

La programmation collaborative

La mission de programmation est une étape privilégiée du projet d'architecture. Elle est la phase de tous les possibles, le moment où le déterminisme technique est le moins prégnant. C'est ainsi l'instant le plus favorable pour adopter une démarche collaborative.

La programmation collaborative vise la **co-élaboration du programme d'un projet d'architecture**. Elle permet de parvenir à un cahier des charges garantissant un fonctionnement amélioré, et donc de significatives économies de fonctionnement.

La programmation collaborative présente en outre des avantages souvent sous-estimés :

- Elle met à profit et **développe les compétences du groupe de travail** et donc de la maîtrise d'ouvrage pour une réponse plus adaptée à un besoin.
- Elle identifie avec les utilisateurs des **innovations pertinentes** permettant à la fois un optimum économique et une adhésion immédiate.

La programmation collaborative en pratique

Concrètement, la programmation collaborative, telle que nous l'avons développée chez Florès, abandonne les entretiens de questions/réponses classiques et prend la forme d'**ateliers animés par deux à trois consultants**.

L'un endosse le rôle de facilitateur, l'autre de référent, et un troisième s'occupe de la logistique.

- Le **facilitateur** anime des activités, il est garant du dynamisme et fait en sorte que chacun participe.
- Le **référent** a un rôle bien différent, il doit répondre à des interrogations du groupe qui peuvent être techniques, ergonomiques, réglementaires ou juridiques.
- Le troisième assume la **mise en place des activités et matériels**, ainsi que la capitalisation des résultats.

Le groupe peut ainsi avancer de manière optimale : inspiré par un projet, stimulé et mis en condition par un coach, informé et sécurisé par un expert.

De ce point de vue, il est fondamental que des consultants différents assument ces rôles, d'abord par souci de lisibilité pour le groupe et, aussi, parce qu'il est impossible d'endosser seul deux rôles si différents et complémentaires.

Bien entendu, mobiliser 3 consultants à chaque atelier a un coût. Mais les bénéfices de cette approche sont nombreux :

- elle prend mieux en compte la **pluralité des expériences utilisateurs** d'un bâtiment
- elle permet d'identifier les **innovations désirables** : celles qui valent la peine d'être tentées.

L'occasion de répondre à une réalité : la pluralité des expériences utilisateurs d'un bâtiment

Par sa dimension participative, la programmation collaborative **favorise la communication et l'adhésion à un projet**.

Cette démarche permet surtout une **approche plus précise, plus juste et partagée de l'expérience utilisateur**. En effet, dès les prémices du projet, des activités permettent de mobiliser les savoir-faire et l'expérience de chaque type d'utilisateurs.

Une école, par exemple, présente de nombreux utilisateurs : professeur-e-s des écoles, enfants, mais aussi directeur-trice, ATSEM, animateurs, parents d'élèves, personnels de ménage, personnels de maintenance, personnels de restauration….

Chacun est en effet détenteur d'un point de vue pertinent sur l'usage d'un bâtiment. **Chacun est, en quelque sorte, un expert.** La démarche permet de mobiliser cette expertise au bon moment pour l'intégrer dans le cadre d'une synthèse intégrant toute la variété des expériences utilisateurs.

La démarche est donc vertueuse à plus d'un titre : elle reconnaît à chaque utilisateur sa légitimité, le valorise, et lui permet par la même occasion de contribuer à améliorer son propre vécu et la qualité du projet dans son ensemble.

Enfin, elle sensibilise chacun à l'expérience utilisateur et à la prise en compte des autres points de vue.

L'innovation désirable au cœur de la démarche

Un autre avantage de la programmation collaborative est une **approche pragmatique de l'innovation**.

En effet, une innovation, pour être bonne, doit venir au bon moment. C'est-à-dire doit répondre à un besoin dans un environnement favorable.

La programmation collaborative permet justement cela : les besoins et les enjeux sont identifiés de manière fine via une approche riche de l'expérience utilisateur, et les réponses, dans la mesure où elles proviennent d'une démarche partagée avec les utilisateurs, ont toutes les chances d'être portées par eux-mêmes.

Pour cela, les représentants des utilisateurs doivent entretenir un dialogue avec leurs homologues, et le programmiste doit trouver les moyens de toucher chacun d'eux. Nous avons pour cela développé de nouveaux types de supports.

De ce point de vue le dialogue va bien au-delà du groupe de travail et implique potentiellement tous les utilisateurs.

La programmation participative favorise ainsi la communication entre les utilisateurs et fédère une équipe autour d'un projet. Elle aide les participants à s'approprier le projet, ses innovations et à les défendre.

O.T.