

**Smail KHAINNAR**  
**Architecte doctorant. ATER**  
**Université de Valenciennes et du Hainaut Cambrésis**  
**Laboratoire des Sciences de la Communication LSC**  
Equipe: Communication et Génie Architectural et Urbain CGAU

## **Besoins informationnels dans les démarches urbaines : fragmentation, complexité et stratégies d'acteurs**

**Résumé :** Dans une démarche du projet urbain, la multiplicité d'acteurs, la nature complexe de l'objet urbain, les temporalités générées par la démarche, constituent autant d'éléments qui complexifient le déroulement et l'issue de la démarche. L'objet de cette étude est d'identifier les besoins informationnels qui servent à faire avancer le travail des acteurs impliqués.

**Abstract:** In a step of the urban project, the multiplicity of actors, the complex nature of the urban object, the temporalities generated by the step, constitute as many elements which complex the course and the exit of the step. The object of this study is to identify the informational needs which are used to advance the work of the implied actors.

### **1. Introduction : contexte et cadre méthodologique du travail**

La ville, cette réalité complexe, ne peut pas se réduire juste à l'ensemble des masses construites et les diverses connexions qui les relie (voiries, routes, ...). Elle est aussi un lieu de partage, de co-existence et d'interrelations entre sujets sociaux. La ville est à la fois territoire et population, cadre matériel et unité de vie collective. L'objet de notre travail mobilise une approche qui raisonne en terme de système d'acteurs et vise à se focaliser sur l'identification de leurs divers besoins informationnels dans une activité projectuelle urbaine (les projets d'aménagement urbain nous intéressent comme échelle d'intervention). En effet, Se pencher sur la dimension humaine contribue à mieux appréhender les divers mécanismes et enjeux qui influencent les orientations stratégiques des acteurs impliqués dans ces démarches urbaines.

La particularité de notre problématique du travail s'explique par le fait que l'ancrage des deux champs scientifiques que nous voulons asseoir, à savoir, la ville comme champ d'application et le phénomène communicationnel comme objet d'étude (objet de la science<sup>1</sup>) tout en se basant sur les apports scientifiques provenant des sciences humaines en général et les sciences de l'information et de la communication en particulier, permet de mieux comprendre les divers enjeux de la production urbaine contemporaine auxquels les acteurs sont exposés. Ces enjeux ont pour sources la multiplication des acteurs impliqués ainsi que les pratiques communicationnelles qui en découlent suite à l'adoption des lois sur la décentralisation. Celles-ci ont fait apparaître des nouvelles figures d'acteurs et, ont contribué largement à l'émergence des situations conflictuelles dont les objectifs d'acteurs se détruisent par leur divergence.

---

<sup>1</sup> Il s'agit de ne pas confondre l'objet de la science (la communication comme phénomène à étudier) et la science de l'objet (la réflexion théorique fondée sur l'observation du phénomène de la communication). Dans le présent travail, nous nous positionnons plutôt dans le premier terrain scientifique fondé sur l'étude du phénomène communicationnel. En effet, comme le précise Pons, « *il y a, d'une part, le phénomène de la communication comme activité générale et, d'autre part, la réflexion construite à partir et à propos de ce phénomène, qui est le fondement d'une démarche théorique et constitutive d'une science de la communication* » (Pons, 1992, p. 49).

Le présent document s'articule autour de deux parties qui se fixent pour objectif d'apporter un éclairage sur la complexité de l'environnement de la production urbaine contemporaine. Environnement auquel les acteurs urbains sont aujourd'hui contraints de faire face. C'est ainsi que la première partie porte sur la présentation des profondes mutations auxquelles la gestion urbaine a été confrontée. En effet, se focaliser sur ces mutations qui se traduisent par un passage d'un modèle de *produire* la ville (basé sur la centralité, sur l'aspect séquentiel des actions, sur la stabilité des problèmes et des enjeux, ...) à un modèle de *co-produire* la ville (transversal, négocié, incluant une multitude d'acteurs) permet de mieux comprendre l'origine de la crise urbaine d'aujourd'hui et de dépister les dysfonctionnements qui sont à l'origine des imperfections du développement urbain contemporain. Dans une seconde partie, l'effort sera porté sur l'identification des besoins informationnels des acteurs impliqués dans les démarches du projet urbain. Chaque acteur ou groupe d'acteurs a, en effet, besoin d'accéder au monde informationnel qui lui est utile pour concourir à l'aboutissement du produit urbain en question. Dans ce contexte, il convient de noter que les informations urbaines sont extrêmement hétérogènes, réparties, volumineuses et leur traitement et leur exploitation nécessitent des compétences de plus en plus difficile à assurer. Nous nous focalisons dans cette seconde partie sur les diverses tâches et missions confiées à chaque instance (acteur ou groupe d'acteurs) pour identifier le genre informationnel dont celles-ci en ont besoin.

## **2. Projet urbain**

Après l'abandon des grandes doctrines urbanistiques et des visions le plus souvent technocrates et formelles, la production urbaine s'est orientée vers une autre logique de produire la ville à savoir ; coproduire la ville. Au début des années 80, et suite à l'adoption des lois sur la décentralisation dans le contexte français, le devenir des villes et des territoires ne se formule pas seulement entre les mains d'un seul acteur centralisateur à savoir : l'état. Des nouvelles figures d'acteurs se sont insérées dans le paysage décisionnel urbain, et font obéir l'action publique en générale et la production urbaine en particulier à leurs diverses logiques et intérêts. Cette évolution des méthodes de procéder, de planifier et de produire la ville est le résultat du bouleversement des problèmes et enjeux de deux époques complètement différentes. Si au cours des trente glorieuses (1945-1975) l'objet de l'urbanisme fonctionnaliste était d'intervenir dans des terrains vierges ou peu urbanisés pour produire des logements, des routes, des équipements,..., la production urbaine à partir de la fin des années 70 et début des années 80, s'est caractérisée par des préoccupations autres que celles de l'ancien urbanisme. Nous vivons dans cette première partie, les profondes mutations de la production urbaine contemporaine qui se sont traduites par l'abandon de l'ancienne approche réglementaire, techniciste et linéaire, et l'adoption d'une approche fondée sur la culture projet. Une culture qui a pour objectif l'instauration d'une pensée fragmentaire et non totalisante, réaliste et non idéaliste.

### **2.1 Culture projet : une alternative au plan**

Le projet urbain n'est pas purement un projet technique. Contrairement à l'ancien urbanisme réglementaire qui se base sur une approche purement techniciste qui planifie, quantifie, produit et gère la ville et les besoins de ses habitants d'une manière unilatérale, le projet urbain est un projet politique et culturel. Si le projet de ville (projet de territoire) est d'ordre politique et tend à identifier les ambitions stratégiques de l'agglomération à moyen ou à court terme, le projet urbain quant à lui, est d'ordre opérationnel, il sert à donner au projet de ville son ancrage territorial. Il fait éclore et fructifier les émergences transformatrices. Dans une perspective purement politique, le

projet urbain constitue un instrument de la gouvernance urbaine. Il se distingue par sa capacité à mobiliser un périmètre élargi d'acteurs porteurs de diverses compétences, visions, légitimités et motivations. C'est ainsi que Genestier a écrit « *Le projet urbain est encore associé à la capacité de mobiliser les décideurs et d'emporter l'adhésion de la population (des électeurs) autour d'une conception partagée de l'avenir en commun dans la collectivité locale* » (Genestier, 1991, p. 2).

## **2.2 Projet urbain : agir dans un monde incertain, complexe et fragmenté**

Suite à la polysémie du concept « projet urbain », il convient de s'attarder sur la signification plus ou moins exacte de celui-ci. Plusieurs tentatives appartenant à des champs disciplinaires variés ont essayé de théoriser et de conceptualiser la notion du projet urbain. Se focaliser sur celle-ci, renvoie d'abord à s'entendre sur la portée analytique de chaque concept pris isolément à savoir « projet » et « urbain ». « Pro-jet », comme le définit Boutinet (Boutinet, 1993), c'est l'anticipation d'une situation future. Faire un projet, c'est aller au-delà de ce qui existe, c'est se jeter dans l'avenir pour des organisations attendues. Retournant maintenant à « l'urbain », que pouvons-nous dire de l'urbain ? Au delà de la définition simpliste qui prétend considérer l'urbain comme toutes les projections spatiales qui se font dans la ville (en quelque sorte, tout ce que n'est pas destiner à un espace rural est urbain), l'urbain se présente comme une réalité sociale. L'urbain représente l'ensemble des pratiques sociales qui se déroulent au quotidien. Associer les deux concepts à savoir ; projet et urbain par déduction, le projet urbain peut être défini comme « *une intention de modifier les lieux existants où quotidiennement se déroulent les pratiques sociales. Il s'agit en d'autres termes de transformer et de modifier l'urbain pour que les nouvelles pratiques trouvent leur place dans la ville* » (Rahim, 2004, p. 254). Dans ce contexte de travail unissant une multitude d'acteurs provenant des champs disciplinaires et professionnels très différenciés, mobilisant des enjeux cruciaux (politiques, socio-économiques, spatiaux, culturels, ...) et articulant des espaces<sup>2</sup> qui s'imbriquent systématiquement, il est bien évidemment utopique d'attendre une transparence, une limpidité et une maîtrise des stratégies de chacun des acteurs. La complexité, l'incertitude et la fragmentation constituent des concepts clés dans ce lieu du débat auteur d'un projet urbain.

### **2.2.1 Incertitude et projet urbain**

Selon Bouzon « *L'incertitude peut être appréhendée comme l'impossibilité de décrire avec précision des événements qui ne sont pas encore produits ou ne sont pas accessibles à la mesure (mesure elle-même généralement entachée d'une incertitude)* » (Bouzon, 2004, p. 54). L'incertitude concerne le déroulement du projet lui-même ainsi que le produit développé. En effet, ce produit (objet ou service) est le résultat d'un travail collectif qui a pour objectif la réponse à une demande. Celle-ci est le plus souvent mal formulée, subjective et ne correspond pas aux représentations que les acteurs du projet (clients, concepteurs, ...) se font d'elle. La notion d'incertitude ne doit pas être confuse avec celle du risque. Ces deux notions ont tendance à être utilisées l'une pour l'autre alors qu'elles recouvrent des réalités très différentes. C'est ainsi que Callon le précise : « *Le risque désigne un danger bien identifié, associé à l'occurrence d'un événement ou d'une série d'événements, parfaitement descriptibles, dont on ne sait pas s'ils se*

---

<sup>2</sup> Nous rejoignons A. LECOURT dans la distinction qu'il établit entre espace-support, espace de la mobilisation et espace du conflit. « *L'espace-support correspond à l'emprise objective du projet et à celle des nuisances associées, réelles ou supposées, l'espace de mobilisation à la répartition spatiale des opposants repérables (adhérents d'une association ou signataires d'une pétition), et enfin l'espace du conflit met en scène l'ensemble des acteurs ou agents géographiques ayant une fonction dans le conflit* » (LECOURT, 2003, p. 36).

*produiront mais dont on sait qu'ils sont susceptibles de se produire* » (Callon & al. 2001. p. 37). L'incertitude en tant que phénomène peut concerner le produit (objet ou service) en tant que un résultat d'un processus ou, le déroulement même du projet en tant qu'une structuration d'une activité collective. L'effort sera porté sur les deux aspects que nous qualifions d'aspect substantiel (liés à la nature du produit développé) et d'aspect organisationnel (lié à la manière dont laquelle les acteurs se structurent et mènent leurs actions).

### **2.2.1.1 Incertitude sur le produit développé**

Un produit (objet ou service) constitue la réponse à un besoin. L'enjeu réside dans l'adéquation entre « besoin » et « réponse ». Plusieurs mécanismes à divers ordres s'interagissent et contribuent à déterminer le degré d'incertitude. Nous citons dans un premier lieu, la question du passage des intentions aux réalisations. En effet, la mal formulation des besoins, la subjectivité dans l'expression de ceux-ci, l'aspect évolutif du produit<sup>3</sup>, l'influence de l'environnement qui se manifeste sous multiples formes (réglementaires, commerciales, politiques, ...) sont à l'origine de l'incertitude. Nous accordons un intérêt particulier à l'aspect évolutif du produit qui nous intéresse dans notre travail. La complexité et l'interdépendance qui existe entre les composants (sous-systèmes) du produit accroissent l'incertitude. Transposant ces propos sur la ville en tant que un objet qui se recompose et se métamorphose sur lui-même suite aux diverses actions entreprises par les acteurs. L'aspect évolutif de l'urbain et la connaissance partielle sur celui-ci laisse apparaître l'incertitude comme caractéristique principale et fait reculer le déterminisme.

L'espace urbain se trouve chargé socialement et culturellement par un ensemble de significations. Celles-ci se présentent comme des conventions implicites, et se varient selon chaque culture. En effet, le sens est quelque chose « d'inventé », « d'attribué » plutôt que quelque chose de « reçu » (Willett, 1992, p. 264). C'est ainsi que les relations qui s'établissent entre l'homme et son espace est une pure production de sens dictée par divers facteurs qui orientent celle-ci : culture, expériences, affectivité, ... . L'habitant construit, au cours des échanges qu'il entretient avec autrui ou avec son espace, des images qui s'appuient sur la réalité et, à travers la perception de celle-ci, sur son interprétation. Selon Laudati « *Cette interprétation relève de l'histoire personnelle du sujet, elle-même tributaire du contexte culturel. Le symbolisme attaché aux objets et aux signes<sup>4</sup> linguistiques qui s'y réfèrent pourra donc varier d'une culture à l'autre, dans l'espace et dans le temps, en influençant les modalités de la perception* » (Laudati, 2000, p. 45). Cela situe bien l'aspect évolutif de la construction du sens (construction des représentations) dans le temps et dans l'espace, ce qui laisse une marge importante de liberté à l'émergence de l'incertitude.

### **2.2.1.2 Incertitude sur le déroulement du projet**

La gestion du projet consiste à articuler deux processus à savoir ; un processus d'acquisition des connaissances et un processus de prise de décision (Boutinet. 1998). Selon Bouzon (Bouzon, 2004, p. 57), l'incertitude peut se manifester sur trois niveaux à savoir :

- l'acquisition des connaissances qui peut être affectée par des dysfonctionnements où, les insuffisances relatives à la veille technologique ou à la

---

<sup>3</sup> Contrairement aux produits manufacturiers par exemple, la production urbaine a un caractère évolutif. L'urbain n'est pas figé dans le temps, il évolue sans cesse.

<sup>4</sup> Dans notre champ d'investigation, les signes sont les éléments architecturaux et urbains physiques et sémantiques qui rentrent dans la composition de la ville.

capitalisation du savoir-faire sont à l'origine. Ces dysfonctionnements peuvent aussi résulter d'une rotation excessive du personnel, d'une non-homogénéité des compétences, d'un manque ou inversement d'une grande profusion d'information ;

- la qualité de l'information échangée ; celle-ci est en fonction de degré de la bonne volonté des acteurs dont les comportements peuvent engendrer un manque de transparence et de confiance réciproque ;

- l'efficacité des outils de communication et leur rôle dans la circulation de l'information. Nous considérons que la dimension humaine est à l'origine de ces trois niveaux où l'incertitude se manifeste. La façon dont les acteurs s'organisent et échangent les informations qui leurs sont utiles est centrale.

### **2.2.2 Complexité et projet urbain**

La caractéristique principale de notre environnement en général et informationnel en particulier peut se définir en un mot : la complexité. Les différents acteurs appartenant à des origines disciplinaires variées et avec des divers statuts allant entre chercheurs, enseignants, industriels, managers ..., sont confrontés à des situations d'une grande complexité. Ils doivent agir dans un monde de plus en plus complexe et faire face à des enjeux turbulents et instables. Michel Serres, dans son livre *Le passage du Nord-Ouest*, a écrit : « *Notre problème est la complexité. Elle caractérise un état, un système, dont le nombre des éléments et celui des liaisons en interaction est immensément grand ou inaccessibles. Ainsi de n'importe quelle chose du monde, ainsi des systèmes du monde, ainsi d'un lieu quelconque du savoir, ainsi de l'encyclopédie et du langage, ainsi de nos groupes et des sociétés, ainsi de l'économie, ainsi de cette multiplicité spatio-temporelle en transformation, et qui est sans doute la plus fortement complexe, qu'on appelle l'histoire* » (Serres, 1980).

Toute démarche collective suppose une interaction entre les acteurs concernés. Les relations interpersonnelles sont le fruit dans un processus de socialisation (Fischer, 1987). Mode de vie, expérience, profil, motivation, religion, ... constituent autant de facteurs qui influencent les relations entre acteurs ainsi que les diverses représentations qui en découlent. Goffman (Goffman, 1974, p. 9-17) a établi une série de rites qui orientent les relations entre personnes dans la vie quotidienne. L'auteur a expliqué comment dans une situation de communication, ses acteurs tentent de tenir compte des images construites de l'autre et, en même temps de celles qu'ils veulent donner d'eux même dans un souci de « *sauver la face* ». Nous pouvons distinguer quatre facteurs contribuant à la complexification d'un quelconque système d'acteurs suivant deux paramètres rentrant dans la description de celui-ci (paramètre fonctionnel et paramètre structurel). Le chevauchement de ces quatre dimensions permet de tisser des relations intra et inter groupes de nature complexifiante. Selon le paramètre fonctionnel du système d'acteurs, nous distinguons :

- *des facteurs comportementaux* ; ceux-ci se présentent sous multiples formes et influencent fortement les relations. Appartenance culturelle, motivation, attitude, système perceptif, ..., pèsent sur la nature des relations qui se nouent entre les acteurs et contribuent à faciliter ou bien à rendre difficile le déroulement et l'issue de la démarche. Comme le précise Bouzon « *Des comportements jugés normaux par certaines personnes pourront être ressentis comme étrangers, voire offensants dans d'autres lieux ou milieux sociaux* » (Bouzon, 2004, p. 179) ;
- *des facteurs temporels* ; le temps est une notion importante dans les démarches collectives. En effet, Chacun des acteurs de la démarche évolue dans une notion du temps qui lui est propre. La différence dans le rapport au temps, vécu par les acteurs (groupe de projet, concepteurs, réalisateurs, ...) engendre des représentations

diverses de la démarche et, entraîne une difficulté de communication. Midler évoque la question d'irréversibilité concernant les temporalités « *la question du pilotage d'un projet peut alors se décrire comme celle de l'articulation de ces deux processus d'acquisition de connaissances et d'action (ou de décision), par lesquels on passe d'une situation où l'on peut tout faire mais où l'on ne sait rien, à une situation où l'on sait tout, mais où il ne reste plus guère de degrés de liberté* » (Midler, 1993b, p. 21). Selon le paramètre structurel, nous localisons les facteurs suivants :

- *des facteurs liés aux métiers* ; dans les processus coopératifs, c'est la rencontre de plusieurs acteurs issus d'une culture métier vaste sur un important volume d'informations qui pose problème. Avec la sophistication technique et les besoins incessants des clients, les objets produits ne sont pas homogènes de points de vue : matériaux, assemblage, ... . La complexité croissante des produits développés sollicite des compétences variées qui concourent à leur mise en œuvre. L'imbrication et la diversité des divers savoir-faire à mobiliser, constituent l'un des principaux facteurs contraignants qui s'imposent aux acteurs. Ne pas partager le même langage scientifique, les mêmes visions de la situation, les mêmes approches avec lesquelles les acteurs procèdent, la même culture industrielle relative aux matériaux toujours plus difficile à maîtriser, les mêmes cultures réglementaires fortement hiérarchisées au travers d'un pouvoir européen, national, régional, départemental et communal, constituent les conséquences de la mobilisation d'une pluralité d'acteurs et de compétences.
- *des facteurs liés aux réseaux adoptés* ; un réseau est appréhendé comme un ensemble d'entités (objets, personnes, etc.) interconnectées les unes avec les autres. Un réseau permet ainsi de faire circuler des éléments matériels ou immatériels entre chacune de ces entités selon des règles bien définies. Dans notre contexte, l'ensemble d'entités constitue les acteurs (groupes d'acteurs) impliqués dans la démarche. Les éléments matériels ou immatériels circulés entre ces entités sont d'une part, les divers messages transmis entre les acteurs à travers la transmission des masses informationnelles ainsi que les relations qui en résultent (éléments immatériels) et, d'autre part, les documents échangés servant comme support pour matérialiser les diverses informations, les matières premières mobilisés, les déchets générés, ... (éléments matériels).

### **2.3 Projet urbain : du concept au modèle**

L'observation montre qu'il n'existe pas de modèle unique d'élaboration du projet d'aménagement urbain. En effet, le processus de ces opérations a un caractère imprévisible et indéterminé du point de vue de leur déroulement et leur issue. Cela s'explique par le fait qu'un nombre important de variables exogènes se manifeste, et accentue cette indétermination, ce qui envoie à interdire toute tentative d'une modélisation normative du processus (Arab, 2004, p 474), (Rahim, 2005, p. 171), (Huet, 1993, p. 8-10). Cette indétermination du processus se traduit par la complexité des imbrications d'échelles de formulation des choix en matière d'aménagement urbain. ceux-ci prennent en compte simultanément, les enjeux territoriaux préalablement définis dans les projets de territoires, et les conditions de faisabilité du projet singulier d'aménagement en matière de faisabilité technique, financière, opérationnelle, ... . De ce que précède, si les étapes du processus ne s'inscrivent pas toujours dans une même chronologie, nous pouvons identifier des « points de passage » récurrents dans toute démarche du projet urbain (Avitabile, 2005, p.141). Ces jalons d'ancrage du processus d'élaboration servent à comprendre et à analyser sous une optique analytique comment le processus de (re)composition de la ville à travers les figures singulières d'opérations

d'aménagement urbain se recycle dans des perspectives temporelles et spatiales différentes. Pour bien asseoir ces points de passage, on a suivi une démarche croisée touchant à la fois une approche communicationnelle et une autre urbaine. L'objectif commun est la compréhension et l'analyse du processus de (re) composition de la ville à travers des aménagements opérationnels fragmentés. A travers la transposition du contenu de ces deux approches, nous pouvons distinguer les points de passage génériques suivants (Fig.01) qui servent comme cadre de référence pour le reste du travail.

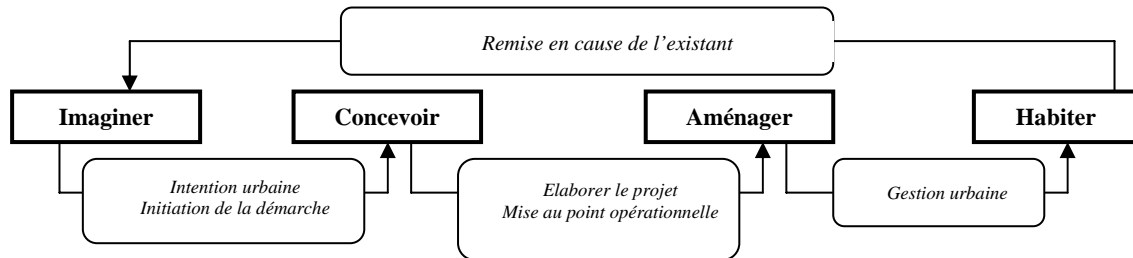


Fig 01 : Points de passage récurrents du projet urbain

### 3. Besoins informationnels des acteurs

L'objet de cette section constitue notre apport scientifique dans le cadre de cette communication. En effet, après avoir montré les profondes mutations de la gestion urbaine contemporaine et, identifié les points de passage récurrents dans les démarches du projet d'aménagement urbain suite à l'impossibilité d'une modélisation normative de celles-ci, l'objet de cette partie consiste à axer l'effort sur la question des besoins informationnels des acteurs impliqués dans ces démarches. Avant de procéder à cette identification de ces besoins, il convient de s'attarder d'abord sur la signification des deux concepts pris isolément à savoir ; besoin et information: de quoi parlons-nous ?

Commençant par le concept du Besoin : que signifie t-il ? Selon Marchat, un besoin peut être défini comme « ... *ce qui est exprimé ou non exprimé par l'utilisateur et qui lui permet de réaliser un certain nombre d'actions ou tâches. Une partie du besoin peut ne pas être exprimée par l'utilisateur car il le juge implicite* » (Marchat, 2006, p. 4). Merviel de son côté, définit le besoin comme « *comme un nécessité ou un désir éprouvé par un utilisateur. Il peut être exprimé ou implicite, avoué ou inavoué, latent ou potentiel ...* » (Merviel, 1997, p. 26). Dans le champ des activités projectuelles, l'information constitue un besoin vital aux acteurs concernés. L'information devient un enjeu majeur au quel les acteurs doivent faire face. Accéder, traiter, manipuler, transformer, échanger, déformer, constituent autant de processus servant à répondre aux divers besoins d'acteurs qui concourent à l'aboutissement du produit final. Revenant à l'information, que signifie t-elle ? Comme le précise Willett « *il n'existe pas de consensus sur la manière de définir ce qu'est ou ce que représente l'information. Le mot « information » provient du verbe « informer », lui-même dérive du mot latin informare, qui signifie aussi bien donner une forme, mettre en forme, former (l'esprit, le caractère, par l'intermédiaire d'un apprentissage), que représenter, présenter, créer une idée ou une notion* » (Willett, 1992, p. 158). Lamizet définit l'information comme « *une inscription d'une référence socialement déterminée dans un système formel susceptible de faire l'objet d'une diffusion et d'un échange dans la communication* » (Lamizet & al, 1997, p. 297). Merviel évoque le rôle de l'information qui vise à produire un changement d'état cognitif du destinataire « *Est information pour un être vivant (ou pour un automate) tout signal qui, après perceptions, produit un effet sur son comportement ou sur son état cognitif (par*

*exemple en modifiant la représentation qu'il se fait d'un phénomène*)» (Merviel, 1997, p. 81).

L'idée forte que nous plaçons concernant l'identification des besoins informationnels des acteurs impliqués dans une démarche collective (dans notre cas, c'est le projet d'aménagement urbain) renvoie à prendre en compte et à mieux cerner d'abord la masse informationnelle disponible dans la démarche en question. En effet, dans une démarche collective, nous distinguons l'existence de deux mondes à savoir ; le monde informationnel et le monde du besoin informationnel. Le premier monde concerne la quantité des informations à traiter, à manipuler, à partager et à échanger pendant tout au long du processus. Celle-ci s'initie lors des phases amont de la démarche, s'enrichit pendant le déroulement de celle-ci et, se sauvegarde par le gestionnaire une fois que le produit rentre dans la phase de fonctionnement. Le deuxième monde quant à lui, représente l'ensemble des informations auxquelles les acteurs en ont besoin pour exécuter les différentes tâches qui leur sont confiées. Une meilleure identification des besoins informationnels des acteurs urbains passe d'abord par l'identification des informations rentrant dans la description de la démarche.

A cet égard, deux aspects qui semblent être importants retiennent notre attention pour mieux identifier les informations de la démarche en question. Ces deux aspects concernent le couple démarche/résultat, autrement dit processus/produit. Nous pouvons distinguer d'une part, des informations sur le processus (aspect organisationnel) et, d'autre part, des informations sur produit en question (aspect substantiel). La première catégorie des informations relève de divers registres : prise de décision, liens entre acteurs, rapports entre le technique et le politique, temporalités (plannings, calendriers), ... . La seconde catégorie des informations concerne plutôt la nature du produit même : ses particularités, ses enjeux, ... . Dans notre champ d'application, le produit urbain présente de diverses spécificités (que nous évoquerons plus loin) qui le différencient aux autres produits manufacturiers. C'est ainsi que dans un premier temps, nous allons nous appuyer sur la littérature pour identifier une typologie d'information concernant les deux catégories (citées ci-dessus) pour en suite, nous nous focalisons sur les besoins informationnels des acteurs impliqués dans chaque phase du processus suivant les points récurrents du processus déjà établis dans la section précédente.

### **3.1 Informations de la démarche urbaine**

Nous allons dans un premier temps montrer les travaux relatifs à la classification de l'information en général, pour en suite nous focaliser sur la typologie des informations concernant les deux catégories (informations sur le processus et informations sur le produit). Dans la littérature scientifique relative au domaine de l'information, plusieurs travaux se sont focalisés sur la question de la classification des informations. Les travaux sur lesquels nous nous sommes appuyés concernent essentiellement le domaine des organisations. Selon Bouaka (Bouaka, 2004, p. 46) La typologie de l'information la plus répandue se base sur deux critères de classification à savoir : le degré d'élaboration de celle-ci (formalisation) et le degré d'implication des acteurs au cours du processus de la communication. Nous pouvons repérer les classifications suivantes :

- *en fonction des sources* : selon Bouaka (Bouaka, 2004, p. 47) nous distinguons deux types de sources d'informations : les informations formelles et les informations informelles. La première catégorie provient des sources formalisées de l'organisation (externe ou interne). Elle constitue le résultat d'un travail de synthèse de l'information : rapports, brevet, études de marché, ... . la seconde catégorie quant à elle, concerne l'ensemble d'informations résultant des contacts spontanés à travers les échanges avec l'environnement : collaborateurs, clients, fournisseurs, monde syndical, ... ;



- *selon la demande* : en s'appuyant sur les travaux de Dou (Dou, 1995), trois types d'informations peuvent être repérés à savoir ; l'information opérationnelle : c'est une information très ciblée, elle concerne les acteurs qui doivent faire avancer un travail précis. L'information tactique, celle-ci permet de situer ce qui doit être entrepris par rapport à l'ensemble global des connaissances. Des indicateurs sur les forces et les faiblesses sont fournis par le biais de celle-ci. Enfin, l'information stratégique, elle consiste à se doter d'une vision claire sur l'environnement de l'organisation pour mieux faire face aux menaces et saisir les opportunités ;
- *Selon la finalité* : Lesca (Lesca, 1995) a identifié les informations suivantes : information de fonctionnement ; celle-ci constitue les informations qui sont nécessaires au fonctionnement mécanique de l'organisation. Dans cette même catégorie d'informations, nous trouvons les informations de commande et les informations de contrôle. L'information d'influence ; elle a pour finalité d'influer sur le comportement des acteurs. Et enfin, l'information d'anticipation ; elle permet à l'organisation d'être informée d'avance de certains changements de l'environnement. Celle-ci est le résultat de toutes les opérations de veille.

Lebraty (Lebraty, 1994) a identifié quatre aspects liés à l'information en tant que processus/produit : contenu, origine, support et paramètres. Par paramètres, l'auteur veut mettre l'accent sur les caractéristiques représentatives des informations. Celles-ci peuvent se regrouper en deux sous ensembles selon l'accessibilité et la valeur de l'information. Tout d'abord, l'accessibilité concerne le niveau de difficulté qu'un acteur rencontre pour construire une information. Elle est une caractéristique composée des paramètres suivants : quantité, logique de circulation et délai de disponibilité. La valeur est une caractéristique plus qualitative. Elle est liée aux mécanismes cognitifs de l'acteur et constituée des paramètres suivants : qualité, globalité et présentation de l'information. Dans les textes qui suivent, nous allons présenter les différents types d'informations relatives au produit urbain, ensuite les informations relatives au processus.

### **3.1.1 Typologie d'informations sur le produit urbain**

La particularité de l'objet urbain (les mêmes propos concernent l'objet architectural) par rapport aux produits manufacturiers réside dans son caractère unitaire. Chaque nouvel objet urbain (ou bâtiment) exige d'autre part une reformulation importante, car il n'existe pas deux objets urbains (bâtiments) identiques. L'étude d'une proposition urbaine (ou architecturale) et de sa performance n'est pas uniquement réalisée sous l'influence des critères explicites et objectifs : des critères culturels, esthétiques ou encore idéologiques interviennent. A cela s'ajoute le facteur temps. En effet, Le temps est aussi un déterminant de la pensée urbaine. L'étude d'une ville se fait dans le temps ou dans une époque bien déterminée. Elle donne ainsi des conclusions « temporaires » et « éphémères ». La théorie de l'année 1981 ne peut être celle de l'année 1991. C'est ainsi que les informations urbaines sont le plus souvent hétérogènes, réparties, volumineuses et distantes. Nous pouvons regrouper les informations urbaines relatives au produit urbain en trois catégories tout en s'appuyant sur deux critères à savoir : le temps et l'état du territoire. Le croisement de ceux-ci fait apparaître trois classes d'informations (genre informationnel) : informations identitaires, informations stratégiques et informations politiques. En effet, une démarche de projet urbain est produite dans un contexte (où divers enjeux se jouent : économiques, socioculturels, politiques, ...). Elle n'est pas absolue mais relative. Elle est « située ». Elle prend en compte :

- le temps ; tout en articulant le passé, le présent et le futur du territoire en matière des enjeux et problèmes qui s'y jouent ;

- les diverses logiques d'acteurs ; entre intervenir sur le territoire-mémoire (passé), sur le territoire-objet (présent) ou sur le territoire-projet (futur), les acteurs orientent et construisent différemment leurs stratégies.

C'est ainsi qu'intervenir sur le territoire-mémoire nécessite des informations identitaires, agir sur le territoire-objet nécessite des informations stratégiques, et enfin, se projeter dans l'avenir et agir sur le territoire-projet nécessite des informations politiques. Il convient de noter, qu'une relation systémique relie les trois instances de chaque éléments (temps, états du territoire et genre informationnel). Autrement dit, dans une démarche urbaine, les acteurs doivent prendre en compte les trois instances liées au temps pour se doter d'une vision globale sur la situation. Cela nécessite bien entendu, la manipulation des trois gendres informationnels. Le tableau ci-dessous (Tab.01) montre le rapport entre les états du territoire, le temps et le genre informationnel comme un jeu interactionnel qui influence les stratégies d'acteurs.

<b>Temps</b>	<b>Etats d'un territoire</b>	<b>Genre informationnel</b>
passé	Mémoire	Identitaire
présent	Objet	Stratégique
futur	Projet	Politique

*Tab. 01: Temps, états d'un territoire comme facteurs d'utilisation du genre informationnel [inspiré de PÉLISSIER]*

### **3.1.2 Typologie d'informations sur le processus urbain**

En tant qu'un système d'activités qui utilise des ressources (personnel, équipement, matériels, informations) pour transformer des éléments entrants en éléments de sortie dont le résultat final attendu est un produit, un processus sollicite une quantité d'informations pour pouvoir s'exécuter. Les divers acteurs qui concourent à la mise en œuvre d'un produit (objet ou service) créent, demandent, échangent, transmettent, partagent, déforment (volontairement ou involontairement), traitent, gèrent, stockent des informations. Celles-ci constituent un besoin vital pour assurer le bon fonctionnement du processus en question. Dans notre champ d'application (acteurs urbain réunis autour d'une démarche de projet urbain), ceux-ci sont aujourd'hui contraint d'instaurer une plate forme de travail fondée sur la transversalité, la transparence et l'échange mutuel de l'information urbaine qui leur est utile. Le besoin informationnel constitue un enjeu crucial auquel les acteurs urbains doivent faire face.

Pour catégoriser les informations relatives au déroulement du processus d'un projet urbain, nous allons nous appuyer sur les points d'ancrage récurrents des démarches du projet urbain que nous avons déjà établi. Dans ce contexte, il importe de signaler une donnée cruciale concernant le couple *Acteur/phase* du processus. En effet, suite au caractère indéterminé et imprévisible du projet urbain de point de vue processuel, nous ne sommes pas dans la mesure de le modéliser normativement en attribuant telle mission à tel acteur. L'accent alors, sera mis plutôt sur le couple *phase/information nécessaire à son exécution*, tout en considérant l'ensemble d'acteurs concourant à la mise en œuvre de l'objet urbain comme une seule entité (organisation) en interaction d'une part, avec son environnement extérieur (acteurs concurrents, autres territoires, ...) et, d'autres part, entre les différents composants celle-ci (différentes instances : les politiques, les techniciens, les habitants, ...). A cet égard, une logique des flux retient notre attention. En effet, l'entité en question (tous les acteurs mobilisés dans la démarche) ou chaque instance de cette entité (groupe de projet, pilotage politique, ...) prise isolément, créent et manipulent trois flux d'information. Ceux-ci peuvent se regrouper en trois classes. En s'inspirant des travaux de Lesca (Lesca, 1995, 24-28) concernant les flux d'informations de l'entreprise, nous pouvons distinguer: flux internes à l'entité (ou à une instance de l'entité), flux

d'information orientés de l'intérieur vers l'extérieur de l'entité (ou à une instance de l'entité) et flux d'information orientés de l'extérieur vers l'intérieur de l'entité (ou à une instance de l'entité). En articulant les deux composants *phase/information nécessaire à son exécution*, nous pouvons aboutir au classement informationnel suivant :

- *Imaginer + Concevoir* : ces deux phases se caractérisent par la manipulation des informations dites *représentativo-conceptuelles* ;
- *Aménager* : cette étape opérationnelle se distingue par la création, le partage et le maintien des informations dites *procédurales* ;
- *Habiter* : à partir du moment où l'objet urbain rentre dans son stade de fonctionnement, les usagers vont l'exploiter, le pratiquer, se l'approprier. Les acteurs urbains se trouvent dans logique communicationnelle manipulant des informations *épisodiques*.

Pour expliquer les trois catégories d'informations, il semble important d'abord de mettre l'accent sur le passage donnée-information-connaissance. Si la donnée peut se définir comme « *un enregistrement, dans un code convenu par un groupe social, de certains attributs d'un objet ou d'un événement* » (Merviel, 1996, p. 80) et l'information a pour origine la donnée et, que ce passage résulte d'un mécanisme d'interprétation et d'ajout du sens à cette donnée, la manipulation et la transformation de l'information mènent à la connaissance qui peut être définie comme des éléments qui permettant de construire de nouveaux faits et de nouvelles actions à entreprendre à partir des manipulations des informations (Pitrat, 1990).

En effet, pour acquérir des nouvelles connaissances, cela repose sur l'implication et l'interaction de l'acteur avec son environnement informationnel. A cet égard, les informations *représentativo-conceptuelles* sont des informations créées par les acteurs eux-mêmes et servant à concevoir des représentations de nature psychologique, qui sont des produits cognitifs reflétant ce qu'ils retiennent leurs interactions avec le monde. Dans ces deux phases (*Imaginer + Concevoir*), les acteurs concernés sont en position légitime de penser, de réfléchir et de construire des théories sur leur espace. Mis à part les informations qui existent déjà (celles qui concernent l'objet urbain) et qui s'imposent comme une entrée contextuelle propre à la démarche, les acteurs urbains produisent d'autres informations relevant de divers ordres : (technique, socio-économique, culturel, ...) qui servent comme des remèdes à apporter aux divers imperfections urbaines déjà repérées.

Une fois les partis et les choix sont définis, les acteurs procèdent à la mise en œuvre du produit urbain. Dans cette étape opérationnelle (*Aménager*), les acteurs se trouvent dans une logique informationnelle qui se traduit par la transformation, le partage, la manipulation des informations *procédurales*. Par informations procédurales, nous souhaitons dire, des informations servant à créer des connaissances qui portent sur une action ou sur une habilité cognitive ou perceptivo-motrice orientée vers un objectif. Ces informations concernent le « comment faire » ou le « savoir faire » (Willett, 1992, p. 217). L'étape *Habiter* quant à elle, est concernée par des informations *épisodiques*. Celles-ci portent sur des événements ou des expériences personnelles qui se composent d'éléments informationnels temporels et contextuels. Les acteurs urbains mobilisés dans le projet urbain font adapter la population aux nouvelles dynamiques de l'objet urbain, tout en suscitant les nouvelles pratiques urbaines qui vont avec, à travers de multiples logiques de communication (affiches, sites Web, ...) pour un ancrage culturel harmonieux de l'objet en question par la population concernée. Chaque individu peut prendre des positions diverses par rapport à l'objet futur. Il peut, par exemple être à la fois piéton, automobiliste, père de famille, résidant loin de son lieu de travail. Sa perception de l'objet urbain en question et de la ville en général, dépendra de son quotidien et de la position qu'il privilégie à l'instant. C'est ainsi que la réalité montre que les objectifs

auxquels l'aménagement en question était censé répondre, peuvent ne pas avoir l'effet souhaité sur la population. L'accompagnement communicationnel doit être en mesure de gérer ces écarts avec les dispositifs adéquats (ajustement, réorientation, ...). Les informations épisodiques concernent l'individu en tant qu'acteur qui participe à façonner les politiques urbaines de sa ville à travers son degré d'implication dans les démarches urbaines. Enfin, c'est à travers la création et la manipulation de ces informations, que naissent d'autres besoins, d'autres attentes auxquels il faut faire face. C'est ainsi que les acteurs se remettent à réfléchir, à repenser et à reconstruire d'autres théories sur la ville et c'est ainsi que le processus de refaire la ville se recycle.

### **3.2 Besoins informationnels des acteurs**

Suite à la présentation des informations de la démarche du projet urbain (informations sur le produit urbain et information sur le processus), l'objet de cette section se focalise sur l'identification des besoins informationnels des acteurs urbains impliqués dans la démarche en question. Rappelons qu'un besoin informationnel se comprend comme ce qui est exprimé ou non exprimé en matière d'information par l'utilisateur et qui lui permet de réaliser un certain nombre d'actions ou tâches. Nous avons également souligné qu'une partie du besoin peut ne pas être exprimée par l'utilisateur car il le juge implicite. La classification des besoins informationnels que nous proposons dans notre cadre de travail repose sur deux critères à savoir : le degré de complexité de la démarche et le degré d'implication d'acteurs dans celle-ci. Selon ces deux critères, nous pouvons distinguer les besoins suivants :

#### **3.2.1 Selon le degré de complexité de la démarche**

- *Besoins informationnels fonctionnels* ; ces besoins regroupent la masse informationnelle nécessaire à l'exécution des diverses tâches rentrant dans la composition du processus en question. Les différents types d'informations disponibles sur la démarche (les deux catégories d'informations déjà citées plus haut dans le document) sont exploités pour répondre aux divers besoins d'acteurs. Aucun des acteurs n'exploite la totalité des informations relatives à la démarche. Chaque partenaire utilise les informations à travers les multi-représentations qui lui sont utiles pour satisfaire son besoin informationnel. Ces besoins informationnels sont multifacettaires et prennent divers registres selon la phase du processus et l'acteur concerné. Des facteurs liés à l'état d'avancement du processus (études préalables, conception urbaines, ...) et aux caractéristiques des acteurs (style cognitif, expériences, motivations et ambitions, profil, ...) déterminent le genre informationnel recherché. Dans ce contexte, nous pouvons distinguer deux sous classes des besoins informationnels fonctionnels à savoir : des besoins informationnels statiquo-techniques et des besoins informationnels sémantiquo-comportementaux. La première sous classe, concerne les informations qui sont à la base de la description de la démarche (informations techniques relatives au site en question et au produit urbain à concevoir, informations juridiquo-réglementaires, ...). La deuxième sous classe quant à elle, comporte l'ensemble informationnel provenant de perceptions différentes et concerne l'aspect immatériel de la démarche tel les informations sur la population concernée par l'aménagement : mode de vie, religion, coutumes, groupes ethniques,... ou des informations sur le site en tant que élément sémantique chargé de sens : son historique, ses enjeux culturels, identitaires, ... .

- *Besoins informationnels situationnels (événementiels)* ; ceux-ci résultent du degré de la complexité et de l'incertitude qui atteint la démarche. En effet, l'ampleur de la démarche, la spécificité de l'objet urbain (particularité de ses concepts, de ses artefacts), le dispositif organisationnel adopté, la multitude des compétences mobilisées, les temporalités engendrées, ... , contribuent à faire émerger d'autres besoins informationnels pour faire

face à l'incertitude imposée par ces facteurs. Ces besoins se présentent comme une tentative de résoudre les divers dysfonctionnements qui assaillent le bon déroulement de la démarche urbaine. Comme nous l'avons souligné plus haut dans le document, l'incertitude peut toucher le processus et le produit. C'est ainsi que les besoins informationnels générés par celle-ci, concernent bien la démarche sous une vision processuelle et substantielle (processus/produit).

### **3.2.2 Selon le degré d'implication des acteurs**

- *Besoins informationnels individuels* ; ceux-ci mettent l'accent sur les besoins de chaque acteur (ou groupes d'acteurs). En effet, dans la démarche urbaine, la participation des acteurs s'inscrit dans des cadres contractuels définissant un espace et une durée (aménageur, élu, ...). Il semble évident que chaque acteur construit sa propre représentation de la situation à partir de son système de perception. Ce qui renvoie à constater que les besoins informationnels des acteurs dans la démarche sont différents et changent dans le temps selon le contexte dans lequel le travail de ceux-ci s'inscrit (politique, technique, économique, ...). Qu'il soit décideur, concepteur, exécuter, ..., chaque acteur est à la fois producteur et demandeur de l'information. Or le problème majeur auquel les acteurs en tant que des instances productrices et consommatrices de l'information réside dans le manque de lien entre le conceptuel et le fonctionnel. Autrement dit, ceux qui produisent les informations ne sont pas ceux qui les utilisent, et le dialogue entre eux est quasiment inexistant. A cet égard, franchir les difficultés liées à la communication entre les acteurs permet de satisfaire certains besoins informationnels de certains acteurs en se fondant sur des logiques de travail basées sur la transversalité, le dialogue, l'échange et la construction du consensus. Ce genre de besoin informationnel peut aussi résulter des facteurs personnels de l'acteur et de sa capacité à cerner tous les enjeux liés aux tâches qui lui sont confiées. La capacité d'identifier les problèmes rencontrés et les traduire en terme d'enjeux nécessite l'acquisition des informations ciblées sur ceux-ci. Les caractéristiques individuelles d'ordre cognitif et psychologique de l'acteur se présentent comme des facteurs explicatifs de sa capacité à satisfaire ses besoins. Expérience, profil, ambition, attitude, intérêts tirés de la démarche, style cognitif et perceptif, ..., constituent autant d'éléments déterminants le degré de difficulté lié à la satisfaction des besoins informationnels.

- *Besoins informationnels environnementaux* ; ceux-ci concernent la manière d'implication de l'entité de la démarche (l'ensemble d'acteurs mobilisés directement ou indirectement dans la démarche) avec son environnement extérieur. Une démarche de projet urbain articule deux types d'enjeux à savoir ; les divers enjeux liés à la démarche même (enjeux politiques, socio-économiques, spatiaux, ...) et, les enjeux territoriaux concernant la correspondance entre les objectifs locaux et les ambitions stratégiques du territoire (à une échelle globalisée). La collectivité initiatrice de la démarche se trouve impliquée dans un processus de conflit-coopération avec d'autres collectivités. Ces interactions sont de nature complexifiante et obéissent à des mécanismes de plus en plus difficiles à cerner. Ce cas est très répandu dans les aménagements linéaires : routes, lignes électriques, chemins de fer, ... . Les acteurs de la démarche éprouvent un besoin informationnel incessant pour maîtriser leur environnement politique, économique, technologique, ... . Généralement ces besoins peuvent être satisfaits par les diverses opérations de veille. Or, en considérant les acteurs mobilisés dans un projet urbain comme une seule entité omniprésente sur un seul territoire, où elle doit saisir les opportunités ou faire face aux menaces de son environnement relève plus ou moins de la théorie. A la différence d'une organisation ou d'une entreprise, une démarche projectuelle urbaine mobilise des partenaires hétérogènes, porteurs de divers enjeux et le plus souvent distants. En effet, suite à la décentralisation au début des années 80, à

l'autonomie financière accordée aux collectives territoriales et au transfert des compétences urbanistiques dans les mains de celles-ci, l'enjeu principal des villes à travers l'initiation des démarches de projet urbain (mis à part de s'occuper de la dimension formelle, esthétique et fonctionnelle de l'espace) est d'augmenter leur potentiel fiscal par le biais de la taxe professionnelle (première ressource des collectivités) ce qui leur permet de se développer. L'hétérogénéité des partenariats, la fluctuation des frontières entre sphère publique et sphère privée, les contraintes géographiques liées aux implantations physique des acteurs (entreprises de réalisation, agents économiques, ...) contribuent à générer des besoins informationnels très différenciés qui se heurtent à l'accomplissement des missions de ceux-ci.

A cela, il faut ajouter des besoins informationnels qui se créent et se développent par la population concernant leur incertitude générée par la nature de l'objet urbain à concevoir et à mettre en œuvre. En effet, certains objets urbains (usines d'incinération, intervenir sur des sites historiques) présentent des enjeux sanitaires, environnementaux, identitaires qui développent un sentiment d'insécurité auprès des citoyens concernés par cet aménagement. La non compréhension mutuelle qui s'instaure entre les acteurs actifs (mobilisés *dans le projet*<sup>5</sup>) et la masse civique (acteurs mobilisés *par le projet*) et la quasi-inexistante d'une plate forme consensuelle entre ces deux catégories d'acteurs à propos de la nature du futur objet urbain, de ses retombées (économiques, identitaires, ...), de son impact (spatial, environnemental) accroissent les besoins informationnels des habitants, et contribuent à faire émerger des situations conflictuelles et provoquent le rejet du produit urbain par ses futurs usagers. La figure ci-dessous (Fig.02) montre l'imbrication des besoins informationnels des acteurs urbains dans une démarche de projet urbain.

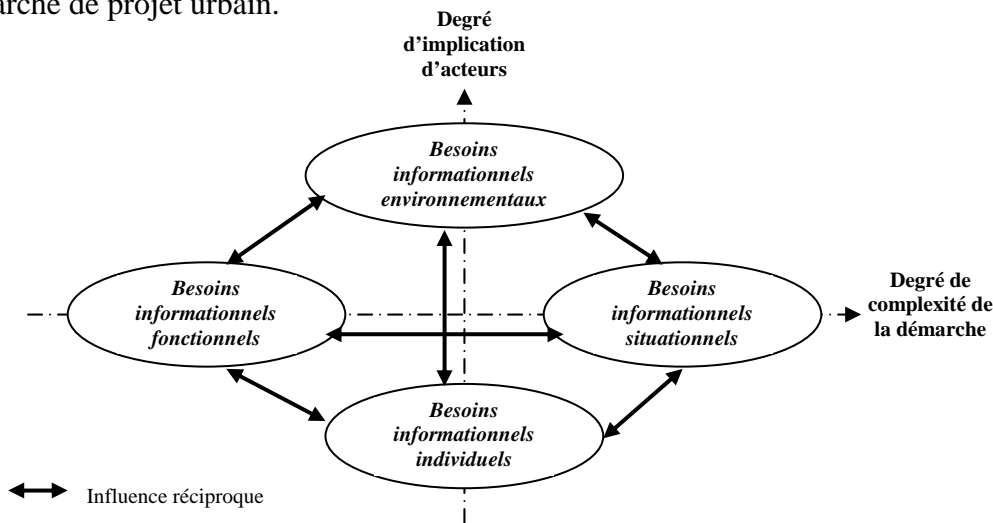


Fig. 02 : enchevêtrement des besoins informationnels dans une démarche de projet urbain

<sup>5</sup> « Nous avons déjà effectué dans nos travaux antérieurs tout en s'appuyant sur les travaux de (Toussaint & al, 1998) une modélisation de la chaîne d'acteurs impliqués dans un projet urbain, tout en prenant la manière de mobilisation d'acteurs. A cet égard, nous distinguons acteurs mobilisés dans le projet (initiateurs, techniciens, agents économiques, ...) et acteurs mobilisés par le projet (acteurs sociaux, associations, habitants, ...). KHAINNAR S, LAUDATI P., 2006 « *Les enjeux des politiques urbaines décentralisées : Comment communication et management de la ville se rejoignent pour construire une démocratie participative* ». Les secondes rencontres internationales sur la gestion démocratique des biens et services collectifs. Thème: management des villes. Douala – Cameroun.

#### 4. Conclusion

Les activités projectuelles sont des tâches complexes, multiformes et multifacettaires. Se focaliser sur l'étude de celles-ci sous une approche parcellaire et fragmentaire mène à des résultats stériles qui ne cernent pas complètement la réalité complexe du terrain. L'objectif de cette communication s'est présenté sous forme d'une approche compréhensive mettant dans le devant de la scène le rôle de l'information dans ces démarches collectives. En effet, la place de la communication dans les démarches du projet urbain est primordiale. Comme un phénomène omniprésent dans toutes les activités humaines, la communication consiste à établir une relation entre deux entités (voire plus) à travers la transmission d'un contenu informatif. C'est pourquoi transformer, combiner, interpréter, représenter, transmettre, diffuser puis échanger et partager sont autant de processus et d'actions liés à la nature du phénomène communicationnel.

Etre conscient de ses besoins informationnels, permet de mieux faire face aux diverses contraintes qui rendent complexe le déroulement du processus. Qu'il s'agisse d'un acteur mobilisé *dans le projet* (élu, architecte, urbaniste, entreprise, ...), d'un acteur mobilisé *par le projet* (habitant, association, ...) ou encore un organisme porteur d'opinion (presse, ...), toutes ces instances produisent, consomment, échangent, transmettent, partagent, déforment et détiennent de l'information. Bien cerner ses besoins informationnel et se doter d'une vision élargie permettant de connaître les besoins des autres acteurs s'avèrent comme un enjeu majeur auquel les acteurs réunis dans une démarche projectuelle sont censés faire face pour instaurer une plate forme de travail basée sur un partage informationnel harmonieux. La non maîtrise des mécanismes qui sont à l'origine du manque de lien entre les différents partenaires (entre le conceptuel et le fonctionnel, entre le politique et le technique, entre le prescripteur et le lecteur de l'espace, ...) constitue la source principale des divers dysfonctionnements d'ordre informationnel qui assaillent le travail des acteurs urbains.

En effet, le monde informationnel dans les démarches urbaines est hétérogène, réparti, distribué et partagé par des acteurs le plus souvent distants. Avoir une bonne articulation entre le monde des besoins informationnels des acteurs et le monde informationnel de la démarche est la tâche de tous les acteurs. Coopérer, se coordonner, négocier, se doter du même langage scientifique partagé, améliorer ses supports sur lesquels l'information se matérialise, faire participer les acteurs de l'aval dès l'amont du processus, favoriser l'échange, le partage au détriment du cloisonnement et de la linéarité, constituent autant de mécanismes qui contribuent à satisfaire les besoins informationnels incessants des acteurs pour concourir à l'avancement du processus tout en respectant les diverses enveloppes en matières du délai, du coût et de la qualité.

## 5. Bibliographie

ARAB N., Décembre 2004, « *L'activité de projet dans l'aménagement urbain. Processus d'élaboration et modes de pilotage; les cas de la ligne B du tramway strasbourgeois et d'Odysseum à Montpellier* ». Thèse de doctorat de l'école nationale des ponts et chaussées. Discipline : aménagement et urbanisme.

AVITABILE A., 2005, « *La mise en scène du projet urbain. Pour une structuration des démarches* ». Ed L'HARMATTAN.

BOUAKA N., 2004, « Développement d'un modèle pour l'explicitation d'un problème décisionnel : un outil d'aide à la décision dans un contexte d'intelligence économique ». Thèse de doctorat préparée à l'université de NANCY 2. Discipline : Sciences de l'information et de la communication. P 220.

BOUTINET J.P., 2001, « *Anthropologie du projet* ». Éd PUF. Paris. 6<sup>ème</sup> édition (1<sup>ère</sup> éd. 1990).

BOUZON A., 2004, « *La place de la communication dans la conception de systèmes à risques* ». Éd l'HARMATTAN.

CALLON M, LASCOUMES P, BARTHE Y., 2001, « *Agir dans un monde incertain* ». Éd SEUIL.

DOU A., 1995, « *Veille technologique et compétitivité* ». Ed DUNOD.

FISCHER G.N., 1987, « *Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale* ». Éd BORDAS. Paris.

GENESTIER P., 1991, « *Pour une définition de l'échelle de pertinence du projet urbain* ». Communication au séminaire Projet Urbain. Florence. Oct. 10p.

GOFFMAN E., 1974, « *Les rites d'interaction* ». Éd DE MINUIT.

GRAFMEYER Y.; 1995, « *Sociologie urbaine* ». Ed NATHON.

HUET B., 1993, « *Le Projet urbain et l'histoire* ». In: *Comprendre, penser, construire la ville*, D.A.U. Ministère de l'Équipement, des Transports et du Tourisme, METT, Paris, Francedit, pp. 8-10.

KHAINNAR S, LAUDATI P., 2006 « *Les enjeux des politiques urbaines décentralisées : Comment communication et management de la ville se rejoignent pour construire une démocratie participative* ». Les secondes rencontres internationales sur la gestion démocratique des biens et services collectifs. Thème: management des villes. Douala – Cameroun.

LAMIZET B, SILEM A., 1997, « *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication* ». Éd ELLIPSES.

LAUDATI P., 2000, « *Perception de l'image de la ville et qualification sémantique des espaces* ». Thèse de doctorat préparée à l'université de Valenciennes et du Hainaut Cambrésis UVHC. Discipline : Sciences de l'information et de la communication. P 352.



- LEBRATY J.F., 1994, « *Nouvelles technologies de l'information et processus de prise de décision : modélisation, identification, et interprétation* ». Thèse de doctorat en sciences de gestion. Université de Nice Sophia-Antipolis.
- LECOURT A., 4 Décembre 2003, « *Les conflits d'aménagement : analyse théorique et pratique à partir du cas breton* ». Thèse de doctorat préparée à l'université de RENNES 2. Discipline : géographie, aménagement de l'espace – urbanisme. P 363.
- LESCA H, LESCA E., 1995, « *Gestion de l'information: qualité de l'information et permanences de l'entreprise* ». Éd LITEC.
- MARCHAT H., 2006, « *La gestion de projet par étapes. L'analyse des besoins* ». Éd d'ORGANISATION. Paris.
- MIDLER C., 1993, « Introduction : gestion de projet, l'entreprise en question », in ECOSIP (1993), *Pilotages de projet et Entreprises, Diversités et convergences*. Paris. Economica, pp. 17-31.
- MERVIEL S., 1997, « *La conception en communication* ». Éd HERMES. Paris.
- PITRAT J., 1990, « *Méconnaissance. Futur de l'intelligence artificielle* ». Éd HERMES.
- PONS C.M., 1992, « La communication : histoire d'une pratique et d'une science ». In Willett G., 1992, « *La communication modélisée. Une introduction aux concepts, aux modèles et théories* ». Éd RENOUEAU PEDAGOGIQUE INC. Canada.
- SERRES M., 1980, « *Le passage du Nord-ouest* ». Éd HERMES. Paris.
- RAHIM K., « Le renouveau de la planification urbaine et la notion de projet urbain entre architecture et urbanisme discours et pratiques 1970-2003 ». Thèse de doctorat préparée à l'institut d'urbanisme de Paris. Discipline : aménagement de l'espace et urbanisme. P 456. 14 Décembre 2004.
- Willett G., 1992, « *La communication modélisée. Une introduction aux concepts, aux modèles et théories* ». Éd RENOUEAU PEDAGOGIQUE INC. Canada.