

# Rapport

## Espace public : méthodes pour observer et écouter les usagers

( Annexes )

Juillet 2020





# Sommaire

<b>Partie 1 : Observation des usagers.....</b>	<b>6</b>
N°1 - Relevé des détournements d'usage d'un espace, détournements des équipements.....	6
N°2 - Des usages déterminés ou seulement permis par l'aménagement ?.....	8
N°3 - Comptage des usagers en fonction de leur âge et de leur genre.....	10
N°4 - Comptage des usagers.....	12
N°5 - Chronométrage du temps qu'un espace reste vide.....	13
N°6 - Carnets d'observation, croquis des usages.....	14
N°7 - Comptage des activités.....	16
N°8 - Carte des comportements.....	17
N°9 - Carte des trajectoires.....	19
N°10 - Photo reportage du degré d'aménagement.....	20
N°11 - L'influence des temps sociaux et des conditions climatiques.....	21
<b>Partie 2 : Écoute des usagers.....</b>	<b>24</b>
N°12 - Exemples de démarches avec recours à l'entretien.....	24
N°13 - Exemple de focus groups.....	26
N°14 - Exemples de parcours commentés.....	27
N°15 - Exemples de diagnostic en marchant.....	29
N°16 - Exemples de recours à la carte mentale.....	31

Les illustrations contenues dans ce rapport sont propriété du Cerema, sauf mention contraire.  
Les photos ont été prises par des agents du Cerema.



# Partie 1 : Observation des usagers

Les quelques exemples de démarches, outils et extraits ci-dessous complètent les illustrations du corps du rapport. Elles sont issues d'expérimentations menées par les auteurs ou issues de simples recherches bibliographiques.

## N°1 - Relevé des détournements d'usage d'un espace, détournements des équipements

On entend par détournement fonctionnel, l'action de dévier un aménagement de sa fonction première pour s'en servir pour un autre usage ou l'acte de modifier un sens, une fonction déjà attribuée (Hossard and Jarvin, 2005). Le terme détournement a souvent une dimension négative dans le langage courant mais il n'y a pas de jugement de valeur dans ce travail. On observe simplement les usages sans prétendre juger s'ils sont bons ou mauvais, appropriés ou non : en effet, le détournement peut témoigner d'un espace ou d'un équipement trop focalisé sur une fonctionnalité précise ne correspondant pas au besoin exprimé par le détournement tout autant que son contraire : un espace ou un équipement « ouvert » aux alternatives (ce qui peut être une qualité). Il peut s'agir également d'une posture de créative, artistique, une manifestation d'une appropriation personnelle par l'utilisateur.

Le relevé des détournements permet de mettre en lumière des potentialités d'usages qu'on pourra choisir de renforcer ou non.

Exemple de relevé de détournement d'usages sur le parc Blandan :



Photos des usages au parc Blandan (source : C. Ansart, 12/04/17)

Le revêtement au sol qui sert de terrain de jeux pour les enfants. Ces photos montrent un revêtement en gravier qui sert de bac à sable pour les plus petits. Ils viennent gratter et arroser le sol un peu sableux.



Photos des usages au parc Blandan (source : C. Ansart, 12/04/17)

Sur cette photo des dessins à la craie ont été laissés par les enfants. Ils se sont servis du revêtement au sol comme support pour dessiner.

On peut douter que les concepteurs du parc Blandan aient anticipé ces usages-là précisément. La nature du revêtement au sol permet ici des activités non prévues et donc une appropriation récréative de l'aménagement. Ils investissent les aménagements pour leur créativité et leur loisir sans que ceux-ci n'aient été forcément pensés pour cela. Ici le détournement d'usage constitue donc une richesse : elle montre un espace souple et ouvert à différentes appropriations possibles.



Une banquette qui ne sert pas qu'à s'asseoir

La vocation première d'un banc ou d'une banquette est de s'asseoir. C'est en tout cas l'usage prescrit. On voit ici que le même mobilier urbain, un banc ou une banquette, sert à la fois pour s'asseoir comme il est recommandé, mais est aussi utilisé comme table ou pour faire la sieste. On peut donc considérer que le fait de se servir de la banquette comme d'une table et pour s'allonger relève d'un détournement d'usage du mobilier urbain. L'aménagement est ici investi par les usagers et détourné de sa fonction originelle. Ces exemples permettent de s'interroger sur le déterminisme des usages par l'aménagement. L'aménagement d'un espace public peut-il favoriser ces détournements fonctionnels ? Ou est-ce des usages totalement imprévus et imprévisibles ? Est-ce un problème ? Ou au contraire une source de possibles et de richesse d'appropriation ?

Les conséquences de l'aménagement sur les usages sont parfois involontaires et non intentionnelles. Mais il semble que certains choix de conception puissent créer des comportements aussi inattendus : par exemple, une grande prairie pourra être ouverte à de multiples usages : jouer au ballon, se reposer, pique-niquer... quand un terrain de football permettra un usage précisément.

## N°2 - Des usages déterminés ou seulement permis par l'aménagement ?

Les choix de conception en termes de forme, de matérialité, de relief et d'agencement de l'espace ont des effets sur les usages. Il s'agit ici de comprendre quelles marges de manœuvre les aménagements laissent aux usagers. Déterminent-ils largement les usages en en proscrivant une partie ? Ou, au contraire, sont-ils pensés de manière à permettre, voire à encourager, un degré élevé d'appropriation fonctionnelle ?

En partant de l'observation sur le parc Blandan et du photo reportage sur les activités, qu'en est-il de l'effet de l'aménagement sur les usages ?

- Usages et choix de mobilier urbain



Photos du mobilier urbain au parc Blandan (source : C. Ansart, 12/04/17)

Sur et autour de l'esplanade, le même choix de banc a été fait par les concepteurs



Ces photos montrent une diversité, dans les positions et les sens, permise par le design de la banquette qui n'a ni accoudoir, ni dossier. Ce type de choix d'aménagement permet donc une liberté dans l'usage et la pratique.



- **Usages et choix de relief** : de la même manière, l'esplanade du parc Blandan offre différents reliefs. L'esplanade se trouve à un niveau plus bas que son pourtour. Cela offre aussi des possibilités d'usages



Ici, le jeu sur les niveaux du sol permet de créer un muret où les usagers sont libres de s'asseoir, de cheminer, de sauter par exemple.

- **Usages et revêtement au sol** : le choix du revêtement au sol a aussi des effets sur les usages.



A titre d'exemple, le revêtement lisse sur l'esplanade se prête à l'apprentissage du roller pour les plus jeunes.

- **Usages et configuration spatiale** : la manière dont l'espace est configuré, en termes d'agencement et de dimension, a des conséquences également sur les usages. Au parc Blandan, la taille importante de l'esplanade permet de créer un espace scénique et d'accueillir des manifestations ou événements avec de nombreuses personnes.



A titre d'exemple, une fête de l'école a été observée sur les lieux.

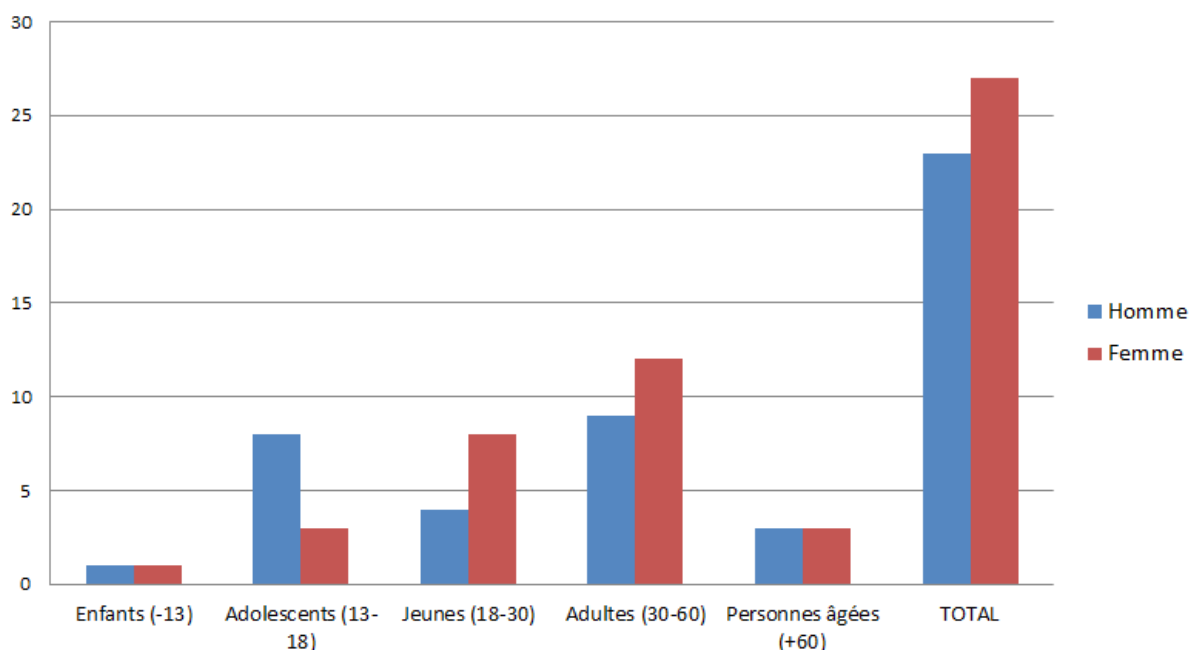
Ces exemples permettent de montrer que les choix de conception d'un espace public en termes de mobilier urbain, de revêtement au sol, de disposition spatiale etc. influencent et déterminent en partie les usages. Or dans le cas du parc Blandan, il ne s'agit pas de proscrire des usages mais davantage d'offrir un aménagement qui permet une marge de manœuvre et des pratiques plus libres. Ces choix ont donc une conséquence sur les usages mais n'influencent pas forcément les usages toujours de manière consciente et volontaire.



## N°3 - Comptage des usagers en fonction de leur âge et de leur genre

Le comptage des usagers en fonction de leur âge (préssumé) et de leur genre permet de mesurer la fréquentation d'un espace en tenant compte d'un profil particulier d'utilisateur. Le résultat peut être comparé aux équipements présents sur l'espace et à l'utilisateur initialement ciblés par les concepteurs de cet espace (par exemple : espace ouvert à tous, espace ciblant plutôt un usage précis ou une classe d'âge...). Il peut aussi révéler des enjeux d'équité d'accès à certains espaces du fait de contraintes particulières (espace inadapté à certains profils d'utilisateur : par exemple, peu accessible aux personnes âgées et/ou présentant des contraintes motrices, trop insécure pour les enfants non accompagnés, etc.) ou révéler une plus grande fréquentation voire une sur-appropriation des lieux par un profil d'utilisateur particulier (adolescents chassant les enfants d'un espace qui pourtant leur est dédié, groupes d'utilisateurs sur-investissant l'espace, etc.).

Cet outil a été expérimenté sur le terrain du Pré de l'Herpe (Vaulx-en-Velin). Pendant une heure un vendredi après-midi entre 14h30 et 15h30, les usagers ont été comptés et répartis en classe d'âge et en genre.



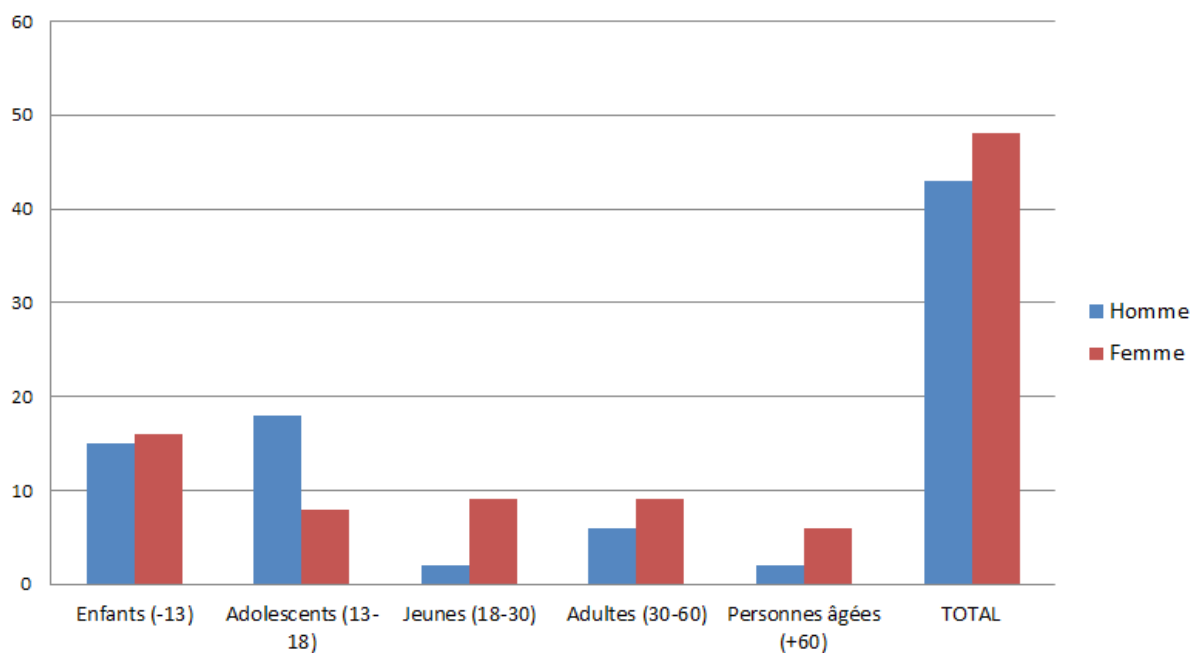
Graphique de la fréquentation par tranche d'âge et par genre au Pré de l'Herpe (relevé entre 14h30 et 15h30, 07/04/17)

On remarque que l'espace n'est pas particulièrement genré car le nombre d'hommes et de femmes s'équilibre globalement. Les enfants et les personnes âgées apparaissent sous représentés.

Un seul comptage durant une heure précise sur un espace public n'est sûrement pas suffisant pour dégager des tendances exploitables. Néanmoins un résultat par comptage peut être intéressant lorsqu'on le compare à un autre endroit ou à un autre moment.

Si on le compare avec les résultats du comptage des usagers en fonction de leur âge et de leur genre au Parc Blandan entre 15h30 et 15h40, on s'aperçoit concernant les profils que les enfants et les adolescents sont

surreprésentés au sein de cet espace.



Graphique de la fréquentation par tranche d'âge et par genre au niveau de l'esplanade du parc Blandan (relevé entre 15h30 et 15h40, 17/05/17)

Ainsi, cet outil permet de déterminer le type de population qui fréquente un espace public. Toutes les générations s'approprient-elles l'espace ? Les femmes autant que les hommes ?

## N°4 - Comptage des usagers

Le comptage d'usagers permet de déterminer une fréquentation d'un espace selon des temporalités et/ou des sous-espaces particuliers. Il permet également de mieux calibrer les enjeux de dimensionnements (par exemple, le dimensionnement d'un parvis, d'un trottoir, le calibrage de l'offre en assise en comptant le nombre de bancs occupés/vacants). Le comptage des usagers peut se faire de différentes manières. Il peut s'agir d'un comptage instantané, ou de comptage durant un temps plus ou moins long.

Sur le parc Blandan, le comptage des usagers s'est réalisé sur 10 minutes parce que l'espace accueille beaucoup de monde. Au Pré de l'Herpe, le comptage s'est fait pendant une heure. Ces temporalités sont adaptables et peuvent être choisies en fonction de l'espace ou de l'objet d'étude.

- *Sur le Pré de l'Herpe, 41 usagers ont été comptabilisés en une heure d'observation (14h30 - 15h30 le 07/04/17).*
- *Au parc Blandan, 92 usagers ont été comptabilisés en à peine 10 minutes d'observation (15h30 - 15h40 le 17/05/17).*

Le parc Blandan apparaît donc largement plus fréquenté que le Pré de l'Herpe.

Les résultats des comptages sont toujours plus pertinents lorsqu'ils sont mis en comparaison avec un autre espace ou avec les résultats du même espace mais à un autre moment.

## N°5 - Chronométrage du temps qu'un espace reste vide

Lorsqu'un espace est "vide", c'est-à-dire qu'il existe des périodes de temps durant lesquels il n'y a quasiment pas d'utilisateurs sur le lieu, il peut être intéressant de chronométrer précisément ces intervalles de temps où l'espace est vide d'utilisateurs. Cela permet entre autre de déterminer si un espace est utilisé en continu ou non. La continuité de la fréquentation peut être un indicateur d'intensité d'appropriation sociale d'un espace public et l'observation permet d'obtenir des résultats relatifs à cela. Cette observation est notamment intéressante à mobiliser dans le cadre d'enjeux de sûreté urbaine (un espace souvent vide et sans surveillance naturel peut révéler un problème et révéler un cercle vicieux de l'évitement : on évite un espace parce qu'il y a une insécurité révélée ou un sentiment d'insécurité. S'il y a trop peu de « témoins » potentiels à un susceptible acte de malveillance, alors il vaut mieux éviter cet espace : l'espace se vide) ou de sur-affectation des équipements (mettre en lumière des équipements consommateurs d'espaces bien que trop souvent vides)

Ce dispositif a été expérimenté au Pré de l'Herpe pendant une heure.

- **Combien de fois l'espace s'est-il retrouvé vide ? 18 fois en 1h**
- **Durée maximum du vide : 4 minutes et 2 secondes**
- **Durée minimum du vide : 14 secondes**
- **Moyenne de la durée du vide dans l'espace : 1 minute et 1 seconde**

Parallèlement, ce travail de chronométrage n'est pas possible au parc Blandan car il n'est jamais arrivé pendant l'observation qu'il n'y ait aucun usager présent sur l'espace. Ce constat indique alors que le parc Blandan reste bien plus souvent fréquenté par au moins un usager que le Pré de l'Herpe.



## N°6 - Carnets d'observation, croquis des usages

Il s'agit de capter et de rendre compte des usages habituels ou plus exceptionnels par différents moyens et supports de captation possibles : carnet d'observation avec notes, croquis ou photoreportage voire utilisation de la vidéo. Cela permet, par exemple, de recenser la typologie des usages sans prétendre à être exhaustif, ou de capter le l'occupation d'un lieu, le rapport des usagers aux lieux, en situation. Le relevé dessiné, photographique ou vidéo permet également un traitement et une analyse *a posteriori* tout autant que *chemin faisant* au moment de l'observation : Durant la captation (observation) on pourra chercher à repérer les récurrences et les variations dans les usages, alors que lors du traitement de la matière collectée, on pourra également chercher à organiser des typologies et des classifications possibles par comparaison entre les différentes notes, dessins, clichés, séquences vidéos.

La prise de note et le dessin constituent des outils de concentration et de finesse de l'observation performants. La prise de vue par photographie et la vidéo permettent de relever et de révéler des détails passés inaperçus sur l'instant et qui, une fois rendus évidents lors du visionnage, peuvent également contribuer à l'analyse

Le croquis, la photographie et la vidéo peuvent également faciliter un travail d'illustration à condition d'accorder une attention particulière aux questions de droits, d'anonymat et de respect de l'intimité des usagers tant durant la phase de captation qu'au moment de la restitution et de la diffusion des résultats.

Ici, différents usages ont été capturés sur le parc Blandan en parallèle de la cartographie des comportements. La première série illustre des usages stationnaires dans un parc quand la seconde illustre plutôt les usages traversants.

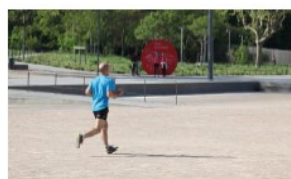
Photos des usages stationnaires au parc Blandan (source : C. Ansart, 12/04/17)



Traverser en vélo



Traverser en trottinette  
ou pousser une poussette



Faire du jogging



Traverser à pied,  
avec un cabas,...

Photos des usages traversants au parc Blandan (source : C. Ansart, 12/04/17)



**27/06 à 14h45**

La terrasse du café au 1<sup>er</sup> plan est en plein soleil malgré le auvent. Quelques places sont proposées à l'ombre de l'avancé de bâtiment; pas de succès. Quelques personnes sont à l'intérieur du café (ventilé)



**27/06 à 17h17**

La Terrasse est en bonne partie à l'ombre mais personne dessus. Quelques personnes sont à l'intérieur du café (ventilé).



**27/06 à 22h37**

Les deux bars sont fermés. La terrasse a été rangée à partir de 19h00 puis rentrée.



**28/06 à 07h41**

Le café du 1<sup>er</sup> plan est encore fermé. Au fond, le Bar-brasserie a installé sa terrasse, à l'ombre, avec parasols. (Quelque personnes en intérieur)



**28/06 à 10h21**

Les terrasses sont à l'ombre du bâti. Le café possèdent quelques clients à l'extérieur.



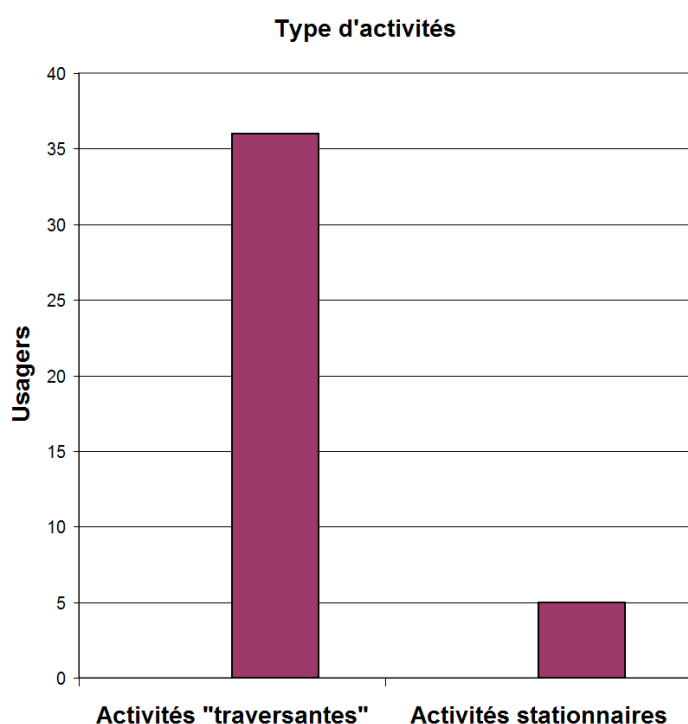
**28/06 à 12h30**

Les terrasses du café comme de la brasserie disposent encore d'un filet d'ombre. La température est à ce stade légèrement plus fraîche que la veille. Les deux terrasses sont occupées.

Photoreportage des usages sur un trottoir et ses terrasses en fonction des moments de la journée et de la course du soleil. La technique utilisée est ici celle de la reconduction photographique sur 24 heures (Cf. aussi le document « L'influence des temps sociaux et des conditions climatiques »).

## N°7 - Comptage des activités

Il s'agit de compter le nombre d'utilisateurs (par profil ou non) ou des types de pratiques sur un espace donné. Par exemple, on pourra compter les utilisateurs en fonction du caractère stationnaire ou passant de leur activité.



<b>Stationner</b>	<b>5</b>
Dont : buvant une bière	1
Dont : urinant	1
Dont : faisant des figures en scooter	3

<b>Passer/ traverser</b>	<b>36</b>
Dont : avec des courses	6
Dont : avec une poussette	6
Dont : flânant	1
Dont : courant pour le C3	1
Dont : sms/Appel	6
Dont : jouant	3
Dont : à vélo	

**Exemple : comptage des usages statiques / dynamiques sur une place (Lyon).**

Le comptage s'est fait pendant une heure un vendredi après-midi afin de dégager le type d'usage dominant.

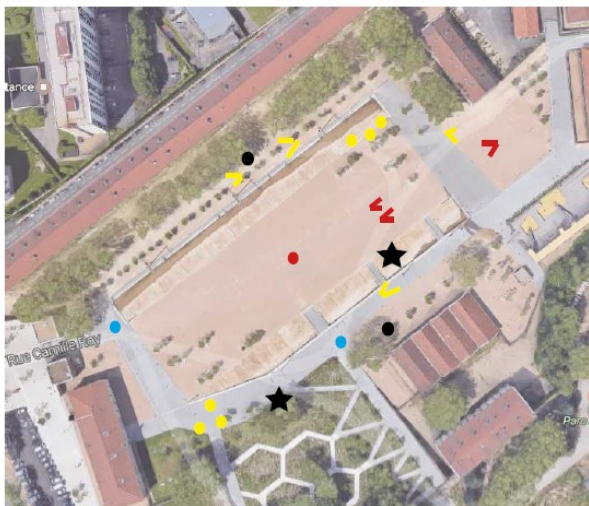
Le comptage des personnes a permis de montrer que le lieu semble être majoritairement un lieu de passage pour les utilisateurs. Les personnes n'y restent pas et lorsqu'elles le font, il s'agit d'utilisateurs plutôt inhabituels. Une fois qu'on a cerné que l'usage principal était de traverser, des outils permettent d'approfondir cet aspect et d'apporter des précisions sur cette pratique majoritaire.



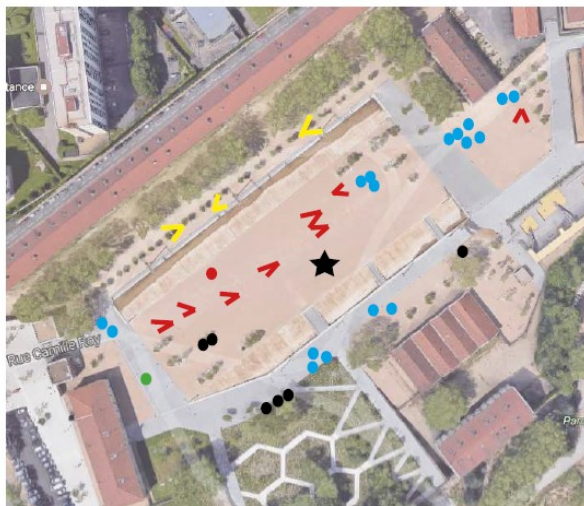
## N°8 - Carte des comportements

Il s'agit de spatialiser les usages et les activités par un relevé "instantané" afin de voir comment est occupé l'espace.

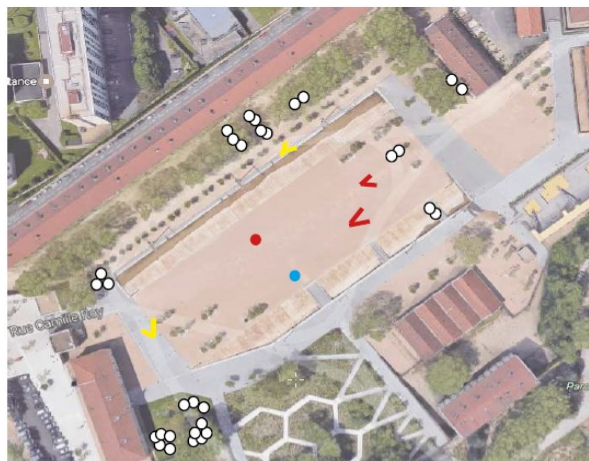
Evolution des usages de l'esplanade du Parc Blandan, Lyon, en 2007 par le Cerema Centre-Est



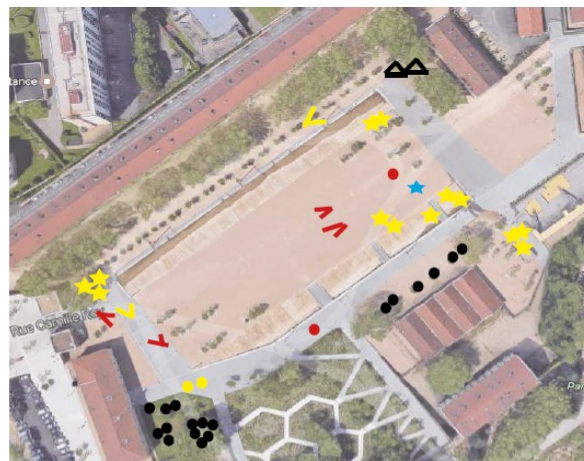
**10h30**  
Peu fréquenté, peu d'usages stationnaires. Deux usages «exceptionnels» : la fête de l'école qui regroupe une quarantaine de parents et d'enfants & la classe des Beaux Arts venue dessiner.



**11h30**  
L'espace se dynamise. Beaucoup de personnes traversent. Il y a beaucoup de famille, de mamans avec des poussettes et des enfants, sans doute la fête de l'école qui se disperse. Une classe d'une vingtaine de collégiens fait un cours de sport au milieu de l'esplanade.

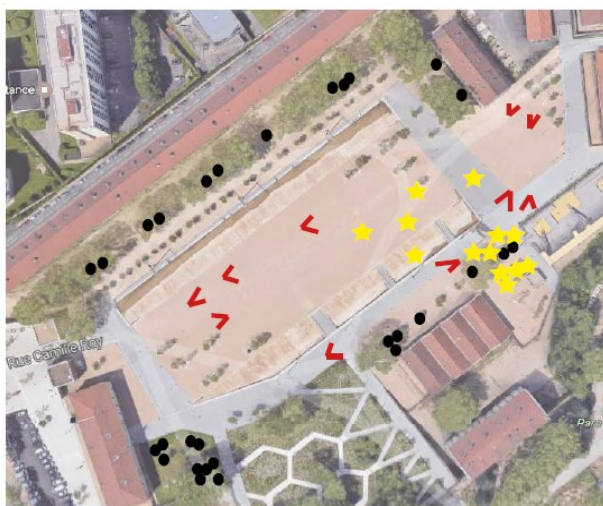


**13h**  
C'est l'heure du déjeuner. Deux types de personnes prennent leur repas. Les familles se sont installées dans l'herbe dans le coin sud ouest pour pique-niquer. Les actifs en pause se sont installés sur des bancs entre collègues, tous à l'ombre. Le temps ralenti un peu, il y a moins de passage et moins de bruit.

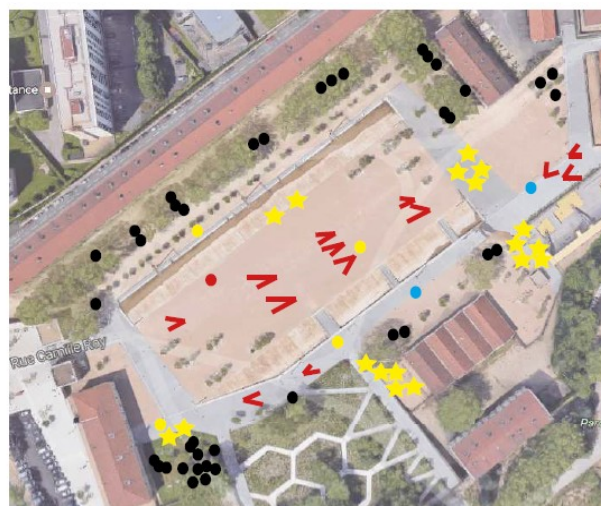


**14h30**  
Les enfants commencent à investir l'espace, en particulier l'esplanade. Les autres usagers préfèrent s'installer sur un banc à l'ombre ou se prélasser dans l'herbe, globalement sur le pourtour de l'esplanade.





**15h30**  
Les usagers stationnaires sont à l'ombre des arbres et se disposent sur le pourtour de l'espace. Les usagers qui sont au milieu de l'esplanade sont soit seulement de passage, soit ce sont des enfants qui jouent. Ces derniers se concentrent surtout à l'est, à proximité directe de l'aire de jeux.



**16h30**  
L'espace se remplit. Les usagers choisissent toujours le pourtour à l'ombre pour s'installer car il fait très chaud. Les enfants sont nombreux et se dispersent dans l'espace. Il y a de plus en plus de passage.

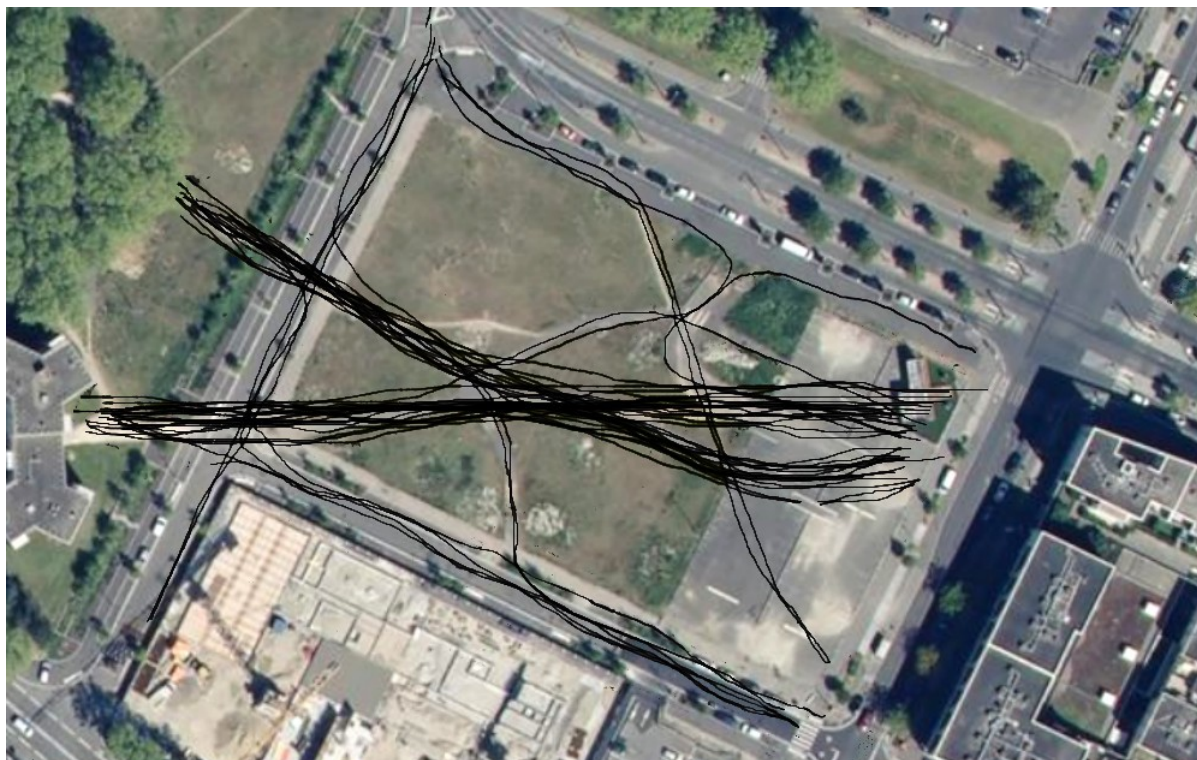
**Légende**

- |   |                              |   |
|---|------------------------------|---|
| ● Traverser avec une poussette ou enfant        | ● Etre assis                 | ● Enfants en roller, skate, trottinette, vélo |
| ➤ Traverser                                     | ● Promener chien             | ★ Jouer (enfant)                              |
| ● Traverser en vélo, roller, trottinette, skate | ○ Prendre son déjeuner assis | ★ Jouer (adulte)                              |
| ➤ Faire du jogging                              | ★ Usage «exceptionnel»       | ▲ Entretien l'espace                          |

Ce genre d'outil permet de spatialiser les usages stationnaires et traversants en les figeant dans l'espace. Cela permet de voir leur répartition spatiale, leur localisation. Dans le cas du parc Blandan, une carte comportementale a été réalisée à intervalle régulier afin de capter également les évolutions au fil de la journée. On voit par exemple que les usages stationnaires s'intensifient entre midi et deux heures et en milieu d'après-midi.

## N°9 - Carte des trajectoires

Par la méthode du tracking (Gehl and Svarre, 2014), il s'agit de suivre du regard les passants et de relever leur trajectoire, les cheminements qu'ils empruntent.



Carte des trajectoires au Pré de l'Herpe (relevé entre 14h30 et 15h30 07/04/17)

Le relevé des trajectoires a été réalisé pendant une heure de 14h30 et 15h30 le vendredi 7 avril 2017. Les trajectoires sont celles des passants comptabilisés dans le tableau ci-dessus (voir figure 18). Cette carte permet de comprendre quels sont les cheminements les plus empruntés par les usagers. Ils semblent tous passer par l'espace pour aller des habitations à la rue Emile Zola avec les commerces et le supermarché et inversement. (Source : carte réalisée par le Cerema sur un fond de carte Géoportail)



## N°10 - Photo reportage du degré d'aménagement



La première série de photo illustre les endroits de l'espace récemment aménagés : les deux nouvelles rues et les cheminements en béton qui traversent l'espace.



Cette série montre des endroits en cours d'aménagement, attendant les finitions. Il s'agit plutôt des rues qui contournent l'espace.



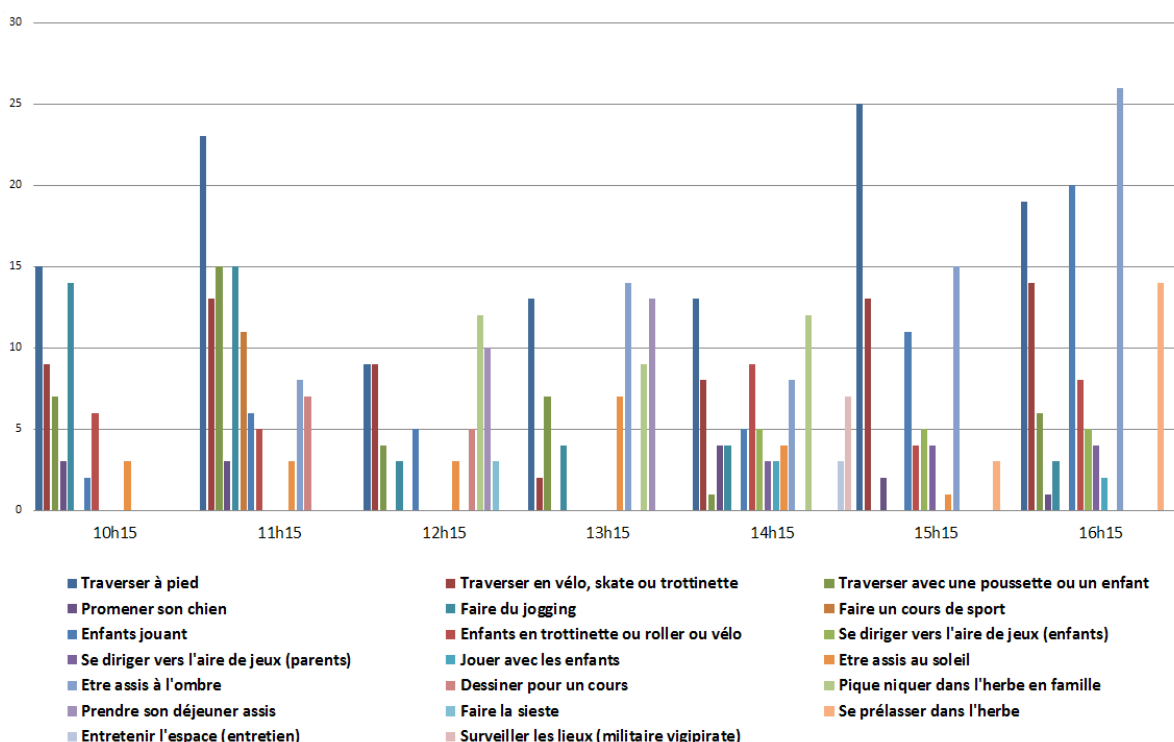
Cette troisième série de photos montre les endroits laissés en friche : des trous, du béton fissuré, une végétation qui reprend ses droits.

En somme, l'aménagement est assez rudimentaire. Hormis les deux nouvelles rues, les chemins goudronnés et l'implantation de lampadaires pour éclairer les usagers qui traversent, l'espace est plutôt délaissé.

## N°11 - L'influence des temps sociaux et des conditions climatiques

L'observation des usages sur l'espace public confirme l'importance des temps sociaux et des conditions climatiques dans les pratiques des usagers.

Les résultats fournissent des indications sur l'appropriation fonctionnelle du lieu. L'observation permet de cerner ce qui s'y passe, le type d'utilisation que les personnes en font, en fonction de quoi et quand.



Graphique des usagers en fonction des heures et des activités au parc Blandan, 2017

Au parc Blandan, la liste des activités et le comptage des usagers en fonction de ces activités se sont effectués toutes les heures d'une journée dite habituelle entre 10h15 et 16h15 afin de cerner les évolutions d'usages au fil du temps. Le graphique ci-dessous synthétise les résultats. Les cartes comportementales rendent également compte de ces changements dans les pratiques au cours de l'observation sur une large amplitude horaire

### Explication du graphique :

A 10h15, les usagers semblent être surtout mouvants dans l'espace : beaucoup de personnes traversent l'esplanade et on compte beaucoup de joggeurs.

A 11h15, on note, ce jour-là, l'arrivée de deux groupes qui se distinguent : des étudiants « en art » qui viennent s'entraîner à dessiner et une classe du collège qui vient faire un cours de sport.

A 12h15, il s'agit du temps de pause. C'est l'heure de manger son déjeuner dans l'herbe ou sur un banc, c'est aussi l'heure de se reposer avant de retourner travailler. Les usages sont plus stationnaires et moins traversants.

A 13h15, la pause déjeuner se poursuit. Les usagers s'assoient tantôt à l'ombre, tantôt au soleil.

A 14h15, les activités sont plus diversifiées. Des enfants et des parents arrivent pour venir jouer ou se relaxer.



Les personnes assises commencent à préférer l'ombre car il fait de plus en plus chaud. Des personnes sont encore en train de pique-niquer. Un groupe de militaires Vigipirate fait une ronde et repart. Des agents d'entretien travaillent.

A 15h15, les personnes qui traversent sont nombreuses. Beaucoup d'enfants jouent sur l'espace et il continue d'en arriver en direction de l'aire de jeux. Des personnes se prélassent dans l'herbe. Il fait chaud et les usagers choisissent presque tous l'ombre.

A 16h15, les enfants ont envahi l'esplanade. Les personnes continuent de traverser l'espace et les usages stationnaires sont exclusivement à l'ombre à cette heure-ci de l'après-midi.

De ces résultats, on peut interpréter deux éléments. Dans un premier temps, on remarque avec le relevé au fil des heures que les usages évoluent et sont déterminés par les temps sociaux. Entre midi et deux, c'est la pause du repas, les gens viennent manger et se reposer rapidement. Les enfants n'ayant pas école le mercredi sont très représentés dans l'espace à ce jour de la semaine. Dans un deuxième temps, les usages et la localisation des usages sont aussi déterminés par les conditions climatiques. Les usagers se prélassent à l'ombre par forte chaleur, les enfants ne viennent pas jouer au soleil au milieu de l'esplanade en début d'après-midi, ils arrivent un peu plus tard. En effet, la grande majorité des usagers font le choix de s'installer à l'ombre, sous les arbres, sur le pourtour de l'esplanade. Comme on le constate sur les cartes comportementales (voir figure 14), l'usage de l'espace central est plus rare l'après-midi, l'esplanade sert surtout de lieu de passage mais il y fait trop chaud pour y faire des activités stationnaires.

L'exemple des résultats de l'observation de l'esplanade du parc Blandan sur une journée montre que les usages évoluent en fonction des temps sociaux, qu'il s'agisse du temps scolaire, du temps du travail, du temps libre etc. Les temps sociaux se devinent pratiquement en fonction des activités in situ. Les pratiques s'adaptent aussi aux conditions climatiques. On ne trouve pas les mêmes usages sur un même espace selon qu'il y fasse très chaud ou qu'il pleuve.



## Partie 2 : Écoute des usagers

Les quelques exemples de démarches, outils et extraits ci-dessous complètent les illustrations du corps du rapport. Elles sont issues d'expérimentations menées par les auteurs ou issues de simples recherches bibliographiques.

### N°12 - Exemples de démarches avec recours à l'entretien

Exemple de grille d'entretien utilisé auprès des usagers de la rue dans le cadre d'une évaluation de la mise en place d'un apaisement des vitesses (Grenoble Métropole)

Questions posées auprès des piétons et aux cyclistes
1-Résidez-vous dans l'une des 49 communes de la Métropole Grenobloise ?
1bis-Plus spécifiquement, dans quelle commune résidez-vous ?
2-Pour quel(s) motif(s) réalisez-vous ce déplacement ?
2bis-Si la réponse est "domicile" : Vous rentrez chez vous ET pourriez-vous me préciser d'où vous venez ?
3-A vélo, quelle est votre fréquence de passage à cet endroit ?
4-Dans le cadre du déplacement que vous êtes en train d'effectuer (là maintenant), avez-vous ou allez-vous utiliser d'autres moyens de transports ?
4bis-Si oui, lequel ou lesquels ?
5-Comment vous sentez-vous dans cette rue vis-à-vis de la circulation ?
6-Pourquoi ? Qu'est ce qui fait que vous y êtes bien ou très bien ? OU Pourquoi ? Qu'est ce qui fait que vous n'y êtes PAS bien ou pas bien du tout ?
7-Si la fréquence est supérieure à "rarement" : Avez-vous perçu une baisse de la vitesse des automobilistes dans cette rue depuis le mois de janvier ?
8-Avez-vous déjà entendu parler de "Métropole apaisée" ?
9-Avez-vous déjà entendu parler du passage progressif à 30 km/h de la majorité des communes de la Métropole Grenobloise ?
9bis-Comment ? (Par quel biais avez-vous eu l'information)
10-Etes-vous favorable à cette nouvelle réglementation à 30 km/h ?
10bis-Pourquoi êtes-vous favorable ? OU Pourquoi n'êtes-vous PAS favorable ?
11-En général, cette réglementation à 30 km/h vous semble t-elle appliquée par les automobilistes ?
11bis-Si la réponse est "non" : A votre avis, que faudrait-il envisager pour faire respecter la vitesse à 30 km/h ?
12-Etes-vous amené à circuler en voiture dans la Métropole Grenobloise ?
12bis-Si la réponse est "oui" : En général, arrivez-vous à respecter la vitesse à 30 km/h ?
INFO COMPLEMENTAIRE : tranche d'âge de la personne interrogée
INFO COMPLEMENTAIRE SANS POSER LA QUESTION : sexe de la personne interrogée

### Exemple de croisement de méthodes dans le cadre de l'analyse de places (Nice)

Analyse des espaces publics : les places :

Méthodologie : **entretiens (non-directifs et semi-directifs), questionnaires (liste des questions préalablement définie) et cartes mentales (analyse de la perception de l'espace urbain) :**

« Pour reconstituer la perception d'une place publique de la part de ses usagers, la méthodologie choisie est de type qualitatif et s'appuie sur des outils communs à plusieurs sciences sociales. Le corpus initial de données doit être constitué par l'analyste. Il sera souvent textuel (retranscription de récits, regroupement de textes préexistants, réponses à des questionnaires), parfois iconographique. L'objectif de cet essentiel méthodologique est ainsi de présenter les principales méthodes que l'on peut employer auprès des usagers pour collecter des informations qualitatives sur leur perception de l'espace urbain, et notamment les entretiens, les questionnaires et les cartes mentales »

[http://unt.unice.fr/uoh/espaces-publics-places/essentiel\\_methodologique-entretiens-questionnaires-et-cartes-mentales/](http://unt.unice.fr/uoh/espaces-publics-places/essentiel_methodologique-entretiens-questionnaires-et-cartes-mentales/)

### Exemple d'enquête auprès d'enfants sur les usages de l'espace public (Cracovie).

La ville de Cracovie a porté une **attention particulière au recueil des paroles des enfants et des jeunes**, qui sont des usagers importants de l'espace public dans le quartier. Pour ce faire, deux événements ont été organisés. En premier lieu, et en partenariat avec les écoles du quartier, **une enquête a été conduite parmi les élèves**. Ils ont été interrogés sur les espaces publics qu'ils aiment fréquenter, ceux qu'ils n'aiment pas. Ils ont été incités à donner leur opinion sur les changements qu'ils jugent nécessaires dans le quartier.

En second lieu, les animations dans le cadre de la fête de Pâques ont été l'occasion d'organiser **un concours de dessin** entre les enfants, sur le thème de « Dans mon azory... ». 160 dessins ont été réalisés et discutés avec les élèves.

[http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/rapport\\_final\\_user.pdf](http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_final_user.pdf)

## N°13 - Exemple de focus groups

### Ateliers de concertation dans le cadre de la requalification d'une Place avec mise en place d'un jeu de rôle (Toulouse)

« Retour sur les ateliers de concertation sur la Place du Marché aux Cochons à Toulouse

D'une *Ville à l'Autre*, accompagné de Jean Michel Sagols (paysagiste), Céline Loudier Malgouyre et Thierry Parisot (Réussir l'Espace Public – Socio-urbanistes) ; a organisé des ateliers de concertations avec les habitants sur la place du marché en présence de M. Boyer, le maire de quartier.

L'équipe s'est partagé quatre tables thématiques invitant chaque habitant à s'imaginer dans la peau d'un ou d'une autre et imaginer en conséquence la future place du marché aux cochons. Venus nombreux, les habitants ont participé à l'atelier avec enthousiasme, plaçant leurs souhaits sur des petits cartons de couleurs et plaçant voitures et personnages miniatures sur des plans vierges de la place, spécialement préparés pour l'occasion.

Une fois leur « vision » pour le futur de la place établie et immortalisée en photo par Thierry Parisot, chaque participant a dû, lors d'un court entretien, décrire et expliquer ses choix. En est ressorti une grande volonté de diminuer significativement la place prise par la voiture, la plantation d'arbres et implanter l'eau sur la place, sous forme de fontaines ou de miroirs d'eau ; le tout sans impacter les événements se tenant sur la place. Est ressortie également une forte volonté de pouvoir s'isoler dans une ambiance différente, à proximité de l'espace « principal » de la place.

Au-delà du caractère ludique et accessible de l'atelier, cet événement a aussi été l'occasion d'échanger, simplement et directement, avec les habitants sur les pratiques actuelles de la place et de leurs souhaits pour le futur et également confirmer les premières orientations prises par le projet.

Le succès de l'atelier a été confirmé lors de la restitution publique, où les habitants ont accueilli très favorablement les orientations prise par le projet. »

<http://www.dunevillealautre.fr/actualites/article/retour-sur-les-ateliers-de>



## N°14 - Exemples de parcours commentés

Exemple d'évaluation des usages par le parcours commenté dans l'EcoQuartier de Lucilline (Rouen)

Mokrane, aveugle  
se déplaçant à la canne



Henriette, 85 ans  
malentendante



Laurette, malvoyante  
se déplaçant avec un chien



Quentin, étudiant  
dyspraxique



### La méthode des parcours commentés

Il s'agit de voir et de dire ce que l'on voit. Le passant est engagé dans le processus de recherche en décrivant ce qu'il perçoit sur un parcours. L'observation est envisagée par l'intermédiaire d'un acteur. Cette démarche rend compte de la perception en mouvement, activée par la marche. Les descriptions de ce qui est perçu vont être d'ordre objectif mais vont aussi évoquer des ambiances, des sentiments. (Blanchet et al., 1987)

**Approches croisées pour faire le bilan de l'éclairage (Saint-Malo)**

Apprécier le ressenti nocturne des usagers de l'espace public en testant différentes ambiances nocturnes définies essentiellement autour de la modulation des niveaux d'éclairage initialement préconisés par le SDE (phase 1 du partenariat). La modulation est entendue ici comme allant d'un simple abaissement de puissance jusqu'à l'extinction, et c'est l'acceptabilité de cette modulation qui a été évaluée lors des enquêtes d'acceptabilité. Cependant, d'autres aspects qualitatifs autour de la lumière (type de source, couleur, température) ont été interrogés lors des échanges avec les usagers

		SECTEURS			
		Gare - boulevard des Talards	Esplanade Saint-Vincent	Centre-bourg Saint-Servan	Lotissement La Haize
METHODES	Observations in situ	1/2 journée	1/2 journée	1/2 journée	1/2 journée
	Micro-trottoirs	Matin et soir	Matin et soir	Matin et soir	
	Balades urbaines nocturnes	le jeudi 22/02 en soirée (19h30-22h)		le jeudi 01/03 en soirée (19h30-22h)	
	Parcours commentés				1 parcours le jeudi 22/02 (6h15-7h45) 2 parcours le mercredi 28/02 (19h-20h30)
	Mur d'expression		le mardi 06/02 (18h30-22h)		

**MUR D'EXPRESSION**

**Intérêt de la méthode**

- En complément des micro-trottoirs classiques, favoriser l'expression de la parole par un autre moyen
- Permettre une réflexion plus approfondie, notamment par la confrontation des avis avec ce qui a déjà été écrit sur le mur d'expression

**Dispositif**

Des panneaux vierges sont installés sur l'espace. Les enquêteurs interpellent des passants et leur proposent de répondre à quelques questions simples en écrivant ou dessinant sur des panneaux leurs remarques, propositions, réactions, etc. Les trois questions posées sur l'esplanade Saint-Vincent étaient : " la nuit, sur l'esplanade Saint-Vincent : j'aime.... je n'aime pas .. je voudrais .... ".

Source Cerema

## N°15 - Exemples de diagnostic en marchant

### Résultat d'un diagnostic en marchant menée avec un Conseil de quartier sur la rénovation du boulevard Diderot (Paris) :

« Une première phase de diagnostic est menée par la mairie d'arrondissement avec le conseil de quartier Nation-Picpus en 2009. Des « évaluations en marchant » permettent de faire émerger les usages et les dysfonctionnements du tronçon concerné.

#### LE DIAGNOSTIC A FAIT ÉMERGER LES PRINCIPAUX ATOUTS SUIVANTS :

- une valeur symbolique de la place très forte,
- des éléments patrimoniaux de grande qualité, notamment, la statue de la République, les façades bâties homogènes caractéristiques du 19<sup>e</sup>, la caserne républicaine...
- un positionnement urbain et des dimensions exceptionnelles dans la ville : la place de 3,4 ha est à l'articulation de 3 arrondissements, au centre d'une composition urbaine où aboutissent sept axes majeurs,
- une fréquentation du pôle de transport exceptionnelle (près de 55 000 entrants par jour, 5<sup>e</sup> station de métro en fréquentation)
- une présence végétale importante qui confère à la place un aspect verdoyant.

#### LES PRINCIPAUX DYSFONCTIONNEMENTS CONSTATÉS SONT :

- l'absence d'attractivité de la place sans doute liée en partie à l'absence d'équipement important,
- le surdimensionnement des chaussées automobiles qui constitue une coupure entre le pourtour de la place où se trouvent les commerces, les cafés et son centre occupé par les squares. Par ailleurs, le fonctionnement isolé de chaque square et la difficulté de passer de l'un à l'autre ne contribue pas à fédérer l'espace.
- le manque de passages piétons, notamment au centre entre les deux squares, à l'est depuis l'avenue de la République vers le terre-plein et à l'ouest depuis le boulevard Saint Martin vers le terre-plein.
- l'étroitesse et l'encombrement des trottoirs au regard des flux piétonniers près des entrées de métro et des commerces ;
- la dégradation des squares et la désuétude de leur aménagement.
- le manque de lisibilité et d'accessibilité aux entrées de métro situées sur les terre-pleins. L'escalier « monumental » du centre de la place est peu utilisé car difficilement accessible, les usagers préférant rentrer par les trémies d'accès situées sur le pourtour de la place. De même, l'accès métro sur le square H. Christine mais aussi la sortie située à l'extrémité est de la place sur le terre-plein sont très peu lisibles et difficilement accessibles.
- l'absence d'entrée de métro du côté Est de la place depuis le boulevard du Temple, le boulevard Voltaire et l'avenue de la République. Les projets devront accorder un soin particulier à ces parcours piétonniers en surface entre l'Est de la place et les accès de métro.
- l'absence d'aménagement cyclable qui rend la traversée de la place à bicyclette difficile et anxiogène,
- l'accessibilité difficile à la station de taxis au sud de la place, située en milieu de chaussée,
- l'absence de mise en valeur d'éléments patrimoniaux comme le passage Vendôme, ou la statue et les 12 candélabres monumentaux qui se trouvent aujourd'hui au milieu d'un rond-point routier.

En conséquence, l'objectif général proposé pour le réaménagement de place de la République est de transformer ce lieu de passage conçu au fil du temps pour les automobiles en place urbaine, où il redevient agréable de s'arrêter.

Il s'agit d'accorder plus d'importance aux fonctions urbaines et sociales de la place tout en continuant d'assurer la fonction essentielle de déplacements.



Les objectifs sont définis et formalisés par la mairie. Cette phase se poursuit par un **diagnostic des services techniques locaux, afin de donner au conseil de quartier des éléments techniques** à mettre en relation avec ses propres objectifs. La principale conclusion, à ce stade, est de faire avaliser par le conseil de quartier la suppression des contre-allées sur ce tronçon, seul moyen d'agrandir les trottoirs. L'entrée dans le jeu de la concertation des habitants les plus proches permet de les associer à ces objectifs.

Dans un troisième temps, la mairie d'arrondissement élargit le périmètre de la concertation à l'ensemble des habitants et commerçants du boulevard : ce moment de la concertation va se dérouler sur un temps très court, une fois le projet assuré sur le plan technique et financier. La démarche redevient alors plus classique. »

<http://www.metropolitiques.eu/Amenagement-des-espaces-publics-et.html>

### Extrait de « Usages d'aujourd'hui et de demain : vivre l'espace public » (Grenoble métropole)

#### « - Faire l'état des lieux des usages et des usagers présents sur le site :

Pour se rapprocher des besoins et augmenter les usages sur site, il est important de **quantifier les usages existants et potentiels par des enquêtes et des observations de terrain multicritères** :

- Analyser les usages et les usagers existants sur le site de projet (les usages comptabilisés lors de l'état des lieux seront à améliorer lors du projet et à évaluer après chantier) :
  - compter le nombre d'usagers par jour (y compris usages nocturnes) et par saison (compteur podotactile, arrêt sur photo, laser...) ;
  - identifier les usagers (âge, sexe, milieu social...) ;
  - évaluer le nombre d'usages différents et la densité des usagers.
- Répertorier les usages rares ou sous-jacents : travailler, dessiner, dormir, se prendre en photo, s'embrasser...
- Établir un état des lieux des envies et des besoins grâce à des interviews.
- Interroger les usagers sur leur ressenti vis-à-vis du site (est-ce que je m'y sens bien, en sécurité ?...).
- Repérer les pôles d'attractivité dans le périmètre proche (10 minutes à pied) et ceux qui seront à développer dans le projet.
- Mesurer la densité d'habitat dans le périmètre d'étude y compris projets urbains à venir.
- Prendre connaissance du nombre d'accidents qui ont déjà eu lieu sur le site, ils sont révélateurs des problèmes de conflits d'usages.

+ Prendre en compte l'accessibilité

#### - Organiser la concertation quand on réalise un nouvel aménagement

- Interviewer les usagers en posant des questions personnelles : est-ce que vous vous sentez bien sur cet espace ? Qu'est-ce que vous y faites ? Avez-vous repéré des améliorations possibles ?
- Voter pour l'aménagement : j'aime, je n'aime pas. Pourquoi ?
  - Vérifier la valeur ajoutée du projet en termes de santé publique : marche, sport, lutte contre la pollution de l'air, sécurité (accident).
  - Prévoir un espace ou organiser un événement qui rassemble pour discuter, un espace où les usagers peuvent se concerter : bancs, potagers en libre accès... Donner des opportunités de rencontres est l'une des fonctions premières de l'espace public.
- Permettre une capacité d'ajustement et d'adaptation dans le temps : évaluer l'usage des lieux, 6 mois à 2 ans après aménagement, et constater l'évolution des pratiques, les nouveaux besoins... »

(PDF de la Métro) <https://www.google.com/search?q=aménagement+espaces+publics++concertation+des+usagers&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b>

## N°16 - Exemples de recours à la carte mentale

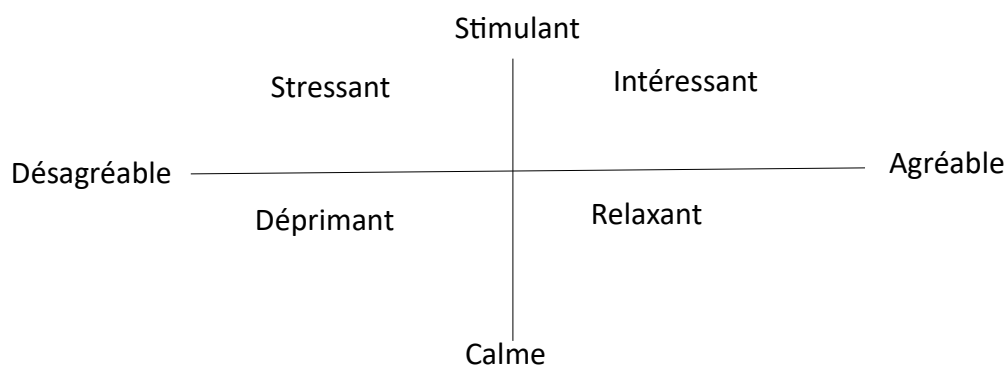
### Améliorer l'usage des espaces publics dans les villes européennes (Projet USER)

#### Dresde : Ateliers de cartographie mentale

Le Département de Géographie de l'université technique de Dresde a réalisé une étude sur la perception des espaces publics et leur utilisation. Ceci, afin de mieux comprendre la manière dont les habitants perçoivent leur quartier et l'habitent, et quels sont leurs besoins qui pourraient rester insatisfaits. Il s'agissait notamment d'interroger les personnes sur la manière dont elles perçoivent « leurs » espaces publics, ce qu'elles aiment, n'aiment pas, ce qu'elles proposent en termes d'amélioration.

Cette étude a été menée en direction de 300 habitants du site pilote, à l'aide d'une enquête, mais aussi à l'aide d'ateliers de cartographie mentale permettant d'identifier les espaces plus ou moins appréciés. En reportant leurs perceptions sur une carte et en cartographiant leurs usages quotidiens des espaces publics, les habitants ont permis de dresser des cartes thématiques allant des **promenades favorites à l'identification des lieux peu agréables, en passant par l'identification de sites à améliorer. Les participants ont été amenés à classer par ordre d'importance et de pertinence certains qualificatifs propres à l'espace public.**

#### Grille de critères utilisés pour évaluer des rues de Montréal par des personnes âgées à la demande de la Ville (Montréal)



Les dimensions de l'évaluation affective, Russel et Snodgrass, 1989



### Appropriations de la ville diurne et stratégies d'évitement nocturnes (Bordeaux)

« Une des questions posées par les commanditaires portait sur les attentes d'aménagement des espaces publics. La constitution d'un groupe témoin de 17 femmes, réunies par l'A'urba [1], a permis une approche qualitative qui complète les données générales de l'enquête. L'animation a permis de faire émerger des rationalités singulières, subjectives, incluant des expériences sensorielles et des représentations sociales. L'usage de la ville se distingue surtout à travers les mobilités des femmes et les motifs de leurs déplacements à la tombée de la nuit. Le soir, les seniors privilégient l'offre culturelle et les dîners au restaurant. Les mères vivant seules disent ne pas sortir en nocturne, tandis que les jeunes célibataires actives revendiquent leur droit à la fête. Toutes ont en commun d'adopter des stratégies pour franchir les frontières interdites. De nuit, les seniors sortent à plusieurs ou en couple, jamais seules, certaines font appel aux réseaux sociaux sur internet. Les jeunes adoptent aussi le déplacement en groupe d'amies, et intériorisent des cartes mentales afin d'éviter les zones anxigènes. Les femmes anticipent leurs déplacements et contrôlent leur tenue corporelle dans l'espace public en prenant des précautions vestimentaires (ni jupes, ni talons hauts, etc.). Plus encore qu'un outil de mobilité, la voiture représente un moyen de protection pour affronter la nuit. Les seniors s'y verrouillent. La voiture sert aussi à protéger les enfants des dangers de l'espace public.

Au-delà de ces différences, il existe des attentes communément partagées par ce groupe de femmes. Elles souhaiteraient une meilleure offre de mobilité, avec une priorité donnée à la sécurisation des stations de tramway, qui sont perçues la nuit comme des abcès de fixation d'alcoolisme et de violence urbaine ; des « taxis roses » réservés aux filles à la sortie des boîtes de nuit ; une surveillance discrète par une présence humaine dans les espaces publics et dans la rue, un meilleur éclairage des rues longues et rectiligne. La mise à jour des interdits spatiaux et temporels délimite des territoires de fréquentation mixtes qui sont jugés attractifs et des secteurs à risques mis dans la catégorie des « repoussoirs ». Ces indicateurs ont permis de cartographier la ville à partir d'une base de données sensorielles faites d'usages, de perceptions concrètes et de fantasmes (figure 1). »

Cette enquête a permis de construire différents outils cartographiques dont par exemple des « cartes réputationnelles » très illustrées et très parlantes à partir des propos des personnes interrogées.

