

L'action publique et les individus :

des méthodes issues des sciences humaines et sociales pour repenser une relation

- Séminaire du 15 Juin 2011 -

Le séminaire, qui s'est tenu lors de la matinée du 10 juin à l'Hôtel de communauté, prend place dans la démarche « Métropole des savoirs » initiée depuis 2009 par la Direction de la Prospective et du Dialogue Public.

3^{ème} édition de la rencontre annuelle du Grand Lyon avec l'enseignement supérieur et la recherche, cette année, elle a eu pour ambition de favoriser l'interconnaissance entre le monde de la recherche en sciences humaines et sociales et les sphères opérationnelles de l'action publique afin de proposer, dans une première étape, une exploration des contributions potentielles de ces disciplines et de leurs méthodes à l'élaboration des projets communautaires comme outils d'expertise complémentaire.

Ce sont tour à tour l'économie expérimentale, le marketing, la sociologie urbaine, la psychologie sociale, le design et enfin la philosophie qui ont été présentés à l'occasion de trois tables rondes réunissant chaque fois deux chercheurs et deux opérationnels du Grand Lyon afin de débattre et discuter autour des thèmes suivants : **la mobilité et ses nouveaux usages, l'environnement urbain et les enjeux de l'innovation en matière de développement durable et l'espace public et les pratiques urbaines.**

Le présent document a vocation à rendre compte du regard qu'ont porté les chercheurs sur les différentes questions soulevées par les intervenants du Grand Lyon autour des questions d'**usages**, de **comportements**, d'**appropriation**, d'**acceptabilité** mais aussi d'**éthique**, et pour lesquelles les sciences humaines et sociales sont susceptibles d'apporter des réponses et des éclairages nouveaux sur ces enjeux tant sociaux que politiques. Au prisme des interventions des chercheurs invités, il témoigne autant de la complémentarité des disciplines SHS face aux nouveaux défis qui se posent à l'action publique que des apports différenciés que celles-ci développent selon leur propre spécificité ; ces dernières proposant tout à la fois une lecture critique et réflexive des préoccupations techniciennes évoquées, en même temps qu'elles démontrent de véritables savoir-faire pour accompagner et légitimer les processus de décisions publiques.

Usages et comportements

Décrypter les usages et évaluer les évolutions de comportements

Les questions relatives au décryptage des usages ou à la compréhension des pratiques des individus ont traversé l'intégralité des thématiques en termes de projets communautaires abordés lors de la matinée.

Qu'il s'agisse de saisir les typologies de modes de déplacement et de mobilité, d'appréhender les espaces publics par les pratiques qui s'y déploient, ou encore de comprendre les mécanismes qui engendrent des comportements « éco-responsables », cette problématique des usages et des comportements des individus se révèle être un enjeu incontournable de tout processus de conception de projet public.

De prime abord, les sciences humaines et sociales dans leur ensemble, et particulièrement celles présentées au cours du séminaire ont permis de cerner plus précisément les caractéristiques et les difficultés inhérentes liées au besoin de saisir et définir les usages individuels. En effet, pour répondre aux interrogations soulevées, sur les habitudes individuelles, ou les nouvelles pratiques à l'œuvre que l'on voudrait voir se généraliser par exemple, les SHS proposent de repenser les notions fondamentales qui sous-tendent l'analyse des usages et des comportements en les abordant sous l'angle **des logiques et rationalités sociales**. Le débat a permis de mettre au jour quelques principes premiers incontournables sur lesquels il est impératif de se fonder pour avoir une lecture réelle des pratiques en cours :

- d'une part, il a été rappelé que ces logiques et rationalités sociales qui déterminent les actions individuelles doivent être pensées dans leur multiplicité – elles peuvent en effet être de plusieurs natures -, celles-ci diffèrent également selon les contextes dans lesquelles elles s'exercent.
- D'autre part, même si l'on parle d'individu, de citoyen, il ne faut pas penser une pratique, un comportement ou un usage isolément. Ce sont le plus souvent des logiques collectives qui orientent une attitude individuelle. Un des enseignements de la sociologie urbaine ou de la psychologie sociale notamment est de reconsidérer l'individu dans son appartenance à des groupes, définis eux-mêmes socialement, culturellement, économiquement, etc. Lorsqu'il s'agit de décrypter des comportements, il faut d'abord s'interroger sur les représentations sociales à l'œuvre pour appréhender des actions, qu'elles soient individuelles ou collectives.

« Les rationalités sociales sont compliquées parce qu'elles sont transdisciplinaires. Pour un technicien, la rationalité, c'est la rationalité technique ; pour un économiste, c'est une rationalité économique. La réalité c'est que pour l'utilisateur, la rationalité elle est sociale c'est-à-dire elle est multiple et il est difficile d'aller la chercher. [...] En regardant de près les usages, on voit que les rationalités qui sont à l'œuvre sont très puissantes. Il ne faut pas les ignorer parce qu'au contraire elles constituent des leviers d'action pour les techniciens qui sont très intéressants. Il faut aller chercher la réalité, la subtilité des usages pour voir comment on peut travailler avec et certainement pas contre ». Jean-Michel Deleuil –

Chercheur en sociologie urbaine, INSA de Lyon

« Il faut travailler du point de vue de la familiarité, de la nouveauté, de l'ancienneté, de ce qui est de l'ordre des ancrages dans les habitudes, de ce qui est de l'ordre de l'influence des autres »

« On s'intéresse aux processus d'influence, influence dans la société, influence entre groupes, qui peuvent prendre des formes d'influence minoritaires ou majoritaires, qui peuvent prendre des formes d'influence subie, influence consciente ou inconsciente... »

Nikos Kalampalikis – Chercheur en psychologie sociale, GREPS

En termes d'études et d'analyses proprement dites, certaines méthodes issues des SHS sont à même de venir compléter et enrichir des enquêtes statistiques de grande échelle souvent mobilisées dans la conduite de projets. Pour reprendre l'exemple évoqué lors de la table-ronde sur la mobilité à propos de l'enquête ménage déplacement, cette dernière offre une vision globale des grandes tendances de déplacement à l'échelle de l'agglomération, toutefois elle ne permet pas d'analyser et prendre en compte les nouveaux comportements de déplacement liés au développement de l'intermodalité et la multimodalité.

En réponse, les SHS développent des outils et techniques visant à saisir finement les causes qui peuvent motiver un choix individuel ou déterminer un usage au profit d'un autre.

Par exemple, l'économie expérimentale, présentée par Stéphane Robin, chercheur au laboratoire GATE Lyon – St-Etienne, présente l'avantage d'appréhender précisément les logiques à l'œuvre dans les choix individuels. Parce que les méthodes qu'elle mobilise consistent à observer des comportements dans un contexte identifié et reproductible, qu'il soit en laboratoire ou dans un environnement réel, en contrôlant le maximum de variables décisionnelles, l'apport de l'économie expérimentale est d'introduire, par rapport aux méthodes économiques traditionnelles fondées sur des modèles de comportements économiques artificiels et rationnels, des éléments d'analyse intégrant des caractéristiques individuelles élargies.

« L'intérêt de l'économie expérimentale, c'est de pouvoir expliquer un type de comportement par rapport à des caractéristiques individuelles qui ne soient pas uniquement le revenu, ou la formation - ce type de variables qu'on utilise habituellement - mais d'incorporer en plus des caractéristiques individuelles par rapport aux préférences de l'individu vis-à-vis du risque, du présent, de l'équité... »

*« De voir quelles sont les routines qui peuvent être mises en place suite à des décisions de choix de mobilité, ce sont des choses qui pourraient être conduites sur la base de ce que l'on fait en économie expérimentale.[...] Tester des mécanismes en laboratoire, faire des expériences de terrain qui peuvent être conduites à l'échelle d'un quartier, d'une zone particulière, pour voir si la mise en place d'un nouveau système a un impact ou non sur les comportements ».***Stéphane Robin, chercheur en économie expérimentale, GATE Lyon – St-Etienne**

Parallèlement, les méthodes du marketing sont pertinentes du point de vue de la compréhension des usages mais aussi de la prospective de service. En tant que discipline de recherche et pratique professionnelle, et bien que développé initialement dans la sphère marchande, le marketing offre des approches transposables au secteur public. La démarche marketing a pour objet principal à la fois la compréhension de la demande et le développement d'offres en

adéquation avec les attentes potentiellement repérées. Cette approche, qui procède par segmentation, permet d'élaborer des offres en fonction de catégorie d'individu. Le recours au marketing présente l'avantage de proposer des analyses différenciées sur les individus et leurs pratiques plurielles. Par ailleurs, cette discipline dispose de modèles permettant d'identifier les usages innovants et potentiellement les diffuser. Par exemple, les pratiques marketing s'intéressent au repérage de nouveaux usages et tendances qui peuvent se développer afin de déterminer dans quelle mesure ceux-ci peuvent se généraliser.

« Les éléments selon que l'on fasse porter le regard sur le déplacement ou sur l'individu, on peut mettre au jour des choses très différentes. L'avantage du marketing c'est de pouvoir travailler sur des approches plus qualitatives, sur des échantillons spécifiques ».

« Sur la base d'identification de comportements, d'entretiens, d'observations à partir de petits échantillons que sont ces 'leads users', cela permet d'avoir des idées pour bâtir des offres qui peuvent ensuite s'appliquer à des parties de la population plus importantes ». **Julien Casals – Consultant marketing Nova 7**

A cet égard, dans une logique d'aide à la décision, les SHS disposent d'un ensemble de méthodes qui peuvent répondre aux attentes des techniciens, qu'il s'agisse de comprendre ce qui détermine le choix d'un usage ou ce qui explique des comportements, les représentations des individus, ou encore les évolutions sociales à l'œuvre, et ainsi de proposer des orientations possibles pour la conduite des projets.

Faire changer les comportements : quelles méthodes ? Quelles limites ?

Parmi les préoccupations soulevées par les opérationnels du Grand Lyon qui ont participé au séminaire, la problématique visant à « faire changer les comportements » des citoyens et inciter à plus de responsabilité à l'égard des enjeux publics (développement durable, cohabitation et respect des espaces publics, etc.) a ouvert un large débat sur les questions de la prescription et de la normativité de l'action publique. Interrogations à la fois sur le sens conféré aux politiques communautaires autant qu'appelant des jugements d'ordre éthique, les chercheurs présents ont discuté les limites de l'intervention publique dans son ambition de faire évoluer certains types de comportements.

A l'heure tant d'une prise de conscience de se saisir du défi écologique, de la nécessité du « vivre-ensemble » que d'une diminution des ressources publiques, il paraît en effet judicieux d'associer l'ensemble des citoyens à ces transformations sociétales. Pour autant, plusieurs précautions ont mérité d'être soulevées afin de parer à de potentielles dérives ou paradoxes que pourraient engendrer des pratiques d'action « non directives » tels qu'ils ont pu être exprimés :

« Il existe dans cette institution du Grand Lyon des pratiques démocratiques, de consultation, de délibération, et en même temps la recherche de l'efficacité et de l'utilité de l'action, oblige à essayer d'agir sur les consciences, sur ces individus libres dans le débat, et à essayer effectivement de forcer la main ou en tout cas d'accélérer l'évolution par des procédés de gouvernement et d'exercice d'une certaine autorité, non plus par les moyens classiques de l'autorité directe mais par des moyens de l'autorité non directive. » **Jean-Jacques Wunenburger - Chercheur en philosophie, IRPHIL**

En pré-requis, plusieurs chercheurs ont indiqué la nécessité de se référer d'abord aux usages

existants dans la tentative de les faire évoluer vers d'autres comportements et pratiques. Suivant le principe des rationalités à l'œuvre, il convient de comprendre en amont les mécanismes qui structurent les pratiques en cours pour pouvoir agir sur eux et proposer des alternatives pertinentes.

« Les comportements sont contraints par d'autres logiques, par des situations d'actions qui font en sorte que justement quand on dit aux gens 'vous avez des valeurs écolos, ayez des comportements écolos', ça ne marche pas. Parce qu'on ne se comporte pas et on ne se conforme pas à nos opinions tellement nous sommes pris dans des logiques économiques, urbaines, qui nous empêchent d'être en perpétuelle phase entre nos comportements et nos opinions » (Jean-Michel Deleuil)

De plus, l'évolution des comportements doit être associée à une certaine temporalité :

« Le changement de comportement ne peut pas être le seul maître mot. Il me semble qu'on peut penser les choses dans la durée, on peut penser les choses non pas comme si elles étaient définitivement acceptées, 'ça y est le Vélo'V a eu du succès, passons à autre chose, non restons au Vélo'V si j'ose dire', c'est-à-dire penser aussi le temps de l'usage, la durée de l'usage. » (Nikos Kalampalikis)

Aussi, des méthodes telles que la communication engageante (que développe notamment le marketing) doivent s'élaborer en tenant compte des représentations et logiques sociales existantes et s'inscrire dans des processus durables associant de véritables contenus informatifs à destination des citoyens sur la finalité de l'action.

Appropriation des projets

Favoriser les conditions d'appropriation

L'enjeu de l'appropriation, corrélé à l'efficacité et l'utilité d'une action publique, fait échos au problème du décalage qui peut persister entre l'intention initiale investie dans un projet ou dans le développement d'un nouveau service et sa réception effective par le public destinataire.

Par exemple, le développement d'une nouvelle technologie (à l'instar des smartgrids ou des véhicules électriques) ne rencontre pas nécessairement le succès escompté par manque de compréhension notamment de l'usage ou de la plus-value pouvant en être retirés.

De ce constat souvent réalisé, il est requis de s'interroger sur les logiques prééminentes à l'instauration de ces dispositifs qui bouleversent les pratiques et habitudes des individus à qui ils s'adressent. Les disciplines SHS s'intéressant à ces questions ont en effet pu constater la difficulté d'appropriation de nouveaux procédés lorsque ceux-ci ont été conçus seulement sur des critères d'efficacité et de performance technique, sans intégrer de prime abord la logique d'usage. Aussi, une discipline telle que la sociologie urbaine - fondée sur l'observation des articulations qui s'opèrent entre les logiques techniques et les logiques sociales à partir de questions urbaines – est à même d'identifier et comprendre les principes sur lesquels les choix d'usage se font. Si les logiques d'usage répondent à des choix rationnels de la part des usagers, l'enjeu pour les techniciens est avant tout d'adapter les dispositifs techniques aux usages et non de créer des dispositifs qui soient uniquement prescripteurs de nouvelles normes.

« Il faut laisser à l'utilisateur, en fait, la commande, parce que c'est lui qui choisit. Quand on le prive de la commande et de la maîtrise du dispositif technique, en fait il est contraint plutôt que outillé. » (Jean-Michel Deleuil)

D'autre part, l'apparition d'un nouveau service ne doit pas être pensé et conçu en remplacement exclusif d'un ancien usage. C'est dans la complémentarité avec des usages préexistants, et dans l'adaptation aux caractéristiques individuelles, ou d'un groupe d'individus, qu'un nouveau projet est susceptible d'être mieux approprié.

Concilier les pratiques

A un autre niveau, cette question de l'appropriation a révélé le problème relatif à la conciliation d'usages ou de pratiques multiples et diversifiés. Particulièrement accru dans les projets d'aménagement urbain et d'espace public, qu'il s'agisse d'adapter la ville aux pratiques de déplacement multi-modes ou de concevoir un aménagement où coexistent des groupes d'individus aux usages et comportements différenciés, un des défis auxquels sont confrontés les techniciens est de créer des espaces où plusieurs usages peuvent se développer sans toutefois en exclure d'autres.

Sur ce point, l'éclairage apporté par les chercheurs en SHS a permis dans un premier temps de

repenser une des limites souvent opposé par les techniciens, celle concernant l'idée qu'il pourrait y avoir des mésusages se développant sur un espace au détriment de ceux initialement prévus. Un usage, même s'il n'a pas été pensé théoriquement au moment de la conception d'un projet urbain, témoigne d'une forme d'appropriation par les individus.

« Il faudrait préciser comment la recherche en design conçoit la question des usages qui connaît de nombreuses acceptions variables en fonction des disciplines, en fonction du point de vue où on se place. La façon dont nous concevons les usages, nous n'avons pas de jugement de valeur ni de jugement moral sur les usages. Il n'y a pas pour nous de bons ou de mauvais usages. En ce sens il ne peut jamais y avoir de mésusages. » Marie-Haude Caraës – Directrice de recherche à la Cité du design de St-Etienne

L'exemple de l'apparition de pratiques de skateboard au sein d'un espace public qui n'a pas spécifié cet usage en amont ne signifie pas pour autant une mauvaise appropriation de celui-ci.

« Est-ce que c'est si grave que des skateurs utilisent les bancs pour faire du skate ? Quelle est la place justement qu'on laisse aux utilisateurs de s'approprier des équipements et d'en faire finalement ce qu'ils veulent ? Est-ce que la solution elle n'est pas plutôt à chercher, alors évidemment ça a ses limites, dans le laisser-faire ou en tout cas de permettre le mésusage ? » (Julien Casals)

D'autre part, la régulation des usages dans l'espace public ne requiert pas nécessairement l'intervention systématique des pouvoirs publics quant à la prescription des pratiques qui doivent se développer. Sur ce thème, le design propose d'autres modèles de conception de l'espace public que ceux fonder sur la spécialisation et la segmentation par usages spécifiques. A partir d'expérimentations telles que les « shared-space », il est démontré que la déspecialisation de certains aménagements permet de faciliter la coexistence et l'autorégulation de pratiques multiples.

Paradoxalement, « la réponse n'est pas toujours obligatoirement dans la conception, elle est parfois dans le retrait ». (Marie-Haude Caraës)

D'autres procédés fondés sur la co-conception peuvent également permettre de déployer sur un même lieu des usages simultanés.

Acceptabilité sociale

Autour des différentes thématiques abordées lors des trois tables-rondes, ce sont également d'autres contraintes pesant dans la réalisation de projets qui ont été soulevées, relatives à la notion d'acceptabilité sociale. En effet, il apparaît que certains projets sont difficilement accueillis par les habitants des territoires concernés. Leur réussite étant liée à la perception que les individus en ont, l'enjeu de leur réception par le public est de fait primordial. Aussi, nombre d'opérationnels s'interrogent sur les précautions et moyens à mettre en œuvre pour favoriser l'acceptabilité sociale des projets qu'ils sont amenés à conduire.

Les différents degrés d'acceptabilité sociale

La notion d'acceptabilité sociale est une question complexe pour laquelle les SHS distinguent plusieurs degrés. La psychologie sociale par exemple met en garde par rapport à certains présupposés répandus sur cette notion. L'acceptabilité sociale ne se définit pas en effet par l'absence de réactions des individus, qu'elles soient d'opposition voire de rejet.

« En psychologie sociale, on a travaillé sur la question du non recours, du non recours aux politiques publiques par exemple, du non recours c'est-à-dire lorsque l'habitant, le citoyen effectivement a des droits qu'il n'exerce pas, et là il ne s'agit pas simplement d'une inaction ou d'une action quasi statique en tant que telle. Il s'agit d'une action en tant que telle mais on peut essayer de la comprendre autrement. Ne pas essayer de la comprendre, c'est considérer comme certains le font en science politique par exemple, que l'abstention lors du moment du vote n'est pas un comportement, que ça ne veut rien dire. » (Nikos Kalampalikis)

A cet égard, il ne faut pas confondre l'absence de plainte et l'acceptabilité sociale, cette dernière pouvant d'ailleurs s'appréhender à de multiples niveaux.

« Accepter recouvre différents types d'attitudes. Ça peut être l'attitude minimale de tolérer, ça peut être l'attitude maximale de partager, d'adhérer et d'intérioriser. On voit bien qu'entre ces deux extrêmes il y a toute une série d'attitudes qui vont de la soumission douce à la résignation jusqu'à différents niveaux de participation, plus ou moins voulus, plus ou moins désirés. Et évidemment dans certains cas, il suffit d'obtenir la forme du consensus, dans d'autres cas il faut obtenir une véritable transformation des individus dans l'ensemble de leur constitution, leur désir, leur imaginaire et leur rationalité. » (Jean-Jacques Wunenburger)

L'acceptabilité de la contrainte

Plusieurs exemples développés au cours des tables-rondes témoignent à ce sujet de l'inadéquation entre la perception ou le ressenti des individus à l'égard de réalisations impliquant des nuisances de construction (cf. nuisances sonores à l'occasion de la réalisation de la Halte

ferroviaire Jean Macé) ou bien nécessitant une adaptation spécifique (nécessaire ajustements pour habiter un Bâtiment Basse Consommation - BBC) et les données objectives qui ont pu être mesurées au cours de ces projets.

En ce sens, les disciplines SHS sont en mesure de déterminer les facteurs favorisant les sentiments de crainte voire de rejet que peuvent engendrer des projets de prime abord impopulaires. L'économie expérimentale, par exemple, permet d'identifier les mécanismes de crainte que peut susciter le développement d'un produit nouveau, elle peut également déterminer les systèmes d'incitation (notamment financiers) pouvant être mis en place afin de favoriser son acceptation.

« On sait identifier certains points par rapport à la perception du risque, par rapport à la manière dont on va entendre les informations qui sont liées à des biais comportementaux qui sont assez bien identifiés. On n'appellera pas ça de l'irrationalité, mais ils interrogent et on peut avoir une démarche d'explication, de correction éventuellement par rapport à certains comportements. La perception du risque est l'exemple le plus flagrant : pourquoi a-t-on l'impression que certains risques sont plus importants que d'autres alors qu'objectivement ils sont exactement de même nature ? »(Stéphane Robin)

Pour autant, le débat sur l'acceptabilité sociale a montré que cette question ne pouvait se réduire à la seule perception jugée « faussée » du public par rapport à la réalité d'une nouvelle réalisation. Au final, il semble que la première cause provoquant un manque d'engagement voire une contestation de la part des individus est avant tout liée à la teneur de la communication et des informations publiques transmises par l'institution de référence. L'absence de données précises sur les conditions de réalisation d'un projet quel qu'il soit est en elle-même facteur de méfiance et limite son acceptabilité sociale.

« On s'aperçoit que l'acceptabilité c'est quelque chose de pluriel et qu'au lieu de la questionner du point de vue des usagers, on peut la questionner chez les techniciens ». (Jean-Michel Deleuil)

Plus encore, l'enjeu de l'acceptabilité sociale renvoie à une question éminemment politique où s'opère un certain renversement : l'institution publique et ses représentants, par la recherche de l'efficacité politique, sous-estime la capacité des individus à intégrer et accepter le changement. L'effort de pédagogie semble ainsi devoir être porté à un double niveau. A l'échelle du public par un renforcement de la qualité des informations fournies par l'institution, et à l'échelle de l'institution, celle-ci devant se défaire de certains présupposés ou représentations qu'elle peut avoir sur la réception de ces propres projets.

Aussi, les SHS peuvent constituer une ressource pertinente afin d'anticiper, par une analyse des représentations institutionnelles et sociales, la réception publique d'un nouveau dispositif.

Extraits des interventions des opérationnels du Grand Lyon lors des tables-rondes illustrant les problématiques repérées :

Table-ronde n°1 : La mobilité, nouveaux usages et multimodalité

Pierre Soulard - Responsable du service Voirie Mobilité

« Il y a bien un renforcement de la multimodalité au sens où les comportements évoluent, la part modale de la voiture est passée de 53% à 47%, donc les usagers utilisent moins leur voiture et se reportent plus sur les autres types de modes de déplacement, que ce soit le vélo, les TC, la marche à pied principalement. Comment expliquer ces évolutions de comportements ? la baisse de la part modale de la voiture peut être liée à plusieurs facteurs, le prix du pétrole qui a augmenté, un choix écologique aussi, un choix personnel, on peut aussi imaginer qu'on mesure plus tôt la contrainte qu'on applique au réseau de voirie, les gens utilisent moins la voiture parce qu'on les contraint ce qui est quelque part un effet des politiques publiques. Comment savoir quel est le meilleur levier d'action ? [...] On a besoin de décrypter ces éléments là et de comprendre pourquoi ces comportements de mobilité évoluent pour définir nous derrière nos politiques publiques en termes d'aménagement, de développement de nouveaux services de mobilité. »

Pierre Crépeaux - Chef de projet Plan Climat, DPPA

« Les principaux problèmes qu'on a eu, ça a été plutôt de convaincre des opérateurs techniques - Grand Lyon, Lyon Parc Auto, RFF - de communiquer de façon transparente des données aux habitants. Ça a mis à chaque fois un temps extrêmement important, soit qui a été résolu par une crise, où de toute façon on était obligés de le faire dans le cadre de Lyon Parc Auto, soit qui a donné lieu à une négociation complexe au niveau du Grand Lyon. Donc la question du lien avec les méthodes issues des SHS, c'est de dire comment on pourrait les impliquer aussi en interne pour essayer de travailler sur la crainte de l'institution de communiquer une information aux habitants, ce qui me paraît au moins aussi intéressant que d'essayer de faire changer les comportements des habitants. »

Table Ronde n°2 - L'environnement urbain, comportements et co-responsabilité

Laurence Lupin - Directrice logistique et bâtiment

« Ce bâtiment de bureaux a été conçu par la DLB de manière à répondre à des normes correspondant aux critères de développement durable soit un bâtiment très bien isolé avec un système intégré de rafraîchissement de l'air sans climatisation. On avait étudié le bâtiment avec un système centralisé, il n'y a pas de radiateurs dans toutes les pièces, c'est un système de ventilation perfectionné. des agents nous ont demandé de rajouter des convecteurs, on a essayé de négocier mais au bout de quelques mois, au bout d'un an on a installé les convecteurs parce que le confort des gens est passé devant, le responsable du service nous a dit il faut mettre ces convecteurs, et puis les agents se sont aussi plaints qu'ils avaient trop chauds l'été, on avait mis en place un système de rafraîchissement qui n'était pas une climatisation. »

Isabelle Fontany, Chargée de mission à la Direction des Services aux Entreprises

Pour illustrer mes propos, je vais donner quelques exemples, notamment l'exemple d'une entreprise qui est venue me solliciter pour une nouvelle technologie qu'elle souhaitait mettre sur le marché qui fait suite à une étude technique, qui est un système de traitement de l'eau par électromagnétisme, donc par aimantation pour notamment le traitement d'eau de piscine. C'est un procédé techniquement avéré et qui fonctionne très bien. Une jeune entreprise s'est créée sur ce sujet là. Après quelques mois de mobilisation, on s'aperçoit que ce produit a des difficultés pour être mis sur le marché parce que finalement c'est une innovation 'techno push', c'est une innovation issue d'un choix technique. On ne s'est pas vraiment posé la question de l'acceptabilité de cette technologie par rapport à l'utilisateur et on s'aperçoit que les commerciaux ont du mal à convaincre et ont du mal à faire franchir le pas aux utilisateurs d'un nouveau système de traitement de l'eau pour les piscines individuelles.

Table-Ronde n°3 - L'espace public, partage et pratiques urbaines

Bruno Couturier - Directeur de la mission Lyon Duchère

« Cette question de l'usage à venir ou constitué est importante. C'est d'autant plus important qu'à un moment donné dans la concertation, concertation ou pas d'ailleurs, il y a des choix à faire. Il y a eu un certain nombre d'aménagements où il y a eu des non choix, c'est-à-dire qu'on a voulu mettre l'ensemble des usages sur un espace et ça ne fonctionne pas, parce qu'à force de mettre sur un espace des fonctions, des usages, à un moment donné on crée du conflit. Et à partir du conflit, les populations se repoussent parce que ne se connaissant pas, ayant peur, ou supposant par exemple que leurs enfants auront peur d'aller sur cet espace, on se retrouve avec des espaces sans usagers. Sur cette question des usages, et pour pouvoir expliquer les choix ensuite, il faut à la fois avoir des diagnostics, et puis, ce choix il faut également l'expliquer et faire que les élus le prennent, et l'expliquent aux habitants. »

Valérie Marchand -Chargée de mission à la Direction de l'Aménagement

« Une fois qu'on a réalisé des espaces, malheureusement pour certains, bien heureusement pour d'autres, il y a un détournement des aménagements qu'on a réalisés. Les exemples les plus flagrants, ce sont les bancs en pierre sur lesquels les skateurs viennent s'entraîner. Est-ce qu'on tolère ça ? Est-ce qu'on doit faire de la répression ? Est-ce qu'on doit faire des conceptions de projet qui l'interdisent en amont ? Là encore on s'interroge, on a eu des exemples sur le projet de la Grande Côte aussi où on avait des grandes rampes qu'on est venu fermer pour empêcher les skateurs de les abîmer. »