

<i>Deliverable n°</i>	D4 - Résumé
Titre du <i>deliverable</i>	La problématique du projet d'accessibilité au travers d'un premier état des lieux des représentations d'acteurs concernés
Tâche n°	1.1.
Leader de la tâche	CUGS
Partenaires de la tâche	CUGS, IN SITU, ICUB, RAVA, ENGLISH HERITAGE, UAM
Auteur	Catherine Zwetkoff
Date	Novembre 2003

Ce *deliverable* est produit dans le cadre du projet APPEAR financé par :

Commission européenne, DG Recherche
5^e Programme-Cadre, Énergie, Environnement et Développement durable,
Action-clé 4 : ville de demain et patrimoine culturel,
4.2.3. : pour une meilleure intégration du patrimoine culturel dans la ville
Contrat : EVK4-CT-2002-00091

1. Objectif, contexte de la recherche et lien avec la recherche future

Partant d'une typologie et d'une évaluation des processus décisionnels étudiés sur le terrain, l'objectif de la recherche est de proposer, in fine, un modèle flexible de processus décisionnel qui aide les acteurs impliqués dans un projet d'accessibilité à chaque stade de son développement.

Ce synopsis renvoie au rapport de la première étape de la recherche. Elle porte sur un « état des lieux », certes provisoire et non exhaustif, du sens que des acteurs concernés donnent au concept de projet d'accessibilité ainsi qu'aux dimensions du projet qui méritent, selon eux, d'être approfondies. Cet état des lieux constitue donc le fondement empirique de la sélection des études de cas ainsi que des questions de recherche qui les structureront. Les études de cas apporteront une vision comparative et en profondeur des moments clé de la vie d'un projet d'accessibilité dans différents contextes et alimenteront la base empirique des recommandations.

On exposera sommairement le plan de travail, les résultats et l'orientation future de la recherche sous forme de conclusions.

2. Le plan de travail

Il comprend plusieurs étapes qui sont par ailleurs interactives.

2.1. La collecte des données

Les données ont d'abord été collectées par le biais de la technique du questionnaire écrit. Ces données ont cependant un caractère qualitatif dans la mesure où l'échantillon n'est pas représentatif des populations et où la plupart des questions sont semi-ouvertes.

Des entretiens semi-directifs – individuels et collectif – ont ensuite été menés. Les données ainsi collectées sont par essence de nature qualitative.

2.2. Le traitement des données

On notera que d'un point de vue méthodologique, l'approche se veut inductive en ce sens que tant la démarche de collecte que celle de l'interprétation des données débute avec un cadre théorique minimaliste – en l'espèce le modèle descriptif de la sociologie de la traduction développé par Callon et Latour – sans hypothèses quant aux questions pertinentes ou non ou encore quant à leur signification. Le recours à une grille de questionnement n'est là que pour « soutenir » l'animateur dans l'intérêt de la dynamique de l'entretien. La parole est laissée aux intervenants. Ce sont eux qui décident d'embrayer sur la question posée, de l'ignorer ou d'en amener de nouvelles.

Le traitement des données connaît au moins trois moments critiques : la sélection des données qui seront utilisées dans l'analyse (réduction des données), leur catégorisation et leur interprétation.

L'interprétation se réalise en plusieurs séquences itératives :

- L'identification des thèmes à partir des discours. Cette opération se fait à l'aide d'une grille d'analyse qui s'affine progressivement au fur et à mesure que de nouveaux thèmes sont identifiés,
- La comparaison verticale – les thèmes présents dans un entretien – et horizontale – les entretiens sont comparés sur base des thèmes qu'ils contiennent,
- Une ébauche de théorie locale – une théorie qui ne prétend pas être généralisable au-delà du contexte local de sa production – et de validation de cette théorie.

3. Les résultats

Les répondants ont spontanément soulevé des questions, fait des commentaires à propos de quatre thèmes, chacun d'entre eux étant par la suite subdivisé en sous-thèmes (premier, second, etc.) qui constitue la grille d'analyse/présentation finale : le sens de la mise en valeur d'un site archéologique en sous-sol urbain, l'accessibilité des vestiges archéologiques en milieu urbain, les acteurs du projet d'accessibilité et les processus décisionnels. On illustrera l'approche par une présentation très synthétique et non exhaustive de quelques résultats.

3.1. Le concept de mise en valeur et ses interprétations

La définition des vestiges, comparée à celle du site, a suscité des commentaires. Il en va de même pour les dimensions de la « valeur » d'un site, les spécificités du contexte urbain, les avantages des fouilles en milieu urbain et la signification de la mise en valeur.

- Les sites sont « faits » d'une certaine « quantité » de vestiges qui sont authentiques. Qu'est ce qui fait la valeur d'un site ? Quels sont les critères fondant la décision de mettre en valeur un site ? Les répondants citent, entre autres, la valeur de l'information que contiennent les vestiges, leur rareté associée à leur intérêt historique et scientifique.
- La valeur illustrative/démonstrative des fouilles est également soulignée, notamment par rapport à la profession de l'archéologue.
- La dichotomie rural-urbain est prévalente. Par contre, la dichotomie urbain-périurbain est absente. Les contraintes et les avantages de la localisation urbaine des fouilles suscitent des commentaires. Au rang des avantages : un public plus large, une accessibilité physique favorisée par les infrastructures de communication urbaines. Un commentaire plus ambigu : la localisation des vestiges au centre de la ville explique que les autorités locales soient très sensibles à un projet d'accessibilité dès le départ. Le fait qu'un tel projet constitue une question sensible pour le politique est perçu à la fois comme un avantage et une contrainte. Enfin, quelques répondants soulignent la « nouveauté » du contexte urbain (une nouvelle complexité).
- Parmi les nombreux commentaires suscités par le sens, les objectifs et les moyens de la mise en valeur, citons le souci récurrent de mettre en valeur les vestiges en tant qu'objets mais aussi le travail (de l'archéologue) que cette mise en valeur requiert.

3.2. Les acteurs du projet d'accessibilité

Sont commentées l'identité professionnelle des acteurs, leur affiliation institutionnelle, leur rationalité/logique d'action et leur marge de manœuvre. Une série de questions soulevées par les répondants portent sur l'interdéfinition des acteurs. Quels sont les acteurs qui se définissent comme tels et qui se reconnaissent mutuellement cette qualité ? Comment cette interdéfinition se produit-elle ? À propos de quelles questions ? À quel moment de la vie du projet ? Les réponses suggèrent une diversité croissante des acteurs (nouveau contexte urbain) avec comme corollaire la nécessité d'outils méthodologiques organisant une collaboration interdisciplinaire et des confrontations répétées (laboratoire d'idées) entre les acteurs concernés. On notera enfin que les acteurs évoqués par les répondants appartiennent très majoritairement à la sphère experte. Les citoyens « ordinaires » ne sont pas reconnus comme acteurs du projet. La consultation du public ne figure manifestement pas à l'agenda. Tous les répondants s'accordent par contre sur l'importance de l'information du public. On est toutefois loin de la gouvernance qui, par essence, entend offrir au citoyen un point d'entrée dans l'élaboration d'une action publique (co-production).

3.3. Le processus de décision

Ce thème et ses sous-thèmes portent sur les nombreuses séquences d'actions ou de non-actions, de décisions (incrémentales) et de non-décisions qui scandent la vie d'un projet et expliquent sa dynamique. Celle-ci est représentée par un processus de traduction/déplacements. Entre le moment initial du projet – l'émergence de son « idée » – et sa terminaison – le passage de la phase de projet à celle de son exploitation en routine (sans que ce passage soit irréversible car des variations contextuelles peuvent mener à sa reformulation) –, le projet est fait d'une suite de déplacements ou traductions. À certains moments clé, de nouveaux acteurs, porteurs de nouveaux discours, mobilisent de nouvelles stratégies et opèrent ainsi des déplacements significatifs. L'idée devient projet, puis un programme et finalement une action (exploitation du site).

On observe la prévalence de deux thèmes dans les discours des répondants : les moments clé du processus décisionnel et les normes, dispositifs, pratiques qui facilitent les déplacements du projet vers une mise en œuvre sur laquelle un maximum d'acteurs s'alignent, s'accordent pour dire que le projet est finalement une réussite ou un échec.

En ce qui concerne le premier sous-thème, les commentaires issus des données d'enquête et d'entretien se construisent autour des questions suivantes :

- Qui initie le projet ? Comment l'identité de l'acteur influence-t-elle la problématisation du projet – interdéfinition des acteurs et des questions qu'ils entendent traiter –, la sélection du site ?
- Qui décide de son ouverture ?
- Quelles sont les stratégies d'intéressement au projet ? Face à quels obstacles/contraintes ? Quelles stratégies pour quels acteurs ? Qui cherchent-ils à intéresser ? Avec quels effets sur les problématisations successives du projet qui sont autant d'étapes dans l'élaboration du projet – objectifs, moyens, planning – jusqu'à la décision formelle ?

- La dynamique de la traduction connaît-elle des moments de conflits ? Des conflits de quelle nature ? Ces conflits sont-ils internes (entre acteurs du projet) ou externes (social, politique) ? Sont-ils de nature coopérative ou destructrice ? À quel moment du projet observe-t-on des conflits ? À propos de quels objets ?

En bref, il ressort des données que le projet risque de devenir conflictuel au moment où l'on ne se parle plus alors que le besoin de dialogue est critique. Ceci explique que les répondants fassent grand cas des dispositifs qui aident à mieux communiquer. Les répondants sont aussi conscients de la nécessité de ne pas tuer dans l'œuf tout conflit. Un conflit coopératif, une controverse est un prérequis du changement.

Le second sous-thème – les normes, dispositifs, pratiques contribuant à faire du projet une réussite – est au centre de la recherche sur le processus décisionnel. On évoquera, à titre illustratif, l'image du modèle décisionnel que les répondants rapportent en se situant d'abord dans un registre descriptif et ensuite prescriptif.

À la différence de ce que nous livrent les données d'enquête (un biais d'acceptabilité sociale ne peut être exclu), l'image la plus accordée à la réalité qui surgit des paroles des répondants est celle du processus informel représenté par le modèle de la « poubelle » où s'entassent pêle-mêle toutes sortes d'objets hétérogènes. Les acteurs, souvent mal informés, pressés par le temps, sollicités par d'autres centres d'intérêts, réagissent en fonction de leurs habitudes, selon des modes routiniers qu'ils s'efforcent tant bien que mal d'adapter à une situation nouvelle. Cette image se situe aux antipodes du modèle de l'action planifiée dans sa version « tout au rationnel ».

En faisant part de leurs attentes, plusieurs répondants font état d'un besoin de « structure », de réduction de l'incertitude, d'intégration, etc. soit pour limiter le caractère aléatoire des interactions entre les nombreux acteurs du projet, soit pour organiser la prise en compte « égalitaire » des sensibilités particulières des partenaires et notamment celle des archéologues. Des dispositifs tels que le budget ou des outils de faisabilité et d'évaluation sont évoqués.

Ces attentes en matière de structuration signifient-elles que ceux qui les expriment s'alignent pour autant sur un processus répondant aux critères d'une action planifiée ? Laisseraient-elles entrevoir d'autres pistes pour coordonner l'action collective ? La question se pose en effet dans la mesure où une culture du projet peut aussi être un outil de coordination.

Cette culture du projet semble partagée par certains répondants. On verra que l'hypothèse d'une polarisation doit en tout cas être formulée et pourrait être explorée dans les études de cas.

4. Conclusions

La recherche à venir se focalisera sur les structures et processus de décision, conformément au cahier des charges du projet APPEAR. Cet objet de recherche sera cependant cadré par la théorie sociologique de l'innovation développée par Callon et Latour (sociologie de la traduction) dont l'intérêt heuristique est apparu au fil de l'analyse des données collectées jusqu'à présent.

Une question très générale structurera donc notre démarche : quelles sont les structures/processus de décision récurrents dans la vie d'un projet innovant – des pratiques innovantes peuvent émerger à n'importe quel moment de la vie du projet – qui semblent faire la différence entre un projet innovant et un projet marqué par la routine ?

Quelques précisions quant au concept d'innovation, son transfert et son champ d'application aideront à expliciter ce choix théorique et ses implications.

L'innovation désigne un changement *qualitatif* dans la manière de poser ou résoudre un problème. Elle se diffuse lorsqu'elle est adoptée et traduite en pratiques, avec plus ou moins d'orthodoxie par rapport à la volonté de ses promoteurs originels.

Dans le contexte de la recherche APPEAR, l'innovation porte sur le projet d'accessibilité qui représente un système formé des cinq éléments : la conservation, l'intégration, la mise en valeur et l'accessibilité au public, sans oublier la recherche.

C'est ainsi que tous les sites archéologiques ouverts au public ne sont pas nécessairement le fruit d'un projet d'accessibilité. L'ouverture n'est que l'un des aspects du projet d'accessibilité qui se distingue donc bien par une manière innovante de poser le problème et de le résoudre en intégrant les cinq éléments qui le caractérisent.

Le projet d'accessibilité représente sans doute globalement une innovation – son caractère innovant est un postulat de la recherche APPEAR. Mais il est également fait de compétences, de savoirs, de pratiques innovants au sein du projet et dans les rapports de ce dernier avec son environnement.

On devra donc repérer les compétences, les savoir-faire, les savoir être, les pratiques, les procédures émergentes que les acteurs jugent à la fois innovantes et exemplaires et dont on fait l'hypothèse qu'elles sont réappropriables par d'autres acteurs dans des projets présentant des analogies en termes de « besoins » pour être menés à bien. Les conditions d'émergence, de diffusion et de réappropriation deviennent dès lors une question de recherche centrale compte tenu de la finalité du programme APPEAR.

Nous connaissons tous, en effet, des pratiques innovantes et réussies qui ne sont pas réappropriées dans d'autres situations, dans d'autres cas « analogues ».

Faut-il pour autant se résoudre à dire que les pratiques innovantes sont locales et que le chemin singulier que ses auteurs ont parcouru devra être refait par d'autres, avec ses errements ?

Et pourtant une innovation rappelle souvent une action vue ailleurs même si elle ne lui est pas identique.

Est-ce un effet de mode – le contexte global invite à des pratiques similaires – ou bien les transmissions se font-elles malgré tout, à travers des réseaux qui échappent à notre raison ?

Sans négliger la première hypothèse – particulièrement intéressante à explorer à propos de la « diffusion » des nouvelles technologies dans les projets de mise en valeur –, on se centrera surtout sur la seconde au travers de deux questions :

1. Quels sont les processus à l'œuvre dans cette dissémination de pratiques nouvelles ou d'éléments différents ?
2. Qu'est ce qui fait que certaines pratiques se transmettent plus facilement que d'autres qui ne « passent » pas ?

Partant de l'hypothèse théorique (modèle de la traduction) selon laquelle le processus de diffusion de l'innovation s'explique pour beaucoup par le fonctionnement des réseaux socio-techniques – les acteurs reliés par des objets intermédiaires –, les études de cas se focaliseront, outre l'analyse des processus décisionnels, sur le repérage :

- Des éléments innovants dans le projet en y incluant les structures/processus de décision,
- Des objets intermédiaires – par exemple un site archéologique, un texte juridique, etc. – qui opèrent le chaînage entre les acteurs,
- Des réseaux qui se construisent par l'intermédiaire des objets,
- Des processus de genèse et de diffusion des innovations – controverses, laboratoire d'idées, etc.,
- Des points d'appui, passages obligés – objets, réseaux, processus décrits ci-dessus – qui sont présents de manière récurrente lorsqu'il y a innovation et lorsque celle-ci se stabilise, se diffuse.

La spécificité du modèle de la traduction proposé par Callon et Latour tient à l'importance de la dynamique sociale qui entoure l'émergence et la diffusion d'une innovation. Les pratiques innovantes, même celles qui sont le produit d'une recherche de qualité, ne survivent qu'à la condition d'être adoptées. Mais pour être adoptées, elles doivent d'abord retenir l'attention active de ceux auxquels elles sont destinées. Les coûts de l'adoption de ces pratiques doivent être acceptés et investis par tous les acteurs que ces pratiques mobilisent. La compréhension des conditions/circonstances favorisant l'adoption par les décideurs, les fonctionnaires experts etc. des pratiques innovantes qui se trouveront dans le guide APPEAR – des pratiques qui auront pour objet tout aspect pertinent et critique du projet d'accessibilité aux stades de son élaboration, sa décision, son évaluation, son application en y incluant les pratiques que suppose la contextualisation des recommandations – devient ainsi une question de recherche incontournable.