

Co-design de dispositifs de prévention collaboratifs au service de la prévention des rixes et de la police de sécurité

Manuel Zacklad

Professeur du CNAM en Science de l'Information et de la Communication

Laboratoire Dicen-IdF

manuel.zacklad@lecnam.net

Didier Joubert

Professeur associé à l'UTT (UR INSYTE, Membre du Centre de recherche de l'ENSP)

didier.joubert@interieur.gouv.fr

Aline Gérard

Ingénieure d'Étude

Laboratoire Dicen-IdF, CNAM

alinegerard.paris@gmail.com

Résumé français :

Cet article propose un état intermédiaire d'une recherche en cours portée par le laboratoire Dicen-IdF (équipe du CNAM) et l'UTT. Elle s'inscrit dans le cadre d'un partenariat informel avec la ville des Lilas et la Préfecture de Police, commissariat de circonscription des Lilas, qui ont accepté d'ouvrir le terrain à l'équipe de recherche et ses designers. Les chercheurs ont sollicité la collaboration de l'agence de design Vraiment Vraiment, qui se définit comme une agence de design d'intérêt général spécialisée dans l'innovation publique. La recherche met en évidence l'intérêt des méthodes de communication dites dialogiques ou collaboratives pour contribuer aux actions de prévention à destination des regroupements de jeunes et, dans notre cas, à prévenir des rixes. Elle contribue également l'expérimentation de méthodes de Recherche Intervention par le Co-Design (RICO-D) à travers lesquelles les chercheurs s'associent à des designers pour co-produire avec les acteurs de terrain l'analyse des situations et les propositions de solutions. Après une présentation du contexte et du terrain nous passerons en revue l'ensemble des dispositifs de prévention mis en place par les différents acteurs. Nous présentons les dispositifs de communication collaborative proposés par les designers et celui qui a été retenu et qui sera prototypé et expérimenté en 2023. Cette recherche est également l'occasion de présenter le modèle ECoPI (Engagement, Compétence, Performance, Bilan), qui correspond à la description du parcours transactionnel associé à l'enquête et du modèle DIPE (Définition, Idéation, Prototypage, Évaluation) qui correspond à une déclinaison du parcours transactionnel ECoPI à l'approche transactionnelle du design. Ces modèles contribuent à l'opérationnalisation de la Sémiotique des Transactions Coopérative dans le cadre d'études de terrain.

Mots-clefs : police de proximité, prévention, codesign, communication collaborative, sémiotique des transactions coopératives

Résumé anglais :

This article presents an interim report on an ongoing research project conducted by the Dicen-IdF laboratory (CNAM team) and the UTT. It is part of an informal partnership with the city of Les Lilas and the Prefecture of Police, police station of the district of Les Lilas, who agreed to open the field to the research team and its designers. The researchers solicited the collaboration of the design agency Vraiment Vraiment, which defines itself as a general interest design agency specialized in public innovation. The research highlights the interest of so-called dialogic or collaborative communication methods to contribute to prevention actions aimed at youth groups and, in our case, to prevent brawls. It also contributes to the experimentation of Research Intervention by Co-Design (RICO-D) methods through which researchers join designers to co-produce with the field actors the analysis of situations and the proposals of solutions. After a presentation of the context and the field, we will review all the prevention devices implemented by the different actors. We present the collaborative communication devices proposed by the designers and the one that has been selected and will be prototyped and tested in 2023. This research is also an opportunity to present the ECoPI model (Engagement, Competence, Performance, Assessment), which corresponds to the description of the transactional path associated with the survey, and the DIPE model (Definition, Ideation, Prototyping, Evaluation), which corresponds to a variation of the ECoPI transactional path to the transactional approach of design. These models contribute to the operationalization of the Semiotics of Cooperative Transactions in the context of field studies.

Keywords : community policing, prevention, codesign, collaborative communication, semiotics of cooperative transactions

Co-design de dispositifs de prévention collaboratifs au service de la prévention des rixes et de la police de sécurité

Introduction

Cet article propose un état intermédiaire d'une recherche en cours portée par le laboratoire Dicen-IdF (équipe du CNAM) et l'UTT¹. Elle s'inscrit dans le cadre d'un partenariat informel avec la ville des Lilas et la Préfecture de Police, commissariat de circonscription des Lilas, qui ont accepté d'ouvrir le terrain à l'équipe de recherche et ses designers. Les chercheurs ont sollicité la collaboration de l'agence de design Vraiment Vraiment, qui se définit comme une agence de design d'intérêt général spécialisée dans l'innovation publique.

La recherche vise à mettre en évidence l'intérêt des méthodes de communication dites dialogiques ou collaboratives pour contribuer aux actions de prévention à destination des regroupements de jeunes et, dans notre cas, à prévenir des rixes. Elle contribue également l'expérimentation de méthodes de Recherche Intervention par le Co-Design (RICO-D) à travers lesquelles les chercheurs s'associent à des designers pour co-produire avec les acteurs de terrain l'analyse des situations et les propositions de solutions (Zacklad & Catoir-Brisson 2021).

Les dispositifs de prévention basés sur communication collaborative que nous envisageons de mettre en place dans le projet ne correspondent pas à des actions de communication classique de nature institutionnelle ou visant à conditionner le public par la diffusion de contenus informatifs, effrayant, ou culpabilisant, comme on en trouve dans certaines campagnes de communication en santé. Ils relèvent davantage d'une innovation servicielle au service de la population permettant d'instaurer un dialogue entre les jeunes ou entre les jeunes et les habitants, en présentiel ou via la médiation de dispositifs d'information et de communication asynchrones. L'objectif de l'équipe de chercheurs et de designers est de co-concevoir avec les acteurs le dispositif afin qu'ils puissent se l'approprier et le faire vivre après le départ de l'équipe. A ce titre il s'apparente aussi à du design de service pour le bien-être des citoyens (Deni 2014).

Après une présentation du contexte et du terrain nous passerons en revue l'ensemble des dispositifs de prévention mis en place. L'équipe de recherche a finalement décidé avec les acteurs de s'associer particulièrement avec la direction jeunesse et prévention qui collabore elle-même avec le commissariat. Nous présentons les dispositifs de communication collaborative proposés par les designers et celui qui a été retenu et qui sera prototypé et expérimenté durant le premier semestre 2023. Cette recherche est également l'occasion de présenter le modèle ECoPI (Engagement, Compétence, Performance, Bilan), qui correspond à

¹ Recherche financée par l'IHEMI dans le cadre des appels à projet FIESP (Fonds d'Investissement pour les Études Stratégiques et Prospective) du ministère de l'Intérieur.

la description du parcours transactionnel associé à l'enquête et du modèle DIPE (Définition, Idéation, Prototypage, Évaluation) qui correspond à une déclinaison du parcours transactionnel ECoPI à l'approche transactionnelle du design. Ces modèles contribuent à l'opérationnalisation de la Sémiotique des Transactions Coopérative dans le cadre d'études de terrain.

Importance de la communication dans le contexte de la sécurité de proximité ou du quotidien

Dans le contexte des missions de police de sécurité, par opposition à celle de police criminelle, les enjeux de proximité sont considérés comme étant essentiels par beaucoup d'auteurs (cf. par exemple le numéro récent de la revue « Après demain », 2020). La sécurité de proximité aujourd'hui police de sécurité du quotidien (PSQ) est une police qui vise à développer des interactions et des relations avec la population. Ces relations n'ont pas de prime abord un caractère « répressif ». Elles doivent permettre d'assurer la connaissance du terrain, de diffuser des messages de prévention et de contribuer à résoudre les difficultés propres aux quartiers dans une logique de « problem-oriented policing » (cf par exemple, Delpeuch et Ross 2017).

L'ensemble de ces aspects relèvent principalement de dimensions informationnelles et communicationnelles au sens où les artefacts médiateurs mobilisés s'appuient principalement sur des écrits, des images, l'oralité et la gestualité en situation. Mais il existe beaucoup de modèles de communication pour interagir avec la population. Pour simplifier on peut distinguer deux grandes approches : des approches plutôt monologiques et des approches dialogiques (p.e. Arnaud 2011) ou collaboratives.

Parmi les approches monologiques on trouve notamment la communication persuasive ou la communication engageante qui sont basées sur des théories comportementalistes s'appuyant notamment sur de supposés biais cognitifs pour convaincre le public. La communication est vue principalement comme un outil d'influence au service d'un émetteur qui cherche un effet comportemental précis et qui considère les écarts comme un échec de son projet. Ce sont les approches monologiques qui ont actuellement le vent en poupe comme en témoigne le succès des visions basées sur les nudges (Thaler, 2012) dans de nombreuses institutions publiques où la communication des pouvoirs publics (Bergeron, 2018) y compris dans le contexte de la pandémie de Covid (cf. Arruabarrena, 2021 ; Pilmis & Castel, 2020). Ces approches s'opposent à des approches collaboratives et participatives telles que pourraient l'être une communication de crise épistémique en situation d'incertitude (Zacklad 2022) dans lesquelles la communication vise à faire émerger un accord en prenant acte de l'hétérogénéité des connaissances et des points de vue et pas à conditionner le public dans une direction préétablie.

Dans la communication collaborative qui relève d'une perspective dialogique, il est nécessaire de mobiliser des théories de la coopération qui peuvent être issues, par exemple, de la psychologie sociale, de l'anthropologie de la communication ou de la linguistique conversationnelle. Les travaux fondateurs de Lewin en psychologie sociale avaient montré que les discussions de groupe étaient les plus propices au changement durable de comportement et d'attitude. En communication des organisations, les conversations sont considérées comme constitutives des organisations en association avec les textes (Taylor 1993).

Les approches collaboratives sont souvent mobilisées pour permettre aux acteurs de trouver des solutions à des problèmes, ce qui souligne le fait que les actions de communication ne servent pas uniquement à faciliter le changement dans une direction préétablie mais permettent la créativité dans la proposition d'idées nouvelles. Quand ces approches sont mises en œuvre par des institutions ou des promoteurs en partie externes au groupe de travail, il y a souvent un cadrage des objectifs qui précède l'établissement des conversations plus horizontales. Mais il s'agit d'un cadrage qui accepte la confrontation à l'incertitude et à la nouveauté dans des situations aussi différentes que peuvent l'être la mise en place d'une organisation du travail, de protocoles de soin, de services de mobilité, etc.

L'analyse des dispositifs de communication collaborative est basée sur le cadre théorique de la communication transactionnelle, lui-même issu de la sémiotique des transactions coopératives (Zacklad 2020), qui est une théorie de l'analyse de l'activité collective et de la coopération notamment adaptée aux contextes professionnels. La communication transactionnelle est ancrée dans les approches pragmatiques de l'activité et postule une « créativité de l'agir » au sens de Joas (2001).

A la différence d'autres théories de la coopération et de la communication, la Sémiotique des Transactions Coopératives ne sépare pas les enjeux de résolution de problème (création) qui sont, par exemple, mis en œuvre dans le « problem-solving policing », les enjeux sociaux liés à la reconnaissance interpersonnelle et à la création de nouveaux collectifs essentiels dans la gestion des conflits (subjectivation) et enfin, les enjeux liés à la prise en compte de l'environnement dans lequel se déroule les conversations, dans ses dimensions technique, architecturale et spatio-temporelle (territorialisation) qui sont également déterminants pour l'acceptabilité de la démarche dans cet environnement urbain ou l'espace, notamment, est un facteur d'amplification des rivalités.

Le terrain et le contexte : violences entre jeunes sporadiques mais extrêmes générant une très forte émotion collective

La commune des Lilas comme point d'attache principal

Le terrain choisi pour l'étude est celui du territoire de plusieurs communes voisines de l'est parisien, Les Lilas, Bagnolet, Romainville, Le Pré St-Gervais où des rixes mortelles entre jeunes ont eu lieu, rixes dans lesquelles l'appartenance à des quartiers rivaux est un facteur aggravant sinon déclenchant. Plus particulièrement nous travaillons sur deux quartiers, la cité des Sentes aux Lilas et la cité Gagarine à Romainville (Fig. 1), qui sont au cœur des rixes qui ont endeuillés ces communes, un mort aux Sentes en 2016 puis un mort par an de 2018 à 2021 aux alentours de ces quartiers (Fig. 1).

Le dialogue a débuté avec le maire adjoint chargé de la tranquillité publique des Lilas qui s'est déclaré intéressé par l'étude pilotée par les chercheurs du CNAM (Manuel Zacklad et Aline Gérard) et de l'UTT (Didier Joubert également chargé de mission au ministère de l'Intérieur) accompagné par deux designers de l'agence de design Vraiment Vraiment, Xavier Figuerola et Ivan Pejic, dans la logique de la démarche de recherche intervention par le Co-design (Zacklad & Catoir-Brisson 2021).

Le maire adjoint a orienté l'équipe vers le pôle jeunesse, sa directrice et la coordinatrice du CLSPDR (Conseil Local de Sécurité Prévention de la Délinquance et de la Radicalisation) elle-même rattachée à ce pôle. Après une rencontre avec les éducateurs, la directrice du pôle jeunesse a ensuite confié le suivi direct de l'étude au service jeunesse localisé au centre culturel Louise Michel au sein du quartier des Sentes (Fig. 1). Les premières réunions de co-design ont eu lieu avec les membres du service jeunesse des lilas, son responsable et ses trois animateurs, rejoints à certaines occasions par un responsable de jeunesse de Romainville pour représenter le quartier Gagarine (cf. infra).

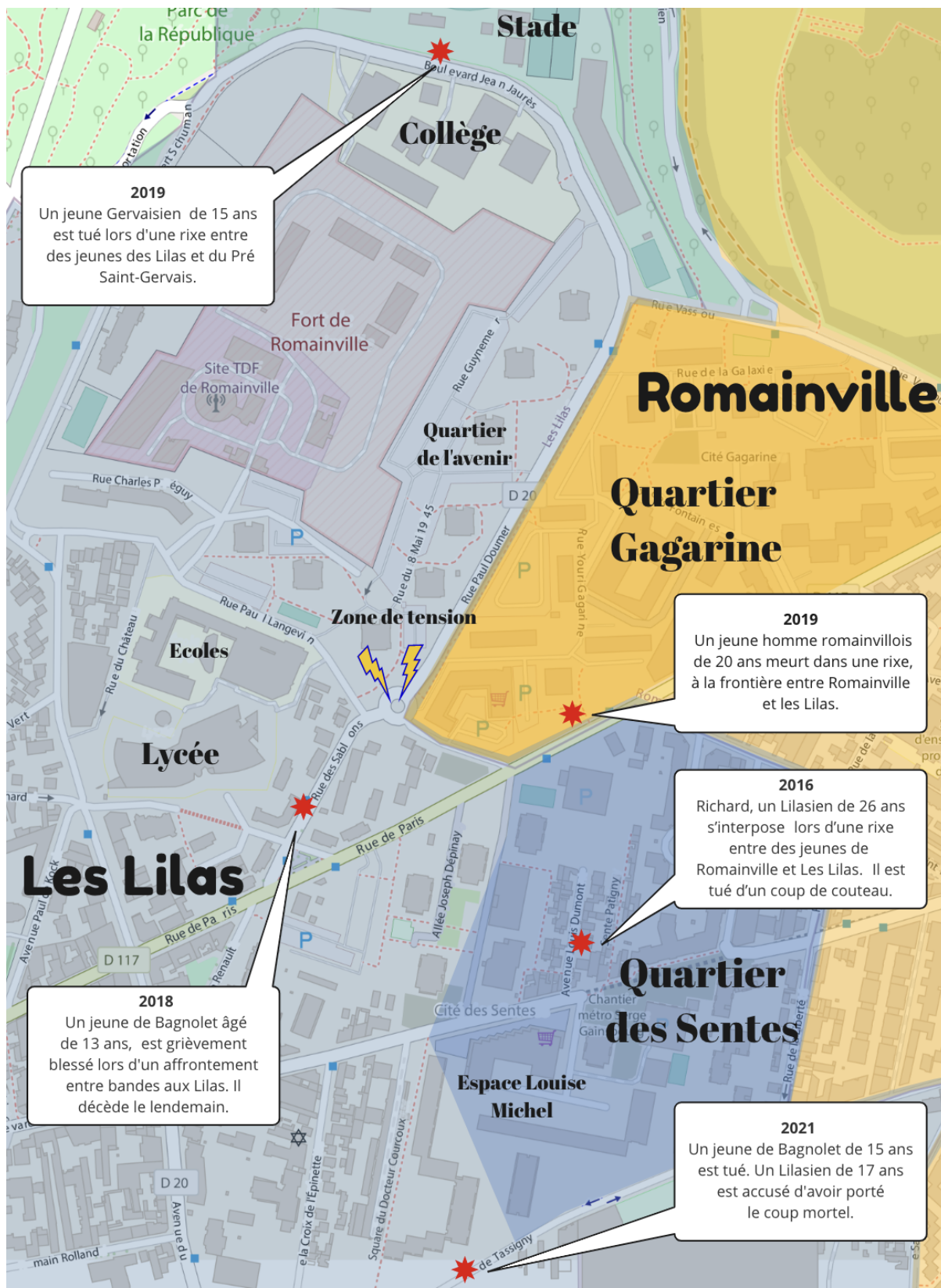


Fig. 1. Carte des rixes mortelles à proximité des quartiers des Sentes et Gagarine entre 2016 et 2021.

Description des événements par les acteurs

La police et les acteurs locaux de la prévention identifient plusieurs caractéristiques communes à ces violences :

- elles s’inscrivent pour partie dans des rivalités territoriales entre villes et quartiers mal comprises où s'entremêle griefs parfois futiles et “légendes urbaines” liées à des exactions anciennes ;
- elles sont le fait d’adolescents, souvent mineurs, qui n’avaient pas d’antécédents judiciaires marquants ;
- elles impliquent des armes blanches, des couteaux, dont l’usage mal maîtrisé à des conséquences fatales ;
- elles sont souvent liées à des conflits amplifiés par les réseaux sociaux fréquentés uniquement par les jeunes et à des rendez-vous donnés sur ces réseaux, ce qui rend particulièrement complexe la prévention à court terme car les adultes et les membres des services de police et de prévention n’ont pas accès aux signes avant-coureurs qui permettraient de tenter une médiation ou une interposition.

Si la plupart des acteurs interrogés évoquent un contexte de lutte de territoire et de violence rituelles caractéristiques de certaines trajectoires adolescentes chez les garçons, tous expriment leur désarroi vis à vis des conséquences mortelles totalement disproportionnées de ces événements qui explique la mobilisation de plusieurs acteurs.

Les acteurs et les dispositifs de prévention en place

Le commissariat de circonscription et les actions en faveur des jeunes

Le commissariat des Lilas couvre à lui seul une circonscription de près de 106 000 habitants incluant les communes des Lilas (23 000), de Bagnole (36 000), du Pré Saint-Gervais (17 000) et de Romainville (30 000). Face à la très forte émotion des jeunes, des parents d’élèves et des habitants provoquée par les rixes et notamment celle de 2019 ayant impliqué des lycéens se rendant à leur cours de gymnastique avec leur professeur au stade des Lilas, à proximité immédiate du collège² (cf. Fig. 1), le commissaire des Lilas a entrepris, en lien avec les municipalités et l’Éducation Nationale, une démarche volontariste de communication dialogique. Il a ainsi entrepris d’intervenir dans toutes les classes de CM2 et du collège des communes des Lilas et de Romainville, accompagné aux Lilas par la coordinatrice du CLSPDR (Fig. 2).

² De nombreux collégiens ont assisté quasiment en temps réel aux suites de l’événement tragique qui s’est déroulé en face de leur établissement et ont été confinés pendant une brève période pour permettre l’intervention des secours et des forces de l’ordre. Tous les parents d’élèves ont donc été informés du drame dans la journée à cause des perturbations des emplois du temps occasionnées.



Fig. 2. Photo présentant le Commissaire du secteur des Lilas dans une classe de CM2 parue dans le journal municipal "Infos Lilas" n°225, Juillet-Août 2022

Ces interventions ont pour objectif de recueillir et d'éclairer les représentations que se font les élèves des forces de police mais surtout de les informer et de les sensibiliser sur leurs droits et devoirs face à la violence, le harcèlement, le port d'armes et la légitime défense. Elles ont également pour objet de décrire les chaînes de conséquences malheureuses qui peuvent conduire à des drames et plus généralement de créer du lien avec les collégiens.

Les services municipaux des Lilas

Face à la forte émotion suscitée par ces rixes et leurs conséquences, les municipalités et particulièrement celle des Lilas, ne sont pas restées inactives. Dans cette ville plusieurs initiatives importantes ont eu lieu : création d'un CLSPDR avec une responsable à temps plein, recrutement au sein du pôle jeunesse de trois éducateurs spécialisés travaillant avec les jeunes en décrochage, organisation par le service jeunesse de sorties réunissant les jeunes des deux quartiers rivaux, etc. La figure 2 présente le bilan des actions de prévention telles

qu'elles ont été recensées dans le journal municipal Infos-Lilas n°225, Juillet-Août 2022. (cf Fig. 2).

✓ C'est fait !

- Un renforcement des équipes de la Police municipale et de sa présence la nuit
- Une action concertée avec les bailleurs sociaux pour agir ensemble : des maîtres-chiens pour lutter contre l'occupation des parties communes des immeubles, des aménagements de l'espace public...
- La poursuite de l'installation du dispositif de vidéosurveillance
- Trois éducateur·rices spécialisé·es travaillant au quotidien avec les jeunes en décrochage des Lilas
- Des actions avec Romainville et Le Pré Saint-Gervais pour lutter contre les rixes : des informations mieux partagées pour détecter les signaux précurseurs de violences, des activités partagées entre jeunes Lilasien·nes et Romainvillois·es impliqués dans des rixes, des actions solidaires menées ensemble par des jeunes Lilasien·nes et Gervaisien·nes...
- Une convention avec Bagnolet pour agir conjointement en matière de prévention et de premières actions déjà menées : activités partagées entre jeunes des deux villes, « cafés des parents » communs...
- Des interventions du Commissaire des Lilas dans les établissements scolaires, dans les écoles élémentaires et au collège
- Des actions de médiation familiale entre parents et adolescent·es en partenariat avec CITHéA
- Un *Comité local sur la sécurité et la prévention de la délinquance* (CLSPD) qui aborde plusieurs thématiques – suivi des mineurs, tranquillité publique, lutte contre les violences faites aux femmes – et investit désormais le champ de la santé mentale
- Une évaluation du dispositif de vidéoprotection dans le cadre du *Comité d'éthique et d'évaluation*
- Des éducateurs pour lutter contre le décrochage scolaire dans le cadre du PRIJ (plan régional pour l'insertion de la jeunesse) porté conjointement avec Romainville, l'Etat et Est Ensemble

Fig. 3. Encart présentant le bilan des actions entreprises en matière de prévention par la ville des Lilas paru dans le journal municipal "Infos Lilas" n°225, Juillet-Août 2022 (lien vers le journal)

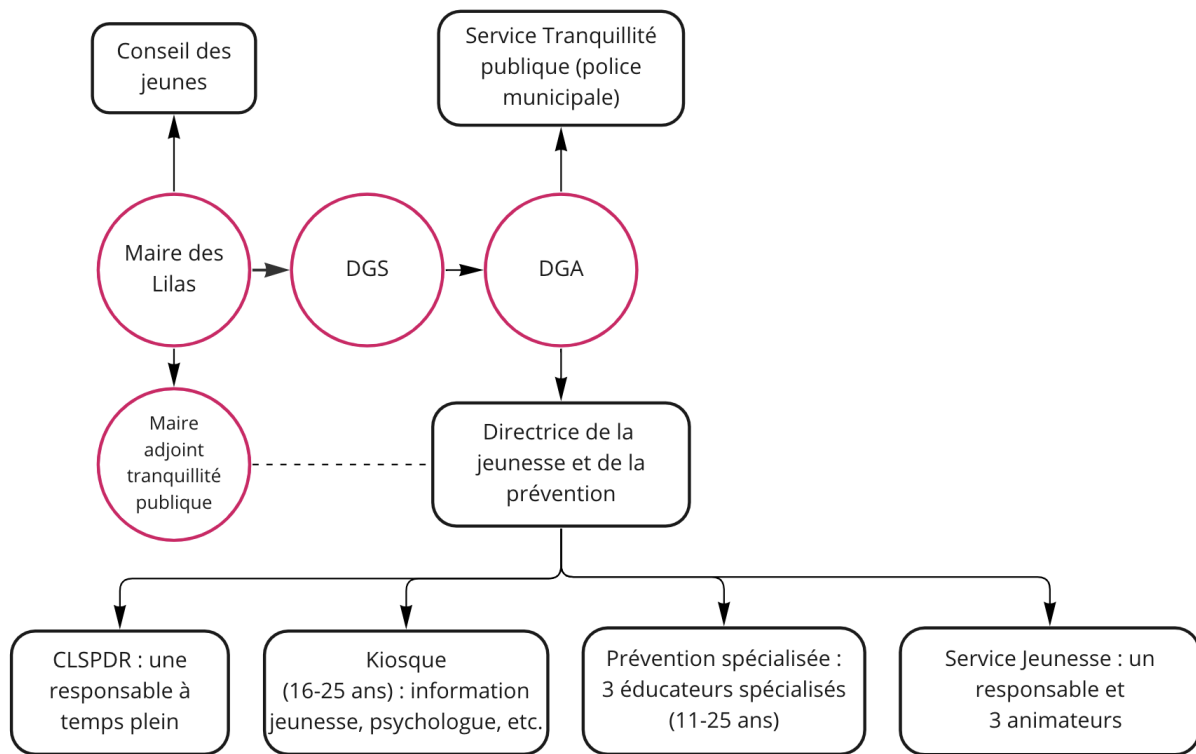


Fig. 4. Cartographie des acteurs : services municipaux en charge de la prévention dans la ville des Lilas

La figure 4 représente les services municipaux chargés de la prévention.

- 1) La police municipale fait régulièrement des rondes dans le quartier des Sentes. Celles-ci sont bien tolérées même s'il n'y a pas de communication directe entre les jeunes et les agents. La ville est dotée d'un système de vidéosurveillance qui permet d'observer les attroupements sur la voie publique et d'intervenir le cas échéant.
- 2) Le CLSPDR qui bénéficie d'une responsable à temps plein, assure la coordination entre tous les services municipaux chargés de la prévention mais également avec d'autres institutions telles que la police et l'Éducation Nationale. Sa responsable est également en relation avec ses homologues des autres municipalités.
- 3) Situé en centre-ville, le Kiosque est un "lieu d'information, d'écoute et d'orientation destiné aux jeunes et à leurs familles". Il regroupe un bureau d'information jeunesse (espace de documentation, mise en relation jeunes-parents pour du baby-sitting, etc.), un lieu d'écoute jeunes et familles avec une psychologue, une mission locale et un espace multimédia.
- 4) Le service de prévention spécialisé dispose de trois éducateurs municipaux, spécialisés en prévention qui proposent pour les jeunes de 11 à 25 ans en décrochage scolaire ou non, un suivi personnalisé (orientation scolaire, recherche d'emploi, ...). Les éducateurs vont à la rencontre des jeunes lors de leurs rondes quotidiennes dans le quartier des Sentes. Ils peuvent ainsi créer et garder le lien avec les jeunes et tenter de confirmer ou infirmer les rumeurs lorsqu'ils sont avertis de possibles conflits, etc.

- 5) Le Service Jeunesse dispose d'un lieu d'accueil dans le quartier des Sentes, l'espace Louise Michel (cf. Fig. 1). Les activités proposées vont de la halte jeux à l'accompagnement à la scolarité en passant par des ateliers éducatifs, sorties au musée, séjours inter villes, etc. En particulier, ce service a récemment organisé des séjours entre des jeunes des quartiers rivaux des Lilas et de Romainville pour pacifier les relations. Le service se déplace et travaille également au collège et à la maternité. C'est dans une salle d'activités de l'espace Louise Michel que se tiennent les sessions de co-design.

Les autres acteurs

Il existe d'autres d'acteurs importants impliqués dans les actions de prévention que nous n'avons pas rencontré directement à ce stade de notre enquête. Citons notamment l'Éducation Nationale, le proviseur du lycée et le directeur du collège, qui collaborent avec la municipalité et le département au sujet des jeunes déscolarisés ou primo-délinquants. Les assistantes sociales du département sont également impliquées dans le suivi de ces jeunes et de leurs familles en collaboration avec l'éducation nationale et la ville. Enfin, il existe de nombreux acteurs associatifs en lien étroit avec la municipalité comme le club de football, le FC Les Lilas, ou des associations d'habitants des quartiers, plus ou moins actives, comme « Ose les Lilas » ou « Mieux Vivre au Quartier des Sentes ». Enfin les bailleurs sociaux sont également présents et en lien direct avec le CLSPDR et la municipalité pour évoquer notamment l'occupation des halls d'immeubles.

La démarche de recherche intervention par le co-design mise en place dans l'enquête

Dans les démarches de recherche intervention par le co-design (RICO-D) nous établissons une distinction entre deux niveaux d'implication des parties prenantes dans le processus de design. Dans le co-design de niveau 1, la démarche de design implique des acteurs qui ne sont pas des designers professionnels (cf. par exemple, Sanders & Stappers 2014). Ces acteurs peuvent être des spécialistes d'autres disciplines, les utilisateurs ou les bénéficiaires, mais également d'autres parties prenantes des organisations impliquées. Dans le co-design de niveau 2, ces autres acteurs sont eux-mêmes impliqués dans la définition de la démarche de co-design originale qui sera mise en œuvre contribuant ainsi au méta-design de la démarche.

Dans le cas présent il s'agit principalement d'un co-design de niveau 1, même si les acteurs de terrain contribuent souvent à la co-conception de la démarche quand ils participent à l'organisation des sessions de travail ou de créativité collective. En l'occurrence, les acteurs de terrain n'ont pas été directement impliqués dans l'élaboration de la démarche de co-design qui leur a été proposée, mais ils ont participé au co-design des dispositifs de prévention faisant l'objet de cette démarche. La caractérisation d'une démarche de co-design s'appuie sur la définition du régime de coopération entre les acteurs qui correspond notamment à l'articulation entre design de solution, de relation et de milieu (Zacklad et al 2021).

Dans notre cas, le co-design de solution a consisté à engager les acteurs du service jeunesse dans la sélection des dispositifs de communication collaborative et dans la définition du protocole détaillé correspondant au dispositif retenu. Si l'on s'appuie sur le modèle de

résolution de problème “scan-focus-act”³ (imaginer- choisir-prototyper), ou découvrir, définir, développer, dans l’approche du “double diamant”⁴, on considérera qu’il n’y a pas eu de co-design avec le service jeunesse dans la phase initiale d’idéation (scan ou découverte) mais qu’il y en a eu dans les phases de focus et d’act (choisir et prototyper la solution retenue).

Le co-design de relation, qui correspond en partie aux effets de ce dispositif sur les bénéficiaires, se décline sur plusieurs plans : relations entre les équipes municipales chargées de la prévention sur le territoire, entre ces équipes et les jeunes, entre les jeunes, entre les jeunes et les adultes... Par exemple, sur le premier plan, il correspond à la mise en dialogue, à travers le projet, de différents acteurs de la prévention et en particulier au renforcement des relations entre des membres du service jeunesse des Lilas et de Romainville qui vont coopérer dans la mise en place du dispositif. Cette mise en relation a été à l’initiative du service jeunesse des Lilas qui a ainsi été impliqué dans un co-design de niveau 2. Sur le second plan, il correspond aux effets attendus du dispositif de prévention basé sur la communication collaborative qui sera sélectionné et prototypé dans le design de solution (cf. infra).



Fig. 5. Session de co-design dédiée à la sélection des dispositifs de communication collaborative réunissant des membres des services jeunesse des Lilas et de Romainville à l’espace Louise Michel le 12 octobre 2022.

Le co-design de milieu se décline également sur plusieurs plans. Le premier est celui de la définition de l’environnement de travail de conception qui permet le travail en commun pour

³ <https://legacy.mgtaylor.com/mgtaylor/glasbead/SFA.htm> (pour une présentation succincte, voir aussi Zacklad et al. 2021).

⁴ [https://en.wikipedia.org/wiki/Double_Diamond_\(design_process_model\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Double_Diamond_(design_process_model)) (Design Council 2007).

le design des dispositifs de prévention et le second correspond aux dispositifs info-communicationnels à destination des jeunes et des habitants intégrés au dispositif de prévention. La définition de l'environnement de travail de conception va de l'appropriation par les acteurs du projet des différents espaces hybrides allant des échanges téléphoniques, SMS, courriels collectifs et visioconférences aux espaces physiques. Parmi ceux-ci, des espaces institutionnels, commissariat, bureaux du service jeunesse hébergeant notamment le CLSPDR et espace Louise Michel géré par le service jeunesse dont la salle d'activité de cet espace, organisée en espace de discussion, de présentation et d'idéation (cf. Fig. 2) et des espaces informels, dont le café servant de lieu de rencontre à l'équipe d'intervention pour préparer les réunions. Le deuxième environnement, correspondant aux dispositifs info-communicationnels à destination des habitants sera présenté plus bas.

Représentation du parcours transactionnel correspondant à l'enquête

La démarche de recherche-intervention par le co-design que nous mettons en œuvre dans l'enquête s'appuie elle-même sur notre vision de la communication transactionnelle, basée le cadre théorique de la sémiotique des transactions coopératives (STC). Pour rappel, l'action collective est analysée sous la forme de transactions coopératives qui se concrétisent par une multiplicité de conversations médiatisées par des dispositifs d'information et de communication. Pour analyser les informations, leur contexte et les appareils énonciatifs associés, il est nécessaire d'identifier les transactions dont elles relèvent à différentes échelles.

La Fig. 6 rappelle les différentes étapes du parcours transactionnel, lui-même inspiré du parcours narratif de Greimas (Greimas et Courtes 1993), les actants humains⁵ (commanditaire, entrepreneur, réalisateur et bénéficiaire) et les artefacts médiateurs correspondant au dispositif d'engagement, de conception, de performance et de bilan selon la modélisation ECoPi pour Engagement, Compétence, Performance, bilan).

⁵ En s'inspirant de la sémiotique de Greimas la STC définit de nouveaux actants en établissant une distinction entre actants vivants et actants non-vivants (les artefacts médiateurs). Ces positions actantielles sont prises en charge par des acteurs qui peuvent être eux-mêmes des sujets réels ou des rôles thématiques génériques.

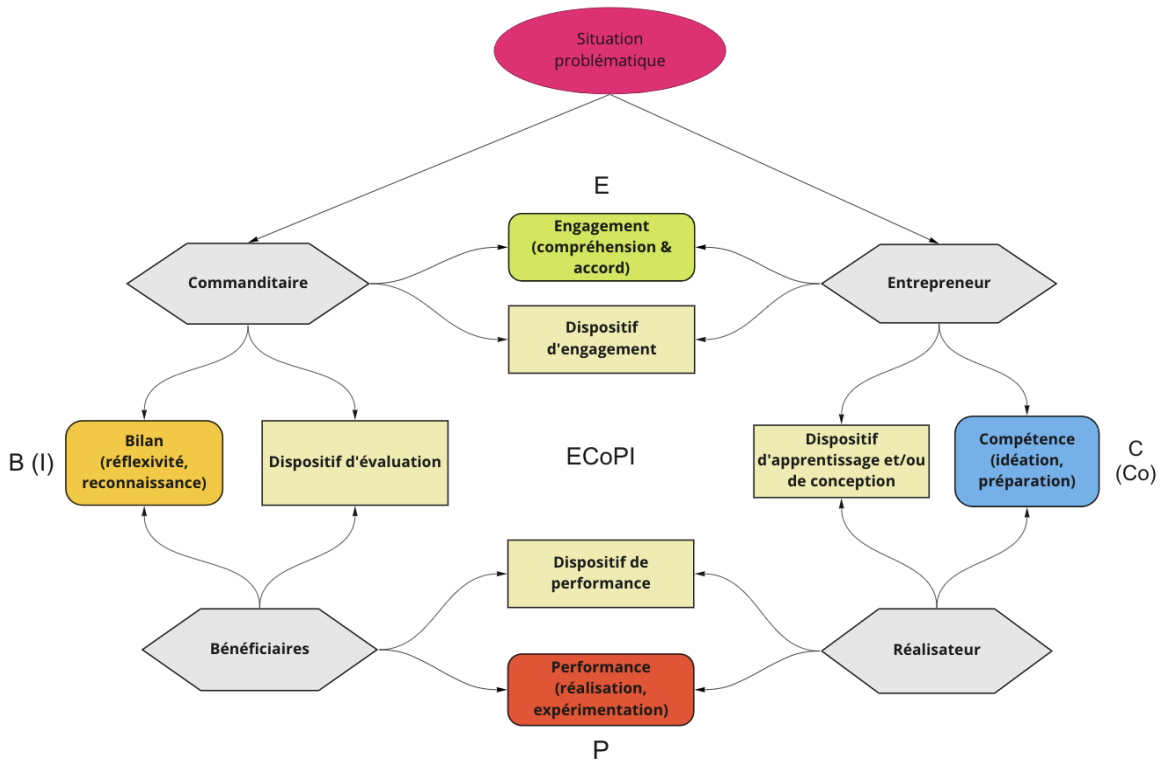


Fig. 6. Modèle générique ECoPI

Dans notre contexte, les commanditaires, qui représentent la demande, sont constitués par les élus, en particulier l'élus en charge de la sécurité publique, la Préfecture de Police qui a autorisé les collaborations avec le commissariat de secteur et les directeurs des services municipaux de la ville des Lilas, en particulier la directrice du service jeunesse. Les entrepreneurs, qui correspondent au volet de l'offre, sont les deux responsables du projet de recherche du CNAM et de l'UTT. En l'occurrence le projet a été suscité par l'offre des responsables de projet qui ont sollicité les commanditaires pour obtenir autorisation et collaboration. A une autre échelle, le commanditaire serait le ministère de l'Intérieur et particulièrement l'IHEMI qui finance l'équipe de recherche.

L'équipe de réalisation, quant à elle, est constituée par les chercheurs du CNAM et de l'UTT associés aux designers de l'agence Vraiment-Vraiment qui contribueront au design des dispositifs de prévention basés sur la communication collaborative. Les bénéficiaires de ces dispositifs sont les jeunes et les habitants des communes touchées par les violences. La figure 7 présente les actants du parcours transactionnel selon le modèle ECoPI.

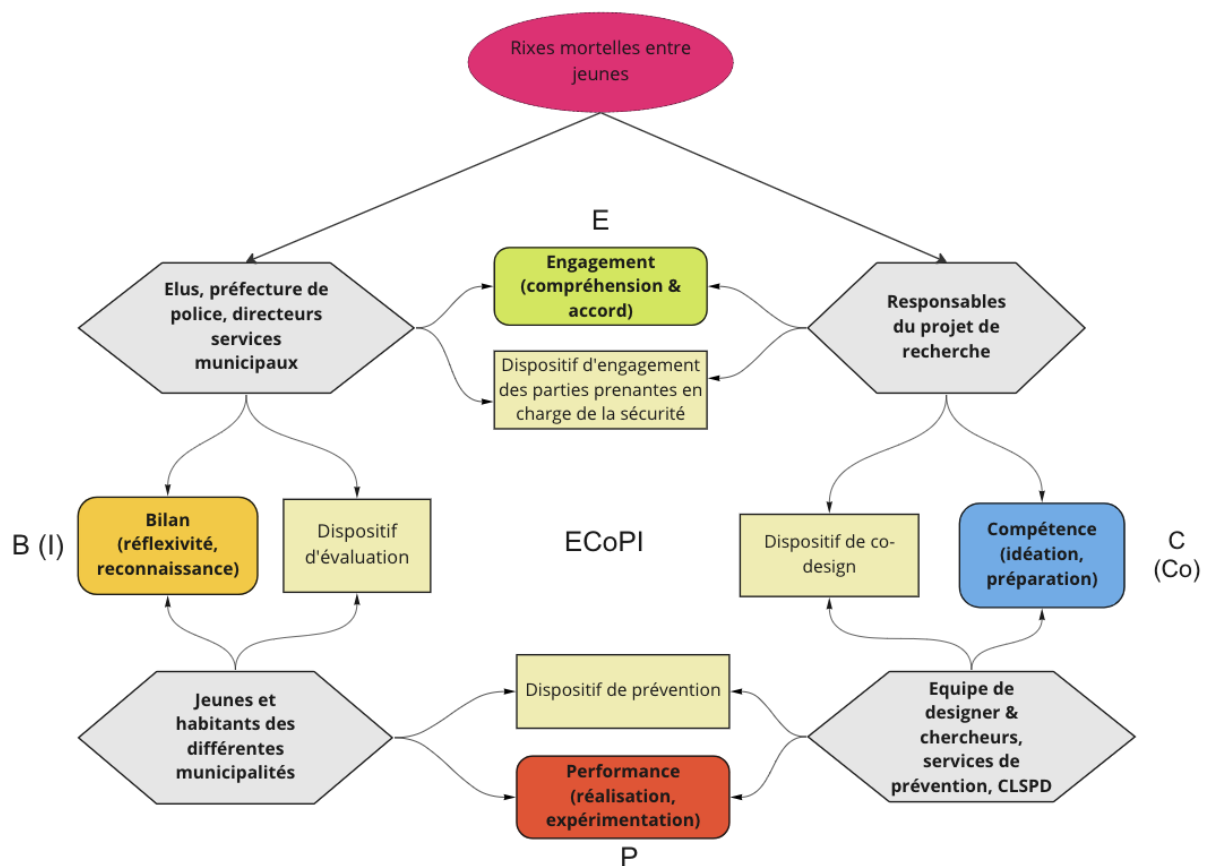


Fig. 7. Modèle ECoPI particularisé sur le cas étudié (les positions actantielle sont particularisées à travers rôles thématiques).

Les dispositifs de communication collaborative proposés au service jeunesse dans l'étape de focalisation

En s'appuyant sur les interviews réalisées par les chercheurs, l'équipe de designer a présenté une dizaine de dispositifs de prévention relevant de la communication collaborative. Dans toutes ces propositions, le principe était d'impliquer les acteurs, jeunes et habitants dans l'élaboration du dispositif de communication au lieu que celui-ci soit conçu de façon monologique puis diffusé dans une logique persuasive, conformément à nos hypothèses de travail. Le tableau 1 présente quatre dispositifs assez différents dans leurs modalités parmi les 16 proposés par les designers. Nous les présentons selon les trois facettes de la performance des transactions : création d'un artefact original, subjectivation et territorialisation.

Bien que les trois dimensions soient toujours présentes, la dimension de la subjectivation, qui doit rendre possible un vivre ensemble sans violence est prédominante dans notre contexte, qu'elle passe par l'appropriation pacifique des lieux ou par le développement d'une représentation mutuelle moins conflictuelle des acteurs mettant en avant les points communs plutôt que les différences. Chacune des propositions sélectionnées met en avant

1. Marp : Collégiens, lycéens et habitants du quartier se constituant en communauté d'habitants de la zone sensible (Fig. 8)
2. Production de portrait croisés : Collégiens et lycéens s'identifiant mieux les uns aux autres et se constituant une identité commune de "jeune" (Fig. 9)

3. Tribunal du Troll : collégiens et lycéens s'identifiant à travers l'usage des RSN à une communauté de pratique responsable (Fig. 10)
4. Collecte de récits : Publics jeunes s'identifiant à la douleur des proches en communauté mémorielle transcendant les clivages (Fig. 11)

Vraiment Vraiment / CNAM Réunion de lancement 12 octobre 2022 10



MARP

Objectif

- Cartographier collectivement les lieux, les conflits pour les mettre en débat.

Cibles

Les collégiens et/ou lycéens
Les habitants du quartier

Les dispositifs

- Un atelier cartographie du quartier au cœur du quartier avec tout le monde
- Une maquette 1/100e du quartier
- Une cartographie du quartier sur la base des vues GoogleMaps
- On aménage la place commune : où est notre place commune et à quoi elle ressemble ?

Ce qu'on veut sonder

La MARP pour comprendre

- où et comment se construisent les tensions
- quelles sont les perceptions de chacun sur ces tensions
- quelles sont les conditions du dialogue

Protocole d'évaluation

La qualité du dialogue
Le changement de nature des lieux

Source

Fig. 8. Le dispositif MARP (Méthode Accélérée de Recherche Participative)

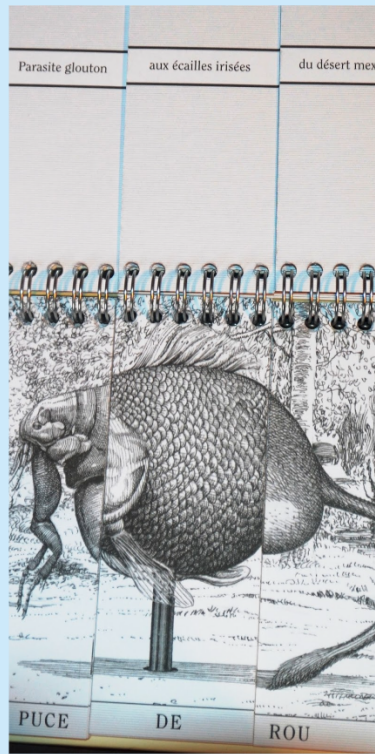
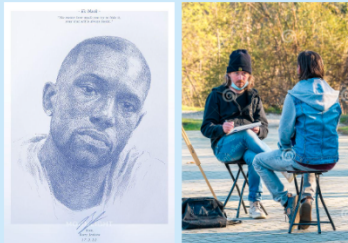
Faire produire des "portraits" de l'autre

Objectif

créer et rendre lisible des représentations croisées entre les différents acteurs.

Cible

Les collégiens et/ou lycéens



Les dispositifs

- Mettre à disposition **un dessinateur**
- Faire des **ateliers de dessin**
- Faire des **portraits vidéos** de l'autre
- Monter **une exposition de portraits** dans l'espace public
- Des **romans photos** pour décrire les autres
- Faire un enregistrement de **Narco-corridos**
- **Portrait cadavre exquis**

Ce qu'on veut sonder

- Les représentations
- Leurs origines
- Leurs biais.
- Faire dialoguer ses distorsions.
- La capacité à dessiner de nouvelles représentations

Protocole d'évaluation

Mesurer les décalages entre les perceptions de chacun.
Identifier si les perceptions changent à l'issue du dialogue.

Fig. 9. Le dispositif "Production de portraits croisés"

Le tribunal du troll

Les collégiens et/ou lycéens

Personnifier le troll et mettre en accusation ses conséquences.



Hypothèse

Dans un premier temps par des ateliers d'écriture décalée et introspective pour analyser la réalité de petits actes anodins.

Puis par la mise en scène et la mise en débat collective pour juger de la gravité du banal.

Ce qu'on veut sonder

Si les petites fourberies des réseaux sociaux peuvent être perçues différemment et re-questionnées.
Interroger sur ce qui est juridiquement et moralement condamnable et à bannir.
la perception de la gravité des actions et la nature des sanctions à opérer.

Protocole d'évaluation

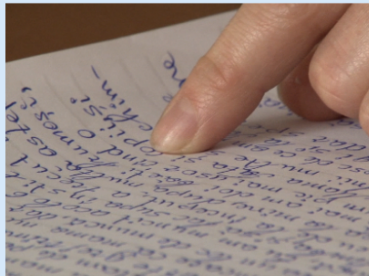
écouter la sentence populaire sur ces petits actes aux lourdes conséquences.

Fig. 10. Le dispositif "Tribunal du troll"

Collecte de récits de jeunes

Les lycéens et/ou collégiens

Collecter des témoignages des victimes, des proches, des amis pour mettre en débat et garder une mémoire. Ne plus taire certaines voix. Ce format vise à contourner les éventuelles difficultés d'expression des personnes ordinairement écartées de l'échange culturel et social.



Hypothèse

La résilience passe par la libération de la parole. Mais elle est muselée. Il faut donc créer un cadre de confiance, un contexte, lui permettant de se libérer.

De plus, quand la parole s'est libérée pour certains, d'autres voix suivent.

Ce qu'on veut sonder

C'est quoi le quotidien d'un jeune
C'est quoi les sources du conflit
C'est quoi les blessures intimes que ça génère
C'est quoi l'intolérable qu'on ne veut plus supporter.

Protocole d'évaluation

Le nombre de témoignages.
Le nombre de témoignages sortis à l'issue de la démarche.
La réception de ces témoignages par les jeunes.

Fig. 11. Le dispositif « Collecte de récits »

	Création	Subjectivation (individuelle & collective)	Territorialisation	Dispositif de communication collaboratif
MARP (Méthode Accélérée de Recherche Participative)	Création d'une cartographie des lieux et des zones de conflit	Collégiens, lycéens et habitants du quartier se constituant en communauté d'habitants de la zone sensible	Appropriation des lieux pouvant induire de nouveaux usages	Atelier de cartographie du quartier avec maquette 1/100e ou vue GoogleMap et diffusion des résultats
Production de portraits de l'autre	Portrait via un dessinateur / dessins par les jeunes / vidéo prises par les jeunes	Collégiens et lycéens s'identifiant mieux les uns aux autres et se constituant une identité commune de "jeune"	Exposition des portraits, diffusion de romans photos	Atelier de création de portraits, espace d'exposition, réseau de diffusion des œuvres...
Tribunal du troll	Témoignage des plaignants et des accusés, plaidoiries, jugement...	Collégiens et lycéens s'identifiant à travers la pratique des RSN en tant que communauté de pratique responsable	Participation à l'audience et à la lecture des comptes rendus	Participer aux débats du tribunal ou assister en tant que public
Collecte de récits	Témoignage de jeunes ou de proche des victimes mis en récit	Publics jeunes s'identifiant à la douleur des proches en communauté mémorielle transcendant les clivages	Diffusion des récits à l'aide de différents supports	Interview selon différentes modalités

Tab. 1. Un extrait des 16 dispositifs de communication collaborative proposés par les designers aux services jeunesse des Lilas et de Romainville.

Le dispositif "récits des proches" élaboré à l'issue de la phase de sélection

Bien qu'ayant été intéressés par de nombreuses propositions faites par l'équipe de designers, les membres du service jeunesse ont préféré la proposition basée sur la collecte de récits. En effet, celle-ci leur semblait être l'une des plus facile à déployer étant donné les contraintes de temps et de budget mais aussi une des plus facilement appropriable par l'équipe. Ils

n'excluent pas une mise en œuvre d'autres propositions dans le cas où le projet se prolongerait.

A la différence de la plupart des autres propositions qui mettent directement en présence les jeunes des quartiers souvent dans une logique de transmédiation (Zacklad 2019) articulant session en présentiel, documentation des sessions et diffusion de celles-ci, cette proposition met en relation les témoignages des proches des victimes avec les jeunes et les habitants par l'intermédiaire de récits ayant une portée mémorielle et sensible. La figure (12) schématise le dispositif de prévention en montrant comment la transaction coopérative principale se décline en transaction coopérative secondaire faisant intervenir d'autres actants humains et artefactuels via une double permutation, actantielle et artefactuelle⁶.

Ainsi, au niveau de la transaction secondaire, le commanditaire principal devient la direction du service municipal concerné (service jeunesse) avec, en son sein, le CLSPD, les autres commanditaires de la transaction principale, élus et préfecture de police, étant toujours présents mais de manière plus éloignée. Dans la démarche de co-design, les membres du service jeunesse sont susceptibles de devenir également des entrepreneurs de la démarche qu'ils ont sélectionnée. Les réalisateurs des actions de prévention, encore projetés à ce stade, sont les proches des victimes, qui co-élaborent les récits via les dispositifs de capture de la parole avec les chercheurs, les designers et les membres du service de prévention. Enfin les bénéficiaires sont la catégorie de jeunes identifiés comme la cible principale de l'action de prévention (cf. infra) et de manière plus large l'ensemble des habitants des communes concernées.

⁶ Par convention nous parlons d'actantiel pour les actants humains et d'artefactuel pour les actants non humains.

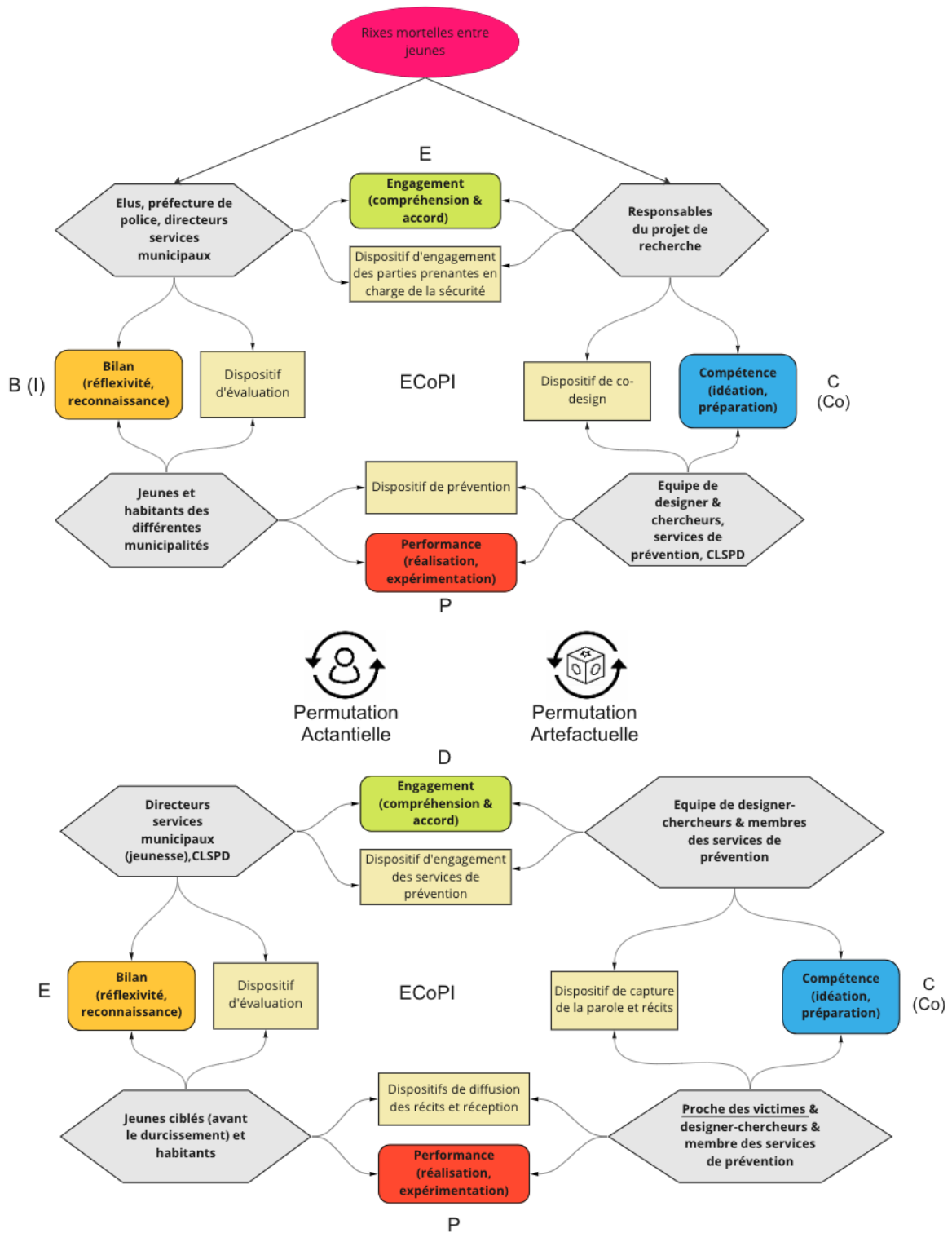


Fig. 12. La sélection du dispositif de prévention "Collecte de récits" implique dans sa mise en œuvre d'autres transactions coopératives secondaires.

Le processus de co-design envisagé pour la conception du dispositif de prévention “récits des proches”

Le modèle transactionnel du design, Définition, Idéation, Performance, Evaluation (DIPE)

Nous allons maintenant décrire le processus de co-design du dispositif de prévention “récits des proches” tel qu’il s’est déroulé fin 2022, au moment où nous écrivons, et qui va se prolonger au premier trimestre de l’année 2023. A la différence des transactions coopératives décrites plus haut (Fig 12), qui correspondent à la mise en œuvre des actions de prévention, cette description correspond au processus qui va aboutir à la conception de ces actions à travers les dispositifs de recueil de la parole des proches et de diffusion de cette parole. La description des activités de co-design revient à se focaliser sur l’étape de compétence qui met en évidence la conception des dispositifs qui auront lieu dans l’étape de performance.

Pour ce faire nous nous appuyons sur l’approche transactionnelle du design (Zacklad et Catoir-Brisson 2021) qui est une déclinaison du parcours transactionnel narratif aux activités de design (Fig. 13). Cette application correspond au modèle DIPE dans lequel les activités de design correspondent à la phase amont de la résolution des problèmes de conception conformément à notre définition du design systémique (Zacklad 2017), les phases aval correspondant au travail d’ingénierie, production, distribution, appropriation. Dans ce modèle, les étapes d’engagement, de compétence, de performance et de bilan correspondent à des étapes de (1) Définition de la démarche / engagement, (2) Idéation, sélection, modélisation, (3) Prototypage, expérimentation et (4) Évaluation, réflexivité, reconnaissance.

Si dans la première partie de l’étape d’Idéation, les designers sont principalement à la manœuvre, l’ensemble de l’équipe, chercheurs et membres des services jeunesse et même responsable du CLSPD et directrice du service participent à la sélection et à la modélisation. Dans la phase de prototypage / expérimentation la présence de représentants des utilisateurs, proches auteurs des récits mais surtout jeunes bénéficiaires de la démarche est prévue lors des sessions de début 2023 (Fig 13).

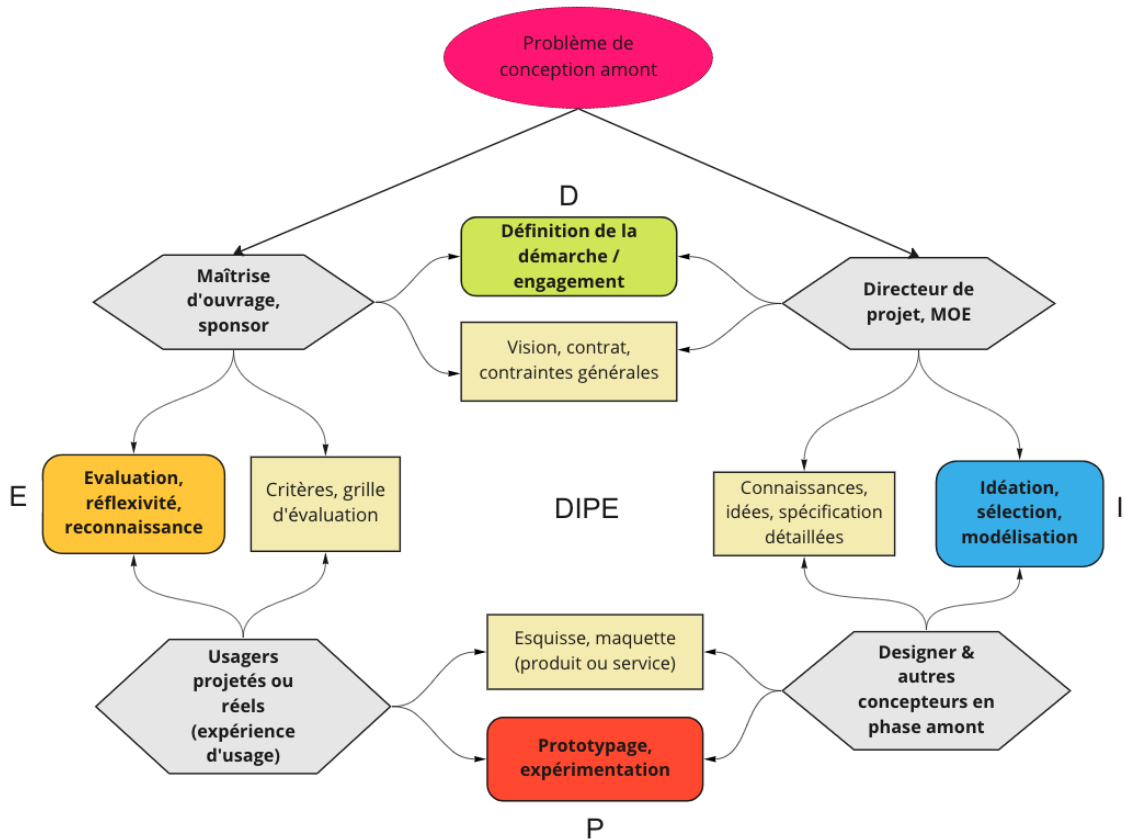


Fig. 13. Le modèle générique DIPE (Définition, Idéation, Prototypage, Evaluation)

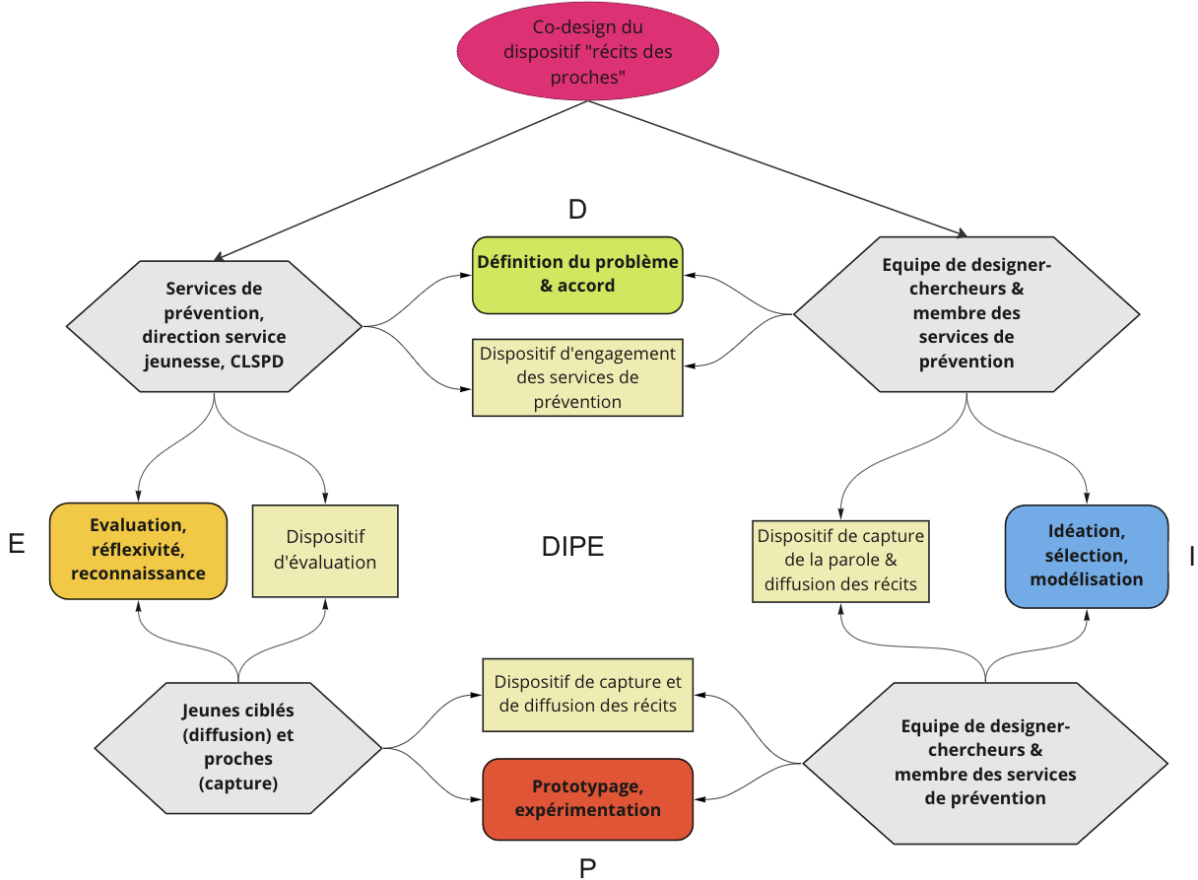


Fig. 14. Le modèle DIPE particularisé sur le cas étudié

Présentation du dispositif de “récit des proches”, sélection, modélisation, prototypage et expérimentation

Pour la conception amont du dispositif récit des proches, les designers ont souhaité exposer toutes les options possibles lors de la troisième session de travail. Ils ont séparé plusieurs questions : la sélection des bénéficiaires des récits, des auteurs, du dispositif de recueil, du dispositif de diffusion.

- 1) Les bénéficiaires des récits - en s'appuyant sur les échanges avec les services en charge de la prévention et la police quatre types de profil ont été mis en évidence (cf. Fig. 15). Les collégiens “innocents”, les jeunes en bascule (3eme / 2nd), les jeunes campés dans des postures hostiles, les jeunes adultes ayant pris du recul.
- 2) Les réalisateurs des récits - de nombreuses options sont possibles allant de récits d'autres jeunes victimes ou non, les mères des victimes ou des auteurs, les jeunes filles proches des victimes ou des auteurs, les petits frères, les voisins, les agents de sécurité, les grands frères, les enseignants...
- 3) Le dispositif de recueil des récits - celui-ci inclut les consignes visant à induire le récit et la situation de recueil. Des exemples de consigne seraient “Qu'est-ce qu'on ne lui a pas dit ?”, “Qu'est-ce qu'il n'a pas entendu ?”, etc. (cf. Fig 16). Pour la situation de recueil de nombreuses options sont possibles, en simulant une émission de radio (Fig. 17), une interview de type journalistique, une discussion de groupe, un fil Whatsapp, lors d'un événement local type fête de quartier, via un dispositif mobile d'entretien (Fig. 18), etc.
- 4) Les dispositifs de diffusion des récits - ici aussi de nombreuses options sont possibles qui dépendent également des moyens mis en œuvre, imprimé, affichage urbain (par exemple Fig. 19), fil Whatsapp, etc. Comme le souligne Annie Gentès, « le choix du médium est à la fois formel et communicationnel », contribuant « à assigner des rôles, des statuts, des amplitudes, des distances, des légitimités du partage » (Gentès 2022).

A l'issue de la troisième session les participants ont confirmé les propositions des designers en ce qui concerne les bénéficiaires (collégiens innocents et jeunes en bascule) et les réalisateurs des récits (proches des victimes, mères, amies, grand frères...). Les dispositifs de recueil et de diffusion des récits restent à spécifier lors d'une prochaine session de co-design début 2023.

Le public final à adresser s'est clarifié

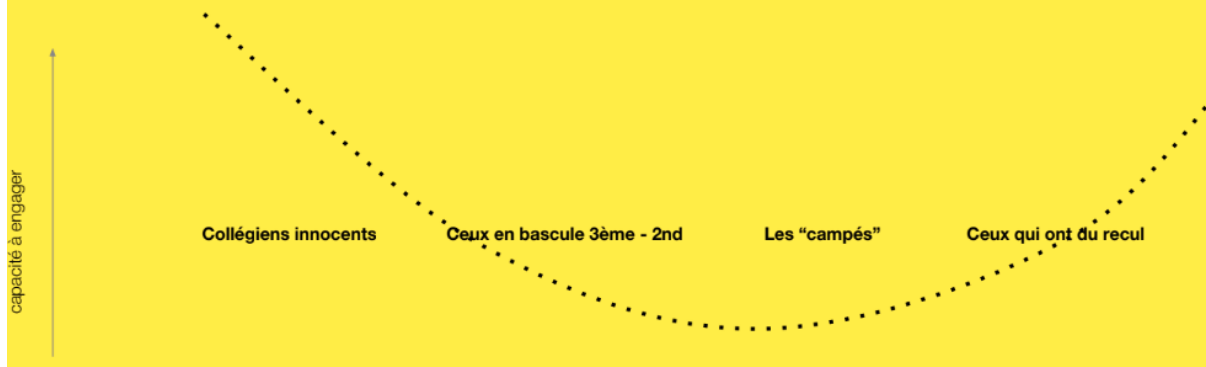


Fig. 15. Schématisation des publics bénéficiaires du dispositif.

Nos questions



1. Les figures respectés

- Qu'est-ce qu'on ne lui a pas dit ?
- Qu'est-ce qu'il n'a pas entendu ?

2. Les mamans

La lettre à mon fils avant qu'il ne soit trop tard.

- Qu'est-ce que vous aimeriez qu'ils entendent ? Quel message ?
- Quels mots aurait-il dû entendre ?

3. Les jeunes filles

La lettre à mon frère / ami avant qu'il ne soit trop tard.

- Qu'est-ce que vous aimeriez qu'ils entendent ? Quel message ?
- Quels mots aurait-il dû entendre ?

Fig. 16. Exemple de sondes réalisées par l'agence Vraiment-Vraiment.

... en allant vers

(via un dispositif mobile d'entretien)



Fig. 17 Dispositif de recueil en allant vers les habitants (montage réalisé par l'agence VV)

Par l'affichage urbain

(à diffuser dans le quartier)



Fig. 18. Dispositif de diffusion via un affichage urbain (montage réalisé par l'agence VV qui servira d'inspiration pour la réalisation du dispositif de communication collaborative réalisé à partir d'extraits de parole des proches des victimes).

Conclusion : accentuer le design de relation avec l'ensemble des acteurs et des parties prenantes

Le commanditaire principal du projet de recherche sur le terrain ayant été la municipalité des Lilas, nous avons effectué un travail principalement axé sur les équipes de prévention du service jeunesse, éducateurs et centre culturel, les plus directement en contact avec les jeunes de la cité. L'objectif est que le dispositif mis en place puisse être approprié par ces acteurs pour être poursuivi à l'issue du projet. Dans le temps relativement bref du projet de recherche intervention, cette piste nous semble justifiée. Elle permet d'expérimenter les principes de la communication collaborative et celle du co-design avec les acteurs et les parties prenantes de la prévention des rixes et d'envisager une prolongation des actions à l'issue du projet de recherche intervention.

Si celui-ci devait se prolonger, il serait intéressant d'étendre le projet à l'ensemble des acteurs et des parties prenantes pour une prise en compte plus globale des dispositifs de prévention existant portés par différents acteurs et par différentes institutions qui ne coopèrent pas toujours suffisamment entre-elles : services municipaux de prévention des quatre communes, commissariat de police, écoles, collège et lycée, assistantes sociales du département, etc. Chacune de ces institutions et les dispositifs qu'elles promeuvent détiennent une vision juste mais partielle des enjeux des violences par rixes entre jeunes qui relèvent souvent, du fait de la forme extrême qu'elles prennent, d'une forme de perversion des rites de virilité des adolescents (cf. par exemple, Le Breton 2015). Cette extension pourrait aussi permettre d'adresser la prévention contre d'autres formes de violence, parfois liées, telles que le harcèlement en milieu scolaire et sur les réseaux, les différentes formes de maltraitements dont les jeunes peuvent être victimes, les différentes formes de discrimination en milieu scolaire, etc.

Bibliographie

Arnaud, N. (2011). Du monologue au dialogue. *Revue française de gestion*, n° 210(1), 15-31.

Après-demain 2020/2 (N° 54, NF). (s. d.). Cairn.info. Consulté 27 avril 2021, à l'adresse <https://www-cairn-info.proxybib-pp.cnam.fr/revue-apres-demain-2020-2.htm>

Arruabarrena, B. (2022). Gouverner par la communication comportementale en temps de crise sanitaire. L'argument comportementaliste comme nouveau paradigme de l'action publique en santé. *Approches Théoriques en Information-Communication (ATIC)*, 5(2), 79-90. <https://doi.org/10.3917/atic.005.0079>

Bergeron, Henri, Patrick Castel, Sophie Dubuisson-Quellier, Jeanne Lazarus, Étienne Nouguez et Olivier Pilmis, 2018, *Le Biais comportementaliste*, Paris, Presses de Sciences Po.

Boucher, M. (2007). 10. Les travailleurs sociaux face aux « bandes ». Stigmatisation de la jeunesse populaire et instrumentalisation des acteurs sociaux. In *Les bandes de jeunes* (p. 217-244). La Découverte, Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/dec.mucc.2007.01.0217>

Breton, D. L. (2015). *Rites de virilité à l'adolescence*. https://www.yapaka.be/sites/yapaka.be/files/publication/ta-80-lebreton-virilite-web_0.pdf

Deni, M. (2014). Le design de services : Projeter le bien-être. *Communication et organisation. Revue scientifique francophone en Communication organisationnelle*, 46, Art. 46. <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.4760>

Design Council. (2007). *11 lessons : A study of the design process*. <https://www.designcouncil.org.uk/our-work/skills-learning/resources/11-lessons-managing-design-global-brands/>

Pilmis, O., & Castel, P. (2020, juin 11). *Le virus des biais : Ce que la crise du Covid-19 révèle du comportementalisme - AOC media*. AOC media - Analyse Opinion Critique. <https://aoc.media/analyse/2020/06/11/le-virus-des-biais-ce-que-la-crise-du-covid-19-revele-du-comportementalisme/>

Courtes, J., & Greimas, A. J. (1993). *SEMIOTIQUE. Dictionnaire raisonné de la théorie du langage*. Hachette.

Delpuech, T., & Ross, J. E. (2017). Les instruments policiers d'intelligence influent-ils sur les relations police-population ? *Droit et société*, 97(3), 537-552. <https://doi.org/10.3917/drs.097.0537>

Gentès, A. (2022). Pour une théorie « média-centrée » du design. *Approches Théoriques en Information-Communication (ATIC)*, 4(1), 51-71. <https://doi.org/10.3917/atic.004.0051>

Joas, H. (1999). *La créativité de l'agir*. Cerf.

Mohammed, M., & Mucchielli, L. (2007). *Les bandes de jeunes. Des « blousons noirs » à nos jours*. La Découverte; Cairn.info. <https://www.cairn.info/les-bandes-de-jeunes--9782707153456.htm>

Sanders, E. B.-N., & Stappers, P. J. (2014). Probes, toolkits and prototypes: three approaches to making in codesigning. *CoDesign*, 10(1), 5-14. <https://doi.org/10.1080/15710882.2014.888183>

Taylor, J. R. (1993). La dynamique de changement organisationnel une théorie conversation/texte de la communication et ses implications. *Communication et organisation. Revue scientifique francophone en Communication organisationnelle*, 3, Art. 3. <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.1619>

Sunstein, C., & Thaler, R. (2012). *Nudge : La méthode douce pour inspirer la bonne décision*. Pocket.

Zacklad, M. (2017). Design, engineering design, creation : Towards an interdisciplinary Theory of Design. In *Wikicréation*. <https://wikicreation.fr/en/interdisciplinary-and-creation/>

Zacklad, M., & Catoir-Brisson, M.-J. (2021). Culture de la conception et du design dans la recherche-intervention en SHS. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 23, Art. 23. <https://doi.org/10.4000/rfsic.11860>

Zacklad, M. (2020). Changements de régimes de conversation dans la transition numérique. *Approches Théoriques en Information-Communication (ATIC)*, 1(1), 7-40.
<https://doi.org/10.3917/atic.001.0007>

Zacklad, M., Arruabarrena, B., Berthinier-Poncet, A., & Guezel, N. (2021). Les labs d'innovation interne : Typologie des innovations, approche plateforme, rôle du design. *Approches Théoriques en Information-Communication (ATIC)*, 2(1), 127-161.
<https://doi.org/10.3917/atic.002.0127>

Zacklad, M. (2022). Carnet de controverses en temps de Covid : Pour une autre communication de crise en santé. *Approches Théoriques en Information-Communication (ATIC)*, 5(2), 113-142. <https://doi.org/10.3917/atic.005.0113>

Zacklad, M. (2023). Approche communicationnelle et transactionnelle du design et du co-design, *Texte de lecture pour la formation du Dipco du 16 mars 2023*.