

# Chapitre 5

## **La participation citoyenne en conception : vers une évolution des rôles face aux enjeux contemporains**

Clémentine Schelings

INTER'ACT, Université de Liège, Liège, Belgique

Le récent regain d'intérêt pour les approches participatives implique un certain renouveau dans la définition des rôles et responsabilités, tant des concepteurs que des usagers. Dans ce cadre, on assiste à une forme de dilution des frontières entre « designers » et « non-designers », qui se traduit parfois en un glissement vers des « usagers vus comme nouveaux designers ». Ce chapitre propose de repositionner la conception participative dans le panorama de la participation au sens large et d'examiner une cartographie des nouveaux rôles et responsabilités de ces « usagers-designers » étudiés au prisme de modalités participatives, en particulier déployées dans le contexte de la « smart city ». Qu'on le labellise « ville intelligente », « ville connectée » ou « créative », le concept de smart city n'est convoqué ici que dans sa portée contextuelle, largement technocentré, et où l'on constate visiblement une progressive évolution vers une posture davantage anthropocentrale. Les méthodes participatives qui sont testées et implémentées dans ce contexte (les plateformes de participation en ligne ; les projets de type « budget participatif » ou encore les dispositifs participatifs en face à face) instruisent à leur tour la progressive mais lente évolution constatée dans d'autres métiers de la conception, en particulier en architecture.

L'intégration des « citoyens » puis des « smart citoyens » au sein de la fabrique urbaine depuis les années 70, avec ses succès et ses échecs, constitue en effet un terrain de jeux et d'expérimentations susceptible d'inspirer l'architecte qui, eu égard à l'historique de ses contemporains urbanistes et acteurs du territoire et à leurs premiers pas au fil de l'Advocacy Planning ou du Participatory Design, accuse un fort retard dans l'intégration quotidienne d'une pratique démocratique, participative de la conception. Si la participation citoyenne s'est au fil du temps en partie institutionnalisée dans le domaine de l'urbanisme et de la planification territoriale, et si on constate qu'elle s'est largement répandue dans les disciplines cousines du design, nous observons qu'elle reste très peu ancrée dans la pratique architecturale quotidienne. Nous considérons ici ce retard, tant épistémologique que méthodologique, comme une opportunité de construire, pour l'architecture, des modèles adaptés et inspirés des cinquante dernières années d'expériences dans les champs de l'urbain et du design de produits/services. La première étape essentielle vers cette (re-)construction consiste en une meilleure compréhension des rôles et missions de chaque partie prenante.

Ce chapitre s'articule en deux sections principales. Pour commencer, la première section fournit un cadre théorique de la conception participative en intégrant une présentation et une critique de différentes modélisations de la participation citoyenne en conception. La seconde section se base ensuite sur les grands constats issus de la littérature scientifique et sur des travaux de recherche concrets ancrés dans le domaine de la Smart City, où la participation citoyenne devient courante, pour étudier l'évolution des rôles de citoyens et des concepteurs dans les projets de conception ainsi que les enjeux contemporains de la conception participative. Le chapitre se termine par une conclusion générale.

## **1. Théorie et critique de la conception participative**

### **1.1. Vers la conception participative**

#### **1.1.1. Vers un paysage anthropocentré en conception**

La plupart des observateurs et auteurs s'accordent aujourd'hui à dire que la composante humaine, citoyenne ou l'expertise d'usage, quelle que soit la terminologie utilisée, devient l'un des facteurs de réussite et d'avenir de nos environnements de vie et territoires. Les « usagers » et « citoyens » jouent désormais un rôle beaucoup plus assumé et crucial au sein des processus de conception, contrairement au message porté par les modèles antérieurs de conception et développement de ces environnements, davantage techno-centrés, machinistes et procéduriers (Blomkamp, 2018 ; Zetlaoui-Léger 2013). Il est à noter que ces modèles techno-centrés succédaient quant à eux à une vision vernaculaire de la conception, où le concepteur était bien souvent lui-même l'artisan, puis l'usager de l'artefact conçu, vision vernaculaire qui, quoique documentée, n'est pas parvenue à laisser une trace durable et transversale lors de la progressive normalisation et industrialisation de nos métiers (Jones, 1970). Aujourd'hui en quelque sorte on opère un retour en arrière, optant pour un paradigme contextuel, humaniste et anthropocentré, où la participation active des usagers est reconnue comme indispensable, puisque ces derniers détiennent des connaissances essentielles à la mise en place de tout type de projet (Blomkamp, 2018 ; Sintomer, 2008). Ils sont en effet les experts de leurs besoins, de leurs usages, de leurs passés, expériences, cultures et modes de vie ou encore de leurs connaissances tacites (Björgvinsson, Ehn & Hillgren, 2000 ; Sanders & Stappers, 2008) ; ils détiennent en outre le pouvoir d'accepter ou de rejeter en bloc les solutions déployées. En bref, les « non-designers » sont jugés aujourd'hui comme une des clef du succès ou de l'échec de l'implémentation et de la pérennité de toute forme de solution proposée, en réponse tant à des problèmes systémiques complexes qu'à des situations épineuses imbriquées dans un tissu de spécificités locales (Dubois & Bobillier-Chaumon, 2009 ; Schuurman, De Moor, De Marez & Evens, 2010).

Au-delà même de cette volonté d'accéder à l'expertise d'usage et à la « donnée centrée usages », défendue par des mouvements médiatisés tels que le Design Thinking ou l'Open Innovation, les concepteurs ressentent aujourd'hui la nécessité de solliciter l'« intelligence collective », intégrant de manière encore plus proximale les non-designers non seulement au processus « bottom-up » de programmation par le besoin, par l'usage et la problématique, mais aussi au processus de décision et/ou de co-conception et co-

production de leurs futurs environnements de vie (Blomkamp, 2018 ; Schuurman et al., 2010).

L'intelligence collective se définit comme « une intelligence partout distribuée, sans cesse valorisée, coordonnée et mobilisée en temps réel » (Lévy, 1994, p.13) et comme « la capacité d'un groupe à accomplir une grande variété de tâches » (Williams Woolley, Aggarwal & Malone, 2015, p. 420). Il ne s'agit donc pas d'un concept purement cognitif, mais d'un processus social qui permet de réunir un groupe de personnes et ainsi de partager, de combiner et d'enrichir leurs connaissances individuelles (Hight & Perry, 2006 ; Schuurman, Baccarne, De Marez & Mechant, 2012). L'intelligence collective émane donc des interactions sociales propres aux pratiques collaboratives telles que la conception, y compris lorsqu'elle est ouverte aux clients et aux usagers concernés (Dortheimer, 2022).

Certaines recherches ont démontré que les besoins traduits et reformulés au nom des usagers par des observateurs, chercheurs, designers ne coïncidaient pas avec les besoins formulés par les usagers et citoyens eux-mêmes (Luck, 2003), d'où la nécessité d'accéder et d'inclure directement cette intelligence collective et cette expertise d'usage. Une manière d'y parvenir réside en la mise en œuvre d'une démarche participative, dont nous verrons qu'elle se distingue des autres approches dites « centrées usagers » par le rôle beaucoup moins passif endossé par les usagers. Dans ce modèle anthropocentré participatif, ceux-ci revendiquent ne plus être de simples sujets d'étude, mais bien de véritables acteurs-clé du processus de conception, et ce dès les phases amont de ce processus (Sanders, 2005 ; Blomkamp, 2018).

Toutefois, l'intégration des non-designers n'est pas tâche aisée : les citoyens eux-mêmes ne sont pas toujours conscients de ce dont ils ont besoin et des problèmes qu'ils rencontrent au quotidien (Norman, 2013 [1988]), ou tout du moins ressentent des difficultés à les traduire en des connaissances appropriables par l'autre ; les usagers se déclinent parfois au futur ou bien sont absents (Verhulst et al., 2016) ; le recrutement ne permet que rarement la réunion d'un échantillon de participants réellement représentatifs de la variabilité de la population « mère » visée. Autant d'enjeux dont on peut retracer les origines au fil de l'histoire de la participation.

### **1.1.2. Une nécessaire distinction entre « conception centrées usagers » et « conception participative »**

Le monde de la conception a été pendant longtemps focalisé sur les produits finis et plus particulièrement sur l'esthétique des artefacts conçus (Findeli & Bousbaci, 2005). À partir des années 20 avec le Bauhaus et en particulier en architecture dès le Fonctionnalisme et pré-Modernisme, le focus s'est progressivement déplacé vers les fonctionnalités de ces artefacts et vers le processus de conception en tant que cheminement logique permettant d'arriver à telle ou telle solution (Findeli & Bousbaci, 2005). Depuis les années 70, mais surtout à partir des années 90, les théories et les pratiques se sont de plus en plus axées sur les usagers de ces objets, sur leurs expériences et sur leurs modes de vie (Sanders & Stappers, 2008).

La Figure 1 ci-dessous, empruntée à Findeli et Bousbaci, illustre ce basculement d'une approche « centrée objet » vers une approche « centrée usagers » en conception. En théorie, cette dernière est souvent définie comme une « approche qui préconise la prise en compte de l'ensemble des caractéristiques et des besoins des utilisateurs au moment

du développement d'un produit, ainsi que la participation active de l'utilisateur final au processus de conception » (Barcenilla & Bastien, 2010, p. 314). Néanmoins, les approches centrées usagers se limitent en pratique en général à l'intégration du point de vue des usagers sans pour autant leur donner un rôle actif dans le processus de conception (Blomkamp, 2018). En pratique, la conception centrée usagers repose ainsi davantage sur la prise en compte des usagers comme des sujets d'étude, dont la participation est plutôt passive et indirecte (Sanders & Stappers, 2008). Les experts vont dans ce cas accéder aux expériences vécues et aux besoins des citoyens, des usagers, des habitants en les observant ou en les interrogeant, faisant de la conception une démarche scientifique (Sanders & Stappers, 2008), parfois même commerciale (cf. les usages abusifs et dérives associées au Design Thinking, par exemple). L'usager s'avère dans ce cas souvent envisagé dans sa dimension plus instrumentale, par opposition à un acteur engagé et participatif (Brereton & Buur, 2008).

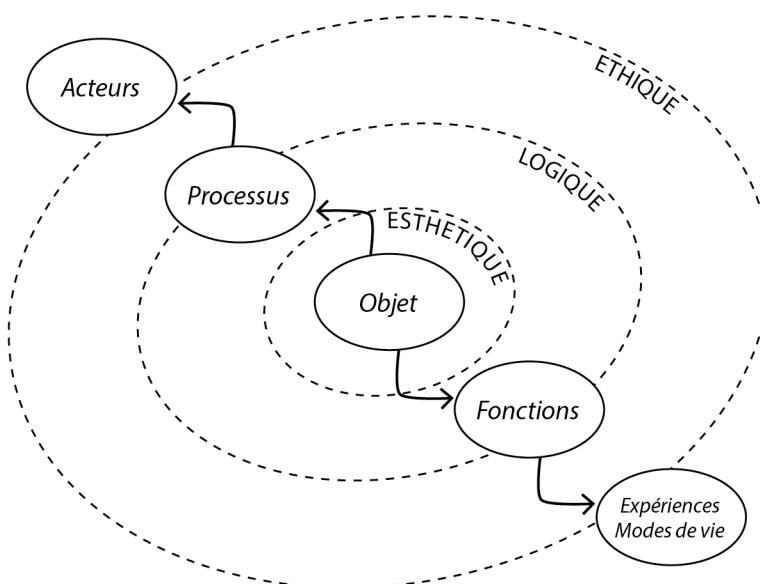


Figure 1. L'éclipse de l'objet en conception selon Findeli et Bousbaci (2005, p. 44)

Contrairement à ce que pourrait laisser entendre sa dénomination généraliste, la conception centrée usagers ne constitue donc finalement qu'une manière parmi d'autres d'inclure les usagers finaux dans le processus de conception. Le paysage des approches visant à les intégrer est beaucoup plus vaste, comme en témoigne la représentation cartographique proposée par Sanders (2008). La Figure 2 inspirée des travaux de l'auteure organise les différentes approches de la conception selon deux axes : d'une part la perspective de la méthode, avec sa visée soit de recherche soit de conception, et d'autre part l'état d'esprit du concepteur, qui peut soit étudier son sujet en tant qu'expert, soit faire équipe avec les usagers (Sanders, 2008). La visée tantôt « recherche » tantôt « conception » de la méthode peut surprendre ; en réalité elle dilate les possibles, signifiant notamment qu'en conception, on n'attend pas nécessairement des usagers qu'ils s'expriment de manière matérielle pour être des participants.

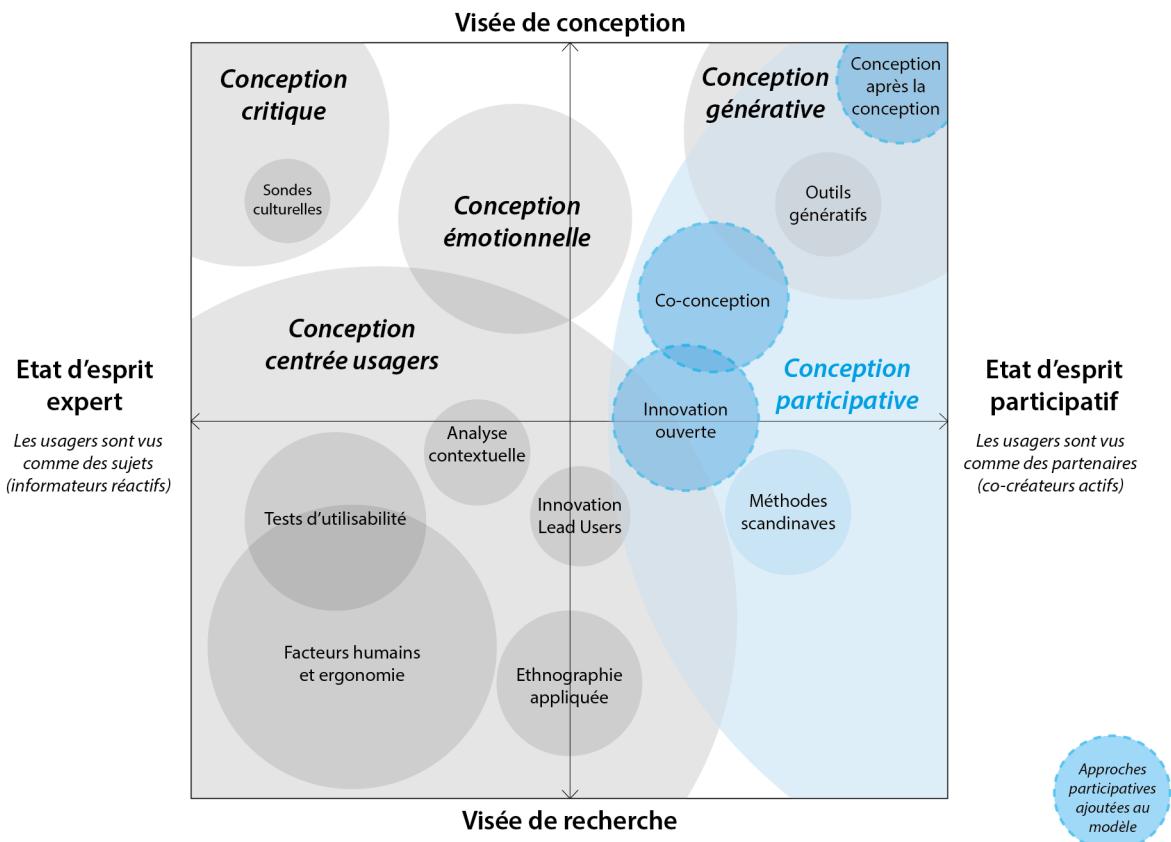


Figure 2. Cartographie des approches de sollicitation et d'implication des usagers dans le domaine de la conception selon Sanders (2008, p.3), avec en bleu notre ajout de trois approches participatives au paysage de la conception participative

Dans le cadre de ce chapitre, nous explorons les enjeux de la participation, c'est-à-dire de la moitié droite de la cartographie, car nous envisageons les usagers comme des partenaires actifs et non comme des informateurs passifs. L'adoption d'une posture participative nous pousse à nous détacher des conceptions centrée usagers, émotionnelle et critique qui reposent sur un état d'esprit exclusivement expert et considèrent les usagers comme des sources d'information ou d'inspiration plutôt que comme des partenaires. Il est cependant plus difficile de nous positionner entre les conceptions dites « générative » et « participative ». Dans le modèle initial de Sanders, ces deux grandes familles sont d'ailleurs représentées selon la même codification visuelle, car elles ont de nombreux points communs. Outre l'implication active des usagers dans le processus de conception, ces approches utilisent toutes deux des artefacts physiques comme outils de réflexion et de communication par exemple (Sanders, 2008). Néanmoins, la conception générative est un champ beaucoup plus précis de la conception qui repose sur la manipulation de différents outils pour générer des alternatives futures à des situations actuelles et observer visuellement les effets potentiels de différentes idées (Sanders & Stappers, 2008). À l'inverse, le terme « conception participative » est beaucoup plus recouvrant et englobe selon nous une multitude de méthodes qui permettent d'intégrer les usagers à la conception et de nourrir notre analyse des nouveaux rôles de ces « non-designers ».

### 1.1.3. Bref historique de la participation

À travers les décennies, la participation des usagers finaux et de toutes les parties prenantes est devenue tout à fait habituelle et incontournable dans de nombreux domaines (Lundmark, 2018). À l'origine, la participation des citoyens à la prise de décision publique s'impose dans le domaine politique, et ce largement dès les années 60 à la suite de certains mouvements contestataires. L'âge d'or de la participation remonte donc aux années 60-70, mais l'intérêt pour l'implication des citoyens s'est ensuite essoufflé dans les années 80 avec l'instauration d'un climat politique moins propice (Luck, 2018a). Les notions de démocratie participative et délibérative ont ensuite étendu leur domaine d'application au-delà du champ politique (Maier, 2001 ; Bächtiger et al., 2010). Dans les secteurs de la santé, de l'environnement, de l'aménagement urbain, des nouvelles technologies ou encore de la gestion du risque, la population est de plus en plus souvent sollicitée et prise en compte via des processus participatifs (Rowe & Frewer, 2000 ; le Maire, 2005 ; Lundmark, 2018).

La conception participative quant à elle a été largement influencée par la participation citoyenne au sens large et s'inscrit donc dans un historique participatif de plus de 50 ans (Blomkamp, 2018). La prise en compte des usagers, en particulier dans le domaine de la conception de l'urbain, se popularise dès les années 90 (Barcenilla & Bastien, 2010), pour s'essouffler quelque peu à nouveau avant de revenir au cœur des préoccupations depuis la moitié des années 2000 (Luck, 2018a). Ce regain d'intérêt laisse supposer que la participation, quel que soit son domaine, est un phénomène cyclique et complexe (le Maire, 2009), dont les modèles évoluent d'une époque à l'autre tout en s'étoffant.

Dès les années 70, l'implication des citoyens devient peu à peu commandée par les pouvoirs publics eux-mêmes (Zetlaoui-Léger, 2007). Cette institutionnalisation de la participation est définie comme « l'allocation de fonds et l'adoption de règlements qui rendent les processus participatifs obligatoires dans certains cas » (Bherer, Gauthier & Simard, 2017, p. 9). Cet impératif participatif a pour objectif d'endiguer la crise de la démocratie représentative, de se prémunir vis-à-vis de nouvelles protestations populaires et de recréer un climat de confiance avec les citoyens (Zetlaoui-Léger, 2013). Bien qu'elle vise à limiter l'action citoyenne à un cadre formel et contrôlé, l'injonction participative présente l'avantage de considérer officiellement la participation des citoyens et de lui conférer un véritable poids (Castell, 2016 ; Rowe & Frewer, 2000). En pratique, cette obligation participative s'illustre à travers toutes sortes de dispositifs (commissions consultatives, panels de citoyens, sondages d'opinion ou encore référendums) visant à faire participer les citoyens au-delà des périodes électorales et davantage dans les champs disciplinaires de la conception (Blondiaux & Sintomer, 2009 ; Damay & Mercenier, 2018 ; Glass, 1979).

La participation devient ainsi peu à peu un concept pluriel et polysémique (Kravagna, Reuchamps & Delberghe, 2013 ; Luck, 2018a) qui se traduit par des approches plus diversifiées (Maier, 2001). Dans l'idée d'une grammaire participative, différentes approches se combinent et se déclinent pour en créer de nouvelles, uniques pour correspondre à un contexte spécifique (le Maire, 2009). L'engouement pour la participation citoyenne tend donc à entretenir le flou autour de sa définition et de sa mise en œuvre plutôt qu'à converger vers une vision consensuelle (Bherer, Gauthier & Simard, 2018 ; Blondiaux & Sintomer, 2009). Cette dilution de la participation citoyenne est ainsi

entretenue par l'intérêt croissant qui lui est porté et se traduit par un élargissement du répertoire des approches possibles (Kravagna et al., 2013 ; Luck, 2018b).

Par conséquent, il existe aujourd'hui un très grand nombre de méthodes, de techniques et d'outils sensés inciter et soutenir la participation citoyenne (Bherer et al., 2018). Naviguer à travers tous ces dispositifs participatifs devient de plus en plus difficile à mesure qu'ils se diversifient. Pour nous y aider, les littératures grise et scientifique proposent de nombreux supports comme par exemple le Guide pour l'utilisateur de la Fondation Roi Baudoin (2006) répertoriant plus de 60 méthodes participatives ; le Guide pratique du Smart City Institute développant 8 pratiques participatives à l'ère numérique (Nguyen, Bleus & Bockhaven, 2018), ou encore la boîte à outils du Centre d'Écologie Urbaine de Montréal construite sur base d'expériences concrètes et proposant des gabarits pratiques (2018). Nous ne rentrerons pas ici dans la description ou dans la classification de toutes ces approches participatives, mais nous proposons dans la sous-section suivante plusieurs pistes qui permettent de comprendre comment elles peuvent différer les unes des autres.

#### 1.1.4. Une gradation dans l'implication citoyenne

Dès la fin des années 60, Arnstein propose de distinguer les approches participatives en fonction du niveau de redistribution du pouvoir décisionnel (1969). Ses travaux donnent naissance à l'échelle de la participation citoyenne. Celle-ci est divisée en huit échelons correspondant chacun à un niveau d'implication croissant des citoyens, comme l'illustre la Figure 3.

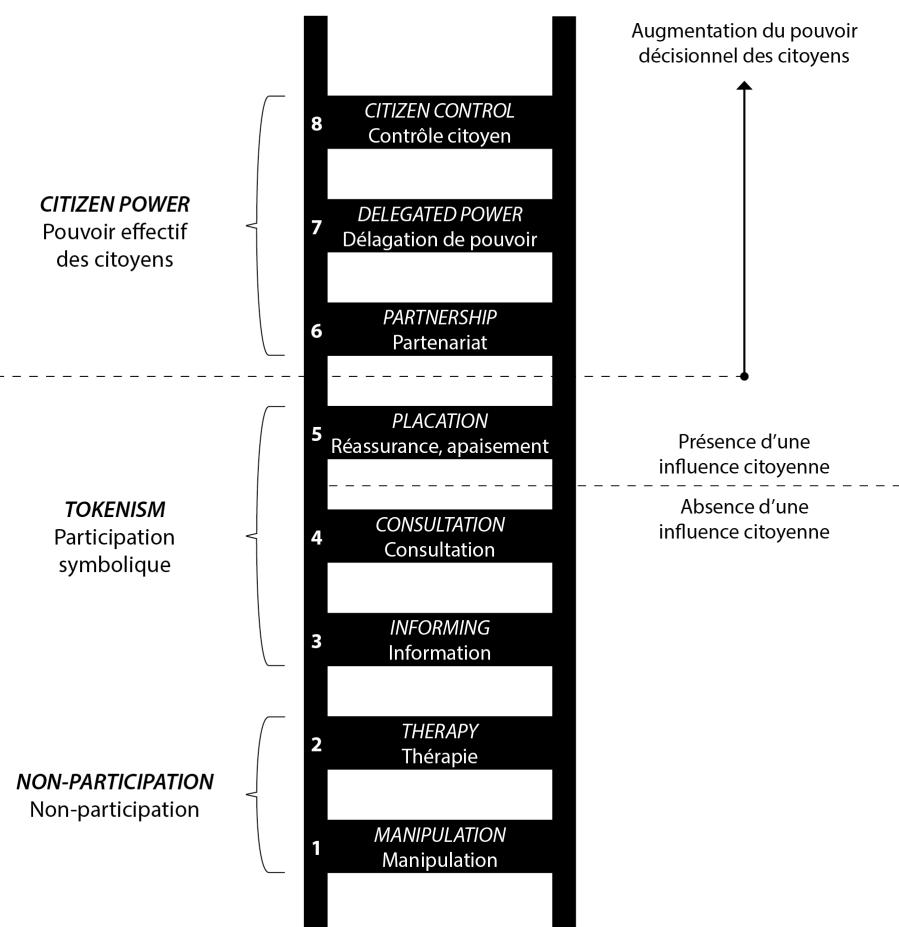


Figure 3. Échelle de la participation selon Arnstein (1969, p. 217)

Les deux premiers niveaux (1-2) correspondent à de la non-participation. Les participants sont manipulés par les décideurs qui cherchent à contrôler leurs comportements et avis, ceux-ci étant considérés comme déviants et menaçant le pouvoir en place. Les trois niveaux suivants (3-5) équivalent à du « tokénisme », c'est-à-dire une pseudo-participation symbolique où les usagers et décideurs entrent dans un processus de dialogue, mais où la prise de décision finale reste aux mains des décideurs. Les trois derniers niveaux (6-8) se caractérisent par un partage du pouvoir décisionnel. Seuls ces trois niveaux correspondent à de la vraie participation au sens d'Arnstein, mais ils sont assez peu observés en pratique.

Comme toute modélisation, cette échelle est une simplification de la réalité et son auteure reconnaît elle-même qu'une telle représentation manque de nuances (Arnstein, 1969). Si sa simplicité en fait également sa force, la linéarité de l'échelle ne permet en effet de prendre en compte qu'une seule variable, en l'occurrence le niveau d'implication décisionnelle, qui ne reflète pas toute la complexité de la participation (Cardullo & Kitchin, 2019). En outre, ce modèle envisage le pouvoir total de l'usager comme la seule forme de participation désirable. Certains auteurs en proposent donc des adaptations (Cardullo & Kitchin, 2019 ; Douay, 2016), alors que d'autres ont mis sur pied de nouvelles représentations multidimensionnelles (Fung, 2006 ; Schelings, 2021), intégrant d'autres facteurs tels que la sélection des participant (qui participe ?), le mode de communication et de décision (comment participer ?), l'impact de la participation (pourquoi participer ?) ou encore sa temporalité (quand participer ?). Si les critiques sont nombreuses, le modèle d'Arnstein reste néanmoins une référence à l'heure actuelle (Castell, 2016). Sur cette base commune, la littérature propose néanmoins d'autres axes de réflexion pour différencier les formes variées de participation.

### **1.1.5. Les déclinaisons de la participation citoyenne**

Tout d'abord, plusieurs auteurs opèrent une distinction entre « vraie » et « fausse » participations. La participation est réelle ou authentique lorsqu'il existe un partage du pouvoir décisionnel avec les participants qui sont reconnus comme des acteurs légitimes (Bonvin, 2013 ; Luck, 2018b). À l'inverse, la participation peut être factice ou symbolique lorsque les décideurs organisent des initiatives participatives pour la forme mais en ignorent les résultats ensuite (Arnstein, 1969 ; Kravagna et al., 2013), ou lorsque les participants n'osent pas déroger à la vision du concepteur dans un processus de co-conception (Luck, 2018a). À cet égard, les séances d'information sont parfois assimilées à de la fausse participation quand les citoyens sont des récepteurs passifs des renseignements fournis par les décideurs (Arnstein, 1969).

Ensuite, les initiatives participatives peuvent être de type « top-down » ou « bottom-up ». Certains auteurs distinguent plutôt les démocraties « d'élevage » (descendante, institutionnalisée) et « sauvage » (ascendante, spontanée) (Reuchamps & Caluwaerts, 2013). La différence entre ces deux approches réside dans l'impulsion de la démarche participative, qu'elle provienne respectivement de l'initiative des pouvoirs publics ou des habitants (Zetlaoui-Léger, 2013). Le plus souvent, les commanditaires sont les décideurs et le processus est organisé de manière top-down et institutionnalisée, mais la participation peut également résulter de l'action d'une communauté locale dans une démarche bottom-up et non-conventionnelle (Damay & Mercenier, 2018). Par définition, une communauté rassemble des personnes vivant dans le même quartier, la même rue voire

le même immeuble et qui « partagent des problèmes et des ressources communs qui peuvent constituer un motif d'action commune » (Castell, 2016, p. 309). Par conséquent, les actions bottom-up correspondent généralement à des projets locaux à (très) petite échelle (Macaire, 2009 ; Maier, 2001), alors que les approches top-down couvrent également des interventions de plus grande ampleur, à l'échelle de la ville, voire du pays ou de l'Union Européenne (Damay & Mercenier, 2018).

En outre, la participation citoyenne peut être « active » ou « passive ». La participation est active lorsque les citoyens sont physiquement présents et engagés dans le processus participatif, lors de rencontres et d'assemblées en face à face (Irvin & Stansbury, 2004). Il est évidemment possible d'aller un cran plus loin qu'une consultation classique et d'assurer une participation concrète et tangible en invitant les citoyens à des ateliers participatifs (Luck, 2003 ; 2018b). Inversement, la participation est passive lorsque les citoyens n'ont aucun contact direct avec les décideurs ou les concepteurs (Glass, 1979) et sont sollicités via une boîte à idées en ligne ou échangent de l'information via un site internet par exemple. La dichotomie actif-passif renvoie donc plutôt à la nature directe ou indirecte de l'échange entre les acteurs, et non pas tellement à la réalisation d'une action ou à la prise d'initiative. Attention toutefois à ne pas confondre la participation active avec la participation directe qui, elle, induit une délégation du pouvoir décisionnel aux participants qui agissent alors en autogestion (Blondiaux, 2007).

La littérature décrit donc la participation par une série d'oppositions binaires qui, comme le suggérait déjà Arnstein, peuvent en réalité s'inscrire sur une échelle allant d'une non-participation à une participation totale. Ce continuum peut tout à fait être appliqué en conception pour identifier la posture des usagers finaux par rapport à celle du concepteur, selon une gradation allant de « sans » voire « contre » eux, jusqu'à « par » eux (Biau, Fenker & Macaire, 2013) (Figure 4). Entre ces deux extrêmes, les concepteurs peuvent évaluer l'impact de propositions préétablies « sur » les usagers, proposer des solutions spécialement conçues « pour » eux, ou les considérer comme des partenaires « avec » lesquels ils conçoivent ces solutions.

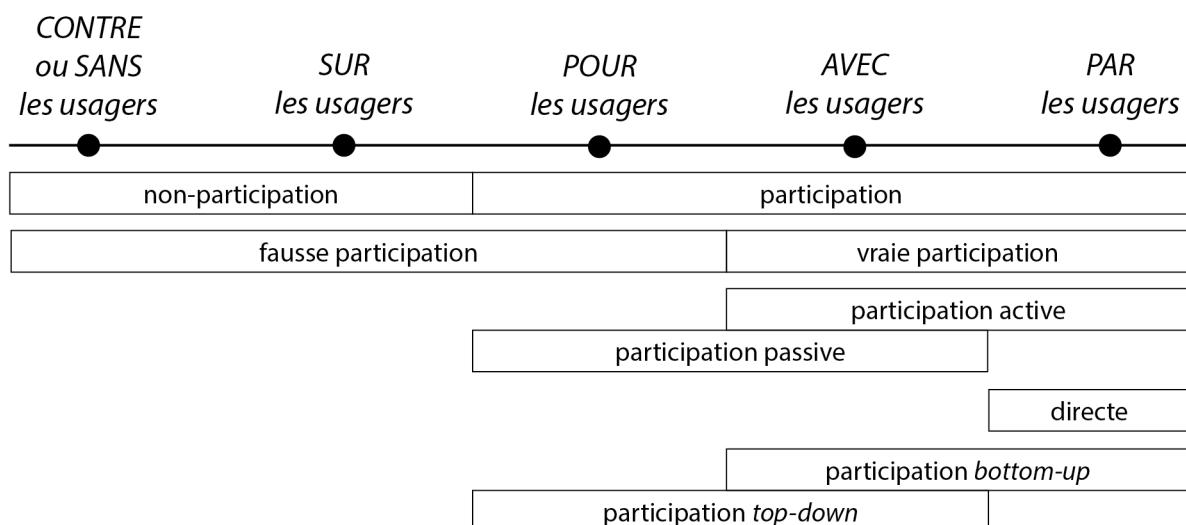


Figure 4. Continuum de l'investissement des participants : sans, sur, pour, avec ou par les citoyens (Schelings, 2021)

Alors que les positions « sur » et « pour » les usagers correspondent à de la conception centrée usagers (User-Centered Design), les positions « avec » et « par » désignent une conception portée par les usagers (User-Driven Design) (Crutzen & Zwetkoff, 2018 ; Sanders, 2008). La posture égalitaire « avec », où les deux parties s'engagent dans un processus de co-conception ou de codécision, est reconnue comme un facteur de succès alors que les autres postures révèlent l'ascendance hiérarchique d'un acteur sur l'autre et se traduisent parfois par des dysfonctionnements (le Maire, 2009).

Dans le même ordre d'idées, il est toujours bon de trouver un équilibre entre dispositifs top-down et bottom-up, actifs et passifs, directs et indirects. Alors que la participation passive est connotée négativement et souvent condamnée, la participation active est généralement encensée (Irvin & Stansbury, 2004). Pourtant, cette « conception athlétique de la participation » (Bonvin, 2013, p. 51) n'inclut que les participants les plus actifs et les plus motivés, mais exclut d'autres profils, indisponibles ou indifférents. L'usage du numérique peut toutefois aider à solliciter certains de ces publics différents, mais il s'agira probablement d'une participation davantage passive (Simonofski, Asensio & Wautellet, 2019). Quoi qu'il en soit, une participation même modeste reste intéressante, car « le silence (et donc la non-participation) est l'ennemi le plus redoutable de la justice sociale » (Bonvin, 2013, p. 43).

Par ailleurs, lorsqu'elle se fait trop institutionnelle, la participation et la conception participative deviennent des processus figés et routiniers, au même titre que d'autres démarches administratives (Irvin & Stansbury, 2004). Par conséquent, l'implication des non-designers perd de sa spontanéité au fur et à mesure que les initiatives s'institutionnalisent et sont le fruit d'une logique descendante plutôt qu'ascendante (le Maire, 2005 ; 2009). Nous rejoignons en cela certains auteurs qui insistent sur le fait que les mécanismes institutionnels top-down ne doivent en aucun cas remplacer les initiatives non conventionnelles bottom-up, mais leur sont complémentaires (Damay & Mercenier, 2018 ; Fung, 2006), au risque sinon de signer simplement la mort de la participation en elle-même.

### **1.1.6. La définition de la « conception participative »**

Les principales balises historiques de la participation étant posées, il nous apparaît important de cristalliser le cadre, puis la définition de ce qui sera entendu par « conception participative » dans la suite de ce chapitre.

Premier élément essentiel du cadre : la conception participative est évidemment caractérisée par l'implication des usagers, souvent non-designers, dans les processus de décision et de conception, que ces processus concernent des enjeux politiques et urbains, ou visent la production collective de services, d'artefacts ou d'espaces. Il s'agit d'inclure les futurs usagers, c'est-à-dire toutes les personnes concernées et affectées par le projet (Binder, Brandt & Gregory 2008 ; Blomkamp, 2018 ; Brereton & Buur, 2008 ; Lundmark, 2018). Cette implication, nous l'avons vu, est aujourd'hui essentielle pour que l'artefact soit conçu en accord avec son usage (Charrier, Mahdjoub, Bazzaro & Sagot, 2013) et en accord avec les besoins des usagers (Sanders & Stappers, 2008).

Second élément du cadre : impliquer les usagers ne signifie pas seulement les inviter à participer, mais surtout leur donner une voix et la prendre en compte (Björgvinsson et al., 2000). Pour réellement faire peser la voix des non-designers dans la balance, au-delà de

la capacité des acteurs à faire preuve d'empathie (empathie des designers vers les non-designers ; empathie des non-designers vis-à-vis des usagers absents) et au-delà de l'empowerment, ou de la « capacitation » des non-designers à participer, un principe semble essentiel : la volonté des concepteurs et acteurs-décodeurs de redistribuer le pouvoir décisionnel (Arnstein, 1969). La participation citoyenne a en effet plus de chance d'aboutir si toutes les parties prenantes ont l'intime conviction qu'elle a de l'intérêt et de la valeur (Luck, 2018b) et s'engagent à prendre en compte les résultats de la participation (Rowe & Frewer, 2000).

Troisième élément du cadre : il existe une grande variété d'approches participatives et les acteurs de la participation opèrent des choix éclairés de méthodes adaptées au contexte et susceptibles de produire des effets (Maier, 2001). L'existence d'un très large éventail de méthodes et d'outils révèle à la fois l'absence d'un canevas universel ou systématique qui serait pertinent dans toutes les situations, et la nécessité d'un processus approprié pour chaque nouvelle initiative (Kravagna et al., 2013). Qu'elle s'inspire d'expériences précédentes et/ou soit développée sur mesure, la méthode participative sélectionnée doit être en adéquation avec les objectifs visés (Glass, 1979). Dans cette optique, chaque processus participatif peut proposer un degré de latitude décisionnelle différent en accord avec le contexte spécifique considéré, sans nécessairement chercher à atteindre le « pouvoir citoyen » cher à Arnstein mais sans non plus tomber dans le piège de la pseudo-participation, (Cardullo & Kitchin, 2019 ; Fung, 2006 ; Tritter & McCallum, 2006). Dans une logique de transparence, le niveau d'implication escompté doit être annoncé aux participants.

Le cadre étant posé, nous retenons ici la définition que Zetlaoui-Léger propose de la « participation » pour construire ensuite notre acceptation de la « conception participative ». Selon l'auteure, « dans son sens le plus générique, le terme de participation évoque l'implication des habitants dans la mise en œuvre d'actions concernant leur cadre de vie. Cette contribution peut porter aussi bien sur le contenu d'un projet, et relever de la coproduction, que sur sa validation, et s'inscrire alors dans le domaine de la codécision » (2007, p. 70). Cette définition introduit la notion de cadre de vie faisant de la participation une pratique située (Luck, 2018b), ce qui correspond aux réalités et aux attentes des concepteurs. En outre, cette définition ne cantonne plus les non-designers à une influence seulement décisionnelle chère à Arnstein mais l'élargit à la (co)production de solutions. En « conception participative », l'action du citoyens revêt ainsi un caractère plus tangible et concret, appelant à en redéfinir les contours.

### **1.1.7. La conception participative aujourd'hui**

Au-delà de la participation (dans sa compréhension historique), on constate aujourd'hui un intérêt croissant pour la conception participative. Cet intérêt s'explique notamment par une certaine prise de conscience des décideurs et concepteurs déjà évoquée plus haut : on constate sur le terrain que les usagers peuvent réellement s'opposer à des dispositifs impopulaires, perdre confiance (Rowe & Frewer, 2000) et mener ces dispositifs à l'échec. En architecture, ce fut le cas par exemple à travers certains projets d'éco-quartiers, pour lesquels les concepteurs se sont vite aperçus que l'engagement des (futurs) habitants au-delà de considérations techniques était crucial, pour accompagner la transition vers de nouveaux modes de vie (Zetlaoui-Léger, 2013) et ainsi assurer la pérennité du modèle et du système bâti.

En parallèle de cet enjeu, la conception participative permet aussi d'aller au-delà de la seule codécision, en ouvrant également le processus de conception et production à des personnes qui n'y sont pourtant pas formées ni théoriquement habilitées (Binder et al., 2008 ; Blondiaux & Sintomer, 2009). Dans certains dispositifs les plus extrêmes, même « l'acte créateur » et la « synthèse créative », généralement réservés aux professionnels concepteurs, peuvent être ouverts et partagés à tous les co-concepteurs (Macaire, 2009), bouleversant ainsi un métier tout entier.

La prise de position des participants, à l'origine militante et engagée, s'essouffle par ailleurs peu à peu : les dispositifs se multiplient sans plus répondre à une demande spécifique des usagers, et en cela ils deviennent « habituels », parfois même lassants. L'avènement des technologies de l'information et de la communication (TIC) multiplie encore les possibilités participatives et les citoyens sur-sollicités ne ressentent plus d'urgence à participer, car ils ont le sentiment qu'il y aura probablement toujours une initiative subséquente. En outre, certains dispositifs sont implantés encore et toujours uniquement pour sécuriser une certaine acceptabilité citoyenne et ne correspondent pas nécessairement à un besoin précis des usagers. Nous avons quitté un système où les citoyens se mobilisaient pour davantage de participation publique, et sommes aujourd'hui à l'aube d'un système participatif qui cherche son public.

Dans l'imaginaire collectif, en parallèle, la participation citoyenne revêt toujours de grandes ambitions et cherche forcément à grimper toujours plus haut dans l'échelle d'Arnstein. Cette reconnaissance des citoyens comme acteurs leur donne certes droit à une voix, mais tend à les rendre responsables de la réussite du projet et, par la même occasion, à décharger les décideurs de certaines de leurs obligations (Blomkamp, 2018). Cette pression pesant sur les épaules des participants est l'héritage de l'idéal de l'ultime échelon du contrôle citoyen, qui n'a jamais disparu. Cet idéal suppose une implication citoyenne extrême, alors même que les processus équilibrés « avec » les citoyens sont reconnus comme plus efficaces, car ils reposent sur la complémentarité des expertises et le partage des responsabilités. Les citoyens se voient dès lors eux aussi bouleversés en regard des tâches et rôles qui leur sont attribués.

## **1.2. Du côté des concepteurs : un métier bouleversé**

### **1.2.1. Évolution de la figure de l'architecte**

Dans le champs de la conception participative, on pourrait croire qu'il n'existe plus de réel contraste entre concepteurs et usagers (Brereton & Buur, 2008), observant l'effacement progressif des rapports hiérarchiques (Bherer et al., 2018 ; Luck, 2018b) au profit d'une apparente dilution des frontières entre les statuts de designers et non-designers (Luck, 2003 ; Lundmark, 2018). En réalité, l'entrée en scène d'un acteur supplémentaire, le participant non-designer profane, s'accompagne de grands bouleversements dans la pratique professionnelle de l'architecte, en constante mutation (Bherer et al., 2018 ; Lee, 2008). Cette intégration implique plutôt non seulement un renouveau et une expansion du rôle du concepteur, mais aussi de nombreux questionnements quant à la légitimité de l'acteur non-designer et du positionnement du professionnel vis-à-vis de ce non-designer.

Constatant leur intégration de plus en plus fréquente, et de plus en plus « profonde » au sein du processus de conception, certains professionnels concepteurs dubitatifs émettent des doutes quant à la légitimité des non-designers à participer tant aux processus de décision que de conception. Sans formation dédiée, comment les non-designers peuvent-ils « prendre la place » des décideurs ou des professionnels de la conception ? Leur intégration au processus est ainsi encore parfois envisagée comme une menace par les professionnels qui ont l'impression de perdre leur autorité et leur légitimité (Zetlaoui-Léger, 2013). Qu'il s'agisse du concepteur qui ne peut plus se targuer d'être l'unique créateur d'une œuvre (Hill, 2003) ou du décideur qui devient l'exécutant des quatre volontés citoyennes (Biau et al., 2013), les experts peuvent ainsi faire preuve d'un protectionnisme manifeste vis-à-vis de leur profession (Siva & London, 2011). Outre les multiples bouleversements observés dans la pratique professionnelle, c'est aussi la culture collective de l'architecture qui évolue (Blomkamp, 2018), évolution que certains architectes ne sont pas prêts à embrasser. Leur réticence face à un tel changement sociétal fait ainsi écho au syndrome de la « dépendance au sentier » selon lequel chacun préfère conserver ses habitudes plutôt que de se confronter à la nouveauté (Kravagna et al., 2013).

Cette attitude défensive s'explique notamment par l'envie de sauvegarder la spécificité des savoirs détenus par ces experts (Biau et al., 2013) et par l'angoisse d'une démocratisation à l'extrême de leur profession (Bacqué & Gauthier, 2011), voire de son « uberisation », à l'image des projets d'auto-construction qui se passent d'architecte. Dans ce contexte, la prise en compte des besoins des citoyens dans la conception est parfois considérée comme une entrave à la créativité individuelle (Charrier et al., 2013). Cette perte de liberté est l'une des raisons principales qui pousse les experts à remettre en cause la capacité des usagers à participer.

Même sans en arriver là, l'activité de conception n'est définitivement plus un processus solitaire, mais collaboratif, et fait nécessairement intervenir plusieurs acteurs et leurs représentations cognitives individuelles (Smulders, Reymen & Dorst, 2009). Cela entraîne quoi qu'il en soit la disparition de « la figure de l'architecte autoritaire et visionnaire » qui impose sa construction à la société, au profit d'un architecte co-concepteur « modeste et à l'écoute des particularités des usagers » (le Maire, 2009, p. 20).

### **1.2.2. Les principaux défis de la participation en conception**

Le manque de conviction des professionnels vis-à-vis de la plus-value de la participation des non-designers au sein du processus de conception (cf. Sous-section 1.2.1.1) est souvent renforcé par d'autres défis inhérents à la réalité du métier de concepteur. Si la littérature scientifique et les expériences de terrain emploient fréquemment les termes « limites », « contraintes » et « inconvénients », nous préférerons parler de « défis » car la plupart des faiblesses rapportées par les auteurs et concepteurs ouvrent des opportunités d'amélioration.

Pour commencer, la participation citoyenne est généralement envisagée comme un processus chronophage et énergivore pour l'ensemble des acteurs impliqués (Irvin & Stansbury, 2004 ; Jacquet & van der Does, 2018). Il est vrai que la conception participative requiert des ressources humaines, matérielles, temporelles et budgétaires supplémentaires par rapport à un processus de conception traditionnel (Zetlaoui-Léger, 2015). Ainsi, la participation constitue un travail à part entière de la part des concepteurs et des non-

concepteurs, dont l'investissement collectif s'accompagne d'attentes fortes vis-à-vis des résultats du processus (Lundmark, 2018). Dans cette optique, la participation représente un investissement en amont et à long terme, dont les bénéfices retirés doivent idéalement justifier les efforts consentis (Rowe & Frewer, 2000). En particulier, les solutions développées via un processus participatif sont généralement plus pertinentes et acceptables, car elles répondent à des besoins réels, concrétisent une vision commune et génèrent un sentiment d'appartenance (Blomkamp, 2018). A l'inverse, l'imposition de solutions de manière descendante induit parfois de fortes résistances des usagers qui refusent de les adopter et mettent en péril leur durabilité (Schuurman et al., 2010).

Par ailleurs, la pratique architecturale s'inscrit généralement dans un cadre normatif précis qui peut contraindre la mise en place d'une approche participative. Les projets de conception sont en effet délimités par des contraintes administratives et légales fortes, définies par un cahier des charges et un programme architectural imposés par le maître d'ouvrage. Dans le cadre de marchés publics ou encore de concours, la programmation est aux mains de la maîtrise d'ouvrage et n'implique généralement pas la maîtrise d'œuvre. La phase de programmation correspond à « la définition des attendus d'un projet » ou encore « la clarification de la demande » (Leonet, 2018, p. 20). En pratique, il s'agit également de l'une des phases privilégiées pour l'exercice de la participation citoyenne, car elle mobilise l'expertise d'usage des citoyens qui peuvent exprimer leurs besoins en amont du projet de conception (Dris et Zetlaoui-Léger, 2022). Toutefois, si les usagers ne sont pas invités à participer dès la phase de programmation, et donc dès l'élaboration des « règles du jeu » de la conception, leur participation devient très difficile à intégrer pour les concepteurs qui ne disposent pas de latitude pour ajuster et faire évoluer le programme prédéfini. Il est donc fréquent que la participation des usagers se développe ponctuellement, pour une petite partie du projet où une marge de manœuvre est encore négociable, ou parallèlement au processus de conception, au risque de ne pas réellement influencer le projet final.

Enfin, la participation citoyenne en conception soulève parfois des enjeux de propriété intellectuelle. Lorsque la conception devient une activité collective, qui plus est partagée par des professionnels et des « profanes », un des conflits majeurs qui peut survenir relève de la « paternité / maternité » des idées (Lee, 2008). En effet, il n'est généralement pas possible de remonter le fil des idées et des informations échangées au cours d'un processus collectif et subjectif dont aucun partenaire ne peut se proclamer unique « propriétaire » (Lévy, 2001). A défaut d'une répartition claire des rôles, les designers jouent souvent le double rôle de facilitateur et de concepteur et contribuent au projet au côté des participants, sans qu'aucune des deux parties ne puissent réellement revendiquer la propriété du projet (Lee, 2008). Cette situation peut créer de la confusion et briser la confiance entre les coconcepteurs (Lee, 2008), mais peut également encourager la création d'un partenariat où l'ensemble des parties s'engagent à renoncer à la propriété du projet (Lévy, 2001). Par exemple, dans le cadre de nos recherches, nous avons mené des ateliers participatifs au terme desquels des citoyens wallons ont proposé des défis aux équipes d'un hackathon au cours duquel les équipes de hackers ont fait évoluer les idées citoyennes vers des protocepts technologiques en open source. Néanmoins, la renonciation à la propriété intellectuelle doit impérativement être volontaire et partagée par les deux parties (Lévy, 2001) au risque de priver certaines populations déjà

marginalisées de la possibilité de s'approprier et de valoriser leurs propres idées (Hope et al., 2019).

### **1.2.3. L' « Habitus Shock » de la conception participative**

Les experts et les citoyens appartiennent à deux mondes différents : les premiers au monde professionnel de la conception, les seconds au monde « réel » de l'usage. En sociologie, le choc culturel est le résultat de la rencontre de deux cultures différentes qui provoque des incompréhensions mutuelles et des difficultés à s'immerger dans la culture de l'autre (Adler, 1975). Cette théorie a été introduite au départ pour décrire le processus d'intégration des personnes qui partent vivre à l'étranger, mais s'est ensuite étendue à toutes les situations qui impliquent une perte de repères et une incompatibilité des schémas familiers (Siva & London, 2009). Siva et London parlent alors plutôt d'Habitus Shock (2011), où l'habitus est une manière d'être ou d'agir régie par des pratiques régulières (Bourdieu, 1986). Dans cette optique, l'architecture ou la conception de manière plus générale sont des pratiques spécialisées nécessitant des connaissances spécifiques et une formation adaptée auxquelles les usagers ne sont pas familiers (Siva & London, 2011). Cet écart entre les habitus est souvent perçu négativement, car il génère de l'inconfort, de la confusion et de la frustration, mais il ouvre également la porte à un ajustement des acteurs (Siva & London, 2011).

Ainsi, lorsque les usagers sont conviés à participer et à co-concevoir, les réalités des designers et des non-designers se rejoignent et génèrent à leur intersection un « domaine de la collaboration » (Lee, 2008) d'abord inconfortable pour le professionnel, et puis constituant peu à peu une occasion de renouer le dialogue avec des personnes extérieures au monde de la conception (Binder et al., 2008). Plusieurs auteurs soulignent à cette occasion l'importance de définir un langage et un référentiel communs entre les acteurs pour assurer leur compréhension mutuelle (Blomkamp, 2018 ; Luck, 2003 ; Lundmark, 2018). Le choc des habitus peut donc mener à des conséquences positives, car il nourrit également un processus d'apprentissage mutuel (Siva & London, 2009) qui constitue l'un des principes clés de la participation citoyenne (Glass, 1979). À travers leur participation, les usagers découvrent le monde de la conception et les professionnels accèdent à la perception citoyenne (Luck, 2007). Il s'agit donc d'un processus éducatif, où chaque partie prenante apprend à comprendre l'autre et se transforme à travers l'acquisition de nouvelles connaissances (Jacquet & van der Does, 2018 ; Lundmark, 2018).

On assiste ainsi à une mutation profonde de la conception, à la fois sociale et culturelle, qui remet en cause des pratiques ancrées et se répercute jusque dans la formation des futurs architectes, designers et urbanistes (Luck, 2018a ; Macaire, 2009). À cet égard, Sanoff est considéré comme l'un des pionniers à l'origine du développement de la conception participative en architecture, notamment en instaurant une nouvelle option dédiée à la participation des communautés dans les études de Master en Architecture de l'Université de Caroline du Nord (Luck, 2018a). Dans le monde de la recherche, la conférence « Design Participation » organisée par la Design Research Society en 1971 a également fortement contribué à promouvoir l'implication des usagers dans le processus de conception (Lee, 2008).

## 1.3. Du côté des usagers : des rôles bouleversés

Symétriquement, en conception participative les usagers finaux et les citoyens quittent leur fonction de récepteurs passifs pour devenir de véritables partenaires des concepteurs (Blomkamp, 2018). Dans ce contexte, les non-designers sont vus ici comme tout aussi responsables de la réussite du processus participatif que les professionnels. Soumis à cet enjeu, certains non-designers eux-mêmes s'interrogent encore quant à leurs capacités à argumenter, à prendre des décisions qui impacteront leurs concitoyens, à être créatifs ou comprendre le fonctionnement de certains systèmes et technologies. Leurs rôles et missions, leur propre perception d'eux-mêmes au sein d'un processus complexe s'en voient donc tout autant bouleversés.

Cette section s'attache donc à présenter les clés détenues par ces usagers finaux. La qualité première des participants consiste généralement à être de simples citoyens, mais ce terme générique recouvre déjà de nombreuses réalités. Derrière ce mot utilisé systématiquement pour désigner les « gens » se cachent de multiples conceptions des citoyens et des usagers. Or, la manière de concevoir les usagers déterminera aussi le produit, l'espace ou le service finalement conçu (Hill, 2003). Par ailleurs, les citoyens détiennent des connaissances variées qui, loin d'être exclusives, s'additionnent pour constituer une expertise citoyenne.

### 1.3.1. Tous citoyens, tous usagers ; mais encore ?

Dans les processus participatifs, on distingue les participants des commanditaires, c'est-à-dire respectivement les personnes invitées à participer et les personnes à l'origine de l'initiative participative (Bherer et al., 2017). Ces acteurs sont tous des « parties prenantes », auxquelles s'ajoutent des experts et autres intervenants venus partager leur connaissance fine d'un sujet, ou encore les bénéficiaires indirects du projet concerné (Bherer et al., 2018). Il peut notamment s'agir d' « usagers secondaires », qui n'utilisent pas directement une solution (contrairement aux « usagers primaires »), mais peuvent utiliser ce qu'elle produit (Schuurman et al., 2010). On peut également citer les bystanders (passants, spectateurs) qui sont exposés à une solution et peuvent être impactés par l'usage qu'en font d'autres personnes (Ferneley & Light, 2008).

Dès la fin des années 60, des groupes de citoyens ont manifesté pour se faire entendre auprès des politiques et disposer d'un certain poids dans la prise de décision. Ces revendications pour une démocratie directe et un contrôle citoyen ont donné naissance au modèle du citoyen « participant », cette personne active dans la vie de sa communauté et toujours prête à s'investir pour défendre son point de vue.

Cette notion de « citoyen participant » nous renvoie automatiquement et en premier lieu au sens juridique du « citoyen », c'est-à-dire une personne légalement reconnue comme native ou naturalisée d'un pays ou d'un état. Les citoyens sont donc parfois considérés comme des électeurs lorsqu'ils jouissent de leur droit de vote (Kravagna et al., 2013) et parfois comme des contribuables lorsqu'ils remplissent leur déclaration d'impôts (Tritter & McCallum, 2006). Cependant, cette vision officielle du citoyen n'est généralement pas celle à laquelle on pense dans le cadre de processus participatifs. Les « citoyens participants » sont plutôt les « gens » de manière générale (Rowe & Frewer, 2000) : les habitants, les voisins, les riverains, les locaux, les usagers (Castell, 2016).

Le problème d'un terme aussi flou que « citoyen » ou « usager » est qu'il tend à englober tout le spectre des personnes concernées en un seul groupe homogène (Schuurman et al., 2010). Ce phénomène s'intensifie dès lors que l'on parle de citoyens ordinaires, de citoyens lambda, d'usagers moyens ou d'utilisateurs généraux (Rowe & Frewer, 2000 ; Schuurman et al., 2010). En réalité, ces dénominations visent au départ à différencier les participants issus du monde professionnel et les participants « profanes » qui n'ont pas nécessairement de connaissances du sujet traité (Björgvinsson et al., 2000). Néanmoins, la figure de l'usager moyen dépasse souvent cette distinction et se voit attribuer des caractéristiques finalement assez peu générales, au point qu'elle en devient une sorte de « super usager » : « un homme d'un mètre quatre-vingts, âgé de 20 ans, avec une vision parfaite et une bonne préhension » (Fletcher, 2001, cité par Verhulst, Elsen & Heylighen, 2016, p. 3).

Ce stéréotype n'est pas sans rappeler le Modulor du Corbusier et la manière dont les usagers finaux étaient considérés comme des sujets standards interchangeables, tous sortis du même moule et donc capables de s'adapter aisément à l'architecture moderniste (Choay, 1965 ; Zetlaoui-Léger, 2013). En particulier, le fonctionnalisme conçoit les usagers comme des êtres universels, comme les rouages d'une machine qui ne fonctionne correctement que s'ils se conforment à leur cadre de vie, expriment des besoins élémentaires prévisibles et adoptent des comportements acceptables (Hill, 2003 ; Zetlaoui-Léger, 2013). Cette approche réductionniste des usagers (Schuurman et al., 2010) arrange les concepteurs qui ne doivent plus tenir compte que d'un seul profil d'usager, dont l'abstraction n'est pas innocente (Hill, 2003). L'usager est réduit à un ensemble d'images fictives, anticipées par les décideurs et les concepteurs, mais qui ne reflètent probablement pas les multiples réalités vécues, plus riches dans leur essence-même (Verhulst et al., 2016). Ainsi, les usagers ne se définissent pas seulement par le statut qu'on leur attribue, mais aussi par leur identité, leurs désirs, leurs souhaits et leurs aspirations (Vanolo, 2016). En outre, cette vision simpliste présente l'inconvénient majeur d'appauvrir la conception et l'expérience architecturale et urbaine (Pallasmaa, 2005).

Cette tendance à considérer un usager universel ne s'est malheureusement pas éteinte avec l'essoufflement du Modernisme, et est toujours bien prégnante aujourd'hui, comme en témoignent les premiers modèles technocratiques de la smart city et la distance entretenue avec les citoyens de ces environnements « connectés » (Vanolo, 2016). En effet, peu d'efforts ont été investis jusqu'à présent pour mieux comprendre qui sont ces citoyens (Shelton & Lodato, 2019). Les spécificités propres de chacun, de même que les injustices subies par certains, sont effacées au profit d'un usager soi-disant représentatif (Vanolo, 2016). Certains décideurs en profitent d'ailleurs pour proclamer le caractère inclusif voire universel de leurs initiatives, puisqu'en prenant en compte « tout le monde », on n'exclut personne (Shelton & Lodato, 2019).

Le stéréotype d'un usager universel domine donc toujours certains discours, même récents, notamment parce qu'il est plus facile pour les décideurs de justifier leurs actions participatives s'il n'y a qu'un type citoyen à recruter, qui plus est indéfini (Shelton & Lodato, 2019). On notera par ailleurs que l'image de participants actifs, informés, motivés, responsables et créatifs semble progressivement s'imposer comme celle à retenir pour mise en œuvre de dispositifs participatifs. Malgré une intention louable d'accorder ainsi une vraie place aux non-designers, force est de constater que tous ne rempliront pas toutes ces qualités de « super participants ». Il est donc crucial d'élargir le spectre aux non-

participants, aux fracturés du numériques, aux contestataires, aux désintéressés, etc. (Vanolo, 2016), de constater également leurs besoins et d'accepter leur volonté éventuelle de passivité vis-à-vis des mécanismes décisionnels qui fabriquent nos environnements de vie de demain.

### 1.3.2. Vers une typologie d'usagers : des consommateurs aux participants

Délaissant le modèle simpliste d'un usager uniforme, plusieurs auteurs se sont attachés à construire des typologies plus élaborées permettant de mieux prendre en compte les usagers finaux dans les processus de conception et d'innovation (Schuurman et al., 2010).

La théorie la plus connue est probablement celle de la diffusion des innovations établie par Rogers, selon laquelle l'adoption de nouveaux produits par le public suit une distribution normale au cours du temps (Rogers, 1983 [1962]). Comme illustré dans la Figure 5, chaque segment de la courbe correspond à un profil type de consommateur, auquel Rogers attribue des caractéristiques de personnalité (Terrade et al., 2010). Il décline ainsi cinq profils : innovateurs, adeptes précoce, majorité précoce, majorité tardive, réfractaires, qui se distinguent par une vitesse d'adoption de la technologie, un intérêt pour la nouveauté et un pouvoir d'influence sur les pairs de plus en plus faibles (Rogers, 1983). Rogers étudie également les variables sociodémographiques qui déterminent le passage d'un profil à l'autre, comme par exemple le niveau d'éducation, le niveau de richesse ou le statut social (1983).

Ce modèle présente certes une déclinaison de profils d'usagers, mais leurs dénomination et description tendent à promouvoir davantage la partie gauche du spectre, à savoir les personnes qui adoptent les technologies assez rapidement. A la manière de l'échelle d'Arnstein qui encourage avant tout la participation des citoyens militants et engagés, la courbe de Rogers suggère une préférence pour les citoyens fervents de technologies, au détriment de tous les autres usagers. Dans le cadre de nos recherches, ces modèles ne sont pas considérés comme une gradation de profils allant du plus ou moins désirable, mais plutôt comme un éventail de participants potentiels apportant chacun leurs propres perspectives. A l'heure des low-tech et de la décroissance, le modèle de Rogers pourrait d'ailleurs être revu pour intégrer des usagers extrêmement innovants qui refusent pourtant l'usage systématique des technologies, en particulier high-tech.

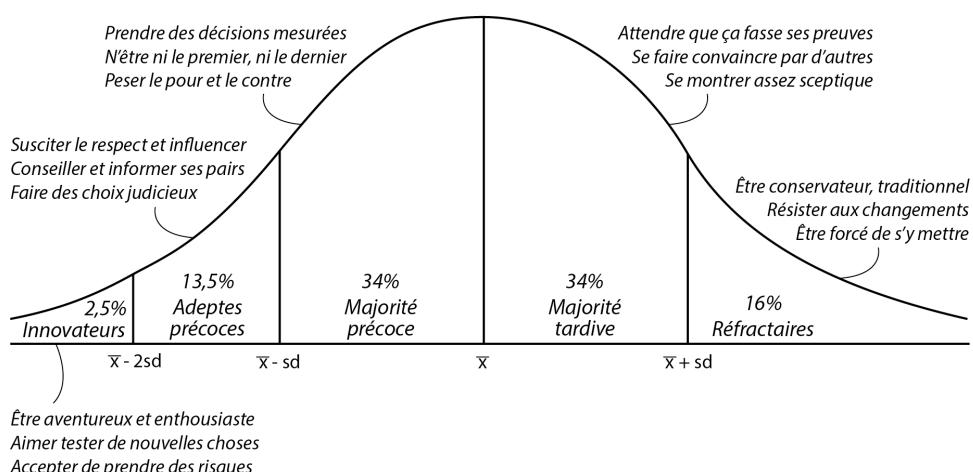


Figure 5. Diffusion des innovations et catégorisation des usagers les adoptant ; schéma adapté de Rogers (1983 [1962], p. 247)

À la suite de Rogers, Von Hippel s'intéresse également au temps de diffusion des innovations auprès des usagers et introduit les lead users (usagers principaux) (1986), que l'on pourrait placer au tout début de la courbe, avant même les innovateurs. Ces lead users « ont des besoins importants (qui) deviendront généraux sur le marché des mois ou des années plus tard » (von Hippel, 1986, p. 791). En d'autres termes, ces usagers rencontrent un problème précis dans leurs activités quotidiennes, mais aucune solution satisfaisante n'existe encore sur le marché (Schuurman et al., 2010). Les lead users ne se contentent donc pas d'adopter de nouveaux produits, mais imaginent leurs propres solutions (Schuurman et al., 2010) et font preuve de créativité (Sanders & Stappers, 2008). Face à des produits inadaptés, les lead users sont extrêmement motivés et ont plus de facilités à rompre avec leurs habitudes et à se détacher de l'existant, ce qui en fait des alliés efficaces dans les processus de conception participative (von Hippel, 1986). Von Hippel nous encourage à faire appel à eux en particulier dans les domaines davantage technologiques, où le développement est beaucoup plus rapide que l'adoption (1986). Néanmoins, cette approche est assez élitiste et sous-entend implicitement que les autres usagers sont moins créatifs et que le groupe très restreint des lead users est en mesure de proposer des solutions qui conviendront au plus grand nombre (Rowe & Frewer, 2000 ; Sanders & Stappers, 2008).

Ces deux premières terminologies envisagent avant tout les citoyens comme des consommateurs et c'est seulement à la fin des années 80 qu'ils seront le plus souvent qualifiés d' « usagers finaux » avec l'émergence des approches centrées usagers, plutôt que centrées sur le marché (Sanders, 2005). Plus récemment, les citoyens deviennent des « participants » (Binder et al., 2008) voire des « co-concepteurs », « co-créateurs » (Sanders, 2005) ou des « codécideurs » (Luck, 2007). Les citoyens obtiennent donc de plus en plus d'influence dans les processus décisionnels de conception et sont peu à peu reconnus comme de véritables partenaires des concepteurs et/ou des décideurs, même s'il n'est toujours pas évident de savoir comment tenir compte des spécificités et richesses apportées par chaque profil individuellement.

### **1.3.3. Une typologie réaliste : les « usagers assemblés »**

Les typologies précédentes sont utiles pour distinguer différents profils d'usagers mais, comme toute classification, elles tendent à simplifier la réalité en la modélisant par un nombre réduit de facteurs. Il s'agit donc de modèles d'usagers tout à fait abstraits, qui ne reflètent pas la nature complexe des usagers et qui tendent à réduire leur diversité (Verhulst et al., 2016). Quand bien même cette diversité est prise en compte, les concepteurs se limitent généralement à des considérations liées au handicap, au statut socioéconomique ou à l'origine ethnique (Tritter & McCallum, 2006). Une seule typologie d'usagers ne suffit donc pas à saisir et à refléter leur complexité.

Il arrive pourtant que les concepteurs n'aient pas d'autres choix que de se reposer sur des théories et des modèles comme ceux présentés précédemment. Par exemple, dans le cadre des concours d'architecture, il arrive souvent que les concepteurs n'aient pas le droit de rencontrer les clients et/ou futurs usagers, qui deviennent alors des personnages hypothétiques façonnés par les experts (Verhulst et al., 2016). Verhulst et ses collègues empruntent même à Alfred Schutz le terme « homoncule » pour qualifier cet usager abstrait de marionnette, un être caricatural et imaginaire auquel on attribue des caractéristiques au fur et à mesure que la conception avance et que le scénario se

construit (2016). Les homoncules correspondent donc à un modèle d'usager en perpétuelle évolution qui combine des attributs émanant directement du problème posé et émanant directement des concepteurs, mais ne représentant personne en particulier (Verhulst et al., 2016). Par exemple, en concevant un immeuble de logements, un architecte va s'imaginer que les usagers préféreront se garer derrière le bâtiment plutôt qu'en sous-sol, qu'ils ne prendront l'ascenseur que s'ils doivent grimper plus de trois étages ou encore qu'ils préféreront avoir une grande pièce de vie et une petite cuisine ; un autre architecte pourrait quant à lui s'imaginer l'inverse.

En réalité, tous ces scénarii sont le fruit de l'imagination des architectes qui, en l'absence d'usagers, n'ont d'autres choix que de se reposer sur leurs propres expériences et sur leurs visions communes. Les concepteurs font donc preuve d'empathie en tentant de se mettre à la place de leurs clients, mais leur imagination est limitée par leur vécu personnel (Luck, 2003). Les usagers tendent donc encore une fois à devenir des êtres abstraits, dont les besoins et les perceptions sont à la fois généralisés et indéterminés (Verhulst et al., 2016).

Pour remédier à cette vision unilatérale, Wilkie propose le modèle des assemblages d'usagers (2010). Ce chercheur étudie la manière dont les usagers sont mobilisés dans les processus de conception centrée usagers, en particulier dans le domaine des TIC et du développement technologique (Wilkie, 2011). Il constate que les usagers font partie intégrante du système : ils influent tant sur les dimensions sociales que technologiques de la conception, mais sont aussi transformés eux-mêmes au cours du processus (Wilkie, 2010). Les usagers sont alors considérés comme des compositions hétérogènes dynamiques résultant de plusieurs points de vue, c'est-à-dire qu'ils sont conçus par plusieurs auteurs, plusieurs concepteurs, plusieurs enjeux, plusieurs théories (Verhulst et al., 2016). Ces assemblages socio-technologiques des usagers permettent de ne plus se limiter à des personnes existantes parfois inaccessibles, mais de les décomposer en multiples caractéristiques que l'on peut ensuite additionner pour recomposer de nouveaux profils d'usagers (Wilkie, 2010). Les modèles développés reflètent alors les intérêts multiples, les différentes actions et les connaissances variées des usagers qui alimentent le processus de conception quand bien même ils ne sont pas continuellement « à disposition » des concepteurs et du processus (Wilkie, 2010). Il est donc essentiel pour les concepteurs et les participants présents d'avoir conscience qu'il existe des non-participants dont les intérêts et caractéristiques devraient également être pris en compte lors du processus de co-conception.

En effet, la conception participative souffre généralement d'un faible taux de participation et d'un manque de représentativité (Damay & Mercenier, 2018). En réalité, chaque dispositif participatif permet d'attirer un nombre et une variété de participants différents, en fonction entre autres du niveau d'implication requis, du profil socio-économique, de la disponibilité, du niveau d'éducation ou encore de la source de motivation du public visé (Irvin & Stansbury, 2004 ; Kravagna et al., 2013 ; Ryan & Deci, 2000). Certaines techniques de recrutement sont plus efficaces que d'autres pour refléter la diversité de la population, en particulier le tirage au sort (Rowe & Frewer, 2000). Cependant, en pratique, les processus participatifs sont le plus souvent ouverts à toute personne souhaitant participer et la technique utilisée est donc l'autosélection (Fung, 2006). Ce recrutement sur base volontaire a le mérite d'offrir la même opportunité à tous les participants potentiels (Tritter & McCallum, 2006) et d'être largement moins onéreux que la méthode aléatoire (Kravagna et al., 2013). Entre les désistements et les

participations spontanées, il est généralement difficile de prédire à l'avance quels participants seront présents et quels seront les non-participants. La capacité à accueillir cette diversité de profils est probablement la plus grande qualité de l'intelligence collective, qui peut alors prétendre à dépasser l'intelligence individuelle. En effet, des recherches précédentes démontrent qu'une forme d'intelligence « supérieure » émerge plus aisément au sein de groupes qui se caractérisent par la diversité de ses membres et leur capacité à communiquer entre eux (Dortheimer, 2022 ; Williams Woolley, Aggarwal & Malone, 2015). La composition idéale du groupe ne comporte pas de mode de pensée dominant qui limiterait la créativité, mais intègre une variété suffisante de perspectives, sans pour autant devenir trop hétéroclite au risque d'entraver les interactions (Dortheimer, 2022 ; Williams Woolley, Aggarwal & Malone, 2015).

#### **1.3.4. Des savoirs citoyens diversifiés, mobilisables en conception participative**

Les usagers possèdent plusieurs formes de savoirs que l'on peut regrouper en quatre catégories : la raison ordinaire, l'expertise d'usage, la compétence professionnelle et le « métier de citoyen » (Sintomer, 2008). Toutes ces connaissances proviennent de sources différentes, mais peuvent toutes être valorisées dans le processus de conception. Elles sont une des raisons pour lesquelles les non-designers sont appelés à participer, car ils détiennent des informations inaccessibles aux concepteurs.

Pour commencer, les usagers finaux disposent d'une raison ordinaire, c'est-à-dire d'une capacité à faire preuve de bon sens, à juger une situation le plus équitablement possible et à développer un esprit critique (Sintomer, 2008). Ce concept se rapproche du sens commun, car il mobilise des connaissances accessibles à tout un chacun et à peu près partagées au sein d'une communauté (Sintomer, 2008). « L'Homme commun » est donc en mesure de se baser sur son expérience, son regard réflexif et sa raison subjective pour prendre une décision éclairée et juste, dans des cas où un raisonnement scientifique ne le permet pas (Blondiaux, 2007 ; le Maire, 2009). L'application la plus fréquente de cette forme de savoir se reporte dans la participation de participants désignés par tirage au sort dans les jurys d'assise (Blondiaux & Sintomer, 2009). Le savoir des usagers valorisé ici est donc tout à fait habituel et banal, mais crucial pour compléter le savoir technique, scientifique et professionnel des spécialistes (le Maire, 2009 ; Sintomer, 2008).

Ensuite, les non-designers détiennent un savoir d'usage, lui aussi naturellement accessible à tous (Bacqué & Gauthier, 2011). Il s'agit de connaissances locales et subjectives que développent les usagers lorsqu'ils interagissent avec un espace ou utilisent un artefact dans un contexte spécifique (Fung, 2006 ; Sanders, 2005). Ces connaissances sont donc expérientielles et tacites, plutôt que théoriques et formelles, et émanent de leurs ressentis, perceptions et opinions (Björgvinsson et al., 2000 ; Luck, 2003). Les non-designers sont alors envisagés comme des experts de leurs propres modes de vie, de leurs expériences quotidiennes et de leurs environnements locaux (Blomkamp, 2018 ; Luck, 2018a ; Sanders & Stappers, 2008), car qui mieux que les usagers eux-mêmes peuvent connaître leurs besoins, leurs préférences et leurs priorités (Fung, 2006 ; Sintomer, 2008) ? Les concepteurs reconnaissent cette expertise d'usage comme un savoir sensible complémentaire au leur (Blomkamp, 2018 ; Maier, 2001), car ils se sont rendu compte qu'ils ne pouvaient pas se reposer uniquement sur leur propre expertise, essentiellement technique (Davenport et al., 2012). En effet, la conception, qu'il s'agisse d'espaces, de bâtiments, d'objets ou de

services, nécessite de se rapprocher du terrain et d'entrer en contact avec les futurs usagers pour obtenir un point de vue pratique et en situation réelle (Sintomer, 2008).

Outre ces deux savoirs à la portée de tous, certains citoyens possèdent des connaissances professionnelles mobilisables dans un processus de conception participative (Damay & Mercenier, 2018 ; Sintomer, 2008). C'est le cas par exemple d'un médecin qui prend part à un Workshop de co-conception d'un nouvel hôpital, ou d'un architecte qui fait partie d'une commission consultative de réaménagement du territoire. Ces connaissances additionnelles ont été acquises dans le cadre de leur carrière, mais peuvent être réinvesties en dehors du cadre professionnel pour nourrir la réflexion collective (Sintomer, 2008).

Enfin, les non-designers peuvent détenir des savoirs militants « acquis au cours d'expériences associatives ou syndicales » antérieures (Damay & Mercenier, 2018, p. 17). Ils peuvent également apprendre de leur participation et en particulier assimiler de nouvelles compétences « participatives » (Damay & Mercenier, 2018 ; Lundmark, 2018), comme la capacité à construire un argumentaire (Bächtiger et al., 2010) ou la meilleure compréhension des enjeux politiques et des processus démocratiques par exemple (Jacquet & van der Does, 2018 ; Sintomer, 2008). À force de participer, certains usagers y prennent goût, multiplient les expériences participatives et deviennent de plus en plus à l'aise en tant que participants. Nous appellerons ces habitués les « suspects habituels » (May, 2007) ou « participants professionnels », en écho à la notion de « métier de citoyen » introduite par Nicolet (1988). À l'époque de la République romaine, être citoyen était en effet un emploi à plein temps qui nécessitait une pratique quotidienne (Nicolet, 1988 ; Sintomer, 2008).

Toutes ces connaissances sont valorisables au sein des processus de décision et de conception. Le Maire signale d'ailleurs que « le lambda n'a d'intérêt que s'il est informé » (2009, p. 346), c'est-à-dire que la participation des non-designers sera d'autant plus riche qu'ils disposent de connaissances utiles à la conception. Il n'existe d'ailleurs pas vraiment de participants non avertis puisqu'ils disposent toujours a minima de savoirs d'usage, voire d'autres connaissances spécifiques à mettre au service du projet participatif (Damay & Mercenier, 2018). En somme, le non-designer lambda est une sorte de « fiction politique » puisque que les participants sont en réalité toujours relativement informés et engagés, voire parfois même déjà organisés en associations (Blondiaux, 2007).

## **2. Évolution des rôles et enjeux contemporains en conception participative**

Cette section se base à la fois sur plusieurs observations rapportées dans la littérature et sur les résultats empiriques issus de notre thèse de doctorat (Schelings, 2021). D'une part, nous nous appuyons ici sur trois grands constats de la littérature : premièrement, la participation citoyenne est un processus multidimensionnel, deuxièmement, elle provoque un bouleversement du métier des concepteurs et du rôle des usagers et, troisièmement, les usagers sont multiples et variés. D'autre part, la discussion menée ici fait appel à différents terrains de recherche : des entretiens avec trente experts locaux et internationaux, qu'ils soient praticiens et/ou théoriciens de la participation citoyenne ;

l'analyse de processus de participation numérique portés par des plateformes en ligne ; l'observation in situ d'un processus de budget participatif organisé à Montréal ; et l'expérimentation de notre propre processus de co-conception en Wallonie, pour un total de douze ateliers et quatre focus groups rétrospectifs. Le matériau collecté, confronté à la littérature scientifique, nous permet de mieux comprendre la dynamique de répartition des rôles entre concepteurs (designers) et usagers (non-designers), ainsi que l'émergence de nouveaux rôles.

## **2.1. Comprendre la complémentarité des rôles des concepteurs et usagers**

Si les concepteurs et les usagers sont amenés à travailler ensemble, leurs rôles respectifs restent néanmoins distincts. La répartition des rôles entre designers et non-designers s'opère généralement en fonction des connaissances de chacun. La littérature identifie plusieurs relations entre les savoirs des concepteurs et des usagers, que nous regroupons en trois constats principaux : (1) tout le monde est créatif, (2) les savoirs sont complémentaires et (3) les savoirs sont spécifiques. Ce troisième constat peut surprendre et semble s'opposer à l'essence-même de la participation, mais nous verrons qu'il n'en est rien.

### **2.1.1. Tout le monde est créatif**

La créativité peut être définie comme la « capacité à avoir une idée ou à réaliser une production à la fois nouvelle et adaptée au contexte » (Bonnardel, 2006, p. 21). Une idée ou une solution créative est donc décrite comme « originale, utile et réalisable » (Kristensson, Gustafsson & Archer, 2004, p. 6). La créativité est donc un phénomène multidimensionnel que l'on peut notamment mesurer d'un point de vue quantitatif, sur base de la fluidité des idées (leur nombre par unité de temps) et d'un point de vue qualitatif, sur base de l'originalité des idées (leur degré de nouveauté) (So & Joo, 2017), sans oublier leur adéquation aux contraintes contextuelles (Bonnardel, 2006).

La créativité est une composante intrinsèque et commune à toutes les activités de conception (Motte, 2004). Dans le cadre d'un processus participatif, l'acte de création devient collectif (Macaire, 2009) et tout individu est capable d'y participer (Blomkamp, 2018). Ce passage à un état d'esprit participatif n'est pas acquis, mais repose sur la conviction que tout le monde est créatif (Sanders & Stappers, 2008). Nous rejoignons ici l'idée qu'il n'existe aucun mécanisme créatif qui ne soit accessible à toute personne qui le désire, la créativité n'étant pas le privilège d'une qualification particulière (Candy, 1997).

Certains auteurs défendent l'idée que tout individu peut être créatif, à condition qu'il développe une passion et une expertise dans le domaine, à l'image des « lead users » (Sanders, 2005 ; Schuurman et al., 2010). D'après leur étude sur le potentiel créatif des usagers « ordinaires », Kristensson et ses collègues avancent toutefois que cette condition n'est pas essentielle et que différents acteurs apportent différentes formes de créativité au projet (2004). Dans leur cas d'étude, des hauts niveaux d'intérêt et d'expertise (professionnels) se sont traduits par des idées plus facilement réalisables, alors que des niveaux de moindre expérience (ordinaire) ont généré des idées plus utiles et plus originales (Kristensson et al., 2004).

En réalité, des personnes moins expérimentées vont plus facilement sortir des sentiers battus et potentiellement proposer des idées inédites (Schuurman et al., 2010). Le manque de connaissances techniques des participants présente donc l'inconvénient de générer des idées parfois irréalistes, mais également l'avantage que celles-ci s'écartent de l'existant et ouvrent de nouvelles perspectives (Kristensson et al., 2004). L'absence de formation des usagers n'est donc pas un frein à leur participation dans le processus créatif de conception (Lee, 2008). De même, les non-designers ne sont pas contraints par les techniques et les procédures habituellement mobilisées lors de la prise de décision et peuvent donc contribuer à développer des approches innovantes (Fung, 2006).

Dans le cadre de l'observation d'un budget participatif à Montréal, les facilitateurs ont très rapidement communiqué une liste de contraintes inhérentes au processus, à savoir des limites budgétaires et des impositions techniques. Lors d'un focus groupe rétrospectif, les participants ont à la fois reconnu l'intérêt de disposer des « règles du jeu » leur permettant d'émettre des idées réalistes, mais aussi la difficulté à les intégrer sans limiter leur créativité. Même s'ils déplorent le cadre « étroit » dans lequel ils ont été amenés à participer, les idées les plus créatives étant peu à peu écartées par les méthodes d'animation, les résidents soulignent la pertinence des projets proposés, qui manquent certes d'originalité, mais répondent aux besoins du quartier.

Partant de la littérature et des données empiriques que nous avons pu récolter, la créativité des « non-designers » peut être envisagée sur un pied d'égalité avec la créativité des « designers », quand bien même les effets et résultats de chaque forme de créativité peuvent s'avérer très différents. En réalité, la nature de ces effets et résultats a finalement moins d'importance que les processus qui permettent de les atteindre ; au fil du processus collectif, c'est dans l'échange, le transfert et la construction des savoirs que se révèle tout le potentiel de la conception participative.

### **2.1.2. Complémentarité des savoirs**

En tant que spécialistes de l'habiter, les usagers détiennent des connaissances spécifiques qui enrichissent la réflexion urbaine et architecturale (Biau et al., 2013). Dès lors, le savoir professionnel et scientifique ne prévaut plus sur le savoir d'usage non-professionnel, mais lui est complémentaire (Tritter & McCallum, 2006). Les processus de conception participative permettent alors d'échanger ces connaissances pour améliorer à la fois les décisions prises et les solutions conçues (Fung, 2006 ; le Maire, 2009).

D'une part, un transfert de connaissances s'opère des usagers vers les experts (Luck, 2003), qui apprennent les traditions, les valeurs, les besoins, les préférences et les objectifs des habitants (Fung, 2006 ; le Maire, 2009). Les experts bénéficient ainsi de leur connaissance plus fine et plus proximale du terrain, qui a été acquise sur une temporalité plus longue et sous des conditions variables (Damay & Mercenier, 2018). Les usagers sont aussi en mesure d'épingler les problèmes qu'ils rencontrent et d'identifier les priorités locales (Fung, 2006), ce qui permet d'anticiper et d'éviter le rejet éventuel de certaines mesures inadaptées (Irvin & Stansbury, 2004). D'autre part, les citoyens se familiarisent avec les processus administratifs, les normes légales, les contraintes techniques et constructives, le langage architectural et le jargon politique par exemple (Damay & Mercenier, 2018 ; le Maire, 2009), quittant progressivement une position parfois considérée comme « appauvrie » (« resource-weak ») et évoluant vers une position davantage informée (Siva & London, 2011 ; Bjögvinnsson, Ehn & Hilgren, 2012 ; Norouzi et al., 2015).

A travers l'organisation d'ateliers participatifs en Wallonie, nous nous sommes aperçus que les premières réunions avaient permis aux citoyens d'identifier des problématiques claires et de proposer des idées qu'ils auraient aimé développer dans leur ville, mais n'étaient malheureusement pas en mesure de concrétiser seuls. Le processus participatif prenant place dans un contexte de smart city, la plupart des propositions tiraient parti des nouvelles technologies pour créer des applications mobiles ou des plateformes web au bénéfice des communautés citoyennes. Afin de matérialiser ces idées, une collaboration a été mise en place avec le Hackathon Citizens of Wallonia lors duquel des équipes de hackers (citoyens et professionnels) se sont emparés des défis proposés lors de nos ateliers participatifs pour créer des prototypes et prototypes. La richesse des solutions finalement développées résulte de la rencontre et de la combinaison des connaissances locales des citoyens ayant émis les idées et des connaissances techniques et technologiques d'autres profils (amateurs ou professionnels).

Ainsi, le plus grand avantage de la participation des citoyens à la fabrique de leur environnement bâti n'est pas tant d'améliorer les connaissances de chacun, mais plutôt de les combiner pour créer de nouveaux savoirs hybrides (Biau et al., 2013 ; Macaire, 2009). Ce principe de complémentarité des savoirs met à mal l'idéal de participation directe et encourage les collaborations équilibrées.

### **2.1.3. Spécificité des savoirs**

Nous avons vu que tous les acteurs apportent leur pierre à l'édifice, mais ceci ne signifie pas que chacun d'eux peut poser n'importe quelle pierre et donc réaliser n'importe quelle tâche dans le processus décisionnel de conception. Autrement dit, il n'est pas question de faire disparaître les rôles de concepteurs, de décideurs et d'usagers, mais plutôt de faire coopérer ces trois acteurs, chacun en regard de leurs savoirs spécifiques (Zetlaoui-Léger, 2013).

Chaque partie prenante détient une expertise différente et est attendue sur des tâches spécifiques qu'elle maîtrise mieux que quiconque. Généralement, les concepteurs sont les garants de la dimension esthétique du projet, mais aussi du respect des exigences techniques et fonctionnelles (Charrier et al., 2013 ; Lee, 2008). Leur rôle dépasse néanmoins la résolution de problèmes et consiste également à définir un concept structurant le projet en un tout cohérent (Stals, 2019). Il leur revient également de produire des représentations externes et de valider itérativement le concept proposé (Safin, 2011). Les décideurs, représentants de la maîtrise d'ouvrage, commanditaires ou encore pouvoirs publics quant à eux sont responsables de la prise de décisions et doivent pouvoir trancher en cas de besoin (Bacqué & Gauthier, 2011 ; Damay & Mercenier, 2018). A de rares exceptions près (par exemple certains budgets participatifs), ce sont également eux qui vont fixer le budget et déterminer les ressources à mettre à disposition en regard des autres projets en cours ou à venir. Quant aux usagers, ils peuvent nourrir le processus à différents niveaux, que ce soit en formulant le problème, en exprimant leurs besoins ou en proposant des embryons de solutions qui y répondent (Smulders et al., 2009 ; Tritter & McCallum, 2006). Toutes ces expertises sont toutes aussi importantes les unes que les autres et peuvent parfois se recouvrir partiellement, mais elles ne sont pas interchangeables.

Lors des entretiens menés avec des acteurs impliqués dans l'organisation de toutes sortes de processus participatifs, un des messages clairs était de bien délimiter les rôles de chaque partie afin que les concepteurs et les usagers ne soient ni déçus, ni frustrés par les

résultats atteints suite à leur engagement. Par exemple, plusieurs personnes interviewées ont expliqué que certains participants étaient parfois surpris de constater que leurs idées ne se retrouvaient pas telles quelles dans le projet final, que des concepteurs regrettaienr parfois d'être relégués au rang de facilitateurs sans influence réelle sur la conception ou encore que des décideurs réalisaient parfois trop tard qu'ils auraient dû mieux baliser un processus dont les résultats ne pourraient pas être implémentés. Ces témoignages démontrent qu'un processus participatif mobilise des savoirs diversifiés qui ne peuvent être détenus par les citoyens seuls.

Par conséquent, une participation active et un engagement profond des citoyens ne leur donne pas pour autant le statut de concepteurs (Siva & London, 2011). En effet, « tout le monde est créatif, mais tout le monde ne devient pas designer » (Sanders & Stappers, 2008, p. 8). Dans un processus participatif, la reconnaissance de l'expertise professionnelle par les usagers est donc tout aussi cruciale que la reconnaissance de l'expertise d'usage par les experts professionnels (Siva & London, 2011).

## **2.2. Nouveau rôle de Professionnel de la participation**

Pendant longtemps, la participation citoyenne a très souvent été basée sur une relation exclusivement verticale entre une partie détenant l'autorité (les décideurs, les chercheurs et/ou les concepteurs) et une partie citoyenne. Dans cette configuration duale, la relation entre les parties prenantes, qu'elle soit ascendante ou descendante, peut devenir conflictuelle, car elle confronte deux habitus, deux visions du monde teintées par des pratiques et des modes de fonctionnement différents. En effet, les participants se caractérisent par une perception plutôt micro et expérientielle alors que les professionnels disposent d'une vision plus macro et technique. Par exemple, les participants rencontrés lors de différentes rencontres ont pour premier réflexe de s'exprimer par rapport à des expériences vécues très localisées (ex : la perception d'un danger liée à un nid de poule en face de leur allée de garage) et ont parfois des difficultés à se projeter à une échelle géographique plus large que leur rue ou leur quartier. Les concepteurs vont quant à eux chercher à construire une vision d'ensemble cohérente. Selon la théorie de l'Habitus Shock (Adler, 1975), ces perspectives complémentaires finissent par s'enrichir, mais cela nécessite un espace de dialogue et un certain temps d'adaptation mutuelle.

Afin de faciliter les échanges et de rétablir une certaine horizontalité entre les différentes parties prenantes, un nouvel acteur intermédiaire fait son entrée sur la scène de la conception participative. Ce professionnel de la participation est « un individu travaillant dans le secteur public ou privé qui est payé pour concevoir, implémenter, et/ou faciliter des forums participatifs » (Bherer et al., 2017, p. 1). Face à une demande participative de plus en plus grande, les pouvoirs publics engagent des experts professionnels de la participation et leur confient l'organisation du processus (Maier, 2001). Cette professionnalisation de la participation répond également à un besoin de développer une expertise propre à la pratique participative étant donné la multiplication et la diversification des approches possibles (Bherer et al., 2018).

Même s'il ne s'agit pas d'une généralité et d'un phénomène émergent, de nombreux professionnels de la participation proviennent du monde de la conception (Lee, 2008). S'ils sont généralement assimilés à des consultants issus de firmes spécialisées, les concepteurs de processus participatifs désignent également des agents communaux en

charge de la dynamique participative dans leur ville ou des architectes qui sollicitent leurs usagers lors du développement d'un projet par exemple. Néanmoins, il devient de plus en plus difficile de gérer la participation citoyenne en interne à moins d'avoir une cellule dédiée à cette question, car il s'agit d'un travail à part entière qui nécessite souvent qu'une petite équipe s'y consacre pleinement.

L'avènement de ce nouveau métier induit une nouvelle organisation des acteurs impliqués dans la conception de projets urbains et architecturaux. La Figure 6 reprend le schéma proposé par Zetlaoui-Léger et Meunier (2016) mettant en relation les maîtrises d'ouvrage, d'œuvre et d'usage, mais est amendée d'un quatrième pôle central médiateur. Les professionnels de la participation concevant les processus participatifs sont effectivement en relation avec toutes les parties prenantes et adoptent une posture de neutralité afin d'intégrer les perspectives de tous les acteurs et de les faire collaborer pour aboutir à un projet commun. Cette nouvelle organisation permet de limiter les rapports de force et de valoriser toutes les expertises, qu'elles soient d'ordre stratégique, technique, esthétique, fonctionnel, du quotidien ou de l'usage.



Figure 6. Schéma d'organisation des acteurs proposé par Zetlaoui-Léger et Meunier (2016, p. 33) auquel nous avons ajouté les professionnels de la participation

Dans ce schéma organisationnel, les concepteurs (architectes, urbanistes, ingénieurs architectes, etc.) peuvent tenir deux rôles différents, en tant que professionnels de l'aménagement et de la construction et/ou en tant que professionnels de la participation. La conception participative constitue donc moins une menace pour le métier de concepteur qu'une ouverture vers de nouvelles perspectives professionnelles porteuses d'avenir. Les concepteurs peuvent aujourd'hui faire valoir leurs compétences communicationnelles et leurs expériences collaboratives au service de la participation.

Toutefois, la conception d'un processus participatif ne s'improvise pas et, même si les professionnels du monde de la conception y sont prédisposés, une formation spécifique est nécessaire. L'un des risques d'une approche « naïve » de la conception participative est de toujours employer les mêmes outils et méthodes indépendamment du contexte, voire de répliquer des processus complets d'un cas à l'autre. Ce phénomène

d'universalisation des méthodes participatives est problématique, car il envisage le processus participatif comme un set de solutions standardisées supposées s'exporter et s'appliquer partout.

Ce phénomène de réutilisation laisse d'ailleurs transparaître la voracité de certains « nouveaux prophètes de la participation » qui se saisissent d'un marché en pleine expansion pour en tirer profit (Blondiaux, 2007 ; Bherer et al., 2018). On est alors à même de se demander si les services qu'ils proposent sont réellement adaptés ou s'il s'agit juste de rentabiliser les connaissances qu'ils ont acquises en les commercialisant (Bherer et al., 2017). Le professionnel de la participation n'est donc pas toujours vu d'un bon œil, d'autant plus qu'il s'agit d'un prestataire lié au commanditaire (le plus souvent, les pouvoirs locaux dans le champ de la ville) par un contrat qu'il se doit d'honorer (Bherer et al., 2017 ; Maier, 2001). Parallèlement, les citoyens ont très peu de moyens de pression sur l'expert de la participation et se reposent sur son éthique, sa déontologie et son impartialité pour défendre les couleurs citoyennes (Bherer et al., 2017 ; Macaire, 2009).

En effet, les professionnels de la participation sont responsables de la concrétisation des idées des non-designers en résultats. Les propositions des participants se retrouvent en effet rarement telles quelles dans le projet final, mais elles doivent faire une différence, influencer le cours des évènements plutôt que de conforter des schémas stratégiques préétablis ou de valider des solutions quasiment finies. Ainsi, les participants façonnent la solution à travers l'expression de leurs besoins et la formulation d'idées. Le travail du concepteur consiste ensuite à intégrer la voix citoyenne dans le projet en sublimant leurs propositions en éléments concrets, réalisables et en accord avec l'ensemble du projet. Les concepteurs sont ainsi toujours responsables de la synthèse créative tandis que professionnels de la participation deviennent les « garants de l'intérêt collectif afin de préserver une 'cohérence' d'ensemble qu'ils veulent esthétique et constructive » (Biau et al., 2013, p. 22).

Dans cette optique, les professionnels de la participation doivent être particulièrement attentifs aux échanges entre les participants et aux justifications qu'ils avancent en (dé)faveur de certaines idées émises. En effet, les propositions des non-designers peuvent parfois manquer de réalisme, de maturité ou de créativité, mais leur richesse réside dans leur confrontation. D'après Luck (2018b), la participation ne vise donc pas la recherche d'un consensus en demi-teinte, mais doit prendre en compte les conflits dans un débat constructif pour définir des priorités. Le professionnel de la participation a donc pour mission de comprendre les arguments derrière les solutions proposées pour être en mesure d'intégrer ce point de vue au projet non pas littéralement, mais substantiellement. Les experts locaux ont d'ailleurs évoqué l'importance d'élèver le débat en saisissant l'essence des suggestions des non-designers et en les reformulant en concepts mobilisables pour faire évoluer le projet.

En définitive, les professionnels de la participation doivent faire preuve d'une très grande flexibilité, être toujours à l'écoute des participants et faire évoluer le processus en fonction des objectifs, du feedback des participants et des résultats obtenus à chaque étape. Cette posture finalement très altruiste, où ces professionnels se mettent au service des citoyens, peut sembler moins valorisante aux yeux de concepteurs qui restent empreints du modèle de l'architecte autoritaire ou de l'urbaniste créateur. Néanmoins, nous maintenons que cette vision est dépassée et que l'activité de conception doit progresser

vers une démarche fondamentalement collective. L'émergence du métier de professionnel de la participation est donc l'une des étapes d'un changement de mentalité global vers un état d'esprit participatif.

## **2.3. Nouveau rôle d'Usager ambassadeur**

La valorisation des connaissances à la fois complémentaires et spécifiques des concepteurs et non-concepteurs motive une répartition des rôles claire tout au long du projet. A travers la variété de processus participatifs mis en place, les rôles joués par les participants sont multiples : informateurs, acteurs, collaborateurs, testeurs... Les usagers peuvent prendre part au processus de conception de diverses manières et s'impliquer à différents niveaux et à différents moments. Étant donné la capacité de problématisation des usagers, certains auteurs préconisent leur participation dès les phases amont du processus de conception, en particulier lors de la programmation du projet à concevoir (Charrier et al., 2013 ; Leonet, 2018). Il reste alors possible de réellement intégrer le résultat de la participation citoyenne dans le projet, alors qu'une participation trop tardive génère souvent de la frustration.

À cet égard, le budget participatif montréalais que nous avons observé présente la particularité intéressante d'inclure des résidents dès la première phase du processus, à savoir la planification. Bien que cette configuration soit largement promue dans la littérature, notre étude démontre qu'une telle implication très précoce ne convient qu'à un certain type d'usagers, extrêmement actifs et investis. Les participants plus habituels ne souhaitent généralement pas s'engager à ce point et certains préfèrent même intervenir plus en aval, quand les choses commencent à devenir concrètes. Parmi les rôles qui leur sont attribués et ceux qu'ils choisissent d'endosser, il n'est donc pas rare d'observer un décalage entre ce que l'on attend des usagers en tant que participants et ce qu'ils sont réellement prêts à faire. L'avantage d'une participation en amont est évidemment la manière dont les participants façonnent non seulement le contenu, mais aussi la forme du processus. De plus, les résidents impliqués se sentent davantage responsables vis-à-vis des autres et développent une posture empathique.

À travers notre étude, ce rôle particulier d'usager activement investi et empathique a attiré notre attention, tant par sa reconnaissance unanime par toutes les parties prenantes que par sa nouveauté par rapport aux rôles précédemment identifiés dans la littérature. Ce rôle d' « ambassadeur » implique que les usagers deviennent responsables du processus participatif à deux égards.

D'une part, ils sont amenés à communiquer à propos de leur participation, à promouvoir l'initiative autour d'eux et à mobiliser de nouvelles recrues au sein de leur entourage. La dissémination du projet et de ses résultats n'est donc pas la responsabilité exclusive des designers « en charge » des processus participatifs, mais incombe également aux participants eux-mêmes. La diffusion de l'initiative permet non seulement de valoriser le projet, mais aussi d'élargir la communauté de participants potentiels. Témoins de l'expérience (positive) de quelques participants, d'autres pourraient prendre conscience des bénéfices de la conception participative et rejoindre l'initiative ou s'engager à l'avenir dans d'autres processus.

Ce rôle d'ambassadeur a déjà été appliqué avec succès dans le monde hospitalier à travers le modèle du « patient partenaire » développé au Canada afin d'intégrer des patients dans l'amélioration de leurs soins de santé à travers la collaboration avec des professionnels de la santé et la représentation d'autres patients (Pomey et al., 2015). De la même manière, dans des processus de conception participative, les ambassadeurs peuvent jouer le rôle de porte-paroles de la voix citoyenne et représenter au mieux leurs concitoyens au cours du processus participatif. Ce rôle est à la fois assumé et redouté par les participants, car ils sont conscients que leur participation pourrait profondément influencer la vie de nombreuses autres personnes dont la majorité sont absentes. Ils se sentent donc investis d'un devoir vis-à-vis de la collectivité, mais s'inquiètent de ne pas faire les bons choix ou d'oublier certaines situations particulières. Par conséquent, les participants ne se présentent plus en tant qu'individus isolés et font preuve d'empathie vis-à-vis des autres habitants de leur ville ou de leur quartier.

Cette posture d'ambassadeur rassembleur et empathique entre en contradiction avec certaines limites de la participation identifiées dans la littérature, à savoir l'attitude parfois individualiste des participants et leur tendance à utiliser les processus de participation dans leur propre intérêt (Irvin & Stansbury, 2004). Nos observations empiriques ont permis de constater le contraire, certains participants témoignant notamment de leur envie d'observer l'impact du processus participatif et de voir le projet global se concrétiser, sans pour autant attendre d'y retrouver leurs idées personnelles. Cette posture est notamment encouragée par les méthodes employées et les consignes fournies par l'équipe d'animation qui cherche à instaurer un état d'esprit centré sur le respect et la collaboration entre les participants, mais découle aussi du contexte participatif actuel. Il semblerait que les usagers adoptent aujourd'hui une posture plus constructive qu'ils n'ont pu le faire par le passé en dressant des cahiers de doléances spécifiques et en s'impliquant à des fins exclusivement personnelles. Évidemment, ces réactions contestataires étaient à l'origine liées à un contexte particulier où les citoyens n'avaient aucun pouvoir d'action et se battaient pour être entendus. À l'ère numérique, l'ambiance générale est différente, car les opportunités de s'exprimer sont plus nombreuses, ce qui promeut selon nous une participation moins spontanée mais plus posée, moins révolutionnaire et plus solidaire.

Nos observations montrent que le déploiement de ce rôle d'ambassadeurs est un processus progressif, qui nécessite de s'ancrer dans des démarches participatives de longue durée. En effet, un timing serré a pour effet de paralyser les participants qui ne se sentent pas prêts à prendre des décisions déterminantes dans la précipitation. Il est donc préférable de prévoir des temps de latence et de solliciter les non-designers dès les phases amont du projet afin de leur donner l'occasion de façonnner une vision commune progressivement. En effet, ils expriment leur volonté de se porter garants de l'intérêt général, mais aussi leur besoin d'un temps de maturation pour faire des choix raisonnés, dans le respect des préoccupations d'un maximum de personnes, y compris les absents. Comme le signale une participante montréalaise, il est beaucoup plus facile et rapide de réfléchir en son nom propre que de considérer aussi les besoins de ses voisins.

En outre, faire preuve d'empathie n'est pas toujours aisé, en particulier lorsque l'on ne connaît pas précisément la situation et la perspective des autres. Dans ce cas, l'usage de personas peut soutenir la réflexion des participants et les aider à se mettre à la place de personnes qui peuvent penser ou agir différemment. Lors des ateliers participatifs que nous

avons organisés, les participants ont beaucoup apprécié ces profils caricaturaux et se sont prêté au jeu de représenter des intérêts auxquels ils ne s'identifient pas nécessairement, mais qu'ils jugent tout aussi importants que les leurs. Cette capacité à se mettre à la place d'autres usagers est d'ailleurs l'une des qualités supposées des concepteurs professionnels et témoigne de l'acquisition de nouvelles compétences par les citoyens à travers leur participation.

Toutefois, nous rappelons que les participants ne deviennent pas pour autant des concepteurs et ne peuvent accomplir les tâches de conception complexes qui incombent aux professionnels. Nos résultats mettent en évidence la valeur ajoutée des contributions des usagers pour problématiser et définir les objectifs du projet en fonction des besoins réels, mais aussi l'implication limitée de ces usagers dans la phase de conception formelle. Ces observations sont liées au cadre d'intervention relativement délimité du budget participatif, qui circonscrit la portée des rôles et des responsabilités de l'usager ambassadeur. D'autres processus permettent d'impliquer les usagers dans la phase de conception formelle, voire dans les phases de réalisation, ce qui est possible si le processus a été pensé pour leur confier un rôle de coconcepteurs aux côtés des professionnels. Dans le cadre des expériences que nous avons observées, certaines étapes de la conception restent essentiellement aux mains des concepteurs et les participants ne peuvent pas toujours assurer la transmission de la voix citoyenne de manière continue tout au long du projet. Le caractère itératif du processus, assurant des allers-retours entre citoyens et concepteurs, et donc entre programme/problème et solution, est alors un facteur facilitant l'adoption du rôle d'ambassadeur. Toutefois, il est important de rappeler que la programmation et la conception formelle sont généralement deux phases subséquentes et que les participants impliqués ne sont donc pas nécessairement les mêmes, ce qui limite la possibilité pour un participant de se placer en ambassadeur.

Pour favoriser cette posture, il est également possible d'opter pour des sujets et des objets de conception polarisants mais non polémiques, car ils génèreront naturellement un esprit d'équipe qui dépasse les intérêts individuels et personnels. Ainsi, de nombreuses approches participatives cherchent à atteindre un consensus, de manière à atténuer ou à éviter les conflits qui pourraient survenir entre les parties (Bherer et al., 2017). Toutefois, nous souhaitons apporter quelques nuances vis-à-vis du choix de la thématique participative et de la gestion éventuelle du conflit. Si les thématiques polémiques limitent l'adoption d'une posture d'ambassadeur, elles n'en sont pas pour autant moins intéressantes ou cruciales à aborder à travers un exercice de conception participative. En effet, certains auteurs valorisent la controverse, ou l'agonisme, comme un moyen d'enrichir les échanges participatifs et de dépasser l'atteinte d'un consensus parfois trop évident ou manquant de relief (Bobbio & Melé, 2015 ; Luck, 2018a). Selon certains, la participation citoyenne serait d'autant plus riche qu'elle accepte les perspectives divergentes et les confronte de manière constructive (Björgvinsson et al., 2000). Dans cette optique, l'un des experts interrogés au fil de nos entretiens a manifesté une vive réticence vis-à-vis des sujets politiquement corrects qui selon lui détournent l'attention des sujets réellement importants.

Nous insistons donc sur le fait que la thématique de la participation doit évidemment être importante aux yeux des participants et issue autant que possible d'une convergence d'intérêt entre les décideurs, designers et non-designers, mais sans nécessairement rejeter

immédiatement des thématiques potentiellement conflictuelles. En effet, il est tout à fait possible que « les positions des parties se présentent comme diamétralement opposées, mais que leurs intérêts ne soient pas totalement incompatibles et donc que l'on puisse aboutir à des accords qui génèrent des configurations inédites, avec des avantages réciproques » (Bobbio & Melé, 2015, p. 13). La discussion, en outre, ne permet peut-être pas toujours d'atteindre un accord, mais elle permet de révéler la diversité des points de vue et de respecter la contribution de chacun (Blondiaux, 2007). A cet égard, la littérature mobilise également la notion de « conflit constructif » introduite à l'origine dans les champs de la gouvernance et de la démocratie comme un moyen de combler le gouffre et de rétablir la confiance entre les citoyens et les gouvernements (Elias & Alkadry, 2011). Le conflit constructif s'oppose généralement à la recherche de consensus et peut généralement devenir un processus de négociation et d'apprentissage. Dans le champ de la conception, le conflit constructif présente l'avantage d'initier le dialogue entre les parties, d'identifier les multiples perspectives et d'explorer différentes pistes de solutions (Cuppen, 2012).

Lorsque les différentes parties reconnaissent la nécessité de collaborer pour débloquer une situation, il est alors possible d'entamer des négociations et d'aboutir à des compromis. Certains auteurs rappellent que le compromis ne vise pas à neutraliser le conflit, mais plutôt à ouvrir un débat qui permette de prendre conscience des autres avis, de réfléchir sur les points les plus importants et d'aligner les priorités progressivement (Björgvinsson et al., 2000 ; Luck, 2018a). Cet alignement est une des premières étapes du processus de conception participative, qui nécessite d'identifier une problématique commune malgré des intérêts divergents. Par exemple, lors d'un atelier participatif organisé en Wallonie, les autorités locales avaient proposé aux citoyens de réfléchir à l'aménagement d'une place publique et d'y planter un nouveau centre culturel. Certains participants ont directement exprimé le souhait de ne pas aménager cette place pour conserver un espace vert. Les deux parties se sont finalement entendues pour garder une zone libre d'un côté et un espace bâti de l'autre, avec des propositions telles qu'une façade végétale, une scène extérieure ou encore des façades très vitrées pour alléger l'emprise du bâtiment dans le paysage. À nos yeux, certains sujets plus sensibles risquent néanmoins de susciter des affrontements qu'aucun animateur, même chevronné, ne sera en mesure d'endiguer à travers quelques ateliers participatifs. Ce genre de thématiques, en particulier liées à des valeurs (voir chapitre XXX), des croyances et des enjeux socio-culturels, mériterait donc probablement d'être traité différemment en mettant en place des commissions consultatives afin de créer un temps de la participation plus long, allant au-delà du cadre d'un projet de conception participative.

Pour finir, notons que les participants qui endosseront un rôle d'ambassadeur condamnent d'une certaine manière la non-participation. Paradoxalement à leur volonté de porter la voix de leurs concitoyens, ils estiment que les absents ont toujours tort et qu'il faut être présent pour avoir son mot à dire. En réalité, ils distinguent les personnes qui ne peuvent pas participer, mais qui souhaiteraient le faire si elles en avaient les moyens, des personnes qui ne veulent pas participer (par manque d'intérêt thématique, de confiance ou de conviction). Selon eux, ces non-participants par principe sont souvent ceux qui se plaindront in fine de l'issue du projet alors qu'ils n'ont pas cherché à s'investir, et alors qu'ils en avaient les moyens. S'il est plus facile de critiquer une initiative a posteriori que de s'y impliquer personnellement, rappelons que la non-participation réduit grandement

l'impact des citoyens sur le projet, qu'elle soit le résultat d'un choix délibéré à visée contestataire ou d'une impossibilité contrainte par un processus insuffisamment inclusif. D'après Bonvin (2013), « ceux qui participent ont la possibilité de défendre leurs points de vue et revendications avec plus d'efficacité (...) ; toute personne qui ne participe pas est en quelque sorte exclue des processus de construction de la réalité sociale ». D'une certaine façon, les participants ambassadeurs facilitent donc l'inclusion de la perspective citoyenne dans la conception, mais une plus large mobilisation est encore nécessaire pour éviter l'exclusion de certains publics.

## **2.4. Autres enjeux contemporains liés aux nouvelles formes de participation numérique**

Cette dernière section apporte quelques précisions au sujet des nouvelles formes de participation numériques, très populaires dans le contexte smart city. Ces approches participatives numériques s'opposent aux modalités analogiques, qui correspondent à des approches plus traditionnelles et font appel à des commissions consultatives, des comités de quartiers, des jurys de citoyens, des mini-publics, des sondages, des ateliers de co-conception, des parcours commentés ou encore des sondes culturelles, par exemple. Les modalités numériques sont plus récentes et se distinguent par l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour soutenir la participation citoyenne et l'opérer à distance et/ou de manière asynchrone. Il existe des plateformes de Crowdsourcing, des bases de données collaboratives et ouvertes, des consultations en ligne via des sites web et des réseaux sociaux, mais aussi des installations urbaines interactives et persuasives ou encore des tests de technologies en situation réelle.

La participation numérique peut parfois simplement consister à fournir des données (consciemment ou inconsciemment), par exemple via la géolocalisation de son smartphone (de Lange & de Waal, 2013). Les nouvelles formes de participation numérique peuvent également s'apparenter à une participation passive (dans le sens où il n'y a pas de nécessairement de contacts directs avec les autres acteurs impliqués, en particulier les concepteurs et les décideurs).

Nous avons étudié un cas de participation numérique asynchrone à travers l'analyse de plateformes en ligne développées en Wallonie pour permettre aux citoyens d'y déposer leurs idées pour leur ville. Cette forme de participation a l'avantage d'exister mais présente néanmoins de nombreuses limites notamment liée à la modalité en ligne.

Outre le manque de communication et le fait que le processus de traitement des données ait manqué de transparence, l'inconvénient est que certaines idées proposées ne sont pas toujours accompagnées d'une justification. Les professionnels de la participation ne disposent donc pas nécessairement des clefs indispensables pour interpréter et agréger les propositions. Lors d'ateliers de co-conception, les professionnels de la participation sont en revanche directement en contact avec les participants, sont impliqués dans les échanges argumentatifs qu'ils peuvent comprendre en profondeur, et sont amenés à structurer les échanges pour être en mesure d'en résumer les principaux résultats à l'issue de chaque session. Il est essentiel de partager cette synthèse avec les participants, qui attendent un retour de leur participation, et de repartir de cette base commune lors de

la session suivante afin que tous les participants soient sur le même pied et ne reviennent pas continuellement sur les décisions précédentes.

Par ailleurs, lors de focus groups rétrospectifs, les participants ayant déposé une idée sur la plateforme en ligne ont dénoncé la juxtaposition d'idées qui ne s'enrichissent pas, mais sont mises en compétition. Dans ce contexte, chaque personne participe derrière son écran et rédige sa proposition de manière individuelle, sans nécessairement réfléchir aux adaptations qu'elle pourrait apporter pour correspondre à d'autres profils de personnes. La grande quantité d'idées proposées sur ce type de plateformes induit également une dispersion des préoccupations citoyennes, une dilution des votes, une emphase sur les problèmes micro et l'affaiblissement d'une vision d'ensemble.

En outre, la participation numérique tend à favoriser les effets de lobby et voit émerger un autre type d'ambassadeur que celui décrit précédemment, qui ne cherche pas à représenter le plus grand nombre, mais plutôt à représenter un collectif réduit aux intérêts très spécifiques. Ce profil de participants est tout aussi présent dans les processus en présentiel, mais la dynamique d'échange et la modération par un animateur permettent de limiter son influence si elle menace la liberté d'expression d'autres participants. En effet, les experts interviewés n'émettent pas d'objection particulière à l'idée de faire participer des communautés précises et à développer des projets qui leur soient dédiés, à condition qu'ils ne génèrent pas de nouveaux problèmes pour d'autres acteurs présents. Ainsi, une participation qui déboucherait sur un projet très spécifique qui convient à un petit groupe de personnes est tout à fait valable, pour autant qu'elle ne cause aucun dommage collatéral. Tous les acteurs impliqués, participants comme professionnels de la participation, ont donc un devoir éthique vis-à-vis de l'impact de leur participation sur les communautés représentées et non représentées.

En définitive, nous constatons que la participation en ligne semble complexifier la mission du professionnel de la participation et entraver le développement d'une posture de citoyen ambassadeur. En effet, faire preuve d'empathie est une tâche extrêmement difficile, et d'autant plus lorsque l'on ne parvient pas à avoir une vision d'ensemble sur les propositions émises. Dans le cas que nous avons étudié, le caractère immédiat, compétitif et solitaire de la participation numérique empêche toute collaboration et encourage l'individualisme. Plutôt que de co-construire collectivement une vision autour d'une thématique ciblée, chacun propose librement ses idées sans les confronter aux perspectives de ses concitoyens. En outre, plutôt que de disséminer l'initiative globale pour attirer de nouveaux contributeurs, chaque participant diffuse son idée personnelle pour recruter des adhérents et obtenir plus de votes. Ainsi, même si la participation numérique est souvent valorisée pour sa capacité à mobiliser un plus grand nombre de participants (Jankowski et al., 2019), notre étude de différents dispositifs numériques démontre que leurs inputs individuels s'additionnent sans enrichissement ni émulation.

### 3. Conclusion

À travers ce chapitre, nous avons passé en revue les bouleversements lié à la montée en puissance de la participation citoyenne dans le monde de la conception, en particulier du point de vue des acteurs impliqués et impactés par ces changements. Au départ de la littérature et sur base de nos résultats empiriques, nous nous sommes tout d'abord

intéressés à l'instauration d'un état d'esprit participatif et à l'intégration des usagers dans les processus de conception. Nous avons ensuite principalement insisté sur les rôles et les responsabilités des designers, c'est-à-dire les organisateurs de la participation, et des non-designers, c'est-à-dire les participants. Cette perspective met en exergue deux phénomènes concourants : l'amplification du rôle du designer au-delà de son métier de concepteur et la dilution des rôles des designers et des non-designers qui doivent collaborer sur diverses tâches au cours du processus participatif. Nous observons ainsi l'émergence de deux rôles complémentaires : l'usager ambassadeur, empathique et rassembleur, qui se pose en porte-parole de la voix citoyenne ; et le professionnel de la participation, qui devient le médiateur entre les maîtrises d'ouvrage, d'œuvre et d'usage.

Contrairement à la croyance populaire que la participation citoyenne met en danger la profession de concepteur et diminue leur travail, nous assistons plutôt à une multiplication de ses rôles potentiels. Ce constat implique que les designers sont aujourd'hui invités à gérer les processus participatifs et amenés à endosser de nouvelles responsabilités qu'ils ne jugent pas toujours de leur ressort. Même s'ils sont (implicitement) formés à la gestion de groupes et de projets, la formation des futurs architectes, urbanistes et ingénieurs architectes pourrait donc inclure de nouvelles clefs participatives. Ils seront alors mieux armés pour se saisir de nouvelles opportunités professionnelles et devenir facilitateurs, animateurs, recruteurs ou organisateurs de processus participatifs.

## 4. Remerciements

Les recherches théoriques et empiriques évoquées ici ont été financées par le Fonds européen de développement régional (FEDER) et la Région Wallonne (projet « Wal-e-Cities », portefeuille 224577-952620).

## 5. Références bibliographiques

- Adler, P. S. (1975). The transitional experience: an alternative view of culture shock. *Journal of Humanistic Psychology*, 15 (4), 13–23.
- Arnstein, S. R. (1969). A Ladder Of Citizen Participation. *Journal of the American Planning Association*, 35 (4), 216–224.
- Bächtiger, A., Niemeyer, S., Neblo, M., Steenbergen, M. R., & Steiner, J. (2010). Disentangling diversity in deliberative democracy: competing theories, their blind spots and complementarities. *The Journal of Political Philosophy*, 18 (1), 32–63.
- Bacqué, M.-H., & Gauthier, M. (2011). Participation, urbanisme et études urbaines. Quatre décennies de débats et d'expériences depuis "A ladder of citizen participation" de S. R. Arnstein. *Participations*, 1 (1), 36–66.
- Barcenilla, J., & Bastien, J.-M.-C. (2010). L'acceptabilité des nouvelles technologies : quelles relations avec l'ergonomie, l'utilisabilité et l'expérience utilisateur ? *Le Travail Humain*, 72 (4), 311–331.
- Bherer, L., Gauthier, M., & Simard, L. (2017). *The Professionalization of Public Participation* (Routledge). New York.
- Bherer, L., Gauthier, M., & Simard, L. (2018). Quarante ans de participation publique en environnement, aménagement du territoire et urbanisme au Québec : entre expression des conflits et gestion consensuelle. *Cahiers de Géographie Du Québec*, 62 (175), 15–40.

- Biau, V., Fenker, M., & Macaire, E. (2013). Les métiers de l'architecture et de l'urbanisme à l'épreuve de l'implication des habitants et des usagers. In V. Biau, M. Fenker, & E. Macaire (Eds.), Cahier Ramau 6 L'implication des habitants dans la fabrication de la ville Métiers et pratiques en question (pp. 11–28).
- Binder, T., Brandt, E., & Gregory, J. (2008). Design participation(-s). *CoDesign*, 4 (1), 1–3.
- Bjögvinsson, E., Ehn, P., & Hillgren, P.-A. (2012). Design things and design thinking: Contemporary participatory design challenges. *Design Issues*, 28 (3), 101–116.
- Blomkamp, E. (2018). The Promise of Co-Design for Public Policy, 77 (4), 729–743.
- Blondiaux, L. (2007). La démocratie participative, sous conditions et malgré tout. *Mouvements*, 50 (2), 118–129.
- Blondiaux, L., & Sintomer, Y. (2009). L'impératif délibératif. *Rue Descartes*, 1 (63), 28–38.
- Bobbio, L., & Melé, P. (2015). Introduction Les relations paradoxales entre conflit et participation. *Participations*, 3 (13), 7–33.
- Bonnardel, N. (2006). Créativité et conception - Approches cognitives et ergonomiques. Groupe de Boeck.
- Bonvin, J.-M. (2013). Chapitre 2 : La participation à l'aune de l'approche par les capacités d'Amartya Sen. In F. Claisse, C. Laviolette, M. Reuchamps, & C. Ruyters (Eds.), *La participation en action* (Peter Lang, pp. 41–54).
- Bourdieu, P. (1986). Habitus, code et codification. *Actes de La Recherche En Sciences Sociales*, 64 (1), 40–44.
- Brereton, M., & Buur, J. (2008). New challenges for design participation in the era of ubiquitous computing. *CoDesign*, 4 (2), 101–113.
- Candy, L. (1997). Computers and creativity support: knowledge, visualisation and collaboration. *Knowledge-Based Systems*, 10 (1), 3–13.
- Cardullo, P., & Kitchin, R. (2017). Being a 'citizen' in the smart city: up and down the scaffold of smart citizen participation.
- Castell, P. (2016). Institutional framing of citizen initiatives: a challenge for advancing public participation in Sweden. *International Planning Studies*, 21 (4), 305–316.
- Centre d'Écologie Urbaine de Montréal (CEUM). (2018). Bâtir ensemble la ville active. Boîte à outils - Urbanisme participatif. Retrieved from <https://urbanismeparticipatif.ca/outils>
- Charrier, M., Mahdjoub, M., Bazzaro, F., & Sagot, J. (2013). Intégration de l'ergonome dans le processus de créativité du designer industriel : application à une conception architecturale centrée sur l'usage. *Intégration*, 4 (5), 9.
- Choay, F. (1965). *L'Urbanisme, utopies et réalités : une anthologie* (Éditions Seuil).
- Cross, N. (1982). Designerly ways of knowing. *Design Studies*, 3 (4), 221–227.
- Crutzen, N., & Zwetkoff, C. (2018). Chapitre 8 : Ville intelligente - De la Smart City à la démarche Living Lab ? In R. Brahy, E. Dumont, P. Fontaine, & C. Ruelle (Eds.), *Regards sur la ville - Échanges et réflexions à partir de Liège* (Presses Un, pp. 175–195). Liège.
- Cuppen, E. (2012). Diversity and constructive conflict in stakeholder dialogue: considerations for design and methods. *Policy Sci*, 45, 23–46.
- Damay, L., & Mercenier, C. (2018). Démocratie participative. *Mouvement Communal*, (924), 12–22.
- de Lange, M., & de Waal, M. (2013). Owning the city: new media and citizen engagement in urban design. *First Monday*, 18 (11).
- Dortheimer, J. (2022). Collective intelligence in design crowdsourcing. *Mathematics*, 10 (539), 24 p.
- Douay, N. (2016). Planifier à l'heure du numérique. Université Paris-Sorbonne.
- Dris, Y., & Zetlaoui-Léger, J. (2020). In G. Petit, L. Blondiaux, I. Casillo, J.-M. Fourniau, G. Gourguès, S. Hayat, R. Lefebvre, S. Rui, S. Wojcik, & J. Zetlaoui-Léger (Eds.), *Dictionnaire critique et interdisciplinaire de la Participation, DicoPart* (2ème édition). GIS Démocratie et Participation. <https://www.dicopart.fr/programmation-participative-2022>

- Dubois, M., & Bobillier-Chaumon, M.-E. (2009). L'acceptabilité des technologies : bilans et nouvelles perspectives. *Le Travail Humain*, 72 (4), 305–310.
- Elias, M. V., & Alkadry, M. G. (2011). Constructive conflict, participation, and shared governance. *Administration and Society*, 43 (8), 869–895.
- Ferneley, E., & Light, B. (2008). Unpacking user relations in an emerging ubiquitous computing environment: Introducing the bystander. *Journal of Information Technology*, 23 (3), 163–175.
- Findeli, A., & Bousbaci, R. (2005). L'éclipse de l'objet dans les théories du projet en design. *The Design Journal*, 8 (3), 35–49.
- Fletcher, V. (2001). A neighborhood fit for people. In W. Preiser & E. Ostroff (Eds.), *Universal Design Handbook* (McGraw-Hill, pp. 60.1-60.15). New York.
- Fondation Roi Baudoin. (2006). Méthodes participatives : Un guide pour l'utilisateur. (N. Slocum, J. Elliott, S. Heesterbeek, & C. J. Lukensmeyer, Eds.). Bruxelles : Fondation Roi Baudoin.
- Fung, A. (2006). Varieties of participation in complex governance. *Public Administration Review*, December (Special issue), 66–75.
- Glass, J. J. (1979). Citizen participation in planning: The relationship between objectives and techniques. *Journal of the American Planning Association*, 45 (2), 180–189.
- Hight, C., & Perry, C. (2006). Collective Intelligence in Design. *Architectural Design*, 76, 5–9.
- Hill, J. (2003). Actions of architecture: architects and creative users. (Routledge).
- Hope, A., D'Ignazio, C., Hoy, J., Michelson, R., Roberts, J., Krontiris, K., & Zuckerman, E. (2019). Hackathons as participatory design: iterating feminist utopias. In *Proceedings of the 2019 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 1–14).
- Irvin, R. A., & Stansbury, J. (2004). Citizen Participation in Decision Making: Is It Worth the effort? *Public Administration Review*, 64 (1), 55–65.
- Jacquet, V., & van der Does, R. (2018). Should we care about small-scale deliberation? A systematic literature review of minipublic consequences.
- Jankowski, P., Czepkiewicz, M., Młodkowski, M., Zwoliński, Z., & Wójcicki, M. (2019). Evaluating the scalability of public participation in urban land use planning: A comparison of Geoweb methods with face-to-face meetings. *Environment and Planning B: Urban Analytics and City Science*, 46(3), 511–533.
- Jones, J.C. (1970). *Design Methods: Seeds of Human Futures*. John Wiley, Chichester.
- Kravagna, M., Reuchamps, M., & Delberghe, S. (2013). Chapitre 1 : Qu'est-ce que la participation ? In F. Claisse, C. Laviolette, M. Reuchamps, & C. Ruyters (Eds.), *La participation en action* (Peter Lang, pp. 25–39).
- Kristensson, P., Gustafsson, A., & Archer, T. (2004). Harnessing the Creative Potential among Users. *Journal of Product Innovation Management*, 21 (1), 4–14.
- le Maire, J. (2005). L'architecture participative : essai de chronologie. *Les Cahiers de La Cambre – Architecture*, 3, 123–132.
- le Maire, J. (2009). La grammaire participative. Théories et pratiques architecturales et urbanistiques 1904-1968. Université Paris I Panthéon-Sorbonne.
- Lee, Y. (2008). Design participation tactics: the challenges and new roles for designers in the co-design process. *CoDesign*, 4 (1), 31–50.
- Leonet, J. (2018). Les concepteurs face à l'impératif participatif dans les projets urbains durables : le cas des écoquartiers en France. Conservatoire national des arts et métiers - CNAM.
- Lévy, P. (1994). *L'intelligence collective : pour une anthropologie du cyberspace*. Paris : La découverte.
- Lévy, P. (2001). L'anneau d'or. *Intelligence collective et propriété intellectuelle*. *Multitudes*, 2 (5), 209–220.
- Luck, R. (2003). Dialogue in participatory design. *Design Studies*, 24 (6), 523–535.
- Luck, R. (2007). Learning to talk to users in participatory design situations. *Design Studies*, 28 (3), 217–242.
- Luck, R. (2018a). Participatory design in architectural practice: Changing practices in future making in uncertain times. *Design Studies*, 59, 139–157.

- Luck, R. (2018b). What is it that makes participation in design participatory design? *Design Studies*, 59, 1–8.
- Lundmark, S. (2018). Design project failures: Outcomes and gains of participation in design. *Design Studies*, 59, 77–94.
- Macaire, E. (2009). Des architectes à l'épreuve de la participation. In F. De Coninck & J.-F. Deroubaix (Eds.), *Ville éphémère, ville durable - Nouveaux usagers, nouveaux pouvoirs* (pp. 135–147). Paris.
- Maier, K. (2001). Citizen Participation in Planning: Climbing a Ladder? *European Planning Studies*, 9 (6), 707–719.
- May, J. The triangle of engagement: An unusual way of looking at the usual suspects. *Public Money and Management*, 2007, 27, 69–75.
- Motte, D. (2004). The Cognitive Aspects of the Engineering Design Activity – A Literature Survey. *Proceedings of the TMCE 2004*, (January 2004), 91–101.
- Nguyen, C., Bleus, H., & Van Bockhoven, J. (2018). *Smart City - Le guide pratique tome 2: Comment rendre le citoyen acteur de son territoire ?* (C. Basile & N. Crutzen, Eds.) (Smart City). Liège : Smart City Institute.
- Nicolet, C. (1988). *Le métier de citoyen dans le Rome républicaine* (Gallimard).
- Norman, D. (2013). *The design of everyday things*. Revised and expanded edition (Basic Book). New York.
- Norouzi, N., Shabak, M., Embi, M. R. B., & Khan, T. H. (2015). The architect, the client and effective communication in architectural design practice. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 172, 635–642.
- Pallasmaa, J. (2005). *The eyes of the skin: architecture and the senses*.
- Pomey, M., Flora, L., Karazivan, P., Dumez, V., Lebel, P., Vanier, M., & Jouet, E. (2015). Le « Montreal model » : enjeux du partenariat relationnel entre patients et professionnels de la santé. *Santé Publique*, 1, 41–50.
- Reuchamps, M., & Caluwaerts, D. (2013). Introduction : Le tournant participatif et délibératif. In F. Claisse, C. Laviolette, M. Reuchamps, & C. Ruyters (Eds.), *La participation en action* (Peter Lang, pp. 9–21).
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations*. Third Edition. New York.
- Rowe, G., & Frewer, L. J. (2000). Public Participation Methods. *Science, Technology & Human Values*, 25 (1), 3–29.
- Ryan, R. M. & Deci, E. L. (2000). Intrinsic and Extrinsic Motivations: Classic Definitions and New Directions. *Contemporary Educational Psychology*, 25 (1), 54–67.
- Sanders, E. (2005). Information, Inspiration and Co-creation. In The 6th International Conference of the European Academy of Design (p. 14).
- Sanders, E. (2008). An evolving map of design practice and design research. *Interactions*, XV (6), 1–7.
- Sanders, E., & Stappers, P. J. (2008). Co-creation and the new landscapes of design. *CoDesign*, 4 (March), 1–16.
- Schelings, C. (2021). Renouveau des approches participatives pour la fabrique de la Smart City. Thèse de doctorat, Université de Liège, Belgique.
- Schuurman, D., Baccarne, B., De Marez, L., & Mechant, P. (2012). Smart ideas for smart cities: Investigating crowdsourcing for generating and selecting ideas for ICT Innovation in a city context. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 7 (3), 49–62.
- Schuurman, D., De Moor, K., De Marez, L., & Evens, T. (2010). Investigating user typologies and their relevance within a living lab-research approach for ICT-innovation. *Proceedings of the 43rd Hawaii International Conference on System Sciences*, 1–10.
- Shelton, T., & Lodato, T. (2019). Actually existing smart citizens. *City*, 23 (1), 35–52.
- Simonofski, A., Serral Asensio, E., & Wautellet, Y. (2019). Citizen participation in the design of smart cities: Methods and management framework. *Smart Cities: Issues and Challenges Mapping Political, Social and Economic Risks and Threats*, 47–62.
- Sintomer, Y. (2008). Du savoir d'usage au métier de citoyen ? *Raisons Politiques*, 31 (3), 115–133.

- Siva, J. P. S., & London, K. (2009). Habitus shock: a model for architect-client relationships on house projects based on sociological and psychological perspectives. In *Proceedings of the CIB W096 Architectural management* (pp. 209–220). Taiwan.
- Siva, J. P. S., & London, K. (2011). Investigating the role of client learning for successful architect-client relationships on private single dwelling projects. *Architectural Engineering and Design Management*, 7 (3), 177–189.
- Smulders, F. E., Reymen, I. M., & Dorst, K. (2009). Modelling Co-evolution in Design Practice. In *International Conference on Engineering Design, ICED'09* (pp. 2.335-2.346). Stanford, USA.
- So, C., & Joo, J. (2017). Does a Persona Improve Creativity? *Design Journal*, 20 (4), 459–475.
- Terrade, F., Pasquier, H., Reerinck-Boulanger, J., Guingouain, G., & Somat, A. (2010). L'acceptabilité sociale : la prise en compte des déterminants sociaux dans l'analyse de l'acceptabilité des systèmes technologiques. *Le Travail Humain*, 72 (4), 383–395.
- Tritter, J. Q., & McCallum, A. (2006). The snakes and ladders of user involvement: moving beyond Arnstein. *Health Policy*, 76 (2), 156–168.
- Vanolo, A. (2016). Is there anybody out there? The place and role of citizens in tomorrow's smart cities. *Futures*, 82, 26–36.
- Verhulst, L., Elsen, C., & Heylighen, A. (2016). Whom do architects have in mind during design when users are absent? Observations from a design competition. *Journal of Design Research*, 14 (4), 19.
- von Hippel, E. (1986). Lead Users: a Source of Novel Product Concepts. *Management Science*, 32 (7), 791–805.
- Wilkie, A. (2010). User assemblages in design: an ethnographic study.
- Wilkie, A. (2011). Regimes of design, logics of users. *Athenea Digital*, 11 (1), 317–334.
- Williams Woolley, A., Aggarwal, I., & Malone, T. W. (2015). Collective intelligence and group performance. *Current Directions in Psychological Science*, 24 (6), 420–424.
- Zetlaoui-Léger, J. (2007). Participation. *Revue Urbanisme, Hors-série* (30), 70–72.
- Zetlaoui-Léger, J. (2013). Urbanisme participatif. In I. Casillo, R. Barbier, L. Blondiaux, F. Chateayraynaud, J.-M. Fourniau, R. Lefebvre, ... D. Salles (Eds.), *Dictionnaire critique et interdisciplinaire de la participation*. Paris : GIS Démocratie et Participation. Retrieved from <http://www.participation-et-democratie.fr/fr/dico/urbanisme-participatif>
- Zetlaoui-Léger, J. (2015). Invention et réinvention de la "programmation générative" des projets : une opportunité de collaboration entre architecture et SHS pour des modes d'habiter "durables". *Revue Clara, Université Libre de Bruxelles*, 3, 101–114.
- Zetlaoui-Léger, J., & Meunier, F. (2016). La participation citoyenne : Réussir la planification et l'aménagement durables. (A. Crambes, Ed.) (ADEME).
- Zimmerman, M. A., & Rappaport, J. (1988). Citizen participation, perceived control, and psychological empowerment. *American Journal of Community Psychology*, 16 (5), 725–750.