

L'INTÉGRATION DE LA MAÎTRISE D'USAGE DANS LA REQUALIFICATION DE LA VOIRIE DÉPARTEMENTALE.

EXPÉRIMENTATION SUR L'AVENUE DU PRÉSIDENT WILSON À CACHAN, VAL-DE-MARNE.

Étudiantes de la promotion 2019-2020
du Master 2 Urbanisme et aménagement,
parcours «Alternatives urbaines et démarches
expérimentales - Espaces publics» :
Ella Bouchet, Pauline Broquin-Lacombe, Maïa
Cadet-Tricot, Marjorie Dellevi, Elise Dobler,
Isabelle Imhof, Lila Lamoureux, Marine Provini,
Lilite Rossignol, Claire Veillard.

Encadrant.e.s : Anne DURAND ; Jérôme MONNET

INTRODUCTION :

Dans le cadre du Plan des Déplacements du Val-de-Marne (PDVM) et de l'axe deux "Les routes départementales : un espace à vivre", le Département du Val-de-Marne missionne un groupe d'étudiantes du Master 2 - Alternatives Urbaines, Démarches expérimentales et Espaces Publics de l'École d'Urbanisme de Paris. Soucieuse d'améliorer ses routes départementales, la Direction des Transports, de la Voirie et des Déplacements (DTVD) souhaite développer la prise en compte de "l'expertise d'usage" dans ses projets, en intégrant une "maîtrise d'usage" au sein de ses services.

Objectif de la commande : recueillir l'expertise d'usage sur une voie départementale et en tirer des enseignements qui seront utiles à d'autres projets de la DTVD.

Le site retenu pour cette étude est l'avenue du Président Wilson à Cachan. Cette avenue est pratiquement mono-fonctionnelle car elle distribue de nombreux établissements scolaires, de la maternelle à l'enseignement supérieur. Ainsi, l'avenue est fréquentée principalement par des élèves des écoles, des parents d'élèves, le personnel enseignant et encadrant, ce qui offre des opportunités singulières en terme d'étude de l'expertise d'usage. Nous avons pu tester des dispositifs de récolte de l'expertise d'usage sur ce terrain et identifier leurs apports respectifs. En outre il s'agissait de définir, à travers cette étude de cas, à quel moment de la vie d'un projet d'aménagement de voirie peut-on intégrer l'expertise d'usage ?

I - POINT DE DÉPART ET RÉAPPROPRIATION D'ÉLÉMENTS CONNUS RÉ-APPROPRIÉS.

Les espaces de voirie représentent des opportunités importantes pour le CD94 : les considérer comme des espaces à vivre et non comme de simples liaisons automobiles a été une problématique au cœur de notre étude. L'enjeu à l'origine du projet de requalification était de cerner les dysfonctionnements de ce secteur au regard de la sécurité de l'avenue et de placer les usager.ère.s au cœur des projets de voirie. Pour cela, nous avons identifié les acteur.rice.s ayant une expertise d'usage et expérimenté auprès d'elles. eux les dispositifs de récolte de donnée d'expertise d'usage, élaborés au cours de l'année 2018-2019.

À l'aide de la boîte à outils réalisée dans le cadre d'un précédent atelier, nous avons distingué plusieurs étapes pour recueillir les expertises d'usages de l'avenue du Président Wilson. La phase préliminaire du travail d'enquête a permis une première approche du terrain, dans toutes ses composantes grâce à des méthodes d'observation. La phase complémentaire intégrant les experts d'usages a ensuite permis d'infirmer, d'affirmer et/ou de compléter la première phase grâce à des dispositifs d'enquête intégrant les expert.e.s d'usage. Ils ont été sélectionnés dans la boîte à outils préexistante, à savoir : l'entretien, le parcours commenté, les cartes à gommettes, les cartes mentales et la réalisation d'un atelier avec les collégien.ne.s scolarisé.e.s sur l'avenue. Cela a aidé à faire émerger les différentes parties prenantes et une lecture du site à travers les perceptions et les usages. Nous avons pu ainsi discerner les zones de dysfonctionnement et de danger de l'avenue.

Nous avons ciblé deux types d'expertise : particulière et institutionnelle. Les usager.ère.s institutionnel.le.s ont une approche plus technique du site avec des relevés synthétisés par des documents statistiques, tandis que les usager.ère.s particulier.ère.s développent une approche plus sensible de l'avenue, nourrie par une fréquentation quotidienne. À chaque type d'usager.ère.s et d'expertise correspond un dispositif approprié.

Grâce au travail des étudiant.e.s de l'année précédente, nous avons approfondi le contact avec les agents d'exploitation et pu reconnaître l'importance de leur rôle. Leur métier, leur mission et leur quotidien en font des professionnels de l'expertise d'usage. Nous notons également que notre travail, en tant que semi-professionnelles, peut être réalisé par des équipes professionnelles.

L'intégration de l'expertise d'usage dans la conception et la gestion de l'espace public ne peut être entièrement externalisée auprès d'un prestataire entièrement étranger au territoire. Il nous paraît essentiel d'appartenir à et de connaître un territoire pour travailler à l'intégration de l'expertise d'usage. L'intervention d'un cabinet externe éloigné du territoire ne semble donc pas pertinente dans ce cas. Néanmoins, ce dernier peut apporter son expertise technique sur les méthodes permettant de mobiliser l'expertise d'usage des acteur.rice.s locaux.ales. Il peut aussi compléter et appuyer ponctuellement le travail des maîtres d'usage et enrichir leurs pratiques par de nouvelles approches.

II - LES APPORTS DE L'ÉTUDE DE L'AVENUE DU PRÉSIDENT WILSON.

Une commande riche et complexe.

La commande initiale s'est avérée complexe sur plusieurs plans. C'était une double commande : l'intégration de la maîtrise d'usage dans les projets de la DTVD mais aussi l'analyse de l'intégration de cette expertise d'usage par les agent.e.s de la DTVD et dans différents projets menés par la direction. Nous nous sommes aperçues que cette commande portait sur plusieurs terrains expérimentaux : l'avenue du Président Wilson de Cachan, la DTVD, et enfin le champ large et encore expérimental de l'expertise d'usage.

Quels apports pour l'expertise d'usage ?

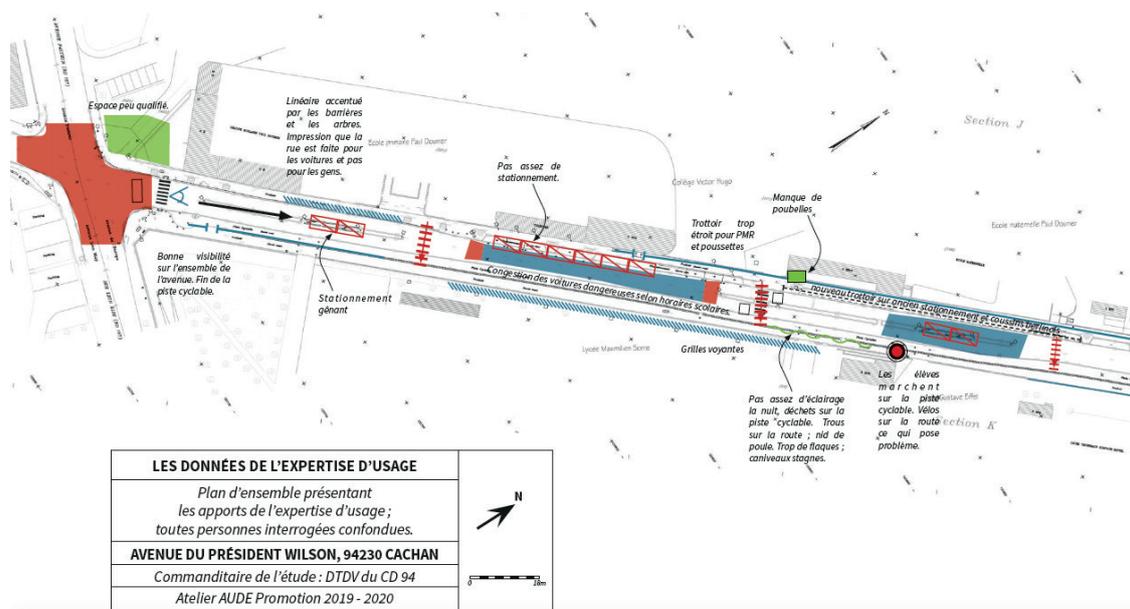
En utilisant les outils préétablis de l'année précédente, nous avons testé et expérimenté leurs potentiels d'intégration de l'expertise d'usage. L'étude a permis d'enrichir ce guide en proposant de nouveaux outils : les cartes de perceptions, le plan synthétique et les frises. Les cartes de perception permettent de synthétiser et spatialiser les enjeux et les thématiques spécifiques de l'espace étudié en phase préli-

minaire. L'élaboration de frises et d'un plan de synthèse dans la phase complémentaire a apporté une visualisation des données obtenues grâce au recueil de l'expertise d'usage. Ainsi ces frises reprennent les temps forts d'un projet et superposent les acteur.rice.s et les dispositifs à mobiliser à des temporalités distinctes.

Deux outils pertinents : le plan de synthèse et la frise chronologique.

Ces deux outils ont permis d'analyser le processus complexe de l'intégration de l'expertise d'usage dans les projets d'aménagement. Ils peuvent être modifiés et contextualisés en fonction des projets et des acteur.rice.s.

Le plan de synthèse (voir illustration ci-dessous) nous a été utile pour superposer données recueillies par la DTVD avec les notes. Ces données complémentaires ont permis de découvrir des éléments non identifiés par l'une ou l'autre des deux parties. Par exemple, certains accidents identifiés par des collégien.ne.s n'avaient pas été recensés dans les données d'accidentologie de la DTVD.



Les frises chronologiques (voir illustration ci-contre) permettent de faire apparaître les multiples temporalités d'un projet, soumis à des impératifs humains, financiers, techniques, politiques, sociaux, etc. Ces frises superposent les acteurs et les dispositifs, et permettent d'analyser et représenter ces nuances. Au delà des trois phases d'un projet (la phase de départ, une phase de conception et une phase de réalisation), cela nous a permis d'identifier la complexité de l'intégration de l'expertise d'usage du fait de l'hétérogénéité des dispositifs et des acteur.rice.s dont les temporalités, besoins et nécessités sont divers. Les frises pourraient être enrichies par la prise en compte de la période d'évaluation du projet, plus pertinente dans le cadre de l'expertise d'usage.

Quels dispositifs pour quel.le.s acteur.rice.s ?

Divers dispositifs ont été mobilisés dans le travail d'enquête et de recueil de l'expertise d'usage. Pour chacun d'entre eux, nous sommes parvenues à identifier et relier les temporalités idéales (à quelle phase du projet utiliser tel dispositif) ainsi que les méthodes et approches à mobiliser pour un type d'expert.e et de public. Cela nous a permis de différencier plusieurs types d'expert.e.s d'usages :

Les expert.e.s d'usages institutionnel.le.s (ici les agent.e.s du Conseil Départemental par exemple) sont en mesure d'exploiter et de recueillir l'expertise d'usage. Avec ces acteur.rice.s, des méthodes classiques, comme des entretiens et des parcours commentés, sont mobilisables.

L'INTÉGRATION DES EXPERTS D'USAGE PARTICULIERS DANS LE PROJET DE REQUALIFICATION DE L'AVENUE DU PRÉSIDENT WILSON.
Frise chronologique du projet tel qu'il aurait pu idéalement se dérouler ; méthodes pour recueillir l'expertise d'usage et temps forts.

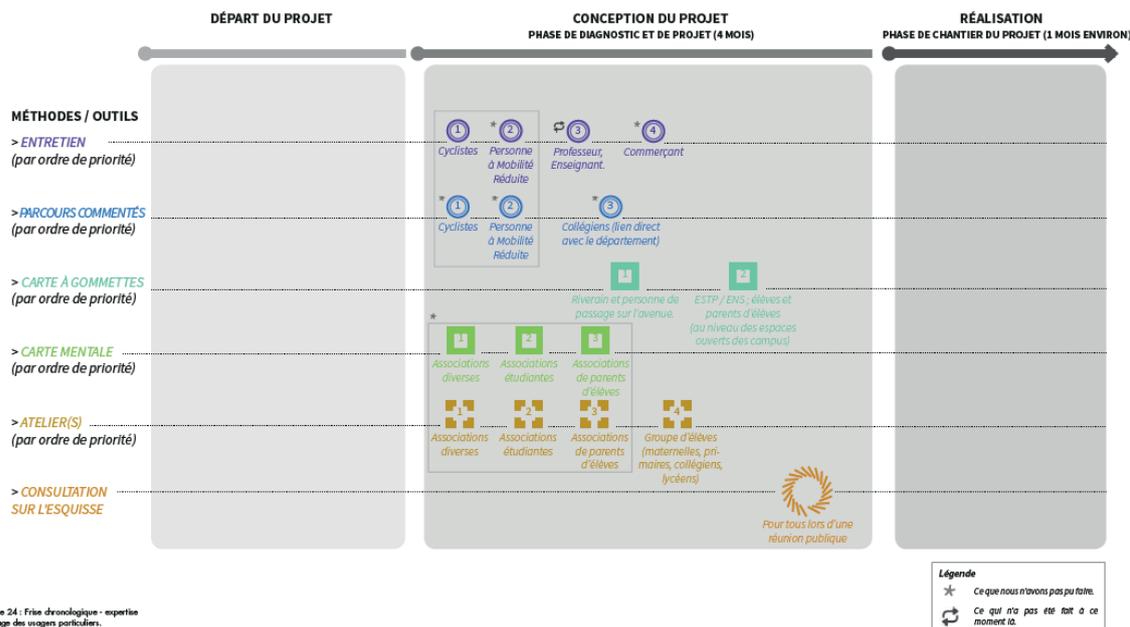


Figure 24 : Frise chronologique - expertise d'usage des usagers particuliers.

Les expert.e.s d'usage particulier.ère.s ignorent leur apports potentiels concernant l'expertise d'usage (les enfants et les jeunes étudiant.e.s scolarisés sur l'avenue par exemple). Elles.Ils se sentent, pour la plupart, non légitimes et sont peu habitué.e.s à être consulté.e.s. Avec ces acteur.rice.s, nous préconisons des dispositifs participatifs, ludiques et valorisants.

Les expert.e.s d'usage particulier.ère.s organisé.e.s et structuré.e.s ont conscience de leur expertise et de leur savoir-faire (les associations de cyclistes par exemple). Ces acteur.rice.s peuvent être mobilisé.e.s par des méthodes classiques mais aussi ludiques. Il s'agit d'une terminologie et catégorie nouvelle, que nous avons identifiée au cours du projet.

Il faut noter que les dispositifs ne peuvent être tous généralisés. Les résultats obtenus dans un cadre précis, avec un ou des publics, peuvent être différents selon le projet, le contexte, les membres du groupe, les conditions techniques et climatiques, ...

Prolonger la réflexion sur l'expertise d'usage

L'expertise d'usage interroge profondément et sensiblement les processus de travail, le partage des compétences, les pouvoirs et les savoirs (institutionnels et informels) et la transversalité. Il n'est pas anodin que les expert.e.s d'usages particulier.ère.s méconnaissent et ignorent leur aptitude en matière d'expertise d'usage, si elles.ils ont peu l'habitude d'être consulté.e.s.

Il est difficile de faire accepter et de maîtriser des processus

expérimentaux ou en cours d'institutionnalisation. Cela s'applique d'autant plus aux acteur.ice.s institutionnel.le.s soumis.e.s à un agenda très dense. Comment intégrer de nouvelles pratiques professionnelles, y compris chez celles et ceux déjà convaincu.e.s par l'expertise d'usage ? Comment faire émerger des processus de travail favorisant une approche et une sensibilité plus proches des expert.e.s d'usage ?

En termes de pistes de réflexions, l'expertise d'usage pourrait être un processus intégré avant même le début des projets. Ce processus pourrait être entrepris par des professionnel.le.s de terrain, chargé.e.s d'interroger et d'étudier quotidiennement les usages sur un territoire sur un temps long. Sur une année par exemple, cela permettrait d'étudier les différentes saisons et la prise en compte des multiples temporalités. Ainsi, lors du lancement d'un projet, le travail de recueil des données aurait déjà été initié. Cela revient à anticiper l'apparition des problèmes éventuels, documenter l'évolution des usages et permet de passer par la mise en place d'une gestion de proximité et des interventions légères régulières. La sollicitation régulière de la parole des expert.e.s d'usage consoliderait les liens entre les usager.ère.s et les institutions. Dans l'idéal, cette démarche participe au développement d'une "culture de l'expertise d'usage". Elle passe par une phase de sensibilisation des usager.ère.s elles.eux-mêmes, et se concrétise par un sentiment de légitimité de l'expert.e d'usage à prendre part aux projets d'aménagement.

III - RETOUR CRITIQUE / CE QUI AURAIT PU ÊTRE DÉVELOPPÉ.

Différenciation usages / expertise

La non homogénéité des usages selon les différent.e.s expert.e.s d'usage requiert un travail complémentaire pour les identifier. Les acteur.rice.s, institutionnel.le.s ou non, qui ont été sollicité.e.s dans ce travail ne sont pas tous des usager.e.s de ces espaces.

Les différents ordres de l'expertise d'usage

L'expertise d'usage est de plusieurs ordres selon les expert.e.s d'usage :

- Les usager.e.s particulier.ère.s : elles.ils produisent les usages ;
- Les planificateurs et aménageurs des espaces (DTVD, Mairie de Cachan) : ils ont aussi la fonction de maîtrise d'usages ;
- Les agents d'exploitation du STO : ils observent régulièrement les usages, à chaque temps du projet.

“Données tablette”

Les échanges avec les agents d'exploitation et les contrôleurs de secteurs ont fait émerger le potentiel que détiennent leurs “patrouillages tablette” mensuels en termes de transmission d'informations au sein même du STO, dont ils dépendent, mais également aux autres services de la DTVD. Ces patrouillages consistant en une inspection de toutes les voiries départementales afin d'établir une liste exhaustive des besoins et défaillance constatées, les données qu'ils produisent pourraient servir à l'ensemble de la DTVD. Si l'évolution de l'atelier n'a pas donné lieu à une réflexion plus aboutie sur ces données, celle-ci ne doit cependant pas être négligée à l'avenir.

Concertation versus expertise d'usage ?

Concertation et expertise d'usage ne recourent pas les mêmes logiques d'implication des usager.e.s dans les projets urbains. Si l'expertise d'usage sert à avoir des informations permettant de concevoir le projet, la concertation cherche à recueillir l'opinion du public concernant un projet en cours d'élaboration. Les temporalités et les usager.e.s impliqué.e.s dans ces deux approches sont différentes, mais pas incompatibles. Au contraire, les deux approches seraient plutôt complémentaires puisque l'expertise d'usage peut s'initier en amont de la phase de projet, avec un large panel d'acteur.rice.s, alors que la concertation ne se fait qu'en phase de concertation, une fois des scénarios déjà élaborés et pouvant être comparés, servir de support pour exprimer des préférences, ou faire l'objet de choix.

L'expertise d'usage post-projet

De la même manière, la temporalité de l'atelier ne nous a pas donné l'occasion d'expérimenter l'intégration de l'expertise d'usage une fois l'aménagement réalisé et livré. Lorsque cette étape sera atteinte, cela demeurera un axe à étudier, par exemple avec les méthodes élaborées lors du premier atelier commandité par la DTVD en 2018. Complémentaire avec notre réflexion, ce travail avait permis de recueillir une expertise d'usage post-projet sur un autre terrain.

La maîtrise d'usage : gestion interne à la DTVD

Malgré la difficulté d'une réorganisation de la DTVD pour intégrer l'expertise d'usage, tou.te.s les agent.e.s rencontré.e.s ont démontré une forte envie d'adapter leurs pratiques relatives à l'expertise usagère pour lui donner une place plus poussée dans les différents projets menés. À long terme, il pourrait être envisagé de composer un service transversal à la DTVD dédié à l'expertise d'usage, sur tous les temps du projet.

Un travail exploratoire

Enfin, notre travail ne peut constituer en tant que tel une “recette à suivre” puisqu'il s'inscrit dans un projet mené en parallèle, de manière classique, par le STO et que nous avons combiné des données issues des deux perspectives. Le caractère exploratoire du travail réalisé ne permet pas de faire monter en généralité les processus que nous avons mis en place en tant que protocole systématique. La dimension “tâtonnements” de l'exercice est encore importante. Tout autant que les choix et réalisations, ce sont les logiques qui nous ont amené à faire ces choix et les objectifs de connaissances poursuivis qui sont intéressants à appliquer à d'autres projets.

Frises temporelles et spatiales

Ces frises sont un outil de synthèse de la réalisation du projet de requalification légère de l'avenue du Président Wilson. Elles ne sont ni une synthèse valable pour les autres projets menés par la DTVD, et surtout pas un guide déterminant un ordre à suivre pour l'intégration de l'expertise d'usage dans les projets. Elles ont vocation à être utilisées par la DTVD comme un outil de travail, pouvant être adapté selon les différents projets. De plus, ces deux outils peuvent servir de support d'échange avec les expert.e.s d'usages et développer une nouvelle culture auprès d'un plus large public que celles et ceux déjà sensibilisé.e.s et initié.e.s.

Pour conclure :

Ce présent document émane du rendu plus développé que nous avons proposé ; il s'agit davantage d'une synthèse que d'un guide. Nous insistons sur la dimension exploratoire de ce travail, qui nécessite d'être testé, développé, avec d'autres moyens et d'autres terrains d'étude.

Cet atelier nous a été particulièrement bénéfique, il nous aura permis d'évoluer collégialement toute l'année sur nos manières de travailler et notre positionnement semi-professionnel. Nous avons rencontré des défis et difficultés et avons tenté de nous remettre en question, en lien avec les attentes du Conseil Départemental 94 et une commande complexe.

Enfin, l'expertise d'usage révèle inévitablement des aspects complexes : techniques, administratifs, politiques, etc. Elle appelle à d'autres organisations de travail en interne, mais aussi à de nouveaux modèles de décision et de partage des compétences, en se rapprochant des habitant.e.s. Nous touchons ici aux questions de la fabrique de la ville, dans une optique inclusive et solidaire.