

*Elsa Buet*

Bonjour Muriel, pourriez-vous vous présenter et nous raconter les liens que vous entretenez avec le diplôme universitaire Espaces Communs ? Quelle est la genèse de ce dispositif pédagogique expérimental?

*Muriel Jougleux*

Je suis professeure des universités en Sciences de Gestion. Je suis spécialiste du management des activités de services, et plus particulièrement sur des questions liées au pilotage de la performance, au management de l'expérience client, de la qualité des services. Cela explique aussi la raison pour laquelle j'ai été intéressée par la thématique du DU. Par ailleurs, depuis 10 ans, je suis vice-présidente en charge des partenariats socio-économiques et de la professionnalisation des étudiants de l'université Gustave Eiffel. Je m'occupe du développement des activités de formation et de recherche en lien avec les entreprises, les associations, les organisations au sens large, y compris collectivités territoriales, que ce soit en formation et en recherche. La formation continue, et la formation professionnelle sont dans mon champ de responsabilité. Nous sommes l'université française avec le plus de pourcentage d'étudiants en apprentissage puisqu'on a 1/4 d'étudiants en apprentissage.

Concernant la genèse du diplôme universitaire, nous avons eu une première réunion avec Alain Biriotti de Codesign it! et Nicolas Détrie qui nous ont présenté le projet. Je ne vais pas vous cacher que nous avons trouvé ce projet plus qu'innovant, un peu fou, mais complètement dans l'axe du projet scientifique de l'université. En effet, en 2019, l'université Gustave Eiffel s'appelait alors Paris-Est Marne La Vallée, et construisait sa mue pour affirmer un projet scientifique axé sur la ville et les territoires durables, sur la place de la participation citoyenne dans ces enjeux d'aménagement du territoire. En tant que professeure de gestion, réfléchir à la gestion des espaces temporaires me semblait très intéressant, et j'avais envie d'approfondir la question de l'offre de services dans ces lieux : qu'est-ce que ces lieux peuvent proposer, comment on conçoit, comment on gère de tels lieux?

Lors de cette première rencontre étaient également présents des personnes Katia Laffrechine spécialisée en génie urbain ou encore Amina Becher qui travaille sur des sujets d'économie sociale et solidaire ou encore Hervé Defalvart qui a une chaire sur l'économie sociale.

L'approche méthodologique proposée nous intéressait bien sûr : une formation innovante, en action, au coeur de l'expérience de Yes We Camp et de Codesign-it. Il est certain en revanche que bien que nous ne remettions pas en question la pertinence des apprentissages, nous avons différentes interrogations : des questions d'assurance sur la couverture de ces étudiants de formation continue, des questions sur la manière dont nous allions pouvoir collaborer. En effet le projet du diplôme universitaire était déjà écrit, déjà très ficelé, et je sentais qu'il était presque trop "clé en main" et que nous allions devoir trouver des interstices pour travailler ensemble.

Parce que dès le départ on a trouvé le projet tellement innovant, on s'est dit allez, on y va. Cela correspondait aussi au début de ma vice-présidence et ce n'était pas le premier projet un peu fou qu'on montait. J'avais envie d'avancer sur les aspects innovants, pédagogiques, donc c'était une belle opportunité.

*Elsa Buet*

Comment cette collaboration entre société civile et université s'est-elle passée? Et quels sont les axes de travail en commun sur lesquels avancer par la suite ? Que nous apprend cette coopération?

*Muriel Jougleux*

Nous n'avons pas eu de difficultés à défendre le projet devant nos instances académiques, bien que cela pose des questions sur la validation de compétences. Quelle traduction donner à ces

expériences? Comment les faire rentrer dans un cadre de référence?

En revanche, comme nous le pressentions, le programme du diplôme universitaire étant déjà beaucoup écrit, les responsables de la formation côté Université Gustave Eiffel, ont eu du mal à trouver leur place. Il est certain que ces enseignants chercheurs ont déjà une charge de travail conséquente, avec beaucoup de sollicitations, et qu'il a été difficile de trouver les moments/endroits de la coopération. Avec le temps néanmoins, ces équipes hétérogènes, d'académiques et de praticiens ont réussi à trouver des axes de travail en commun. Je peux tout de même dire que si c'était à refaire, il serait important de co-construire le projet dès le début.

Pour autant, c'est un projet qui est connu à l'université Gustave Eiffel. Par exemple, je le cite souvent pour dire "il est possible d'innover au sein de l'université". Je vois par ailleurs des choses un peu similaires dans nos programmes de formation continue. L'idée est d'injecter des choses un peu plus sur le terrain avec les stagiaires.

Par la suite, nous pourrions faire progresser le modèle économique, au bénéfice de Yes We Camp et peut-être de l'université également.

*Elsa Buet*

J'ai une question plus spécifique sur la reconnaissance des compétences. Qu'est ce que cela représente de traduire un système de reconnaissance de compétences dans un dispositif expérimental comme le diplôme universitaire. Et quels sont les apprentissages qui peuvent être tirés de cette expérience dans d'autres formations ?

*Muriel Jougleux*

Nous avons une vision des compétences assez académique, liée à notre expérience de gestion. Il était difficile d'appréhender la manière dont les étudiants allaient acquérir les compétences. Comment les stagiaires sur le terrain allaient-ils les acquérir par la pratique. Comment évaluer leur degré de maîtrise ? Pour pleinement acquérir une compétence, il y a différentes étapes. Il faut connaître les bases théoriques, puis être capable de les dupliquer dans des situations simples puis plus complexes. Après ces étapes, on devient quasiment experts, c'est-à-dire qu'on peut former d'autres personnes. D'une manière générale, il n'y a pas de compétences sans connaissances. On ne peut pas seulement apprendre en faisant, il faut aussi injecter des apprentissages.

Dans la cas du DU, la progression des apprenants était difficile à évaluer, les pratiques d'évaluation n'étaient pas assez claires, et les mises en situation qu'il fallait organiser pour faire passer les stagiaires non plus.

*Elsa Buet*

Si je rebondis sur un choix pédagogique structurant du diplôme universitaire qui consiste à affirmer qu'une grande partie des connaissances vient des apprenants eux-mêmes, qu'est-ce que cela vous évoque?

*Muriel Jougleux*

Je pense que c'est intéressant parce qu'étant donné l'âge des apprenants (public adulte) dans la formation professionnelle ou formation continue, on voit qu'il y a plein de connaissances qui viennent d'eux. En revanche, selon moi, il manque d'un balisage clair concernant les intervenants académiques professionnels. Il faudrait mieux repérer les connaissances à injecter. En management par exemple, il y a de la recherche, des articles scientifiques sur un certain nombre de choses : le pilotage de projets, la construction d'offres de services innovants, le design thinking.

Elsa Buet

Le diplôme universitaire Espaces Communs façonne-t-il un métier ou permet-il plutôt de transmettre des postures pour réinventer les métiers de l'aménagement du territoire par exemple?

*Muriel Jougleux*

Ce n'est pas mon champ de spécialité, néanmoins je dirais que le diplôme universitaire Espaces Communs fait un assemblage de compétences suffisamment originales pour qu'effectivement on puisse penser que derrière il y a des nouveaux métiers. En arrière-plan, se trouve un certain nombre de questions juridiques, de questions de sécurité liées à l'aspect parfois temporaire de ces lieux.

Qu'est-ce que le temporaire amène dans des situations de gestion qui par ailleurs peuvent être classiques ? Derrière situations de gestion classique, je parle de design d'offre de service, de systèmes d'évaluation dans une perspective d'amélioration continue.

Un autre aspect qui sort d'une gestion classique est le côté immersion, collectif avec des clients, des citoyens, des usagers qui participent à la construction du lieu, ce qui représente une réelle innovation ainsi que de nouvelles compétences. Je discutais la semaine dernière avec mes étudiants de la place des services au sein de *La Poste*, et quand on regarde les ambitions ainsi que les difficultés de ce groupes, à mon avis, ils auraient parfois besoin de discuter avec vous : on voit les tensions qu'il y a entre la conception d'un lieu très innovant qui développe le lien social, qui donne une grande part au client, qui viennent et eux-mêmes inventent les services, et puis d'un autre côté, des contraintes réglementaires, de procédures, de sécurité qui créent des tensions dans la posture du poste que *La Poste* appelle "régisseur". Ici, on parle de nouveaux métiers : Un régisseur dans un lieu capable à la fois d'appliquer des procédures qui sécurisent un certain nombre d'activités, de services et qui en même temps soit la personne hyper accueillante, hyper sympa, qui va être ouverte à toutes les propositions d'évolution de l'offre de service, qui va accepter que l'on se rende dans une Poste pour simplement prendre un café et dire bonjour. On a deux univers qui ne sont pas tout à fait en phase, et il serait intéressant d'avoir un alumni nous donner leur regard sur cela.

*Elsa Buet*

Derrière cette question de métiers et de postures, il y a la question de la manière dont le diplôme universitaire Espaces Communs peut profondément faire bifurquer des manières de faire, au regard de crises systémiques et enjeux sociaux et environnementaux. Comment appréhendez vous la dimension politique du DU?

*Muriel Jougleux*

Nous percevons effectivement que la nature du diplôme universitaire est d'interroger. Il interroge des lieux, il permet d'activer des réflexions avant même que l'on redesign un quartier, un lieu. La méthode permet de donner des idées pour réinventer de nouveaux services bien adaptés aux territoires. Je dirais que travailler sur la transition écologique, sur l'adaptation au changement climatique, et cetera, c'est poser ces mêmes questions sur un territoire donné : quels sont les usages, qu'attend la population.

Finalement, nous sommes avec l'université dans des questionnements très proches, avec beaucoup de chercheurs de l'université qui voient le DU et se disent "c'est génial ce truc, c'est exactement ce qu'on veut faire d'une certaine manière"

Les questionnements peuvent être : comment mettre en place des îlots de fraîcheur dans quartier? Qui sont les habitants de ce quartier ? Que veulent-ils pour ce quartier? Que veut en faire aussi le politique, la collectivité territoriale ? Comment crée t'on un cercle de réflexion sur des usages, des propositions? Comment réfléchit-on à la gouvernance ? Qui va décider ? Sur quelle durée de temps ?

Il y a du pour, il y a du contre. Ce sont des expérimentations très intéressantes, surtout si on est capable de dire si cela fonctionne ou si cela ne fonctionne pas, et de connaître les conditions de réussite ou non. Il faudrait faire des tas d'études de cas pour être capable, mais c'est un peu peut-être un peu ce que vous voulez faire aussi, pour être capable de mettre en évidence les conditions de réussite.

*Elsa Buet*

Comment le DU peut-il s'essaimer au sein de l'université ? Qu'est-ce qu'il peut essaimer ? Des outils et une posture pédagogique ou des contenus et des apprentissages qui viennent de ces lieux ?

*Muriel Jougleux*

Je pense que les deux aspects peuvent être essaimés. Par exemple sur la dimension pédagogique, il serait intéressant d'avoir cette discussion notre centre d'innovation pédagogique. Nous avons déjà des formations continues qui utilisent de nouveaux outils. Par exemple, notre DU sur la sécurité routière avec les pays africains organise des crash test où les apprenants vont décortiquer une situation pour comprendre ce qui s'est passé. De la même manière, dans le cadre d'une formation sur la prévention des risques, nous réunissons pendant 3 jours de terrains un public de professionnels et d'académiques.

*Elsa Buet*

Dans notre écosystème, nous ressentons une effervescence académique sur le sujet des lieux et des Espaces Communs. Quelle place donner à la recherche dans un dispositif comme le diplôme universitaire qui porte dans son essence une méthodologie proche de la recherche-action ?

*Muriel Jougleux*

Nous portons une ambition de recherche-action auprès des municipalités, par exemple des collectivités territoriales. Dans le cas des terrains du diplôme universitaire (les sessions immersives), nous pourrions placer des chercheurs en observation d'une part sur ce que vous avez déjà fait et ce que vous faites, et avoir en parallèle des chercheurs qui identifient dans les collectivités territoriales avec qui on travaille des problématiques identiques. Actuellement, nous sommes en train de monter un certain nombre de Living Lab, par exemple, à salon de Provence sur le sujet des mobilités douces et de l'identification de risques. Pour le DU, il faudrait construire un dispositif où la formation elle-même deviendrait un dispositif de recherche.

*Elsa Buet*

Nous travaillons actuellement avec Coop'Eschemm, coopérative de recherche et d'animation spécialisée dans les politiques de jeunesse et la sociologie de l'action publique basée à Rennes, sur un projet européen autour des compétences dans les Espaces Communs à travers l'Europe. Pourriez vous nous dire ce que vous pensez des collaborations qui existent entre ces laboratoires du tiers secteur et l'université ?

*Muriel Jougleux*

Je ne connais pas de laboratoires de ce type. Pour moi, il y a des méthodologies scientifiques, qu'on soit de la société civile ou qu'on soit chercheurs. Nous avons une grande ouverture méthodologique, le point important étant évidemment l'éthique et donc le côté scientifique des méthodologies qui sont utilisées. On ne fait pas de la politique dans un laboratoire, on fait de la science. Ce qui pourrait en tout cas les différencier c'est le livrable. Une publication scientifique si possible, ça peut être un livrable pour une collectivité, et cetera, mais par contre, il ne peut pas y avoir de différence sur les compétences et les méthodologies. Dans le cadre des sciences de la gestion, j'ai été formée à

la recherche-intervention à la recherche action. C'est très codifié, il y a une déontologie des pratiques, c'est très encadré. Le chercheur ne doit pas être pris en otage, il faut qu'il soit dans une approche scientifique, même si souvent évidemment, si vous y allez, c'est qu'à un moment donné vous adhérez à un certain nombre de choses. Mais malgré tout, il y a des garde-fous permanents sur la recherche action.