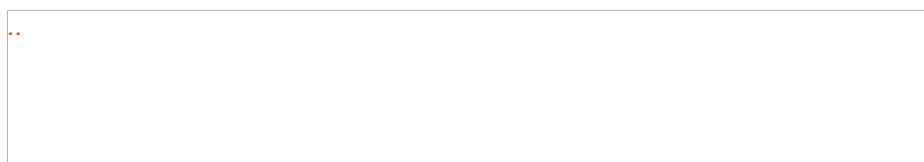


Rapport

Espace public : méthodes pour observer et écouter les usagers

Juillet 2020



Espace public : méthodes pour observer et écouter les usagers

Historique des versions du document

Version	Date	Commentaire
1	19/09/19	Première relecture hiérarchique du rapport
2	15/07/20	Version finale

Affaire suivie par Marie-Aude Corbillé et Marine Huet

Marie-Aude CORBILLE - DCAP – Unité VITEVE
Tél. : 04 74 27 51 60 / Fax : +33 (0)4 74 27 52 52
Courriel : marie-aude.corbille@cerema.fr et marine.huet@cerema.fr
Avec la participation de : Juliette Ohlmann et Marine Huet
Cerema Centre-Est 46, rue Saint-Théobald - CS 40128 - 38081 L'ISLE D'ABEAU CEDEX

Références

N° d'affaire : C16TV0249

Maître d'ouvrage : Cédric Boussuge, Cerema TV

Rapport	Nom	Date	Visa
Établi par	Marie-Aude CORBILLE	03/02/20	
Contrôlé par	Marine Huet	09/03/20	
Validé par	Cédric Ansart	08/04/20	

Résumé de l'étude : l'être humain a un rapport sensible à son environnement naturel, urbain, social. Il utilise les espaces qu'il parcourt en fonction de son objectif et de ce qu'il en ressent. Ce document présente des techniques d'observation et d'enquête qui permettent de recueillir ces représentations et ces perceptions des espaces publics pour mieux les aménager.

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

Sommaire

INTRODUCTION.....	7
Espace public / espaces publics, de quoi parle-t-on vraiment ?.....	7
Vers une importance croissante des usagers.....	8
1 - L'observation.....	11
1.1 - Qu'observe-t-on ?.....	12
1.2 - Quels usagers ?.....	15
1.3 - Comment observe-t-on ?.....	16
<i>L'observation analytique.....</i>	<i>16</i>
<i>L'observation flottante.....</i>	<i>18</i>
1.4 - Le recueil des données et la restitution des résultats.....	19
<i>Il n'est pas possible de tout relever.....</i>	<i>21</i>
<i>Le choix des conditions d'observation.....</i>	<i>23</i>
1.5 - L'objectivation des données.....	24
2 - L'écoute.....	27
2.1 - L'entretien directif.....	27
2.2 - L'entretien semi-directif.....	29
2.3 - L'entretien compréhensif.....	30
<i>Comment réussir un entretien ouvert ?.....</i>	<i>30</i>
<i>Les moyens de l'entretien compréhensif.....</i>	<i>31</i>
2.4 - Le micro-trottoir.....	33
2.5 - Le récit de vie.....	34
2.6 - Le focus group.....	34
2.7 - Les marches exploratoires et les parcours commentés.....	36
<i>Le parcours commenté.....</i>	<i>36</i>
<i>Le parcours du combattant.....</i>	<i>38</i>
<i>Le diagnostic en marchant.....</i>	<i>40</i>
<i>La méthode des itinéraires.....</i>	<i>41</i>
2.8 - Les cartes mentales.....	42
2.9 - Éléments de méthodes et précautions pour les entretiens.....	45
<i>L'échantillonnage.....</i>	<i>45</i>
<i>L'enquête d'usage ou de perception ?.....</i>	<i>45</i>
<i>La recherche d'objectivité.....</i>	<i>46</i>
<i>La mise en forme et l'exploitation des résultats.....</i>	<i>47</i>
2.10 - Le retour des résultats aux usagers.....	49
CONCLUSION.....	50
SOMMAIRE DES ANNEXES.....	52
BIBLIOGRAPHIE.....	53

INTRODUCTION

L'aménagement des espaces publics relève du défi ! Si on peut facilement orienter la destination, les principales fonctions et les usages d'un bâtiment, le même exercice se révèle vite complexe dans le cas des espaces publics : ceux-ci sont ouverts à des « publics », des usages et des pratiques multiples et changeants. Pour autant, si toutes les pratiques ne sont pas prévisibles, offrir des espaces publics accueillants, répondant aux besoins des usagers reste bel et bien un enjeu majeur pour la qualité de vie d'une agglomération quelle que soit sa taille du hameau à la métropole. Aussi, l'observation des pratiques ainsi que l'écoute des besoins jouent un rôle fondamental lorsqu'il s'agit de diagnostiquer, de programmer, de concevoir ou d'évaluer des espaces publics.

L'être humain entretient un rapport sensible à son environnement physique, que celui-ci se compose de bâti, de nature, d'autres êtres humains. Il le voit et le ressent comme agréable ou non. Il le « lit » ou le « décode » à sa manière. A l'inverse l'environnement, par exemple l'espace public, influence le comportement de l'être humain qui s'y trouve : il peut déterminer son trajet par exemple, ou bien il peut faciliter son repos. Il peut décourager ou encourager des pratiques.

Aussi, depuis plusieurs décennies maintenant, des méthodes d'observation et d'écoutes des usagers ont été structurées pour mieux saisir ces besoins. Aujourd'hui, le monde de la recherche, tout comme celui de l'aménagement opérationnel, continuent à expérimenter et à innover en matière de sujet et de méthode.

Le présent rapport se donne pour objectif de présenter les principales méthodes d'observation et d'écoute des usagers, sans viser l'exhaustivité.

Espace public / espaces publics, de quoi parle-t-on vraiment ?

L'espace public est une notion ambiguë. Comme le souligne justement Thierry Paquot : "L'espace public est un singulier dont le pluriel -les espaces publics- ne lui correspond pas." (Paquot, 2009). En effet, l'espace public évoque un lieu du débat politique, une pratique démocratique et s'apparente davantage à la philosophie politique. Les espaces publics, quant à eux, sont une réalité tout à fait différente. Ils désignent des lieux physiques, accessibles aux publics, où une co-présence d'individus et de groupes sociaux est possible. Cet espace donne une opportunité de mettre en relation les personnes, de créer une vie collective ou d'éprouver l'altérité en mélangeant toutes sortes de publics y compris très différents et étrangers les uns aux autres (Paquot, 2009). Il s'agit ici d'une définition classique. A cela, la littérature associe les idées d'accessibilité, de gratuité, de liberté, de mouvement et de lieu de rencontre (Paquot, 2009 ; Cerema and AMF, 2016 ; Jacobs, 1965 ; Joseph, 1995).

Concernant l'évolution historique de la définition, durant les années 80, le terme "espaces publics" était surtout associé, par les professionnels, au réseau viaire et à la voirie. Mais le dictionnaire de l'Urbanisme et de l'Aménagement de 1988 définit "espace public" de manière plus large par "la partie du domaine public non bâtie, affectée à des usages publics". En 2003, le géographe Michel Lussault, dans le *Dictionnaire de la Géographie et de l'espace des sociétés*, parle d'un espace commun, d'un lieu d'échange interpersonnel et de coprésence d'acteurs sociaux. C'est également dans cette définition que l'espace public est différencié du domaine public (Lévy et Lussault, 2003). Plus concrètement, il s'agit des rues, des places, des boulevards, des jardins, des parcs, des plages, des sentiers, des squares (Paquot, 2009) mais aussi, des gares, des parkings, des centres commerciaux, des quais, des terrasses de café, des cimetières, des marchés, des friches, etc. (Pichon, Herbert and Perdrix, 2014). On comprend ainsi que tout espace faisant office d'espace de sociabilité et de collectivité peut être qualifié "d'espace public" dès lors que l'endroit dispose d'une dimension sociale et publique. Ce n'est donc pas qu'une histoire de statut juridique de propriété du sol : l'espace public n'est pas strictement assimilable au « domaine public » (Paquot, 2009). Enfin, il existe de nombreux débats dans la littérature et la définition d'espace public est tant élargie qu'elle en devient de plus en plus complexe, voir même, peut être contestée, bien que le mot reste très couramment employé par de nombreux profils professionnels (Choay et Merlin, 1998).

"Plus une ville réussit à mêler une diversité d'usages et d'usagers quotidiens dans ses rues, plus ses habitants fréquentent et animent tout naturellement les jardins publics bien placés; ceux-ci sont alors une source de plaisir et d'agrément pour leur environnement et non des espaces vides." (Jacobs, 1965)

"L'expérience ordinaire d'un espace public nous oblige en effet à ne pas dissocier espace de circulation et espace de communion" (Joseph, 1995)

Vers une importance croissante des usagers

À travers les méthodes d'écoute et d'observation, le citoyen est positionné comme un acteur incontournable de la connaissance des espaces publics. En effet, ses ressources, son expérience des lieux et ses compétences sont à exploiter. Le citoyen, qu'il soit riverain et/ou usager a un rôle important à jouer dans la production de l'espace public. En allant dans la ville, sur les lieux de vie des gens, c'est le quotidien et l'expérience ordinaire que l'on observe (Grosjean and Thibaud, 2008).

De nombreuses méthodes sont expérimentées afin de recueillir "le sensible", le ressenti des usagers. Elles ne sont pas à proprement parler des méthodes d'observation. Cependant, les retours sur ces démarches sont foisonnants dans la littérature et méritent d'y faire référence car, tout comme l'observation des usages sur l'espace public, ces méthodes montrent l'importance croissante accordée à l'utilisateur et à l'habitant dans la conception urbaine.

Au sein des métiers de l'aménagement des espaces publics, les représentations des lieux constituent un sujet de plus en plus évoqué : il s'agit de comprendre ce qui est perçu, ce que le lieu évoque, ce qu'il provoque comme imaginaire (Grosjean and Thibaud, 2008). En retournant sur le terrain, le professionnel ou le chercheur retournent aussi au plus près des personnes qui s'y trouvent et estiment que leur point de vue est digne d'intérêt dans l'investigation et le diagnostic.

Les méthodes du parcours commenté, du cheminement, de l'itinéraire sont des méthodes qui font participer l'habitant et souhaitent aborder leur vision, leur pratique et leur vie quotidienne (Dorier-Apprill and Gervais-Lambony, 2007). De cette manière, la démarche permet de recueillir le ressenti des usagers en accédant à la connaissance intime et sensible des habitants.

Certains protocoles méthodologiques prévoient que l'enquêteur lui-même participe et fasse part de son ressenti, de sa subjectivité. Par cette démarche, il joue lui-même le rôle d'un usager et fait l'expérience de l'espace public. Il cherchera alors à décrire le plus précisément et à caractériser le rapport aux lieux, par une approche sensible. Cette démarche permet de cerner davantage un terrain en imbriquant plusieurs réalités. Comme nous le verrons dans suite du propos, le professionnel a sa propre subjectivité et sa perception de l'espace qui peut orienter son regard.

Ce rapport renouvelé au sensible et à l'usager donne également une importance croissante à la participation citoyenne. Depuis les années 90, l'aménagement se veut plus participatif (Mc Catty, 2017). L'ambition est de prendre en compte la parole locale dans les projets, d'entendre le vécu, les besoins, les difficultés, les aspirations et les perspectives des habitants afin d'atteindre une connaissance "pratique du lieu". La participation des habitants au processus d'élaboration d'un projet urbain se trouve également renforcée par l'intermédiaire de débats animés, de réunions, entretiens, d'ateliers collectifs, de diagnostics partagés etc (Mc Catty, 2017).

En 2010, **Urbalyon** (l'Agence d'Urbanisme de l'Agglomération Lyonnaise) a mis en place un Atelier d'Innovation en urbanisme regroupant praticiens et universitaires de différentes disciplines. Il s'agissait d'une expérimentation sur le terrain basée sur une exploration sensible du territoire. Les participants devaient éprouver le territoire par la marche, réincarner l'espace en des lieux concrètement pratiqués. Cette marche devait faire appel à tous les sens et devait montrer l'intérêt de ne pas se figer dans des postures d'expertise scientifique pour cerner un territoire (Urbalyon, 2010).



1 - L'observation

L'observation de terrain comporte un réel intérêt dans l'aménagement des espaces publics. L'observateur devient témoin des usages prévus et imprévus de l'espace. Son investigation permet de mieux comprendre le fonctionnement un espace et de mieux savoir comment il est vécu, pratiqué, par qui, à quel moment, comment. Qu'est-ce que le lieu implique comme comportements, comme rencontres ? Cette enquête de terrain permet de cerner les besoins en relevant par exemple les usages détournés présents sur les lieux. L'enjeu est de mettre l'enquête *in situ* au service de la conception urbaine afin de proposer des espaces publics répondant mieux aux besoins et aux pratiques effectives des citoyens.

Au-delà de l'observation des usages, l'approche sensible des espaces publics dans son ensemble (ambiances, qualités, rôle dans la ville...) constitue également un enjeu fondamental du projet urbain (Bailly, Marchand, 2019). L'intérêt porté à l'ambiance d'un espace public est croissant. L'enjeu des concepteurs et des décideurs est multiple : il s'agit de réaliser un espace alliant fabrique sensible, qualité de vie, stratégies socio-économiques et environnementales (Pichon, Herbert and Perdrix, 2014).

L'observation répond à cette expertise multiple pouvant tout aussi bien être mobilisée à l'occasion d'un aménagement que dans le cadre de l'évaluation d'un projet. Elle va être attentive au réseau piéton, au paysage, aux activités, à l'attractivité des alentours, à la fréquentation, aux détournements des usages initiaux du mobilier urbain, aux capacités à offrir des lieux et équipements pour s'attarder, s'asseoir formels et informels, *etc.* (Flükiger and Leuba, 2015). Tous ces éléments sont autant de données observables pour évaluer un terrain. Certains indicateurs servent de référentiel pour déterminer la qualité d'un espace public comme la présence de femmes, la diversité générationnelle, la diversité d'activités, des preuves d'affection en public (Flükiger and Leuba, 2015). Ces indicateurs sont exploités ensuite pour l'étude et sont pris en compte dans l'expertise ou l'évaluation du lieu dans un but de l'améliorer.

1.1 - Qu'observe-t-on ?

A quoi est-il nécessaire d'être attentif lorsqu'on observe un espace public ? On pourrait dire qu'observer un espace public revient avant tout à observer le quotidien des usagers. C'est le "banal" qui nous intéresse autant que l'"exceptionnel". Mais comment relever et saisir le quotidien des usagers dans l'espace public ? Le relevé des comportements, des usages et des pratiques dans un lieu public permet de caractériser les observations. En particulier, on peut s'attarder sur les champs suivants :

Qui ? Dans un premier temps, il faut cerner les caractéristiques des personnes présentes : classe d'âge, genre, taille des groupes, handicap ou encore style vestimentaire, corps de métier spécifique (présence d'agents d'entretien des espaces verts, force de l'ordre, etc.).

Combien ? Ensuite, il peut être intéressant de compter les usagers et de comparer ce nombre avec le comptage à un autre moment de la journée ou à un autre endroit par exemple (Gehl and Svarre, 2014).

Quoi ? Observer l'espace public c'est aussi relever les activités des personnes. Que sont-elles venues faire ici ? S'asseoir sur un banc, à une terrasse, sur un mur ? Attendre le tram ou le bus ? Jouer ou circuler ? Promener son chien ? Travailler, marcher, manger, boire, fumer, téléphoner, lire, flâner ? (Flükiger and Leuba, 2015). Jan Gehl classe les activités en deux catégories : les activités nécessaires et optionnelles. Les activités nécessaires peuvent inclure la consommation, marcher vers un arrêt de bus ou le travail d'agent d'entretien par exemple, alors que les activités optionnelles semblent plus récréatives et peuvent englober la lecture d'un journal, faire du jogging ou se reposer sur un banc (Gehl and Svarre, 2014). Cependant, cette catégorisation reste critiquable dans la mesure où il est parfois difficile de différencier ce qui est optionnel de ce qui est nécessaire. Il est aussi possible par exemple de classer les activités en fonction de si elles sont stationnaires ou non.

Jan Gehl en 1967 a mené une étude sur la principale rue piétonne de Copenhague. L'objet était de montrer l'influence de la saison sur la vitesse de marche des passants. En suivant des piétons à des périodes différentes de l'année (méthode du tracking), Jan Gehl a montré que sur cette rue, les piétons marchaient 35% moins vite en été qu'en hiver. (Gehl and Svarre, 2014)

Les défauts d'équipement peuvent également être observés : existe-t-il suffisamment de bancs par rapport au besoin ? Certains bancs sont-ils peu utilisés car supposément mal placés ? Il peut être également instructif d'observer l'état des équipements (confort, usure, implantation) et les traces d'usages : traces de cheminements spontanés (par exemple à travers les espaces verts), taux d'usures importants, dégradations, appropriations, attentions apportées par l'utilisateur à certains espaces ou équipements.

La catégorisation peut aider à dégager une tendance d'activités dans un espace urbain. Cependant, les activités qu'on y trouve sont toujours conditionnées par la présence d'autrui. Pour approfondir, il est intéressant d'être attentif aux interactions entre usagers, aux éventuelles formes de rencontre, de partage de l'espace, aux conflits d'usages et aux détournements des espaces et des équipements de leur destination première.

Où ? Il est pertinent également de spatialiser les usagers, leurs activités dans l'espace public : sont-ils au soleil ou à l'ombre ? Assis sur un banc ou sur le sol ? Quelle est la répartition dans l'espace ? Les personnes se trouvent-elles plutôt au centre ou dans les angles ? Ce relevé peut se coupler avec l'observation de la structure de l'espace, de l'offre d'équipements : Comment est aménagé l'espace ? Quel est le mobilier urbain ? Des zones sont-elles dédiées à certaines activités ? (Flükiger and Leuba, 2015 ; Gehl and Svarre, 2014).

Combien de temps ? Observer le temps des activités ou des déplacements dans l'espace public peut aussi être envisagé. Il est possible par exemple d'observer la vitesse de marche ou le temps de parcours en fonction des obstacles ou des feux piétons.

Avec quoi ? Il peut être aussi intéressant de remarquer les accessoires et objets que les usagers utilisent dans leurs déplacements. Sont-ils encombrés de sacs, de valises, de courses, d'un vélo tenu à la main ? Ont-ils des tenues vestimentaires particulières pour se protéger (du soleil, de la pluie, du froid) ? Ont-ils des contraintes de déplacement comme un fauteuil, une poussette, des béquilles ? Portent-ils un jeune enfant, sont-ils accompagnés d'un animal ?

Degré d'appropriation

Le degré important d'appropriation fonctionnelle d'un espace public peut être un indicateur du succès d'un lieu. L'utilisateur adapte l'espace qu'on lui propose pour l'usage qu'il aura déterminé. Cela renvoie à l'idée d'espace vécu. Un espace public ne se définit pas seulement par sa réalité matérielle et objective, il s'agit aussi d'une réalité vécue.

Ce que les usages révèlent des aménagements

Les choix d'aménagement peuvent plus ou moins contraindre les usages. C'est notamment le cas de l'esplanade observée dans le parc Blandan : l'espace central est vaste, avec peu de plantations ou de mobilier urbain. L'observation des détournements de l'aménagement sur un espace public révèle une importante appropriation des lieux par les usagers : ceux-ci font de l'espace ce qu'ils en veulent sans que ce dernier soit contraignant. L'exemple du parc Blandan montre ainsi comment les choix d'aménagement influencent les usages et leur diversité. L'observation en aval de la réalisation du projet permet alors d'évaluer le degré d'appropriation par les usagers.

Exemple : relevé des traces d'usage sur l'espace public¹

Des traces d'insalubrité ont été relevées sur le terrain et photographié. De nombreux débris ont été observés le long des chemins et photographiés.



Paquet de chips, mégots, papier toilette, chaussette, bouteilles en plastiques, gobelet plastique, paquet de cigarette, jeu à gratter, briques de jus de fruits, etc. ont été retrouvés jetés dans l'herbe.

De plus, d'autres traces ont été repérées dans l'herbe : il peut s'agir de traces d'un véhicule de chantier ou d'un scooter faisant des figures (rodéo). L'accès aux véhicules à moteur étant bloqué sur l'espace par des plots de part et d'autres des rues d'accès, on en déduit que ces traces correspondent à un usage inapproprié ou non souhaité.

*Pour aller plus loin, vous pouvez consulter les annexes :
- n°1 à 11 (partie observation)*

¹Les extraits de matériau de terrain sont issus du travail réalisée par Juliette Ohlmann dans le cadre de son stage au Cerema

1.2 - Quels usagers ?

Qui occupe un espace public ? A quel degré ? A quel moment de la journée, de la semaine, de l'année ? Au-delà de savoir ce que les gens font sur un espace, l'observation d'un espace public essaie de comprendre qui occupe le lieu, en fonction de son genre, de son âge, de son statut, *etc.* Nous nous intéresserons dans cette partie aux caractéristiques des usagers et à leur nombre. Nous parlerons ici en termes d'appropriation sociale de l'espace public, à savoir quelle(s) population(s), quels groupes sociaux, quels types d'individu occupent le lieu.

Différents usagers :

Il est possible de compter les usagers en fonction de leur activité comme il a été présenté précédemment. Il est aussi possible de compter les usagers en fonction de leurs caractéristiques (classe d'âge, genre, handicap, situation de précarité visible, *etc.*) afin d'établir des modalités d'utilisation par profils de personne. Cela permet par exemple de cerner si un espace est particulièrement genré ou surinvesti par une génération.

Degré de fréquentation :

En étant attentif aux usagers, il est possible d'évaluer le niveau de fréquentation d'un espace public. Observer et relever le nombre d'usagers permet de savoir si un espace est beaucoup occupé ou s'il n'accueille, au contraire, que peu d'individu. Le degré de fréquentation est à mettre en perspective avec le contexte de l'observation (météorologie, heures de la journée, présence d'une activité ou d'une source de nuisance. *etc.*)

Pour aller plus loin, vous pouvez consulter les annexes :

- n°3 : Comptage des usagers en fonction de leur âge et de leur genre*
- n°4 : Compter les usagers*
- n°5 : Chronométrer le temps qu'un espace reste vide*

1.3 - Comment observe-t'on ?

La littérature scientifique et technique distingue couramment l'observation déterminée (ou "analytique" ou "focalisée") de l'observation flottante (ou "diffuse" ou "globale").

L'observation analytique

L'observation analytique est focalisée sur un aspect particulier, un objet prédéterminé. L'observation obéit alors à une catégorisation servant à une recherche spécifique et s'appuie généralement sur **une grille d'observation préalablement construite (Chapoulie, 2000)**. Le terrain est appréhendé de manière systématique par des relevés de caractéristiques ou de phénomènes précis. L'observation concentre sur un sujet (accessibilité, sécurité, confort, pratiques liées à telle tranche d'âge ...) ou un objet (espaces verts, jeux pour enfants, trottoirs ...) prédéterminé. L'observateur peut relever les occurrences ou réaliser des comptages (flux, stationnement, etc.) (Chapoulie, 2000, Blanchet et al., 1987). L'observation focalisée cadre donc le champ d'étude, car elle sélectionne ses observables (Blanchet et al., 1987). Parfois, l'observateur a déjà des hypothèses en tête et souhaite par exemple les vérifier ou non sur le terrain à l'aide d'une grille. Il peut arriver aussi que l'observateur ait une grille sans avoir nécessairement d'hypothèses de recherche.

Sur l'exemple suivant, l'observation s'est appuyée sur le savoir d'un spécialiste qui maîtrise les normes d'accessibilité de la voirie. L'objectif était de commencer à déterminer si l'aménagement est conforme, adéquat, approprié.

Évaluation de l'accessibilité d'arrêts de transport routier hors agglomération

POINTS FORTS

- Un réaménagement complet du carrefour, intégré dans une opération de requalification de la traversée du bourg, de sécurisation et d'apaisement des vitesses (zone 30 dès l'entrée d'agglomération avec mise en place de 3 carrefours plateaux).
- La qualité paysagère de l'aménagement
- La prise en compte de plusieurs types de handicap
- Un aménagement de l'arrêt en ligne sur une RD à fort trafic contribuant à apaiser la vitesse

POINTS FAIBLES

- Une BEV normalisée utilisée pour marquer la porte avant
- La bande en résine, difficilement détectable, trop proche du bord pour une bande de guidage, et trop peu contrastée pour jouer le rôle de bande de sécurité
- La hauteur de quai (21 cm) semble poser quelques problèmes d'exploitation (balayage du nez de car sur le quai, blocage des portes sur certains cars en charge)
- Les BEV de traversées piétonnes aménagées dans l'arrondi des trottoirs



L'encadré suivant est un exemple de grille d'analyse axée sur la manière dont la sûreté a été prise en compte dans un aménagement (Guide Sûreté de l'utilisateur et conception urbaine, 2014, Cerema)

Prise en compte des principes concourant à la sûreté de l'utilisateur

Cette grille permet de pointer si l'espace remplit un certain nombre de qualités nécessaires pour que l'être humain soit en sécurité ou se sente en sécurité

L'utilisateur perçoit-il les signes qu'il existe un garant des lieux ?

Sur place :

- Le site est régulièrement propre
- Le mobilier et les revêtements sont entretenus, réparés
- Les tags sont effacés

Dans le dossier :

- Les domanialités sont clairement établies
- Une cartographie des « points noirs » et des points ressources est établie

L'utilisateur peut-il s'orienter facilement ?

- La trame urbaine est facile à comprendre
- Un système de repérage existe (et remédie éventuellement à une trame complexe)
- Pas de cheminement piétons isolés et sans alternative

Garder un contrôle visuel lors des déplacements ?

- Les espaces sont ouverts à la vue
- La végétation ne constitue pas d'obstacle visuel ou de cachette
- L'éclairage est efficace cohérent avec la végétation et les caméras de vidéo le cas échéant

Bénéficier d'une surveillance naturelle ?

- Les dimensions des espaces publics sont en rapport avec leur fréquentation et leurs usages
- Les cheminements piétons, motorisés et cycles sont associés
- Les façades permettent une surveillance sur les espaces publics (entrées, fenêtres, balcons)
- Pas de lieux confidentiels

Se sentir intégré à la cité ?

- La trame du nouveau quartier prolonge les trames environnantes
Ou bien la trame est en rupture mais on se sent toujours dans la même ville
- La trame du nouveau quartier est bien connectée avec la trame environnante, on a évité autant que possible les coupures

Comprendre le statut et l'usage d'un lieu ?

- Est-ce que les espaces publics, privés, collectifs-prévis sont distingués ?
Perceptibles ?
- Les abords d'immeubles sont-ils résidentialisés ?
- Les espaces collectifs privés sont-ils dimensionnés en rapport avec le nombre de logements et leurs usages potentiels ?

Investir ses espaces de vie ?

- Est-ce que l'espace et son occupation présente des usages variés ?
- Certains espaces sont-ils appropriés de façon exclusive ? Est-ce souhaitable ?
Normal ?
- Les différents usagers cohabitent-ils sereinement ?

Investir ses espaces de vie à tous moments ?

Pouvoir bénéficier de l'aide des pouvoirs publics si nécessaire ?

L'observation flottante

L'observation flottante a été mise au point par l'anthropologue urbaine Colette Pétonnet. Elle définit cette démarche de la manière suivante : *“Elle consiste à rester en toute circonstance vacant et disponible, à ne pas mobiliser l'attention sur un objet précis, mais à la laisser “flotter” afin que les informations la pénètrent sans filtre, sans a priori, jusqu'à ce que des points de repères, des convergences apparaissent et que l'on parvienne alors à découvrir des règles sous-jacentes.”* (Pétonnet, 1982). Il s'agit donc de rester ouvert et de capter ce que l'espace peut nous proposer. Les lieux et les comportements sont appréhendés de manière globale et sans questionnement préalablement défini. L'observation flottante d'un même site par des spécialistes aux compétences différentes montre que **le spécialiste voit ce qu'il est préparé à voir**. Le paysagiste peut être plus sensible au rapport à la nature et au relief, l'architecte notera les entrées d'immeubles orientées sur un parc, et le sociologue focalisera son attention sur les interactions sociales ou conflits d'usages. **La diversité des observateurs permet d'établir un diagnostic plus complet et plus objectif.**

Expérience d'observation flottante de l'esplanade du Parc Blandan, à Lyon

Un lundi de février de 16h30 à 17h30, par un beau temps mais frais, hors vacances scolaires. Notes du premier contact avec le terrain :

“On peut observer une grande diversité d'activités. On suppose que c'est l'heure de la sortie des écoles et que cela explique en partie l'importante présence d'enfants et de femmes. Les femmes en présence sont de tout âge : il y a des adolescentes, des femmes d'âge intermédiaire, des femmes âgées. Tous les espaces de l'esplanade semblent exploités pour une activité.

Il n'y avait plus de vélo à l'entrée Rue du Repos : est-ce un indice d'une forte affluence à cette heure-ci ? Des enfants sont en trottinette, en vélo, en roller. Il s'agit aussi d'un moment d'apprentissage des petits par les plus grands (grandes sœurs, grands frères). Plusieurs tranches d'âge jouent ainsi ensemble au ballon, à la raquette, font du roller. Il y a également des adolescents, collégiens ou lycéens en sortie d'école, venus pour jouer, se dépenser, faire du sport.

Les enfants jouent sereinement ensemble, sans surveillance directe mais les mamans veillent plus loin en papotant entre elles sur un banc. Elles sont dans une posture d'attente et de bavardages, pas forcément concentrées sur leurs enfants mais sans inquiétude.

Des personnes plus âgées flânent, discutent en observant et deux d'entre elles marchent de manière plus sportive avec des bâtons.

De jeunes adultes jouent à la pétanque en buvant des bières, peut-être des étudiants en vacances ?

On voit passer quelques joggeurs. Deux agents d'entretien à l'entrée. Dans le parc de jeux, les enfants grouillent de partout et les parents les surveillent en masse, il y a beaucoup de poussettes.

Globalement, l'ambiance est familiale, conviviale et riche de vitalité.”



Vue satellite du parc Sergent Blandan (source : geoportail)

L'observation flottante est ici une étape préalable à la construction d'un protocole d'observation. Les deux approches peuvent donc se combiner. L'observation flottante dégage des questionnements et des enjeux sur les espaces afin dans un second temps de construire une méthodologie spécifique et adaptée à l'objet d'étude ou au terrain.

1.4 - Le recueil des données et la restitution des résultats

L'observation en recherche n'est pas exploitable si elle reste au stade de la perception attentive. Il est nécessaire de produire une trace, une preuve, quelque chose de construit et de concret. L'observation doit trouver une finalité et doit prendre une forme pour rendre compte du travail de terrain. Il s'agit donc de trouver un support et une pratique pour relever les éléments et phénomènes observés. Voici une liste non exhaustive des pratiques les plus courantes en matière d'observation de l'espace public. Ces outils sont classés selon leur complexité à être mis en œuvre :

Journal, carnet de terrain :

Le carnet de notes permet d'écrire des observations ponctuelles, de détailler des phénomènes en temps réel ou de fournir une explication, une anecdote, une analyse d'un incident (Gehl and Svarre, 2014 ; Blanchet et al., 1987). Cette retranscription de ce qui est vu apporte un supplément qualitatif et constitue une donnée brute exploitable ensuite.

Comptage :

Compter les gens, les types d'activités est un processus simple. Une grille de relevé transformée ensuite en tableau pour simplifier la lecture des données peut constituer une première étape. Il suffira de déterminer combien de temps et tous les combien de temps il faudra compter (dix minutes toutes les heures par exemple). Indépendamment du site, le comptage peut être de natures différentes afin de répondre aux besoins du concepteur du projet.

- **Comptage quantitatif :** le comptage est réalisé à l'aide de techniques diverses : comptage manuel réalisé par un enquêteur, comptage automatique.
- **Comptage qualitatif :** Le comptage quantitatif est complété par des observations qualitatives pour préciser les catégories de piétons comme : enfants, adultes, sexe, personnes à mobilité réduite, touristes, scolaires, etc.
- **Comptage comportemental :** Le comptage comportemental est plus exhaustif en observant le comportement du piéton dans son déplacement : choix de l'itinéraire, détour, arrêt, hésitation, sécurité, prise de risque, etc. Associant comptages et observations, il est, par exemple pertinent pour l'analyse des itinéraires existants ou spontanés tels que ceux pratiqués par le piéton sur ses « lignes de désirs ».

Tous ces comptages peuvent être personnalisés grâce aux techniques modernes comme la vidéo ou la détection à partir d'un smartphone. Ils peuvent également être complétés par des entretiens avec des piétons sur son itinéraire, ses choix, ses difficultés ou son ressenti.

Carte des comportements :

Ce dispositif permet de rendre visible et de localiser les activités par tranche horaire. L'observation est stationnaire et saisit, comme une image instantanée, la disposition spatiale des éléments sur l'espace public, des activités, des usagers. Le relevé immédiat sur une carte du terrain avec des symboles, couleurs et pictogrammes à un instant précis crée une cartographie des comportements très visuelle et communicante.

Carte des mouvements :

De la même manière, on peut cartographier les cheminements des piétons en les suivant du regard ou en les suivant à pied (méthode du tracking) (Gehl and Svarre, 2014). Des traits superposés sur une carte retracent des trajectoires d'usagers mobiles ou de passants.

Croquis :

Un croquis d'ambiance ou de personnes peut donner un aperçu d'une scène et fonctionne comme une image instantanée en situation d'observation.

Photographie :

Prendre une photo permet d'illustrer une situation et constitue une preuve d'un phénomène qui est très évocateur également. La photographie peut figer une action ou un comportement. Il est possible de réaliser un photo-reportage, photo-documentaire pour rendre compte d'éléments particuliers et notables du terrain. La photographie sur le terrain peut aussi servir à montrer des traces, des empreintes de certains comportements et activités comme les "lignes de désir". Une ligne de désir est la trajectoire optimale du tracé qu'un piéton laisse dans son sillage lorsqu'il est libre de ses mouvements (Lavadinho, 2008).

Film :

Le film porte les mêmes ambitions que la photographie. Filmer un terrain comporte un avantage pour l'observateur, car il peut visionner une scène indéfiniment. Cela lui permet parfois de saisir des éléments qui lui auraient échappé lorsqu'il était sur le terrain. Le timelapse (accélééré) peut quant-à-lui permettre de montrer la variation de la fréquentation, des flux et de la circulation sur un temps plus long.

Le sociologue Christian Guinchard a réalisé une observation photographique en suivant régulièrement (une fois par mois) deux parcours définis dans une ville. Le parcours a eu lieu à différents moments de la semaine et de la journée et le chercheur devait prendre une photo tous les quinze mètres, toujours aux mêmes endroits, des caniveaux et des trottoirs.

Cette enquête s'inscrit dans un travail sur la propreté de la chaussée et des espaces publics. Le recueil de photographies rend compte des observations de terrain et sert de support à l'analyse. (Guinchard, 2016)

Photo-reportage des lignes de désir :

L'observation a permis de relever la présence de lignes de désir. Le relevé des trajectoires a montré qu'une fois sur deux, les usagers empruntent une ligne de désir et non exclusivement les cheminements goudronnés. Le photo reportage des lignes de désir prouve que les aménagements présents ne déterminent pas les pratiques. Au contraire, les usagers semblent ici façonner et transformer l'espace comme cela leur convient le mieux, c'est-à-dire en créant des raccourcis dans l'herbe pour traverser.



Pour aller plus loin, vous pouvez consulter les annexes :

- n°6 : Carnets d'observation, croquis des usages et photoreportage*
- n°7 : Comptage des activités*
- n°8 : Carte des comportements*
- n°9 : Carte des trajectoires*
- n°10 : Photo reportage du degré d'aménagement*

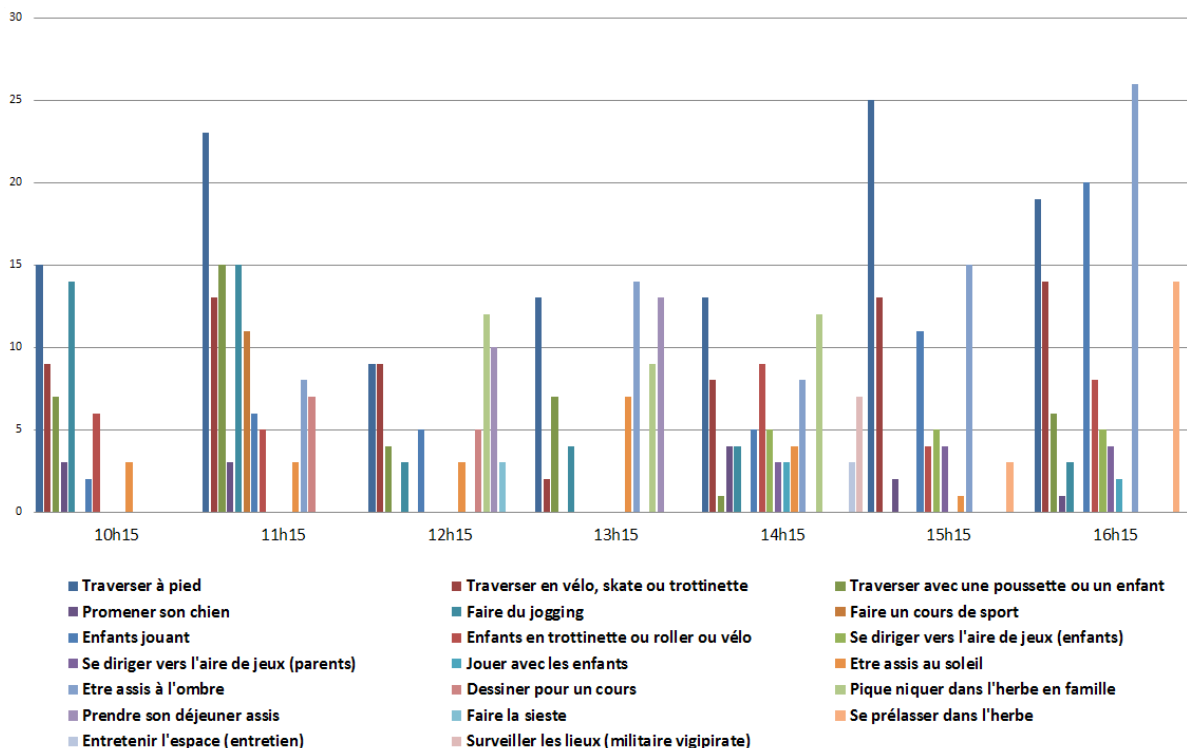
Il n'est pas possible de tout relever

Le travail de terrain permet de collecter des données mais ne permet pas de collecter toutes les données, tous les observables, et ce, pour plusieurs raisons.

Les observables non visibles

Certains espaces publics, les parcs notamment, sont grands et composés de différents espaces. On aura intérêt alors à être plusieurs pour faire une observation dans les mêmes créneaux horaires, ou bien, à observer les sous-espaces un à un.

Une autre difficulté peut-être la quantité des observables. Les usages et les usagers sont très nombreux. On peut par exemple compter les personnes assises mais parmi les personnes assises, il y a celles qui sont assises à l'ombre, au soleil, sur un banc, par terre, en train de manger, de téléphoner, de lire, celles qui sont assises seules, accompagnées, accompagnées par un ami, par un enfant, par un parent, etc. A quel point s'arrêter dans les sous-catégories ? C'est l'objectif de l'étude qui permettra d'identifier les observables pertinents.



Graphique avec le nombre d'usagers selon les heures et les activités (observation du parc Blandan)

A titre d'exemple, le graphique ci-dessus traduit les données relatives au nombre d'usagers selon les heures et les activités. On voit ici qu'une vingtaine de catégories d'activité ont été prises en compte. Sur le terrain, davantage d'usages avaient été relevés au départ avant que la typologie d'usage ne soit définie. Ils ont été ensuite regroupés sous une même catégorie pour rendre le traitement des résultats plus lisible. "Traverser en vélo, en skate ou en trottinette" faisait l'objet de trois catégories originellement. Malgré cet effort, le graphique reste peu lisible et peu appropriable sans explication. Les usagers en mouvement comme les joggeurs ou les enfants se déplacent rapidement peuvent être difficile à comptabiliser. Ainsi, il existe une marge d'erreur dans ce type de comptage car certains usagers peuvent être comptés plusieurs fois ou échapper à l'observateur. De même, les grands groupes sont aussi difficiles à compter.

Pour remédier à ces biais, il peut être possible d'avoir recours à la photo ou à la vidéo pour mieux compter les usagers.

Le choix des conditions d'observation

Le choix du lieu, des conditions climatiques et de la temporalité conditionne l'observation d'un espace public (Gehl and Svarre, 2014 ; Mouchtouris, 2012).

La temporalité : l'année, la semaine et la journée sont rythmées par différents temps sociaux (on entend par là les grandes catégories de temps qui rythment une société et ses principales activités sociales): le temps de travail, le temps scolaire, le temps libre, le temps de repos, le temps familial, etc. Les temps de vie influencent très fortement le degré de fréquentation d'un espace, ses types d'usagers, d'activités. Par exemple, on peut déceler des moments forts dans une journée qui sont à associer au rythme de vie des habitants. Une place publique sera plus fréquentée entre midi et deux heures par les personnes qui ont une pause pour manger, en fin d'après-midi avec les enfants qui sortent de l'école, les week-ends avec l'affluence de touristes et le moment de temps libre dans la semaine.

Une journée est aussi marquée par différents temps, dans une conception classique de cette notion : le temps de la journée, le temps de la nuit par exemple. L'observation de nuit peut aussi révéler certains éléments. On peut observer qu'un espace se vide avec le déclin du jour ou au contraire, qu'une population plus noctambule, fêtarde ou marginale investie l'endroit. Les données d'observation peuvent aussi être influencées lors de moment spécial comme des **événements**, concerts, spectacles, festivals sur un espace public. Il appartient à l'enquêteur de choisir les temps d'observation qu'il jugera les plus pertinents au regard de son objet d'étude.

Au-delà du moment, **la durée** de l'observation doit être anticipée aussi à l'échelle de l'enquête (peut-être de plusieurs mois) ou des moments de saisi des données (séquence d'observation de 10 minutes toutes les heures par exemple).

Les conditions climatiques sont également à prendre en considération. La fréquentation et les activités sur un espace public ne seront pas les mêmes qu'il pleuve, qu'il neige ou que le soleil brille. Observer dans différentes conditions climatiques, comme l'a fait Jan Gehl avec la vitesse de marche, et mettre en parallèle les résultats peut être intéressant pour une étude. Le postulat serait que les pratiques dans l'espace public soient influencées par le temps qu'il fait dehors.

*Pour aller plus loin, vous pouvez consulter l'annexe :
- n°11 : L'influence des temps sociaux et des conditions climatiques*

1.5 - L'objectivation des données

Le travail d'observation doit être objectivé pour être exploitable. On parle aussi d'**universalisation** ou de **généralisation** de la connaissance. L'observation s'opère *in situ*, sur un terrain précis à un moment précis, relate un événement précis. À partir de cela, l'observateur doit pouvoir extraire des informations et résultats pour les analyser, les synthétiser et monter en généralité lorsque c'est possible.

L'interprétation des données recueillies nécessite quelques précautions. Le risque est de tomber dans l'arbitraire pour analyser des résultats. C'est pourquoi il faut veiller à croiser, comparer les observations afin d'obtenir suffisamment de recoupements et de récurrences pour pouvoir ensuite proposer une interprétation (Flükiger and Leuba, 2015 ; Dorier-Apprill and Gervais-Lambony, 2007).

La méthode des sociotopes :

Dans les années 1990, l'**urbaniste Alexander Stahle** crée cette méthode en Suède. Un sociotope désigne un type d'espace extérieur en fonction des pratiques et du vécu par les habitants. La méthode est basée sur un travail de terrain alliant observation et enquête auprès de la population afin d'analyser la pratique des espaces extérieurs et de proposer dans un second temps des dispositifs pour améliorer la qualité des usages de ces espaces ou d'en permettre de nouveaux.

La cartographie des sociotopes est un outil d'aide à la décision et à la planification pour distinguer les espaces selon leurs usages et corriger les dysfonctionnements lors de réglementations d'urbanisme ou de projets.

La méthode est applicable à plusieurs échelles : les documents d'urbanisme (PLU, PLUi, SCoT), les opérations d'aménagements, les politiques foncières, un projet de trame verte et bleue.

Cette méthode s'inscrit dans la volonté de mieux gérer les espaces publics en prenant en compte les besoins essentiels des habitants et leurs usages (Ferrand, 2009).

Conclusion : la complémentarité du percevoir et de l'écouter

Les usagers en pratiquant l'espace finissent par le transformer physiquement et à faire apparaître la réalité vécue du lieu. Par leurs actions, ils modifient l'espace. L'approche par les usages révèle ainsi les limites de l'aménagement et fournit alors des pistes pour améliorer et adapter au mieux l'espace public.

En amont des projets, la phase d'observation des usages donnent des indications sur les besoins des usagers et permet donc d'alimenter les réflexions sur les aménagements à venir. Il apparaît que l'aménagement peut déterminer, encourager ou permettre des usages. Les choix de conception offrent une liberté plus ou moins importante dans l'appropriation de l'espace. L'observation des usages a ainsi un rôle à jouer dans la fabrique de la ville, tant dans une approche évaluative que programmatique.

Il faut toutefois garder à l'esprit que l'observation ne permet que d'observer les usagers présents sur l'espace. Les phénomènes d'évitement de l'espace peut exister et ne pas être directement perceptibles. De même, l'aménagement peut empêcher certains usages qui pourraient pourtant être souhaitées par les riverains et les usagers.

Par ailleurs, la méthode de l'observation des espaces publics recèle une part de subjectif. Il est donc nécessaire de composer avec cette subjectivité et être conscient de sa plus-value dans l'étude. La subtilité ici est d'accepter et d'assumer cette subjectivité pour pouvoir l'exploiter au mieux dans l'analyse. Elle n'est pas à percevoir comme un obstacle mais peut constituer un véritable outil de production de données inédites grâce à l'implication de l'observateur dans les résultats.

Enfin, l'observation, si elle est déjà riche, ne donne pas accès à l'expérience urbaine vécue par un usager sur un espace. La manière dont un individu perçoit l'espace, les usages qu'il pourrait souhaiter et ses attentes échappent donc à l'observateur. Le croisement des méthodes d'observation et d'écoute des usagers est donc particulièrement enrichissante. Pour le dire de manière synthétique, on ne fait pas tout ce qu'on dit et on ne dit pas tout ce que l'on fait. Ainsi, l'observation permettra d'étudier les usages effectifs tandis que des échanges entre l'enquêteur les usagers et riverains permettra de comprendre les choix effectués par les usagers, leurs perceptions des lieux et de mieux cerner leurs besoins. Dans la partie suivante, nous proposons donc d'explorer les méthodes d'écoute des usagers.



2 - L'écoute

Il existe plusieurs démarches d'entretien. La littérature scientifique et technique les distingue souvent en trois types :

- l'entretien directif (ou questionnaire d'enquête) ;
- l'entretien semi-directif ;
- l'entretien non directif, ou compréhensif.

2.1 - L'entretien directif

L'entretien directif, ou le questionnaire, est souvent l'outil d'une enquête quantitative. Les questions sont entièrement formulées à l'avance avec un ordre à respecter avec parfois des questions ouvertes. Le questionnaire offre peu de liberté à l'enquêteur comme à l'enquêté (Abrial et al., 2011). Cependant, il permet une codification immédiate et de mesurer, de dénombrer les opinions et les pratiques, d'obtenir un chiffre sur les réalités sociales (Abrial et al., 2011).

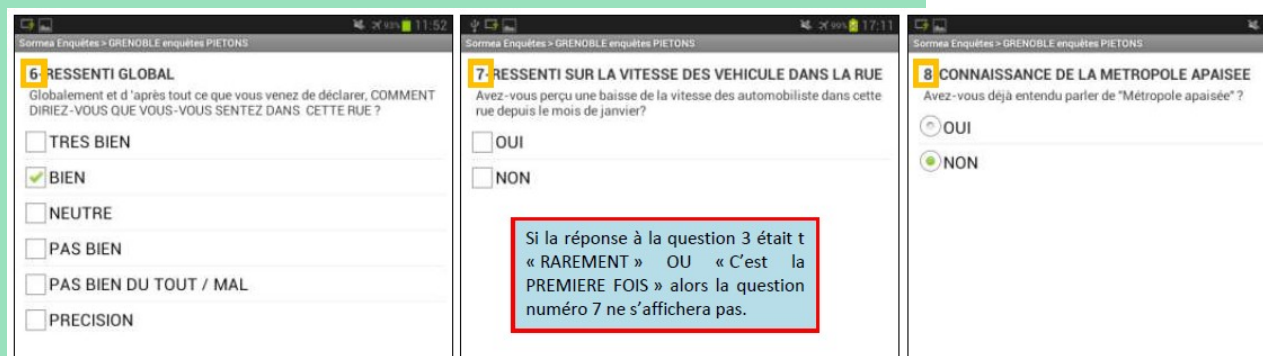
Le questionnaire est réalisé *in situ*, *par téléphone* ou en ligne auprès d'un échantillon d'usagers que l'on juge représentatif de la population. En d'autres termes, il s'agit de sélectionner une petite partie de la population pour connaître les caractéristiques de la totalité.

Exemple de Grenoble Alpes Métropole

Le micro-trottoir réalisé prend la forme d'un court questionnaire adressé à des personnes présentes sur un espace public. Elles sont arrêtées de manière aléatoire et répondent spontanément aux questions de l'enquêteur.

L'exemple ci-dessous restitue l'écran de saisie d'une enquête directive réalisée auprès de plusieurs centaines de piétons afin d'étudier le ressenti des piétons concernant la vitesse des automobilistes. L'objectif de la démarche était de mettre en regard ces ressentis et les mesures des vitesses effectives des automobilistes relevées par ailleurs. Cette enquête a été réalisé dans le cadre de l'apaisement de la circulation Grenobloise sur un périmètre particulier. C'est ce périmètre qui a constitué le périmètre au sein duquel étaient réalisés les micro-trottoirs. Les questions posées étaient à choix multiple, c'est-à-dire que l'interviewer devait choisir entre plusieurs réponses proposées par l'enquêteur. Ce dernier devant alors saisir les données. L'intérêt est de pouvoir ensuite traiter un ensemble important d'enquêtes avec un logiciel ad hoc.

Ce type de méthode demande de tester le questionnaire au préalable auprès d'individus test (qui n'ont pas travaillé sur le questionnaire) afin de s'assurer de sa clarté et de sa pertinence.



Questionnaire CEREMA-SORMEA pour Grenoble Métropole Apaisée

Les premières questions concernaient l'origine, les moyens et le motif du déplacement. Le motif de l'enquête ne faisait pas référence au dispositif d'apaisement de la vitesse automobile mis en œuvre depuis le début de l'année pour ne pas influencer la réponse. Les questions sur le ressenti étaient positionnées avant les questions sur la connaissance du dispositif. En effet, la manière dont sont formulées les questions et dont elles sont articulées entre elles doit être réfléchi avec précaution afin de ne pas influencer les réponses.

La comparaison de ces ressentis en 10 points d'enquête de l'agglomération a montré que l'aménagement des trottoirs et des rues avait plus d'impact sur le ressenti des piétons que la vitesse réelle des véhicules.

Voir le questionnaire en annexes

2.2 - L'entretien semi-directif

L'entretien semi-directif offre davantage de liberté. L'enquêteur donne une consigne générale et oriente la discussion vers des thèmes qu'il aura préétablis sur une grille d'entretien. Les questions doivent permettre un discours le plus continu possible, l'enquêteur devant s'abstenir un maximum de poser des questions pour laisser la place à une expression spontanée (Blanchet, Ghiglione and Massonnat, 1987) . Il est là pour faire des relances et recentrer le discours sur les thèmes qui l'intéressent si l'enquêté s'en éloigne. Le but de l'entretien est d'aider la personne à parler, à livrer des faits, une description, un récit ou des représentations.

A titre d'exemple, l'unité AVEQ du Cerema Centre Est a réalisé une série de micro-trottoirs auprès des usagers d'un campus universitaire au sujet de la sûreté dans l'espace public. L'objectif de l'enquête était de mesurer le sentiment d'insécurité, et d'identifier les faits connus ou subis par les usagers. Pour atteindre le premier objectif, nous avons conçu un questionnaire le plus large possible, invitant la personne à parler de qualité de vie, pour voir si le sujet de l'insécurité arrivait spontanément, ce qui aurait été le cas échéant, un indice important. A défaut une question de « rattrapage » est glissée en fin d'entretien. Seuls 2 % des enquêtés ont parlé spontanément de sécurité : ils avaient subi des vols à l'arraché ou vol de vélo. La question finale a recueilli plus d'expressions notamment des étudiantes qui se sentaient en insécurité la nuit.

Le questionnaire suivant a été utilisé :

"Bonjour, je fais une enquête pour l'université sur la qualité de vie dans le Campus, je peux vous interviewer dix minutes ? Je vous accompagne en marchant ... vous me permettez d'enregistrer parce que je ne peux pas prendre de notes ...

D'abord quelques petites questions pour vous situer :

- *Vous venez prendre des cours ? Où ? Vous venez souvent ? (fréquence, amplitude)*
- *Quels lieux du Campus fréquentez-vous le plus souvent ? (montrer le plan)*
- *Alors, la qualité de vie dans le campus, vous en pensez quoi ?*
Relancer par reformulation
- *Quels sont les aspects qui vous plaisent ?*
- *Quels sont ceux qui vous déplaisent ?*

Dès que la personne veut vous quitter, si le sujet sécurité n'a pas été abordé :

«Juste 3 petites questions de conclusion :

- *Est-ce que vous trouvez que le campus est bien entretenu ?*
- *Est ce que vous trouvez y trouvez en sécurité ? Si non : vous pouvez m'en dire plus ?*
- *Et alors ça influence votre trajet ? Situer les faits dans le temps et l'espace (Et éventuellement) Est-ce qu'il vous arrive de vous poser/reposer dehors ? Où ?"*

Le questionnaire sera plus ou moins directif. Il peut s'agir de questions précises, ou d'une liste de thématiques ou de sujets que vous devez aborder, mais que vous proposez à l'enquêté avec à propos, en fonction de son discours.

Là encore, il est bon de tester le questionnaire avant sa passation à grande échelle. Choisissez, pour cela, un échantillon très varié d'usagers. Cet exercice vous permettra de préciser ou d'ôter des questions, de les compléter, d'en modifier l'ordre.

Autres exemples en annexes :

- **Nice, analyse des espaces publics**
- **Exemple d'enquête auprès d'enfants sur les usages de l'espace public (Cracovie).**

2.3 - L'entretien compréhensif²

L'entretien ouvert, ou non directif, offre le plus haut niveau de liberté de la parole (Jean-Claude Kaufmann, 2011). L'enquêteur donne une consigne générale, une phrase, et l'enquêté est invité à s'exprimer longuement. L'enquêteur est là pour faire des relances et l'encourager, le soutenir dans sa pensée sans chercher à l'orienter. Les données sont souvent riches en signification. Avec cette méthode, l'enquêteur ne cherche pas à orienter le propos sur une thématique en particulier (Granai and Dantier, 2008).

Afin de pouvoir analyser les données, il est important de savoir où se situe l'enquêté par rapport au sujet de l'entretien : qui est-elle ? quelle expérience a t-elle du sujet ? Quel est son niveau d'implication ? ses enjeux personnels ? Etc. Les réponses à ces questions peuvent souvent émerger spontanément au fur et à mesure de l'entretien. Le cas contraire, il est utile de les poser.

Comment réussir un entretien ouvert ?

Les entretiens qualitatifs (semi-directifs ou non directifs) permettent de comprendre des logiques d'action, de comportement, des argumentations et représentations. Contrairement aux entretiens semi-directifs, lors des entretiens compréhensifs, l'exploration peut être « libre » et c'est l'analyse du matériau qui crée la problématique. Certains auteurs donnent quelques règles empiriques pour réaliser un entretien ouvert. Il est important notamment de :

- écouter la personne d'une manière amicale et avec patience ;
- la traiter comme un égal, ne pas montrer de signes de supériorité, d'autorité ;
- intervenir pour rassurer, encourager, orienter vers le thème ;
- créer une relation de confiance ;
- adopter un langage accessible et adapté ;
- donner des éléments d'informations sur le déroulement de l'entretien (Abrial et al., 2011) ;
- ne pas l'interrompre, la contredire ;
- ne pas influencer les opinions ou critiquer ;

Lors de ces entretiens (et cela vaut pour l'ensemble des méthodes), il s'agit de ne pas juger l'informateur ni de remettre en cause ce qu'il dit. Il est toutefois possible de livrer ses étonnements ou des incompréhensions. Le contexte de l'entretien et la relation établie entre l'enquêteur et l'interviewer doit inviter ce dernier à se livrer sans l'influencer dans son cheminement et dans ces idées. Il n'est pas nécessaire de combler les silences car ils permettent de faire surgir d'autres éléments.

L'enregistrement audio de l'entretien, lorsque l'enquêté l'autorise, permet à l'enquêteur de se libérer de l'exercice de prise de note et d'être davantage attentifs au propos.

2« Comprendre signifie ici mettre en rapport les intentions et les motifs de l'acteur avec les moyens qu'il met en œuvre pour accéder à son but. » P.Wattier. Sociologue français, professeur à l'Université de Strasbourg, spécialiste de la sociologie compréhensive et de l'œuvre de Georg Simmel auquel il a consacré plusieurs travaux.

Les moyens de l'entretien compréhensif

Un guide d'entretien ouvert : il s'agit de voir de quoi parle « naturellement » l'interviewé. On le laisse explorer le sujet librement (ou presque) parce que cela est déjà signifiant en soi : cela en dit beaucoup sur l'importance du sujet et sur la manière de le percevoir pour la personne enquêtée.

La consigne de départ est donc très ouverte. Par exemple, « *J'aimerais que vous me parliez de que vous me racontiez .., comment ça se passe pour vous ..* ».

Il peut être utile de ne pas livrer tout l'objet de l'enquête tout de suite pour ne pas pointer un sujet ou un problème qui n'existe pas pour la personne.

Par exemple : si l'on veut évaluer le sentiment d'insécurité d'une personne, il vaut mieux lui demander de dire comment elle se sent, en général (sans parler de sécurité), dans tel quartier, ou telle rue, le jour, la nuit. Si le sujet vient rapidement de lui-même, c'est l'indicateur d'un problème. D'il ne vient pas de lui-même c'est qu'il ne constitue pas une préoccupation importante, pour elle. Pour vérifier, on peut poser une question directe en fin d'entretien : « *Est-ce que vous éprouvez un sentiment d'insécurité quand vous passez par là ?* ».

Extrait d'un entretien ouvert réalisé pour une enquête déplacement domicile-travail menée par le Cerema Centre Est :

"Est-ce tu peux me parler de ton trajet entre ton domicile et ton travail ?

– *Non pas facilement. Je pourrais te parler de mon trajet entre mon domicile et mon bureau, mais ce n'est pas la même chose.*

Alors peux-tu me parler de ton trajet entre ton domicile et le bureau.

– *Ce n'est pas la chose la plus importante. Ce n'est qu'une partie de mes déplacements domicile travail. Je ne travaille pas tous les jours. Déjà, donc, ce n'est pas régulier. Et comme je travaille beaucoup en dehors du bureau, je n'ai pas une idée de répétitivité. Mais je peux en parler.*

Comment tu vis ce moment entre le domicile et le travail ? Ou ces moments ?

– *Plutôt bien. Je trouve ça assez court, alors après tout le monde s'adapte, ça met 25 min à peu près. J'en profite pour réfléchir, j'écoute des émissions que j'ai pu écouter. Y a pas vraiment d'embouteillage . Ça me paraît **comme une soupe entre la maison et le travail.***

Une soupe ?

– *Non, ce n'est pas le bon terme, **plutôt un sas, un seuil. Un seuil, oui.***

Pourquoi un seuil plutôt qu'un sas ?

– *C'est Marc Wiel, le spécialiste du périurbain qui emploie ce mot-là, je crois. C'est pour dire que l'on passe d'un truc à un autre. Du travail à la maison en l'occurrence."*

L'entretien prend généralement fin de manière naturelle lorsqu'on observe un principe de saturation, c'est-à-dire qu'à chaque nouvelle question, on recueille de moins en moins d'informations nouvelles (Abrial et al., 2011).

Si les degrés d'ouverture ou d'orientation de l'entretien définissent une structure et une modalité différente (ouverte, semi-directive, directive), l'entretien peut prendre des formes très variées. 5 sont présentées ici :

- le micro-trottoir ;
- le récit de vie ;
- le focus group ;
- les marches exploratoires et parcours commentés ;
- la carte mentale.

2.4 - Le micro-trottoir

La méthode de l'entretien appliquée dans l'espace public prend généralement la forme de ce qu'on appelle un micro-trottoir. Le micro-trottoir est initialement une technique journalistique d'enquête qui consiste à interroger des personnes dans la rue afin de donner un aperçu de l'opinion publique sur un sujet.

La méthode de l'entretien utilisée sur l'espace public permet avant tout de recueillir le point de vue subjectif et l'expérience des usagers sur l'espace qu'ils utilisent, la manière dont ils le fréquentent et la perception qu'ils en ont : ressentis, motivations des usages, conditions et confort, vécu individuel ou collectif, etc.



Certains lieux sont plus propices que d'autres pour réaliser des entretiens courts de ce type : arrêts de bus de tramway, centres commerciaux, entrées et sorties d'école, terrains de jeux, de sports

Enquête sur le réaménagement d'un boulevard

Localiser par une croix sur le schéma, l'endroit où l'on interviewe la personne.

Bonjour, nous faisons une enquête sur le réaménagement du Boulevard (Agutte Sambat/Rey/Liautey). Peut-être avez-vous vu déjà des changements ? Nous interrogeons les usagers pour recueillir leur avis.

Qu'est-ce que vous pensez de ces réaménagements ? (précisez endroit). [Les aménagements sont de plusieurs natures, il s'agit de voir lesquels sont cités et appréciés ou critiqués spontanément.]

Est-ce que ça a des conséquences concrètes pour vous ? (précisez les endroits)

Relances ciblées :

- est-ce que la cohabitation piéton/cycliste/auto/bus est meilleure qu'avant ?
- est-ce que vous vous sentez plus en sécurité ?
- est-ce que c'est plus agréable ? Pourquoi ?

En conclusion, est-ce qu'il y a un endroit que vous appréciez particulièrement ?

Pour quelle(s) raison(s) ? Pouvez vous me donner 1 ou 2 qualificatifs ?

Au contraire est-ce qu'il y a un endroit que vous redoutez ou que vous n'appréciez pas ?

Pouvez vous me donner 1 ou 2 qualificatifs ?

Est-ce que je peux vous demander votre activité ? (travail, étudiant, retraité, ...) :

Homme / Femme (à cocher)

Age :

*Pour aller plus loin, vous pouvez consulter l'annexe :
- n°12 : Exemples de démarches avec recours à l'entretien*

2.5 - Le récit de vie

Ce type d'entretien, qui prend plus largement place dans ce que l'on qualifie la « méthode biographique », est un type d'entretien particulier puisqu'il est demandé à quelqu'un de se remémorer sa vie et de raconter son expérience propre. Le dispositif est simple : il n'est pas fondé sur un jeu de questions/réponses à partir d'une grille d'entretien, mais sur l'énoncé d'une consigne initiale qui invite le narrateur à faire le récit de la totalité chronologique de sa vie ou d'une partie, selon l'objectif poursuivi par l'enquêteur (Pruvost, 2011). Cette méthode permet de comprendre certaines logiques d'action, des changements de pratiques et de comportements notamment. Cette méthode peut aussi être recentrée sur un lieu ou un espace donné.

2.6 - Le focus group

L'entretien ouvert peut aussi être appliqué à un groupe de personnes. Ce dispositif favorise l'émergence de toutes les opinions, sans forcément chercher à faire émerger un consensus. Elle permet de la même manière qu'un entretien classique de **recueillir des perceptions, des attitudes, des croyances. Elle permet également aux personnes réunies d'entendre les points de vue des autres, de se positionner et de clarifier son positionnement.**

Un focus group s'organise généralement avec 6 à 8 personnes, réunies dans une salle pour une ou deux heures. Il peut également se faire en extérieur, y compris sur un itinéraire construit à l'avance (Cf. diagnostics en marchant).

Un animateur est présent pour donner une consigne générale au préalable et gérer la répartition et la circulation de la parole entre les participants. L'animateur peut prévoir quelques questions de relance si la discussion en a besoin.

Dans le cas d'un focus group, on veillera à instaurer un climat d'écoute réciproque tant en quantité (équilibre dans la prise de parole) qu'en qualité (respect, libre expression, etc.). Il ne s'agit pas de lisser tout conflit éventuel, mais de permettre les expressions - y compris si celles-ci sont divergentes - sans animosité, dans un esprit constructif.

Rouen Focus group Habitants de l'écoquartier Luciline 2016

Cerema

1. Le quartier où vous habitez et la voiture : quel est votre avis sur les thématiques suivantes ?

- Accessibilité
- Stationnement
- Sa voiture à soi / la voiture des autres
- Vitesse/ sécurité / accident
- Sortie de parking...

2. Quelles expériences avez-vous des autres modes de transport (depuis/vers le quartier)?

- Les transports en commun (fréquences et qualité de desserte, fréquentation, situation des arrêts dans le quartier, chauffeurs et qualité de service) ?
- Accès à la gare et au centre-ville... ?
- La dernière fois que vous avez utilisé votre vélo... ? Et la moto ?
- Est-ce que vous marchez dans le quartier ? Pourquoi oui, pourquoi non ?
- Ressenti, Pratiques, stationnement, conflits, manques

3. Utilisez-vous les commerces et services du quartier ?

- Si non, pourquoi et où allez-vous ?
- Si oui, lesquels ?
- Quelles seraient vos attentes non satisfaites aujourd'hui ?
- Est-ce moins bien ou mieux (plus ou moins pratique) que là où vous viviez avant ?

4. Mis à part les commerces, est-ce que ça vous arrive de passer du temps dans le quartier ?

- A domicile ? Chez les voisins ? Dans les espaces publics ? Et en cœur d'îlot, sur le mail central ou rue principale ?
- Êtes-vous gênés par des Nuisances (chantier, route ?)
- À quel moment de la journée, de la semaine ?
- Pour quelles activités ? (balade, pique-nique, repos, jeux, promenade du chien, etc.)
- Aimez-vous passer du temps dans le quartier ?
- Est-ce que l'ambiance est différente de celle de votre ancien quartier ?
- Identifiez-vous une / des différences entre ceux qui en font un territoire de vie/ceux qui se contentent d'y dormir ?

5. Ce matin, j'ai vu une dame venir s'asseoir sur un banc pour y lire son journal : est-ce que ça pourrait être vous ?

- Profitez-vous des espaces verts du quartier ?
- Si oui, où ? Quand ? Avec qui ? Pourquoi ? (enfants jouent au ballon, font du vélo, etc.)
- Est-ce, selon vous, un point fort du quartier ?

Perception des aménagements :

- Quelle(s) différence(s) en matière de pratique(s) et de perception(s) existe-il, selon vous, entre le mail central et les cœurs d'îlots ? (perception des barrières ?

6. Vous sentez-vous en sécurité/sûreté dans ce nouveau quartier ?

- Vous arrive-t-il de vous y déplacer la nuit ?
- Vous sortez le soir ? En centre-ville ? Sur les quais ?
- Et dans l'immeuble ? à la maison ?
- En venant de l'extérieur/au sein du quartier/au niveau des cœurs d'îlots ?

*Pour aller plus loin, vous pouvez consulter l'annexe :
- n°13 : Exemple de focus groups*

2.7 - Les marches exploratoires et les parcours commentés

Il s'agit de démarches méthodologiques qui consistent à décrire l'espace et comment on le vit en même temps qu'on le parcourt. Il s'agit de raconter l'histoire vécue d'un territoire, de le percevoir en situation. La méthode permet de saisir la configuration de l'espace par la marche, de collecter la description d'ambiances, les variations émotionnelles provoquées par un espace.

Il est question ici de l'appropriation par les usagers d'un lieu. Les parcours peuvent montrer le fonctionnement d'un espace, les problèmes pratiques, son utilisation réelle. La finalité est de comprendre comment est aménagé l'espace public et son effet sur ses usagers (Thibaud and Grosjean, 2008).

La description en marche a été adaptée à travers différentes variantes méthodologiques :

Le parcours commenté

L'objectif du parcours commenté est d'obtenir des comptes rendus de perception en mouvement et en contexte.

L'enquêteur demande à l'utilisateur de **faire état, aussi précisément que possible de l'ambiance du lieu, des modalités sensorielles, d'indiquer les repères spatiaux**. Le parcours peut être laissé au choix de l'enquêté qui est libre de s'arrêter, de revenir sur ses pas, de changer d'allure (Thibaud and Grosjean, 2008). L'enquête peut notamment être employée auprès d'utilisateurs rencontrés sur l'espace public. Le parcours choisi par l'enquêté est la plupart du temps un itinéraire qui lui est familier, déjà vécu et éprouvé, voire quotidien.

Questions pratiques :

- L'attention est requise donc le parcours doit faire une vingtaine de minute au maximum.
- Les commentaires sont enregistrés avec un dictaphone.
- L'enquêteur intervient le moins possible et adopte le rôle d'auditeur bienveillant, là uniquement pour effectuer des relances éventuelles.
- Une troisième personne peut aussi être présente pour observer, noter ou filmer l'enquêteur et l'enquêté à distance afin d'avoir une image précise du parcours réalisé.
- La restitution doit prévoir un plan avec l'itinéraire emprunté.
- À la fin du parcours, on peut réaliser un bref temps de récapitulation et des compléments éventuels afin de revenir sur certaines ambiances traversées, des événements plus marquants lors du cheminement, les occasions de fréquentation du quartier, une évaluation de l'expérience et enfin des renseignements personnels.

Cet outil méthodologique rend compte de la variété des cheminements, des circonstances, des points de vue en fonction du profil des enquêtés (Thibaud and Grosjean, 2008). **Concrètement il peut faire apparaître : des obstacles ou difficultés au cheminement, un sentiment d'insécurité ou au contraire de bien être lié à un contexte urbain particulier, des espaces appropriés, évités, inconnus ...).**

Ecoquartier de Lucilline à Rouen : évaluation de l'adaptation des espaces aux profils d'usagers

Mokrane, aveugle
se déplaçant à la canne



Henriette, 85 ans
malentendante



Laurette, malvoyante
se déplaçant avec un chien



Quentin, étudiant
dyspraxique



*Pour aller plus loin, vous pouvez consulter l'annexe :
- n°14 : Exemples de parcours commentés*

Le parcours du combattant

Le parcours du combattant est une variante du parcours commenté. Le principe de "décrire en marchant" est le même mais les conditions sont différentes : dans cette démarche, on part d'un scénario factice où la personne enquêtée est mise en situation et doit aller vers une destination peu habituelle donnée par l'enquêteur (Thibaud and Grosjean, 2008). Cette méthode est surtout employée auprès de voyageurs, d'usagers de transport en commun comme le tram ou le train ou encore de transport individuel comme le vélo. L'enquêté a donc une mission, un objectif et va devoir verbaliser ses pensées en marchant, penser tout haut, et décrire son parcours et comment il s'y prend pour parvenir au but ou à la destination pré établie.

Cette méthode permet de saisir la perception et les usages de l'espace à travers les yeux des voyageurs. La parole est totalement liée à l'acte en train de se faire.

L'analyse offre la possibilité de visualiser les déplacements, les éventuelles incohérences de la signalétique, l'absence de linéarité des cheminements, etc. En bref, la méthode des parcours du combattant permet souvent de cerner les problèmes pratiques des espaces publics -notamment des nœuds de transport- et constitue alors un outil d'évaluation de la qualité des espaces urbains (Thibaud and Grosjean, 2008).

Le parcours du combattant est également une technique particulièrement efficace pour expérimenter l'accessibilité d'un lieu aux personnes à mobilité réduite. Modifier les conditions de déplacement de la personne enquêtée (en lui faisant par exemple utiliser un fauteuil roulant ou pousser une poussette) permet de faire émerger des problématiques spécifiques ayant trait à l'accessibilité.

Expérimentation autour de la Gare de la Part Dieu à Lyon - Cerema

L'enquêtée qui ne connaît pas Lyon doit aller de la Gare aux Halles Paul Bocuse.

« Ah bien, là c'est bien c'est fléché, donc on va suivre le panneau » ...

Au bout de 4 minutes de marche dans la rue indiquée, le doute s'installe

« Vous croyez que c'est par là ? ... bon normalement, tant qu'il n'y a pas d'indications contraires, on va tout droit, hein ? Bon, allez, on va bien voir » ...

Les Halles sont en vue mais l'enquêtée ne les connaît pas. Elle arrive au bout de la rue, en face du parking des Halles.

« Bon, eh bien, pas de panneau. On va à droite ou à gauche ? ».

Les Halles sont visibles mais pas le grand panneau qui surplombe leurs portes les plus proches. Notre enquêtée part du côté inverse pour aller se renseigner. Elle se tient à 5 mètres des portes d'entrée, à l'oblique, quand elle demande sa direction.

Extraits de l'article *Saisir l'accessibilité : Les trajets-voyageurs à la gare du Nord* d'Emmanuelle Levy

"Puisque nous cherchions à saisir des perceptions et des usages de l'espace, une entrée par les yeux des voyageurs, avec "leur myopie" intrinsèque, nous a paru pertinente à cet égard." (Thibaud and Grosjean, 2008, p. 48)

"Pour étudier l'accessibilité, se centrer sur le simple regard du voyageur ne suffisait donc pas. Il fallait le compléter par une vision qui permette d'intégrer à la fois, les objets et la finalité du cheminement. C'est ainsi que nous avons choisi le point de vue du voyageur en marche, saisi au moyen d'une méthode originale, "les trajets-voyageurs commentés". Pour que l'évaluation ne soit pas simplement le produit de jugements de valeur, d'opinions trop générales reconstruites a posteriori, pour qu'elle ne constitue pas une activité en soi dissociable des activités productives, elle doit être liée à l'acte en train de se faire." (Thibaud and Grosjean, 2008; p. 48-49)

"Les sujets étaient conduits au point de départ puis ils recevaient des consignes précises : au minimum, une destination; à certains, nous avons donné quelques indications supplémentaires ("tu n'as pas de billet banlieue, seulement un ticket de métro" ; "tu n'as pas d'argent liquide sur toi mais une carte bleue", etc.). (...)

Ils ont été munis de micro-cravates et nous leur avons demandé de verbaliser au maximum leurs choix d'orientation, les repères utilisés, les sensations éprouvées, bref de dire tout ce qui leur "passait par la tête"...

Enfin, les bandes [sonores enregistrées] ainsi recueillies ont été intégralement retranscrites, les trajets minutés et c'est ce matériel écrit qui a servi de base à l'analyse" (Thibaud and Grosjean, 2008; p. 50)

Le diagnostic en marchant

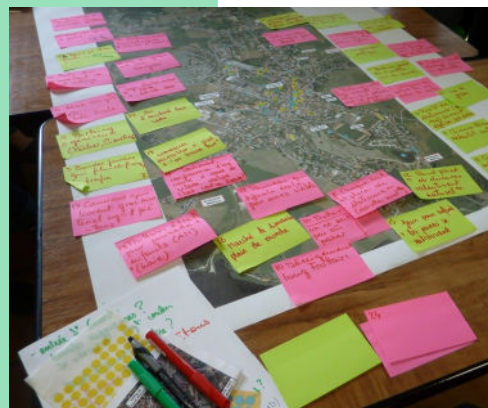
Le diagnostic en marchant est, dans une certaine mesure, aussi un parcours commenté. Il existe tout de même quelques divergences par rapport à la méthode des parcours commentés : le diagnostic en marchant se fait en groupe et l'itinéraire est pensé au préalable par les enquêteurs. On invite donc des personnes à effectuer un parcours et à être attentif à certains éléments. Les participants doivent exprimer leur ressenti, leur expérience entre eux ou avec l'animateur. On s'arrête dès qu'un endroit est susceptible de donner lieu à des commentaires et on échange sur les points qui méritent une attention particulière.

Il s'agit du premier temps de la méthode.

Classiquement, un diagnostic en marchant comprend un deuxième temps sous forme d'une restitution collective. Les personnes sont invitées après la marche à se rassembler en groupe(s) autour d'une table avec une carte où figure l'itinéraire réalisé. Le but ici est de localiser les différentes remarques à l'aide de notes ou post-it et de les placer ensuite sur la carte. On peut utiliser un code couleur pour différencier les remarques positives des remarques négatives. Les participants, par l'atelier participatif, réalisent un diagnostic des usages et pratiques à partir de leur vécu et de leur expérience individuelle et collective.

Diagnostic en marchant : outil d'une participation citoyenne dans le schéma d'aménagement du centre bourg de Saint Genest-Malifaux

La méthode a été expérimentée en 2017 par le Cerema Centre Est afin de collecter les observations et témoignages des habitants sur les problèmes de circulation au sein de leur centre bourg. L'objectif était de réaliser un diagnostic participatif se basant sur l'expérience locale et vécue des riverains. Dans le cas présent, les participants étaient invités à s'exprimer sur leur facilité à se déplacer, sur l'accès aux commerces et services, sur leur sécurité, en tant qu'automobilistes ou que piétons.



Après la marche en groupe où chacun a eu l'occasion de s'exprimer sur des lieux « à problèmes », un atelier collectif de restitution a eu lieu à la mairie. À l'aide d'un animateur Cerema par groupe de 9/10 personnes, les participants ont pu spatialiser leurs remarques sur une carte de leur commune, imprimée en grand format. Le diagnostic participatif découlant de cet atelier est venu nourrir le diagnostic technique afin de faire des propositions d'aménagement les plus adéquates avec les pratiques et préoccupations des habitants.

*Pour aller plus loin, vous pouvez consulter l'annexe :
- n°15 : Exemples de diagnostic en marchant*

La méthode des itinéraires

La méthode des itinéraires s'intéresse au territoire vécu de l'habitant et usager. On interroge l'habitant sur son rapport à son espace de vie et la méthode prévoit qu'ensuite l'enquêteur se laisse guider par celui-ci sur les lieux choisis par l'habitant. La méthode s'organise en plusieurs temps. Dans un premier temps, un entretien non directif est mené avant la journée de l'itinéraire sur le terrain : cela permet d'établir une rencontre et une relation de confiance entre enquêteur et enquêté. C'est à ce moment qu'on explicite l'objet d'étude notamment. L'interviewé propose alors un lieu de rendez-vous de son choix à l'enquêteur et devient son guide : il institue un itinéraire sur un territoire et énonce le déroulement de son parcours en le pratiquant.

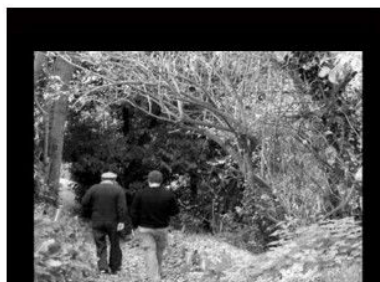
Un sociologue l'accompagne dans son trajet et un vidéaste ou un photographe peut faire des prises de vues à chaque modification de parcours, arrêt, changement d'émotions ou moment intense souligné par l'habitant/usager. Le dialogue, quant à lui, peut-être enregistré avec un dictaphone. Il s'agit ainsi d'une immersion, d'un déplacement sur le territoire de l'autre, sur son univers de référence (Thibaud and Grosjean, 2008).

La restitution peut prendre des formes multiples telles que la forme d'un roman photo où la parole de l'interviewé est chronologiquement découpée en articulation avec chaque photographie (Thibaud and Grosjean, 2008). Une cartographie annexe doit montrer le chemin parcouru pour articuler récit et territoire. Il peut aussi prendre la forme d'une cartographie illustrée et commentée.

Roman-photo : combien de participants ?

Idéalement, il faut :

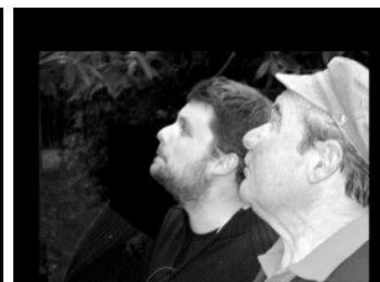
- Un participant-guide
- Un enquêteur-accompagnateur qui filme le parcours et le participant
- Un photographe qui prend des photos de chaque changement significatif dans le parcours



Tout ça c'était le jardin de chez nous.
Ca doit être ça le chemin piétonnier ...
qui va jusqu'à St Jean de Boiseau.
Ca, c'était des ruines, on appelait ça les
ravins, et puis on mangeait les figues
au tonton [...]



Là c'était notre maison, là c'était la
cale, c'était l'endroit où le père il
mettait ses bateaux.
Enfin, c'est pas trop ... C'est à peu
près entretenu, enfin, on peut pas
trop trop dire ...
A la saison, on sait que c'est pas beau
la nature



On était quatre.
Ma soeur, quand elle s'est mariée,
elle a aménagé là-haut ...
En bas il y avait de quoi manger, la
cuisine ...
Et on se lavait dans la buanderie de
l'autre côté, dans les buissons en...
Bon allez, on avance ?

Extrait de diaporama
Elise Geiser (LAREP/Ecole du paysage de Versailles)
Théa Manola (LAVUE/GERPHAU-ENSAPV et Lab'Urba-IUP)

2.8 - Les cartes mentales

La méthode des cartes mentales peut être employée pour étudier sur les représentations subjectives de l'espace urbain qu'un habitant a à partir des lieux qu'il a l'habitude de fréquenter (Choay and Merlin, 1996). On demande aux individus de transformer en image, en dessin les éléments perçus de leur environnement spatial (CERTU, 1999; Unt.unice.fr, 2017). Les cartes mentales livrent alors une représentation organisée qu'un usager se fait de sa ville ou de son quartier.

La mémoire joue un rôle important dans cet exercice car l'enquêté doit se souvenir des éléments marquants d'un lieu ou d'un parcours et le traduire en carte ou dessin.

Une carte mentale constitue une grille de lecture permettant de repérer l'usage d'un espace et l'adéquation entre la façon dont l'espace est aménagé et organisé et la façon dont il est perçu et utilisé (CERTU, 1999). La carte mentale recoupe une dimension mentale, cognitive et matérielle (Unt.unice.fr, 2017).

L'objectif peut être de mesurer la connaissance d'un endroit ou au contraire sa méconnaissance, de relever l'importance accordée à certains éléments de l'environnement en fonction de préoccupations, de profils, d'appartenances culturelles, de pratiques, de difficultés sociales ou individuelles.

L'outil peut mettre en évidence les caractéristiques propres à un environnement, la signification que les personnes donnent au lieu ou à sa structure. C'est un outil pertinent pour faire apparaître les notions de limites d'un quartier, les points de repères, les voies de déplacement privilégiées par exemple (CERTU, 1999).

Le travail peut être individuel ou en groupe. Il s'agit de demander de dessiner sur une feuille de papier de plus ou moins grande dimension un espace donné sans que la personne interviewée ait la possibilité de regarder l'environnement urbain en question. L'interviewé produit alors une image mentale et donc filtrée, conceptualisée des lieux. Le travail de mémoire entraîne **la sélection, l'exagération, la minimisation et l'oubli de certains éléments qui sont utiles ensuite au travail d'interprétation de l'enquêteur.**

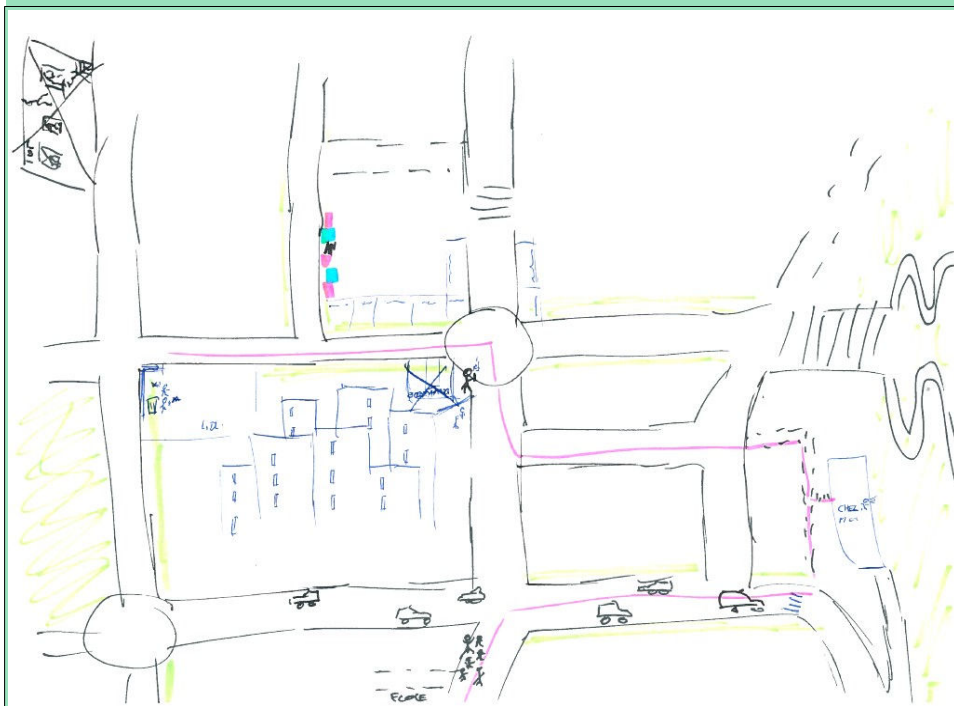
Quelques points de vigilance toutefois :

- Il faut mettre en confiance la personne enquêtée sur la qualité du rendu surtout si celle-ci n'est pas à l'aise avec le dessin : on ne juge pas de la qualité esthétique du dessin, ni de l'exactitude. Le dessin doit exprimer le ressenti pour la personne.
- Les cartes mentales sont parfois difficiles à interpréter. Mais elles peuvent aussi faciliter l'expression de la personne : Un entretien est nécessaire pour que l'enquêté explique et apporte des précisions sur son dessin.
- Pour une enquête d'espace public approfondie, il est plus pertinent de croiser la méthode des cartes mentales avec d'autres démarches d'étude.

En novembre 2017, le Cerema Centre Est a travaillé sur les représentations du quartier du Triforium à l'Isle-d'Abeau à l'aide de cartes mentales.

En voici un exemple :

J., actif, 30-40 ans, habitant du quartier depuis 2 ans et demi :



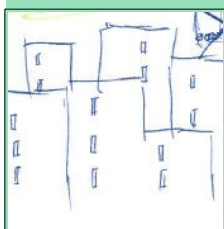
Compte rendu de l'entretien :

J. habite dans un immeuble collectif en façade du parc St Hubert, son balcon donne sur le parc. Il habite ici depuis 2 ans et demi. Il a choisi ce logement, car il se trouve à côté de son lieu de travail « *c'est pratique, je peux m'y rendre à pied* » et aussi par opportunité « *c'est du neuf !* ». Il s'est installé pour ces deux raisons et « *guère plus* ».

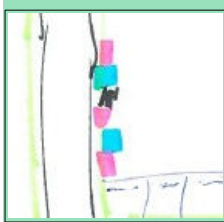
J. a dessiné le rond point du Triforium au centre de la feuille comme pour signifier qu'il s'agit aussi du centre du quartier.

Il va régulièrement à la pharmacie et chez le fleuriste, car il y a un relais pour les colis. Il fréquentait aussi la boulangerie avant qu'elle ne ferme. Il indique s'y rendre toujours à pied, il estime mettre moins de temps à pied que s'il devait prendre sa voiture, y aller, se garer, etc (voir en trait rose ses cheminements piétons). Il utilise sa voiture seulement pour aller faire des grosses courses alimentaires au Carrefour tous les dix jours environs.

Il indique qu'au centre il y a des kebabs etc mais que ça ne l'intéresse pas. Il se sent seulement « *obligé d'y aller de temps en temps* » (au Triforium). C'est donc par obligation, comme quand il doit aller à la poste.



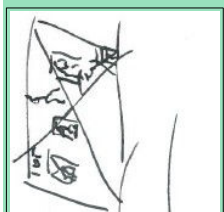
Il trouve le quartier « *très bétonné* », « *très moche* », « *très fermé* ». Il trouve que les immeubles manquent de fenêtres ou que celles-ci sont trop étroites : « *quand j'y vais, je me dis : j'aimerais pas habiter là* ».



Il a cependant représenté sur la carte des carrés roses et bleus qui symbolisent un balcon très coloré qui dénote avec le « côté grisâtre et monochrome » du reste du quartier.



« Là j'ai représenté des lycéens qui jettent des déchets partout sauf dans la poubelle. »
 « C'est globalement assez sale par ici. »
 « L'été il y a des canettes de bières. »
 «... sans parler des crottes de chien. »



« Là, c'est le bâtiment de l'IUT qui fait vraiment tâche, c'est moche et abandonné, complètement vide. »
 « À côté il y a la médiathèque, mais je l'ai pas dessinée parce que j'y vais jamais. Mais elle est belle. »



« Ah il y a un point positif quand même dans le quartier, c'est la verdure, j'ai fait pas mal de zones en vert pour montrer ça. »



« Là, c'est la sortie d'école, il y a souvent des gamines qui jouent, c'est sympa. Des enfants qui jouent au foot... c'est pas dérangeant »



« Le soir, c'est trafic de drogue à gogo. Donc là j'ai fait un bonhomme qui fume. »
 « Je me sens pas en insécurité parce qu'ils me laissent tranquille. C'est des groupes de jeunes, c'est pas dérangeant. »

« Il y a deux types dans la rue qui font des appels de phare à l'entrée quand il y a la police. »

« Ils sont pas très discrets, ça se voit. Cette année un peu moins, je sais pas pourquoi, mais moins voyant qu'il y a deux ans. »

« Avant j'habitais dans l'Essonne et dans le 93, c'est pire que ça. Donc je suis plutôt cool par rapport à ça. Et ici il y a pas trop de violence mais bon. Un soir, j'ai été réveillé par une explosion, une voiture qui brûlait sur le parking de la crèche. »

À la fin de l'entretien, nous demandons à J. de résumer son sentiment sur le quartier. Il répond que ce qui est bien pour lui, ce sont les services de proximité comme la poste, le fait de pouvoir faire tout à pied et le fait d'être bien installé. Pour le reste, il trouve le quartier « pas très intéressant ».

Pour aller plus loin, vous pouvez consulter l'annexe :
 - n°15 : Exemples de recours à la carte mentale

2.9 - Éléments de méthodes et précautions pour les entretiens

L'échantillonnage

Le but pour les enquêtes au sujet de l'espace public est d'interroger tous les types d'usagers. Idéalement, il faudrait donc s'assurer d'enquêter à différents moments de la journée (jour/nuit), de la semaine (jours ouvrés, week-end), voire de l'année (hors et pendant les vacances, selon les saisons et la température ...). En réalité, cet idéal est difficilement atteignable car, très souvent, la temporalité d'une étude ne le permet pas. Par contre, lors de la réalisation d'entretiens, vous pouvez introduire des questions qui différencient les usages en hiver et l'été, le jour et la nuit ... c'est un bon moyen d'aider les répondants à préciser leur réponse sur leurs usages.

Schématiquement, deux grandes méthodes permettent de mener le travail d'échantillonnage.

L'enquête d'usage ou de perception ?

La question de l'échantillonnage est souvent débattue, mais il faut relativiser son importance dans la mesure où les variables utilisées ont plus ou moins d'importance : autant le sexe et l'âge sont déterminants dans l'usage d'un lieu autant elles peuvent être secondaires dans la perception de l'environnement.

À condition d'être complétés par une réflexion sur leurs limites ou leurs biais, la constitution d'échantillons à l'aveugle (on interroge les personnes qui se présentent dans l'espace public le jour où l'on s'y trouve) est déjà opérationnelle pour inspirer la réflexion sur un espace public. Au cours de l'enquête, l'échantillon peut être ajusté pour donner la parole à des individus sous représentés. Toutefois, il n'est pas toujours nécessaire d'avoir un panel représentatif de la population française. Selon l'objet de l'étude, certains individus peuvent être ciblés : les personnes qui fréquentent l'espace observé ; les riverains ; les familles ; les adolescents ; les personnes âgées, *etc.*

Interroger les enfants peut paraître curieux mais sachez que ceux-ci ont une perception sensitive différente que celle des adultes (chez les adultes la vue et l'ouïe tiennent beaucoup plus de place) et que leur regard est moins conditionné par les modes qui traversent l'aménagement urbain.

Les professionnels qui pratiquent l'espace public régulièrement (éboueurs, facteurs, balayeurs ...) constituent des interlocuteurs particulièrement intéressants.

La recherche d'objectivité

Pendant l'entretien, il est utile d'adopter une attitude d'empathie. L'objectivation consiste notamment à ne pas à porter de jugement de valeur. Le discours de l'Autre provoque toujours, une réaction (étonnement, indignation, respect, admiration, impatience, etc.), voire une émotion en nous. Si nous sommes conscients de cette réaction, nous pouvons la mettre de côté pour qu'elle ne fasse pas écran. Le jugement arrête l'exploration ou l'oriente. Mettre le jugement de côté, autant que possible, permet de continuer à explorer la logique, le monde de l'autre, de chercher à le comprendre.

L'objectivité est aussi dans l'exploitation des résultats. Ne retenir du témoignage de la personne que ce qui nous plaît, ou ce qui correspond à notre point de vue est une forme de manipulation. Pour objectiver le résultat, il faut déjà être conscient de sa propre posture, par exemple : « Moi, cet espace public, j'aimerais qu'il soit assez dégagé, pratique à entretenir ». Si les entretiens révèlent que les usagers veulent de l'ombre (des arbres donc des feuilles), des bancs, de la lumière la nuit, ces résultats ne peuvent pas être mis de côté.

« La clarté et l'objectivité, dans toute relation sociale, ne sont jamais totales, et s'accompagnent d'une pluralité »

Il arrive que le matériau recueilli lors de l'entretien se compose de récits et de représentations (jugements, images ...), contradictoires entre eux. Ces différences de point de vue révèle la diversité des points de vue au sein de la société. En ce sens, cela constitue une richesse pour les aménagements ultérieurs.

La mise en forme et l'exploitation des résultats

A l'issue de l'enquête, il est nécessaire d'exploiter les données et de les analyser. Pour cela, un travail de retranscription est souvent nécessaire. Selon les besoins de l'enquête et le temps dont l'enquêteur dispose, différents types de mises en forme des données sont possibles :

- retranscrire littéralement les entretiens, les questions et les réponses, mot-à-mot.

Par exemple :

« ... parce que vous passez souvent sur cette place ? »

« vous voyez le bâtiment là-bas, tout vitré, à gauche de la statue ? C'est là que je travaille. Et moi j'habite dans les quartiers Nord, donc je prends le bus jusqu'à « Hôtel de ville », la petite rue piétonne et je traverse la place comme ça (en diagonale) et je regarde la fontaine ; si elle coule, si elle est gelée ... tous les jours, tous les jours où je travaille. »

La restitution complète est utile pour des analyses qualitatives compréhensives, quand on cherche à comprendre, à expliquer des comportements. C'est également fortement conseillé lorsqu'on travaille sur les représentations sociales. Dans ce cas, l'enregistrement de l'entretien sera nécessaire.

- retranscrire les entretiens de manière simplifiée en ôtant les hésitations, répétitions et phrases périphériques.

Par exemple :

« je traverse la place en diagonale tous les jours où je travaille »

Cette technique peut servir à comprendre ou à établir des profils d'usagers. Dans ce cas, l'enregistrement de l'entretien peut-être utilisé tout comme la prise de note (si elle est détaillée).

- codifier la réponse apportée lors des entretiens

Par exemple :

pour : fréquentation, la réponse apportée par l'enquêté en question est : « tous les jours ouvrés »,

pour le motif : « se rendre au travail »,

pour la trajectoire : « en diagonale ».

Cette méthode est à retenir notamment dans le cadre d'enquêtes quantitatives quand vous dépassez une centaine d'entretiens, et que vous cherchez avant tout à faire des statistiques ou à pondérer des résultats.

- faire une « fiche de synthèse » pour chaque entretien en sélectionnant tous les « verbatims » intéressants et en justifiant cet intérêt.

Il s'agit dans ce cas, de résumer les idées clés qui se dégagent de l'entretien et qui vont être utiles à l'enquêteur. Ce dernier peut également noter ce qui l'a interpellé ou étonné. À cette synthèse, peut être associée la retranscription mot à mot de quelques extraits ou phrases, que l'on appelle des « verbatims ». Ce verbatim va éclairer ensuite votre analyse, montrer les nuances, la diversité ou le consensus. Les verbatims sont sélectionnés selon ce qui paraît le plus pertinent à l'enquêteur.

Par exemple :

- parce que c'est un passage très argumenté : « *ici c'est très désagréable parce que vous voyez ces pavés, ils sont disjointes et ils bougent et en plus c'est en dévers, donc c'est facile de se tordre une cheville ou de buter en hiver quand il y a un peu de neige* » ;
- parce que l'extrait d'entretien symbolise bien la pensée de l'enquêté sur un sujet donné : « *sous les arbres la nuit ça craint donc personnellement je passe de l'autre côté où c'est mieux éclairé ; c'est un peu comme si chacun avait son territoire* ».
- parce qu'un extrait est particulièrement « parlant » : « *ces gabions, moi ça me fait penser à la prison, au bagne, des pierres en prison. En plus ça pique, ça accroche, c'est agressif, on ne peut même pas s'asseoir dessus* ».

Ce mode de retranscription des données permet de gagner du temps et de faciliter l'exploitation. Toutefois, l'extraction de propos marquant de leur contexte risque de leur donner une place prépondérante dans l'analyse alors qu'ils ne sont peut-être pas représentatifs au regard de l'ensemble des propos de l'interviewer. En particulier, il faut bien soupeser les avantages et inconvénients d'utiliser les phrases drôles ou fortes qui sont très marquantes.

2.10 - Le retour des résultats aux usagers

Aujourd'hui la population est sollicitée de diverses manières, par téléphone, sur Internet ou dans l'espace public pour contribuer à des enquêtes de tous types : sondages d'opinion, enquêtes de satisfaction, etc. Or, une enquête se réalise grâce au temps et à la disponibilité que les individus vont y accorder et à la qualité de leur témoignage. Communiquer les résultats est donc une façon de remercier les enquêtés pour leur disponibilité et la qualité de leur investissement. C'est également un signe de respect de l'expertise d'usage des participants à l'enquête très appréciée qui concourt également à la communication d'une collectivité locale sur ses intentions d'aménagement ou de développement durable. Cela engage également à faire attention à ce que les résultats soient appropriables facilement, agréables à lire, et fidèles aux données : c'est donc un gage d'exigence, une preuve de responsabilité et critère de qualité pour l'enquêteur comme pour le commanditaire de l'enquête.

C'est aussi une façon d'illustrer la diversité des individus et des points de vue qui contribue à faire des espaces publics un vecteur d'inclusion et de vivre-ensemble. Le retour des résultats aux usagers et riverains est également l'occasion d'expliquer le lien entre perceptions et modes de vie, âge, etc. et de rappeler les contingences des métiers qui s'exercent sur l'espace public : facteur, éboueurs ... et la difficulté du vivre ensemble.

Cette restitution peut se faire de multiples manières : par la diffusion d'une plaquette de communication, d'un article dans le journal communal, de la diffusion du rapport sur internet, d'une réunion publique.

CONCLUSION

Comment, aujourd'hui, faire un aménagement sans prendre en compte les usages des riverains ou des usagers ?

De plus en plus de collectivités territoriales montrent un engouement pour les approches sociologiques voire pour les approches sensibles de leur territoire. Par des méthodologies comme l'observation ou le comptage de fréquentation, des interviews d'usagers, des entretiens plus approfondis, l'enquête d'usage fournit un éclairage fin sur une multitude d'aspects et c'est notamment ce que semblent rechercher les collectivités pour produire un aménagement de qualité (Foret, 2008).

Cet ouvrage présente un certain nombre de ces méthodes mais ces dernières années, les services des collectivités et les bureaux d'études foisonnent d'initiatives et d'expérimentations pour saisir de mieux en mieux les aspirations et les comportements, pour nourrir les projets. Toutes ne figurent pas dans ce document.

Aujourd'hui, de plus, grâce aux nouvelles technologies, la récolte des données s'enrichit de nombreuses possibilités en matière d'enregistrements et de relevés (son, photos, vidéos, grilles, géolocalisation), permettant d'observer plus fidèlement et plus longtemps mais aussi de mieux communiquer ensuite en illustrant le diagnostic.

Observation ou enquête, les deux techniques sont complémentaires et s'enrichissent l'une l'autre. Elles complètent aussi les traitements statistiques des bases de données (déplacements, flux, INSEE ...) en leur donnant de la vie, de la nuance, des explications. Ainsi, peut-être passe-t-il peu de camions dans un centre bourg et pourtant cela constitue une nuisance importante pour les piétons qui circulent sur les trottoirs car ce sont des camions grumiers, lourdement chargés et bruyants. Peut-être la délinquance est-elle importante dans ce quartier, mais elle n'affecte pas les habitants car c'est une délinquance de survie qui s'exerce à l'extérieur et ne gêne pas la fréquentation des espaces publics intérieurs au quartier...

Enfin, inclure les habitants dans la conception de leurs lieux de vie permet d'intégrer des aspects pratiques, culturels, locaux et de responsabiliser les citoyens, d'en faire plus sûrement des garants des lieux, soucieux de l'état et du bon usage des lieux publics.



SOMMAIRE DES ANNEXES

Les annexes sont consultables dans le deuxième document.

Annexes.....	7
Partie 1 : Observation.....	8
<i>Carte des comportements.....</i>	8
<i>Carnets d'observation, croquis des usages et Photoreportage.....</i>	10
<i>Comptage des activités.....</i>	12
<i>Carte des trajectoires.....</i>	13
<i>L'influence des temps sociaux et des conditions climatiques.....</i>	14
<i>Comptage des usagers en fonction de leur âge et de leur genre.....</i>	16
<i>Compter les usagers.....</i>	18
<i>Photo reportage du degré d'aménagement.....</i>	19
<i>Chronométrer le temps qu'un espace reste vide.....</i>	20
<i>Relevé des détournements d'usage d'un espace, détournements des équipements.....</i>	21
<i>Des usages déterminés ou seulement permis par l'aménagement ?.....</i>	23
Partie 2 : écoute.....	25
<i>Exemples de démarches avec recours à l'entretien.....</i>	25
<i>Exemple de focus groups.....</i>	27
<i>Exemples de parcours commentés.....</i>	28
<i>Exemples de diagnostic en marchant.....</i>	30
<i>Exemples de recours à la carte mentale.....</i>	32

BIBLIOGRAPHIE

LIVRES

- Abrial, S., Bréchon, P., Bozonnet, J., Louvel, S. and Tournier, V.** (2011). *Enquêtes qualitatives, enquêtes quantitatives*. Grenoble: Presses universitaires.
- Choay, F. and Merlin, P.** (1996). *Dictionnaire de l'urbanisme et de l'aménagement*. Paris: Presses universitaires de France. **Blanchet, A., Massonnat, J., Trognon, A. and Ghiglione, R.** (1987). *Les techniques d'enquête en sciences sociales : observer, interviewer, questionner*. 1st ed. Paris: Dunod.
- Dargere, C.** (2012). *Observation incognito en sociologie*. Paris: L'Harmattan.
- Dorier-Apprill, E. and Gervais-Lambony, P.** (2007). *Vies citadines*. 1st ed. Paris: Belin.
- Frémont, A.** (2009). *La région, espace vécu*. 1st ed. Paris : Flammarion.
- Gehl, J. and Svarre, B.** (2014). *How to study public life*. 1st ed. Johanneshov: MTM.
- Ghasarian, C.** (2007). *De l'ethnographie à l'anthropologie reflexive*. 1st ed. Paris: Colin.
- Goffman, A.** (2014). *On the run*. 1st ed. Chicago: The University of Chicago Press.
- Granai, G. and Dantier, B.** (2008). *Outils de l'enquête sociologique et enquête sur les outils méthodologiques*. Chicoutimi: J.-M. Tremblay.
- Grosjean, M. and Thibaud, J.** (2008). *L'espace urbain en méthodes*. 1st ed. Marseille: Parenthèses.
- Hossard, N. and Jarvin, M.** (2005). *"C'est ma ville!" De l'appropriation et du détournement de l'espace public*. 1st ed. Paris : L'Harmattan.
- Jacobs, J.** (1965). *The death and life of great American cities*. 1st ed. New York: Penguin Books.
- Joseph, I.** (1995). *Prendre place*. [Paris]: Editions Recherches - Plan Urbain.
- Kaufmann, (2011).** L'entretien compréhensif :
- Kohn, R. and Nègre, P.** (2006). *Les voies de l'observation*. Paris: L'Harmattan.
- Lévy, J. and Lussault, M.** (2003). *Dictionnaire de la géographie*. 1st ed. Paris: Belin.
- Mouchtouris, A.** (2012). *L'observation*. Paris: L'Harmattan.
- Paquot, T.** (2009). *L'espace public*. 1st ed. Paris: La Decouverte.
- Pichon, P., Herbert, F. and Perdrix, A.** (2014). *Atlas des espaces publics*. 1st ed. Saint-Etienne: Publications de l'Université de Saint-Etienne.
- Pétonnet, C.** (1982). *L'Observation flottante. L'exemple d'un cimetière parisien*. 1st ed. PERSEE.
- Thibaud, J.** (2002). *Regards en action*. 1st ed. Bernin, France: A la croisée.
- Thibaud, J. and Grosjean, M.** (2008). *L'espace urbain en méthodes*. Marseille: Parenthèses.
- Toussaint, J. and Zimmermann, M.** (2001). *User, observer, programmer et fabriquer l'espace public*. Laussane: Presses Polytechniques et Universitaires Romandes.
- Cerema - Piéton, usager des lieux publics, un jalonnement pour tous. Le concevoir, le mettre en œuvre et l'entretenir**
- Cerema – Sûreté de l'usager et conception urbaine**
- Cerema - Étude d'acceptabilité du Schéma directeur d'éclairage de la Ville de Saint-Malo**

ARTICLES, REVUES SCIENTIFIQUES

Bourdieu, P. (2003). L'objectivation participante. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 150(1), pp.43-58.

Chapoulie, J. (2000). Le travail de terrain, l'observation des actions et des interactions, et la sociologie. *Sociétés contemporaines*, 40(1), pp.5-27.

Foret, C. (2008). Aménager les espaces publics en intégrant les "contraintes d'usage" : le recours aux enquêtes sociologiques et à la concertation sur les projets (1990-2008). *Millénaire 3, le centre Ressources Prospectives du Grand Lyon*. [online] Available at: http://www.millenaire3.com/content/download/1245/16623/version/1/file/usages_EP.pdf [Accessed 31 Mar. 2017].

Guinchard, C. (2016). Observation photographique : disqualification et requalification de l'espace et des personnes. *Espaces et sociétés*, 164-165(1), p.67.

Lavadinho, S. (2008). Chemins de traverse et lignes de désir. *Urbanisme*, (359 mars-avril).

Namian, D. and Grimard, C. (2016). Reconnaître les « zones grises » de l'observation : du trouble à la vigilance ethnographique. *Espaces et sociétés*, 164-165(1), p.19.

Paquot, T. (2013). *Une anthropologue en ville : Colette Pétonnet (1929-2012) - Métropolitiques*. [online] *Métropolitiques.eu*. Available at: <http://www.metropolitiques.eu/Une-anthropologue-en-ville-Colette.html> [Accessed 22 Mar. 2017].

Predazzini, Y. (2000). La sociologie urbaine de Paul-Henry Chombart de Lauwe: une pensée en action dans le Sud. *Espaces et sociétés*, 103(3), p.97.

Toussaint, J., Vareilles, S. and Zimmermann, M. (2004). L'aménagement concerté dans le Grand Lyon. *Les Annales de la Recherche Urbaine*, [online] pp.61-66. Available at: http://www.persee.fr/doc/aru_0180-930x_2004_num_97_1_2578 [Accessed 31 Mar. 2017].

CERTU (1999). Une autre lecture de l'espace public : les apports de la psychologie de l'espace. *Rapport d'étude*. [online] Available at: http://lara.inist.fr/bitstream/handle/2332/1126/CERTU_99_12.PDF?sequence=1 [Accessed 27 Nov. 2017].

Unt.unice.fr. (2017). *Essentiel méthodologique : entretiens, questionnaires et cartes mentales*. [online] Available at: http://unt.unice.fr/uoh/espaces-publics-places/essentiel_methodologique-entretiens-questionnaires-et-cartes-mentales/ [Accessed 27 Nov. 2017].

Pruvost, G. (2011). Récit de vie. *Les 100 mots de la sociologie*. [online] Available at: <https://sociologie.revues.org/671> [Accessed 27 Nov. 2017].

GUIDES, RAPPORTS

Cerema, et AMF, (2016). *Espaces publics des centres-bourgs : repères pour de belles réalisations*.

Espeisse, A. (2001). *Espaces extérieurs et usages des habitants dans les ensembles d'habitat social de l'agglomération lyonnaise : évaluation du projet urbain du quartier des Marronniers*. IUL - Communauté Urbaine de Lyon.

Ferrand, J. (2009). *La méthode des sociotopes*. ADU Montbéliard.

Flükiger, S. and Leuba, J. (2015). *Qualité du séjour dans l'espace public*. Aperçu des méthodes d'analyse. Mobilité piétonne Suisse.

Guillard, C. (2001). *Diagnostic des usages sociaux et des flux sur le parc des Minguettes à Vénissieux*. ENTPE - Communauté urbaine de Lyon.

Mc Catty, J. (2017). *Formules de concertation dans des zones pavillonnaires*. Cerema Centre-Est.

Ministère de l'Egalité des territoires et du Logement, (2012). *Sûreté de l'usager et conception urbaine*.

Nuguet, S. (2005). *Analyse des espaces extérieurs du quartier de la Duchère*. Grand Projet de Ville de la Duchère.

Rappillard, C. (2006). *Etude sociologique des usages de la place des Jacobins (Lyon 2è)*. Etudes et Actions - Communauté urbaine de Lyon.

Urbalyon, (2010). *Atelier d'innovation en urbanisme*. Actes du séminaire de capitalisation PIRVE (05/11/2010) : Compte-rendu, synthèse, analyses et prolongements. Lyon.

SITES INTERNET

Bazarurbain.com. (2017). *Accueil - BazarUrbain*. [online] Available at: <http://www.bazarurbain.com/> [Accessed 31 Mar. 2017].

Bfluid.com. (2017). *bfluid | Un site utilisant WordPress*. [online] Available at: <http://bfluid.com/> [Accessed 31 Mar. 2017].

Brice Dury | Design de service - Innovation par les usages. (2017). *Brice Dury | Design de service - Innovation par les usages*. [online] Available at: <http://www.bricedury.com/> [Accessed 31 Mar. 2017].

Carton-plein.org. (2017). *Accueil : Carton plein*. [online] Available at: <http://carton-plein.org/> [Accessed 31 Mar. 2017].

Chronos Groupe (2017). *Groupe Chronos*. [online] [Groupechronos.org](http://www.groupechronos.org). Available at: <http://www.groupechronos.org/> [Accessed 31 Mar. 2017].

Collectif Etc, support d'expérimentations urbaines. (2017). *Accueil*. [online] Available at: <http://www.collectifetc.com/> [Accessed 31 Mar. 2017].

Declic-collectif.com. (2017). *Déclic Collectif*. [online] Available at: <http://declic-collectif.com/> [Accessed 31 Mar. 2017].

[Fr.wikipedia.org](http://fr.wikipedia.org). (2017). **Erving Goffman**. [online] Available at: https://fr.wikipedia.org/wiki/Erving_Goffman [Accessed 22 Mar. 2017].

[Fr.wikipedia.org](http://fr.wikipedia.org). (2017). **William H. Whyte**. [online] Available at: https://fr.wikipedia.org/wiki/William_H._Whyte [Accessed 22 Mar. 2017].

Larousse, (2017). *Définitions : interpréter - Dictionnaire de français Larousse*. [online] [Larousse.fr](http://www.larousse.fr). Available at: <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/interpr%C3%A9ter/43813> [Accessed 22 Mar. 2017].

Nova7.fr. (2017). *Nova7 - innovation de services et stratégies territoriales*. [online] Available at: <http://www.nova7.fr/> [Accessed 31 Mar. 2017].

