'un urbanisme de croissance issu d'après-guerre. Ce phénomène est une des conséquences du mouvement profond de désindustrialisation en France. Il a marqué la fin d'un urbanisme de croissance déployé à l'après-guerre par un Etat central dans contexte de développement économique sans précédent. Ce basculement a marqué durablement et encore aujourd'hui, les villes françaises et également les professionnels (JP Lacaze, 2010).

Le renouvellement urbain comme transformation d'un état existant

L'action publique locale en matière de renouvellement urbain vise à transformer durablement certains territoires sur les plans urbains, économiques ou sociaux. Les stratégies urbaines correspondantes font écho à des valeurs et de visions en matière de développement métropolitain, d'attractivité, de cohésion, de solidarités, de développement durable etc. Cette énumération n'obéit à aucune hiérarchie mais elle donne à voir tout un panel d'objectifs qui fondent un projet

de renouvellement urbain et allant bien au-delà du simple cadre bâti à aménager. Dès lors le renouvellement urbain transforme un existant en un état futur.

Ces transformations peuvent être plus ou moins radicales mais elles impactent les fonctions en place, les habitants, dans leurs modes d'habiter, leurs pratiques quotidiennes mais également leurs propres valeurs et représentations. Ces transformations impactent donc un « existant habité ». Comme dit plus haut, un projet de renouvellement urbain peut préalablement induire démolition du site, mais de nombreux projets, et peut-être est-ce une tendance de fond du fait des approches formelles (concepts de ville sur la ville, ville sédimentaire) ou du tarissement des grands tènements fonciers, ont à composer et à s'organiser en tenant compte d'un « existant habité » .

Ces projets mêmes légitimes, sont plus ou moins bien acceptés. Une logique publique de transformation rencontre des forces « en présence », « les habitants » aux statuts et aux intérêts divers. Cela crée de facto des situations de frottements.

Prenons un exemple au sein de la métropole lilloise où, par ailleurs, le concept de Ville renouvelée a été défini à l'occasion de la révision du Schéma directeur au début des années 90. La ville de Lille a une morphologie urbaine très particulière héritée de son passé industriel, où se mêle habitat populaire, anciennes activités, dans des îlots densément bâtis. Les pouvoirs publics y mènent depuis près de 30 ans une politique de renouvellement urbain, car ce dernier est rendu complexe, coûteux sur le plan foncier.

Cette politique intéresse aussi bien à des sites circonscrits pour des projets de niveaux métropolitains, voire nationaux (Euralille, Euratechnologie, Saint Sauveur) ou de manière



En déclarant que les opposants à l'urbanisation de la friche Saint-Sauveur n'avaient qu'à «aller habiter ailleurs», Martine Aubry a provoqué quelques remous. (Voix du nord 05/10/2018)

Crédit photo : voix du nord

(4) un objectif de 10 000 logements neufs affiché dans le cadre du mandat 2014/2020. Le parc potentiellement indigne demeure cinq fois plus important à Lille que dans le reste de la France. 9000 logements privés au total sont ainsi identifiés comme potentiellement indignes (source ville de Lille).

plus transverse au travers d'une politique vigoureuse en matière de logements(4) . Cette politique se déploie au sein de la ville par la mobilisation de fonciers à construire par renouvellement urbain d'anciens sites sur tout ou partie d'un îlot, par la maîtrise foncière publique d'immeubles existants dégradés en vue de les démolir ou de les réhabiliter.

Du côté des habitants, ces derniers voient bien les nouvelles opérations se substituer à d'anciens entrepôts, les panneaux de commercialisation des promoteurs, les chantiers menés à un rythme soutenu. L'objectif politique est louable s'agissant de loger tous les lillois, mais les habitants en place ressentent ces dernières années l'idée de « bourrage urbain », sans contreparties. En effet le cadre urbain ne s'améliore pas au même rythme, la ville flamande étant toujours fortement carencée en espaces verts, enchâssé dans un noeud autoroutier support d'un important trafic et exposant les habitants à une pollution aux particules fines.

Le projet de reconversion de la friche ferroviaire Saint-Sauveur est la scène depuis 2018 d'un contentieux entre la Ville de Lille et certaines associations d'habitants, jugeant le projet trop dense, sans parc urbain digne de ce nom. Le projet est actuellement suspendu et va devenir la controverse des prochaines élections en 2020. Ce projet faisait pourtant cinq ans auparavant, la part belle de certaines publications professionnelles présentant des démarches participatives innovantes(5).

(5) Catalogue de l'exposition Co-construire – 15 fabriques collaboratives de la ville, Pavillon de l'arsenal, septembre 2015

D'autres villes connaissent également des signes de tensions. Autre pays, autres mœurs, Berlin connaît des débats houleux liés aux transformations des deux aéroports de la ville. L'ancien aéroport de Tempelhof devait être reconverti et pour générer un nouveau quartier. A cette fin, le site a

été ouvert au public pour préfigurer des usages. Mais cette ouverture a fait naître une opposition incompatible avec le projet de renouvellement urbain prévu. Malgré un processus participatif engagé très tôt par les pouvoirs publics, les habitants se sont opposés au projet organisé pourtant autour d'un grand parc central en dépit du besoin croissant en logements. Suite au référendum d'initiative populaire, le maintien du Tempelhofer Feld en espace ouvert est confirmé en avril 2014 et « gèle » ce site stratégique.

Septembre 2017, le même type de référendum d'initiative populaire a également eu lieu vis à vis de la reconversion de l'aéroport de Tegel à l'ouest, correspondant à un gisement de 500 hectares de foncier. Les berlinois ont dit « oui » au maintien de cet aéroport. La plupart des berlinois favorables au maintien sont ceux qui vivent très loin de l'aéroport et donc des nuisances sonores. Mais la conséquence est la même que pour Tempelhof, la mutation de Tegel est suspendue. Ces échecs pour la municipalité furent le début d'une prise de conscience par la municipalité du besoin d'actualiser son approche en matière de participation citoyenne, là où les dispositifs de démocratie directe et certains citoyens ont réussi à faire plier les autorités(6) .

(6) Éléments issus de l'ouvrage Berlin, le génie de l'improvisation, Ariella Masboungi (dir), éditions Parenthèses, 2017

Quel qu'il soit, un projet de renouvellement urbain impacte un existant.

Ces exemples donnent à voir que la convergence entre les professionnels de l'urbanisme et les habitants n'est pas un processus naturel, ni quelque-chose d'immuable. L'acceptation et la collaboration autour d'enjeux de cohésion, de solidarités liées à la question du logement peut être très différent, voire conflictuel.

La pratique de l'urbanisme reste une pratique d'experts plutôt descendante. Des démarches participatives ont ouvert de nouvelles voies mais la question implicite est toujours de

savoir si cette participation permet un réel dialogue et une prise sur le projet.

Les démarches de co-conception habitante sont-elles les tentatives d'en renouveler aussi les méthodes de travail pour conduire un dialogue efficient ?

Enfin qu'est-ce que l'activité de co-conception nous apprend-elle, spécifiquement dans le renouvellement urbain, en tant qu'opération de transformation de l'espace urbain ?

B- Définition d'une co-conception en renouvellement urbain par rapport à une conception urbaine plus « classique »

L'activité de conception urbaine ou le mode « classique »

La conception est une activité particulière à l'homme (en référence aux travaux d'Herbert Simon). Elle répond à un besoin de façonner le monde et permettre « de créer un objet qui à notre connaissance n'existait pas. » (A.Hatchuel, intervention Mastère IBD 2019). La ville relève bien de cet objet, certes complexe, conçu par l'homme.

La conception est une activité cognitive qui convoque tout à la fois pensée, création, raisonnement, phases d'apprentissage (du fonctionnement d'un contexte, de techniques particulières), exploration de scénarios, arbitrages, le plus souvent orientée vers la résolution de problèmes. « *Qui-conque imagine quelques dispositions visant à changer une situation existante en une situation préférée, est un concepteur* » H. Simon » (Robert PROST, 1995).

Elle possède **une dimension indéterminée**. On ne sait jamais vers quoi l'on chemine. On peut même errer dans certaines phases de conceptions. « *Il n'existe pas de chemin prédéterminé, au contraire, le résultat de la conception est incertain, le problème n'est pas donné au départ et les solutions à ce même problème sont diverses. En ce sens, la conception est une activité qui procède par exploration.* » (N.Arab, 2001)

Si je tente de donner corps à cette activité au travers d'un projet de renouvellement urbain, en prenant comme exemple la transformation d'une ancienne caserne militaire en un nouveau quartier de ville(7) :

(7) Projet de la ZAC Desjardins à Angers (ZAC : Zone d'Aménagement Concertée)

- Une vision politique exprimée pour le site, soit un quartier « durable » avec un parc urbain comme manifeste ;
- Deux pensées et visions créatives d'un urbaniste et d'un paysagiste concourant au même projet, « donnant forme » aux objectifs ;
- Des phases d'apprentissage sur le fonctionnement du quartier, les atouts, les contraintes techniques du site ; l'état de l'offre en services et j'en en passe... Ces phases d'apprentissage nourrissent la conception du projet en confirmant ou non certaines hypothèses ou options de programme ;
- Des phases de synthèse puis d'exploration de scénarios d'aménagement, de partage avec la maîtrise d'ouvrage et différentes instances politiques ;
- Une multiplicité de problèmes à résoudre en simultané;
- Des phases de construction de l'arbitrage (production d'argumentaire, d'analyses, de plans, de maquettes en volumes, etc.) ;
- Plusieurs niveaux de livraison du projet pour différents destinataires (administrations, public, promoteurs, habitants riverains) ;
- De nouvelles phases subséquentes de conception sur les îlots en vue de leur commercialisation auprès d'opérateurs identifiés. Ces phases induisent des livrables spécifiques en tant qu'éléments de dialogue (par exemple des documents de commercialisation en direction du promoteur et/ou des services juridiques) ;
- Une activité spécifique d'organisation et d'ordonnement de ces activités subséquentes dans l'espace et le temps, soit sur environ sept années.

L'activité de conception est en cela productive d'objets qui doivent prendre place très concrètement dans la ville, dans une cohérence, dans le respect de délais, de coûts et de qualité.

Dans l'exemple ci-avant, l'objet de conception est un quartier résidentiel. Mais l'objet de conception peut prendre d'autres formes : un équipement public ou privé, un dispositif à caractère économique ou sociale (et qui est la déclinaison d'une politique de type réussite éducative, développement durable, inclusion sociale, Economie Sociale et Solidaire), des dispositifs organisationnels comme la conception d'instances de débat et de participation, (conseils de quartiers, groupes d'habitants relais de type Voisins malins, dispositifs d'entraides, etc.).

Il s'agit autant d'objets pouvant être mis en co-conception avec les habitants ou les usagers. Ces objets de conception peuvent interagir entre eux au sein d'un même projet de renouvellement urbain.

L'activité de conception urbaine est enfin collective. Elle est transdisciplinaire et couvre un large champ de disciplines professionnelles comme l'architecture-urbanisme, le paysage, l'ingénierie aux nombreuses ramifications (l'environnement, le génie urbain, la programmation urbaine, l'ingénierie juridique, financière etc.). Ces experts collaborent et interagissent au sein d'instances de travail et en relation avec les commanditaires : collectivités, maîtrises d'ouvrage et politiques. Cette dimension intéresse de facto l'activité de co-conception « S'intéresser à la conception collective en urbanisme oriente le regard sur les modalités, les conditions, les outils, les mécanismes, les enjeux, les acteurs, les problèmes de l'exploration et de la génération des choix de la transformation matérielle et intentionnelle des espaces en vue d'en (ré)organiser les usages, les fonctionnalités et le fonctionnement. » (N. Arab, 2017)

Mais cette activité est essentiellement affaire de professionnels. La pratique de l'urbanisme, reste du ressort des politiques et des professionnels. Schématiquement, trois niveaux d'association avec les habitants ou usagers perdurent en France et recourent l'échelle de participation de S. R. Arnstein de 1968 :

- Le premier niveau relève de l'information du public. Ici l'habitant ou l'utilisateur est informé des choix de conception et des décisions ;
- Le deuxième niveau, la consultation du public regroupant les concertations administratives obéissant à des procédures formelles d'enquêtes. Ici l'habitant ou l'utilisateur est consulté sur certains aspects des choix. Les décisions restent souvent du ressort de l'administration ;
- Le troisième niveau, la participation, qui lui va tenter d'associer les habitants ou usagers au choix de conception ou à la décision.

L'activité de conception urbaine prend la forme d'une activité de co-conception entre professionnels.

En s'ouvrant aux habitants et aux usagers, ces derniers peuvent être associés à certains choix de conception et éventuellement de décision.

L'activité de co-conception en renouvellement urbain - ce qu'elle pose en termes de méthode ?

Nous l'avons vu, le renouvellement urbain en transformant un existant habité, crée un point de contact entre les habitants ou usagers en place et les professionnels, experts.

Cela pose la nécessité d'un dialogue entre deux groupes : professionnels et non professionnels (habitants, usagers), d'autant plus si la transformation a un impact plus ou moins important vis-à-vis de l'existant. Un projet de requalification d'espace public existant ne présente pas les mêmes enjeux qu'un projet misant sur la démolition totale d'un ensemble de logements.

Une démarche de co-conception pourra être poursuivie selon différents niveaux d'intensité :

- au stade de l'observation en qualité d'expertise d'usage ou « savoir profane » comme acceptation du projet et réduction du risque et on s'arrête là (type : diagnostic en marchant, diagnostics sensibles) ;
- sur certains choix de conception du projet dans une logique de lien social ; recourant à la rhétorique du « vivre ensemble » (type : conception d'espaces publics ou d'espaces dits partagés),
- sur certains choix de conception et de décision, en leur reconnaissant un rôle actif dans la transformation urbaine, en mettant l'habitant ou l'usager « au centre » du processus (type bottom-up, user-centric)

Tout comme le renouvellement urbain, la dimension participative des projets s'inscrit dans un long processus lié à la fin de l'urbanisme rationnel des années 70.

Point majeur, les choix et décisions descendante d'un Etat central ne sont plus acceptées. L'action publique peine à imposer et à animer le changement de façon volontaire (A. Bourdin, 2006). En plusieurs décennies, l'urbaniste est passé d'une expertise technique de planificateur, à un rôle plus interactif, négociateur et politique (M-H Bacqué et M Gauthier, 2011).

Les compétences vis-à-vis des démarches participatives se sont construites au fil du temps, en se confrontant à diverses expériences de terrain issues de la Politique de la ville qui a été un gros pourvoyeur d'expérimentations. Il en est de même du côté des habitants, qui se sont pour certains familiarisés, formés au travers de dispositifs (associations, conseils de quartier).

Mais les postures persistent dans les préjugés, ce qui fait que le développement de ces démarches navigue sans cesse entre « pro » et « sceptiques » de la participation (L. Blondiaux, 2007).

Aujourd'hui, la compétence en matière de participation habitante est reconnue dans l'urbanisme. On parle d'urbanisme participatif. Mais les controverses subsistent entre professionnels sur le bienfondé de certaines expertises et les qualifications requises puisqu'aujourd'hui tout le monde se doit de dire qu'il fait de la participation !

De ce fait, selon les interlocuteurs, certains articles ou propos de consultants, les mots participation ou concertation se substituent à co-conception. Chacun y va de sa définition et la confusion s'installe. Cela est d'autant plus vrai que d'autres termes ont pris le pas et occupent le devant de la scène de l'action publique à l'ère du « co » généralisé : co-production, co-construction, co-réalisation, co-gestion s'ajoutent à participation, concertation et aux nouvelles méthodes d'urbanisme : urbanisme collaboratif, urbanisme tactique, urbanisme transitoire...

En synthèse :

L'activité de co-conception associe professionnels, usagers et habitants au choix de conception et à certaines décisions.

Le renouvellement urbain implique de reconnaître aux habitants ou aux usagers un rôle actif dans la transformation urbaine, en les mettant « au centre » du processus.

Partant de ces deux postulats, le designer de par sa pratique de conception intégrant l'utilisateur, a quelque chose à dire sur la façon de construire le rapport à l'autre, d'animer le travail, à savoir l'habitant ou l'utilisateur.

C- Définition des acteurs : designers et usagers, urbanistes et habitants

Co-concevoir d'accord, mais avec qui ? Ici également les mots abondent : habitants, usagers, utilisateurs, publics, citoyens, population locale, riverains.

Pour nous aider à répondre à cette question, il est utile d'aller du côté des designers et de questionner leur pratique de conception intégrant l'utilisateur.

Le designer dans son rapport à l'objet de conception

Tout comme la conception urbaine, le travail de conception du designer est également collectif.

Ici l'objet, le service devient dispositif de coordination entre les différents intervenants concourants à la création et à la production d'un produit (R&D, marketing, communication, fabrication). L'objet dans des formes intermédiaires spécifiquement conçu à cette fin (prototype, objet sensoriel etc.), devient support de dialogue entre les intervenants, fournisseurs, fabricants etc.

(8) Dans le propos introductif d'un ouvrage consacré à l'observation des méthodes de travail de 3 équipes de designers industriels (un important cabinet, des indépendants, département intégré) dans le rapport usager-dispositif

Mais l'activité du designer doit dans le même temps penser l'objet pour l'utilisateur final. Concevoir un objet, un dispositif, c'est faire correspondre production et demande et donc être « capable tout à la fois de faire plier la technique et de révéler le marché (...). Le travail du designer, qui est essentiellement un travail sur les objets tels qu'ils entreront en relation avec l'utilisateur, impose d'accorder une importance symétrique à l'utilisateur et à l'objet. » (S. Dubuisson, A. Hennon, 1996)(8)

Et dans la pratique architecturale appliqué à la promotion immobilière dans la production d'une offre de logements en neufs ?

A quelques rares expérimentations, l'habitant ou le client ne sont intégrés dans le processus de conception en amont, qu'au travers de cahier des charges ou référentiels ou en aval, au travers du service commercial en charge des ventes et ce bien après la délivrance de la demande de permis de construire. Des algorithmes proposent dorénavant des plans à la carte comme outil de commercialisation... Mais que devient ici l'architecte et son travail de conception ?

Il y a donc une certaine spécificité à l'activité de design.

Le designer comme « professionnel » de l'utilisateur ?

Le designer cherche à saisir très tôt et pendant tout le processus l'utilisateur final, en allant à sa rencontre, dans des phases d'observation, de résidences, d'immersions avec la mise en place de protocoles d'observation. Il y a ici la volonté de porter un regard extérieur, de révéler des choses que parfois l'utilisateur ne voit plus, de recueillir l'altérité. Des démarches empruntent beaucoup aux sciences sociales comme le travail de recherche sur les champs du social et de l'humain de Chloé Vermeulin, designer diplômée de l'ENSCI en 2018 sur le camp de migrants de la Chapelle à Paris(9) .

(9) Le site se rapportant à son mémoire de diplôme www.life-is-good.vermeulin.com

Le designer peut également mobiliser des substituts qui permettent d'analyser l'objet « du point de vue » de l'utilisateur. B.Özdirlük et Fr. Pallez en font état à l'issue d'une résidence de la 27^{ème} région qui est un format resserré (3 semaines de présence dans une mairie d'arrondissement réparties sur 4 mois) nécessitant de fait des outils adaptés. Elles parlent de

dispositifs qui « *parlent plus d'eux* », c'est-à-dire les usagers, qu'ils ne les impliquent massivement. Ces dispositifs sont entre autres les persona, les parcours d'usage, les fictions. Ici l'usager est source de légitimation et les situations d'usages observées ou créés, sources d'inspiration pour le designer.

Pendant tout le processus, d'observation, de conception, le designer travaillera sans cesse à des formes intermédiaires comme les prototypes, pour dialoguer avec l'usager ; l'activité de design permettant de « *rendre l'inconnu immédiatement reconnu* » (A.Hachtuel, Mastere IBD 2019).

L'usager comme nouvel expert

Deuxième aspect, cet usager est une figure qui monte en puissance dans l'action publique et également dans l'action urbaine. Dans certains dispositifs participatifs, l'usager est préféré à l'habitant ou citoyen, deux termes politisés, alors que l'usager n'existe qu'en tant que personne qui s'approprie spécifiquement des services urbains, métropolitains (B.Özdirlik, J-J Terrin, 2015). C'est une figure souple, à la fois générique et pouvant être ciblée en fonction d'un sujet. En réponse aux objectifs de proximité, de performance et d'individualisation posé par les pouvoirs publics, l'usager est ici mobilisé pour répondre, ajuster, coproduire certaines fonctions et services urbains.

Dans certaines expérimentations, « *l'usager est reconnu en tant que coconcepteur de services publics pour sa capacité à s'impliquer et fait notable, à peser sur les professionnels, l'on parle « d'innovations par les usagers* » (JM. Weller 2018).

(10) Grand Lyon Métropole Servicielle, quelles transformations pour l'action publique, Métropole de Lyon Direction de la Prospective et du Dialogue Public, 2015

La démarche de ville servicielle engagée à la métropole de Lyon est un exemple intéressant de par son niveau d'engagement. L'institution dit faire « *de la qualité et de la relation de service l'un des piliers de l'identité de la nouvelle institution* » (10).

Cette politique met au cœur un usager multiple : utilisateur des services métropolitains (comme l'énergie, la mobilité, la santé, l'habitat, les services aux entreprises), l'usager « civique », le contributeur au travers de communautés d'usagers, le producteur de DATA, de services (prêt, partage), les opérateurs publics et privés, les autorités.

L'habitant comme praticien de la ville

Qu'en est-il au niveau du renouvellement urbain et des pratiques de co-conception ? L'habitant est-il un usager comme les autres ? Ou l'habitant revêt-il une dimension particulière et originale à considérer ?

Alors que le designer s'intéresse de façon privilégiée à la figure de l'usager et alors que ce dernier occupe plus de place du côté de l'action publique urbaine, aux dépens peut-être de celle d'habitant, le rapport entre « faire usage » de la ville et « habiter » la ville, mérite d'être questionné.

Si le terme habitant fait l'objet de plusieurs définitions en philosophie ou sociologie, j'emprunterai ici spécifiquement une définition issue de la géographie sociale autour de « l'espace vécu » (A. Frémont - 1974) (11).

On n'habite pas seulement la ville parce qu'on y réside, on habite aussi des lieux parce qu'on les pratique pour des loisirs, pour le travail, pour faire ses courses, flâner, attendre, etc. Habiter renvoie aux manières dont les individus pratiquent les lieux en tant qu'espace vécu. « *Pratiquer les lieux, c'est en faire l'expérience, c'est déployer, en actes, un faire qui a une certaine signification* » (M. Stock 2004).

(11) A. Frémont parle d'espace de vie et d'espace vécu : "nous appelons espace de vie (on pourrait aussi bien dire territoire) l'ensemble des lieux fréquentés habituellement par un individu ou par un groupe, et espace vécu cet ensemble de fréquentations localisées ainsi que les représentations qui en sont faites, les valeurs psychologiques qui y sont attachées.
» FREMONT, A. et al. Géographie sociale. Masson, 1984

Cette définition de l'habiter et de l'habitant offre un cadre pour réfléchir aux liens entre co-conception, usagers et habitants et ce, au travers du renouvellement urbain comme mode de transformation de l'espace urbain :

- Dans sa dimension physique,
- Dans sa dimension psychologique, subjective,
- Dans sa dimension temporelle (durée, rythmes, amplitudes).

Le renouvellement urbain considéré en tant qu'action publique, transforme un espace urbain incarné par des occupations, des usages et leurs usagers, l'espace vécu des habitants. C'est un espace habité.

Synthèse

S'intéresser à la co-conception dans ce contexte spécifique, invite à s'interroger sur les conditions de son déroulement, dans l'idée de rencontre, d'un langage commun entre savoirs professionnels et savoirs habitants pour l'animation d'un travail collectif

Qu'est-ce que cette activité de co-conception peut apprendre tant sur les sujets, les choix de conception, de décision, que sur certains aspects plus inédits ?

Ce sujet va être exploré au travers de mes rencontres auprès de deux univers professionnels, les concepteurs urbains et les designers. Ils ont chacun une pratique qui leur est propre dans leur rapport à l'habitant et à l'utilisateur, voire réciproquement.

2^{ème} PARTIE

PROTOCOLE DE RECHERCHE

A- Construction du panel de concepteurs interviewés

Ce panel devait m'aider à recueillir une parole plurielle de concepteurs urbains et de designers pour :

- Croiser les pratiques de co-conception propres à chaque champ professionnel et observer ce qu'il en ressort. Ce croisement est-il fécond ?
- Déceler en quoi la pratique des designers, dans l'intégration de l'usager, fait-elle écho aux singularités du champ urbain ? En quoi la pratique des concepteurs urbains, dans l'intégration de l'habitant, est particulière ? Ont-ils des choses à se dire ?

Mon exploration s'appuie sur des récits de parcours et de projets de huit professionnels. Les projets ont été sélectionnés par leurs soins car jugés réussis et/ou exemplaires de leurs pratiques. Il y a donc une certaine subjectivité propre à chacun tant dans les exemples choisis que dans la façon de les relater et les mots choisis. D'où la formalisation de deux groupes :

- Les concepteurs urbains conventionnels : architectes-urbanistes, paysagiste, ingénierie ;
- Les designers intervenant dans le champ du design social ou des politiques publiques.

Il y a également ma propre subjectivité. En effet j'ai sollicité la participation de concepteurs que je connais. Il y a donc un peu de ma famille, des personnes avec qui j'ai travaillé quand j'assurais une fonction de maître d'ouvrage. D'autres concepteurs ont émergé dans le cadre d'échanges avec différents professionnels à propos de ma recherche.

Il y a enfin les subjectivités propres au déroulement de chaque entretien que ce soit par vidéos interposées, par jour de canicule, en terrasse avec le bruit ronronnant d'un scooter, dans un restaurant bondé, dans le calme d'une agence ou de l'ancienne chapelle d'un hôpital transformée en lab. Ces conditions créent un cadre spécifique à l'écoute, à la compréhension, à l'échange et à la disponibilité.

D'autres critères ont également guidé la construction du panel :

- L'appétence des concepteurs urbains vis à vis de l'activité de co-conception habitante et/ou usager, au travers de leurs expériences et de leur expertise en la matière ;
- -La diversité, à savoir recueillir des paroles de concepteurs de différents territoires et villes et qui ne se limitent pas à un point de vue parisien, des paroles de designers issus de différentes écoles.

Soit au final : 4 concepteurs urbains, 1 ingénieur et 3 designers. L'échantillon précis sera présenté ci-après.

B- Recueil et analyse des récits au travers du double diamant

Récits d'expériences

Les entretiens se sont structurés autour de quatre grandes questions ouvertes :

1. Comment pouvez-vous me définir ou vous situer en tant que concepteur (architecte-urbaniste/paysagiste/ingénieur/designer) ?
2. Sur le recours à la co-conception ou à un autre mot-clé selon votre propre définition, comment en êtes-vous arrivés à ce positionnement ?
3. A partir d'un projet représentatif de votre pratique ou représentatif de l'idéal de votre pratique, pouvez-vous me raconter ce projet ?
4. Qu'est ce qui a été difficile dans ce projet ?

Une grille d'analyse commune

Les processus de co-conception ont été relevés et cartographiés à l'appui du schéma de la méthode d'innovation en double diamant.

Cette méthode identifie quatre étapes :

1. Etape de découverte mêlant observation du contexte, immersion, rencontres, écoutes
2. Etape de synthèse, étape de traduction et visant à faire émerger une problématique,
3. Etape d'exploration où l'on va explorer des scénarios, tester
4. Etape de délivrance, nouvelle étape de synthèse, d'évaluation, visant à la mise au point d'une solution retenue.

Ce processus largement répandu, a permis de croiser différents projets qui ne sont identiques ni en contenus, ni en durée. Ils ne respectent pas également scrupuleusement les quatre étapes.

enfin le double diamant déploie un processus de conception où se succèdent des phases de divergence et de convergence.

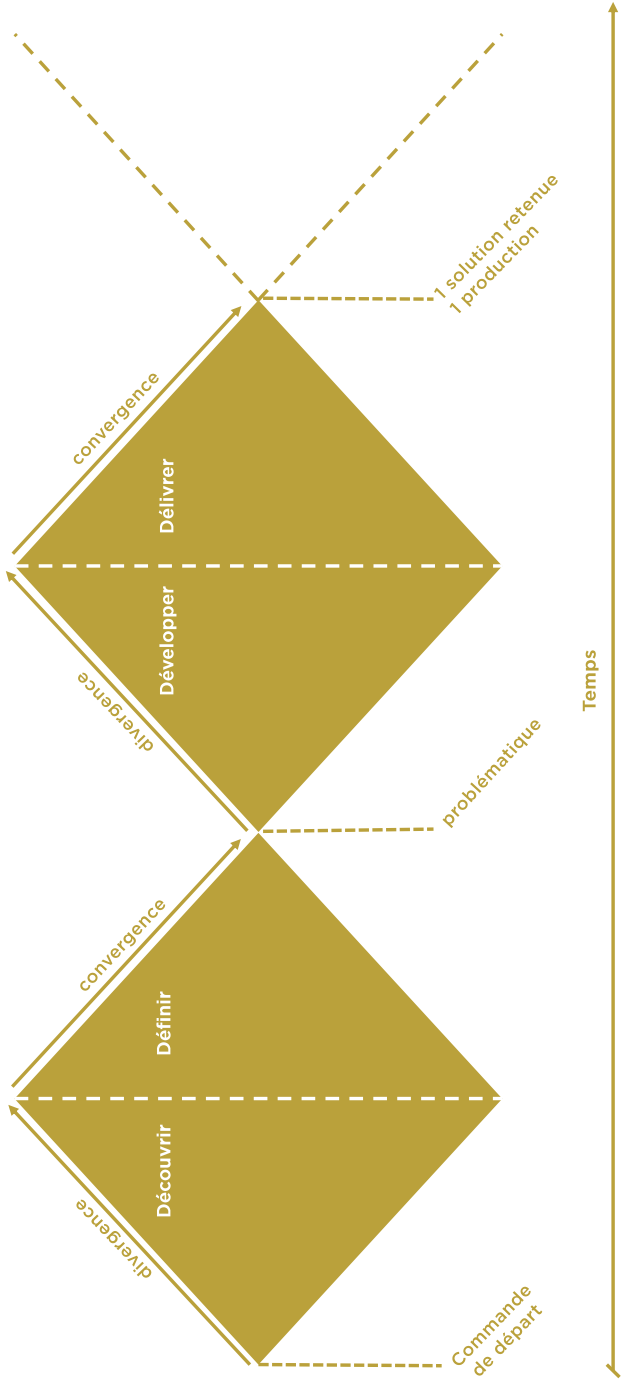
La divergence dans le processus, est le foisonnement des points de vue, des envies, des idées créés

La convergence : vise à sérier et à réduire le spectre des idées et d'en retenir une, la plus pertinente au regard de critères définis.

Confronter théorie et pratique

J'ai cartographié en écho aux phases de convergence, les « mots communs » des concepteurs. Il s'agit également de convergences mais plus subjectives et attachées à leurs récits. Ces mots communs parlent des temps où le processus de co-conception apparaît fluide et où les pratiques des

MATRICE DE REFERENCE - DOUBLE DIAMANT



concepteurs urbains et des designers se rejoignent. Je qualifie le processus de fluide en tant que les récits rendent compte de l'idée que le travail collectif se fait, qu'un langage commun est à l'œuvre.

En écho aux phases de divergence, j'ai cartographié également les « maux propres » des concepteurs urbains ou des designers. Ces maux propres sont les temps où le processus est moins fluide, où les perceptions et le langage divergent. Ce sont des temps où certaines difficultés ou conflits sont exprimés, où quelque chose coince dans les récits.

Ce schéma devient le guide de lecture de mon analyse construite en deux temps :

- 3ème partie : les mots communs ou le récit des convergences entre les concepteurs urbains et les designers ;
- 4ème partie : les maux propres ou le récit des divergences entre les concepteurs urbains et les designers.

C- Portrait des concepteurs

Chaque concepteur rencontré est resitué dans son champ professionnel respectif ainsi que mes éventuels liens ou les raisons de mon choix. Pour faciliter également le cheminement du propos, les projets relatés à l'occasion des entretiens, sont rappelés ci-après.

La première rencontre était près de Bruxelles...

Olivier Bastin - architecte-urbaniste au sein de l'agence l'Escaut et habitant, membre du conseil de quartier. Son attachement à Moleenbeck Saint-Jean est important pour prendre toute la mesure de ses projets et de sa méthode de travail. Son agence, lieu de vie ouvert au quartier et à d'autres disciplines (théâtre, danse), en est une belle expression.

Il y a à Bruxelles depuis certains mouvements populaires de luttes urbaines dans les années 70, une tradition ancrée de la participation habitante. Son apport était pour moi important pour décadrer ma vision peut être trop centré sur l'aménagement public à la française.

Olivier Bastin a exercé les fonctions de Bouwmeester (Maitre Architecte) pour la Ville de Bruxelles de 2000 à 2005. Son propos s'appuie sur différents projets, essentiellement d'espaces publics, pour lesquels il a tantôt assuré les fonctions de maitre d'œuvre, tantôt un rôle de conseil en sa qualité de Bouwmeester. Les quatre projets relatés concernent l'aménagement d'espaces publics : le square du Laekenveld à Moleenbeck avec les enfants du quartier, un espace de jeux à Ottigny Louvain-La-Neuve au sud avec un groupe de jeunes, la création d'une place publique et d'un skatepark aux Marolles à Bruxelles et récemment le projet de requalification de la grande halle Heyvaert dans le cadre du plan Canal à Moleenbeck Saint-Jean.

Aurélié Top, architecte-urbaniste au sein de l'agence Archiae à Lille. L'agence a fait de la participation habitante, une des clés de sa pratique professionnelle

Je connais A. Top pour avoir travaillé à ses côtés sur le projet de requalification des cités des Postes et Pessé à Lille, deux courées ouvrières. Si je tente de résumer l'état du projet au moment de son intervention : les travaux avançaient physiquement dans les courées (tranchées, échafaudages) mais de l'autre, l'adhésion des habitants reculaient. Une forme d'incompréhension mutuelle s'installait, à laquelle s'ajoutait la méfiance de certains habitants. Il fallait renouer un dialogue pour poursuivre le travail dont le but était la mise en place d'un collectif d'habitants et de propriétaires pour préparer la gestion des espaces collectifs réaménagés. C'est dans ce cadre que j'ai fait appel à son expertise.

Tout comme O. Bastin, il y a chez A. Top une réelle posture d'engagement sur la co-conception habitante et elle aussi travaille dans des quartiers où le renouvellement urbain doit faire sens. Elle s'est appuyée pour les besoins de l'entretien sur le projet de réaménagement de l'îlot Parmentier, un quartier d'habitat minier, populaire et voisin du Louvre-Lens. Elle a conduit ce projet avec les habitants de fin 2014 à 2018 et y a assuré une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage auprès du bailleur social Maisons et Cités sur les volets participation et programmation.

Burcu Özdirlik - chercheuse et architecte-urbaniste au sein de l'agence Christian Devillers à Paris

B. Özdirlik a longtemps occupé une mission de chercheuse. Ses recherches portent sur la co-conception de projets d'aménagement urbain, les méthodes et outils de travail. Fortement investie sur les sujets de co-conception, le rôle de l'usager, elle a aussi participé de façon active à certains programmes de la 27^{ème} Région.

Sa posture et sa pratique sont très intéressants puisqu'elle mêle différents apports liés à son parcours. Elle a été pour moi le point de jonction entre l'urbanisme et le design.

Au sein de l'agence Devillers, ses projets portent pour sur les études amont, la planification stratégique. Dans ce cadre elle m'a relaté sa pratique de co-conception au travers des études pour de collectivités, comme le réaménagement du centre-ville de Poissy ou l'élaboration du SCOT de la métropole de Marseille, mais également certaines recherches en collaboration avec la 27^{ème} Région comme une mairie d'arrondissement dans le cadre du programme « Territoires en résidence » ou les usagers en gares de Bretagne. Point particulier, les projets présentés pour l'agence Devillers, ne portent que sur des démarches de co-conception avec des services techniques.

Frédéric Fourreau – Fondateur de la maison d'édition Patayo et auparavant paysagiste au sein de l'agence Phytolab à Nantes.

A ses côtés (et Iga Dolowy architecte-urbaniste), j'ai démarré mon activité professionnelle à Angers ; il a été un des premiers à m'avoir emmené sur des démarches de co-conception habitante à l'occasion de la création d'un parc urbain au sein du quartier Desjardins, quartier né de la reconversion d'une ancienne caserne militaire.

Il est revenu à l'occasion de l'entretien sur ce projet qui finalement nous a tous les deux marqués, l'aménagement d'un autre espace public dans le centre-ville d'Angers, l'aménagement d'un espace de jeux sur le quartier Europe-Ginglin à Saint-Brieuc ainsi que l'évocation des questions de paysage dans les villes des pays en voie de développement (Nairobi, Vietnam, Cayenne)

Marie Coirié - designer, co-responsable du lab-ah (laboratoire de l'accueil et de l'hospitalité du GHU Paris) au sein de l'hôpital Saint Anne.

Elle incarne une génération de jeunes designers qui au début des années 2010, se sont investis au côté de la FING et de la 27ème Région dans le champ du design des politiques publiques. J'ai eu le plaisir de la rencontrer à l'occasion de son intervention sur le design et innovation sociale au sein du Mastère IBD.

Dans le cadre de l'entretien, elle a au fil de son parcours, réévoqué ses premiers projets avec la 27ème Région (à Lille notamment), le projet Bon séjour au pôle gériatrie hôpital Roberstau de Strasbourg et les différents projets qu'elle développe avec son équipe au sein du Lab-ah. Elle parle aussi de la posture de designer au sein d'une institution publique. C'est elle enfin qui a été « l'entremetteuse » avec les autres designers rencontrés pour les besoins de mon mémoire.

Sophie Krawczyk – designer, co-fondatrice de l'agence de design social, La Bobine à Nîmes qui est en activité depuis 3 ans.

L'université de Nîmes, compte parmi les lieux de recherche en design, en design social et qui s'est structuré sous l'impulsion d'Alain Findeli, Professeur franco-canadien, chercheur en design et co-fondateur des ateliers de la Recherche en design.

Cet entretien est pour moi l'occasion d'élargir ma connaissance des designers et leurs pratiques dans les territoires. D'ailleurs S. Krawczyk me l'a souligné : « Ce qu'on fait est très compliqué et peu connu pour être identifié. Donc il faut beaucoup de projets, l'université de Nîmes œuvre aussi dans ce sens en promotionnant le mastère ».

S Krawczyk m'a parlé de sa pratique de designer et de la co-conception qui sont pour elle intimement liées. Pour cela elle s'est appuyée sur un projet visant à l'inclusion numérique des femmes au sein d'un quartier prioritaire Politique de la Ville, pour lequel son agence a travaillé pendant quatre mois en association avec un sociologue.

(12) SGAR : Secrétaire Général des Affaires Régionales

Le commanditaire était le SGAR Occitanie(12) et la sous-préfecture du Gard à l'Egalité des femmes avec comme site pilote, le quartier des Escanoux à Bagnols-sur-Cèze (Gard). La question qui leur était posée au travers de l'expérimentation peut se résumer de manière suivante : comment favoriser l'inclusion numérique des femmes dans les quartiers prioritaires pour leur permettre d'accéder à leurs droits ?

Jacky Foucher – Designer, co-fondateur de l'agence Grrr à Nantes, agence de design généraliste (espaces, objets, services, stratégie, images/graphisme).

Ici encore, une nouvelle rencontre avec un designer avec un parcours qui lui est propre, une posture et ce dans un territoire, ici la région des Pays-de-Loire.

J.Foucher se positionne dans son appartenance aux Arts appliqués, en ce qu'il va s'intéresser à l'utilisateur final (et

(13) Jacky Foucher « Retrouver le sens du design (de politiques publiques) <https://www.grrr.design/retrouver-le-sens-du-design-de-politiques-publiques/> 3 octobre2019

non usager selon ses mots). Pour lui, c'est une ressource à son activité de conception.

Il porte enfin un vif intérêt, teinté d'un regard critique mais revigorant, sur le design des politiques publiques. Pour preuve son dernier article publié sur le site de l'agence Grrr « Retrouver le sens du design (de politiques publiques) » (13).

Son propos sur la co-conception s'est appuyé sur un travail autour de l'accueil du public dans le cadre d'un projet de création d'une mairie de quartier à Nantes et dont le commanditaire était le service des bâtiments de la Ville. Cette démarche qui s'est déroulé sur un mois, devrait permettre la mise en forme d'un schéma fonctionnel et de recommandations à l'attention de l'architecte en charge du projet architectural.

Jean-Charles Maillard - ingénieur des Mines, thermicien et énergéticien, actuellement ingénieur conseil à l'Université Rennes 1 en charge du plan de rénovation énergétique

J'ai collaboré à plusieurs reprises avec J-Ch Maillard quand j'étais maître d'ouvrage délégué : à Amiens dans le cadre d'une démarche participative visant à la définition d'un projet urbain en ZAC (zone d'aménagement concerté) ; à Lille sur l'extension d'un réseau de chaleur urbain et l'engagement des promoteurs à s'y raccorder et enfin à Roubaix la précarité énergétique et comment redonner aux habitants un pouvoir d'action.

Sur tous ces sujets, j'y ai découvert, un ingénieur investit dans le dialogue citoyen, ne mâchant parfois pas ses mots, mais veillant toujours à rendre tangible et appropriable les enjeux de transition énergétique par tout à chacun.

Il a plus particulièrement développé son propos à au travers d'une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage qu'il a conduit pour un collectif d'habitants dans le cadre d'un projet d'habitat participatif à Nantes.

Les « mots communs » ou le récit collectif des concepteurs urbains et des designers, là où les propos se mêlent ; des mots qui parlent d'un travail collectif à l'œuvre à différentes étapes du processus de co-conception.

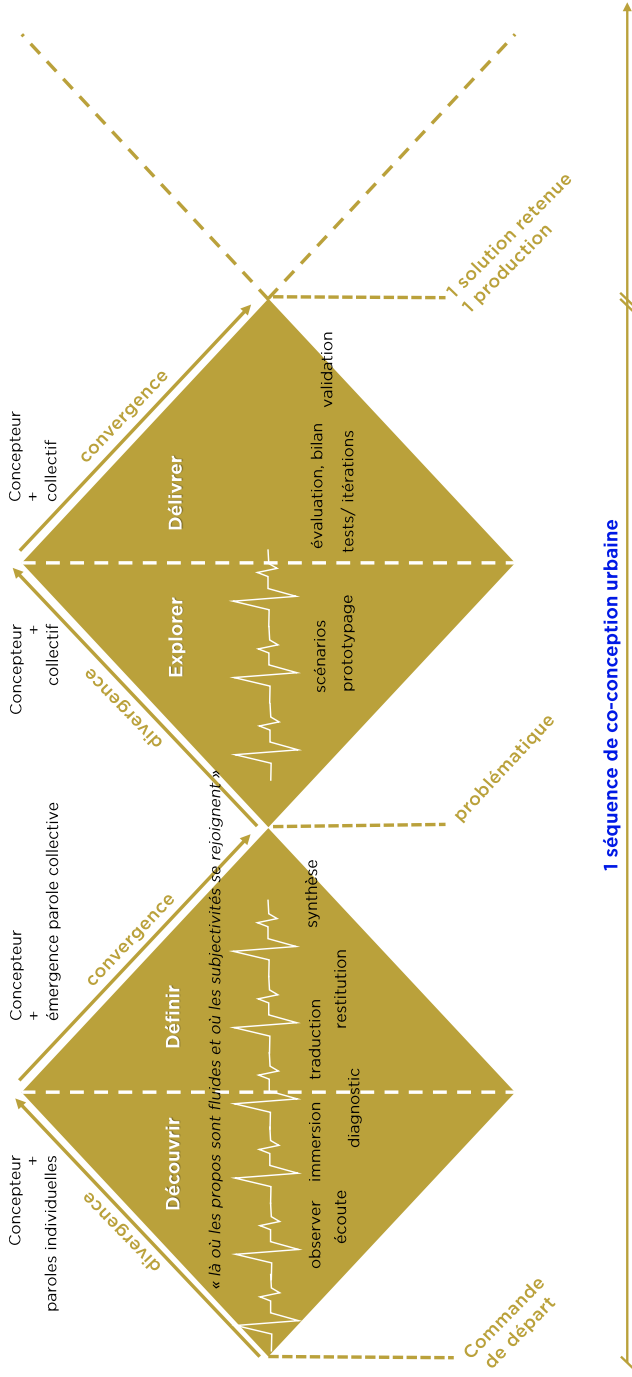
En référence au schéma en double diamant, ce récit prend place majoritairement dans les étapes de divergence.

3^{ème} PARTIE

LES MOTS COMMUNS OU LE RECIT DES CONVERGENCES



LES MOTS COMMUNS – Là où les convergences apparaissent



A- L'étape de découverte

« Je m'oblige à n'avoir rien envisagé en allant sur place En fait, c'est comme si les gens formulaient la contrainte » A. Top

Appelée diagnostic chez les concepteurs urbains ou immersion chez les designers, cette première étape d'une démarche de co-conception est celle au sein de laquelle le concepteur découvre le site d'étude, son environnement. C'est également au sein de cette étape qu'il écoute et recueille les paroles individuelles dans leurs diversités.

Durant cette phase, le concepteur cherche à catalyser cette parole individuelle. Dans les récits, cette phase est vécue comme un moment fluide dans son déroulement même si cette parole peine parfois à émerger.

Il faut la susciter, l'accompagner puisque naturellement cette phase d'observation prend les airs de deux personnes qui se rencontrent pour la première fois, savoirs experts et savoirs habitants avec deux relations distinctes au projet.

Cette phase sera d'autant plus fluide que la commande de départ permettra au fil du processus de co-conception de développer des sujets communs.

Les projets témoignent de cette attention portée à la création d'un cadre qui « mette à l'aise », qui sorte d'un environnement pré-établi, trop institutionnel ou professionnel. Il y a ici de vraies recherches conceptuelles.

Il s'agit d'une part de créer des situations particulières et inhabitantes pour la rencontre, l'échange comme par exemple

les grandes kermesses de M.Coirié, lieux informels où l'on y travaille sans en donner l'air.

Cette étape parle aussi d'acquérir un langage commun, pour se former, « s'ouvrir les chakras » comme le rapportent A. Top formant un groupe d'habitants au b-a-ba de l'urbanisme, en organisant des visites d'opérations ou B.Özdirlik qui de sont côté propose des séminaires pour les techniciens de la métropole de Marseille avec un point de vue décadré pour alimenter la réflexion du groupe.

C'est enfin au travers ces phases, produire et acquérir une connaissance partagée sur le site, sur le contexte de la commande.

Cette parole apportera une connaissance nouvelle pour le projet, source de propositions.

Si la phase d'observation était un lieu, elle serait un lieu privilégié pour accueillir une parole individuelle souvent teintée d'un caractère intime et privé. Cela est d'autant plus vrai pour les démarches associant des habitants, où les premières étapes d'observation peuvent se faire à l'occasion de visites à domicile, au sein du foyer. S. Krawcsyk l'évoque très bien lors de ses immersions dans le quartier des Escanoux auprès des femmes, parfois nouvelles arrivantes.

Chez les concepteurs urbains, cette dimension est particulièrement convoquée auprès de l'habitant dans sa relation au site en tant qu'espace vécu, dans son histoire, son vécu personnel, familial, ses liens aux autres.

A.Top, quand elle réalise un diagnostic porte-à-porte avec chaque habitant, relève tous les liens de solidarités à l'œuvre dans le quartier et les situations d'isolement.

Le travail au long court avec les habitants des conseils de quartier, est pour O.Bastin source maturation pour les projets de par leur connaissance et leur légitimité acquise au fil des années.

Fr Fourreau dit que pour lui, travailler avec les habitants, c'est interagir avec des éléments de leur propre histoire personnelle et de leur sensibilité.

B- L'étape de définition de la problématique

« quand on dit habitant, finalement on en a peur ! On a peur de cette créativité totalement foisonnante parce que c'est vrai, si tu demandes ce que veulent les gens, tu te retrouves face à des millions de désirs individuels. » J-Ch Maillard

Etape importante du processus de co-conception, puisque c'est à cette étape que se construit la convergence en faisant émerger une problématique commune au groupe. La problématique peut être le problème à résoudre, le besoin à satisfaire, la vision et les valeurs à défendre dans le cadre du projet de renouvellement urbain.

Pour parvenir à la convergence, il faut bien un intermédiaire, un traducteur. C'est bien aux concepteurs que revient ce rôle par un travail d'écoute démarré en phase d'observation et de restitution.

Le concepteur récupère une matière brute, à savoir les choses vues, les paroles entendues, les subjectivités perçues. Il en fait la synthèse et l'a transforme pour lui donner du sens auprès des habitants ou usagers.

Ce travail doit permettre d'établir un consensus partagé. Il y a dans cette étape une opération visant à passer de l'individuel au collectif, à faire émerger l'idée même du collectif en tant que groupe au sein du processus de co-conception.

« j'ai une pratique par rapport à l'habitat participatif. J'ai des questionnaires que j'envoie de manière individuelle à chaque habitant qui me répond de manière individuelle. »

Moi je fais l'agrégation de tout ça. Donc je ne restitue pas les réponses individuelles mais une réponse collective. "Ici ça converge, ici ça diverge. Donc on va se focaliser sur ce qui converge."

Ce qui nous sépare, on ne pourra pas le traiter maintenant. On va d'abord traiter ce qui nous rassemble et on va avoir des axes programmatiques collectifs.

Ce qui nous fait diverger, on ne peut pas le traiter collectivement, donc je vais le ramener dans un second temps dans la sphère intime. » J-CH Maillard

Même posture pour O Bastin évoquant le processus de co-conception du skatepark et l'émergence d'un enjeu d'espace public « pour tous » :

« Il y a eu des processus de participation de nouveau avec les skateurs qui sont venus à l'agence faire des maquettes avec nous parce que c'est un truc hyper précis. Et dans ce cadre-là on leur a dit : « vous savez qu'on vous a observé et que vous allez grosso modo utiliser l'espace 20% du temps, 80% du temps restant, ce n'est pas vous. Donc vous voulez bien accepter que ce ne soit pas un skate-park que l'on fasse, mais un espace public.

Donc du coup négociation sur des éléments que personne d'autres que nous pouvons assumer la responsabilité. »

Pour procéder à cette opération et comme le montre les deux exemples ci-avant, chacun mobilise son expertise en méthodes de travail pour faciliter et accompagner le consensus.

Les paroles des concepteurs urbains et des designers se rejoignent en un point particulier. Ils disent que cette phase sera d'autant plus fluide et productive que la commande de départ, pourra être requestionnée pour dégager les sujets d'ordre collectifs et dans lesquels des choix de conception seront possibles.

En complément du point précité même si cela semble aller de soi, cette phase est également fluide quand le groupe d'habitants ou d'usagers est intéressé à la commande de départ.

C'est par exemple quand le point de départ revêt un caractère tangible, comme la proximité et parce qu'ils pourront en tirer un bénéfice.

Enfin cette étape est fluide quand l'ensemble des parties prenantes participent à la l'émergence du consensus : habitants/usagers, services/agents et le commanditaire.

Le commanditaire conserve aux yeux des concepteurs un rôle important dans la réussite des démarches par sa compréhension de ce type de démarche, dans les moyens alloués, dans sa capacité à requestionner parfois sa propre commande. Sa posture tout au long du processus doit composer avec une certaine délégation de confiance : être en soutien, savoir être en recul quand il le faut, au stade des étapes de divergence par exemple.

—

C- L'étape d'exploration

« Nous avons aussi une dimension créative et donc en tant que concepteur, si une idée ou un mot nous parle... il y a un truc à exploiter. Mais ce qui nous nous préserve de faire une connerie en s'appuyant sur une chose anecdotique, on va tout de suite la mettre en forme et la ramener aux gens. Est ce que ça vous paraît une bonne idée ? Est ce que ça vous parle ? »

S Krawczyk

Synonymes :

Phases de scénarios pour les concepteurs urbains

Phases d'idéation/prototypage pour les designers.

Il s'agit de phases de travail collectif toujours conçues et accompagnées par le concepteur de générer et à tester des idées. Cela conduit à rouvrir le champ des possibles.

Ici encore, les concepteurs aident le groupe à traduire ses idées, à projeter une vue de l'esprit dans le réel.

Ici encore, les concepteurs convoquent leur expertise pour accompagner cette formalisation. Chez les concepteurs urbains conventionnels, cet aspect est particulièrement rappelé par les maîtres d'œuvre qui ont en charge la réalisation des ouvrages et en porte une responsabilité juridique :

« la technique reste de mon côté » pour Fr Fourreau

« Dès lors que nous intervenons pour aboutir à un design urbain et à un certain nombre d'éléments que l'on va mettre en place et qui correspondent à un certain nombre de codes bien précis, c'est nous qui devons porter la responsabilité, ce n'est pas les habitants.

Je parle de ça, on parle de sécurité, on obtient des barrières, en termes de technicité de matériaux, de longévité des matériaux... On ne peut pas se dédouaner de cette responsabilité » O.Bastin

On retrouve également une posture similaire chez les designers, en tant que garants d'une production finale.

« Après les ateliers, il y a un travail en interne de conception pour trouver la bonne forme etc. Les concepteurs doivent donner de la crédibilité à la parole des usagers et non pas "ils ont réclamé ci, ils ont réclamé ça", et donner de la valeur à ce qui a été dit et que ça été partagé. » S Krawczyk

« Tu vas aider à transformer les idées en projet. Parce que à quoi tu sers toi au final, c'est un peu un orchestrateur, un facilitateur, un marieur, mais tu aides à transformer des idées en choses concrètes par des maquettes, des images, des scénarios d'usage, des récits. Tu leur donnes forme pour les rendre tangibles et qu'elles soient les meilleurs objets de débat en groupe, surtout si ce sont des idées un peu neuves. Sinon elles ne sont pas assez tangibles, elles vont être tout de suite sabrées et rejetées. » Marie Coiré

Mais il y a une forme de réciprocité. Les concepteurs ne sont pas qu'au service des habitants ou des usagers. Ils cherchent tout autant à donner forme à leurs idées, à confronter leurs hypothèses aux habitants ou usagers en tant que caisse de résonance pour faire avancer leur « schmilblick » (M.Coiré), ou parfois déceler le « truc » qui va les étonner.

Il y a un travail d'allers-retours où s'enchevêtrent les deux visions.

Ces phases d'exploration sont globalement fluides et très fécondes dans ce qu'elles produisent, quitte à surprendre les élus devant la qualité des résultats. Ces phases produisent différents contenus, différentes formes d'apprentissage collectifs :

- C'est le travail avec des jeunes, sur plans, maquettes en volume, chez O. Bastin ;
- Ce sont les phases de chantier où l'on test in situ avec les jeunes et l'entreprise en charge des travaux, la mise en couleur, l'intervention sur le béton projeté, chez Fr Fourreau ;
- Ce sont les cartes interactives conçues par l'équipe de B. Özdirlük pour être modifiées en séance et ainsi permettre

- de tester en temps réel des options d'aménagement ;
- La séance de maquettage patiemment préparé et découpé par J Foucher pour permettre aux agents, élus et habitants de prototyper l'accueil de la future mairie de quartier ;
 - L'utilisation des kaplas chez S.Krawszyk pour aider les femmes à construire leur parcours idéal en matière d'usage du numérique ;
 - Un atelier « imaginons les lieux de rencontre » transformé par un test d'usage avec fabrication d'une grande table, de mobiliers urbains avec le concours des Saprophytes chez A.Top ;
 - L'interaction mise en œuvre au travers des séances prototypage entre l'équipe de M.Coirié et certains infirmiers « bricoleurs », pour ensuite faire avec les patients (l'exemple des lutrins).

Pour les designers, il s'agit de phases plus courtes en durée mais très rythmées entre phases de prototypage et de tests, permettant des allers-retours avec le groupe. Il y a ici rapidité d'exécution s'expliquant par la nature des objets de co-conception.

S Krawcsyk évoque plusieurs phases de prototypage sur un mois, « on saisit une idée et tout de suite on lui donne forme pour la tester auprès du groupe. ». J Foucher a animé une séance de prototypage rapide en une séance de travail avec 3 sous-groupes.

Il y a chez les designers une maîtrise dans les objectifs dévolus au prototypage. En conception urbaine conventionnelle, le prototypage ou test d'usage tend à se développer mais les acteurs ont encore du mal à s'accorder sur les objectifs assignés cette démarche et donc les critères d'évaluation.

Il y a une forme de peur de la prise de risque, peur que la phase de prototypage et de test engage trop à faire par la suite, qu'elle ne soit pas comprise comme telle, c'est-à-dire une situation d'usage, une fonctionnalité que l'on évalue en tant que variable. Donc on cherche à y mettre trop d'objectifs en simultané : techniques, d'usage, esthétique.

>>> Fin du premier récit, celui des mots communs <<<<<<<

Pour passer au deuxième récit, le double diamant est complété par les temps de divergences, où s'expriment des conflits d'intérêt.

Cette troisième partie restitue les « maux propres » propres aux deux champs professionnels :

- Là où le dialogue fait défaut ou est compliqué avec les habitants, les usagers,
- Là où se perçoivent certaines subjectivités propres aux concepteurs urbains dans leurs pratiques, dans certaines difficultés ou conflits avec d'autres acteurs,
- Là où la pratique des designers fait écho aux spécificités du champ urbain.

Finalement ces maux prennent place dans les étapes de convergence.

4^{ème} PARTIE

LES MAUX PROPRES OU LE RECIT DES DIVERGENCES



A- Dans les étapes de découverte : favoriser les rencontres

«C'est parfois des formes qui font un peu "travail" qui peuvent faire peur à des gens qui sont éloignés de l'emploi et "oh là là qu'est-ce qu'ils attendent de moi je ne vais pas réussir". Donc c'est vraiment penser à s'interroger sur la forme de cette porte ouverte. » M. Coirié

Comme exposé précédemment, cette phase est fluide pour autant qu'elle soit accompagnée. Parfois la parole peut rester muette et le rapport à l'autre de fait compliqué.

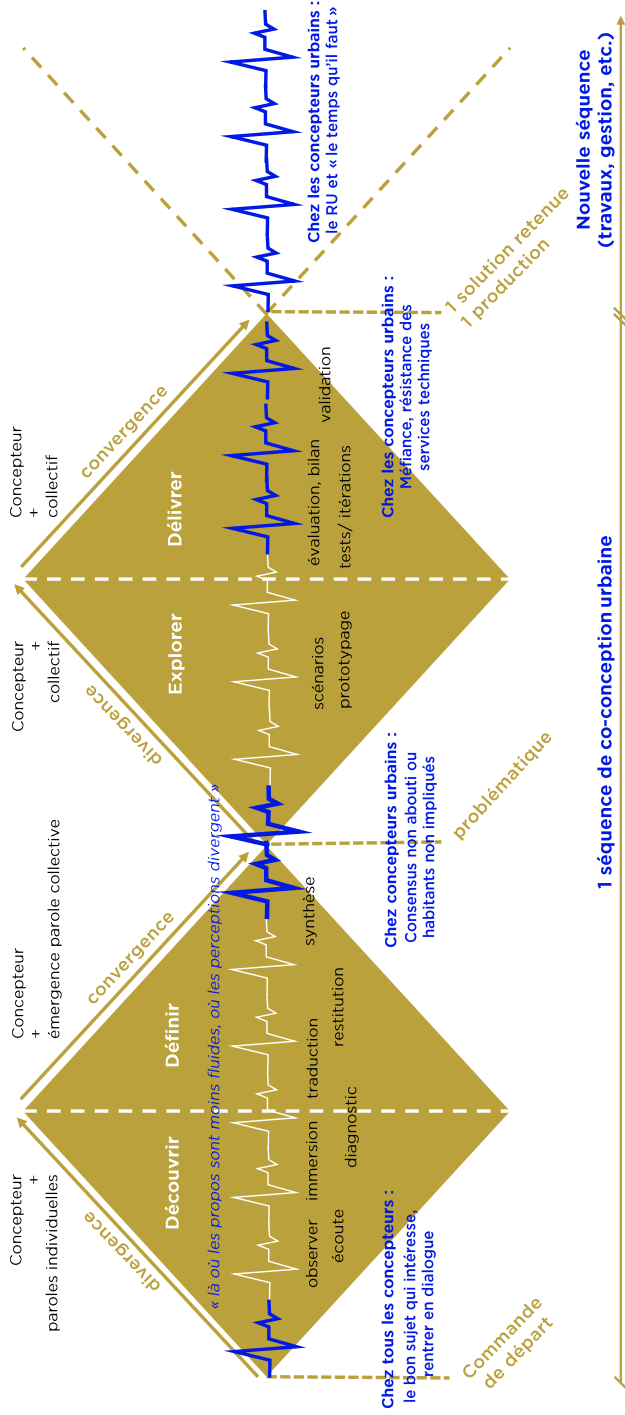
Certains concepteurs rapportent certains échecs dans la rencontre. D'où ce leitmotiv exprimé « il faut que ça les intéresse », c'est-à-dire trouver le bon sujet, le bon langage, le bon rythme et surtout se mettre à portée de l'interlocuteur.

Trouver le bon sujet et le bon canal de communication, c'est par exemple la posture d'A. Top lors du démarrage de sa phase de diagnostic qui a proposé aux acteurs publics d'engager une action forte de gestion urbaine pour résoudre avec les habitants, le bailleur social, les problème du quotidien avec comme objectif de leur dire « on vous écoute » et de créer un climat de confiance.

Trouver un langage commun avec comme objectif « d'embarquer tout le monde » comme pour A.Top ou S.Krawczyk confrontées à des difficultés liées à l'illettrisme dans certaines étapes de rencontre, d'apprentissage collectifs.

Pour S.Krawczyk, le smartphone et quelques applica-

LES MAUX PROPRES – Là où les divergences apparaissent



tions clés ont été les premiers éléments de langage avec les femmes. *« On ne parle pas le même langage. Il a fallu d'abord apprendre un langage commun, apprendre par quel moyen détourné on peut parler de numérique. Les questions touchent aussi à l'intime, les gens n'y répondent pas comme ça de prime abord. Il faut tisser un lien. »* (S Krawcsyk).

Trouver le bon rythme. Deux exemples opposés donnent à voir combien cela tient compte du contexte et de l'élasticité des calendriers, des temps d'un projet renouvellement urbain.

D'un côté Fr. Fourreau insiste particulièrement sur le temps qu'il faut pour faire passer la notion de paysage aux habitants. Alors, il recourt à une méthode qu'il appelle « acupuncture urbaine » pour co-concevoir un projet. Dans un premier temps, il dit former l'œil des habitants, c'est-à-dire parler de paysage, de temps comme durée, expliquer comment le végétal s'installe. Dans un deuxième temps, il focalise sur des points particuliers du projet qui à la manière de l'acupuncture, peuvent se diffuser et générer d'autres histoires qui viendront plus tard. C'est aussi se permettre de pouvoir travailler avec les habitants en place et peut-être plus tard avec les nouveaux habitants du nouveau quartier.

De l'autre, O. Bastin parlant de sa première démarche de co-conception avec les enfants du quartier de Molenbeek-Saint Jean qui a duré vingt minutes, *« parce que les enfants de ce type, vous les gardez 20 minutes en place dans un atelier »* et après il fallait jouer à la balle avec eux pour maintenir le lien.

B- Dans les étapes de définition de la problématique : être en capacité de construire la convergence

« si vos utilisateurs sont tous pareils. Inquiétez-vous. Allez chercher de l'altérité ou faites-le-vous, amenez-vous l'altérité. Soyez-vous le questionnaire de cette homogénéité. S'il y a cette homogénéité, il n'y aura pas de projet ».
J.Foucher

Ici la parole et la subjectivité des concepteurs urbains traduisent certaines difficultés dans la construction de la convergence.

D'une part, cette convergence peut prendre un caractère partiel parce que le consensus n'est pas allé à son terme. Le débat semble encore ouvert.

Cette difficulté prend forme dans le traitement différencié entre habitants et services techniques au sein des démarches de co-conception. S'il y a processus de consensus avec les services, celui-ci se conduit en parallèle du processus mené avec les habitants, dans une logique d'instruction technique et administrative.

D'autre part, la convergence est parfois rendue impossible parce que les habitants sont peu ou pas mobilisés, parce qu'ils ne sont pas intéressés à la commande de départ. Trois concepteurs urbains en témoignent et ce pour des raisons très différentes, deux sont rapportés ci-dessous.

Dans le cadre du parc Pôle Gare à Anger, Fr Fourreau s'est retrouvé confronté à des habitants qui n'étaient finalement pas demandeurs. De fait il n'a pas réussi à faire cheminer le groupe dans la convergence. Ils en sont restés au stade de l'expression d'individualités. Point important à souligner, la démarche initiée pour ce projet s'inspirait grandement

d'une démarche de co-conception conduite pour un autre projet (projet Desjardins), un projet où l'enjeu central était la création d'un parc urbain au sein d'un quartier qui en était dépourvu. La commande de départ avait donc un réel sens pour les habitants.

O Bastin vis-à-vis du projet de la halle Heyvaert, reconnaît la limite de l'exercice d'impliquer des habitants aux statuts très divers et très éloignés du projet. Selon ses mots sur quelle base peut-il fonder une co-conception organisée autour de 4-5 ateliers avec une trentaine de personnes, dans un quartier avec une population fragile et très peu impliquée : des réfugiés, une population africaine majoritairement non résidente en Belgique, quelques habitants pauvres ancrés au quartier car ne disposant pas de moyens pour aller ailleurs. *« C'est un quartier tellement pauvre et tellement peu cher qu'ailleurs, ce sera toujours plus cher. Donc ils sont un peu prisonniers du lieu. Comment doit-on faire un projet fondé sur une participation avec ça comme base ? Quelles sont les valeurs ? Quelle est la valeur qu'on veut défendre, quelles sont les valeurs que l'on veut défendre ensemble sur cet endroit-là ? Clarifier ça, mettre des mots sur ça, à chaque fois j'ai pu le faire. »* (O.Bastin)

C- Dans les étapes de délivrance, de validation : oeuvrer à une décision collective

« Et on a pris le temps de se rencontrer, parfois la journée. Il a fallu créer la volonté de résoudre le problème ensemble. C'est là que cela a du sens »
(B. Özdirlik)

Cette phase clôture une séquence de co-conception. Elle correspond à une phase de délivrance du projet, de la solution retenue. Elle coïncide avec une étape importante de validation et de décisions collectives.

Ce sont pour les projets qui m'ont été présentés :

- Arrêter un scénario routier partagé et validé avec les administrations en charge du sujet (Direction des Routes au Conseil départemental, ville, intercommunalité) chez B Özdirlik ;
- Arrêter l'organisation spatiale d'un projet d'espace public ou d'espace de jeux avant travaux, certains éléments de mobilier urbain chez O Bastin, Fr Fourreau ;
- Arrêter une analyse et un avis qui sera communiqué au jury dans le cadre d'une procédure de concours de maîtrise d'œuvre du projet hôtelier et de réhabilitation chez A.Top ;
- Arrêter un scénario énergétique collectif chez JCh Mailard avant mise en conception par l'architecte ou arrêter un plan de lutte contre la précarité énergétique à Roubaix
- Arrêter un cahier de préconisations des usagers pour la conception d'une mairie de quartier chez J. Foucher
- Arrêter des outils de médiation pour le quartier (livret pour les femmes, carte numérique pour les acteurs associatifs, signalétique), chez S. Krawczyk
- Arrêter les conditions de réaménagement de l'accueil pole gériatrique à Strasbourg chez M Coirié ou inscrire certains projets autour de l'hospitalité comme l'expérience du goûter, au sein des procédures et de l'organisation du travail à l'hôpital Saint Anne.

Chez les concepteurs urbains, cette étape d'arbitrage et de validation, est un lieu de frottements.

Il faut à ce stade reprendre un temps pour créer la confiance, casser certains a priori entre services et projets « co-conçus » et donc hors cadre de référence.

Fr Fourreau, dans le cadre de l'aménagement et la mise en couleur des jeux imaginés à partir des dessins des enfants sur le quartier de l'Europe à Saint-Brieuc, a dû convaincre les services car les jeux sortaient du référentiel des catalogues. En phase chantier au côté de l'entreprise, c'est-à-dire après une séquence de co-conception (cf schéma ci-avant), faire un travail de persuasion pour rassurer les services sur la pérennité des ouvrages

B.Özdirlik a une pratique spécifique au sein de l'échantillon puisqu'elle ne fait de la co-conception qu'avec les services des collectivités et les élus. Mais son leitmotiv vaut tout autant pour les projets de renouvellement urbain conduits avec les habitants que ceux conduits avec les services, voire les deux. Il faut du temps et c'est le travail dans la durée qui compte, qui permet de faire bouger les lignes. *« On ne peut pas construire ça (nдр : démarche de co-conception) avec beaucoup de bienveillance si on n'est pas confronté aux gens dans le temps. Cela n'est pas possible sur le temps d'un atelier d'une demi-journée »*. B.Özdirlik

Chez les concepteurs urbains, cette étape est difficile quand elle n'intègre pas suffisamment et solidement toutes les parties prenantes du projet. De fait, il y a des méfiances ou des résistances.

C'est par exemple A. Top s'interrogeant sur le peu d'appropriation des services quant au sujet de la jeunesse à l'issue du test d'usage sur l'îlot Parmentier et à l'appropriation desdits équipements par la jeunesse. Elle parle des services, comme d'une entité « consultée » dans le processus. Ils sont présents

dans les séances de restitution mais ne semblent pas participer à l'élaboration du consensus ou alors en exprimant de la méfiance « *ça ne va pas tenir, ça va brûler vous faites ça en bois c'est n'importe quoi* ». (A. Top rapportant les propos des services techniques)

Dernier exemple rapporté par O.Bastin sur l'aménagement d'un square du Laekenveld. Ici les services techniques arrivent en bout de processus de co-conception et opèrent des décisions hors des phases de convergences. Une fois le projet repris en main par les services (soit une à deux années après la phase de co-conception), ces derniers exigent une clôture au square au regard des règles applicables à ce type d'espace sportif et pour pouvoir le fermer à 17heures. Ces clôtures n'étaient pas souhaitées par les habitants puisque les jeunes usagers exprimait eux le désir d'utiliser le square après 17h. Un conflit s'est engagé autour de la grille et des portails qui bien sûr les clôtures n'ont jamais tenu.

L'entretien laisse apparaître que ce sujet a été très conflictuel et O. Bastin de rappeler :

« Et la décision, elle navigue entre des instances de pouvoir qui sont parfois laissées aux mains libres des habitants mais la plupart du temps aux mains des autorités très clairement. (...) et on l'accompagne bien (ndr : la décisions) et on navigue dans un ensemble de réalisme ou d'absurdités. Et on accompagne plus ou moins cette chose-là. »

Enfin chez les designers au travers de la parole de M.Coirié qui est peut-être spécifique de part son positionnement au sein d'une institution de santé, **il y a l'idée du temps long nécessaire à l'ancrage des actions**. Cela peut être conflictuel avec l'institution car cela implique de réinterroger des pratiques professionnelles, d'intervenir sur l'organisation ou selon les mots de M. Coirié « *il faut qu'on sanctuarise les trucs. Mais ça on ne peut qu'à l'interne. Parce que si on ne sanctuarise pas l'action, ça retombe et c'est pire qu'avant* ».

Il y a au travers de cet exemple, l'idée de la co-conception comme transformation avec comme corollaire, de la résistance.

D- Le renouvellement urbain et le temps de la ville habitée

« Moi mes jalons, ce sont les arbres. Je sais où je les implante et pourquoi, à quelle situation ils vont répondre dans 50 ans si tout va bien. 50 ans, ça c'est compliqué à expliquer. Donc pour moi faire du projet avec les habitants, c'est aussi parler de ça, qu'ils comprennent. Donc je travaille aussi sur une autre échelle, celle des usages, des équipements. Les bancs seront là pour 15 ans, on sait que ça bougera, mais pas les arbres. » Fr Fourreau

Le schéma en double diamant déploie un processus de co-conception avec une commande initiale et une délivrance. Je parle ici de séquences.

Un projet de renouvellement urbain se déploie dans la durée 5 à 10 ans, parfois plus. D'autres séquences de co-conception sont possibles, voire nécessaires.

(14) Structure d'accueil pour ma mission professionnelle dans le cadre du Mastère IBD – Pour Signes de Sens, le handicap fait partie de la diversité. L'association cherche au travers de ses projets, à montrer que le handicap est porteur de créativité et d'innovation et qu'il peut générer de la valeur pour la société entière dans une logique de conception universelle.
www.signesdesens.org

Elles dépendent de la qualité de **l'expérience collective**, des résultats effectifs (dans les étapes de convergences, de délivrance d'une production) et ce dans l'idée de faire vivre la démarche dans le temps.

Contre l'idée de l'expérience individuelle utilisateur, certains concepteurs ont à cœur de placer ces démarches en tant qu'expériences collectives, comme l'aime à le rappeler Simon Houriez de l'association Signes de sens(14) .

La création et l'animation de collectifs apparaissent bien en filigrane des démarches de co-conception. Ces collectifs en sont peut-être même le cœur.

Contre l'idée de normalisation des démarches de co-conception regrettée par certains concepteurs et qui serait contreproductive, cette notion de qualité de l'expé-

rience collective doit être l'élément permettant de guider certains choix, même intuitifs, dans la poursuite des démarches de co-conception.

Les projets relatés donnent à voir que de nouveaux épisodes de co-conception sont possibles même certains épisodes sont plus incertains car plus fragiles.

Sur cet aspect, il y a une perception propre aux concepteurs urbains conventionnels. Co-concevoir en renouvellement urbain, demande de s'inscrire dans le(s) rythme(s) de la ville habitée.

Globalement il faut **redonner du sens à l'idée du temps qu'il faut** pour faire les choses, pour construire, tisser les liens, consolider les actions. Cela appelle des moyens.

L'émergence d'un collectif d'habitants avec des projets initiés par et pour leurs besoins demande à être soutenu dans le temps. Mais il reste exposé aux aléas comme par exemple une mauvaise communication en matière de relogement des ménages et toute l'énergie retombe comme pour A. Top à Lens.

O Bastin parle avec le recul sur ses démarches, d'usure de la part des habitants trop sollicités, par trop de canaux. Il pointe l'énergie habitante comme une ressource qu'il ne faudrait pas gaspiller.

La ville habitée « bouge », les habitants et les autres acteurs changent, des décisions peuvent être remises en cause.

Dans l'idée de construire la métropole marseillaise, B. Ozdirlik l'expérimente au travers des organisations publiques. L'idée de permettre à des techniciens de se connaître, d'abaisser certains a priori au travers la co-conception du SCOT, est un bénéfice qui doit perdurer dans le temps mais qui mise sur l'humain.

Le projet a également son rythme propre (temps d'études, temps morts, temps des travaux, temps incertains) :

- Des travaux ou de nouvelles phases opérationnelles du projet permettent de poursuivre un premier épisode avec les habitants en place ou les nouveaux habitants ;
- Des démarches en phase travaux qui au contraire misent sur un nouveau processus, un nouveau point de départ et cela en l'ouvrant à d'autres acteurs dans l'idée de récupérer une première séquence qui n'a pas eu les effets escomptés (O Bastin avec les Halles)
- Travailler plusieurs temporalités en simultané (temps courts, temps long).

5^{ème} PARTIE

SYNTHESE - LES FIGURES DE L'HABITANT

« Habiter c'est d'abord avoir des habitudes à tel point que le dehors devient une enveloppe de mon être et du dedans que je suis. C'est pourquoi on peut affirmer que, d'une certaine manière, j'habite une ligne de bus, dès lors que je l'emprunte chaque jour. Le chauffeur m'est connu, mon trajet est ponctué de stations. A une heure déterminée, les autres voyageurs me sont devenus familiers ; c'est ainsi que l'absence répétée de l'un d'entre eux m'étonne, voire m'inquiète. Dans ces conditions, le trajet n'est pas exactement un fragment soustrait à la durée, un blanc insignifiant. Il constitue une pause à l'intérieur de mes tâches. »

Pierre Sansot, Du bon usage de la lentueur, Editions Payot, 1988, p173

A- Habitant versus usager

L'usager

La représentation de l'usager faite par les designers au travers des récits, apporte une ouverture à la figure de l'habitant et mérite d'être prise en compte dans les démarches de co-conception.

L'usager est analysé dans un parcours d'usage ce qui permet d'englober une multiplicité de situations d'usages dans l'interaction avec un objet, un service. Quand il y échappe, on parle de non-usager. L'usager est surtout pensé dans un système et surtout dans une chaîne de responsabilité (voir paragraphe 3).

Pourtant cette représentation n'est pas homogène. L'usager fait débat au sein même de la pratique des designers (cf séminaire fip-explo les Promesses du Design et l'atelier 1 sur l'usager).

Lors d'un entretien, un designer a utilisé le terme « d'utilisateur roi » en réaction aux entreprises qui sont dans une approche business et marketing de l'usager client.

« Aujourd'hui les choses se retournent, on est avec des gens convaincus que l'utilisateur est vraiment le roi, le centre, « centré utilisateur ». On oublie qu'à utilisateurs il y a un « s » et donc on travaille avec ces gens convaincus et c'est toujours les pires, qui d'un seul coup ne voient que par le prisme de l'utilisateur. » (J.Foucher)

Dans la même veine, User Studio dans un article récent, réattire également l'attention sur ce terme, sur les postures

centrées usagers, leur dévoiement et par voie de conséquence leur caractère limitant.

Les propos des designers à l'occasion des projets témoins converge. Ne se concentrer que sur l'usager ne sert à rien si l'on ne s'intéresse pas à son environnement et aux facteurs interagissant avec lui.

L'usager ne peut suffire si on n'arrive pas y mettre « une vision commune, du sens, de l'intérêt public ». Il s'agit encore de mots communs issus des entretiens entre designers et concepteurs urbains.

L'habitant

L'habitant reste l'interlocuteur privilégié des urbanistes pour faire la ville, puisqu'il y vit. Ici, l'habitant ne se limite pas à l'habitat mais à une multitude de situations liée aux modes d'habiter, de pratiquer la ville, aux rapports intimes qu'entretient chaque individu avec ces lieux, et non de manière restrictive de « faire usage » de la ville au sens d'être tantôt l'usager de services privés ou publics, tantôt le consommateur, le client.

Les démarches de co-conception urbaine sont l'occasion de travailler la relation urbanisme/habitant, mettre en récits les espaces vécus des habitants dans les phases d'observations; d'en produire de nouveaux ou de les transformer dans le cadre d'exploration des scénarios, de délivrance des solutions retenues.

L'habitant a également une charge identitaire forte, dans son rapport au lieu. D'ailleurs, aurais-je du commencer par cela.

L'habitant est le terme privilégié par lequel on s'adresse à l'autre et par lequel il se reconnaît. C'est souvent par ces quelques mots que l'on rentre en dialogue : « vous êtes d'où ? Où habitez-vous ? ». En rebondissant sur la réponse, on cherchera à tisser un lien de proximité, une alliance.

Tout comme la figure de l'usager, la figure de l'habitant est multiple. Si je regarde en arrière tous les habitants que j'ai rencontrés, avec qui j'ai travaillé dans le cadre de projets urbains, ils apportaient avec eux leur pratiques et un rapport personnel au quartier, à la ville.

Bien sûr cette figure est également « imparfaite » au sens où l'habitant est parfois subit ou qu'il reste absent du processus de co-conception ou qu'il est dur à soutenir dans le temps (cf l'organisation d'une vacance nécessaire au projet).

Les figures de l'habitant

Habitants

Usagers

Utilisateurs

Publics

Citoyens

Population locale

propriétaire privé / propriétaire bailleur / propriétaire occupant / Locataires du parc privé / locataire du parc HLM / petit propriétaire modeste / riche / pauvre / riverain / voisin / Passant / Piéton / Deux roues / automobiliste / commerçant / client / artisan / entrepreneur / actif / sans emploi / créateur / étudiant / jeune / enfants / personne âgée / personne à mobilité réduite / personne en situation de handicap / personne isolée / Exproprié / Préempté / Propriétaire indélicat / marchand de sommeil / ménages / relogé / accédants à la propriété / primo-accédant / investisseur / nouvel arrivant / réfugié/ migrant / sans papier / sans droit ni titre / occupant de bonne foi / squatteur / SDF / gens du voyage / **absence d'habitants et vacance perçue** / etc.

B- Habitant captif versus habitant non captif

Un emprunt à l'usager

Le terme « captif » est emprunté aux propos d'Ö. Ozdirlik. De par sa pratique, elle fait une distinction claire entre usager captif ou non captif, distinction qu'elle a éprouvée lors d'une étude sur les gares de Bretagne avec la 27ème Région. Pour elle, c'est une question à se poser dans les démarches de co-conception.

On arrivera difficilement à intéresser un habitant non captif d'un projet, parce qu'il ne fait qu'y passer, il n'y a pas d'intérêts particuliers, il n'est pas là dans la durée. Il sera plus difficile à impliquer.

Être captif parle d'un lien de dépendance ou d'appropriation spécifique entre l'habitant et le projet. On retrouve ici la notion de bénéfice ou de création de valeurs, de valeurs d'usage pour l'habitant. Certains récits de projets ou « maux » de concepteurs urbains en témoignent, notamment quand la commande de départ est mal formulée ou sans lien avec les habitants.

Il y a ici un point d'attention sur la qualité de l'habitant vis-à-vis de la réussite des démarches de co-conception en renouvellement urbain.

Qu'est-ce qu'être captif ? non captif ?

Mais ce caractère captif est également subjectif et contient à lui seul une diversité de sens. Il interroge de fait la figure de l'habitant.

En créant un lien de dépendance, il pose la question de la possibilité de choix ou d'alternatives. Être un habitant captif peut être choisi ou subi.

Comment entendre ce mot ?

- Un habitant captif est-il un habitant attaché, enraciné à son quartier ou un habitant « assigné à résidence » ?

- Qu'est-ce qu'un usager captif d'un réseau de transport public ? Est-il le même à Stains ou à Paris intramuros ?

Le récit d'O.Bastin sur le projet de la Halle Heyvaert, nous apprend qu'être habitant captif du quartier car « prisonnier des lieux » ne vaut pas systématiquement implication à une démarche de co-conception. En cela, il contredit le point de vue de B.Özdirlik.

De même un habitant, un usager peut être captif et en même temps très éloigné du projet comme les migrants trouvant accueil et refuge auprès de l'association dans le périmètre de projet. Cette spécificité a interrogé l'agence d'O.Bastin et l'ensemble des acteurs locaux quant à la justification même du projet. Faut-il continuer ? arrêter ?

De l'autre, il y a les non captifs. Ces mots s'entendent comme la liberté de choix, d'alternative, le mouvement. Il y a ici une certaine reconnaissance de l'individu.

L'usager est appréhendé dans un parcours expérientiel. L'habitant est également plus que jamais en mouvement et agile dans une ville où les technologies du numérique et l'analyse de données en temps réel optimise et rendent toujours plus performant le fonctionnement urbain et fluidifient les pratiques de l'habitant.

L'accessibilité n'est pas que spatiale. L'accessibilité est aussi, physique, psychologique ou sociologique. Elle peut être rendu difficile de façon momentanée ou définitive. On parle ici de publics empêchés.

« L'accessibilité comme valeur démocratique donnant à chacun la possibilité d'aller où il le désire. (...) Une telle égalité de tous devant l'espace demeure formelle. Les hommes qui stagnent dans un quartier stigmatisé ne le font pas parce qu'il leur est interdit de s'absenter, mais pour d'autres raisons économiques ou idéologiques. Dans un tel espace soumis à une circulation accélérée, les plus forts ont encore plus d'opportunités de s'affirmer. » (P.Sansot)(15)

(15) Pierre Sansot,
op cit

Comment dès lors construire la convergence et le consensus en tenant compte de cette diversité de situations ?

Au travers des récits, certains concepteurs regrettent l'effet de normalisation auquel ces démarches arrivent aujourd'hui ; alors qu'elles devraient à l'inverse, aller gratter du côté des écarts.

Ce caractère captif vs non captif, peut être un point d'entrée pour travailler l'altérité, l'écoute, les enjeux de transformations sociétales (développement durable, transition énergétique).

C- Ecosystème de l'habitant versus l'habitant seulement

Spécificité de la pratique des designers

L'analyse des récits rendent compte mais en pointillé, de difficultés propres aux concepteurs urbains conventionnels dans leur rapport aux services techniques, parfois au commanditaire. On pourrait croire que cela fait « parti du job » mais il traduit un dysfonctionnement que je qualifierai de structurel. Bien sûr, ma pratique professionnelle d'aménageur m'a rendue d'autant plus sensible et en alerte vis-à-vis de ce point.

La dimension conflictuelle et contentieuse, c'est-à-dire, dans un rapport face à face, n'a pas été rapportée dans les entretiens. Mais je connais des projets qui se sont installés dans un rapport conflictuel entre maîtrise d'ouvrage, équipe de conception, services techniques et habitants.

Au travers des récits, l'habitant occupe le premier plan, les autres acteurs dont les services techniques et/ou gestionnaires des collectivités, apparaissent en second plan.

Les concepteurs urbains s'entendent pour leur reconnaître un rôle dans les dispositifs (entités consultées, autorités déci-

sionnaires, prescriptrices). Le processus organisant le travail avec eux, laisse apparaître un dialogue qui s'organise non pas au côté des habitants (excepté pour certaines structures sociales ou éducatives de type maison de quartier), mais plutôt après ou sans les habitants.

De l'autre, les designers rendent compte de leur pratique où l'usager est pensé comme multiple dans un système où chacun interagit avec l'autre. L'usager du service est à la fois l'utilisateur, l'agent, l'écu.

Dès lors au sein de ce système, chacun doit tirer bénéfice du projet comme l'habitant en tant qu'usager du projet, futur promeneur ou flâneur du parc urbain. Les services sont aussi considérés comme destinataires du projet, en tant que propriétaire et gestionnaire à terme. Eux aussi sont également là dans la durée. Eux aussi doivent être intéressés à la partie qui se joue.

La démarche de co-conception *« doit faire en sorte qu'un dialogue ait lieu, qu'il soit équilibré, que les autres soient suffisamment outillés (...) que ce qui est dit par les uns soit écouté par les autres, ce qui est dit les uns puissent élever le niveau des autres »* (M.Coirié). Selon cette logique, le même soin sera apporté aussi bien aux habitants qu'en direction des services techniques.

Un idéal ?

Je sais qu'à la pratique, travailler habitants et services dans un même mouvement, avec la même attention, n'est pas chose naturelle. Un groupe est souvent privilégié au détriment de l'autre et parfois cela tourne au cours d'un même processus. Le maître d'ouvrage délégué, navigue au milieu de cela.

Souvent le commande de départ est la commande politique, celle d'organiser une démarche participative avec les habitants qui se devra d'être exemplaire. Puisqu'il y a une

prise de risque, il faut réussir quitte à en réduire les zones d'incertitude, qui sont par nature inhérentes à ces démarches.

Les services ont en charge l'instruction de la commande politique. Du point de vue des habitants et de certains concepteurs, ils restent du côté du pouvoir. Dans les moments de crispation, ils sont ceux qui « ont tout décidé d'avance » et incarnent l'arbitraire de la décision publique.

En quoi cette divergence habitants/services est-elle le signe ?

Est-ce une tentative pour mieux prendre en compte le temps de l'habitant dans cet impératif à donner des signes « concrets » ?

Y a-t-il l'idée de faire « sans les services », parce que faire avec eux, c'est revenir au cadre habituel, celui de l'administration et l'on voit qu'il ne répond plus aux attentes de proximité, de rapidité d'exécution et surtout de créativité.

Je livre ces réflexions d'autant plus librement que dans ma pratique professionnelle, j'ai vu certains projets pâtir de cette absence d'intérêts réciproques avec les services. La possibilité de recourir à des démarches participatives habitantes s'apparentait à une stratégie de contournement (et parfois soutenue par le politique lors des changements de majorité).

A contrario, l'animation d'un programme d'études s'appuyant grandement sur l'implication des services, a créé leur adhésion à la démarche en fédérant le groupe projet vis-à-vis des partenaires extérieurs, notamment l'Etat ou encore les bailleurs sociaux(16).

Mais ici la parole des designers rappelle de ce nécessaire dialogue et de son savant dosage.

Ces deux groupes ont de par leurs valeurs et leurs savoirs respectifs, des postures et une façon de regarder l'autre qui leur est propre.

(16) Programme d'études pré-opérationnelles à la définition du volet quartiers anciens du NPNRU lillois, La fabrique des quartiers - SPLA, 2018, MEL et ville de Lille maîtres d'ouvrage.

« Le statut des professionnels de l'urbanisme repose alors précisément sur leur accès à la connaissance et sur leur capacité à la mobiliser. Mais ces savoirs engagent aussi un ensemble de représentations de la ville autant descriptives que normatives, voire prescriptives. En particulier, les discours sur la morphologie, sur le désordre ou l'ordre urbain, sur l'espace public ou la mixité urbaine sont sous-tendus par des systèmes de valeurs ou des ordres de grandeurs rarement explicités, mais prégnants dans le corpus de connaissances acquis par les professionnels et diffusé comme norme commune ». (M-H Bacqué et M. Gauthier, 2011).

Cette norme commune n'est souvent acquise qu'au sein de la communauté professionnelle. En reprenant l'exemple lillois, les services ont une posture professionnelle et un discours fondé vis-à-vis de la ville flamande, patrimoniale et minière ou la ville contemporaine, sobre et compacte. De l'autre il y a le point de vue des habitants fondé sur leurs pratiques, leur vécu dans des quartiers qu'ils jugent denses, leurs valeurs personnelles.

Il arrive donc un point de basculement où les habitants ne veulent plus partager le même horizon urbain que les services techniques. Dans cet exemple, les habitants continueront à préférer un idéal urbain fait de ville de maisons individuelles et de jardins ou selon le jugement de Jean Nouvel, à préférer des biches dans les bois.

Conclusion

Au travers des récits, tous les intervenants ont chacun exprimé à leur façon que la conception, c'est déjà un peu de la co-conception, « parce qu'on ne peut pas faire seul ». Mais ce cela ne veut pas dire, « *faire avec tout le monde et tout le temps* » (J. Foucher)

Ce point est important parce qu'aujourd'hui à force d'invoquer la participation ou la coproduction tout azimuth, à mettre en défaut une parole vis-à-vis de l'autre (parole d'expert, de professionnel vs parole habitante, de l'utilisateur), il y a une croyance qui prend le pas, à savoir que toutes les paroles se valent, que tout serait au même niveau.

Mais cela n'est pas vrai d'autant plus dans la pratique de l'urbanisme qui vise à produire de la décision.

Cela est dangereux si cela est mal compris en provoquant fatigue des habitants, ressentiments et désintérêt.

Cela ne veut pas dire qu'il faut cantonner la co-conception au mobilier transitoire mais il faut être au clair sur les objectifs qu'on lui assigne et sur ce que l'on annonce.

Les concepteurs sont vigilants sur ce point et les projets en témoignent : des objets ou « choses concrètes », à partir desquels il est possible de faire projet et de partager une vision commune.

Dans l'élaboration de ce langage commun et donc compris de tous, dans cette mise au travail collectif, les concepteurs ont une véritable fonction, celle de traducteur et d'interface entre différents mondes. Les designers nous ont rappelé qu'il faut parler avec tout le monde, habitants et services techniques.

Enfin les démarches de co-conception prennent pleinement leur sens quand il s'agit d'accompagner les transformations sociétales.

Dès lors la co-conception habitante agit comme processus de compréhension collective et d'accompagnement à la transformation des usages, dans une ville aux contours que l'on tend à limiter et qui se transforme sur elle-même. Donc des tensions émergent, des conflits d'usages : désirs individuels contre désirs collectifs, compromis entre habitants, usagers captifs et habitants, usagers non captifs.

Lille, le 3 janvier 2020

Bibliographie

- * Arab Nadia, La coproduction des opérations urbaines : coopération et conception, *Espaces et Sociétés*, 2001, pp57-81
- * Arab Nadia, L'élaboration collective des projets d'urbanisme : organiser l'intégration des acteurs et gérer l'incertitude des processus de conception », *Riurba*, n° 3, [en ligne] <http://riurba.net/Revue/lelaboration-collective-des-projets-durbanisme-organiser-lintegration-des-acteurs-et-gerer-lincertitude-des-processus-de-conception/DOI>, 2017.
- * Arab Nadia. Pour une théorie du projet en urbanisme, *Revue européenne des sciences sociales*, n°56-I, 2018 pp 219-240
- * Bacqué Marie-Hélène, Gauthier Mario, Participation, urbanisme et études urbaines, quatre décennies de débats et d'expériences depuis « A ladder of citizen participation » de S. R. Arnstein, *Revue Participations* 2011/ N°1, pp36 à 66
- * Blondiaux Loïc, La démocratie participative, sous conditions et malgré tout. Un plaidoyer paradoxal en faveur de l'innovation démocratique, *La Découverte « Mouvements »* 2007/2 n°50, pp118-129
- * Bourdin Alain, Lefeuvre Marie-Pierre, Melé Patrice. Introduction in *Les règles du jeu urbain. Entre droit et confiance*. Paris, France. DES-CARTES et CIE, 2006
- * Dubuisson Sophie, Hennion Antoine, Introduction in *Le design : l'objet dans l'usage*, Paris, Presses des Mines 1996.
- * Duhem Ludovic, Rabin Kenneth (dir) *Design écosocial. Convivialités, pratiques situées et nouveaux communs*, It : éditions, janvier 2018
- * Lacaze Jean-Paul, *Les méthodes de l'urbanisme* Presses universitaires de France. Collection : Que sais-je ?, 2010
- * Lecoq Matthias, *De l'habitant au citoyen, l'exercice du droit à la ville*, Métis Presses, 2018

- * Özdirlik Burcu, Pallez Frédérique, Au nom de l'utilisateur : co-concevoir la relation au public dans une mairie / in Sciences du Design n°05, Mai 2017
- * Özdirlik B. & Terrin J.J., La conception en question. La Place des utilisateurs dans les processus de projet, Éditions de l'Aube, 2015
- * Prost Robert (dir), Concevoir, inventer, Créer : réflexions sur les pratiques, L'Harmattan, 1994
- * Savary Matthieu, User Studio – Le design peut-il être réduit à une méthode ? Juin 2019 <http://www.userstudio.fr/blog/le-design-peut-il-etre-reduit-a-une-methode/>
- * Stock Mathis, « L'habiter comme pratique des lieux géographiques. », in EspacesTemps.net, 2004 | Mis en ligne le 18 décembre 2004, <https://www.espacestems.net/articles/habiter-comme-pratique-des-lieux-geographiques/>
- * Weller Jean-Marc, le figure de l'utilisateur dans les réformes de modernisation des services publics, CNAF « Informations sociales », 2018 N°198 pp48-56
- * Agence nationale de la recherche, ENSCi, Mines Paris-Tech, UPEM, la 27ème Région, Séminaire Les promesses du design – Fipexplo : <http://fipexplo.fr/>,

ANNEXES

ENTRETIENS



Entretien avec Marie Coiré Designer – Lab-ah - AHPH Saint Anne Paris

Paris le 07 juin 2019

Je suis designer à l'hôpital psychiatrique et j'en suis ravie !

J'ai beaucoup rêvé de me sentir utile et j'ai beaucoup rêvé d'apporter de la qualité, de la fragilité, de la beauté dans des environnements qui en manquent et où les gens sont particulièrement sensibles à ces aspects et où ces éléments peuvent avoir un impact très important sur les relations entre les gens.

Et je suis très heureuse d'être ici parce que ça s'est fait un peu sur un malentendu. Quand j'ai été recrutée par mon directeur avec ma collègue, lui croyait installer une délégation culturelle pour mener une politique culturelle avec des artistes et pas du tout que l'on travaille sur des sujets transverses autour de l'hospitalité et qu'on travaille tant pour les patients que pour les soignants, les familles. Nos usagers c'est tant les patients que les soignants.

Et qu'on s'intéresse à des questions de fond plus qu'à des questions de forme... Tout en s'intéressant quand même à des questions de forme. Par exemple, pour nous faire des salles d'attente ça ne nous intéresse pas de prime abord, mais on va voir d'abord comment les lieux sont habités, qu'est-ce qui pêche dans l'habitabilité des lieux, explorer les relations entre les gens, voir à quel point l'environnement est responsable de ce qui ne va pas.

Au tout début, les gens nous ont beaucoup

attiré sur des questions fonctionnelles. Maintenant on s'en détache et plus on travaille sur "qu'est ce qui se passe dans ces murs ?" Et je suis contente parce qu'on commence à y arriver.

On commence maintenant à nous questionner sur des questions touchant à la qualité de vie professionnelle, comment aider à travailler sur l'anxiété des patients.... Donc des sujets de fond.

Ce qui n'empêche pas que l'on y réponde par de la forme mais en regardant ce qui se loge derrière des questions de surface, de colmatage, de petits trucs avec des plantes vertes.

Ce sont des éléments importants, mais il ne faut pas que ce soit la porte d'entrée.

Sur ta posture vis à vis de la co-conception, quelle relation entretiens tu avec ce terme ?

Quand j'ai découvert que c'était possible, cela a changé ma vie. J'étais à l'ENSCI et je patinais en fait, je n'avais pas encore bien trouvé ma place.

Je revenais d'un stage en Chine effroyable, partir voir l'industriel, voir des lignes de production, prendre la mesure de l'impact environnemental, sociétal de notre travail, les gens qui fabriquent tes supers idées de designers de dans ton atelier...j'en étais revenue avec une image très dégradée de ma future profession.

Après j'ai passé toute une année dans un atelier "initiatives personnelles". J'ai eu un an pour façonner mon projet et ce qui m'avait manqué jusqu'à maintenant. Ça n'a pas été simple.

le 2eme semestre, j'étais allé sur un projet santé sur le sujet de la maladie d'Alzheimer liée à l'autonomie. De l'autre, je travaillais sur la découverte d'une ville quand tu viens d'arriver et que tu n'en peux plus des offres classiques pour touristes.

Donc 2 sujets en parallèle mais qui avaient énormément à voir avec les pratiques et qui impliquait beaucoup de temps sur le terrain pour observer, rencontrer les gens...

Et là ça été ma grande respiration ! Non seulement cela était compatible avec mon métier mais qu'en plus ça l'oxygénait, que je me sentais à ma place, d'être dans une relation, de soin, ou comme dans l'enseignement par exemple.

J'étais sorti du cénacle de l'ENSCI, du bureau, des ateliers, j'étais dehors sur le terrain et j'y étais trop bien. Du coup j'étais contente de revenir à l'ENSCI pour tisser avec ce que j'avais appris sur le terrain.

Et je n'ai plus jamais fait machine arrière.

Donc la question du "co" que tu me poses, elle me parle beaucoup, parce que c'est ça qui m'a permis d'être enfin bien dans mon métier. C'est d'ailleurs le sujet de mon mémoire sur bénéficiaires et usagers "une relation d'intérêts".

C'était chose courante à l'ENSCI ou tu étais un électron libre ?

On était un petit groupe. On avait monté un collectif "design de services entre potes". On se raccrochait à ce que l'on pouvait à l'époque et c'était le design de services. Ah on peut faire du design autrement qu'en faisant des objets, des espaces, des machins...

Ça n'a jamais été le truc auquel je me suis accrochée corps et âme avec la sacro-sainte méthode mais ça été une voie !

Et à l'époque le design de services était mis au banc par certains directeurs de projets qui estimaient que c'était pas du tout du "desiign" et qu'on allait se perdre, faire du mauvais marketing, ou que l'on était complètement engagé dans la brèche néo-libérale des pays Anglo-saxons.

Nous on disait qu'il y avait plusieurs manières de faire du design de services et que l'on n'était pas obligé de créer des services pour vendre plus services à des gens "vulnérables" etc.

Notre directeur de projet de l'époque, même s'il n'était pas spécialiste de la question, nous a porté dans cette démarche. Il n'y avait pas grand monde à l'ENSCI sur ces sujets, pas de supers exemples franco-phones.

Une des voies d'issue a été la création de la 27ème Région en 2008. On est tous monté dans le bateau et commencé à bosser avec eux.

C'était le seul organisme incubé et au sein de la FING qui nous offrait des solutions de replis sur le design et intérêt général, design des politiques publiques, travailler sur le terrain, sur des sujets variés au service des territoires.

On a beaucoup fait de résidences et c'est comme ça que l'on s'est fait la main...

Avec son lot d'enfonçage de portes ouvertes de quand tu es novice ou encore que tu écrives un truc pour le milieu franco-français.

On a par exemple vraiment essuyé les pots cassés d'une première mission sur la création d'une maison des services publics dans le Val d'Oise. Où étaient les limites de notre métier ? Le commanditaire ne savait pas non plus. Donc il nous confiait plein de truc du genre "instruction des procédures", tout en faisant la programmation du futur bâtiment, en rencontrant des usagers, en animant des groupes de travail avec les agents.

Donc on a patiné sur tout, mais on y est allé franco et on a vraiment tout testé.

Au fur et à mesure on a pu baliser notre méthode en recourant à certaines approches sociologiques, approche RH. Mais on a découvert notre métier en le faisant parce qu'on était pas du tout formés à ça en sortant de l'école à l'époque (2008/2009).

On a fait plein d'erreurs... On a souvent eu des débats animés en COPIL, parce que lui disait "faites ci, faites ça" et nous on disait non parce qu'on essayait de mieux voir les ramifications naturelles dans lesquelles on pouvait aller, ce qu'on ne pouvait pas faire, ce qu'était notre cœur de métier et son périmètre d'intervention. C'était des discussions assez bras de fer.

Sur la prise en compte des usagers dans la conception, j'ai le sentiment que vous considérez l'usager comme multiple ?

oui !

et on ferait une erreur de ne se concentrer que sur le client, la patient, le consommateur... On travaille vraiment à l'échelle systémique.

Tous nos clients, c'est toute la chaîne : ceux devant le guichet, ceux derrière le guichet, ceux derrière derrière le guichet

Il y a parfois des approches très clientélistes, quand on nous demande de travailler pour tel client ou tel patient et que les agents vont se mettre au pas et là on se trompe ! 10 ans plus tard on peut le dire, mais au début dans la 27ème Région, les commandes n'étaient pas aussi claires sur ce point, sur cette chaîne. Depuis a vraiment élargi le scope.

Ton point de vue est intéressant car au vu de ma pratique, c'est très partitionné dans le monde de la ville, le mélange entre les 2 groupes n'est pas aussi fluide. Il le faudrait. Il y a une injonction à la participation sur le plan politique, même si parfois le politique n'assume pas jusqu'au bout. Ou encore on demande aux services de l'empathie vis à vis de l'habitant et souvent il n'y en a aucune en interne, parfois même de la souffrance.

Il faut peut-être savoir dire non, non à ne pas se mettre dans une posture où l'on travaille que pour les administrés. Je travaille aussi pour les administrateurs, les agents parce que dans le processus de concertation quel qu'il soit, c'est toute une chaîne humaine et en plus il y a aura intérêt à les faire dialoguer et discuter en travaillant avec eux sur comment faire en sorte qu'un dialogue ait lieu, qu'il soit équilibré et que les autres soient suffisamment outillés. Mais c'est prendre des risques.

L'usager est multiple.

Après tu ne travailles pas avec tout le monde en même temps. Il faut réfléchir à la manière dont on cadence cette participation pour que ce qui est dit par les uns soit écouté par les autres, ce qui est dit les uns puissent élever le niveau des autres. Je pense que l'ingénierie de la participation est encore quelque chose qui n'existe pas assez bien.

As tu un projet ou une expérience qui illustre ta pratique ?

Il s'agit des hôpitaux universitaires de Strasbourg et sur l'accueil de jour en gériatrie. J'ai beaucoup aimé la dynamique de ce projet.

On a travaillé à l'échelle d'un petit service avec une super équipe et les patients venaient chaque jour, environ une dizaine de personnes. Donc une échelle de projet hyper confortable, du temps, une équipe chouette, des patients pas trop nombreux et plutôt volontaires pour jouer le jeu.

On a eu beaucoup de temps pour tout installer. Ce qui se passait bien dans ce projet, c'est qu'on utilisait une grande salle sur laquelle et dans laquelle on a bcp travaillé pour faire des ateliers, présenter des maquettes, l'avancement des réflexions. Bien souvent les équipes rodaient autour et donc ça s'est passé de façon extrêmement fluide

J'aime bien ces formats au fil de l'eau. On faisait des espèces de kermesses sur la journée où on laissait des choses, où les patients passaient quand ils voulaient, quand ils se sentaient prêts, ou bien les soignants passaient... Tout ça de manière informelle.

Et moi ce que j'adore, c'est de créer les conditions pour que l'informel ai lieu. Ça ne se décrète pas l'informel mais tu peux créer les conditions pour. Il y a des chouquettes, toi tu es là toute la journée, tu es disponible, tu n'es pas branché à ton téléphone. Il y a de belles choses à regarder sur différentes tables.

Bref c'est invitant et en fait ça invite les gens à venir, ceux qui disaient "j'ai pas de temps" et en fait ils viennent parce que ça sort du cadre habituel, eux ont l'habitude de réunions dans des salles avec des powerpoints et des trucs et chacun a 5 minutes...

Là c'était au fil de l'eau et généreux.

Quand c'est possible, comme dans un hôpital de neurosciences qui fonctionne comme un service d'urgences, on a fait cette kermesse et on a eu 15 personnes sur la journée et c'est énorme. Tu peux dire ce n'est rien sur une journée mais pour nous c'est énorme parce que ça s'est déroulé dans de belles et bonnes conditions. On avait prévu un déjeuner le midi. On avait mis dans leur salle de détente l'invitation avec du scotch jaune fluo qui dénotait par rapport aux autres notes de services interne

Ils ont senti qu'il y avait une forme qui leur disait "bienvenu"

Et moi c'est ça le truc qui m'anime en général dans toutes ces formes de participation, c'est de décliner en 3 dimensions ce grand "Bienvenu"

Et ça reste compliqué, comme cette association à Wazemmes qui me disait : "on fait tout pour que tout soit hyper convivial mais personne ne rentre". Mais ce n'est pas parce que la porte est ouverte et que vous avez décrété qu'elle était ouverte que les gens vont rentrer.

Souvent on échoue parce qu'on croit que l'on est accueillant mais on ne se met jamais trop dans la tête des autres, et que l'on renvoie de l'entre-soi, d'un truc de spécialiste qui s'adresse à des gens qui ne savent pas,

C'est parfois des formes qui font un peu "travail" qui peuvent faire peur à des gens

qui sont éloignés de l'emploi et "oh là là qu'est qu'ils attendent de moi je ne vais pas réussir"

Donc c'est vraiment penser à s'interroger sur la forme de cette porte ouverte.

Et dans tout ce travail d'accueil, jusqu'où le point de vue de l'usager rentre-t-il dans ton travail, jusqu'à quel niveau lui laisses-tu de la place ?

Ça c'est assumé et c'est dit depuis le début. Cela fait partie des règles et des consignes à énoncer dès le départ. Il faut être hyper clair sur la consigne : "qu'est ce qui se passe aujourd'hui ? Qu'est-ce qu'on va se dire et qu'est-ce que je vais en faire ?"

Et donc c'est de toujours rappeler " tout ce qu'on se dit là, tout ce que l'on est en train d'élaborer là, ça ne veut pas dire que l'on va élaborer toute la liste de choses". C'est être clair sur le calendrier, sur les phases d'arbitrage etc.

C'est donc annoncer ce que tu vas faire de cette parole précieuse mais brute, spontanée et d'être clair sur ton rôle. Toi le designer, tu n'es pas le Père Noël qui fait tous les trucs, surtout si ce n'est pas pertinent de faire tous ces trucs, dans cet ordre-là, etc. Donc tu fais le travail de tri, de "synthèse créative" comme se gargarise STARK Tu vas aider à transformer les idées en projet. Parce que à quoi tu sers toi au final, c'est un peu un orchestrateur, un facilitateur, un marieur, mais tu aides à transformer des idées en choses concrètes par des maquettes, des images, des scénarios d'usage, des récits. Tu leur donnes forme pour les rendre tangibles et qu'elles soient les meilleurs objets de débat en groupe, surtout si ce sont des idées un peu neuves. Sinon elles ne sont pas assez tangibles, elles vont être tout de suite sabrées et rejetées.

Donc on sert surtout ça dans ces processus-là.

On travaille sur l'accueil, la porte ouverte, on est clair sur les consignes, on est honnête et après on fait une synthèse.

Si on ne fait pas cette synthèse, tu peux avoir une somme d'individualités et non pas quelque chose qui rassemble.

Sur l'habitant, certains ne me disent pas qu'ils ne sont pas captifs et donc il est difficile de travailler avec eux. C'est l'habitant,

celui qui travaille, le passant. Ils peuvent participer ou non. C'est moins vrai en renouvellement urbain.

Du coup les méthodes de travail peuvent être différentes parce qu'il faut aller chercher ces habitants pour créer du collectif avant de démarrer quelque chose.

Tu récupères les professionnels de la participation.

Comment tu crées du collectif par rapport à ce quelque chose et c'est à partir de ce quelque chose que tu touches les gens, que tu sollicites leur expertise.

Donc parfois c'est peut-être le niveau de communauté qui touche les gens parce que parfois ce n'est peut-être pas l'échelle du quartier mais une association.

Il y a forcément toujours une communauté quelque part, de là où tu vas, des lieux que tu fréquentes...

Olivier Bastin observe lui une lassitude chez les gens, à être mis à la sauce participative sur tous les sujets. Le vois-tu dans ta pratique ?

Chez nous, ce qui fatigue les gens, c'est qu'ils sont sollicités, c'est qu'ils ne voient pas les choses.

Donc ce qui s'installe de manière très profonde, c'est une méfiance pour tous les processus de participation qui seront suspects de ne rien produire. Donc tu les laisses dans un état pire que ce qu'ils étaient au début. Ils y ont mis un peu d'attentes, d'espoirs. Et donc quand il ne se passe rien, c'est pire.

Nous aussi ça nous arrive, changement de cap, un accident dans le projet, quelqu'un qui abandonne son poste et qui portait le projet... Badaboum et c'est cata. Donc on se borde, on parle au conditionnel, on explique pourquoi... Parce que tu déçois vachement les gens.

Et c'est pour ça que l'on ne prend pas trop de projet par an, parce qu'on doit les conduire avec un SAV++. Il faut être très présent. Tu peux excuser un consultant de ne plus être présent mais pas en interne. Donc on se doit d'être enveloppant, avant pendant et après le projet. Il faut revenir sur les lieux, voir ce qui s'est passé, faut qu'on aide les équipes.

Et on ne le fait pas assez parce que c'est super dur, mais n'empêche que c'est ça que les équipes attendent de nous, elles perdent leur interlocuteur et d'un frottement de mains, c'est fini !

Donc dans ton travail, maintenant tu ouvres un volet sur le "comment ça tient" et la question de la tenue dans le temps, de l'appropriation de l'action ?

Oui.

il faut qu'on sanctuarise les trucs. Mais ça on ne peut qu'à l'interne. Parce que si on ne sanctuarise pas l'action, ça retombe et c'est pire qu'avant.

Exemple sur le repas où on est en plein dans ces questions-là, de comment on inscrit dans la durée un projet qui est né initialement pour améliorer l'expérience du repas du patient, un projet qui va impliquer des gestes, des moments, des pratiques en plus de la part des soignants et que ça, c'est très fragile. En fait c'est fragile si ça dépend des personnes dépendantes, si c'est politique des personnes dépendantes, ça l'est déjà moins, si c'est politique de service de formations dépendance, ça l'est encore moins parce que ça rentre dans les formations... Donc tu vois on remonte. Si c'est politique de l'établissement dépendance, ça l'est encore moins.

En fait, il faut qu'on sanctuarise les trucs et c'est ça notre job. Mais ça on ne peut qu'à l'interne. C'est qu'on oblige nos collègues des directions fonctionnelles, des directeurs de s'intéresser au projet à tel point qu'ils les intègrent à leur process.

On est obligé de remonter toute la chaîne, parce que si on ne sanctuarise pas l'action, ça retombe et c'est pire qu'avant et si c'est une personne dépendante, c'est super fragile.

Tu es super content quand tu as quelqu'un de super motivé ! Et mince il est parti au bout d'un an.. Les plantes sont mortes, les ateliers couture, repas, etc. n'ont plus lieu.

En même c'est super stimulant parce que le grand machin du design des politiques publiques, c'est ça, faire bouger les procédures !

Nous on le fait à l'échelle de tous petits trucs mais qui ébranlent la grosse machine. Et il faut penser des solutions robustes et même si elles sont robustes, il faut rester modestes car elles seront susceptibles d'être fragilisés par des changements de politiques, des réductions de moyens, des changements de caps divers et variés.

Toi tu es très à l'aise avec la question des usagers ? Est ce que tous les designers le sont ?

Non mais moi je ne suis pas à l'aise avec d'autres choses que font des designers très bien.

Designer c'est une fonction mais c'est aussi une personne.

Il faut incarner son truc.

Y a des trucs qui me hérissent les poils. Il y a en a qui sur des lignes de temps de projets écrivent :

Phase 1 : empathie

Phase 2 : co-conception et idéation

Phase 3 : développement

Phase 4 : implémentation

OK, ils ont été empathiques en phase 1, ça veut dire quoi "phase empathique ?" Sérieux il y a des gens qui écrivent ça. "Oui j'ai été sur le terrain, j'ai été emphatique".

Ca rentre au chausse-pied parfois. Moi j'ai envie de leur dire, mais vous n'aimez pas, ne le faites pas ! vous savez très bien faire les étapes d'après Concentrez-vous sur ce que vous aimez faire que de se forcer à le faire. Sinon vous y allez à reculons, vous faites la gueule. Donc tu fagocites ce que l'on te dit. Tu peux même renvoyer du mépris au gens.

Mais maintenant c'est devenu une norme... Donc ça s'apprend, mais c'est surtout un état d'esprit. Il avoir une envie intime de le faire.

Oui aller vers l'autre ne va pas de soi

Bien sûr toujours.

Et surtout plus c'est des gens loin des formats dont les uns et les autres ont l'habitude. Il faut changer sa manière de parler, faire des efforts pour la remettre dans la conversation, ça demande des efforts. Moi où ça m'irrite, c'est de voir à quel point c'est placé dans une méthodologie parce que c'est devenu un attendu, une norme et comme ce n'est pas incarné, après on s'étonne que les gens soient méfiants.

Autre ressource du design, le prototypage en tant que ressource, comment toi tu l'emploies dans ce dialogue avec les usagers, dans l'idée de tester des choses ?

J'ai du mal à te répondre de façon générale parce qu'il n'y a que des situations particulières.

On peut tester de manière très diverse et dans le cadre de l'hôpital, le test n'est pas du tout dans la culture. Donc ça peut être déstabilisant. Donc pour nous il faut trouver des équipes qui soient prêtes à prendre le

risque avec nous, qui ont envie de tester et qui soient dans cet état d'esprit. Pourtant il y a un tas de soignants qui me diraient qu'ils testent au quotidien. N'empêche il y a des équipes beaucoup plus frieuses. Il y a une équipe que l'on aime bien dans les chantiers thérapeutiques à Saint Anne, avec des patients qui sont en voie vers ce qui serait le début d'une réinsertion professionnelle et qui réalisent des chantiers avec des "patients ouvriers salariés". Il travaillent en atelier et font des petits travaux de rénovation.

Donc ce sont des équipes qui sont dans le faire avec des patients et qui utilisent ce faire à des fins thérapeutiques. Ce sont tous des infirmiers bricoleurs, ils sont toujours en train de tester, un jour ils réparent des vélos, le lendemain ils font des cabanons etc. Et nous on a très envie qu'ils réalisent avec nous des maquettes avec les patients.

Il n'y a pas longtemps nous sommes allés avec un petit présentoir à livres, un lutrin. Ils étaient prévus en carton. Et ce carton n'a pas pris, parce que cela les a renvoyés (les patients) à des activités manuelles de l'époque d'avant, de quand ils étaient encore hospitalisés. Ce n'était pas assez noble.

Et ce retour nous a passionné. Qu'est-ce qu'on peut tester avec eux, faire avec eux, pour faire avec les patients et qui serviraient à notre schmilblick.

Vis à vis du renouvellement urbain :

Il faut travailler par cercles vertueux. On ne peut pas se dire que ce sont les habitants qui vont tirer le reste. Les services créent de la permanence

Après tu vas te heurter entre le décalage d'une commande politique et sa mise en œuvre, sur le terrain. "ils ont des comptes à rendre" et peut être 9 fois sur 10, les commandes politiques sont incompatibles avec ce que l'on peut faire dans un espace et un temps donné, avec des gens donnés.

Ça ne sert à rien d'y aller, quand personne n'en veut. La participation en devenant une norme, elle se tue et elle rend la situation encore pire qu'elle n'était avant. Est-ce que dans toute commande de projet de participation ? Est-ce que la première vigilance devrait être de dire : « si le cadre n'est pas réuni, le projet doit s'auto-détruire », c'est-à-dire on doit complètement chan-

ger la méthodologie qui était pré-pointée. Avoir une soupape comme sauter de l'avion en parachute.

Genre quand tu as ce scénario noir, il y a un bouton rouge d'urgence ou une clause pour dire non avec argumentation et un monitoring, à une commande politique qui allait précipiter l'avion dans la montagne. Toujours vis à vis de la généralisation de la participation qui finalement dans certains projets, précipitent la situation et les gens qui sont pris dedans. Et toi après tu es cramé.

tés à des professionnels et s'ils n'ont pas un minimum de vocabulaire, ils n'y comprennent rien. Ensuite moi je leur ouvre "les chakras". Je les emmène voir des choses que je trouve intéressantes pour avoir leurs ressentis, je travaille aussi avec des images de référence pour justement les aider à formuler, parce que finalement si on ne les alimente pas, on a très vite des propositions de type jeux pour enfants. Mais nous, si nous on devait aller plaider la cause de quelqu'un et comme nous ne sommes pas avocat et que l'on ne connaît que 2 lois, on utiliserait les deux lois que l'on connaît.

Aurélié Top – architecte-urbaniste – Archiaé – Lille – 9 mai 2019

Ma posture est forcément limitée parce que je ne fais que porter la parole des habitants. C'est un de mes objectifs. Donc j'essaie de me situer en tant que formateur ou révélateur pour les gens et ce pour leur apprendre à capter, à regarder, à expliquer pourquoi ils trouvent un espace qualitatif ou pas qualitatif, pourquoi ils se sentent bien, pourquoi ils ne se sentent pas bien, les aider à formuler ces choses-là et ensuite les amener à exprimer leurs attentes et leurs besoins. Et moi je porte. Finalement je passe plus de temps à porter la parole qu'à l'écouter et c'est un vrai boulot de militant que de porter la parole !

Comment en es-tu venu à porter la parole des autres selon tes mots ?

Parce que j'ai travaillé en agence et je trouvais que c'était un non-sens de dessiner des choses pour les gens sans jamais les voir, et donc passer ma journée devant un ordinateur à faire des plans, je trouvais ça complètement dénué de sens. Donc finalement je me suis dit il faut aller voir les gens pour qui on fait les choses. Ça a été le point de départ : comment spatialiser les attentes et les besoins des habitants. C'est ça qui m'intéresse.

Et ta pratique de la co conception ?

Déjà je sensibilise les habitants pour qu'ils soient dans le sujet. Dans sensibilisation, il y a tout il y a tout ce qu'il y a attiré à l'urbanisme. Il faut par exemple qu'ils comprennent qu'il y a des règles d'urbanisme, c'est la base. Il y a le vocabulaire aussi parce que souvent ensuite ils sont confron-

Il y a aussi le contexte : on intervient dans des quartiers dits "difficiles", avec des gens qui ont des situations compliquées et donc ce ne sont pas des gens mobiles, qui n'ont pas vu beaucoup de choses et finalement à part le périmètre de quartier, ils n'ont pas été amenés à aller découvrir autre chose. Il y en a même certains qui ne sont jamais venus à Lille.

Tout cela permet d'avoir une discussion beaucoup plus riche, ils arrivent à formuler et nous on propose en fonction des échanges. On peut débattre sur la base de nos propositions.

Enfin il y a aussi ce que l'on a dans notre inconscient en termes de références. Par exemple quand on dit HLM, les habitants font une projection qui est négative, quand on dit le mot densité, tout de suite on imagine le bidonville. Alors il faut montrer aux gens que la densité ce n'est pas ça, qu'il peut y avoir densité et respect de l'intimité, qu'il le traitement d'espaces spécifique. Il faut un peu bousculer toutes ces représentations mentales que souvent fausses.

Et concernant ta posture de concepteur ?

Je n'ai pas beaucoup de difficultés à faire ça. Je m'oblige à n'avoir rien envisagé en allant sur place. En fait, c'est comme si les gens formulaient la contrainte. Dès que l'on doit dessiner un projet, plus c'est contraint, plus c'est intéressant. Donc moi je pense que ce que les gens expriment, c'est une forme de contrainte et après je dessine. Finalement c'est même très valorisant : souvent les gens sont très contents de ce qui est dessiné, ils s'y retrouvent, cela veut dire que l'on a réussi. Pour l'instant je touche du bois, je n'ai pas eu l'effet inverse ! On est beaucoup de temps ensemble on a eu beaucoup d'échanges on commence à

percevoir quand même ce qui leur conviendrait

Formation, participation, quel mot recouvre le mieux ta pratique ?

Pour moi c'est le rôle social de l'architecte. Quand je suis rentré à l'école, j'ai perçu que l'on avait un rôle social parce qu'on impactait sur la vie des gens et sur la qualité de la vie des gens et cela m'a vraiment intéressé. Cela vaut à l'échelle d'une maison individuelle : lorsque l'on construit un logement pour quelqu'un, on est bien obligé de se mettre à comprendre comment il vit. Un de mes premiers professeurs à l'école nous disait "10 15 jours chez les gens", pour qui ils allaient dessiner la maison !

Comment tu analyses l'évolution des pratiques dans le monde professionnel, notamment la place des habitants mais il n'y a pas que les habitants, cela étant d'ailleurs un des questionnements de mon mémoire ?

Les habitants, ça veut tout dire et rien dire. Ce n'est forcément pas une entité. Il y a donc forcément des contradictions. Nous on essaye de ne retenir que ce qui fait consensus et unanimité ; ce sur quoi il y a discussion, on élimine.

Pourquoi ?

Atteindre le consensus c'est déjà très compliqué. Si on s'attelle à quelque chose qui fait débat, on n'avance pas. Souvent on reproche à la concertation qu'elle prend du temps et cela me met hors de moi, et que tout ce temps ralentit le temps du projet. Nous on n'a jamais fait perdre une journée à cause de la concertation. Le retard est souvent lié à tout un tas d'autres raisons. Nous on arrive à remplir dans les délais et après, il y a de longs temps morts parce que les autres ne suivent pas.

Sur l'évolution des pratiques, il y a d'abord la prise de conscience environnementale. Des collectivités ont commencé à se rendre compte que si elles mettaient tout en œuvre pour le "bien environnemental" mais que si les usagers ne suivaient pas, cela ne servait à rien. Par exemple on peut développer de grands terrains pour la biodiversité mais si les habitants s'en servent comme de parkings, ça ne sert à rien ! C'est à partir d'exemples de ce type qu'ils se sont dit qu'il faudrait peut-être impliquer les habitants parce qu'il n'y a ni respect, ni appropriation

des espaces, des propositions faites à l'occasion des projets. Donc au départ ce n'est pas un mouvement philanthropique, c'est plus de se dire "on n'a pas de retour sur nos investissements" !

Et puis il y a l'évolution du cadre législatif qui exprime de plus en plus le fait d'associer les habitants même si souvent, on ne sait pas à quoi et comment les associer (dans les textes tout au moins). Donc chacun y va de sa libre interprétation.

Nous on se rend compte qu'il y a rarement de liens entre les actions menées avec les habitants et le projet.

C'est pour cela que l'on a créé Archiae, pour mettre en œuvre ce lien entre la parole des habitants et le projet.

Notre travail porte surtout sur les phases amont des projets. Il se traduit en esquisse ou en cahier des charges pour l'équipe qui interviendra ultérieurement. Ce qui est dommageable, c'est qu'on ne peut pas être à la fois en phases amont et en phase opérationnelle (au sens de la commande publique). C'est absurde. Tout l'intérêt serait de pouvoir aller jusqu'au bout, jusque dans les phases de gestion des lieux. On a réussi une fois dans le cadre d'un projet d'habitat participatif à Lille Sud.

Après je vois beaucoup d'architectes, d'urbanistes qui disent faire de la participation puisqu'aujourd'hui on ne peut presque plus y couper. Mais concrètement pour avoir assisté à certaines réunions, on voit des personnes qui proposent un projet (on est en phase de consultation), avec un vocabulaire compliqué, avec des documents qui sont souvent très peu pédagogiques. Donc les gens n'y voient pas grand-chose. Ils y voient une belle image mais ils sont incapables d'interpréter réellement. Mettre en place ce dialogue, c'est un métier. Il faut des outils, des méthodes etc.

Tu parles à la fois de concertation, de participation, pourrais-tu à partir d'un exemple concret illustrer ta démarche ; d'autant plus que travaillant les phases amont, tu explores finalement un 1er temps de conception ?

J'ai conduit un projet sur Lens qui dure depuis 4 ans, une durée que je trouve assez longue et qui aurait pu être fait plus vite mais cela tient à des personnes qui fait que ça recule, ça bloque, je pense notamment à un Chef de projet. Si les gens avec qui on travaille n'y croient pas, ça rend la démarche compliquée.

Il s'agit d'une cité minière en face du Louvre Lens et on m'a appelé, parce qu'ils devaient reloger des ménages sur un rang de maisons ouvrières pour y réaliser un hôtel 4 étoiles et le Préfet avait donné son accord sous condition qu'il y ait une concertation exemplaire. Donc quand ils m'ont appelé je leur ai répondu oui mais là c'est mort ! On ne va pas concerter alors que la décision de construire un hôtel et de reloger les gens est prise. Donc sur quoi voulez-vous concerter ? Par contre vous me dites qu'il y a un projet sur l'îlot à l'arrière, l'îlot Parmentier. Là, on peut peut-être y réfléchir avec les habitants. En reformulant : "là on va faire un hôtel, ce n'est pas pour vous, mais ce qu'on va faire derrière, ce sera pour vous et on va vous écouter". Le directeur général de Maisons et Cités (le bailleur social) est quelqu'un d'assez exceptionnel et a été rapidement convaincu. Il a donc dit OK. Au début c'était compliqué parce que le chef de projet n'y croyait pas du tout, je devais passer mon temps à le recadrer. À la première réunion publique la démarche a été annoncée. Cela a quand même été violent puisqu'ils ont compris qu'il y aurait des logements démolis qu'il y avait la question de la densification. Il y avait également une ambition 3ème révolution industrielle.

Là-dessus on a commencé par répondre aux urgences pour créer un climat de confiance, c'est-à-dire les gens expriment des choses qui ne fonctionnent pas depuis des années, que personne n'entend et qu'ils rabâchent à chaque fois légitimement. Donc l'idée était de résoudre ces problèmes qui étaient très simples et permettre ainsi de signifier "tiens on nous écoute". Cela crée un climat de confiance et ces petites choses ne polluent plus par la suite le processus.

Après on a essayé de sensibiliser sur certains sujets de la 3ème révolution industrielle mais on a rapidement vu que c'était trop tôt, compliqué, trop de cas particuliers à gérer. Donc on a changé notre fusil d'épaule et on s'est dit on va partir de ce qu'ils ont à nous dire et on a fait du porte-à-porte sur comment ils vivaient leur quartier et leur logement. On a cartographié ces premiers enseignements.

On a emmené les gens voir d'autres quartiers dans d'autres villes, que les questions de formes urbaines, de développement durable. Là ils étaient vraiment très contents. On a également travaillé avec l'école à proximité. Moi je travaille toujours, toujours avec les enfants parce qu'ils sont libérés de

tout ils sont pleins de bonnes idées.

Enfin on a fait un temps festif de partage. Des enfants ont présenté comment ils voyaient le quartier aujourd'hui et demain, les adultes ont présenté leur diagnostic d'usages et notamment les liens qui existent entre les personnes.

Sur le rang de maisons du futur hôtel, on a fait intervenir un illustrateur et un photographe pour habiller les maisons avec les portraits d'habitants pour le temps du chantier et enfin on a mobilisé une troupe de théâtre qui a fait des improvisations sur le thème de la 3ème révolution industrielle sur un ton plus... comique !

Tout cela a permis d'alimenter la rédaction d'un cahier des charges avec des préconisations pour alimenter le travail ultérieur d'un concepteur : le thème des logts, les espaces verts, espaces publics, énergie.

Un message revenait souvent, c'est que les gens avaient envie d'être ensemble qu'il n'y avait rien dans le quartier, même pas un banc... Et ça revenait tout le temps. Tiens si on faisait un aménagement éphémère pour tester les usages en se disant si ça marche on le verse de façon définitive dans le cahier des charges et si ça ne marche pas on analyse pourquoi on fait évoluer. On a invité le Louvre-Lens qui est juste en face, la Mairie, La CAL, les écoles et on a réfléchi à ce qu'on voudrait faire. Au final cela a donné une grande table avec une scène pour donner des spectacles. Cela a été dessiné, on a construit avec eux en 3 jours. Pour la réalisation, j'ai fait appel aux saprophytes.

Les gens étaient très contents, les services eux émettaient des réserves en disant ça ne va pas tenir ça va brûler vous faites ça en bois c'est n'importe quoi.

Les techniciens sont consultés régulièrement dans le cadre du projet mais c'est moi qui fait le lien. Ils n'étaient pas présents dans les séances de travail mais dans les séances de restitution.

Cela a été réalisé depuis 3 ans et ça n'a pas bougé. L'été il y a un tas de jeunes qui viennent là pour discuter et c'est étrange que la mairie ne se soit pas emparée de ce sujet puisque si les jeunes viennent d'ici, c'est vraiment qu'il n'y a rien à Lens !

Une fois le cahier des charges rédigé mon autre proposition a été de dire il serait bien

que les habitants puissent discuter avec les équipes qui vont être sélectionnés pour le projet on a donc choisi une procédure qui permettait cela (nдр : dialogue compétitif). Il y a donc eu 3 séances de 3h.

Pour que les gens comprennent, on avait demandé une grande maquette avec l'environnement au sein de laquelle chaque équipe venait poser son projet. On a eu à chaque fois 60 personnes environ par séance !

La dernière phase nous avons préparé un petit questionnaire à destination des habitants sur différentes thématiques qu'on avait fait travailler en amont en ateliers pour qu'ils puissent donner un avis sur chaque élément du projet et un avis général. C'est moi qui ai restitué et défendu le travail des habitants dans le cadre du jury. J'avais une voix consultative. Les techniciens et les élus étaient très étonnés de la pertinence des observations des habitants, ce à quoi je leur ai répondu « en même temps, on concertait depuis autant de temps, heureusement ! »

Mais l'idée d'un lieu commun revenait régulièrement. On a décidé de l'intégrer au projet mais pas dans le programme neuf, sinon ce local sortirait dans 4 ans.

Donc on l'a sorti du périmètre et on a identifié une maison typique de la cité.

Actuellement on travaille au permis de construire pour y faire un tiers lieu en relation avec le centre social pour en faire un Espace de vis social avec une subvention de 18 000 € /an. De plus on travaille avec des agriculteurs locaux pour créer un dépôt/relais de légumes... Toutes ces idées sont issues du travail avec les habitants. On travaille aussi sur l'insertion professionnelle. 3 emplois sont aujourd'hui créés. Dans le cadre de mes portes-à-portes, je demande toujours aux gens ce qu'ils font. Et donc une dame m'avait dit qu'elle était dessinatrice. Je lui ai demandé son CV et ça y est, elle est embauchée.

Donc on arrive à créer différents liens avec les acteurs.

Autre point mais cela a été un échec du fait du bailleur : on a fait du porte-à-porte pour disposer d'une cartographie précise, entre ceux qui voulait partir/rester pour permettre aux architectes de faire un phasage des travaux.

On s'est battu pour qu'il y ait quelques logements de plein pied pour certains ménages fragiles ou de grands T2 avec

un grand séjour cloisonnables temporairement pour que certaines personnes âgées puissent accueillir leurs petits enfants. Cela ne paraît rien mais c'est une bataille acharnée.

Mais problème de communication interne chez le bailleur, il a été annoncé à tout le monde qu'il fallait partir pendant les travaux.

Les gens ont pris peur. Beaucoup sont partis. Donc maintenant on a une cité fantôme. Seule une quinzaine d'habitants est restée.

Donc une partie de l'énergie mise dans ce travail a été réduite à néant mais reste quand même des habitants et le projet dont le tiers lieu, participe à tout le quartier (cité minière propriété du même bailleur). Donc c'est globalement assez vertueux même s'il y a encore des couacs.

Ton rôle est assez important, tu es très présente sur le quartier. En termes de moyens, comment cela s'organise ?

Je ne suis pas payée à la hauteur de ce que je fais mais pour moi c'est un sujet important. Je ne compte pas mes heures. Ils m'ont donné en plus une fonction de pilotage global pour faire le lien avec tous les acteurs du projet.

Le positionnement du bailleur est important. Le DG a porté le projet, quelques salariés convaincus, mais cela fait appel à telle compétence en interne que ça reste compliqué chez eux. Ils n'ont pas l'habitude de travailler en transversalité, et cela comme dans n'importe quelle structure.

Sur mes outils j'essaie toujours de travailler sur la culture et avec les enfants. Par exemple sur d'autres quartiers pour faire des visites de site, de faire appel à des troupes de théâtre de rue : des visites décalées, un peu burlesque mais qui permettent de mettre un éclairage sur des choses de façon détournée.

Sur le fascicule d'analyse des projets : les questions étaient simples. Par exemple : dernière question « est ce que vous pensez que les équipes ont respecté votre cahier des charges sur tel aspect, tel aspect ». Après il faut accompagner les gens. Certains ne savent ni lire, ni écrire. Le cahier des charges était quelque chose de très simple, clair et compréhensible avec des illustrations, des références.

Il y a comme un glissement dans le projet, vous êtes parti d'une question urbaine pour arriver à un projet social autour du collectif.

La ville n'existe pas quand elle n'est pas incarnée. Dans les diagnostics urbains, on fait la couche bâtie, la couche espace libres, etc. mais il n'y a pas la couche sociale. Alors comment on fait après pour se projeter « sans casser ». Par exemple, il y avait une personne aveugle qui savait se repérer dans son logement, ses voisins faisaient ses courses. Tu l'as délocalisé, elle crève... Enfin tout était comme ça. La question du relogement est un sujet difficile. Des liens de solidarités existent et c'est fragile.

Sur tout le processus, c'est vrai c'est compliqué car il y a tellement de gens autour de la table et d'intérêts divergents, entre ce qui veut, ceux qui n'y croient pas... il y a la parole des institutions et arrive celle des habitants et elle ne peut pas émerger plus que les autres. Alors parfois tu dois gérer des contradictions et se battre du côté des habitants. Parfois je triche. Il y a un habitant que me dit un truc, je vais la généraliser parce que la remarque est d'une pertinence folle, parce que ça renvoie une image très positive des habitants, ça va profiter au projet. Alors je dis « les habitants ont dit que... ».

Cela se rapproche des designers qui dans leur travail d'immersion vont chercher des situations d'usages « extrêmes » « atypiques » pour les exploiter, comme base de leur travail.

Ou aussi parfois je reformule leurs propos... Parce que parfois ils utilisent leur vocabulaire du Nord (rîres). Les gens expriment des choses très sensées : « le coin est raté », il parlait du traitement de l'angle de l'îlot. Je travaille en petits groupes pour canaliser les paroles et la distribuer, un groupe de 15 au maximum. Les avis aussi sont facilités. Si quelqu'un ne sait pas écrire, je propose de mettre des + ou des -, ou j'organise des duos. On reboucle oralement. Je fais la synthèse, je rédige et à la séance suivante, je leur lis pour voir s'il y a des manques.

Y a-t-il eu un cas où les gens ne se retrouvaient pas dans ton travail de formulation ?

Oui une fois. Il s'agit d'un autre projet à Mouvoux, la pire expérience de ma carrière et qui m'a bouleversé dans mes convictions et qui m'a fait poser la question de savoir si je n'allais

pas changer de métier.

C'était tellement violent.

Une grande copropriété avec un projet de densification, et reprise des espaces publics. Le projet avance selon le même processus, un projet lauréat est choisi mais on reste dans une forme de mauvaise foi puisque sans le dire explicitement, personne ne voulait du projet à la base et rejetaient tout en bloc... Et c'étaient des frontistes. Donc moi je ne peux pas porter la parole des frontistes, c'est ma limite ! Je ne savais pas ça au début. C'était hallucinant ! Il y avait 6-8 frontistes et c'était fini comme de tenir une classe avec 2-3 élèves qui mettent le bordel. Je ne m'étais pas rendu compte tout de suite même si certains propos n'étaient pas d'un grand niveau. Au projet lauréat, ils ont fait du porte à porte en faisant de la désinformation, en fédérant sur la peur... Ça me rappelait quelqu'un !

Burcu Özdilrik – architecte-urbaniste – Atelier Christian Devillers – Paris – 6 juin 2019

Moi je suis d'architecte de formation et ensuite j'ai fait un master de design. Ça tournait beaucoup autour de la forme urbaine, de la forme architecturale, très peu sur les usages. Donc j'ai été formée à la forme urbaine, on se prenait pour des artistes et personne n'avait le droit de nous dire comment il fallait faire, y compris les gens qui allaient utiliser des espaces qu'on concevait. J'étais convaincue, comme tous mes collègues à l'époque, que l'on savait mieux que tout le monde. C'était il y a bien longtemps dans un contexte particulier qui était la Turquie, mais je pense qu'en France c'était à peu près la même chose.

Et après qu'est-ce qu'il s'est passé... Un jour notamment quand je me suis mise à faire de la recherche, j'ai dû mettre de côté mon côté déterministe. J'ai été obligée d'accepter qu'il n'y avait pas une seule façon de faire les choses mais une multitude de façon de faire les choses, y compris la ville, y compris l'architecture, et donc qu'il n'y avait pas de vrai et de faux, de bien et de mauvais mais plein de possibilités et peut-être que je n'étais pas la mieux placée pour dire ce qu'il fallait faire !

Au début de ma carrière j'ai notamment travaillé sur un projet européen qui s'appelait "happy City" avec une équipe internationale. On devait concevoir une interface qui devait permettre à tous les acteurs du projet de travailler ensemble. Dans l'équipe, il y avait des designers autrichiens qui travaillaient en étroite collaboration avec des informaticiens pour concevoir ces outils, en mobilisant pleinement les méthodes des designers. Donc ils travaillaient énormément avec les

usagers de ces technologies. Finalement nous, on est intervenus comme "usagers". On leur disait ce qu'on voulait et puis on expérimentait au fur et à mesure pour faire évoluer l'outil au travers d'expérimentations que l'on travaillait avec les acteurs du site. C'est là donc je me suis rendue compte qu'il y avait d'autres façons de faire et que l'on pouvait apprendre beaucoup des autres. C'est la première fois que j'ai été confronté à ça.

Donc aujourd'hui je me vois plus non pas comme concepteur, mais comme assembleur parce que dans ma pratique professionnelle, j'écoute beaucoup et j'essaye de composer à partir de la parole des autres. Et c'est peut-être mon côté chercheur qui fait ça mais mon regard, mes envies, mes attentions, j'essaie de les mettre en arrière-plan. Dans la recherche on nous apprend pendant des années à se neutraliser et à avoir un regard neutre sur ce qui se passe et peut-être que, sans trop le vouloir, sans m'en rendre compte, je neutralise mes envies.

Durant ma pratique de chercheuse, on travaillait beaucoup sur des démarches de type recherche-action, donc à partir d'expérimentations. Donc je ne me suis jamais trop éloignée de la conception, mais c'est par ce biais là que je pratique aujourd'hui mon métier.

Et sur ta posture vis à vis de la co-conception ? fait-elle écho à ta pratique ?

Nous n'avons jamais l'occasion de le faire vraiment. Cela nécessite du temps, cela nécessite de créer du lien et de travailler dans la durée pour avancer ensemble. Donc avec les habitants, c'est vraiment compliqué cette question du temps. Ils ne sont pas captifs, en tous les cas dans les projets pour lesquels j'interviens.

Ceux qui sont captifs dans mes projets, ce sont les techniciens et à un degré moindre puisqu'on a moins de contrôle dessus, ce sont les élus. Ce sont en quelque sorte les représentants des usagers. Donc est-ce que je fais de la co-conception ? je dirais que oui. Est-ce que je fais de la co-conception avec les habitants ? Non. J'ai très peu de contacts avec eux.

Je les rencontre mais d'une manière qui se rapprocherait d'une expérimentation un

peu comme les démarches de la 27ème Région dans les résidences mais c'est toujours problématique : ils ne sont pas captifs. Ils ne sont pas là durée, et ne se sentent pas impliqués. Ils ne sont parfois même pas au courant du projet. Peut-être que dans les projets de renouvellement urbain il y a un véritable enjeu.

Donc moi je conçois avec les techniciens. On essaie de le faire dans la durée. On les voit régulièrement et on essaie de travailler sur des instances de rencontres qui ne soient pas réellement des séances de travail, où l'on essaie de décaler les regards, les situations de travail, les questions. C'est aussi un chemin itératif puisque chacun travaille de son côté aussi. Donc il faut pouvoir se rencontrer régulièrement, pour rebondir, proposer, rebondir etc. et de finalement, construire au fur et à mesure ensemble tout en sachant que c'est moi qui donne l'impulsion, c'est moi qui décide des thématiques, c'est moi qui choisis et qui guide ce processus.

Donc il y a une force qui tire mais qui tire l'ensemble des techniciens que l'on a pu mobiliser au service du projet. Je ne travaille pas dans mon coin, jamais.

C'est habituel d'avoir des COTECH, des COPIL mais nous on essaie d'autres approches et le travail de réflexion et de structuration pendant ces réunions. Sur nos temps de travail personnel, on met en forme (textes, plans etc.), on fait des propositions mais tout cela se mature en relation avec les techniciens. C'est notre méthode de travail et je ne suis pas sûre qu'elle soit la même dans toute l'agence.

Il faut savoir que l'on travaille sur des plans de territoire. En ce moment on travaille sur le SCOT de Marseille-Aix en Provence. C'est près de 2 millions d'habitants, c'est énorme. Ce serait très compliqué de travailler avec des usagers de par la multitude des situations et contextes. Ce serait illusoire.

Sur des projets de plus petite échelle on pourrait travailler avec les usagers mais on n'a pas de moyens et c'est un vrai problème. Il faut une vraie volonté du côté de la maîtrise d'ouvrage pour permettre au bureau d'étude de nouer une relation dans la durée et donc de l'argent et des moyens.

Quand j'étais chercheur, j'ai pu voir que la mobilisation fonctionnait et qu'on pouvait y arriver quand on avait un problème qui touchait personnellement. Et dans les projets de renouvellement urbain, on est en plein dedans. C'est le problème du logement qui doit être démoli, c'est le relogement, c'est le fait qu'ils vivent dans un chantier qui dure des années alors que sur mes projets, je suis vraiment en amont. Ils seront impactés bien sûr mais ne sont pas du tout au courant de tout cela.

Souvent les techniciens disent oui, la concertation pourquoi ? Ça va parler de "caca de chien", y a rien de constructif, c'est très conflictuel...

Oui mais il faut aussi former les gens, leur donner les moyens de formuler et d'être acteur ?

C'est possible s'ils sont mobilisés dans le temps. A force de travailler avec ces gens, de les former, ils se professionnalisent. C'est parfois un reproche que l'on fait à ces usagers "professionnels" de la concertation qui crée un rapport entre techniciens et habitants qui n'est pas très facile à gérer non plus.

Comment vois-tu la place de la co-conception dans l'évolution de la pratique professionnelle dans le champ urbain ?

Par exemple nous venons de gagner le concours de la Tour Eiffel. La ville de Paris a organisé un dialogue compétitif pour le réaménagement du Champ de Mars. On est dans un groupement dont le mandataire est une payagiste américaine. Et hier il y avait déjà la 1ère réunion de concertation. 3 réunions de concertation sont prévues sur ce projet. Nous, nous sommes les concepteurs et nous n'avons pas du tout été associés sur la manière dont cela va être organisé et comment cela va se dérouler. Nous n'avons même pas eu le temps de présenter le projet aux personnes qui ont en charge la procédure. Comme la ville de Paris a beaucoup de moyens, elle a engagé d'autres personnes pour s'occuper de cette partie et le faire à notre place. Donc on ne sait rien sur ce qui est attendu, sur ce que l'on voudrait apprendre, quelles questions vont se poser, quelle discussion on pourrait avoir, etc. Finalement la plupart du temps, on fait le "truc" plus pour la forme que pour le fond.

Donc il ne faut pas trop penser que la concertation telle qu'elle est pratiquée en France, c'est prévu pour faire du projet, pas du tout en fait ! Le projet est déjà fait. Après il peut y avoir

quelques ajustements s'il y a des réactions très fortes de la part de riverains ou de certains usagers.

Donc quelque part et pour beaucoup, on ne peut pas dire que la concertation apporte quelque chose.

En effet c'est souvent le cas dans des concertations administratives, nous sommes dans l'obligation de le faire.

Je remarque dans le cadre des appels d'offres, il y a une volonté d'inscrire de façon plus durable les acteurs du projet dans le processus. Cela veut dire le monde économique, les associations, les techniciens de tous les services, de tous les niveaux. Donc ils nous demandent souvent qu'on explique comment on voudrait les fidéliser, comment on voudrait travailler avec eux, comment on voudrait les intégrer dans le processus. Ce sont des choses qui reviennent très très régulièrement sur la table. Ils parlent des usagers mais c'est plus rare.

Je pense que nos méthodologies y trouvent un écho et que ça joue beaucoup sur le résultat.

Donc ça bouge côté de la maîtrise d'ouvrage, ils se rendent compte qu'on ne peut plus faire seul, chacun dans son coin.

Et vis à vis d'un projet en particulier que tu as mené ?

Ça dépend de la question qui nous ai posé. Ce n'est jamais vraiment la même chose. La base, c'est toujours des rencontres régulières, des contextes de travail qui sortent de l'ordinaire et qui se rapprochent du site.

Il y a toujours un principe d'immersion. On essaie d'aller sur le terrain de manière différente, il y a toujours un séquençement dans le temps mais on est vigilant au rythme dans la durée. On essaie de proposer des choses pour constituer et fidéliser le groupe car il est toujours difficile d'accueillir de nouveaux techniciens dans le groupe et de les embarquer dans le projet qui est déjà lancé.

On propose des méthodes qui "cassent" l'habitude. On a toujours des experts qui interviennent et qui viennent de l'extérieur, qui n'interviennent pas toujours sur des sujets qui font partie de l'appel d'offre, mais sur des sujets qui peuvent être parfois décalés mais qui ouvre les « chakras », qui nous amènent vers des directions différentes.

Il n'y a rien de nouveau dans tout ça, c'est déjà pratiqué mais ce qui est nouveau, c'est relooké, ça découle d'une méthode cohérente et c'est du jamais vu dans les réponses aux appels d'offres sur lesquels on travaille, en tout cas du côté des agences d'urbanisme ou d'architecture plus classiques.

Je pense que je mobilise pas mal tout ce que j'ai pu voir et observer dans mes recherches. Donc il y a un côté un peu expérimental aussi. C'est bien reçu. On dit que les collectivités locales sont de plus en plus prêtes à tester de nouvelles méthodes comme pour les projets d'urbanisme sauf qu'ils ne savent pas trop comment s'y prendre. Donc c'est à nous de donner l'impulsion.

Dans tous les projets sur lesquels j'ai pu travailler, je me suis rendue compte que l'impulsion ne venait jamais de la collectivité locale.

Et dans tout ça c'est important d'avoir une machine à café, d'arriver avec les croissants, de prendre des photos un peu rigolotes ... On ne peut pas construire ça avec beaucoup de bienveillance si on n'est pas confronté aux gens dans le temps. Cela n'est pas possible sur le temps d'un atelier d'une demi-journée.

On fait aussi beaucoup attention aux rendus. On fabrique des cartes, des objets pour parler plus facilement, pour les modifier en séance. Par exemple, l'idée du prototype est quelque chose qui distingue les designers des autres concepteurs. Nous on ne les vit pas de la même manière quand on fait une maquette. Certains promoteurs commencent à y réfléchir comme Bouygues sur comment prototyper un logement.

Et qu'entends-tu par ce terme "captif" ?

Et bien pour les habitants, ils viennent et ils partent. Les techniciens pour lesquels on travaille, ce ne sont pas n'importe quels techniciens. Ils sont quand même impliqués dans le projet ; ils sont appelés à donner leur avis ; ils travaillent sur les mêmes sujets que nous mais d'une autre manière, parce que ce sont des spécialistes et ont une connaissance très zoomée.

Les habitants eux doivent aussi trouver une motivation. En renouvellement urbain, ils sont "captifs" d'une certaine manière. Ils sont captifs. Ils sont là tout le temps. Ils n'ont

pas le choix.

Captif veut dire qu'il ne veut pas y avoir de mobilisation, sans plus-value pour les gens.

Par exemple le travail avec les usagers sur les gares (27ème Région), les usagers passaient dans la matinée 3 minutes et le soir 3 minutes. Ils étaient en passage en fait.

En effet concernant ton travail avec la 27ème Région sur une mairie d'arrondissement de Paris, quel regard portes-tu sur la prise en compte de l'usager ? J'ai l'impression que vous étiez restés un peu sur votre fin ? L'usager serait comme un prétexte.

Oui c'est ce que l'on a vu dans les résidences de la 27ème Région et pour eux les gens qui travaillaient sur place ce sont aussi des usagers mais nous on s'est mis du côté de la définition actuelle, c'est-à-dire les personnes qui sont là pour avoir un service.

On s'est rendu compte qu'il y avait une sorte de malaise, ils ne savent pas trop comment travailler avec les usagers contrairement à ce que l'on pense. Ils le revendiquent énormément dans tous leurs écrits. C'est peut-être le format des résidences qui provoque cela. Mais le discours est souvent de dire, si on s'appuie uniquement sur les usagers, on ne peut pas innover, on est dans la continuité, pas dans la rupture et on ne peut pas vraiment concevoir des choses nouvelles. Et c'est ce que l'on a vu, ce n'étaient pas tellement les idées qui venaient des usagers qui étaient innovantes mais plus les inspirations ou idées qui ont émergées, on ne sait trop comment, et sur lesquelles ils se sont accrochés. Mais elles se distinguaient par leur originalité. Donc il y a un décalage entre le discours et la pratique. Mais il y a ici encore la question du manque de moyens et de temps pour travailler correctement avec les usagers. Donc ils contournent parfois le problème : recours aux persona, ils demandent aux agents ou jouent eux-mêmes le rôle de l'usager.

Vis à vis de ta méthodologie, est ce que cela produit quelque chose ? est-ce que projet y gagne (appropriation, pertinence des propositions) ? Parfois on peut se perdre dans le dialogue avec les techniciens et le projet y perd.

Je pense qu'il faut choisir le champ sur lequel tu veux te battre. Tu ne peux pas te

battre sur tous les fronts en tant que concepteur ou assistant à maîtrise d'ouvrage.

Je pense que c'est ce travail dans la durée, à force de leur dire certaines choses, que l'on fait bouger des lignes. Après est-ce que cela donne des projets forts, avec des identités fortes ? Ça je ne sais pas te répondre.

Ce qu'il y a de spécifique chez moi, c'est qu'il n'y a pas d'idées ou d'images de départ. Tout dépend de la question d'échelle aussi. Après il y a des questions techniques que l'on ne peut pas éviter, qu'on le dessine seul ou avec eux, surtout en France qui est un pays très normé.

Par exemple dans le cadre d'une étude menée sur le centre-ville de Poissy, on s'est confronté à des questions d'accès poids-lourds liés à la présence d'une usine, qui traversaient tout le centre-ville. C'était un point important à traiter dans la réflexion globale et on a décidé de rapidement s'y attaquer. Il y a eu 5 représentants du Département. Au début, ils disaient non, non et à la fin ils ont dit oui.

On s'est vu 9 fois du matin au soir et si on était restés qu'au stade des comités techniques pour parler de ça, ça ne se serait pas passer

Et on a pris le temps de se rencontrer, parfois la journée. Il a fallu créer la volonté de résoudre le problème ensemble. C'est là que cela a du sens. Après ceux qui n'y croient pas se désengagent rapidement.

Je pense que c'est très important, beaucoup plus important que ce que l'on peut imaginer aussi pour les habitants.

C'est comme pour les études du SCOT à Marseille. Il y a eu 4 journées d'atelier, c'étaient des ateliers qui duraient toute la journée avec les 6 EPCI de la Métropole. On a proposé de faire travailler ensemble les techniciens des EPCI et ceux de la métropole autour de sujets qui nous semblent problématiques pour le SCOT et l'écriture du PADD. Je peux te dire que l'ambiance, la motivation et l'implication des personnes étaient très différentes entre le début et le dernier jour. Je sais que maintenant, même si la méfiance peut rester entre les personnes, ils vont moins hésiter à se parler. Tu vois ça pour moi c'est important. Est-ce que cela a vraiment été utile pour le PADD mais les liens que l'on a pu tisser entre les gens nous permettrait de revenir et de nous questionner plus étroitement par la suite.

Frédéric Fourreau - Éditeur chez Patayo et paysagiste (co-fondateur de l'agence Phytolab Nantes) – Paris le 22 juillet 2019

Comment peux-tu te définir en tant que concepteur ?

La co-conception me fait penser d'une certaine manière à une forme d'éclatement des savoirs. Avant il y avait de l'entraide, d'échanges de savoir-faire dans l'architecture, la construction, comme dans un village par exemple. Mais maintenant il y a une remise en cause du savoir avec une montée de l'individualisme. (...)

Je suis maître d'œuvre. Je ne me considère pas comme un artiste. Maintenant dans ma fonction d'éditeur, je travaille avec des graphistes, des auteurs. Mes auteurs ont des droits sur leurs œuvres.

J'ai toujours travaillé en équipe avec des bureaux d'études, des urbanistes. Je suis maître d'œuvre, prestataire de services, donc au service... Au service d'un maître d'ouvrage. Certains sont plus ou moins éclairés par la co-conception et le travail avec les habitants. Certains sont obsédés par leur calendrier et le budget et le projet n'a que peu de place. Donc imagines un peu comment tu peux organiser une démarche avec des habitants, qui sont très éloignés du sujet, si en plus le maître d'ouvrage doit être dans cette posture, alors qu'en fait, il en est super éloigné. Il faut qu'il le comprenne et donne des moyens pour le faire. Mais en tous les cas, la maîtrise technique du projet reste chez moi.

Et en tant que paysagiste, y vois-tu une spécificité ?

Moi ce qui m'intéresse dans ma pratique, c'est de raconter des histoires, de me mettre à la place des usages pour inventer un lieu, ce lieu pour quelqu'un d'autre. D'ailleurs

c'est marrant parce que c'est ce que je continue à faire maintenant avec l'édition de livres. Je travaille en format paysage en grand !

Le paysage a quelque chose de spécial et de différent par rapport à l'urbanisme, qui fait que je travaille non pas en plan mais en séquences, selon un parcours, comme un storyboard. Donc je réfléchis à ce dont j'ai envie ou ce que je pense de ce que les gens auront envie, pour tel lieu, telle situation.

Donc c'est un peu comme inventer des histoires qui vont générer d'autres histoires, avec d'autres usages. Je raconte une histoire dans laquelle d'autres histoires pourront se passer. Il y a quelque chose de génératif, comme dans le travail de co-fabrication d'espaces, comme les espaces de jeux. Le parc Desjardins présente assez bien cette notion. Le cadre était posé, 3 lieux avaient été identifiés pour un travail avec le CCQ (conseil consultatif de quartier). Et sur Desjardins, il y a eu plusieurs séquences : le temps 1 celui du CCQ, temps 2 le travail avec l'atelier de calligraphie et les jeunes, et après plus tard, un temps 3 avec le travail des écoles du quartier sur la signalétique.

Je crois qu'une nouvelle action devrait également voir le jour.

Moi quand je parle de projet paysager, je parle de temps long, comment les choses s'installent, se mettent en place et vont évoluer pour faire paysage. Donc il faut avoir du temps et des moments pour le faire. J'aimais bien les réunions publiques pour ça, c'était en fin de compte des moments particuliers où je pouvais parler du projet de paysage, où je pouvais expliquer ma démarche, les horizons, le temps etc. L'expérience Desjardins était bien également pour ça. Il y avait un groupe formé, intéressé. J'ai eu le temps pour pouvoir leur expliquer le projet et les mettre au travail. C'est important, parce que dans le même temps, l'élue à l'urbanisme m'avait dit à l'inauguration du parc « j'ai enfin compris ce que vous essayiez de m'expliquer ! » Moi mes jalons, ce sont les arbres. Je sais où je les plante et pourquoi, à quelle situation ils vont répondre dans 50 ans si tout va bien. 50 ans, ça c'est compliqué

à expliquer. Donc pour moi faire du projet avec les habitants, c'est aussi parler de ça, qu'ils comprennent. Donc je travaille aussi sur une autre échelle, celle des usages, des équipements. Les bancs seront là pour 15 ans, on sait que ça bougera, mais pas les arbres.

Le paysage a été longtemps considéré comme la cerise sur le gâteau dans le cadre des projets urbains. J'avais le beau rôle en réunion, je leur disais "je vais planter des arbres !" réponse du public " aaah !" ... Dernièrement j'entendais aussi "oui mais il y aura des feuilles par terre !" Ou encore beaucoup de master plans identifiant des aplats verts, de la choucroute qui ne raconte rien du paysage. C'est là pour habiller.

Alors qu'un arbre en ville, il crée des ombres et une relation au sol, du confort, rythme les saisons, donne une ambiance, est un marqueur dans la rue. Pas étonnant que les gens aiment s'asseoir au frais sous un arbre. En fin de compte il n'y a rien de plus urbain qu'un arbre en ville !

A partir d'un projet représentatif de ta pratique ?

Par exemple, l'expérience Desjardins a vraiment été riche : les ateliers du CCQ et les ateliers autour de la calligraphie. On a retenté le coup avec la SARA (ndr : SEM d'aménagement de l'agglomération angevine) pour un autre espace sur le projet pôle Gare, avec l'idée d'une carte blanche aux habitants. Mais ça n'a pas marché du tout. On a fait une dizaine de réunions mais les gens n'étaient pas demandeurs et avaient un côté très « habitants du centre-ville », bref une somme d'individualités qui ne faisait pas un projet collectif. L'espace était issu d'un plan de masse conçu par l'urbaniste, une sorte de triangle mal fichu mais d'une belle surface. Bon du coup j'ai tout fait, les sols, les jeux !

Sur d'autres projets j'ai plutôt mobilisé une approche en « acupuncture urbaine » avec l'idée de ne pas mettre tout le monde sur tout dès le début, s'agissant de projets longs. Comment veux-tu que les gens se projettent alors qu'eux-mêmes ne se projettent pas à 1 an ? C'est comme pour les diagnostics en marchant. On en a fait pour certains maîtres d'ouvrage. Moi je les conduisais en tant que co-traitant. Mais c'est un peu

fantôme. Ça arrive trop tôt, les habitants n'ont pas le regard formé, ils ne peuvent pas être prêts à tout. Donc l'acupuncture, c'est travailler sur des points particuliers du projet, qui peuvent se diffuser, travailler sur des espaces de projet qui vont générer d'autres histoires, qui viendront plus tard. C'est aussi se permettre de pouvoir travailler avec les habitants existants et plus tard, avec les nouveaux habitants.

De nombreux projets ont impliqué des jeunes. Il y a eu les espaces publics du projet de rénovation urbaine du quartier Europe Ginglin à Saint Brieuc avec un travail particulier sur les espaces de jeux et la mise en couleur des "carottes sauvages". Ma démarche était simple : vos dessins seront mis en peinture.

Je pense que l'art c'est important, amener les habitants à ça, ça me plaît. Un habitant se rend compte qu'avec de la couleur, peu de moyens, il peut transformer quelque chose, transformer l'intérieur de son logement par exemple. Cela a de la valeur. Cela participe aussi à l'appropriation des lieux.

Donc tout cela a été travaillé en amont avec le designer au sein de l'agence. Toujours l'idée de travailler sur des solutions simples et pérennes. Bien sûr il a fallu convaincre les services, dès qu'on sort des jeux catalogue. Pourtant sur de nombreux espaces, ces jeux étaient brûlés alors qu'ici ils tiennent encore. Non seulement il y a eu de travail de mise en couleur, mais je trouvais que l'on pouvait aller plus. On a exploité le matériau béton projeté, les gamins sont venus signer, apposer leurs mains !

Donc il a fallu les rassurer sur la pérennité des ouvrages et des solutions mises en oeuvre. Ici il y a un tandem important avec l'entreprise qui elle aussi par son savoir-faire, fluidifie le dialogue avec les services techniques. On était aussi sur des solutions simples, faciles à mettre en oeuvre : du béton projeté, de la peinture dans un nuancier simple. Donc la maintenance ne devait pas poser de question en cas de casse.

Les jeux sont toujours là. Tout le monde en est fier. La ville a reçu un prix. J'ai pu montrer des images de ce projet jusqu'en Inde dans le cadre d'une conférence.

Des trucs rustiques, solides et simples qui tiennent. La réflexion sur l'économie du projet m'a par exemple permis de travailler sur la réhabilitation d'une décharge dans un petit village, au sein d'une communauté de com-

munes. Ils n'avaient pas trop d'argent. J'ai travaillé avec une écologue. On a été très fins sur le choix des essences, leur qualité en termes de phytoremédiation, la reconstitution d'un milieu. Mais la commune n'a jamais pu suivre niveau entretien et quelques années après, ça ressemblait à une friche. Ils n'avaient qu'un agent.

Avec le recul, qu'est-ce que tu vois comme difficile dans ta pratique du paysage ?

Les dernières années chez Phytolab, je me suis aussi beaucoup intéressé au projet de paysage dans les pays en voie de développement. Et ici ce qui me questionne c'est mobiliser le paysage comme levier du projet. C'est tenir compte des usages et ne pas chercher à plaquer nos solutions que l'on croit bonnes, parce qu'on les a mis en œuvre en France.

Par exemple dans le cadre du projet sur le front de mer à Cayenne, il a fallu réfléchir aux conditions de développement d'arbres dans un contexte naturel. Ici la forêt tropicale ne se développe pas comme une forêt sous climat tempéré. Ça ne prend pas pareil, les grands sujets mettent beaucoup plus de temps à se développer. Ici encore le rapport au temps est différent. Donc on travaille différemment les strates : la strate au sol sera plus importante, plus dense dans un premier temps et s'effacera au fur et à mesure, les grands arbres prenant le dessus pour ne laisser plus que les grands arbres à la fin

Dans le cadre du réaménagement du jardin de l'Ambassade de France au Kenya, on a mis en œuvre une micro-pépinière tenues par des femmes. Chaque femme était responsable d'un linéaire. Et ça poussait au bord de la route de Nairobi !

Ces sont des éléments qui m'ont fait mûrir. Le travail avec les habitants, c'est y aller par couches, sur des objets, des périmètres ; interagir avec des éléments de leur propre histoire et de leur sensibilité.

Je trouve que notre société est dans une tendance à l'individualisation à outrance. C'est le "moi je" alors que l'espace public est à tout le monde et à personne. Il faut donc leur permettre de le penser, de l'investir, de projeter des usages et cela ne se fait pas sans heurts. A Nantes par exemple, avec la politique de réaménagement du centre-ville où tout d'un coup des gens

redécouvre une nouvelle attractivité du centre, ce qui génère aussi des usages moins "propres" (deal, regroupements, bruit). Donc les habitants du centre s'en plaignent avec des phrases du style "nous on paie des impôts, comprenez : on a payé pour ces espaces" mais ces espaces sont à tout le monde !

Et sur le terme co-conception ? êtes-vous à l'aise avec ce terme ?

On se méfie de certains termes comme co-design ! Parfois on a un brin d'ironie par rapport à cela.

Moi je considère que c'est justement la base de ce truc de l'art appliqué : on ne peut pas le faire tout seul.

On n'est pas là pour proposer seul une vision ou une sensation qu'on aurait en tant qu'artiste.

Où on va être là en tant que singularité et on va proposer quelque chose. On fait du design et donc on va être avec des artisans, etc. Même si dans la création, on crée tout seul (comme en auto-édition), on se dit quand même qu'il y a aura un récepteur de ça, un utilisateur de ce qui est produit, même si les frontières sont ténues.

Mais donc il y a une idée initiale, il y a déjà cette prise en compte que l'on n'est pas seul.

Avec Olivier Riveguert, qui fait un peu de prosélytisme dans l'usage du design, on dit souvent à des administrations « attention co-design vous pouvez, mais design c'est pas mal, mais si on rajoute du co, c'est avec tout le monde et tout le temps. Donc ça demande du temps, des moyens et si vous voulez être disruptif (comme on c'est la tendance du moment), vous n'y arriverez pas ! »

Cela me questionne en effet dans l'urbanisme où l'injonction du participatif est aujourd'hui partout et qui finalement pourrait pousser à cette logique.

Et je parle d'utilisateurs et non d'usagers. Dans les politiques publiques il y a usagers, habitants, citoyen... J'aime beaucoup cette figure de citoyen qui tend vers un idéal, même s'il n'existe pas – il n'y a pas de figure du citoyen idéal - mais du coup elle ramène un peu plus la complexité.

Quand on nous parle que des usagers ou des habitants, je trouve qu'il y a un loup... On réduit énormément la complexité. On ne nous parle pas des agents, ni des élus...

Pouvez-vous à l'appui d'un projet, illustrer votre propos ?

La mairie annexe de Nantes Sud, le projet s'appelait comme ça initialement. On est au niveau du bus-way et on file vers l'autoroute de Bordeaux et il y avait l'idée de créer

Jacky Foucher - Designer - Agence Grrr - Nantes - 08 juillet 2019

Comment vous définissez vous en tant que concepteur, et votre posture vis-à-vis de la co-conception ?

Ce qui est intéressant et particulièrement complexe je trouve, j'ai l'impression que d'abord dans le design - même si j'interviens en école d'architecture, d'ailleurs je le dis aux étudiants: on fait le même travail en tant qu'on fait tous partis des arts appliqués - les personnes qu'on rencontrent et auxquels on essaie de faire découvrir nos métiers, ont d'abord une vision du créateur, du créatif qui fait peu de cas des autres, qui est là pour proposer quelque chose qui a une vision.

Et nous on va un peu par réaction, et notamment parce qu'on fait des arts appliqués, on va montrer en quoi on est là à s'inquiéter des utilisateurs, à s'intéresser à ses besoins et à tenter d'y répondre. On a souvent des phases d'immersion de terrain, on va même pouvoir faire « avec » des utilisateurs, parce que souvent ils peuvent avoir aussi une vision ou des idées à amener.

Mais aujourd'hui les choses se retournent, on est avec des gens convaincus que l'utilisateur est vraiment le roi, le centre, « centré utilisateur ». On oublie qu'à utilisateurs il y a un « s » et donc on travaille avec ces gens convaincus et c'est toujours les pires, qui d'un seul coup ne voient que par le prisme de l'utilisateur.

Moi je tente de contrebalancer le truc, comme a dit Ford de son temps, « si on avait écouté les gens, ils auraient voulu des chevaux qui courent plus vite ».

Et je trouve donc aujourd'hui particulièrement que les limites physiques du monde nous reviennent et que fatalement les actes qu'on va faire, même si on n'est pas utilisateurs au 1er degré, on va être concerné par les usages des autres. Donc indirectement on est tous utilisateurs de tout

une mairie annexe.

Les gens avec qui je travaillais, avaient déjà une forme de culture en relation avec la démarche de dialogue citoyen à Nantes, c'est-à-dire si je résume on met les habitants autour de la table et on les écoute et ce n'était pas encore sous pression comme ça l'est maintenant à mon avis. Aujourd'hui c'est très mis en avant donc c'est devenu très politique, alors que pour le projet en question, on était dans du concret.

Le projet se profile et justement j'avais rencontré les acteurs avant et j'avais mené une formation au prototypage rapide en collectifs publiques et certains s'étaient montrés intéressés pour bosser particulièrement sur la question de l'accueil du public.

Donc cette formation avait servi de sorte de préchauffage de ce qui allait arriver et pour la construction du cahier des charges. C'était pas mal.

Ça a permis de rendre compte que les utilisateurs étaient divers, qu'ils y avaient les habitants, les agents et les élus

Résultat, le dispositif qui a été mis en place s'est développé et animé sur 2 soirées principalement. Une première où les agents, élus et habitants étaient dans la même salle mais travaillaient en groupe séparé sur les mêmes exercices. Il y avait un cadre de confiance, où chacun pouvait voir ce que faisait l'autre. 2ème soirée, on a fait une petite synthèse de la première session et là on a travaillé en groupe mixte.

J'aime bien parler de dissensus, et je travaille d'ailleurs avec une sociologue Elvire Bornand qui dit qu'il faut dans toutes ces démarches-là, rechercher et exposer le dissensus pour ensuite trouver non pas des consensus, mais des compromis pour avancer de manière pragmatique et passer à l'étape d'après.

Donc le fait de faire 3 groupes séparément, de les faire réagir à plusieurs exercices, a permis d'exposer au grand jour les dissensus. Par exemple les élus imaginaient la mairie avec un maximum de services, du chauffe biberon jusqu'à l'internet gratuit.

Les agents eux, et ce qui est tout à fait normal, s'inquiétaient pour leurs conditions de travail et sinon cherchaient à délivrer le ou les services publics le plus rapidement possible et le plus efficacement possible. C'était leur inquiétude.

Enfin on avait des habitants, qui ne voulaient pas de chauffe-biberons ou tout au moins

ne s'en inquiétaient pas, s'inquiétaient en effet d'avoir la bonne information rapidement – cette mairie devait rassembler services de quartier, vie de quartier et services administratifs pour proposer une réponse de 1er niveau au début. Les agents d'ailleurs exprimaient une crainte là-dessus « on ne sait pas faire les 2 », il y avait une question managériale. Par contre ils s'inquiétaient pour 2 choses : l'aspect symbolique « il faut que ce soit une mairie ». Il faut aussi qu'il y ait l'information du quartier étant donné que c'est la maison commune, avec les infos sur les associations locales etc. Ça fait partie de ma vie de quartier, de ma vie d'habitants. Ce n'était pas trop dans le spectre des 2 autres acteurs.

C'est dans le dissensus

Il y a aussi le côté sensible de nos démarches. On joue sur le sensible, l'affect, l'émotion. J'ai utilisé une série de photo de Jan Bannings « bureaucraties » qui a photo toutes sortes d'accueils publics dans le monde. J'avais choisi 3 photos : 1 accueil en Afrique, 1 accueil texan avec le chapeau de cowboy et la totale et un accueil chinois avec un militaire, le drapeau et qui tire la gueule... Les 3 ont été critiqués mais celui qui s'en sort le mieux, c'est le chinois, raide comme un piquet avec son uniforme militaire.

Dans le même temps, ces mêmes habitants quand je leur ai demandé 3 mots qui devaient caractériser l'accueil de la Mairie, il y avait le mot « humain » ! Et là on a regardé le truc et on a demandé : vous dites « humain » et vous dites du bien de ce monsieur qui semble un robot ! En réponse on a eu : « Humain pour nous, ce n'est pas un robot, c'est quelqu'un qui va être capable de nous comprendre. »

Vous avez emmené les élus dans la démarche, ils ont été des usagers parmi les autres. L'objectif était d'avoir un programme validé au terme ? et donc où étaient les temps de décision et comment ça s'organisait ?

Le mot n'était pas utilisé mais le terme que l'on avait retenu était un schéma fonctionnel qui était une préfiguration (sans préjuger des contraintes spatiales et techniques) où l'on mettait en forme les différentes composantes, où est le guichet etc.

Au terme il y a eu un travail de mise en forme. On leur a demandé de choisir des photos de référence, de faire des photo-montages sur ce que les gens attendaient de cette mairie, la fête que ça devait avoir à l'intérieur. Par exemple le guichet central, on pensait qu'il allait se faire dégommer et tout le monde a choisi le gros guichet central, comme élément statutaire, qui dit d'une certaine manière on sait où on est, où on doit aller.

Sur les temps de validation, je n'ai pas tout vu ou entendu notamment dans les discussions entre agents et élus, j'étais beaucoup plus aux contacts des agents qui encadraient la démarche mais pas les 1ers concernés.

Et donc j'ai plutôt fait mon chemin avec eux, mais pas tant que ça entre les 2 ateliers. Il y avait pas mal de confiance : une réunion de préparation, un échange entre les 2 soirées, une réunion de conclusion. J'ai transmis les pièces finales, j'ai été libre de rédiger la note finale. Il y a eu une réunion de transmission auprès des services des bâtiments qui eux allaient assurer la réalisation et qui eux-mêmes avaient un historique sur le projet parce qu'ils avaient tentés de dessiner quelque chose mais ça ne plaisait à personne et rien ne bougeait. Du coup ils avaient lancé la démarche.

Ici le sujet correspondait bien au rapport élus/usagers. Tout le monde était au même niveau en tant qu'utilisateurs. Les élus se voyaient aussi venir passer leurs permanences.

Sur un autre sujet qui était une politique émergente autour de la vie nocturne à Nantes, sujet épineux, il y avait 3 soirées de prévu. L' élu en arrivant a juste dit « je suis ravi de vous voir tous ici, je sais que le sujet est compliqué, que certains sont avec des couteaux derrière le dos prêt à les planter, mais j'espère qu'on va arriver à quelque chose et donc je vous laisse avec plaisir ». Ça je m'en souviens ! et on avait des patrons de café, des riverains mécontents investis à fond dans leur association « dormons tranquille » « rue au calme ». Et il nous les a laissés pour 3 séances. Et là c'était hyper important que les élus ne soient pas là !

Il y a vraiment des contextes ! Ici une politique « bugué » avec des utilisateurs très différents. Il n'était pas nécessaire d'ajouter une altérité politique là-dedans.

Sur le suivi et la réalisation de la mairie ?
Vous avez vu les résultats ?

Ça été assez suivi, il y a eu une visite de chantier, une réunion de présentation du projet. J'ai essayé d'aller aux réunions aussi. Je suis persuadé qu'il y a eu une appropriation assez forte.

Ce n'était pas dans votre mission ?

Moi j'étais en charge de la mission de base et après j'ai passé le relais. Après je suivais par curiosité professionnelle et personnelle. Je leur fais découvrir le schéma fonctionnel, le pourquoi du comment, les éléments clés, les choses aussi qui pouvaient être retravaillées par eux.

Cela a apporté des externalités inattendues. Ils ont pu se permettre des choses. Il y a un hall d'accueil particulièrement travaillé qui est assez agréable, dans lequel on peut afficher des informations du quartier, une pièce en bois spécifique. L'architecte me dit que le travail avec les ateliers municipaux autour de cette pièce a permis de créer des choses chez eux, le fait que ce soit issu d'un travail avec les habitants, ils ont été super preneurs que sur d'autres projets où je n'ai pas la même histoire à leur raconter.

Et la place du service des bâtiments dans les ateliers ?

Ils sont venus au moins au 2eme. Ils ont suivi un peu. Ils ont été justes, ils ont lâché la main mais sans le prendre comme une punition dans le fait de poursuivre avec nous. On s'est bien entendu. Ce que l'on a produit, ça ne les empêchait pas de faire leur travail. On peut le considérer comme un programme amélioré et non pas castrateur. Ils ont eu plaisir à prendre la suite.

Quand j'y repense, c'est un peu le projet idéal.

Ça restait assez concret et ce que j'ai beaucoup apprécié c'est qu'en étant dans le concret on a fait ressortir des choses qui avaient réellement du sens. Par exemple il y avait un titre avec le schéma du genre « continuité républicaine » ou un truc qui incarne la devise avec une charge symbolique forte ! et en même temps, il y avait aussi une volonté relayée par les élus et par tout le monde d'ailleurs, de renouveler les pratiques. Les bureaux étaient imaginés pour être utilisés par des associations et pas

uniquement par des agents des services de la ville.

La démarche a permis l'émergence de réponses particulière ?

Oui tout à fait. Ce n'est pas la mairie du 32ème siècle mais j'ai l'impression que c'est une Mairie qui a un peu avancée.

Sur l'animation de vos ateliers ? comment vous les avez mis au travail ensemble, quels outils, quels supports particuliers ?

Ah si, d'ailleurs c'est bien la première fois que j'avais fait maquetter un groupe comme ça. Je leur avais découpé patiemment des jeux avec des personnages, du mobilier, des drapeaux. Il y avait des fonds photos (3 différents) pour l'intérieur et l'extérieur. Vous les mettez ou vous ne les mettez pas, vous considérez que ça doit être là ou pas, vous pouvez dessiner dessus, etc.

Et donc ça pour moi c'est une spécificité du design et des arts appliqués. Le fond ne va pas sans la forme et inversement. On ne parle pas du dessin sans parler du dessin et inversement.

A partir de là, j'adapte parce que ce n'est pas l'un sans l'autre. Souvent mon job, c'est de voir qu'elle va être la tendance. Souvent c'est celle d'aller un peu trop vite dans la théorie, donc on ramène de l'image. Et de l'autre celle qui est d'aller un peu trop dans le pratico-pratique et que ça ne décolle pas, alors on va ramener de la théorie ou du sensible, ramener des idées « de l'idée que l'on se fait d'une Mairie et ah oui ça doit être humain ! On l'avait oublié celle-là ».

Mais vous en tant que de designer dans cette phase d'idéation de cette mairie de quartier, quand vous récupérer toute cette information, vous jouez le respect de cette information parfois de bric et de broc, vous la juxtaposez ? vous en proposez une synthèse ? votre point de vue ?

Je ne prétends à aucune neutralité ou en ce sens j'ai proposé lors du premier atelier 3 images parmi toute la série de Jan Bannings parce que j'avais en tête des questionnements. Et lorsque j'ai demandé de travailler sur l'intérieur et l'extérieur, j'ai aussi présélectionné.

Après je suis aussi là pour ce jeu de confrontations : j'ai un avis mais il y a des choses qui me surprennent que ça me convainc de les prendre. Parfois c'est tellement gros que je

ne peux pas faire autrement, je n'ai pas le choix, je ne peux pas le repousser. Après il y a des choses que je mets de façon secondaire ou a minima et quand je fais la synthèse, je dis que ce point-là, me semble contredire celui-ci et je fais une sorte de préconisation « moi il me semblerait plus intéressant de faire avant ça ».

Après il faut voir cela comme une mesure d'accélération. On fait ça parce qu'on veut avancer. On veut aller vite et on veut trancher sur certains points et prendre des risques sur certains autres et sur le fait que le groupe a une certaine forme d'inertie fatalement.

Cela me questionne pas mal en ce moment. Dans une vision progressiste partagée, il s'agit aussi d'embarquer pas mal et là les groupes, je reviens vers eux avec la synthèse et ils sont libres de dire oui on s'y retrouve ou on remet tout en cause. J'ai constaté qu'ils s'y retrouvaient. Ça c'est vraiment le truc un peu compliqué

Je suis tout à fait d'accord pour dire que ce n'est pas tout le monde à égalité et surtout il faut penser DES temps, le projet n'est pas linéaire. Il faut fonctionner dans ces allers-retours. On tient à ces temps où l'on travaille tout seul pour proposer des rebonds. L'altérité c'est aussi ça dans le projet pour proposer du dissensus. On dit parfois en formation : si vos utilisateurs sont tous pareils. Inquiétez-vous. Allez chercher de l'altérité ou faites-le-vous, amenez-vous l'altérité. Soyez-vous le questionnaire de cette homogénéité. S'il y a cette homogénéité, il n'y aura pas de projet.

Si on sort des politiques publique, l'aspect centré-usager est uniquement compris par les entreprises comme un nouvel aspect business en oubliant tout l'aspect du design et de son histoire, dans une réaction de recherche de sens quand on voit l'industrie arriver et que l'on met l'artisanat de côté et qu'un ensemble de personnes s'est questionné sur « est-ce que c'est ça la société que l'on veut ? »

C'est comme la focalisation sur les points irritants en matière de design de service... C'est une connerie monumentale. Une bonne expérience rassurante peut aussi passer la création de points irritants pourrait-on dire. Ça c'est humain et ça, ça m'intéresse.

Jean Charles MAILLARD – Ingénieur thermicien et énergéticien, consultant et chargé de mission Université Rennes I – Paris le 23 août 2019

Comment te situes-tu en tant que concepteur et ton rapport à la co-conception ?

Concepteur oui, très clairement parce que je suis ingénieur et ma conception de l'ingénieur, c'est celui qui conçoit, soit à partir de rien, soit à partir d'une idée que l'on aura collectivement établi.

C'est ma structure mentale, j'ai besoin de concevoir, j'ai besoin de créer, j'ai besoin d'imaginer. Maintenant cette manière de faire s'inscrit dans une philosophie personnelle qui est de dire : l'ingénieur, ce n'est pas celui qui crée pour les autres, c'est celui qui crée avec les autres.

Donc ma posture est plutôt de savoir comment rendre possible les choses, pas tant que comment je les rends réels. Construire une voiture, c'est construire une voiture. Concevoir des solutions thermiques performantes, mettre en place des systèmes thermiques performants, c'est d'abord rendre possible un usage, parce que je peux concevoir des solutions qui sur le papier seront extrêmement performantes mais qui dans la réalité d'usage ne trouveront pas leur réalité parce que les gens ne sauront pas s'approprier ces solutions, surtout si elles sont techniques.

Donc l'idée est de rendre possible les choses, rendre possible la performance, ça part en effet d'une pensée qui va dire que c'est l'usager qui va être un des acteurs fondamentaux de la performance. C'est lui qui sait comment il utilise.

Quelle différence tu fais entre le pour et le avec ?

Pour : tu me donnes ton bâtiment, je fais l'étude thermique et je dis « pour atteindre cette performance-là, voilà ce qu'il faut faire

M. le client, mettez les fenêtres comme ceci, mettez une chaudière comme cela, mettez un régulateur comme ceci » etc. Et sur le papier ça marche. C'est de la performance que j'appelle « de papier ». Mais surtout c'est une démarche experte. Elle fonctionne, le modèle est valide. Sauf que toi, si tous les matins tu ouvres ta fenêtre pour aérer ta chambre et bim ! Mon modèle ne marche plus.

Si tu es quelqu'un qui n'en a rien à faire des systèmes énergétiques et qui part tous les matins sans changer ta régulation en mode absence ou en mode machin... Tout ce que j'aurai conçu pour toi, ne fonctionnera pas. Donc il faut d'abord que je t'écoute. Il faut que je sache qui tu es, que tu es quelqu'un qui ouvre ta fenêtre tous les matins, es-tu quelqu'un qui adore pianoter sur un petit bordel.... Et donc je n'aurai pas la même solution pour l'un et pour l'autre. Et donc pour avoir une réalité de la performance, je dois connaître tes modes d'usage pour te dire à toi la bonne solution.

C'est pour toi au singulier ou pour toi, un singulier « collectif ». Donc là on va rendre un premier niveau de complexité, c'est comment à partir de modes de vie singuliers, je peux créer un mode de vie collectif qui vient aussi produire de la performance. Et donc en faisant comme cela, je fais avec les gens et non pas pour les gens. C'est comment je passe d'une démarche experte très verticale à une démarche experte collaborative très horizontale.

Quand je fais avec, c'est là que je rends possible les choses : j'entends d'abord les façons de faire et les usages et je conçois avec toi les solutions parce qu'à un moment je pourrai te dire : "c'était ça ton truc, c'est comme que tu fonctionnes". Donc si je te donne des solutions qui te permettent de vivre comme tu le souhaites, est-ce que tu es prêt à t'engager avec moi pour respecter le processus et atteindre ensemble la performance que l'on s'est dit ?

Si c'est moi qui te dis : "Monsieur, il faudra que tous les matins vous passiez en mode ceci, vous ne pouvez plus ouvrir vos fenêtres, toi tu en as rien à battre parce que c'est pas ton truc et même ça te gonfle. Donc tu ne le feras pas... Et moi je te dirais "Pourtant Monsieur, je vous avais dit que pour atteindre cette performance, il faut que vous... etc." Et on va rentrer en contentieux.

Versus autre démarche :
"On n'est pas bon là en ce moment. Donc

on va d'abord écouter ce que tu fais, comment tu (vous) fonctionnes(ez) aujourd'hui, comment ces modes de fonctionnement créent de la non performance, comment je peux mettre en place une solution qui va recréer de la performance.

Si on est d'accord ensemble alors on peut aller chercher une entreprise qui va nous dire : " d'accord, je peux construire une solution technique avec vous". "OK Monsieur l'entreprise". Monsieur l'utilisateur, il m'a dit que c'était comme ça. Moi le concepteur, je suis le médiateur entre celui qui utilise et celui qui fait.

Et à certains moments je vais dire, j'ai entendu de l'utilisateur et par mon expertise technique - parce qu'elle n'est jamais effacée, elle qui connaît les domaines du possible - moi à partir de ça, je vais pouvoir prendre différents éléments ou briques, les associer pour faire une solution. Et ça si ça fait solution, je demande à l'écosystème de me le concevoir (entreprises, MOE, administrations...)

Et je remonte la chaîne à l'envers entre celui qui utilise et celui qui fait. Je pars de l'utilisateur, le concepteur avec son expertise est le médiateur qui rend possible, on va demander à l'entreprise de concevoir quelque chose.

Et cette manière de travailler, est-elle courante dans le monde de l'ingénierie, propre à toi ?

Ça répond à un parcours et à une logique personnelle.

Ce qui m'intéresse, c'est de transformer le monde. Si on me dit que le monde va mal, on m'a doté de quelques neurones en faisant de moi 1 ingénieur. C'est donc normal de mobiliser ces quelques petites capacités à la transformation du monde.

Mais je ne suis pas dieu, et donc j'ai besoin des autres. Sinon je ne suis rien. On est formé dans un mode de pensée très vertical de l'expert. C'est l'expert qui sait. C'est l'expert qui conçoit, l'expert fait faire et au final donne à utiliser. Et ça, ça ne fonctionne pas.

D'autant plus que tu interagis avec d'autres concepteurs ?

Et c'est compliqué...parce que la proposition que je fais, est un renversement de paradigme dans un mode descendant. J'ai une attention, je vais vers un maître d'œuvre architecte qui ensuite descend vers

des ingénieurs et ensuite des entreprises, et qui donne un objet à vivre et à utiliser. Moi je dis, on part à l'envers. Je repars de celui qui utilise et je suis le médiateur entre celui qui utilise et celui qui réalise. Et dans les solutions que je coconstruis et au regard de ce que j'ai compris de l'usage et des pratiques, donc pour faire de la performance, il faut aller vers telle ou telle solution.

Et ensuite je vais vers les entreprises pour leur poser la question si elles sont en capacité de construire la solution globale de performance.

Et à ce moment-là et seulement à ce moment-là, je vais vers les experts et je leur demande de la valider avec les normes. Et dans l'acte de conception ou de l'acte de construire, c'est uniquement quand j'ai le corpus de la technique de la performance que je le donne pour le mettre en architecture.

Je ne mets pas en technique un produit architectural mais en architecture un produit technique car intrinsèquement il contient la performance d'usage.

Et comment se construit le travail avec les maîtrises d'oeuvre ? peux-tu travailler avec tout le monde ou certains maîtres d'œuvre sensibles à ta démarche ?

Cette méthode n'est pas générique du tout, à tel point qu'aujourd'hui on ne fabrique pas de performance en dépit de la réglementation qui devient de plus en plus contraignante, on voit bien que l'on n'obtient pas cette performance.

Encore une fois parce qu'on est dans un modèle d'expert et non d'usages. Et ça c'est un des leitmotivs de ma pensée. Par exemple pour la RT 2020 en particulier, on demande d'instrumentaliser pour suivre les consommations etc. mais si la personne n'est pas capable de s'approprier ça, ce n'est pas ça qui va faire la performance ! En plus c'est ma vision humaniste des choses. J'aime entendre les gens et co-construire. Il n'y a rien de plus beau quand tu vois la lumière s'allumer dans les yeux des gens " ce mec là va nous amener la solution". Pourtant je n'amène rien ! J'amène rien. J'ai juste donné à voir, donné à comprendre et j'ai rendu possible.

Mais bien sûr tout cela ne s'improvise pas et là l'ingénieur est essentiel. Et je te donne à comprendre par rapport à ce que tu es et

par rapport à ton imaginaire.
Ma conception de l'ingénieur : c'est celui qui rend possible. Certains c'est d'optimiser des solutions existantes.

Sur l'évolution des pratiques ?

On est en 2019 et ça fonctionne encore toujours en silo et c'est affligeant comme pour cet exemple que je te citais concernant le campus de Rennes, où on me disait " on va vous dire où vous allez vous mettre chez vous".

Et quand on dit habitant, finalement on en a peur ! on en a peur de cette créativité totalement foisonnante parce que c'est vrai si tu demandes ce que veulent les gens, tu te retrouves face à des millions de désirs individuels. Du coup tu es plutôt désemparé " comment je fais pour que ça s'agrège, comment je fais pour que ça devienne un désir collectif ?" et comme on est assez câblé en France pour dire "comme ça n'est pas possible, donc il faut que ça vienne du haut, que le bon peuple ne sait pas s'organiser, on va l'organiser à sa place". C'est très fortement ancré en France. Et moi je ne peux pas, je suis persuadé de l'inverse, de comment on peut créer de l'intelligence collective.

Et pour la créer ? C'est une parole plurielle ? Elle n'apparaît pas toute seule ? Comment tu fais face à cette parole plurielle pour l'exploiter ? l'agréger ?

J'ai une pratique par rapport à l'habitat participatif. J'ai des questionnaires que j'envoie de manière individuelle à chaque habitant qui me répond de manière individuelle. Moi je faisais l'agrégation de tout ça. Donc je ne restituais pas les réponses individuelles mais une réponse collective. "Ici ça converge, ici ça diverge. Donc on va se focaliser sur ce qui converge."

Ce qui nous sépare, on ne pourra pas le traiter maintenant. On va d'abord traiter ce qui nous rassemble et on va avoir des axes programmatiques collectifs.

Ce qui nous fait diverger, on ne peut pas le traiter collectivement, donc je vais le ramener dans un second temps dans la sphère intime.

Donc je vais concevoir autour de ça. Ça c'est du désir individuel pur et dur. Donc ça sera de la sphère intime. Ça, ça converge, je le mets dans la sphère collective aussi bien pour la conception des espaces intérieurs, extérieurs, de l'enveloppe.

Donc tu organises bien cette parole plurielle, notamment pour travailler ces points de convergence ?

Oui complètement vu que je dois les faire émerger. C'est une question méthodologique.

Aujourd'hui il y a plein d'outils pour recueillir la parole de manière assez simple (type plateformes) et d'en tirer des éléments de convergences etc.

Poser des questions d'ordre individuelle à un groupe peut poser problème et créer des tensions. Moi par exemple, jamais je ne pose des questions ouvertes au sein d'un groupe mais toujours de manière individuelle. Mais ce travail autour des convergences permet aussi parfois de ramener certains points de divergences.

Exemple pour ce projet d'habitat participatif, j'avais un couple et ils voulaient du chauffage individuel poêle à bois. On avait travaillé préalablement la question de "où je veux habiter" et on s'était dit comment on peut faire au sein d'un immeuble pour pouvoir habiter partout sans déjà me dire je veux être au RDC, à l'étage... Et donc évidemment avec un poêle à bois, tu ne peux pas te mettre n'importe où. Pourtant la non géolocalisation par tranche d'âge, par catégorie sociale était un élément du consensus.

Mais on est revenu là-dessus à cause du poêle à bois qui de fait les spatialisent. Donc il faut que l'on ait un moyen collectif. Donc je leur ai donné à voir que ce moyen collectif, non seulement je pouvais le partager avec mes co-résidents, mais qu'aussi je pouvais le partager avec mes voisins... La fameuse petite boucle de chaleur que tu connais bien. Et là, tu ouvres un champ des possibles nouveau : tu montres aux partisans de l'individuel à bois, qu'ils pouvaient le dédier à leur groupe mais aussi à leur quartier ! Ils sont devenus les grands défenseurs du chauffage collectif dans l'immeuble !

Toi tu es l'expert et tu les drive la dedans ?

Bien sûr je les accompagne. Certains me disaient même "tu savais où tu nous emmenais". Il y a de la méthode avec ma volonté de changer de paradigme. Reprenons la démarche d'habitat participatif : La ville dit " je veux de l'habitat participatif". La ville dit " je veux que ça soit là". Ensuite

elle dit "ce sera tel opérateur qui le fera", l'opérateur répond " ce sera tel architecte qui le fera".

Dans le mode ordinaire, la ville lance un appel d'offre. Un opérateur répond avec un architecte. Au final, la ville dit "les habitants venez, il y a un projet d'habitat participatif". On laisse croire que le jeu est libre mais en fait non parce que "c'est là", parce que "ce sera comme ça, avec tel opérateur, etc."

Donc si on retourne le truc : la ville dit, je veux de l'habitat participatif, donc il faut qu'elle lance une concertation avec les habitants pour définir les lieux où ça sera possible et où il y aura une liberté pour faire car on sait que tout n'est pas possible partout. Donc il faut déterminer des lieux d'envie. Les grands rêveurs, on n'ira pas les mettre dans des espaces contraints mais dans des espaces de liberté ; ceux qui sont plus normés, on les mettra dans de l'urbain etc. Une fois que ces lieux d'envie sont là, il faut trouver les outils d'agrégation de ces groupes. Les groupes travaillent. Les groupes co-conçoivent avec un accompagnant, un ingénieur qui co-conçoit leur projet. Et ils le donnent en conception ensuite pour retenir leur architecte concepteur qui vient concevoir pour eux leur solution. On doit aussi trouver les solutions qui rendent possible financièrement et techniquement les désirs des habitants.

Quand tu conçois avec les habitants, il faut que tu aies cette expertise de la construction, de ses coûts, des solutions qui sont sur leur marché, pour ensuite aller voir les entreprises et trouver ensemble les optimisations possibles.

Cette démarche est applicable là où les transformations radicales sont nécessaires. Le système, on ne le basculera pas ex abrupto dans son intégralité. Ça veut dire qu'il faut le travailler à la marge, que ces marges viennent faire tache d'huile, viennent casser le système et se massifier.

Cette question de massification se fait au travers de l'expérimentation, être ensuite être capable de la répliquer, et ensuite on massifie. La préfiguration c'est de casser les modes ordinaires, c'est de montrer par un processus nouveau, on rend possible. Ensuite on s'assure par la réplification, que ce que l'on a expérimenté fonctionne à nouveau.

Donc pour toi la co-conception avec les habitants a un pouvoir de massification ?

C'est évident. En Allemagne ou en Autriche, 30% de la construction neuve se fait par l'habitat participatif.

Pour toi c'est qui les usagers ?

Dans le logement ça va être l'habitant, dans le tertiaire comme à l'Université, ça va être les enseignants, les chercheurs, les étudiants, les agents, ceux qui utilisent le bâtiment ou l'espace public. Parce que j'aime bien cette notion d'usage, passer de maîtrise d'ouvrage à la maîtrise d'usage.

Comme dans cette expérience d'habitat participatif, à la fin j'avais envie d'habiter avec eux, je me projetais dans leur projet. Dans un contexte donné, avec des habitants donnés, qu'est-ce que je vais rendre possible qui va donner envie aux habitants d'être là, d'utiliser la bâtiment etc. ? Et à tel point qu'à un moment donné, j'avais envie de vivre là, comme j'avais envie d'habiter au Pile, dans la maison énergie fertile quand je viendrai à Roubaix, parce que j'étais au milieu des gens.

Sur des exemples de projets qui illustrent ta démarche de co-conception :

Sur l'habitat participatif : on a buté précisément sur le mode conception, parce que l'architecte est venu avec sa solution.

Le projet du quartier du Pile à Roubaix (ndr : étude visant à la mise d'un plan d'action de lutte contre la précarité énergétique) mais qui a été très douloureux. Il y avait une dynamique autour de ce projet, une appropriation. Il y avait aussi la conversion du regard sur cet habitat de série, comment on révélait des qualités de cet habitat là mais dans un collectif. Ça je n'en avais pas peur. J'étais persuadé qu'il y avait une invention sociale très forte à faire.

La démarche proposée repose toujours sur la même chose : à partir de mon expertise, je donne à voir, je peux rendre possible les choses. Ici c'était à partir du diagnostic de 10 maisons et sur lesquelles les architectes disaient " une maison = 1 projet", et moi je leur disais « non ». Je prends les 10 maisons et il y a des convergences en termes de résultats. Donc il y a des invariants. Donc on peut commencer à parler de solutions

prototypées, de massification pas pour revenir à de la série mais pour révéler les qualités de cet habitat de série. Donc il fallait emmener les gens à faire ce pas de côté, déplacer le regard.

Donc moi je disais "non ce n'est pas un projet de 10 maisons, c'est un projet global dans lequel il y a des similitudes qui deviennent des éléments de programme".

Autre projet, c'est comment on déclenche l'envie de se mettre dans un projet collectif.

A l'université Rennes 1, j'ai réuni des usagers (prof, enseignants, chercheurs étudiants, agents) où je leur ai dit "j'ai trouvé la solution pour engager le grand plan de transformation des campus". Je peux lever 350 M€ mais il me manque un peu d'argent pour finaliser les dernières études".

Et je leur pose la question : "Et vous à titre individuel, vous donneriez combien ?"

Je cherchais à collecter 200 000 € et j'avais fait mon petit calcul : on était 33 000 agents et si 20% des agents me donnait 50 €, ça me faisait à peu près 120 000 € ... Plus les étudiants... Donc au final, je levais mes 200 000 € en 5 minutes versus si je demande ça à une collectivité, ça me prend 3, 6, 12 mois !

Et j'explique ça aux gens. Dans chacun des groupes ça a fonctionné. Les agents répondaient spontanément 50 € et les étudiants 5€ avec un taux de retour entre 20 et 30%.

Donc comme tu dis c'était dans ma tête, je l'avais construit mais globalement j'aurais pu constituer l'association et lâcher les loups. Donc j'ai testé, ici encore pour retourner le système parce qu'en suivant le cycle normal, ça ne se fait pas. Et oui c'est du théâtre, je m'y implique beaucoup, pour emmener les gens, de dire oui on va le faire, on va le transformer ce quartier, parce que je suis fait comme ça.

Sur la co-conception habitante sans concepteur ?

Je n'y crois pas. Il faut un médiateur pour dire que tout n'est pas possible, donner à voir les possibles. Il peut y avoir plusieurs formats et c'est l'addition de tout ça. Il n'y a pas une vérité qui serait d'une extrême à l'autre. Ce système global qui dysfonctionne et qui nous emmène dans le mur, il faut l'attaquer par plusieurs bouts. Dans ma vision des choses, ce système on va le déconstruire et aujourd'hui ce que l'on a à construire, c'est comment toutes ces énergies - notamment l'énergie mobilisée pour aller chercher l'énergie créatrice des habitants etc - montrent leur pertinence au travers d'expérimentations.

Comment elles sont capables non pas de s'affronter les unes aux autres mais de venir s'agréger pour faire nouveau système et apporter leurs richesses les unes aux autres. Aujourd'hui il faut les expérimenter et apporter par la démonstration combien même elles peuvent être parfois foireuses.

Sur les démarches participatives dans le champ de l'urbanisme ?

C'est souvent des démarches expertes déguisées au travers des réunions publiques. Après sur l'idée d'aller faire du mobilier en palette, c'est bien pour autant qu'ils aient envie de ça. C'est adorable parfois mais est ce que les gens en ont envie ?

Si c'est le moyen de les ramener à un moment dans le projet je dis oui. Si c'est un moyen pour masquer l'indigence de la co-conception et tout le reste est vu par ailleurs, je dis non.

Il faut donner à voir, pour leur expliquer et leur montrer des invariants. Leur donner une intelligence minimale sinon ils continuent de projeter leurs envies individuelles.

Qu'est ce qui est difficile dans tes projets ?

Je pense que c'est le poids du conformisme. C'est terrifiant. Le conformisme de pensée et d'habitudes.

En même que tout le monde dit "on ne peut plus continuer comme ça", on leur propose une solution et eux répondent "ah non ! ah ce n'est pas possible".

Donc entre "on est tous d'accord sur le constat" à "ce n'est pas possible", par quel processus intellectuel, je dois passer pour aller de "ce que je peux faire" à "ce que je dois faire", le "peu" est toujours confronté à mes habitudes, à un environnement normatif. Donc il faut retourner le truc.

C'est mon mode de pensée. J'intègre ce que disent les gens au fur et à mesure, j'ai une pensée très changeante, mais c'est l'objectif final qui compte. Que j'y aille comme ci ou comme ça, qu'importe, je sais vraiment où je veux arriver. Je veux qu'on le fasse et je veux qu'on réussisse.

Donc tu sais où il faut aller avec les habitants comme dans un projet d'habitat participatif ?

J'ai juste l'intention d'emmener le groupe à construire son projet. Dans mon rôle de médiateur, c'est d'écouter le groupe, de partir des envies individuelles, des contraintes pour aller vers du collectif.

Bien sûr j'ai une connaissance des solu-

tions techniques qui permet d'apporter une expertise mais je ne fais pas le projet à la place des gens. J'ai une vision et des valeurs à partager, ça c'est évident. Je veux rendre possible, donc oui je suis très impliqué.

Donc oui sur les programmes de logements, personne ne parle aujourd'hui de solutions collectives, tout le monde veut sa petite chaudière individuelle. Donc dans un contexte propice, je peux me surinvestir. Est-ce que le conformisme peut être une ressource pour toi ?

Je peux générer de la modélisation. Dans ma pensée : comment l'innovation d'aujourd'hui peut devenir le conforme de demain ?

Donc connaissant les blocages liés au conformisme d'aujourd'hui, j'ai une connaissance pour modéliser dans un objectif de massification mais en laissant ce modèle ouvert, et puisse porter des capacités d'évolution, pour éviter à ceux qui nous suivront de tout remettre à plat.

**Olivier Bastin – architecte-urbaniste –
Agence Escaut - Molenbeek-Saint Jean
– Région Bruxelles – 10 avril 2019**

Comment vous définissez vous en tant que concepteur, et votre posture vis-à-vis de la co-conception ?

Il y a un postulat de départ. Il y a les notions d'apprenti, de bricoleur et d'expert. En cela je me suis toujours appuyé sur les travaux d'Isabelle Stengers, philosophe belge qui pose la question de la prise de possession par le savoir et d'une certaine façon, une forme de domination. Je pense que nous n'avons pas à dominer par le savoir. Mais nous sommes nous (concepteurs), responsables du design du projet. Nous n'avons pas à leur greffer cette responsabilité. Et en particulier dans l'espace public, il y a clairement des responsabilités en termes de comportement humain, que des habitants ne peuvent pas porter eux-mêmes. Alors c'est une posture un peu ambiguë, où d'une part je dis les experts savants ou sachants ne peuvent pas s'approprier un pouvoir et d'autre part et par conséquent de ce postulat-là, je dis les habitants dits « non experts » sont en réalité experts et on un savoir personnel auquel il faut être très attentif.

Alors à partir de là on pourrait dire, alors allons-y gaiement sachant qu'il y a des savoirs partagés et qu'ils vont parvenir à créer et moi je dis « oh la attention ». Dès lors que nous intervenons pour aboutir à un design urbain et à un certain nombre d'éléments que l'on va mettre en place et qui correspondent à un certain nombre de codes bien précis, c'est nous qui devons porter la responsabilité, ce n'est pas les habitants. Je parle de ça, on parle de sécurité, on obtient des barrières, en termes de technicité de matériaux, de longévité des matériaux... On ne peut pas se dédouaner de cette responsabilité.

Vous parlez des enjeux de pouvoir et il est vrai qu'une des composantes de l'urbanisme, c'est produire de la décision. C'est pour cela qu'il y a un côté politique et on a parfois tendance à l'oublier. Ce que l'on ressent aujourd'hui, c'est qu'il y a une demande de partager cette décision mais cela ne pas va de soi.

En effet pas du tout, mais je dirai qu'au lieu de produire de la décision, je dirai que nous ne sommes qu'accompagnateur de la décision. Et la décision, elle navigue entre des instances de pouvoir qui sont parfois laissées aux mains libres des habitants mais la plupart du temps aux mains des autorités très clairement.

A partir d'exemples et de votre pratique ?

Pour illustrer mon propos, je parlerai de quelques exemples par lesquels nous avons commencé ici en 2002 2003. Il s'agit d'un petit square près d'ici et à cette époque-là, les enfants jouaient dans la rue et c'était souvent assez dangereux. Moi j'étais fort intervenant dans un comité de quartier et on a décidé dans ce cadre, de dire « c'est dangereux » et donc est-ce qu'on pouvait proposer quelque chose d'autre aux jeunes qui le soit moins que de taper la balle dans la rue, sachant qu'il y a des gens qui roulent ici comme des malades etc.

Donc on s'est approprié un petit terrain, qui était une sorte de friche où les gens tapaient leur détritus. Donc a fait la proposition avec les enfants du quartier. Eux ont dessiné sur un grand papier. J'ai dessiné le contour et je leur ai demandé « qu'est-ce que vous voulez ».

Ils ont dessiné un grand ovale... ça a duré 20 minutes, parce que les enfants de ce type là, vous les gardez 20 minutes en place dans un atelier. Et nous, nous avons accompagné cela en faisant des dessins, des représentations et synthétisations que nous avons porté près des autorités, pour qu'ils amènent de l'argent et donnent leur accord.

Donc cela a été tout un cheminement et il y a eu un passage assez significatif qui était que pour nous, c'était l'aménagement d'un sol. Donc c'était ouvert, il fallait juste protéger les ballons pour par qu'ils partent. Donc on avait mis des filets.

Donc après 1, 2 ans, ça prend du temps, les autorités veulent bien considérer ce projet comme quelque chose qu'ils doivent prendre en main, et il arrive la question de

la limite, de la frontière de la bordure de cet aménagement.

A cette époque tous les aménagements de type agospace sur la ville, étaient clôturés. Les autorités ont donc dit « il faudra une clôture » et moi je disais « non, non » et les gens dans le quartier, dont un espagnol, a conclu une discussion assez difficile en disant « nous ne sommes peut-être pas assez mûrs pour pouvoir assumer un lieu sans clôture. Donc nous allons faire ce projet avec une clôture. » Cette expression était assez belle... Après il y a eu toute une aventure autour de cette clôture qui n'a jamais tenu parce que des jeunes, on ne leur fait pas « on vous fait un terrain et on vous le met à disposition mais on vous le ferme quand vous en avez besoin », parce qu'en général il était fermé à 17h.

Les autorités m'ont même demandé de gérer les ouvertures et fermetures de la porte, vu que j'étais le porte-drapeau et que c'était une initiative habitante. Les personnels de la commune n'étaient plus en capacité de le faire après 17H.

Tout ça pour dire que vis-à-vis de votre question sur la décision, on l'accompagne bien et on navigue dans un ensemble de réalisme ou d'absurdités. Et on accompagne plus ou moins cette chose-là.

Pouvez-vous préciser la composition de ce collectif et notamment sur la place des habitants, des jeunes ne terme de représentativité ?

Le collectif était plutôt constitué d'adultes et alors dans ce collectif d'adultes il y a eu une partie de gens qui étaient fortement émus par la situation des jeunes du quartier qui n'avaient pas de terrain de jeux à l'époque. A Bruxelles depuis les années 70 c'est-à-dire les luttes urbaines, avant que la Région n'existe, on est dans une logique post 68, la parole au peuple, on est dans la rue pour lutter contre une pression immobilière qui détruit tout sur Bruxelles. Depuis lors il y a eu une tradition de comités de quartiers qui se sont traditionnellement positionnés contre les projets, contre la destruction et cette tradition à progressivement été porté à réfléchir autrement, soit d'elle-même et avec d'autres collectifs d'habitants, ou soit au travers des contrats de quartiers et donc de quelque chose de relativement institutionnel.

Donc on peut vraiment dire que dans ces structures-là, il y a véritablement une parole qui circule de façon régulièrement sur un certain nombre de sujets qu'ils trouvent préoccupants, avec une vision, pour au moins ce que j'en ai vécu entre 1989 et 2005, des enjeux,

des débats, des stratégies qui se mettent en place accompagnatrices de politiques établies ou de manière autonome, assez costauds.

Il y a une véritable culture. On dépasse le simple groupe de riverains.

Et ce qu'il y a de très intéressant dans ce qui se passe actuellement, parce qu'on met de l'énergie là-dedans pendant 10 15 ans et à un moment on a envie de passer la main et ce passage de main est assez difficile, et puis maintenant ce qui est magnifique, c'est que ce sont les populations d'origine étrangère qui prennent les choses en main.

Ce qui faut savoir dans ce quartier ci, c'est que l'on a grosso modo 80 à 85% d'habitants d'origine étrangère. Quand je suis arrivé, c'était même plus, c'était 90-95%. Moi j'étais l'étranger un peu isolé dans Molenbeek Saint Jean.

Pour finir sur l'histoire du square ?

Les travaux ont été porté par la Région, parce qu'on savait qu'il y avait des programmes de ce type-là qui naissaient, on s'est glissé dans cette politique. Ils se sont appropriés le bazar.

Et en effet la question de la clôture, a pour moi cassé le travail même si je vous ai fait part de l'avis de l'habitant... Mais ce qui est clair c'est qu'après 2 ans, ils se sont appropriés le projet, ils ont mis 2 ans pour l'exécuter et quand tout ça a été réalisé, ils ont voulu nous donner les clés de la gestion. Ce n'était pas possible, voire hallucinant comme un dévouement. Ce n'était pas du tout dit au départ.

Les enfants eux ont un peu démolis les portes. On m'a convoqué plusieurs fois. Le service après-vente a duré encore 6 mois. Comment vit maintenant ce square du Laekenveld ?

Il vit super bien. Ils ont retiré les portes. Le lieu n'est donc plus fermé. Il y a toujours les grilles autour.

Pour moi ce projet a été un lieu d'apprentissage à plein de points de vue différents.

1/ la forme du lieu : le projet est sur un terrain qui ne permettait pas un rectangle au standard des agospaces. Ce type d'aménagement créaient certains gros problèmes. Certains groupes s'appropriaient ces lieux et une certaine tension se créait par rejets d'un groupe vis-à-vis de l'autre. Mais ici ça ne s'est jamais passé parce que le lieu n'est pas identifiable comme tel. Il a fallu réinventer.

2/ J'ai eu souvent des jeunes qui venaient me sonner en me disant « oui mais y a pas de corner à ton terrain de jeux », ce à quoi

je répondais « c'est pas moi qui l'ai dessiné, c'est vous ». Voilà une manière de faire de ça une base de maturation.

3/ Autre base de maturation, les jeunes qui ont participé au dessin au départ, c'est 4 ans plus tard que le truc est arrivé. Ils avaient 14-15 ans au départ, ils en avaient 18 à la fin.

Ils avaient toujours envie de jouer à la balle ?

Bah non (rîres). Donc ils disent eux-mêmes « c'est mon frère qui va jouer ». D'où « tu as fait quelque chose pour ton frère ». Ça c'est très beau. Je pense à cette notion que l'on ne fait pas quelque chose pour soi immédiatement, on fait quelque chose qui va avoir une finalité plus tard. Et on ne sait pas très bien vers où cela va aller, on ne doit pas se l'approprier à soi comme un bien que l'on a défendu de toutes ses dents. Et je dois dire que toutes mes petites expériences ont été de cet ordre-là, le skatepark a été de cet ordre-là. Comment il y a du lâcher prise en fait dans ces moments.

Voire expérience est intéressante, parce que vous avez d'abord travaillé avec des habitants et ensuite vous avez accueilli les services techniques de la Province. En France, j'ai beaucoup vu le système inverse. On travaille d'abord entre « sachants » concepteurs et services techniques et on accueille ensuite les habitants.

Ça été tendu, très tendu.

J'ai des expériences similaires où les gens n'arrivent pas à travailler ensemble en se disant « ce sera pour les autres ». Je ne sais pas à quoi c'est lié. Est-ce lié à la difficulté pour certains habitants à se projeter, vu que déjà ils ne savent pas où ils en seront dans 1 mois, qu'ils vivent déjà plusieurs formes de précarités.

Alors du coup il faut tout de suite donner à voir des signes mais c'est très dur, surtout quand il y a des blocages de la part de la ville.

Vous à Bruxelles, vous dites qu'il y a une finalement culture du projet.

Elle est intéressante cette notion de la temporalité. Elle est particulièrement riche et ça permet de prendre une distance par rapport à tout l'investissement en termes d'énergie, de temps que l'on donne, que l'on soit habitant, acteur, accompagnateur des habitants ou que l'on soit concepteur

pur ou simple, ou du côté des autorités. Donc ça permet de prendre de la distance par rapport à tous les projets. Par contre il y a un autre phénomène qui lui est plus négatif, c'est la fatigue. Il y a une véritable fatigue qui pèse dans l'attente d'abord, dans la succession des projets parce qu'aujourd'hui plus personne n'ose dire qu'il va faire des projets sans faire de participation. Les habitants commencent à se dire « on nous prend pour quoi ? on nous presse comme des citrons ». Il y a des moments où on peut véritablement accompagner les projets mais d'autres moments, où l'on est juste qu'une caution d'une intention qui a déjà été établie par le maître d'ouvrage ou les autorités et ça c'est vraiment très très délicat.

Là maintenant on est en adjudication pour un projet d'espace public pour lequel on a relancé tout une envie extrêmement ouverte, chaleureuse, positive de participation. J'ai été 5 ans Bouwmeester (maître architecte), donc coté Maître d'ouvrage, Là je remets les mains dans le cambouis et on réinvestit du temps dans cette forme d'enthousiasme du départ mais les choses ne sont plus les mêmes qu'il y a 20 ans et je perçois vraiment cette fatigue et l'épuisement des groupes actifs.

Je l'ai observé dans d'autres contextes très différents en Mauritanie dans le cadre des ateliers de Cercy et à Saint Laurent du Maronnier Guyane où j'étais pilote. Cette notion de fatigue des habitants, des participants, je pense qu'il y a un phénomène de société. Les choses ne se passaient pas il y a 20 25 ans de la même manière que maintenant.

Par exemple pour solliciter les membres du comité de quartier, avant on faisait un toute boîte. On faisait du porte à porte et voilà. Aujourd'hui on envoie un mail. On ne convoque plus les mêmes énergies. J'observe cela avec un peu de tristesse. J'ai lâché la présidence du comité de quartier il y a presque 9 ans, mais la présidente a lâché prise tout récemment. Depuis lors je continue de recevoir les mails et je vois qu'il y a un règlement d'ordre intérieur qui a été établi. On n'a jamais vu ça pendant 20 ans, on a très bien vécu sans ça mais maintenant il y a un règlement. Quelqu'un aurait pris la parole de manière un peu intempesive lors d'une réunion mais c'est frappant de voir comment on institutionnalise des choses informelles qui relèvent de l'initiative personnelle, du partage, on l'institutionna-

lise très rapidement.

Est-ce que c'est un signe de fatigue et que l'on a besoin de cette institutionnalisation pour rebondir et aller plus loin ? je n'en sais rien. La surabondance des échanges sociaux par des moyens différés nous épuisent. Mais c'est un sujet en soi.

vous dites bien que le designer est garant de l'ensemble, on ne peut pas être 10 à tenir le crayon ?

Moi je dis très clairement, c'est nous qui tenons le crayon.

Ça dès lors c'est une règle que vous définissez, parce que de l'autre vous dites, vous ne voulez pas de règlement intérieur mais en même temps il faut des règles simples ?

En fait c'est vraiment une question de responsabilité en tant que sachant et « autre détenteur de pouvoir », un trait comme ça ou trait comme ça, ce ne sera pas la même chose dans la réalité et que cela aura des impacts terriblement différents. Mais cependant avant ce trait-là, il y a des processus que l'on peut mettre en place et qui seront fédérateurs du trait.

En partant sur une autre expérience vraiment forte, 4 espaces de jeux avec des jeunes à Otignies Louvain-La-Neuve au sud de Bruxelles, des lieux un peu problématiques, objets à tensions entre jeunes et adultes, différents types de populations. Il fallait faire quelque chose de fédérateur.

On a fait des ateliers, 8 ateliers pour aboutir à des espaces qui ont été aménagés avec les jeunes. On leur a appris à souder, à faire du béton, à faire du mobilier. Ils l'ont construit eux-mêmes.

Donc là on a fait la totale !

Pendant tout le processus on est passé du mot à la maquette.

Donc ils ont fait. Au premier atelier, je ne me souviens plus très bien, je leur ai demandé « c'est quoi pour vous ce terrain ? ». Je leur ai demandé des mots et ces ateliers c'étaient des journées de 8 heures, avec entre temps on tape la balle avec les gamins sinon on ne les tient pas 8 heures. C'était hallucinant. Ça se passait avec le service Jeunesse, j'étais accompagné. Il y avait des adultes aussi mais c'était principalement les jeunes, parfois accompagnés de leurs parents.

On a fait une séance de collages. Les gamins disant « c'est pas pour nous c'est pour les filles » mais ils s'y sont mis. Et cela fait des supers collages qui donne une analyse urbanistique.

Le Bourgmestre et les services techniques eux-mêmes disant « on n'a jamais vu une analyse urbanistique aussi forte ». Les collages exprimaient des choses vraiment très fortes. Ces collages deviennent facilement à l'atelier suivant des volumes des maquettes.

Et puis pars on dessine, on dessine des écrans, des filets, des choses assez simples. Il n'y avait rien de très très problématique. Mais nous on a assumé à certains moments « c'est là qu'on le met et c'est pas là ». Si là je le fais comme ça entre une clôture de jardin et un filet, je créé un espace négatif qui peut être dangereux... voilà des petites choses comme ça dont nous on doit assumer la responsabilité.

Après il y a eu le skate-park quand j'étais Maitre architecte de Bruxelles et ça aussi c'était un apprentissage. Il y avait des skateurs qui avaient pointé un espace vert en disant « il ne sert à rien, donnez-le-nous, on va en faire quelque chose ». Et là c'est une forme d'appropriation par un groupe seulement d'acteurs et d'utilisateurs d'espaces publics. Ici on a établi tout un processus avec le centre culturel local pour organiser un concours d'architecture, de paysagiste et tout le dispositif technique.

Surtout ce qu'il y a, c'est qu'il faut assurer la responsabilité. Par exemple un skate-park en plein milieu d'un lieu de croisement, de rues, en termes de responsabilité c'est super dur. On est en plus au-dessus du faisceau ferroviaire et si quelque chose bug, c'est tout le réseau ferré de la Belgique qui bloque. Donc c'est hyper « touchy ». On ne pouvait pas toucher à cette jonction. On devait inventer une structure qui franchissait cela sans la blesser. Donc en terme technique, il y avait des responsabilités énormes et par rapport à ça, si je rentre par exemple dans le cadre du permis de bâtir et que je dis que ceci sera un espace de skate, je vais me retrouver lié au règlement de protection d'un espace de jeu. Si je dis c'est un espace public à finalité sportive, c'est l'entourloupette que l'on a trouvée, on reconnaît qu'il y aura du skate mais ce ne sera pas que ça.

Il y a eu des processus de participation de nouveau avec les skateurs qui sont venus à l'agence faire des maquettes avec nous parce que c'est un truc hyper précis. Et dans ce cadre là on leur a dit : « vous savez qu'on vous a observé, que vous allez grosso modo utiliser l'espace 20% du temps, 80% du temps restant, ce n'est pas vous. Donc vous voulez bien accepter que ce ne soit

pas un skate-park que l'on fasse, mais un espace public ». Donc du coup négociation sur des éléments que personne d'autres que nous, pouvons assumer la responsabilité.

Dans ce travail, vous semblez toujours dans un dialogue direct avec les jeunes, cela a l'air très fluide. Quel est la place de l'institution ? Sont-ils autour de la table ?

A oui et ça je n'en parle même pas parce que c'est le B à BA. Par exemple on a organisé ce concours d'architecture, j'ai participé au jury en prenant une posture d'accompagnateur.

Le jury allait partir vers une solution technique dangereuse sur le plan technique. J'ai attiré l'attention sur un projet qui ne ressemblait à rien, qui n'était pas du tout sexy et finalement c'est celui là que l'on a choisi parce que je savais qu'il y avait des enjeux techniques et financiers.

Et y a-t-il eu la rencontre avec d'autres acteurs, avec ceux qui sont autour notamment ? D'autant plus que vous dites que 80% du temps c'était un espace public. Comment avez-vous appréhendé les usages et la programmation ?

Cela été un grand moment ! Dans le cadre du travail avec le centre culturel, il y avait un fort ancrage dans le quartier et un outil de communication qui était vraiment fantastique. Et ça allait dans tous les secteurs de la société.

Sur site il y avait une école, une maison de retraite, des bureaux d'institutions, un hôpital, une église, une auberge de jeunesse, des habitations sociales, des restaurants... la totale ! Là où on pensait qu'il y aurait le plus de difficultés, c'est-à-dire la maison de retraite, après 2 ateliers pour expliquer c'est quoi le skate etc., au final la décision et l'aide à la décision portée par la directrice de la maison de retraite a été de dire, je schématise grossièrement, les durs de la feuille, on va les mettre du côté du skate-park et ceux qui ont peur du bruit, on va les mettre côté jardin. Et au final tout le monde est content, les durs de la feuille voient du mouvement et ça ne les dérange absolument pas et les autres sont au calme.

Elle a juste fait ça avec ceux qui ne voulaient pas être en face du skate-park. Ça été assez génial. Ils sont venus à l'ouverture, tout s'est bien passé.

Comme avec l'école avec les jeunes filles, Elles aiment bien voir les skateurs mais pas de

trop près. On observe, on les regarde, des glissements. Elles se déplacent. Quand les skateurs comment à être nombreux et que ça risque de taper dans les genoux, hop hop hop, ça se déplace.

Vous continuez à les regarder vos espaces, vous comment cela vit ? comment ça tient ?

Oui, oui, oui et je suis très, très chagriné quand ça merde. Et il y a eu des problèmes sur le lieu.

Ils ont abattu des arbres pour des travaux et n'ont pas replanté.

Par rapport à vos 3 exemples et en écho à votre sentiment d'usure et de fatigue de la part des gens, on voit qu'ils relèvent soit de problèmes à résoudre, soit d'envies. N'y a-t-il pas à trouver les sujets en phase avec des besoins et qui correspondent à de vraies dynamiques sociales ? Ou comment créer une forme d'attachement ?

Oui tout à fait et cela devient très complexe parce que les populations sont relativement changeantes.

Dernier exemple, c'est celui que l'on vit pour l'instant, le long du canal, un ensemble d'entrepôts occupés et on veut ouvrir, on veut faire un espace public à l'intérieur de l'îlot. Gros risque, en termes de contrôle social, tout le bazar, mais bon il y a un ensemble de programme accompagnateurs qui fait qu'on aura véritablement une dynamique à l'intérieur de l'îlot. Mais actuellement un gros débat se soulève à partir d'une des personnes qui occupe un des ateliers et qui a accueilli des réfugiés et qui a fait des ateliers avec eux et qui ont produit des choses merveilleuses, leurs visions du monde pour eux etc.

Et son discours c'est de dire, l'espace que vous allez créer est un espace public trop ouvert et qui ne permettra plus à ces gens-là en fragilité de se réfugier.

Moi « je » leur donne l'occasion de se réfugier, donc l'air de dire, il faut donc arrêter le projet. C'est une vraie question.

De plus nous ne l'ouvrons pas de manière très franche, on doit mettre des portes pour gérer le contrôle de l'espace la nuit, même si l'idéal est que tout soit très ouvert même la nuit. Cette même personne nous dit « vous devez mettre des portes ». C'est vraiment très très compliqué. Quelle va être la réussite de cette chose et sur quelle base nous fondons les 4 5 ateliers avec des habitants, une trentaine

de personne qui ont participé aux ateliers, dans un quartier extrêmement dominé par le commerce de voitures d'occasion qui part vers l'Afrique, donc un ensemble de population africaine qui n'est même pas résidente en Belgique, quelques habitants ancrés dans le quartier mais qui pour certains n'attendent qu'une chose, c'est de partir mais qui n'ont pas les moyens parce que c'est un quartier tellement pauvre et tellement peu cher qu'ailleurs, ce sera toujours plus cher. Donc ils sont un peu prisonniers du lieu.

Comment on doit faire un projet fondé sur une participation avec ça comme base ? Quelles sont les valeurs ? qu'est-ce qu'on veut partager de façon très claire avec les habitants, outre les collèges, les équipements, c'est les valeurs.

Quelle est la valeur qu'on veut défendre, quelles sont les valeurs que l'on veut défendre ensemble sur cet endroit-là ?

Clarifier ça, mettre des mots sur ça, à chaque fois j'ai pu le faire.

Et les valeurs ça peut être, vous faites espace ouvert ou un espace fermé ou vous faites un espace chaleureux ou un espace glacé. Quand je dis que le dessin, c'est nous qui l'assumons en termes de responsabilité, faut vraiment mettre des nuances sur cela, parce que quand on dit ce sera ouvert, fermé, chaleureux, glacé, c'est quand même du dessin dans ses intentions. Donc c'est là que les habitants et le public « non sachant » peut tout à fait prendre sa place.

Actuellement le projet est dans une phase où l'on se coupe des dynamiques de participation parce que l'on est dans les phases de trouver les entreprises.

Pendant les travaux, on a prévu des dispositifs pour que les gens puissent venir voir comment les choses évoluent, puissent faire de la participation même, coller des choses.

Et les incertitudes que vous avez soulevées ?

On peut dire qu'elles sont théoriques à ce stade-ci. Les choses sont lancées. Mais par honnêteté intellectuelle, on peut s'interroger quand même et qu'on ne fait pas une erreur. On y a réfléchi en interne et avec les acteurs locaux en mettant ça dans la balance. Il m'est déjà arrivé de sortir des projets dont j'estimais qu'il n'avait plus de valeur ou la valeur nécessaire. Mais ce qui nous a poussé à continuer, c'est qu'il va aussi apporter d'autres bénéfices. Et ce matin je voyais un appel d'offre pour un résidence pour réfugiés et je trouvais ça assez exceptionnel. Tout de suite j'ai voulu me

plonger là-dedans et encore un cahier des charges de merde et donc on ne va pas le faire.

Pourquoi ?

Parce qu'il n'y a que le prix qui va compter.

On ne vous pose même pas la question de pourquoi vous voulez le faire, comment vous allez le faire et quelle attention vous avez derrière la tête. On vous demande juste vos honoraires, combien ça coûte. Et j'ai travaillé pendant 5 ans pour dire qu'il faut faire autrement. D'autant plus pour un enjeu tellement important. Pourtant les outils existent mais les maîtres d'ouvrage doivent être aveugles. Donc il y a encore des combats à mener. Donc cela veut dire que l'on ne doit pas arrêter.

Ma dernière question, on dit que c'est usant, fatigant mais en même temps qu'est-ce que ça nourrit ce travail particulier, cette manière de conduire la conception avec de nouvelles parties prenantes, mais qu'est-ce que cela vous apporte ?

Déjà toute la notion d'auteur de projet. Je ne l'avais pas beaucoup dans ma tête au départ je dois bien le dire ! mais quand on vit un truc comme ça, la notion d'auteur de projet mais on s'en fout, mais royalement, il y a encore des gens qui revendiquent avec un gros ego que « moi j'aurais fait ça ». Cela a tellement peu de sens.

Pourquoi j'en parle, parce que la grosse raison pour laquelle cela a explosé au sein de l'agence avec l'équipe précédente, c'était ça. Ils ne s'y retrouvaient pas dans leur ego

Il y a aussi cette notion très particulière d'appropriation et de désappropriation, le lâcher prise. Parce qu'un vrai projet ne peut pas se faire sans cœur, sans attachement, sans être malade, sans en rêver la nuit. J'en rêve la nuit « Merde tu as oublié ça ».

Mais bien avant que ce soit fini, on lâche prise, on passe la main. Quand l'entre-prise prend le truc en main, on transmet en fait. Et c'est tellement agréable. Ce passage de main est extraordinaire. Et toute la question qui se pose est, comment on va faire en sorte lorsque l'on initie un projet avec d'autres utilisateurs et que l'on va discuter avec eux ce sur quoi

ils veulent, au final c'est vraiment leur truc dans lequel ils vont vivre. Il faut vraiment parvenir à monter cette sauce tout en y injectant notre âme.

Concernant la première maison neuve que j'ai construite, les gens étaient assez fatigués après le chantier et m'ont proposé d'aller dormir dans cette maison, parce qu'ils étaient absents. « Tu as pensé à ce truc là pendant 1,5 ans » qu'ils me disaient. Grosso modo j'ai dormi dans ma tête. C'était merveilleux et en même temps ça permet tout à fait de lâcher prise.

Dans cette relation, c'est du plaisir amplifié, comme une caisse de résonance.

De la même façon qu'un collectif d'artistes qui crée une pièce de théâtre, je pense que ce qui m'intéresse pour investir encore ces sujets, c'est d'avoir ces surprises. Au travers de la participation, il y a des choses inattendues qui se disent, qui se font et vont se concrétiser.

Et c'est là qu'on est vraiment dans la co-conception, quand on entend une parole et qu'on se dit « j'aurais pas du tout pensé à ce truc-là ».

Souvent les designers parlent « d'interstices où faire projet », travailler sur les marges et faire projet c'est aussi parler du souhaitable, d'une vision à partager et pas que de bordure de trottoir

Oui tout à fait mais en même temps comme dans le cadre du dernier projet, on va parler de clôture, de la transparence des mailles d'acier. On discute de ça pendant des heures, ça devient des enjeux tendus etc. Et du coup on oublie tout le reste qui est la vraie nourriture.

Et pendant ce temps il y a un collectif d'artiste qui a travaillé pendant le processus de participation. Un de leur projet va se concrétiser. J'ai dû leur dire non à leur première proposition. J'ai eu le toupet de dire non à des artistes pour des sujets d'encombrement et de fonctionnement du site. Ils ont retravaillé et retravaillé et ils ont abouti à quelque chose qui va interroger le projet. On doit changer les portes de circulation, ce n'est pas rien. Mais c'est super beau. Tout à coup le projet bascule et ça c'est du merveilleux.

Ces artistes sont aussi en connexion avec une jeune femme qui qui j'étais en contact

au début et qui est super. Elle est comptable et suit depuis les attentats, une formation d'enseignante parce qu'elle me dit « il faut former les jeunes. Il faut faire une bibliothèque ouverte à cet endroit ». Donc je pense que cette femme-là, je vais la retrouver dans un an.

C'est un peu comme des bouteilles à la mer. On ne peut pas avoir du plaisir en mettant bout à bout un élément de béton avec un autre truc.

Notre métier, c'est 90% de merde pour ces moments de grâce. Mais ils nourrissent.

Sophie Krawczyk – co-fondatrice de l'agence de design social La Bobine - Nîmes – le 25 juin 2019

Comment pouvez-vous me définir ou vous situer en tant que concepteur ?

Nous on fait toutes les étapes du projet en co-conception. Cela fait partie intégrante de nos méthodes. Nous ne sommes pas une agence qui travaillons dans l'entre-soi et qui sortons des solutions imaginées dans leurs bureaux.

Comme les projets sont généralement d'intérêt général et servent tout le monde, on va toujours voir les personnes qui vont être concernées par ce que l'on va créer, par les propositions que l'on va faire et on les consulte toujours dans les phases d'immersion pour avoir un avis, prendre la température. Dans les phases de co-conception, où on fait venir les usagers, où on leur présente les résultats de nos phases d'immersion et nos premières pistes de travail, on les conçoit et on les améliore avec eux. Donc voilà cela fait partie de tous les projets.

On utilise toujours ce terme. Le design est en soi une activité de conception et ici on ne la pratique pas seules, on la pratique avec ceux qui sont concernés.

Et nous on appelle ça les étapes de co-conception et on essaie de ne pas se limiter de la concertation mais de faire réellement de la co-conception.

Après nous sommes sur des sujets moins complexes avec moins de dimensions à prendre en compte, nous sommes également sur des sujets qui parlent de politique publique ou d'aménagement, pour nous ça semble évident que l'on fasse de la co-conception.

Dès le Mastère, s'est dit "on ne peut pas faire seul". De plus on part sur des sujets que l'on ne connaît pas. A la base on rentre dans le

Mastère, on développe des compétences en design mais on se retrouve à travailler sur des projets comme la vaccination par exemple. Moi je ne prétends pas être spécialiste de la vaccination, ni sur ce que les gens en pensent. Du coup, les phases de co-conception, consultation s'imposent.

Et donc la plus-value du designer en tant que généraliste ?

Et bien quand tu travailles dans des institutions, ici le monde de la santé, tu arrives avec un regard naïf et un regard extérieur à l'institution qui n'a pas été formé pour travailler au sein de l'institution mais pour aller chercher la petite bête, poser les questions qui dérangent, Nous on essaie d'avoir un regard pragmatique, comprendre comment les choses fonctionnent, quelles sont les interfaces utilisées pour communiquer entre les gens, comment les informations sont reçues, quelles sont leurs parcours etc. des choses précises qui sont pour cet exemple au-delà des pratiques de santé.

On a juste un regard différent et un positionnement différent et quand on travaille sur l'aménagement, on est souvent en complémentarité d'urbanistes ou de prestataires plus techniques et notre regard est plus petit, centré sur les personnes, le quotidien, les usages, des choses moins macro, mais complémentaires. Ça ramène souvent les pieds sur terre par rapport à des contraintes plus techniques.

Comment jugez-vous l'évolution des pratiques professionnelles ? participation, concertation ou encore co-conception ?

Nous cela fait 3 ans que l'on travaille et on ne travaille qu'avec des personnes qui travaillent comme nous. Ce qu'on voit, il y a des postures (ndr de co-conception) relativement à la mode et qu'il y a plein de manière de la pratiquer. Nous c'est de la co-conception de designers : on essaie de faire des outils tangibles, de réaliser des schémas d'organisation, de poser des choses et de les représenter.

On a eu des clients qui nous ont consulté pour nous avoir dans les équipes pour "faire bien" pour dire "on a consulté les gens, on a fait du design social et de la participation" et parfois on s'est fait instrumentalisées : l'idée était déjà là et il fallait juste qu'on mette "les

formes" pour la faire valider. Maintenant on arrive à faire le tri des commanditaires ou des collègues qui vont accepter de remettre en question leur commande ou ce qu'ils avaient déjà en tête. On le devine souvent dans la façon dont sont rédigés les appels d'offre.

Ce qu'on se dit, c'est ce qu'on fait relève du bon sens. Souvent on voyait dans certains projets que le principal destinataire du projet arrivait à la fin.

On pouvait faire ce que l'on avait envie de faire, travailler sur ces maillons manquants, uniquement en nous mettant à notre compte, pour avoir un impact sur certaines questions sociales. Ce qu'on fait est très compliqué et peu connu pour être identifié. Donc il faut beaucoup de projets, l'université de Nîmes œuvre aussi dans ce sens en promotionnant le Mastère.

A partir d'un exemple d'un projet que vous avez conduit

Nous avons travaillé avec le SGAR Occitanie et la sous-préfecture du Gard à l'Egalité des femmes, sur l'inclusion numérique des femmes au sein d'un quartier prioritaire Politique de la Ville. La question était : comment favoriser l'inclusion numérique des femmes dans les quartiers prioritaires pour leur permettre d'accéder à leurs droits. Nous étions 3 designers en association avec un sociologue (François Hugue).

La première étape, une phase d'immersion au sein du quartier avec rencontres des différentes structures et acteurs associatifs, essayer de rencontrer des femmes du quartier, aller voir aussi ce qui se passait au sein des ateliers numériques qui fonctionnaient déjà : CAF, 2 associations etc. On est allé voir tout ça et ça été franchement pas simple parce que les femmes ne parlaient pas bien français et qu'il y avait un fort taux d'illettrisme dans le quartier. Donc forcément, c'était un peu compliqué comme terrain, beaucoup de femmes ne sachant ni lire, ni écrire, certaines ne parlant pas français, leurs maris faisant la plupart des démarches.

On repartait de nos immersions et on se disait "mais comment on va faire ?". Elles n'utilisent pas d'ordinateurs, elles n'ont pas le budget pour s'équiper ou souscrire à un abonnement et en plus ça ne les inté-

resse pas de faire ces démarches. Les seules choses qu'elles avaient en commun c'était leur smartphone, WhatsApp et YouTube. Donc on est parti de là.

Mais finalement on a réussi en s'appuyant sur les usages qu'elles avaient de leurs téléphones portables, en tirant le fil de ce qu'elles savaient déjà faire, on a pu avoir quelques perspectives de comment on pourrait les amener plus vers le numérique et à s'emparer de leurs droits.

Après cette phase d'immersion, on a fait des ateliers de co-conception avec ces femmes qu'on a réussi à faire venir via certaines structures du quartier. On leur a proposé plusieurs petits ateliers.

Il y en avait une "atelier de cartographie des ressources" qu'elles connaissaient au niveau du quartier et qu'elles pouvaient mobiliser, qui les aidait quand elles avaient un problème et aussi quels lieux elles fréquentaient aussi et cela pour nous aider à identifier les lieux où il pouvait être pertinent de faire passer de l'information sur les droits, les infos sur la cantine.

Cette cartographie a été très utile pour voir où elles se rassemblaient, à quels moments de l'année elles pouvaient échanger sur ces choses-là.

Un autre atelier a été organisé autour d'un jeu sous forme de kaplas où étaient répertoriés les principaux usages du numérique qui ressortaient des entretiens ou ce qu'elles aimeraient faire aussi. On leur a demandé de construire leur parcours idéal.

Il y a avait plusieurs catégories : les enfants, les démarches administratives, les loisirs.

On a vu que cet outil marchait très bien. En utilisant l'outil, elles regardaient ce que savaient faire l'autre et du coup elles engageaient la discussion et échangeaient leurs connaissances. On a réussi à créer des envies grâce à ça. Il y a eu 6 ou 7 ateliers de ce type.

Elles ont aussi critiqué nos outils : "là ça ne sert à rien, là on ne comprend pas, là ce n'est pas lisible". Les acteurs associatifs étaient là aussi. Suite à ces ateliers, on a retravaillé cet outil et on l'a donné aux acteurs du quartier pour qu'ils les testent pendant 2 mois auprès de leurs publics.

Donc on a prototypé deux fois, avec une version finale.

On a au final développé un livret pour les femmes du quartier par entrée "ce dont j'ai envie/besoin", une carte numérique pour les

acteurs du quartier pour qu'ils puissent se coordonner, un signalétique spécifique pour tous les lieux accueillant du public.

C'est un projet un peu idéal dans notre esprit parce qu'il y a une phase d'immersion, des ateliers mais souvent ça s'arrête là parce qu'il n'y a pas suffisamment de budget pour que les outils prototypés en ateliers prennent vie derrière et surtout que les acteurs de terrain soient en capacité de continuer et ce sont les plus légitimes pour le faire.

Aujourd'hui c'est la Mairie qui s'est emparé de nos outils et qui fait les modifications au fur et à mesure des besoins.

Le projet était sur 4 mois, la phase immersion 1 mois environ. Notre temps était hyper compté parce que le budget hyper restreint. On y allait une fois par semaine pendant 1 mois 1,5 mois. On a pu aussi compter sur un relais sur place. Cette personne pouvait organiser les entretiens. Sans cette personne, il était finalement impossible de trouver des femmes parce qu'elles sortent très peu, il faut une certaine confiance. Donc il fallait un complice.

On a même eu le temps de faire plusieurs itérations et c'est approprié. L'action continue après notre départ.

Ça donne des résultats parce que l'action était bien circonscrite et on a pu ne pas se perdre.

Le gros boulot du sociologue a été les entretiens avec tous les professionnels (CAF, Mairie, bailleurs, médiateurs, adultes relais etc.). C'était très politique, il fallait donc aller voir tout le monde. Nous on se concentrait sur les usagers.

Si on se concentre que sur les usagers, ça ne sert à rien. Si on propose de réfléchir sur un sujet, il faut qu'il y ait la place pour pouvoir faire ce que l'on a imaginé ensemble.

Avez-vous eu des difficultés particulières ?

Ou dans les phases d'immersion. Quand on est en face de gens qui ne parlent pas français, pour qui le numérique ne signifie pas grande, qui ont d'autres problèmes de survie quotidienne... aller leur parler de numérique c'est assez compliqué.

Avec les femmes, on est entré par le téléphone et tout ce qui concerne les enfants : la cantine, la CAF, les activités l'été... Et la cuisine !

Donc vous avez improvisé et recomposé votre méthodologie en cours de route ?

Dans les appels d'offre, on voit souvent apparaître : décrivez la méthodologie que vous mettez en place pour les ateliers ? Nous sans avoir mis les pieds sur le terrain, voire même 2 semaines avant l'atelier, on ne sait toujours pas ce que l'on va faire parce qu'il nous faut savoir à qui on a affaire, jusqu'à quel point les gens vont ou pas nous faire confiance, qu'est-ce qu'on peut espérer d'une co-conception avec les gens etc.

Après nous ne sommes pas à la différence de certaines sciences humaines, dans une approche scientifique et donc dans l'obligation de poser du quantitatif comme poser exactement les mêmes questions à tout le monde. Donc nous on prend la liberté de s'appuyer sur du détail ou des choses anecdotiques qu'on nous a rapporté.

On estime que si une personne nous le dit, c'est qu'il y a peut-être une clé derrière ou un fil à tirer.

Dans ce genre d'approche si on avait fait une grille d'entretien hyper précise du genre : "comment êtes-vous à l'aise avec le numérique ?", "quelles sont vos interfaces privilégiées ?" etc. On aurait eu des données inutiles.

On ne parle pas le même langage. Il a fallu d'abord apprendre un langage commun, apprendre par quel moyen détourné on peut parler de numérique. Les questions touchent aussi à l'intime, les gens n'y répondent pas comme ça de prime abord. Il faut tisser un lien.

Nous avons aussi une dimension créative et donc en tant que concepteur, si une idée ou un mot nous parle... il y a un truc à exploiter. Mais ce qui nous nous préserve de faire une connerie en s'appuyant sur une chose anecdotique, on va tout de suite la mettre en forme et la ramener aux gens : "est ce que ça vous paraît une bonne idée ? Est-ce que ça vous parle ?"

Et si on se trompe, on s'arrête. Les phases de co-conception validation/prototypage/test, on peut se permettre d'exploiter des idées qui n'ont pas été exprimées par la majorité mais que par quelques personnes. Parfois les bonnes idées viennent juste de là.

C'est par exemple l'annuaire des acteurs du quartier. Nous on l'a écrit pour nous parce qu'on ne comprenait rien à qui faisait quoi et puis finalement on le leur a proposé. On leur

a fait un vrai annuaire et voir si notre entrée par besoin était pertinente. L'annuaire a été critiqué, amendé etc.

C'est comme l'idée du Kapla, c'était comment les intéresser au sujet que ce soit simple, facile à déchiffrer, modulable. A la fin tout le monde le voulait ! On a matérialisé un truc qui n'était pas matérialisé jusque-là !

Pour vous une co-conception réussie c'est quoi ?

C'est une co-conception qui ne commence pas au moment des ateliers. C'est une co-conception qui a commencé avant la conception de quoi que ce soit. Quand on matérialise quelque chose, ça vient rarement d'une idée qui sort toute seule de notre cerveau. Ça vient de l'observation, de ce qu'on nous a dit, d'idées sur le terrain et du coup, le prototype ou l'objet que l'on fait, vient de l'expression de quelque chose (JG : d'un problème d'une envie.)

Trouver une matérialité ou tangibilité à des idées.

Après les ateliers, il y a un travail en interne de conception pour trouver la bonne forme etc.

Les concepteurs doivent donner de la crédibilité à la parole des usagers et non pas "ils ont réclamé ci, ils ont réclamé ça", et donner de la valeur à ce qui a été dit et que ça été partagé.

Une co-conception réussie est aussi un processus où il y a plusieurs phases de validation de la part des usagers. On le met en forme/ on leur soumet/ On teste et on recommence autant de fois que le projet ou le budget le permet !

Il faut aussi un peu d'impertinence.

Quand on n'a pas de prises sur le projet, les usagers sont vites gavés et nous disent "vous nous saoulez à demander notre avis". Ça demande aussi du temps et de l'engagement. Il faut aussi que les conditions soient réunies. Je pense par exemple à un projet sur une maison de retraite où l'on mobilise les personnels soignants, alors que le sujet de fond est le manque de personnel. C'est donc sensible, on leur demande du temps. On a donc dû penser à dédommager les participants et que ce budget soit inscrit.

Résumé :

Cette recherche exploratoire a comme objet l'activité de co-conception en renouvellement urbain, ici entendu comme mode opératoire de transformation de la ville «habitée». Elle analyse et croise au travers de récits de projets, les pratiques de concepteurs urbains conventionnels (architecte-urbaniste, paysagiste, ingénieur) et de designers ayant une pratique spécifique de la conception centrée usagers. Il se dessine deux récits avec d'une part, les convergences des points de vue et des pratiques, désignés sous le terme les «mots communs» et d'autre part, le récit des subjectivités ou des difficultés propres à chaque champ professionnel, le récit des «maux propres».

Enfin à titre conclusif, certaines spécificités de la figure de l'habitant et dans son rapport aux démarches de co-conception en renouvellement urbain, sont mises en discussion. Il s'agit de trois figures nourries des approches urbanisme et design : l'habitant vs l'utilisateur, l'habitant captif, l'écosystème de l'habitant.

Mots-clés : conception urbaine, co conception , renouvellement urbain, habitants , usagers