

La mobilisation de l'utilisateur, acteur complexe, dans la production des services de mobilité.

LES MARDIS DE L'ORT

« Comment mobiliser l'expertise des usagers dans la production des services de mobilité? »

NANTES, 19 AVRIL 2016



Sommaire

- 1 Renouvellement de l'action publique et du domaine des transports
- 2 L'utilisateur, un acteur complexe
- 3 L'utilisateur, un nouvel expert?

1

Renouvellement de l'action publique et du domaine des transports

Vers une démocratie participative en recherche de légitimité

- ✓ La montée d'un « impératif participatif »...
 - Vers un crescendo législatif en plusieurs étapes
 - Une multiplication de dispositifs participatifs selon 3 tendances opérationnelles
 - informatif-consultatif : réunions publiques, concertation préalable,...
 - Coopératif: jurys citoyens, conférences de consensus, ...
 - Proactif: ateliers, groupes de travail, budget participatif

- ✓ ... vers une autre conception de l'action publique: une ouverture difficile à de nouvelles expertises

1

Renouveau de l'action publique et du domaine des transports

Les déplacements, une thématique désormais vouée à la concertation

- ✓ 1970, une année qui marque un tournant : innover en impliquant l'utilisateur pour répondre à la crise
- ✓ A partir des années 1990: Du transport à la mobilité...
 - Evolution des paradigmes
 - Et nouveaux enjeux en faveur d'un meilleur cadre de vie

1

Renouvellement de l'action publique et du domaine des transports

Les déplacements, une thématique désormais vouée à la concertation

- ✓ 1970: une année qui marque un tournant
- ✓ A partir des années 1990: Du transport à la mobilité...
 - Evolution des paradigmes
 - et nouveaux enjeux en faveur d'un meilleur cadre de vie
- ✓ Aujourd'hui: vers une nouvelle division du travail cognitif ?

Imaginaires techniques

L'automobile
Les ponts et les routes
L'informatique
La maison individuelle
Le bus



Imaginaires sociaux

La liberté de circuler
Le droit au transport
Le progrès économique

Cadre de fonctionnement

Maîtrise d'ouvrage des réseaux
Réglementation technique routière
Ingénierie publique d'Etat
Modèles de déplacement et SDAU
Versement transport et AOTU

Planification des transports

Cadre d'usage

Développement de l'offre motorisée
Désenclavement et aménagement

Imaginaires techniques

De la planète au quartier et vice-versa
La ville à courte distance
Les technologies de l'information
Le tramway et l'intermodalité
Les rocadés (comme exutoire)



Imaginaires sociaux

La préservation de l'environnement
Cohésion urbaine
Le compétitivité économique

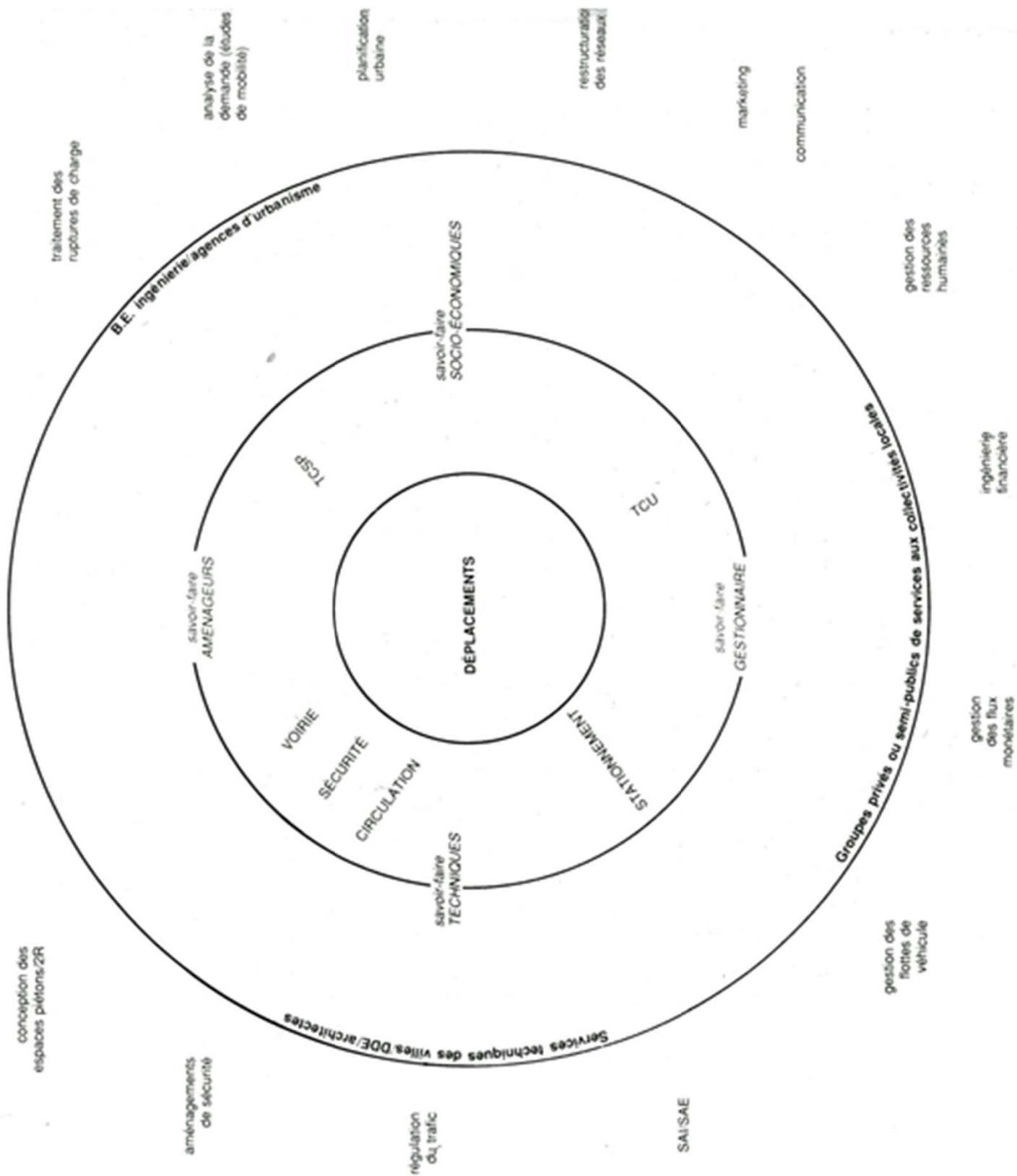
Cadre de fonctionnement

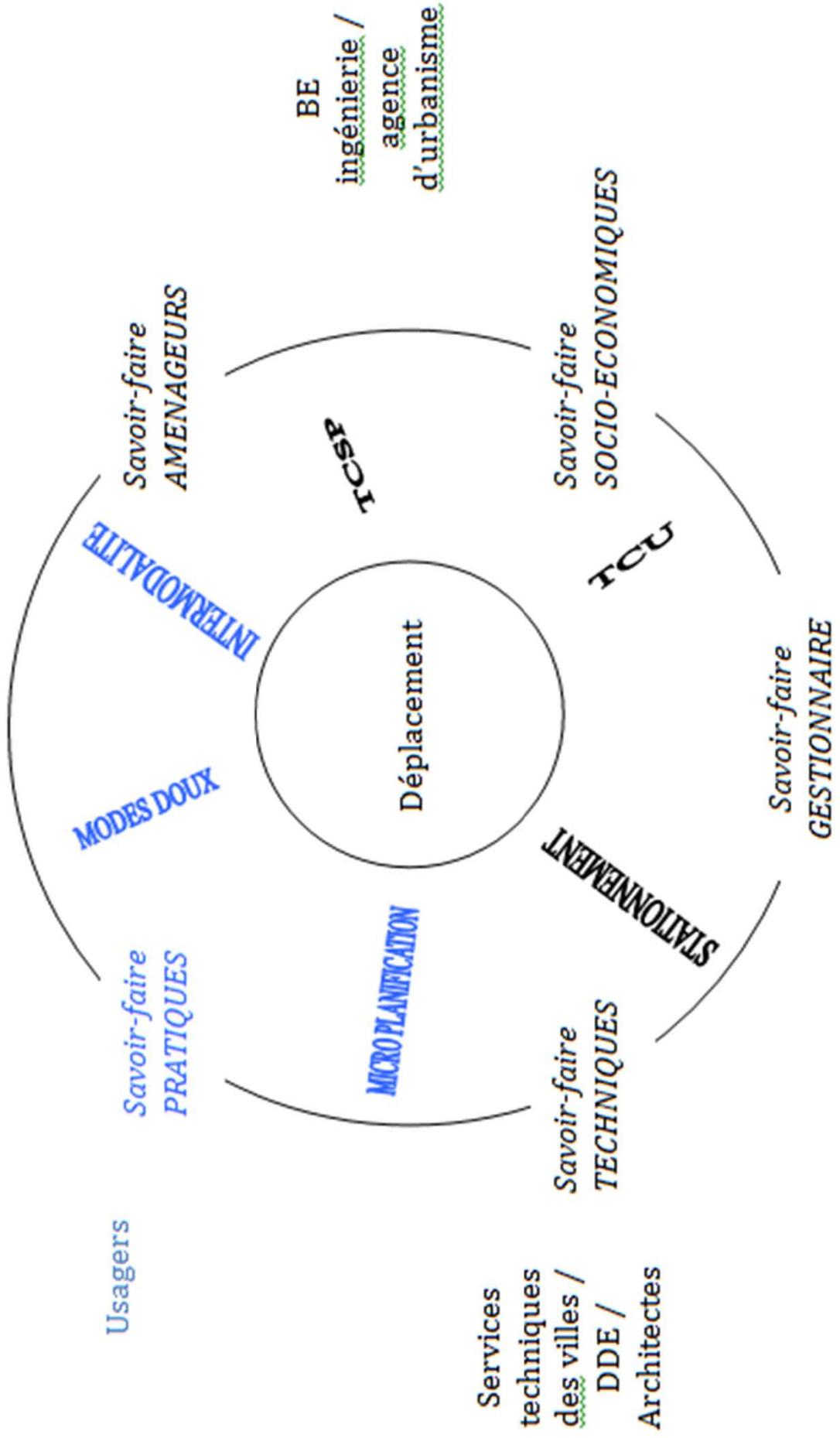
Services organisateurs des collectivités
PDU et schémas régionaux
Services de mobilité ?
Nouvelles expertises ?
Nouvelles gouvernance du SFE

Gestion durable de la mobilité

Cadre d'usage

Cadre de vie
Proximité spatiale, temporelle, virtuelle
Projets territoriaux et développement durable





Groupes privés ou semi-publics de services
aux collectivités locales

- 
- 1 Renouvellement de l'action publique et du domaine des transports
 - 2 **L'utilisateur, un acteur complexe**
 - 3 L'utilisateur, un nouvel expert?

2

L'utilisateur, un acteur complexe

Faire participer l'utilisateur : quel outil pour quelle vertu?

✓ Du citoyen au producteur: l'utilisateur, un acteur au visage multiple

- L'utilisateur comme « chantier de recherche »: autant de figures que d'approches disciplinaires

« Qui a inventé l'utilisateur, ce personnage asocial et asexué, souvent ahistorique, dont on se sert quand on a besoin ? Quand ? Comment et pourquoi ? Après tout, on avait l'individu, cela ne suffisait donc pas ? Il fallait forger de nouvelles catégories statistiques et politiques, comme l'habitant, le ménage, le citoyen, le client, le militant, le consommateur etc. »

Thierry Paquot, 1999, Revue Urbanisme, dossier « L'Usager », n°307.

2

L'utilisateur, un acteur complexe

Faire participer l'utilisateur : quel outil pour quelle vertu?

✓ Du citoyen au producteur: l'utilisateur, un acteur au visage multiple

- L'utilisateur comme « chantier de recherche »: autant de figures que d'approches disciplinaires
- Citoyen, client, consommateur: des figures qui font consensus
- Qualité et innovation : deux approches pour faire-valoir les savoirs des usagers

2

L'utilisateur, un acteur complexe

Faire participer l'utilisateur : quel outil pour quelle vertu?

✓ Du citoyen au producteur: l'utilisateur, un acteur au visage multiple

✓ Quatre outils pour quatre vertus

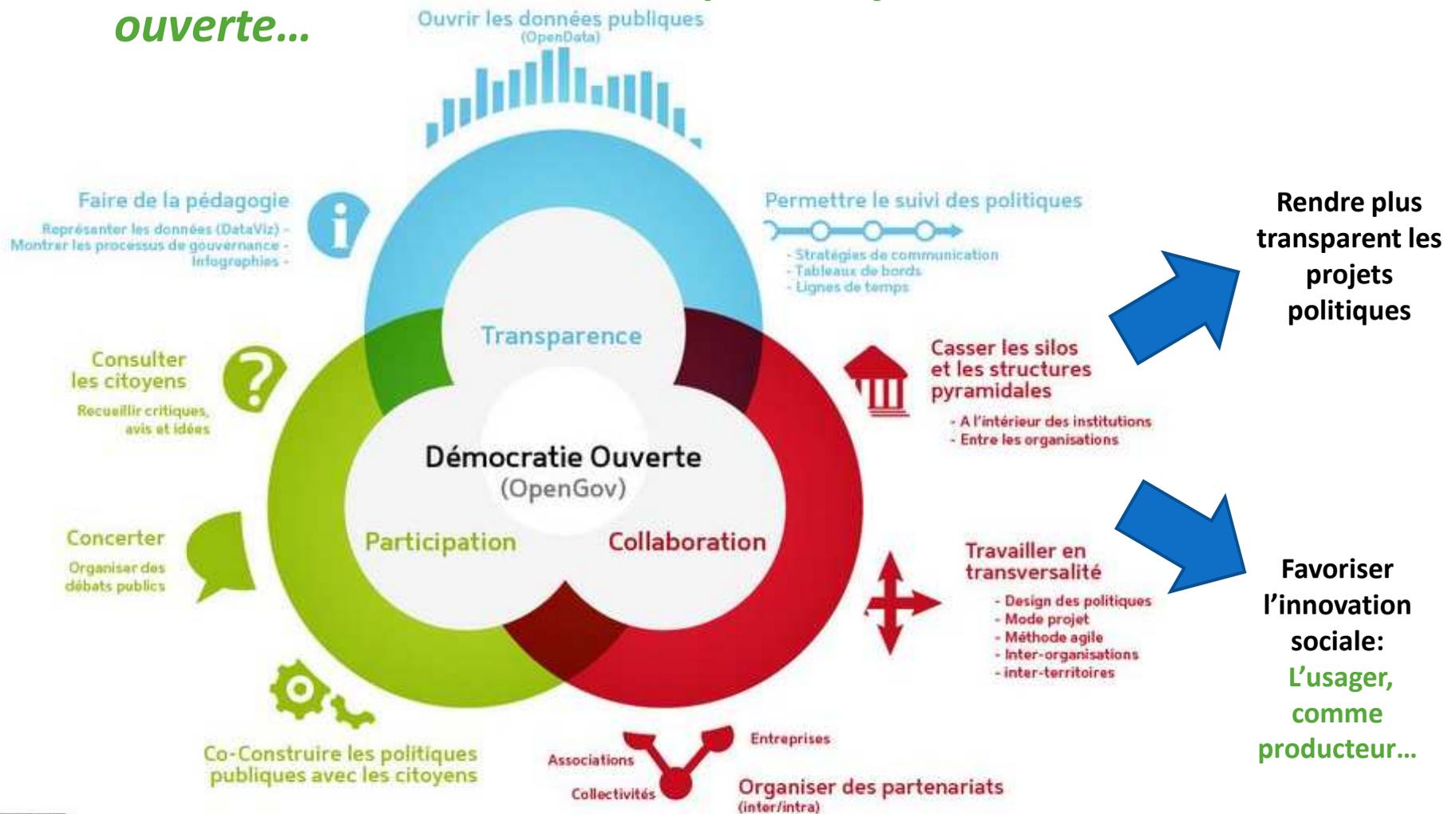
- Les dispositifs pour **exprimer son opinion**: mobilisation de la figure de l'utilisateur citoyen
- Les dispositifs pour **porter ses intérêts** : mobilisation de la figure de l'utilisateur consommateur
- Les dispositifs pour **partager un savoir**: mobilisation de la figure de l'utilisateur client
- Les dispositifs pour **mobiliser une expertise**: mobilisation de la figure de l'utilisateur coproducteur



2

L'utilisateur, un acteur complexe

De nouveaux outils, numériques, en faveur d'une démocratie ouverte...



- 
- 1 Renouvellement de l'action publique et du domaine des transports
 - 2 L'utilisateur, un acteur complexe
 - 3 **L'utilisateur, un nouvel expert?**

3

L'utilisateur, un nouvel expert?

Vers une ingénierie de l'action collective

- ✓ Savoir d'usage, expertise d'usage et maîtrise d'usage?
- ✓ 3 conditions nécessaires à la constitution d'une maîtrise d'usage

LÉGITIMATION

*Passer de la reconnaissance
d'un statut à la
reconnaissance
d'un rôle*

FORMALISATION

*Favoriser une approche
« globale » pour mixer
les registres*

MISE EN ŒUVRE

*Définir des règles du jeu
pour assurer une action
collective*