

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



Le 19 avril 2016, le Conseil Départemental de la Loire-Atlantique, représenté par Bertrand CHOUBRAC, Conseiller Départemental du canton de Saint Nazaire, accueillait les participants au mardi de l'ORT sur le thème de la place des usagers dans l'évolution des services de mobilité.

Ce mardi était animé par Didier VIVANT, directeur de l'ORT, autour d'une intervention d'expert et de témoignages de collectivités, d'exploitant et d'associations d'usagers des transports, et avait pour objectif de mieux cerner la place de l'expertise des usagers dans la production des services de mobilité.

PROGRAMME

Expert :

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

par Sabrina MORETTO, doctorante en aménagement du territoire au LATTS*

Témoignages :

La concertation menée dans le cadre de l'élaboration du plan vélo de Nantes-Métropole

par Hadrien BEDOK, chef de service déplacement doux à Nantes Métropole

Construction d'une application avec les Lilanautes

par Nathalie MOREAU, responsable de l'unité Marketing et système d'informations au Conseil Départemental de la Loire-Atlantique

Contributions à l'élaboration du Schéma Directeur d'Accessibilité du réseau TIS

par Jean-Jacques BOUGAULT, chef de service des transports scolaires et voyageurs au Conseil Départemental de la Sarthe

Outils de gestion de la relation clients

par Christine LASSALLE, responsable marketing à la SEMITAN

Table-Ronde : Rôles et méthodes de concertation des associations d'usagers

avec Michel BLANCHE, UFC Que choisir

Jean-Bernard LUGADET, FNAUT

Philippe RAIMBAULT, APF

* LATTS : Laboratoire Techniques, Territoires et Sociétés

*Ce document consiste en une synthèse libre et n'engage pas les intervenants.
L'ensemble des présentations sont téléchargeables sur le site internet de l'ORT :*

www.observatoire-transport-pays-de-la-loire.fr

La mobilisation de l'utilisateur, acteur complexe, dans la production des services de mobilité par Sabrina MORETTO, doctorante en aménagement du territoire au LATTS*

Le renouvellement de l'action publique et du domaine des transports...

Deux grands mouvements ont marqué l'intérêt grandissant envers l'utilisateur :

- les années 1960 avec la participation « par le bas », pour mobiliser l'utilisateur en remise en question de la décision politique,
- les années 1980 avec la participation « par le haut », pour essayer de lever les freins en se rapprochant au plus près des utilisateurs.

S'en sont suivies des périodes de renforcement des injonctions participatives, à partir des années 1990, avec une multiplication des dispositifs participatifs, selon 3 tendances opérationnelles :

- l'informatif - le consultatif : réunions publiques, concertation préalable...
- le coopératif : jurys citoyens, conférences de consensus ...
- le proactif : ateliers, groupes de travail, budget participatif...

Ces ouvertures vers la démocratie participative en recherche de légitimité ont été difficiles en ce qu'elles impliquent de redistribuer des pouvoirs (politique, technique) en intégrant l'utilisateur, elles ont néanmoins permis à l'action publique de se renouveler.

Dans les transports, thématique vouée à la concertation (grands projets, levier environnemental...), le colloque de Tours en 1970 sur les transports collectifs urbains a marqué un tournant dans la prise en compte des utilisateurs. Les années 1990 ont vu le basculement de la notion de planification des transports vers la notion de gestion durable de la mobilité, avec une refonte de l'expertise et l'ouverture des systèmes décisionnels à l'ensemble des utilisateurs.

2 L'utilisateur, un acteur complexe

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



L'utilisateur, un acteur complexe...

L'utilisateur devient dans les années 1990 un « chantier de recherche », révélant autant de figures (utilisateur citoyen, consommateur, client, coproducteur) que d'approches disciplinaires pour faire valoir ses savoirs (évaluation, innovation) et d'outils croisés et complémentaires pour révéler ses vertus :

- dispositifs d'expression des opinions (mobilisation de la figure de l'utilisateur citoyen),
- dispositifs de défense des intérêts (mobilisation de la figure de l'utilisateur consommateur),
- dispositifs de partage d'un savoir (mobilisation de la figure de l'utilisateur client),
- dispositifs de mobilisation d'une expertise (mobilisation de la figure de l'utilisateur coproducteur).

L'utilisateur, un nouvel expert ?

L'intégration de l'utilisateur auprès de la maîtrise d'ouvrage et de la maîtrise d'œuvre induit une nouvelle notion de maîtrise d'usage, alimentée par le savoir et l'expertise d'usage.

Cette maîtrise d'usage ne peut être constituée qu'à 3 conditions :

- la légitimation : passer de la reconnaissance d'un statut à la reconnaissance d'un rôle,
- la formalisation : favoriser une approche « globale » pour mixer les registres,
- la mise en œuvre : définir des règles du jeu pour assurer une action collective.

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



Territoires Hautement Citoyens

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



La concertation menée dans le cadre de l'élaboration du plan vélo de Nantes-Métropole par Hadrien BEDOK, chef de service déplacement doux à Nantes Métropole

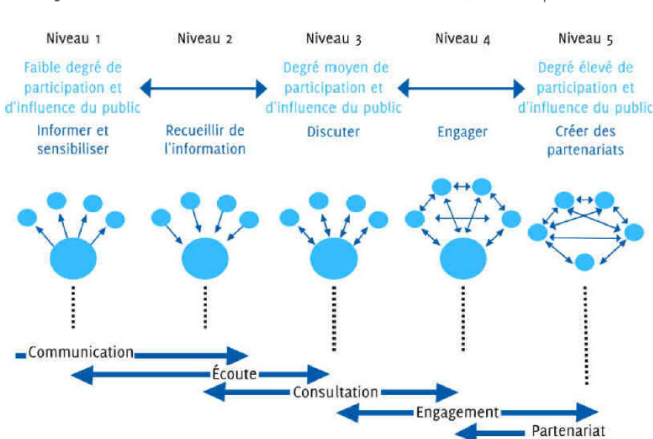
Nantes Métropole témoigne de son expérience de concertation au cœur du Plan Vélo, qu'elle a réalisée dans le cadre d'un dialogue citoyen impliquant la société civile à plusieurs niveaux.

En phase d'élaboration des plans d'actions...

La collectivité a utilisé la méthode « Bypad » (Audit de la Politique Cyclable - BicYcle Policy AuDit) issue des démarches de "management qualité", qui s'appuie sur une co-construction entre élus, associations représentants d'usagers et services d'un diagnostic partagé des forces et faiblesses de la politique cyclable qui permet d'en déduire des actions prioritaires à mener.

Certifiée « Bypad », la collectivité a ainsi pu apporter la garantie d'un dialogue efficace avec les associations.

Les différents degrés de participation citoyenne



En phase de mise en œuvre des plans d'actions...

La collectivité a élaboré 32 plans communaux de déplacements doux (10 plans de quartiers nantais, 22 plans communaux dans les autres communes de l'agglomération), en s'appuyant sur l'expertise citoyenne volontaire au sein des conseils de quartier.

Elle a pour cela mis en œuvre un processus cohérent et homogène :

- rédaction d'un mandat de participation de la part des élus,
- animation de réunions de concertation par quartier en s'appuyant sur des groupes de volontaires,
- méthode imposée (diagnostic, propositions) et règles définies au sein du groupe,
- engagement de réponse et de suivi de la mise en œuvre.

Différents documents ont permis de transcrire l'expertise citoyenne :

- des cartes de danger ressenti,
- des cartes heuristiques des problématiques rencontrées dans les quartiers,
- des diagnostics en marchant donnant lieu à des relevés de terrains.

Les avis citoyens ont fait l'objet d'un processus d'instruction systématique, permettant une réponse complète, qui prend en compte toutes les préconisations de l'avis citoyen, dans le sens d'une pédagogie de l'action publique, qui énonce et explique les positions et actions de la Ville, (dé)montrant les effets produits par l'avis citoyen sur l'action publique ou son évolution.

Ce processus d'instruction comportait 6 étapes :

1. la lecture et l'analyse de l'avis,
2. les échanges avec les élus pour orienter les réponses,
3. l'instruction technique des propositions,
4. l'étude collective des réponses,
5. la rédaction de la réponse argumentée,
6. la validation finale du document.

Au final, ce sont plus de 150 réunions publiques menées en 2 ans et un arbitrage d'environ 7M€ de travaux directement issus des priorités définies dans le cadre du processus de dialogue citoyen et permettant de répondre aux attentes de proximité.

Chaque quartier nantais a ainsi fait l'objet d'un document prospectif et opérationnel présentant l'ensemble des enjeux « modes doux », réponse politique écrite permettant de sceller les engagements des élus.

Le rendu final : un document de référence par quartier



Un document prospectif et opérationnel présentant l'ensemble des enjeux « modes doux » de chaque quartier nantais.

Une réponse politique écrite permettant de sceller les engagements des élus

Atelier citoyen
Conseil de quartier Nantes Nord
JUILLET 2012

Construction d'une application avec les Lilanautes

par **Nathalie MOREAU**, responsable de l'unité Marketing et système d'informations au Conseil Départemental de la Loire-Atlantique

Le Conseil Départemental de la Loire-Atlantique témoigne de son expérience de coproduction d'une application mobile, destinée à répondre à la demande d'information des usagers Lila en situation de mobilité et à lever les freins à l'usage des transports en commun.

Les clés du projet

La collectivité a écouté ses usagers exprimant la forte demande d'une application (enquête de satisfaction 2015).

Elle a ensuite fait le choix de développer ce service qui a du sens, dans un contexte favorable :

- un taux d'équipement élevé en smartphone (71%),
- la maîtrise des données Lila,
- l'ouverture des données et les logiciels open source,
- l'évolution des systèmes numériques,
- la maturité des systèmes de géolocalisation,
- le développement des start up / un nouveau modèle économique ;

Les clés du projet

Les usagers demandent une application (enquête de satisfaction 2015)



Un contexte favorable :

- Un taux d'équipement élevé : 71%
- La maîtrise des données Lila
- L'ouverture des données et les logiciels open source
- L'évolution des systèmes numériques
- La maturité des systèmes de géolocalisation
- Le développement des start up / un nouveau modèle économique

Un choix financier contraint pour un service qui a du sens

4

Département de Loire-Atlantique - Mardi de FORT 19 avril 2016



Les compétences nécessaires à la réussite du projet



- les « imagineurs »
- les concepteurs
- les maîtres de la data
- les experts développeurs
- les médiateurs
- les critiquesurs

9

Département de Loire-Atlantique - Mardi de FORT 19 avril 2016



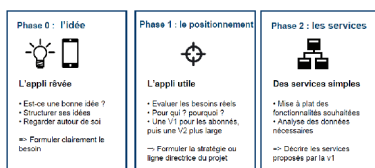
Une méthodologie orientée utilisateurs

La collectivité a opté pour une méthodologie non traditionnelle, suivant un mode « agile » permettant une coproduction plus souple, plus simple, moins coûteuse, plus proche de l'utilisateur final.

Cette méthodologie a mobilisé avec réussite de nouveaux métiers et compétences externes : les « imagineurs », les concepteurs, les maîtres de la data, les experts développeurs, les médiateurs, les critiquesurs.

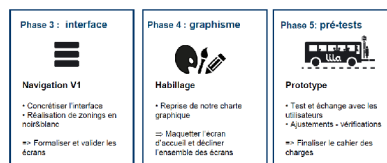
Une 1ère version de l'application a été diffusée le 15 mars 2016, une 2ème version est prévue pour septembre 2016.

Méthodologie orientée utilisateurs



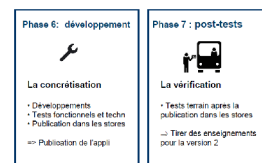
5

Département de Loire-Atlantique - Mardi de FORT 19 avril 2016



7

Département de Loire-Atlantique - Mardi de FORT 19 avril 2016



8

Département de Loire-Atlantique - Mardi de FORT 19 avril 2016



Enchaînement du même scénario pour la Version 2



Contributions à l'élaboration du Schéma Directeur d'Accessibilité du réseau TIS par Jean-Jacques BOUGAULT, chef de service des transports scolaires et voyageurs au Conseil Départemental de la Sarthe

Le Conseil Départemental de la Sarthe témoigne de son expérience de la concertation menée dans le cadre de l'élaboration du Schéma Directeur d'Accessibilité (SDA) du réseau TIS.



La concertation au centre de l'élaboration du SDA

La collectivité engage très tôt dès 2004 une réflexion sur la mise en accessibilité de son réseau aux personnes à mobilité réduite (PMR), en préambule de la loi de février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Elle se concrétise rapidement par la mise en service de Mobili'TIS en février 2005, un service de transport à la demande pour les PMR permettant la desserte de l'ensemble des communes du réseau TIS, avec 2 véhicules pour commencer, et la création d'un comité tripartite Associations de PMR – Conseil général – Délégué TIS et Mobili'Tis, afin d'évaluer régulièrement le fonctionnement du service.

La concertation élargie à l'ensemble des acteurs de la mobilité

L'élaboration du SDA-Ad'AP (Agenda d'Accessibilité Programmée) en 2015 constitue un amplificateur de la démarche concertée, à travers l'élargissement à l'ensemble des acteurs de la mobilité en Sarthe :

- associations de PMR,
- services de la Préfecture: DDT,
- AOT : Le Mans Métropole, Région Pays de la Loire, Ville de Sablé sur Sarthe,
- FNTV : ensemble des transporteurs sarthois (6 opérateurs transport),
- maîtrise d'ouvrages: Communes concernées par l'aménagement des arrêts prioritaires (66 communes).

Une nécessité de continuer à mobiliser l'expertise des usagers

Approuvé le 16 février 2016, l'Ad'AP nécessite de continuer à mobiliser l'expertise des usagers, dans les différents étapes de sa mise en œuvre :

- associations de PMR: maintien du comité tripartite (Mobili'Tis + évolution de l'accessibilité du réseau TIS)
- services de la Préfecture (DDT) : point annuel sur l'évolution du SDA-AD'AP en présence des associations de PMR,
- maîtrise d'ouvrages: accompagnement des communes dans la mise en accessibilité (réunions terrain).

L'élargissement de la concertation à un échelon départemental et régional

La perspective du transfert de la compétence des services de transports routiers interurbains, réguliers et à la demande, issu de la loi NOTRe, amène à repenser la concertation pour porter un regard sur l'évolution du transport interurbain de voyageurs élargi au territoire ligérien.



Outils de gestion de la relation clients

par **Christine LASSALLE**, responsable marketing à la SEMITAN

La SEMITAN témoigne de son expérience de l'écoute des clients du réseau de transports de l'agglomération nantaise (TAN).

Dans un contexte où la métropole se positionne à l'écoute de ses habitants et mène une démarche participative autour du transport et de la mobilité, la SEMITAN rappelle qu'elle développe depuis longtemps une démarche de co-construction et de vision partagée de la qualité de son service.

Cette démarche qualité passe par la prise en compte de la perception et attentes des clients, à travers une enquête qualité annuelle, la collecte des remontées terrain (baromètre interne), les réseaux sociaux et des études ad hoc.

L'exploitation des résultats est effectuée à différents niveaux :

- diffusion des résultats d'enquête auprès des acteurs concernés,
- revue de direction,
- comité tripartite,
- supports d'information interne,
- auditeurs qualité,
- à la demande, sur des sujets précis.

La prise en compte de la perception et attentes clients



Enquête qualité annuelle = contrôle et identification attentes

- quantitatif de la qualité perçue
- qualitatif : Exploitation verbatims



Collecte remontées terrain = baromètre interne

- Les agents commerciaux de l'espace mobilité
- Allo TAN
- Le service contrôle prévention
- Les articles de presse
- Le web



Etudes ad hoc :

- Locales : tables rondes sur des sujets de développement (ex futur système de tarification par post paiement), face à face station (ex perception propreté, dispositifs d'accompagnement clients pendant les travaux)
- Groupées/nationales : ex : détailler la définition du confort du voyage, vérifier la pertinence des circuits de distribution etc

13 avril 2016

DC-Marketing

OOO 7

2005 – 2015 : 10 ans de Comités de ligne en Région Pays de la Loire

par **Michèle SIBILLE-BOSSARD**, chargée de la concertation au Conseil Régional des Pays de la Loire

Le Conseil Régional des Pays de la Loire témoigne de son expérience 2005 – 2015 de 10 ans de Comités de ligne en Région Pays de la Loire.

Les comités de lignes constituent des instances de concertation et de dialogue avec les acteurs du monde du transport visant à :

- améliorer la qualité du service régional de transport de voyageurs,
- mieux connaître les attentes des usagers, des acteurs locaux,
- mieux informer les acteurs locaux et usagers sur les actions régionales mises en place ou menées en partenariat (offre de transport, tarifs, information voyageurs, état d'avancement des projets de modernisation d'infrastructures, de pôles d'échanges multimodaux, ...) ;

La collectivité tire un bilan positif avec des pistes de progrès :

- un véritable maillage du territoire, selon le principe «triple Alternance» : par département, petite commune rurale / grande ville urbaine, fin / début de ligne,
- un maintien de la participation sur chaque axe,
- une participation par segment d'acteurs, avec des institutions plus représentées que les usagers,
- une satisfaction globale des participants, avec des points forts et des points à améliorer,
- les avantages du dispositif : une incarnation forte de la politique transport portée par la Région,

le Dispositif



- ✓ 10 comités de ligne couvrant l'ensemble du territoire régional
- ✓ 75 réunions en 10 ans 2005-2015 (7 réunions/an)
- ✓ Tous les 15 mois
- ✓ 45 participants/ réunion en moyenne
- ✓ le jeudi de 18h à 21h
- ✓ mise en ligne du compte-rendu

Région PAYS DE LA LOIRE

- la pérennité du dispositif, le dialogue et la compréhension du fonctionnement du système ferroviaire, la responsabilisation des acteurs,
- les limites du dispositif : la moindre spontanéité des usagers devenus experts, les lobbyings associatif et syndical, la présence institutionnelle forte, le manque d'attractivité pour certains usagers,
- des perspectives d'attractivité renforcée (l'utilisateur au cœur du dispositif), de fluidité des échanges et d'améliorer de la réactivité, et de simplification des tâches opérationnelles.

Table-Ronde : Rôles et méthodes de concertation des associations d'usagers
avec Michel BLANCHE, UFC Que choisir
Jean-Bernard LUGADET, FNAUT
Philippe RAIMBAULT, APF

Les associations d'usagers témoignent de leurs rôles, méthodes et attentes, dans une table ronde miroir des éléments et témoignages présentés précédemment.

Les valeurs des associations d'usagers :

Neutralité,
Indépendance
Transparence
Observation
Force de proposition

L'état d'esprit des associations d'usagers :

Ouverture à la concertation, analyse factuelle de la situation, adéquation des besoins des usagers avec des objectifs environnementaux ou d'urbanisme, hors des recherches de compromis politiques, de suivi de chaînes industrielles ou tertiaires voire de modes

Les attentes des associations d'usagers dans la production des services de mobilité

Être associées le plus en amont possible aux concertations afin d'anticiper et répondre aux besoins des usagers, pas sur des concertations « alibis » suite à des décisions structurelles prises au détriment parfois du travail de représentation du quotidien
Êtres entendues pour une pleine utilisation des infrastructures existantes, la satisfaction des besoins de déplacement, l'universalité et la multi-modalité, l'accessibilité pour tous et par les modes les plus conviviaux et les moins agressifs pour l'environnement.

L'évolution de la place des usagers aux côtés des maîtres d'ouvrage et exploitants

Plus la qualité des services augmente, plus l'utilisateur est exigeant.
La notion de droit personnel prend le pas sur l'intérêt général (collectif)
Usagers mieux éduqués à la consommation, mais plus regardant entre le prix et le service rendu
Meilleure écoute laissant plus de place à la prise en compte des attentes des usagers
Du « en face » vers de la « co-production », expertise de plus en plus reconnue

Les méthodes de concertation les plus pertinentes pour mobiliser l'expertise des usagers

La possibilité de faire des propositions dans le cadre de démarches participatives et d'appels à idées ;
L'importance de réunir tous les acteurs concernés ;
L'utilité du « voyage en commun » et de la visite sur place, de la rencontre régulière avec ordre du jour construit et échange, de la réunion de crise sur un sujet structurel ou inopiné, de la propre mobilisation et de l'interpellation sur un sujet d'actualité ;

Les enjeux de concertation pour l'avenir

Sensibilité aux coûts et à la qualité des services (offre / demande) ;
Concertation en amont pour mieux adapter l'offre aux besoins ;
Besoin d'analyses globales concertées et d'alertes ;
Mobilisation et moyens des usagers ;
Information, sensibilisation et pédagogie ;
Partenariat, transparence et reconnaissance de l'expertise des usagers.

Les attentes en quelques mots-clés

Anticipation
Sincérité
Pédagogie
Reconnaissance