

## Atelier 2 : Innover par et pour les usagers

Animateur : Juliette Berthon (Alphaville)  
Rapporteur : Olivier Bachelard (CEREMA / DterCE / AVEQ)

### Rappel de la problématique de la séance

La question des usagers a rapidement émergé dans les EcoCités. Elle a cependant eu des difficultés à être cernée dans le cadre des innovations, bien que la question de la transition sociale et culturelle apparaisse dans ce cadre, comme primordiale.

Une rapide présentation de l'état de l'art a été réalisée dans le cadre de l'atelier. Concernant la Notion d'Usager : s'il est souvent question de « l'habitant », l'usager a cependant de multiples profils. Il est ainsi fait référence à la notion de « pratiquant » voire, pour certains sociologues, de « territoriant ». La question de la pratique est une donnée à croiser avec les échelles d'usages, mais également à remettre en perspective dans le temps (quotidien), en posant la question des limites géographiques des pratiques individuelles d'un territoire.

Pour les projets mis en œuvre, il s'agit donc :

- de répondre à des besoins d'usages (de l'intime au collectif)
- de prendre en compte les nombreux changements dans les comportements d'usages (hétérogénéité des besoins, méfiance des gens, aspiration à consommer autrement...)

Et, s'il est possible de considérer que le contexte a globalement changé, il convient de se demander si le fait d'innover n'est pas avant tout motivé par le pragmatisme (optimiser, trouver les bons modèles...). Renouveler les usages n'est donc pas chose aisée, dans un contexte de baisse des financements publics conjuguée avec une exigence croissante des usagers vis-à-vis de l'offre publique (horaires plus large, pratiques plus libres...).

Les points d'approfondissements proposés lors de l'atelier étaient donc les suivants :

- comment caractériser les approches innovantes et intelligentes dans la conception et la gestion urbaine ?
- comment prendre en compte la maîtrise d'usage (y compris dans l'accompagnement) ?

### Résumé des interventions

#### ♦ Intervention 1 : Ecocité Rouen Métropole / Projet Crea'collecte, Florence Bretot, Chef de projet EcoCité

*Le contexte : Il s'agit de la présentation d'un cas qui renvoie à la fois à une dimension pratique, à des questions d'aménagement et de déplacements, mais aussi à de la gestion, non seulement des contraintes, mais surtout des contradictions. L'action concerne la collecte des déchets. Il s'agit d'une action transversale, avec un périmètre supérieur au périmètre EcoCité, qui a vocation à concerner, à terme, tout le territoire.. Cette action a pour point de départ la problématique de ramassage et de tri des déchets dans l'hyper centre historique (moyen-âge), très contraint en terme de tissu urbain (étroitesse des rues...). L'action consiste à repenser la collecte en prenant en compte la préoccupation nouvelle du tri, qui nécessite la mise à disposition d'appareils de pré-collecte.*

Au départ il s'agissait simplement de distribuer des sacs ou bacs pour le tri. Mais leur occupation encombrait les trottoirs et l'espace public et génèrait des problèmes de salubrité. Cet état de fait entraînait des difficultés d'appropriation par la population des rares espaces publics de l'hypercentre, et surtout, une inefficacité totale du système de gestion des déchets, avec une augmentation de la fréquence des collectes et une absence de tri réellement effectif. .

Sur la base de cette expérience, la collectivité a entrepris de « se rapprocher au plus près de l'usager » pour connaître ses habitudes et pouvoir lui proposer un service qualitatif correspondant à ses besoins et usages en termes de collecte, d'hygiène et de cadre de vie. Est ainsi né le Projet Agglo-Collecte, devenu Crea'Collecte. Le service dédié au projet Crea'Collecte au sein de la Métropole a réalisé des études par quartiers, puis des enquêtes auprès des habitants, qui comprenaient un volet de sensibilisation. Ces enquêtes ont identifié le manque d'espace des logements individuels permettant de stocker les équipements de pré-collecte, ce qui orientait les solutions vers un système d'apports volontaires. Ces études et entretiens visaient notamment à identifier les circuits habituellement pratiqués, de manière à mieux implanter les PAV (points d'apport volontaire). Le service de la propreté s'est associé à ces enquêtes.

La deuxième étape du projet a consisté à identifier les types d'équipements adaptés, ceci d'autant plus qu'il s'agissait d'un secteur classé (et soumis aux avis de l'ABF).

La collectivité a donc cherché un prestataire pour travailler avec les acteurs et les usagers et créer un design spécifique. Un concours a donc été lancé pour revoir le design et les masques

éventuels pour les 3 solutions classiques : colonnes enterrées, colonnes semi-enterrées, et bacs de tri sous abris.

La ville a ainsi été découpée en quartier, et les emplacements ont été arrêtés. Un retour auprès des habitants a ensuite été organisé afin de leur proposer les types d'équipements installés, et organiser une nouvelle sensibilisation sur l'intérêt du tri.

Aujourd'hui l'opération n'est pas entièrement terminée, du fait des temps long de concertation auprès de l'ensemble des habitants, concertation réalisée en régie par la Métropole. De plus, il s'agit d'un système de mise en place progressive d'un quartier à l'autre qui permet une évaluation et une adaptation sur les quartiers nouvellement équipés, afin d'optimiser le déploiement à l'ensemble des quartiers.

Ainsi, dans le cadre de ce processus d'évaluation/adaptation en continu, des enquêtes ont mis en évidence les difficultés d'appropriation de ces nouveaux usages par certains habitants (sacs déposés à côté de la borne...), ce qui a conduit :

- à la modification de certains points d'apport
- au choix de véhicules plus légers, lors du renouvellement du matériel roulant

## Éléments de débat

### Les bénéfices de cette concertation

Parmi les questions soulevées par la salle, a été soulignée la mobilisation importante, en termes de temps et de moyens, générée par cette opération, posant ainsi la question de l'équilibre entre coût du processus et gain de la contrainte dans ce type de pratiques vertueuses. Peut se poser également la question de l'impact politique de ce type de mesures. En réponse, la Métropole a cependant souligné :

- L'absence de débat concernant la mise en œuvre de cette opération dans la mesure où il s'agissait d'une nécessité ;
- L'enjeu important que représentaient la salubrité et la libération de l'espace public pour la ville de Rouen, en réponse au constat de son manque d'attractivité ;
- Les gains indéniables malgré le fait qu'ils ne soient pas forcément quantifiables en termes financiers ;
- S'il est fréquent que les expériences de concertation n'apparaissent pas toujours constructives (« ce sont toujours les mêmes personnes qui se déplacent »), la mise en place d'une sollicitation individuelle au travers du porte-à-porte a eu un réel bénéfice pour le projet. )

La Caisse des Dépôts (CDC) a souligné la différence entre notre manière de faire et celle d'autres pays pour lesquels la négociation est à la base de l'échange. Dans le cas présent il s'agit finalement de la question de l'usage privé de l'espace public, et la dimension financière pourrait être utilement intégrée à la concertation, qui informerait les habitants des modalités de mises en œuvre du service et de son coût, permettant ainsi de donner à la concertation une dimension négociée.

### Les publics

La question des autres usagers tels que les commerçants a également été abordée en séance. La représentante de la Métropole de Rouen soulignait ainsi que des dispositifs

existaient déjà pour les commerçants, le dispositif antérieur a donc été maintenu.

### La reproductibilité

On pourrait penser que ce dispositif est uniquement reproductible et adaptable sur de l'Hypercentre (quartiers anciens), ce qui pose la question d'un dispositif « à la carte » pour le reste de l'agglomération. Il a cependant été indiqué que, sans avoir été jusqu'à définir une typologie d'équipements, les retours d'expériences ont permis de déterminer des panels de solutions, ce qui facilite le dialogue avec l'habitant (pour lequel les avantages d'une solution pouvaient être présentés comme des arguments en réponse à ses demandes individuelles).

Sur le développement urbains nouveaux, notamment les projets d'EcoQuartiers, la collectivité souhaite proposer les mêmes systèmes ; sur un des deux EcoQuartiers. La collectivité a ainsi lancé une étude de faisabilité de collecte pneumatique, système qui s'est avéré non rentable, et inadapté du fait du secteur inondable qui nécessite l'examen d'une solution en direct avec l'aménageur. Cependant, les leviers étudiés peuvent être employés dans le processus de sensibilisation des habitants.

Sur le Quartier Flaubert, dont les premières constructions seront livrées en 2017, la mise en place un processus de sensibilisation est difficilement envisageable aujourd'hui. Cependant la collectivité a mis en place des solutions de communication et de concertation, avec la proposition de lieux d'échange. A ce jour, seules des réunions publiques sur le projet ont été organisées. La proposition de création d'une association proposant une exposition sur les actions ne rencontre pas pour l'instant un écho politique très favorable.

### ♦ Intervention 2 : Développement du covoiturage de proximité, Thomas Matagne, Start Up Ecov

*Le contexte. La société Ecov a été créée en décembre 2014, dans le cadre de l'économie sociale et solidaire. Elle a pour objectif de mettre en place un service de covoiturage de proximité. Le projet est parti du constat de l'augmentation du taux d'occupation des véhicules, avec des covoiturages qui ont explosé sur la longue distance (comme avec Blablacar), entraînant une exigence d'anticipation du voyage, et fondé sur le numérique (le service fonctionne uniquement sur la base d'une mise en relation numérique).*

En local, s'il existe des applications, celles-ci ne fonctionnent pas. Car les problèmes de la courte distance sont souvent liés au manque d'anticipation dans les voyages. Une traduction spatiale paraît nécessaire, car avec « 2 millions d'actes de covoiturage », la voirie n'est pas pensée en fonction de ce nouveau paramètre, que ce soit en termes de lieux de rencontre ou de sécurisation de l'échange.

Ainsi Ecov développe des stations de covoiturage, avec mobilier urbain connecté, permettant une mise en relation entre usagers et une sécurisation de la pratique. Ecov considère que, contrairement à d'autres systèmes, conducteur et passager ont des caractéristiques et besoins différents (liberté pour le conducteur... / besoin de repères pour les passagers), et qu'en mimant un acte de Transport Collectif l'on répond aux exigences des deux, en offrant des lieux de croisement de deux parcours aux logiques différentes.

Aujourd'hui seules des actions disparates existent, entre d'un côté des sites internet (avec un minimum d'animation) et des aménagements de quelques parkings (sorties d'autoroute...). L'intervenant a souligné qu'il s'agit de « créer un aménagement pour des gains collectifs » (sur les TC ou autres dispositifs...) et qu'une alliance entre privé et public est nécessaire, notamment face à des opérateurs privés développant des modèles de services souvent précaires.

Pour l'instant aucune expérimentation n'a encore été menée, mais ce produit sera prêt à l'automne et devrait être testé en Île de France.

## Éléments de débat :

Ce projet renvoie à une solution du même type, mais temporaire, développée par la RATP en appui sur une autre Startup, dans le cadre de la future coupure des RER A et C pendant l'été. Il s'agit d'un système de covoiturage dynamique par application Smartphone, reprenant des arrêts le long des lignes en question, et permettant aux abonnés, en payant 2 euros en plus, de bénéficier du service.

Ici, le fonctionnement envisagé correspondrait à un modèle de « stop institutionnalisé », certes payant, mais avec un système de tarification attractive, de l'ordre de 10 cents /km, avec un système de titre de paiement numérique.

### ♦ Intervention 3 : EcoCité des Grandes Ardoines / Médiathèque de Choisy-le-Roi, Chloé Loridant (Ville de Choisy-le-Roi)

*Le contexte : Le projet s'inscrivait dans le cadre d'une réorganisation complète du réseau de bibliothèques municipales, visant notamment à offrir de nouveaux services (jeux, consoles...). Il s'est de plus inscrit dans une volonté de mener une démarche HQE (moins de 5 établissements en France étant certifiés à l'heure actuelle). Cette médiathèque a été livrée à l'été 2013, et comporte des bornes de culture libre (téléchargement de fichiers et logiciels libres, ce qui est encore rare) et des salles d'animation, avec un mélange d'offres culturelles sur un même lieu. Depuis son ouverture, la collectivité a pu constater une augmentation sensible de la fréquentation (inscriptions, et attraction d'un public jeune grâce à l'offre numérique et aux ateliers proposés). L'intervention a visé à expliciter l'implication de publics et personnels divers dans la programmation et dans la conception des lieux, en fonction des usages et métiers pratiqués, et en associant tous les services concernés.*

Ce projet a pu être réalisé et financé dans le cadre de l'appel à projets Ville de demain, principalement grâce à 3 éléments :

- un fort portage politique ;
- la mise en place d'une équipe projet pluridisciplinaire (sous Maîtrise d'Ouvrage Ville, avec un chef de projet qui coordonnait tous les services concernés de près ou de loin : Développement numérique, Informatique, Culturel, Technique...), incluant l'aménageur de la ZAC, l'agence d'architecture, les premiers habitants... ;
- la capacité à être pragmatique et à pouvoir s'adapter et changer de paradigme au niveau de l'offre culturelle.

Le travail avec les usagers s'est fait à différentes échelles (habitants de la ville, usagers actuels, ceux qu'on souhaite

attirer, associations, services gestionnaires...), avec à chaque grande étape du projet, une concertation et des dispositifs d'échanges.

L'AMO HQE (Les EnR), la programmatrice (DUO Programme), ou encore les architectes (agence Brenac & Gonzalez), ont ainsi effectué un gros travail sur les pratiques et usages (métiers, usagers...), d'où l'adaptation par la suite du projet, dont la certification était aussi recherchée dans d'autres domaines comme la santé, le confort et la performance énergétique. Des expériences de simulations, visuelles et sonores, ont par exemple été réalisées avec une association et des usagers à mobilité réduite.

Globalement la ville qualifie le projet, à la fois de HQA (architecturale), HQE et HQU (usage), et se félicite de son appropriation par tous. Il a cependant nécessité un accompagnement des personnels travaillant sur place, avec une réorganisation fonctionnelle des équipes. Un accompagnement à l'échelle de la ville et de l'agglomération, et auprès des riverains, dont il bloque la vue pour certains, a également été nécessaire pour une meilleure appropriation du projet.

## Éléments de débat :

Partant d'une enquête réalisée par Leroy-Merlin dans le cadre des Assises de l'habitat qu'il organise, il semble que les exigences de la clientèle de cette enseigne en matière d'habitat sont en train de baisser (moins de demande de relation aux TC, moins de qualité...). La question du « moins-moins » se pose donc, et pourrait bien être contraire aux exigences de performance des EcoCités.

### Synthèse et enjeux

- Les innovations se trouvent aujourd'hui confrontées à un paradoxe : si elles se basent sur le numérique, ayant ainsi tendance à rendre l'utilisateur virtuel ; elles engendrent également un besoin de recréer des lieux de partage.
- Cependant l'utilisateur ne se dématérialise pas et son implication à tous les stades du projet exige un indispensable « temps long », de la programmation (enquêtes, association, simulations...) jusqu'à la mise en pratique, qui implique nécessairement un accompagnement et une amélioration du système à l'issue des retours d'expériences.
- Il est donc nécessaire de maîtriser la perte en ligne dans la chaîne de sensibilisation aux enjeux d'usages, depuis le politique jusqu'à l'habitant.
- Dans tous les cas l'innovation impacte l'usage, dans les changements de pratiques, qui nécessitent un accompagnement, mais aussi dans les manières de travailler (organisation des services...). C'est toutefois l'humain qui reste au cœur du processus. Car sans lui, l'innovation ne se fait pas.
- Quid actuellement des évolutions des exigences des usagers dans un contexte de crise ? Elles tendent à vouloir faire « plus-plus » avec « moins-moins », à inciter à résoudre les contraintes financières en allant vers une recherche de sobriété. Et au final, être citoyen-usager c'est aussi intégrer des notions de contraintes, car nos attentes ont un coût, lequel rentre en ligne de compte dans l'acceptabilité des solutions proposées.