

ACTE 3

SCENE 5 LA GESTION ET LE SERVICE APRES LIVRAISON

① Critiques et « oui MAIS ... »

Synonymes de critique : analyse, annotation, censeur, jugement, objection, reproche, réprobation, diatribe, détracteur, contestation, névralgique, etc.

La commercialisation, la prise en main ou la mise en service du projet suscitent des réactions fortes, tant positives que négatives. Cette mise en accusation du projet est inévitable et permet de faire émerger des critiques que l'on souhaite constructives pour l'avenir du projet et son évolution. Ainsi, les débats mettent en évidence des « Oui MAIS » qui s'imposent face aux arguments et aux justifications du projet.

Il est intéressant de comprendre ce phénomène du « Oui MAIS » à travers la psychologie. En effet, ce type de réponse face à un phénomène s'explique avec le Triangle de Karpman ou le Triangle Dramatique. Dramatique au sens grec et théâtral du terme puisque cela suggère un jeu de rôle ou d'acteurs qui se donnent la réplique. Ce triangle met en scène le Persécuteur, le Sauveteur et la Victime. C'est cette dernière qui mène le jeu et ainsi, distribue les rôles. La Victime, à l'origine du « Oui MAIS », énonce un problème auquel elle est confrontée. Son interlocuteur tente d'y apporter une solution, d'argumenter face au « oui mais » et se retrouve malgré lui dans la situation du Sauveteur. Mais au fil de la discussion, qui ne sera ni constructive ni concluante, les rôles seront amenés à changer ; si une personne a la capacité d'endosser un des rôles, alors l'analyse du phénomène a montré qu'elle pourra en changer au moins une fois. Ainsi, un Persécuteur, celui qui pose problème comme l'initiateur d'un projet ou l'ouvrier en face de la fenêtre par exemple, a été ou se retrouvera Victime, un Sauveteur était ou se transformera en Persécuteur, etc.

Ce triangle de Karpman s'inscrit dans la théorie des « Jeux de manipulation ».

Dans tout projet, à chaque réunion et pour chaque point évoqué, il faudra faire face à ce genre de situation dont l'issue satisfaisante pour tous et sans compromis est impossible. Cette analyse des critiques et des réactions suscitées par le projet montre les difficultés rencontrées qu'il est nécessaire de surmonter afin de permettre la réelle évolution du projet et de s'inscrire dans une vision prospective commune.

De ce fait, l'outil numérique intervient pour faciliter l'évolution, l'encourager et l'asseoir dans la logique du projet.

② Modélisation des données du territoire et des bâtiments

En effet, numériser les projets et les intégrer dans un Système d'Information Géographique permet de garder en mémoire chaque évolution, et de réajuster l'ensemble de la maquette numérique si un changement intervient. L'adaptabilité des outils numériques est un atout majeur pour l'évolutivité des projets.

Un SIG est un système d'information capable de recueillir, de stocker, de traiter, d'analyser et de gérer des données. Ainsi, cela permet de faire des requêtes quant à l'analyse d'information spatiale, le calcul d'implantation d'infrastructures, l'analyse quantitative d'éléments du bâti ou de l'environnement, etc. Une maquette numérique est une projection géométrique en 3D du projet sur l'ordinateur afin de le mesurer, l'inscrire dans l'espace et de simuler certains comportements comme

l'ensoleillement, la prise au vent, etc. Elle sert à la fois en amont du projet pour produire des images de synthèse mais également après la construction pour la gestion. Elle répond aux exigences de toutes les étapes du cycle de vie d'un projet et permet donc de faire des choix dans la conception et la maintenance.

La réalité virtuelle permet à chacun de s'immerger dans le projet grâce à un procédé de visualisation stéréoscopique qui lui permettra de déplacer certains éléments.

La modélisation des données permet l'anticipation des évolutions, l'adaptation aux modifications réglementaires et la transmission des informations. Ce sont des sources d'informations très riches et dont le potentiel de gain économique et temporel est considérable. L'enjeu est donc de le démocratiser afin de le rendre accessible à tous et d'envisager tous les projets en lien avec le numérique.

③ Le Big data comme principe de fonctionnement

Ainsi, la collecte de données numériques enrichies en permanence par les entreprises et les particuliers permet le développement d'outils de services et l'analyse des comportements urbains, économiques, humains, des flux, etc. La ville est constituée d'algorithmes qui interagissent entre eux et permettent de constituer un système dont la gestion passe par le Big Data.

- **BigData** = ouverture à tous des stocks de données
- **DataMining** = recherche de données
- **OpenData** = collecte de toutes sortes de données grâce aux possesseurs d'objets intelligents.

Le data mining - exploration des données, fouilles des données, journalisme des données, prospection des données - utilise un ensemble d'algorithmes issus de disciplines scientifiques telles que les statistiques, les intelligences artificielles et informatiques pour construire des modèles à partir des données. Cette démarche fonctionne comme un système aux échanges et aux flux permanents sur lesquels se construit la ville. De l'ilot au quartier, de la venelle au boulevard, de la bordure de trottoir au monument, chaque élément participe à former un tout qui constitue l'assise du fait urbain. En effet, un algorithme (la ville) est une suite finie et non ambiguë d'opérations (les projets) et d'instructions (les règles) permettant de résoudre un problème (les points névralgiques).

Par exemple, une recette de cuisine est un algorithme.

- des entrées, les ingrédients, le matériel utilisé.
- des instructions élémentaires simples dont l'exécution amène au résultat prévu.
- résoudre un problème : se nourrir.

Mais également, le tissage tel qu'il a été imaginé par le métier de Jacquard est une activité algorithmique : le tissage toile satin serge et tricot, la dentelle feutrage, etc.

L'intérêt du BigData est de mettre à jour régulièrement les données et d'être au fait des évolutions urbaines, des déplacements, des points névralgiques, etc. Chacun devient acteur de sa ville et permet lors des projets des anticipations plus précises fondées sur l'analyse régulière du système urbain. Le traitement des données est centralisé et coordonné entre les acteurs. Il permet une communication et un partage des analyses à toutes les échelles pour une compréhension globale et transversale des territoires.