

## GUIDE POUR UNE MAITRISE D'USAGE

Repenser la voirie départementale du Val-de-Marne comme un espace à vivre.



En 2018, le Département a actualisé le Plan Des Déplacements du Val-de-Marne, avec pour objectif d'aller d'ici 2030 "vers une mobilité renouvelée, durable et solidaire". Afin d'y parvenir, le Conseil Départemental a développé une stratégie, dont l'un des axes s'intitule "Les routes départementales: un espace à vivre." C'est pour accompagner cette transformation que la Direction des Transports, de la Voirie et des Déplacements a fait appel au groupe de neuf étudiants du Master Alternatives Urbaines, Démarches Expérimentales et Espaces publics de l'Ecole d'Urbanisme de Paris. Nous avons été sollicités pour développer la maîtrise d'usage au sein des services du Conseil Départemental.

### Quand et comment prendre en compte l'expertise usagère ?

La maîtrise d'usage est un champ émergent en urbanisme, qui vise à prendre en compte les usagers afin de construire des villes plus adaptées à leur contexte et à leurs habitants. L'expertise d'usage renvoie à un savoir détenu par les usagers, qui découle de leur propre pratique du territoire qu'ils finissent par connaître au point d'en devenir expert, sans que cette expertise soit conscientisée.

La transformation des voies en espaces publics à vivre suppose un changement de paradigme dans l'aménagement, nous avons contribué à amorcer une réflexion sur l'inclusion des usagers dans la fabrique de la ville, ainsi que le développement d'une culture de la participation.

Cette collaboration avait pour objectif de fournir au Conseil Départemental des outils permettant de consulter les habitants, par le biais d'un guide qui regroupe une palette variée de dispositifs destinés à capter l'expertise d'usage.

Pour tester ces outils, nous nous sommes appuyés sur trois tronçons de route: la RD4 à Champigny sur Marne, la RD7 entre Villejuif et le Kremlin-Bicêtre, et la RD19 entre Créteil et Maison-Alfort. Ces trois routes départementales ont toutes fait l'objet de requalifications récentes, et ont constitué nos terrains d'expérimentation.

Il convient de préciser que sur l'échelle de la temporalité, notre démarche se situe dans le temps de l'après-projet, dans une perspective d'état des lieux sur les aménagements existants, afin que ces retours puissent nourrir les requalifications à venir (voir schémas ci-dessous). Cette temporalité de l'après-projet conduit nos dispositifs à se situer sur l'échelle participative de la consultation, et visent à intégrer au maximum la prise en compte des usagers dans les aménagements futurs.

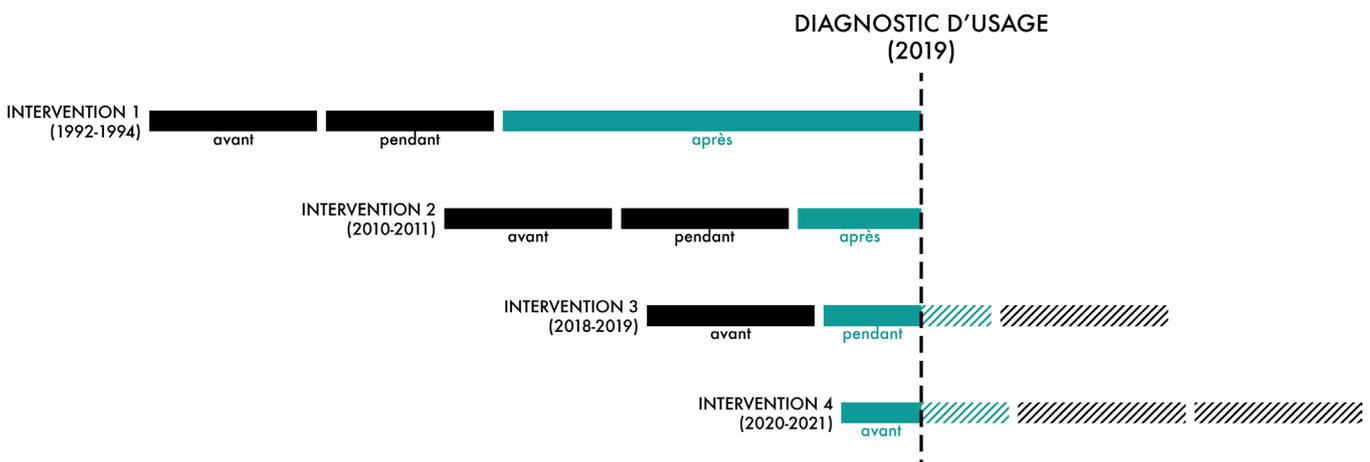


Schéma des temporalités



## Quelle méthodologie employer ?

### 1 - ENQUÊTE PRÉLIMINAIRE

Observations exploratoires

Observation in situ

Embouteillages ?  
Fluidité ?  
...

### 2 - ENQUÊTE PRÉLIMINAIRE

Cibler les enjeux de connaissance

6 thématiques

Fonctions  
Polarités  
Flux et mobilité  
Espaces ouverts et bâti  
Chantiers  
Expérience sensorielles

### 3 - ENQUÊTE COMPLÉMENTAIRE

Collecte et traitement des données



EXPERTISE USAGÈRE

### 4 - ANALYSE DES DONNÉES

Définition d'enjeux  
d'aménagement

### 5 - PRÉCONISATIONS D' ACTIONS



Schéma représentant notre démarche

Pour développer la maîtrise d'usage, nous avons cherché à expérimenter une méthodologie d'enquête d'usage s'adressant aux usagers à destination des professionnels du Conseil Départemental.

Cette méthodologie contient une palette d'outils participatifs, dont certains ont été expérimentés sur les trois routes départementales. Le schéma ci-contre retranscrit cette méthodologie.

L'enquête préliminaire est la première étape de cette méthodologie. Elle se traduit concrètement par des premières observations, des comptages, des prises de vue qui permettent de se familiariser avec le terrain. Cette première étape nous permet de soulever des premiers questionnements, qui correspondent à des objectifs de connaissance liés aux usages.

Ces objectifs de connaissance, liés à des problématiques précises, permettent d'élaborer une enquête complémentaire qui débouchent sur la création de dispositifs participatifs permettant de capter l'expertise usagère. Nous avons élaboré une boîte à outils rassemblant ces derniers sous forme de fiches. Chacune d'elle contient des informations concernant la difficulté et les moyens (humains, techniques et financiers) à mettre en oeuvre, la mise en place du dispositif (en amont et sur le terrain) ainsi que le processus de traitement des données.

Les données ainsi récoltées et interprétées nous permettent d'obtenir des retours d'expériences usagers, qui fourniront des préconisations d'actions concernant les aménagements.

## Pour aller plus loin : comment cultiver la maîtrise d'usage ?

Les entretiens conduits le long de l'étude nous ont permis d'identifier les acteurs oeuvrant dans la production et dans la gestion de l'espace public le long des routes départementales. Nous avons constaté que les relations internes aux services départementaux, et vis-à-vis des services communaux, sont très formelles car elles oeuvrent dans un cadre institué. A l'inverse, les relations entre les services départementaux et les usagers sont plus informelles. Nous qualifions d'informel tout échange, décision ou action d'un individu qui ne respecte pas les procédures ou les situations pré-établies par la hiérarchie et les normes auxquelles est soumis l'individu.

Aujourd'hui la maîtrise d'usage s'appuie essentiellement sur des canaux d'échange et de communication très informels. La formalisation de ces canaux de communication pourrait encourager les relations entre usagers et acteurs décisionnels.

Pour poursuivre notre réflexion et aller plus loin dans le développement de la maîtrise d'usage, nous avons élaboré cinq pistes d'amélioration du schéma actuel :

- Constituer une équipe de maîtrise d'usage : confier, au sein de la DTVD, la maîtrise d'usage à une équipe qui rassemble des agents transversaux aux différents services. Cela permettrait de structurer la maîtrise d'usage, de la rendre visible, de diffuser en profondeur sa culture.
- Alimenter la boîte à outils : nous avons imaginé nos dispositifs à destination des usagers. Pourtant, les usagers ne sont qu'une catégorie d'experts d'usage. Il s'agit donc pour les futurs maîtres d'usage d'expérimenter et de tester nos dispositifs avec les autres experts.
- Définir une charte de l'espace public : faire ratifier les points de la charte aux différents acteurs de la production et de la gestion des espaces publics permettrait de donner du poids et du pouvoir à l'équipe de maîtrise d'usage vis à vis d'autres acteurs, publics ou privés.
- Privilégier les requalifications légères : solliciter de manière régulière l'expertise d'usage. Par ailleurs, ce serait un mode d'action raisonné en ce qu'il serait adapté à l'évolution permanente des usages.
- Gravier l'échelle de la participation : tendre vers la co-conception et la co-construction.

Les commanditaires : Gwenaëlle Touguet et Tiffany Vo Ngoc

Les étudiants : Callier Marie, Debelhoir Victor , Duboust Manon, Marchand Joséphine, Oubraham Nedjma, Terrasse Manon, Saint-Paul Hélène, Schneyder Christophe, Yon-Araud Maud

Les encadrants : Anne Durand, Jérôme Monnet