

— LA CONCEPTION COLLECTIVE AVEC DES USAGERS : ORGANISER LA SYNCHRONISATION COGNITIVE DES CO-CONCEPTEURS DANS LE PROCESSUS DE PROJET

Nadia Arab, Professeure des Universités
Univ Paris Est Créteil, LAB'URBA,
F-94010 Créteil, France.

Courriel :
nadia.arab@u-pec.fr

RÉSUMÉ

L'implication de l'utilisateur dans l'élaboration des projets ne peut pas faire l'impasse sur les dispositifs de cette implication. Partant de ce constat largement partagé, l'article centre la réflexion sur la dimension cognitive des interactions entre co-concepteurs. En effet, dire qu'il importe d'intégrer les usagers à la conception ne suppose pas seulement de raisonner sur l'utilisateur mais également sur l'activité à laquelle on lui demande de contribuer. Or la conception n'est pas qu'un mot. C'est l'activité qui explore et génère, selon des chemins indéterminés, des solutions dans les projets de transformation des espaces. Sa dimension collective repose sur des mécanismes de synchronisation cognitive, que l'article analyse à partir du cas de la co-conception d'un équipement public.

MOTS-CLÉS

Conception collective ; co-conception ; usagers ; interactions ; synchronisation.

ABSTRACT

The users' involvement in a project cannot ignore the mechanisms of this involvement. As this observation is now widely shared, the article contributes to this reflection by focusing on the cognitive dimension of co-designers' in-

teractions. Indeed, stressing the importance of the users in the design process does not suppose only to reflect about the users but also about the activity to which they are asked to contribute. In fact design is not just a word. It is the activity that explores and generates, along indeterminate paths, solutions in a project of space transformation. Its collective dimension is based on cognitive synchronization mechanisms, that the article analyzes from a public facility co-design case.

KEYWORDS

Collective design ; co-design ; users ; interactions ; synchronization.

—

— INTRODUCTION

L'implication des habitants et plus largement l'implication de l'utilisateur dans l'élaboration des projets a déjà fait couler beaucoup d'encre. Elle a été étudiée sous l'angle de l'urbanisme participatif au motif d'un « impératif délibératif » (Blondiaux et Sintomer, 2002), de la contribution de la maîtrise d'usage aux côtés de professionnels pour en étudier l'influence par l'expression d'attentes, de propositions ou d'arbitrages (Dupont et alii., 2015 ; Rode, 2017), pour y examiner le degré et la nature de cette implication (consultation, co-décision...) (Zetlaoui-Léger, 2013), pour en dénoncer l'instrumentalisation et les effets pervers (Walker, McQuarrie et Lee, 2015). Le plaidoyer en faveur d'un urbanisme participatif prend racine dans un idéal démocratique mais aussi dans la défense de pratiques valorisant la capacité des habitants à exprimer une vision pour leur cadre de vie notamment par leur expérience ordinaire des lieux. Cette histoire a déjà été reconstruite sous l'angle de l'urbanisme participatif (Zetlaoui-Léger, 2013) et du savoir d'usage (Nez, 2013). Sous l'impulsion des travaux de Von Hippel sur « l'innovation par et pour l'utilisateur » (Von Hippel, 1998), une lignée parallèle est fortement montée en puissance au cours de la dernière décennie faisant de la co-conception avec les usagers un instrument de solutions innovantes, invoquant la créativité de l'utilisateur au quotidien (De Certeau, 1990). La vague du Design thinking, des Living Labs et de l'expérimentation utilisateur en constitue une traduction. Dans tous les cas, plusieurs travaux dans le champ de la recherche urbaine insistent sur l'importance à accorder aux dispositifs eux-mêmes, questionnant la façon d'organiser l'élaboration participative des projets (Gardesse et Grudet, 2015) et la co-conception avec les usagers (Özdirlik et Terrin, 2015).

Cet article poursuit cette réflexion sur les dispositifs d'intégration de l'utilisateur à la co-conception des projets en déplaçant la focale sur la conception car faire de l'utilisateur un co-concepteur ne suppose pas seulement de raisonner sur l'utilisateur mais également sur l'activité à laquelle on l'invite à contribuer. Or la conception n'est pas qu'un mot. C'est l'activité qui explore et génère, selon des chemins indéterminés, des solutions. Elles peuvent prendre, par exemple, la forme de concepts, de choix dans la composition urbaine, de prescriptions programmatiques et techniques précises. Précisons, à la suite des travaux fondateurs de Simon (1969/2004), qu'un concepteur ne se définit pas par un statut social mais par sa participation à une activité de conception. Dans le champ de la conception urbaine et architecturale, il peut être un professionnel de la conception (architecte, urbaniste, paysagiste, ingénieur...) et en maîtriser les règles de l'art ; il peut être profane, comme l'est le plus souvent l'utilisateur (Arab, 2017). En situation de conception collective il interagit avec d'autres concepteurs. Comme dans toute activité sociale ces interactions ne sont pas

exemptes de rapports de force et de pouvoir d'influence. Dans le même temps, ces interactions doivent être synchronisées pour rendre possibles l'exploration et la génération des solutions. Dit autrement, la conception, en tant qu'activité collective, suppose des mécanismes de coordination. De ce point de vue, deux situations de conception collective ont été distinguées (Darses et Falzon, 1996). D'une part, une conception dite distribuée lorsque les tâches de conception sont réparties entre plusieurs groupes de concepteurs déployant leur activité dans des espace-temps distincts. En ce cas, les interactions sont synchronisées par des dispositifs qui coordonnent la répartition des tâches entre les (groupes de) concepteurs. D'autre part, une conception collective dite de co-conception, lorsque les concepteurs oeuvrent de concert dans le même espace-temps. En ce cas, la synchronisation est cognitive c'est-à-dire assurée par des représentations mentales et des connaissances mutuelles au sein du même groupe de concepteurs. Le plus souvent ces deux situations coexistent au cours de l'élaboration d'un projet d'urbanisme ou architectural. Cet article braque le projecteur sur le second cas¹ et examine les mécanismes cognitifs des interactions et synchronisations de co-conception avec des usagers. Le cas étudié est celui du MDE Remix, c'est-à-dire la conception d'une Maison Des Etudiants (MDE), à Lyon (France), selon la démarche dite Remix, décrite par Grand Lyon Métropole comme une méthode de co-conception de l'action publique.

Cette étude de cas s'appuie sur une enquête réalisée dans le cadre d'une recherche sur l'innovation publique et le design². L'enquête (juillet 2015-juin 2017) a été organisée en deux volets. L'un explore la mobilisation du design et l'institutionnalisation de « méthodes design » par Grand Lyon Métropole. Elle met en exergue deux services, le service « Usages et expérimentation » et le Living Lab « Erasme », sur lesquels nous reviendrons. L'autre est une enquête en « rétrospectif suivi » sur le projet « MDE Remix » consistant en la réalisation d'une série d'entretiens à différents moments du processus sur une période d'environ 8 mois. L'ensemble a donné lieu à la constitution d'un double corpus : documentaire et d'entretiens semi-directifs. Le corpus documentaire compte des études produites par la Métropole sur la question de l'innovation ou des documents de communication sur le rapport au design et à l'innovation ainsi qu'un ensemble de documentations relatives au cas étudié (cahier des charges, documents intermédiaires et finaux de méthodologie,

1 Pour l'analyse de la coordination en situation de conception collective distribuée se reporter à N. Arab (2017).

2 Recherche ANR « FIP Explor » formes d'innovation publique par le design, coordonnée par F. Pallez qui a donné lieu à plusieurs rapports dont N. Arab (2018), « FIP Explor, Grand Lyon Métropole », communiqué au Grand Lyon et dans lequel cet article prend racine.

document de capitalisation, livrables intermédiaires, études commanditées, documents de communication, comptes rendus de réunion... pour l'essentiel). Le corpus d'entretiens semi-directifs est composé de 14 entretiens, 5 ont été réalisés auprès d'agents des services en première ligne dans l'introduction d'une démarche de co-conception de l'action publique avec les usagers (service Usages et expérimentation, Erasme, Mission évaluation, direction de la prospective et du dialogue public)³, complétés par 7 entretiens conduits avec les acteurs directs du MDE Remix auprès des agents d'Erasme, du service Usages et expérimentation, du service Université, du service Construction ainsi qu'avec les membres de l'équipe design mobilisée.

Pour commencer, l'article revient sur l'introduction et la diffusion d'une culture usager dans la conduite de l'action publique lyonnaise autant à partir des services dédiés à cet apprentissage qu'à partir de cette méthodologie particulière dite Remix dont les principes généraux seront présentés. Ensuite, nous pourrons nous pencher plus précisément sur le cas du MDE Remix. Après avoir sommairement décrit son déroulement, ses objectifs et ses acteurs, l'article passera en revue quelques-uns des mécanismes de synchronisation cognitive : la production de connaissances ainsi que d'autres procédés cognitifs qui décentrent, cadrent et outillent les concepteurs. On verra en quoi ils éclairent l'organisation de la co-conception avec des usagers.

— APPRENTISSAGE ET DIFFUSION D'UNE CULTURE USAGER AU CŒUR DE L'ACTION PUBLIQUE LYONNAISE

La Métropole de Lyon a été créée en 2015 (Loi Maptam) par fusion entre l'ancienne communauté urbaine et le conseil départemental du Rhône, sur le périmètre qui était celui de la communauté urbaine. Lyon Métropole devient une collectivité locale. La capacité à travailler avec des usagers est toutefois antérieure à cette évolution institutionnelle. On peut évoquer la création, en 2010, de la direction de la prospective et du dialogue public⁴, DPDP. Tout en conservant la dimension prospective des sociétés et des politiques publiques qui était au cœur de la direction précédente, sa mission porte également sur les évolutions dans la conduite de l'action publique elle-même et notamment

3 D'autres cas ont depuis été étudiés, cf. Nadia Arab (dir.) (2022), *Innovation, expérimentation, rationalisation. Analyse comparée des scènes collectives d'innovation urbaine (SCIN). Le cas de la métropole de Lyon*. Rapport de recherche. Programme de recherche Urbino. La gouvernance urbaine de/par l'innovation. PUCA.

4 Elle-même succédant à la direction de la prospective et de la stratégie d'agglomération créée au début des années 2000.

la relation au public, en se dotant, dès cette période, d'un service « marketing public », investi dans la diffusion interne d'une « culture bénéficiaire ». En 2015, il deviendra le « service usages et expérimentation » et s'oriente clairement vers une « culture usagers » dans la conduite de l'action publique métropolitaine. Ce positionnement est d'autant plus significatif que, « quand on était un EPCI on était au service des communes, on n'était pas en relation avec les usagers », explique la responsable de ce service en faisant référence à la culture de l'ex-communauté urbaine.

L'apprentissage et la diffusion interne d'une culture usagers est, par ailleurs, soutenue par un Living Lab interne, dit « Erasme ». Initialement, Erasme était le centre d'innovation numérique du Conseil Général du Rhône où il avait acquis le statut de Living Lab et avait rejoint le réseau européen ENOLL *European Network of Living Labs*. En 2015, avec la fusion du conseil départemental et de la communauté urbaine, Erasme est devenu le « service usages numériques » puis l'Urban Lab de la nouvelle Métropole, rattaché à la Direction Développement Economique, Emploi et Savoirs⁵. Il se décrit comme un laboratoire d'innovation ouverte dédié à la « prospective, à la veille technologique et au design d'usages ». Sa trajectoire est marquée par des activités centrées sur la co-conception et l'expérimentation de nouveaux services publics numériques qui ont fondé son expertise en matière de co-conception innovante centrée usagers. Depuis 2015, la dimension numérique apparaît moins systématique dans ses méthodes et son champ d'activité se déploie plus largement. Il intervient à la demande des directions métiers et se penche désormais sur l'ensemble des champs d'action couverts par la Métropole sur des sujets aussi divers, par exemple, que les déchets ménagers, la forestation urbaine, l'éco-rénovation ou la mobilité. Ces sollicitations internes et cette diversification des secteurs d'action publique concernés témoignent de la diffusion d'une logique d'innovation par l'expérimentation au sein de la Métropole, en particulier par des démarches de co-conception avec les usagers.

Parmi les méthodes de conception avec les usagers qui sont élaborées par Erasme, celle dite de Remix. Elle est inspirée des démarches de Mix imaginées par des fondateurs d'Erasme en 2011 avec Museomix⁶, dédié à la réinvention de la médiation culturelle par l'implication de communautés d'utilisateurs et dont le succès a largement dépassé les frontières de ce territoire et même nationales. Adaptée et renommée Remix, la démarche générique consiste à réunir des usagers, des services de la Métropole, d'autres organisations publiques ou socio-économiques, des professionnels du domaine sur lequel porte l'objet de la conception ainsi que des experts supports du bon dérou-

5 Devenue Direction de l'Innovation et de l'Action Economique.

6 <https://www.museomix.org/>

lement « technique » de la démarche elle-même (artistes, designers, bricoleurs, développeurs numériques...). Après une séquence de préparation par un groupe projet, ces participants sont organisés sous la forme d'équipes mixtes pour explorer et générer dans un temps court de 2 à 3 jours, de nouveaux services et aménagements, selon un principe visant à inventer un concept opérationnalisable par un prototypage rapide et devant se dérouler, autant que possible, *in situ*, au motif que cette méthode privilégie la stimulation d'un regard décalé sur le lieu pour lequel une solution innovante est recherchée. Depuis 2015, plusieurs remix ont été organisés, par exemple pour transformer la gare St Paul à Lyon (Garemix, 2015), pour co-concevoir des solutions dans le cadre du tri des déchets ménagers (Triomix, 2019), pour prototyper des solutions favorisant la renaturation des villes (Canopée Remix, 2020). Le Remix de la Maison des Etudiants (MDE) qui nous intéresse ici s'est déroulé entre 2016 et 2017 et fait partie des premières expériences.

— RECONCEVOIR UN EQUIPEMENT PUBLIC AVEC DES USAGERS : LE CAS DU MDE REMIX

La MDE est un équipement public créé en 2009. Elle avait été installée dans un bâtiment des années 1990, dans le 7^{ème} arrondissement de Lyon, sur la rive gauche du Rhône, à proximité des berges et surtout au cœur du quartier universitaire historique de la ville, où sont pour partie implantées les universités Lumière Lyon 2 et Jean moulin Lyon 3. Bénéficiant d'une bonne desserte en transport public, ces sites universitaires ont également fait l'objet, depuis 2014, d'un important programme de réhabilitation auquel participe le projet de la MDE dont la réflexion a été initiée en 2016.

Dédiée à l'intégration sociale et culturelle des étudiants dans la ville, la MDE offre, à ce moment-là, plusieurs services : pépinière d'associations, vente du pass'culture, accueil d'évènements, etc. Initialement équipement municipal, la MDE a été mutualisée en 2016 avec la nouvelle Métropole. Un diagnostic technique avait alors mis en évidence plusieurs défaillances (isolation, menuiseries...) et un projet de rénovation avait été programmé pour l'été 2017. Il restait cependant à redéfinir les services rendus ainsi que le réaménagement des lieux. Ce sera l'objet du MDE Remix, en vue de préfigurer l'offre servicielle et le programme architectural de la reconception.

Ce Remix est organisé dans le cadre de la stratégie universitaire de la Métropole qui souhaite améliorer son attractivité auprès des étudiants et remonter dans le classement des villes universitaires.

Cela explique pourquoi le MDE Remix est commandé par le service Université de la Métropole. Celui-ci s'est adressé au service Usages et Expérimentation

en charge d'expérimenter des méthodes de travail avec des usagers et qui, dans cette perspective, sollicite l'expertise d'Erasmus. Le projet mobilise aussi le service Construction auquel reviendra la responsabilité du programme architectural et de la rénovation du bâtiment. Ensemble, ils forment le groupe de pilotage du MDE Remix. Ils contribuent tous à la préparation, animation, formalisation du Remix autant qu'ils participent aux deux jours de co-conception de prototypes. Ils travaillent de concert avec des prestataires que nous conviendrons d'appeler « l'équipe design », composée de deux designers et d'une sociologue et politiste. Le groupe de pilotage et l'équipe design constituent ensemble l'équipe projet qui va élaborer, organiser, animer, formaliser et capitaliser le MDE Remix.

Le service Usages et expérimentation et le service Erasmus interviennent au titre de leurs compétences « méthodes » tandis que les services Université et Construction interviennent au titre de leur compétence « métier ». Au regard de l'organisation interne du Grand Lyon, le service Université est celui qui, en amont, définit les fonctionnalités attendues de la MDE tandis que le service Construction est celui qui va piloter, en aval, la rédaction du cahier des charges, la conception architecturale et les travaux. Ici, et c'est une première, ils sont réunis au lancement de la réflexion.

Outre cette équipe projet, le Remix mobilise ce que cette méthode appelle des « remixeurs ». Ils couvrent un large champ de participants :

- Etudiants fréquentant – ou non – la MDE
- Agents de la MDE
- Partenaires institutionnels de la MDE
- Professionnels travaillant dans le quartier de la MDE
- Des experts des thématiques visées par la conception (par exemple, l'entrepreneuriat)
- Des intervenants, internes et externes à la Métropole, supports à l'activité de prototypage : association spécialisée dans la construction en carton, étudiants en design, spécialiste du développement numérique etc.

Ces « remixeurs » ne contribuent pas à l'élaboration et à la formalisation du Remix mais interviennent au cours des deux journées dédiées à la conception de solutions pour la MDE et à leur prototypage.

L'ensemble du Remix s'étend sur environ 15 mois. Sur cette période, quatre principales séquences peuvent être identifiées, hors travaux. On doit y adjoindre une séquence antérieure, To, qui aura son importance dans la co-conception. Le déroulement du Remix peut ainsi être formalisé en cinq grandes séquences :

- T0. A la demande du service Université de la Métropole et de l'Université de Lyon, une étude prospective sur les modes de vie étudiants, leurs valeurs, leur perception de l'attractivité de Lyon, a été commanditée à la DPDP. Cette réflexion a été confiée à une agence de conseil spécialisée en prospective.
- T1. A la suite de cette étude et de la décision de rénover l'équipement, le service Université sollicite à nouveau la DPDP, cette fois pour réfléchir aux services à proposer dans cette MDE. A l'initiative de du service Usages et Expérimentation (DPDP), l'équipe projet est constituée pour mettre en place un Remix sur la base des méthodes connues.
- T2. La troisième séquence, 8 mois, est celle de l'élaboration du MDE Remix et notamment des deux jours dédiés à la co-conception de prototypes.
- T3. La quatrième séquence correspond à ces deux jours.
- T4. A la suite, l'équipe projet synthétise les solutions conçues au cours de ces deux jours et capitalise les apprentissages de méthodes. Le service Construction, lui, rédige le programme à destination de l'architecte qui sera missionné pour la conception détaillée de la rénovation des lieux selon un cahier des charges qui tiendra compte, pour partie, des résultats de la co-conception.

L'analyse porte sur les séquences 2 et 3⁷. Un fait marquant est de constater que les deux jours dédiés à la co-conception se sont appuyés sur un important travail de préparation conduit sur plusieurs mois. L'étude prospective sur la stratégie universitaire (T0) a produit des connaissances sur les tendances en termes de modes de vie et de comportements des étudiants, ainsi qu'un *benchmark* sur les lieux de vie étudiante. Cette réflexion prospective sera un support du processus de conception mais l'organisation de la co-conception ne s'y limite pas. L'équipe design conduit en effet une nouvelle investigation dont la vocation est différente : alors que l'étude prospective produit des connaissances pour nourrir l'élaboration d'une stratégie universitaire par la Métropole, l'investigation menée par l'équipe design vise, elle, à cadrer l'exercice de co-conception avec des usagers (T2). Cela interroge la nature des connaissances produites ainsi que leur utilisation.

⁷ Le déroulé précis des deux jours de co-conception ne peut pas être repris précisément dans cet article qui laissera donc dans l'ombre plusieurs éléments du processus, tel le prototype.

— PRODUIRE DES CONNAISSANCES SUR LES USAGERS POUR CO-CONCEVOIR AVEC DES USAGERS

La troisième séquence (T2) est une longue séquence de production de connaissances. Tout d'abord, l'équipe design engage une démarche qualifiée « *d'immersion* ». Les techniques mobilisées consistent principalement en une campagne d'entretiens, en visites et en observations. Les visites concernent différents lieux de la vie étudiante sur le territoire métropolitain. A l'occasion de ces visites, l'équipe design rencontre des étudiants. Une série d'entretiens est également conduite auprès des partenaires institutionnels de la MDE (CROUS⁸, Université de Lyon, Conseil Régional...), ou encore avec des structures implantées dans le quartier de la MDE. L'immersion comporte enfin un temps dit de « *résidence* » : l'équipe design investit *in situ* la MDE, à différentes reprises et sur plusieurs jours au cours desquels elle s'intéresse spécifiquement aux utilisateurs effectifs de la MDE – étudiants, associations, agents en charge de l'équipement - par le biais d'observations et d'entretiens tout en accompagnant ces utilisateurs dans les activités qu'ils pratiquent dans les locaux de la MDE. Les entretiens avec ces utilisateurs sont qualifiés de « *discussion créative* ». Cette technique procède d'échanges sur le registre de la conversation. Notons que cette conversation consiste moins à recueillir de façon distanciée des points de vue ou des pratiques qu'à susciter, intentionnellement, des réactions à des stimuli formulés sous la forme d'un futur possible : « *et si demain la MDE était...* » ou encore « *ça serait quoi pour vous un service génial pour les étudiants de Lyon ?* ».

Si l'on veut qualifier la nature des connaissances produites par ces différentes techniques, trois grandes catégories peuvent être formalisées : 1/ le diagnostic des utilisations effectives de l'équipement ; 2/ le repérage des acteurs (potentiellement) concernés par l'équipement à un titre ou à un autre, et de leurs activités ; 3/ les perceptions et projections de l'équipement, autant par ceux qui le fréquentent déjà que par d'autres qui pourraient le fréquenter ou en attendre quelque chose.

Dans cette démarche deux points attirent l'attention. Premièrement, la co-conception avec les usagers (T3) fait l'objet d'un important travail préalable de production de connaissances par des enquêtes auprès des usagers avant le temps de la co-conception. Celui-ci n'est donc pas engagé sans considérer au préalable d'une part, les usages effectifs de la MDE et, d'autre part, les perceptions que les usagers ont du lieu à reconcevoir ainsi que les attentes qu'il suscite, tant depuis l'intérieur de l'équipement que depuis ses alentours proches

8 Organisme public notamment en charge des bourses et logements universitaires.

ou plus lointains. De la sorte l'équipe design constitue un corpus de connaissances objectivées des utilisations en cours (par l'observation par exemple) doublé d'un corpus de perceptions et de projections plus subjectives énonçant un futur souhaitable. D'un côté, la connaissance produite construit une compréhension de l'équipement tel qu'il fonctionne et est perçu aujourd'hui ; d'un autre côté, elle explore déjà le champ du possible, l'équipement tel qu'il pourrait être, pour la co-conception à venir. La production de connaissances est ici inséparable d'une projection, donc des prémisses d'une conception.

Deuxièmement, au cours de cette pré-conception, les différents membres de l'équipe projet, services de la Métropole inclus (Université, Usages et expérimentation, Construction, équipe design, Erasme) organisent ensemble une sélection et une mise en forme de ces connaissances. Cela revient déjà à choisir des actions ou des futurs souhaitables que la Métropole voudrait prioriser dans la co-conception, autant en confortant ou abandonnant des orientations déjà envisagées qu'en introduisant de nouvelles perspectives issues de ce travail préalable. C'est sur la base de ces connaissances et de ces futurs souhaitables que les deux jours de prototypage sont organisés. Les connaissances ainsi produites, sélectionnées et réagencées deviennent des instruments de la co-conception. Trois finalités au moins sont observables : décentrer, cadrer et outiller les co-concepteurs.

— UNE VISION EXTENSIVE DE L'USAGER : DECENTRER LES REPRESENTATIONS DE L'ARTEFACT A RECONCEVOIR

Fait notable dans ce travail de productions de connaissances, l'équipement et ses usagers sont abordés de façon extensive. Ils incluent le bâtiment *stricto sensu*, les étudiants qui le fréquentent et les agents qui y travaillent mais aussi son environnement immédiat donc les activités et acteurs du quartier. Ils ont en commun de pouvoir être associés à un savoir d'usage compris comme la connaissance acquise par l'expérience d'un environnement quotidien (Nez, 2013). Mais l'utilisateur relève d'une vision plus extensive puisque le périmètre inclus les étudiants qui *pourraient* fréquenter la MDE ainsi que ses partenaires institutionnels et encore tout type d'acteurs qui sont, ou sont susceptibles d'être, concernés par le devenir de cet équipement, tous considérés comme des usagers. Cela signifie que ces usagers-là se détachent des catégories que l'on met communément derrière la notion quand on pense maîtrise d'usage et urbanisme participatif : l'habitant, le riverain, le citoyen (Rode, 2017).

Par ailleurs, cette production de connaissances ne relève pas d'une recherche d'exhaustivité ni de représentativité des usagers mais de leur diversité. Ce fai-

sant, la reconception de l'équipement, des services qu'il héberge et de l'aménagement des lieux, ne s'opère pas exclusivement à l'aune des usagers effectifs et de leur savoir d'usage, mais s'ouvre à des usagers fictifs. La participation de ces derniers ne repose donc pas sur leur savoir d'usage de la MDE. Cette ouverture du périmètre des usagers peut s'analyser comme un instrument du décentrement du regard porté sur la MDE au regard des représentations véhiculées par les usagers effectifs. Le décentrement est une caractéristique cognitive des processus de conception dont l'objectif est de transformer les représentations attachées à l'artefact (Darses et Falzon, 1996). Si le décentrement peut viser les services techniques, souvent désignés comme des freins à la co-conception avec les usagers (Dupont et alii, 2015), il vise tout autant les usagers eux-mêmes. Leur décentrement peut apparaître important dans la mesure où l'objet est de reconcevoir un équipement qui existe et fonctionne déjà. Ce contexte de reconception n'est pas négligeable. La MDE a une histoire, elle accueille des agents et des étudiants qui y ont développé des pratiques, elle a une identité et porte des représentations consolidées. Dit autrement, c'est tout en ensemble, dont le savoir d'usage porté par les utilisateurs effectifs qui, précisément, est questionné. Il ne s'agit pas seulement d'imaginer une nouvelle MDE avec de nouveaux services et aménagements mais de créer du nouveau en composant avec l'existant ce qui s'accompagne d'une évolution des usages et des représentations de l'équipement, autant du côté des associations et étudiants qui l'occupent que du côté des agents qui en assurent le fonctionnement. L'extension du périmètre des usagers au-delà de ceux qui l'utilisent déjà en constitue un levier.

— LE BRIEF ET LE REPERTOIRE DE CONCEPTION : CADRER ET OUTILLER LES CO-CONCEPTEURS

LE BRIEF DE CONCEPTION POUR ALIGNER LES CO-CONCEPTEURS DANS UNE DIRECTION

Le traitement des données issues de l'immersion, couplées aux résultats de l'étude prospective sur les modes de vie étudiants (To) ainsi qu'à la stratégie universitaire de la Métropole, conduit l'équipe projet à retenir quatre orientations sur ce que pourrait être la MDE de demain. Ces orientations, dites « *les défis* », esquissent des futurs souhaitables et sont soumises aux remixeurs. Ces derniers sont organisés par équipe, chaque équipe choisissant un des quatre défis qu'elle cherchera à relever par la co-conception de prototypes. Au lancement du premier jour de co-conception ces défis sont présentés sous la forme

d'un poster (un poster par défi) dans les termes suivants⁹ :

- Défi 1. *La MDE, laboratoires à projets.*
- Défi 2. *La MDE, lieu de dynamiques croisées et mixtes*
- Défi 3. *La MDE, service référence pour les associations.*
- Défi 4. *La MDE, super local étudiant*

Ces posters sont décrits par l'équipe projet comme des « *idées de projet* » pour « *inspirer* » les remixeurs. Ils sont composés de textes, de verbatim issus de l'immersion, de documents iconographiques, photographies en particulier. Chaque défi est également accompagné de « *contraintes stimulantes* » qui s'analysent comme des consignes invitant les remixeurs à prendre en compte par exemple : les temporalités universitaires ; l'inscription de la MDE dans son quartier ; le fait que la MDE concerne tous les étudiants de la métropole. Ces « *contraintes stimulantes* » sont présentées sous une forme hiérarchisée, en 4 niveaux de moins en moins conceptuels. Ainsi, et pour exemple, le poster du défi 2, *La MDE, lieu de dynamiques croisées et mixtes*, précise les « *contraintes stimulantes* » suivantes, par hiérarchisation décroissante :

- Niveau 1. Le défi est reformulé sous la forme d'une question : « *Comment la MDE peut-elle susciter la rencontre de personnes très différentes, de formations et campus variés tout en favorisant de nouvelles dynamiques ?* ».
- Niveau 2. Le poster propose 3 déclinaisons à cette question : *Favoriser l'économie créative / Miser sur la complémentarité des regards et des approches / Imaginer un système basé sur les dons et contre-dons.*
- Niveau 3. Ces trois déclinaisons sont augmentées de pistes de réflexion plus concrètes : *proposer une zone de gratuité ; impulser les échanges de bons procédés entre étudiants ; favoriser l'autogestion de la MDE par les étudiants ; imaginer un système de contreparties pour les étudiants prenant en charge la gestion de la MDE ; développer un réseau de quartiers multi-acteurs ; privilégier des activités diversifiées pouvant intéresser les étudiants de toutes les filières ; organiser des voyages étudiants inter-écoles/facs (etc.).*

Dans les termes des théories de la conception, ces « *idées inspirantes* » et « *contraintes stimulantes* » ont tout d'un brief de conception, ou *design brief*. C'est un moment clé de tout processus de conception, jusqu'à pouvoir parler de l'acte fondateur de la conception. C'est en tous les cas celui qui initie

⁹ Sources : *Mde Remix, # Livret du remixeur*. Only Lyon, La Métropole, Ville de Lyon / *Mde Remix # Restitution*. Only Lyon, La Métropole, Ville de Lyon / *Fabriquer la ville de manière collaborative & ouverte. Remix Maison des étudiants. Retour sur l'évènement*. Direction de la Prospective et du Dialogue Public, en collaboration avec la Direction de l'Innovation et de l'Action Economique et la Direction Logistique Patrimoine et Bâtiments. / <https://www.erasme.org>

un processus de conception. Il n'y pas de modèle standard, sa forme varie selon les situations ou les cultures professionnelles, mais le brief de conception désigne toujours le dispositif cognitif et communicationnel qui définit les priorités que la conception doit poursuivre, il indique un périmètre à explorer, il exprime des instructions mais, indéterminé, il oriente davantage qu'il ne prescrit (Gaertner, 2007). Dans les situations de co-conception, c'est un opérateur de synchronisation cognitive, car il aligne les co-concepteurs dans une direction. Cette synchronisation cognitive prend d'autant plus d'importance que le temps de co-conception est court, voire très court (2 jours) et qu'il est attendu des co-concepteurs qu'ils produisent des prototypes, donc donnent une forme matérielle aux idées nouvelles générées. Ces conditions de co-conception renforcent l'exigence d'un cadrage cognitif. S'il laisse ouverte la conception il pose néanmoins des bornes communes à l'exploration collective. En outre, on constate que le brief résulte certes d'échanges avec une diversité d'usagers mais aussi d'échanges inter sectoriels par la co-présence du service Université porte-parole de la politique universitaire, et du service Construction porte-parole des contraintes juridiques, techniques, règlementaires liées à la rénovation du bâti et à la bonne exploitation de l'équipement. Cela crée une coopération intersectorielle inédite dans cette collectivité. Cette coopération dans la formulation même du brief de conception revient à mobiliser conjointement des éléments de connaissance tant en termes de politique publique que de faisabilité opérationnelle. Cela a également pour effet d'ouvrir, dès l'énoncé du brief, les échanges et négociations entre ces deux services, organisant la tension entre le souhaitable recherché par le service Université et le faisable représenté par le service Construction. Enfin, ces « *idées inspirantes* » et « *contraintes stimulantes* » sont certes formulées au regard de l'investigation préalable par l'équipe design auprès des usagers mais au croisement de la stratégie universitaire et de l'étude prospective sur les modes de vie étudiants (To).

UN REPERTOIRE DE CONCEPTION POUR EQUIPER LES USAGERS

Le brief est augmenté d'un répertoire de conception. La connaissance produite par l'immersion sert également à disposer d'un matériau qui compose ce que les théories de la conception nomment « un répertoire de conception », (*design knowledge*). Il assemble des savoirs avec lesquels tout concepteur conçoit : il est composé d'images, de schémas, de références, de bonnes pratiques, de modèles, de connaissances thématiques et/ou techniques, de routines de travail, de règles de l'art... (Schön 1983 ; Arab et Mullon, 2020). Les concepteurs professionnels (un ingénieur, un architecte, un paysagiste...) ont tous un répertoire de conception, qu'ils augmentent à l'occasion des projets sur lesquels ils travaillent, des visites qu'ils effectuent, de lectures, de leur participation à des salons et autres manifestations professionnelles... Or, les

remixeurs ne sont pas, pour leur grande majorité, des professionnels de la conception, pour autant ils vont se livrer à une activité de conception. Une fonction de l'immersion préalable est de réunir de tels matériaux qui vont outiller les remixeurs pour qu'ils soient en mesure de s'exercer à une activité de conception, donc aussi sans se limiter à leur expertise individuelle d'usage même lorsqu'ils en ont une. Ce répertoire est pour l'essentiel composé :

- D'un travail de *benchmark*, qui est l'occasion de rapporter des photos et d'autres formes de précédents (une idée, un concept, une réalisation...) versés au répertoire, qui peuvent intervenir comme des références, venus d'ailleurs, développés dans un autre contexte et importés pour inspirer les concepteurs qui, le plus souvent, vont les transformer ;
- Des représentations visuelles réalisées par les designers eux-mêmes, qui schématisent par exemple une idée à poursuivre par tel ou tel défi.

Le répertoire propose donc des outils cognitifs. Ils participent de la construction de représentations dont Visser a défendu qu'elles étaient au cœur de l'activité de conception (Visser, 2009). L'exercice de co-conception avec les usagers est ainsi structuré par une investigation qui produit des connaissances et construit un ensemble de représentations physiques (dessins, schémas, photos...) et mentales. Ces briefs et répertoires, ces connaissances et représentations peuvent être analysés comme des éléments de cadrage et d'outillage communs dans l'exploration et la génération des solutions. Ils contribuent à structurer les interactions entre concepteurs par leur synchronisation cognitive. Cadrage et outillage d'autant plus importants que les remixeurs ne sont pas, pour l'essentiel, des concepteurs professionnels et qu'ils vont, en outre, devoir opérer dans un temps très contraint au cours duquel ils doivent pourtant converger vers la production de prototypes.

— CONCLUSION

Les débats autour de l'urbanisme participatif et de l'intégration de l'utilisateur à la conception des projets sont le plus souvent organisés autour de deux principaux arguments, celui de leur savoir d'usage qui apporterait des garanties de qualité dans les choix de transformation des espaces et celui de l'impératif démocratique par la participation citoyenne à ces choix. L'un et l'autre s'inscrivent dans le paradigme de la décision. Or, questionner l'intégration de l'utilisateur à la conception exclusivement à l'aune du paradigme de la décision a pour effet de neutraliser les spécificités de la conception en tant qu'activité. En effet, le paradigme de la décision insiste sur les modalités de l'arbitrage et de la délibération alors

que porter l'attention sur la conception ouvre vers un paradigme qui focalise sur l'exploration et la génération des choix. C'est toute la différence entre concevoir des options et décider entre ces options. Bien sûr la conception contient de la décision mais, du point de vue analytique et organisationnel, la posture diverge. S'intéresser à la co-conception oriente le regard sur les mécanismes de l'exploration et de la génération des choix, à l'échelle individuelle et collective, et ne peut s'affranchir d'une approche cognitive. De ce point de vue, le cas du MDE Remix, qu'il ne s'agit pas d'élever au rang de bonne pratique, souligne d'une part que les savoirs d'usage ne suffisent pas à faire de l'utilisateur un co-concepteur et, d'autre part, qu'une approche par l'usage ne limite pas forcément la figure de l'utilisateur à l'utilisateur effectif du lieu. Ensuite, lorsque les co-concepteurs ne sont pas des professionnels de la conception, à l'image des usagers, alors il importe de les doter non seulement d'un brief mais aussi d'un répertoire de conception à la fois pour outiller leur capacité de conception individuelle mais aussi, et surtout, pour activer un instrument d'ajustement de leurs interactions. Brief et répertoire de conception participent de la construction des représentations mentales et matérielles que manipulent les concepteurs au cours de leur activité et qui, dans une situation de co-conception, organisent leurs interactions par une synchronisation cognitive.

Ensuite, la co-conception de prototypes par des usagers introduit une séquence d'un nouveau type dans un processus de projet. Au-delà de la synchronisation cognitive des co-concepteurs, deux effets méritent commentaires. Premièrement, cette démarche – depuis répétée plusieurs fois au Grand Lyon – apparaît probante dans sa capacité à générer, et dans un temps très court, des idées nouvelles. Cependant, le MDE Remix comme d'autres cas *étudiés par ailleurs*¹⁰, montrent que c'est avant tout cette capacité d'idéation qui donne de la valeur à la démarche. Le passage à l'opérationnel reste incertain, soit en raison d'infaisabilité (technique, politique, financière, foncière) soit (et/ou) parce que l'opérationnalisation nécessite à chaque fois de revenir aux professionnels de la conception pour prendre une forme concrétisable. Deuxièmement, la valeur ajoutée de la démarche tient aussi dans le fait d'ouvrir un espace de dialogue inter sectoriel entre directions techniques. On peut faire l'hypothèse que l'organisation de la co-conception usagers et le prototypage interviennent comme ce que les théoriciens de la conception nomment des « objets intermédiaires », compris comme des instruments d'échanges et de négociations entre parties prenantes, d'autant qu'à ce stade du processus du projet aucun engagement n'est pris et que les acteurs techniques peuvent plus facilement s'affranchir, même temporairement, de leurs propres contraintes et s'ouvrir à celle des autres.

10 N. Arab (dir.) (2022) op.cit.

Enfin, brief et répertoire de conception prédéterminent on l'a vu, la conception. Une question est alors de savoir jusqu'à quel point l'élaboration du brief doit être une affaire collective, ou pas, et de quel collectif. La question est importante parce que s'y joue la façon d'aborder le problème public en jeu. Or, c'est aussi dans la formulation des problèmes que se nouent les contraintes, valeurs et intérêts respectifs des protagonistes. Deux réponses opposées peuvent être formulées à cette question. La première invoquera à nouveau l'impératif délibératif, la démocratie participative et citoyenne pour justifier l'intégration de l'utilisateur à la construction du brief et donc à la formulation du problème public. La deuxième invite à une position plus réservée en raison des dérives que l'on voit associer à la figure de l'utilisateur. Celle-ci en effet n'est pas aussi évidente qu'elle pourrait le paraître de prime abord. D'une part qui est l'utilisateur ? La question est posée, comme le montre le MDE Remix au cours duquel la figure de l'utilisateur recouvre l'ensemble des acteurs qui vont/peuvent, d'une façon ou d'une autre, participer de l'action publique en jeu : habitants, agents publics concernés, professionnels voisins de toutes sortes... périmètre qui varie selon la nature de l'action concernée. Cela signifie aussi que c'est moins le lieu en tant que tel qui compte mais l'action publique qu'il doit servir. D'autre part, et peut-être surtout, la figure de l'utilisateur doit être questionnée car elle se substitue à d'autres catégories plus anciennes et particulièrement celles de citoyen, d'universalité et même d'habitant, pourtant fondatrices de la façon d'envisager l'action publique en France. Des chercheurs ont alerté sur ce point : l'expansion de la référence à l'utilisateur s'explique parce qu'elle permet de neutraliser deux points durs, et toujours en débat, de la participation habitante : la légitimité et la représentativité. Ce faisant, substituer la figure de l'utilisateur à celle de l'habitant ou du citoyen s'accompagne d'une dépolitisation derrière le registre d'une supposée rationalité de l'usage (Cuny, 2013). Là n'est pas le seul problème. Avec l'utilisateur va la primauté à l'individualisation des besoins et des attentes ainsi que la référence au consommateur et au client. Le Secrétariat Général à la Modernisation de l'Action Publique qui fait la promotion d'une action publique centrée utilisateur n'hésite d'ailleurs pas à comparer l'utilisateur d'un service public avec le client d'un commerce. Ce parti mérite réflexion car s'il paraît difficile de nier *a priori* la valeur ajoutée de la prise en compte de l'utilisateur, pour autant l'expérience utilisateur ou le savoir utilisateur doivent-ils revenir à neutraliser la dimension éminemment politique de l'action publique ? Le champ de l'urbanisme est à cet égard particulièrement concerné et les démarches *user-centered* doivent être saisies avec vigilance, y compris, ou à plus forte raison, lorsqu'elles sont associées à la rhétorique enchantée de l'innovation. Car c'est là aussi que l'injonction à la conception urbaine centrée utilisateurs prend racine, dans des méthodologies inventées par les firmes au nom du management de l'innovation.

— BIBLIOGRAPHIE

Arab, N. (2017). L'élaboration collective des projets d'urbanisme : organiser l'intégration des acteurs et gérer l'incertitude des processus de conception. *Revue Internationale d'Urbanisme*, 3, URL : <http://www.riurba.review/Revue/lelaboration-collective-des-projets-durbanisme-organiser-lintegration-des-acteurs-et-gerer-lincertitude-des-processus-de-conception>.

Arab, N. et Mullon, R. (2020). Precedents and design process in routine and non-routine design situations. An empirical study based on two contrasting urban development projects. *Journal of Urbanism : International Research on Place Making and Urban Sustainability*. <https://doi.org/10.1080/17549175.2020.1814389>

Blondiaux, L. et Sintomer, Y. (2002). Démocratie et délibération. *Politix*, 57, 17-35

Certeau (de) M. (1990). *L'invention au quotidien*, 1. Arts de faire et 2. Habiter, cuisiner, ed. établie et présentée par Giard L., Gallimard.

Cuny, C. (2013). La légitimité du "savoir d'usage" dans les dispositifs participatifs locaux : Le conseil des habitants de Marzahn Nord, Berlin-Est. In A. Deboulet et H. Nez (dir.), *Savoirs citoyens et démocratie urbaine*, Presses Universitaires de Rennes, 85-93.

Darses, F. et Falzon, P. (1996). La conception collective : une approche de l'ergonomie cognitive. In G. de Terssac et E. Friedberg (Eds). *Coopération et Conception*. Toulouse, Octares Editions, 123-135.

Gardesse, C. et Grudet, I. (2015). Continuité et discontinuité de l'implication des habitants dans les écoquartiers. Le cas de la Zac Pajol à Paris. *Développement durable et territoires* [En ligne], 6(2), URL : <http://journals.openedition.org/developpementdurable/10966> ; DOI : 10.4000/developpementdurable.10966

Dupont, L., Morel, L., Guidat, C., Hubert, J., Revel, M. (2015). Le « technicien-citoyen » et La Fabrique Nancy Grand Cœur : le prisme de l'usage dans la conception d'un écoquartier. In L. Mermet et D. Salles (dir.) *Environnement : la concertation apprivoisée, contestée, dépassée ?* De Boeck, 233-256.

Gaertner, L. (2007). La coordination des professionnels de la publicité dans la conception d'une campagne. *Sociétés contemporaines*, 3, 47-65.

Nez, H. (2013). Savoir d'usage. In I. Casillo et alii. (éd.), *Dictionnaire critique et interdisciplinaire de la participation*, Paris, GIS Démocratie et Participation, URL : <http://www.dicopart.fr/fr/dico/savoir-dusage>.

Özdirlık, B. et Terrin, JJ. (dir.) (2015). *La conception en question. La place des usagers dans les processus de projet*. Editions de l'Aube.

Rode, S. (2017). La conception de projets d'aménagement urbain comme processus collectif. *Espaces et sociétés*, 171(4), 145-161.

Schön, D. (1983). *The Reflexive Practitioner, How Professionals Think in Action*. New York: Basic Books.

Simon, H.A. (1969/2004). *Les sciences de l'artificiel*. St Amand, Gallimard.

Visser, W. (2009). La conception : de la résolution de problèmes à la construction de représentations. *Le travail humain*, 1(72), 61-78.

Von Hippel, E. (1998). Economics of product development by users : the impact of « sticky » local information, *Management Science*, 44 (5), 629-644.

Walker, E. T., McQuarrie, M. et Lee, C. W. (eds) (2015). *Democratizing Inequalities. Dilemmas of the New Public Participation*, New York, New York University Press.

Zetlaoui-Léger, J. (2013). Urbanisme participatif. In I. Casillo *et alii.* (éd.), *Dictionnaire critique et interdisciplinaire de la participation*, Paris, GIS Démocratie et Participation, url : <http://www.dicopart.fr/en/dico/urbanisme-participatif>.

