

# Un diagnostic-flash des pôles d'échanges :

## Note méthodologique et enseignements

Mars 2024

Le Cerema a développé et mis en œuvre une méthode de diagnostic-flash des pôles d'échanges qui permet aux collectivités de se doter d'une première approche de ces lieux afin de dégager des pistes d'amélioration.

Suite à un appel à volontariat auprès des collectivités des régions Auvergne-Rhône-Alpes et Bourgogne-Franche-Comté, cette méthode a été mise en œuvre sur quatre sites par le Cerema Centre-Est en 2022-2023. Le Cerema Est l'a également utilisée en 2023 sur deux gares lorraines. Cette méthode s'inspire des démarches mises en œuvre par le Cerema Hauts-de-France antérieurement sur d'autres pôles d'échanges. Sa particularité est de combiner différentes techniques d'enquêtes de terrain relativement classiques dans les sciences humaines et sociales : entretiens, enquêtes quantitatives, observations, parcours commentés, diagnostics en marchant... La nouveauté tient au fait de condenser le travail d'enquête sur une seule journée en mobilisant une petite équipe d'environ 4 à 6 personnes. Une telle méthode peut être mise en œuvre par un petit groupe de techniciens et d'élus de collectivités, avec un accompagnement adapté. Cette note présente les différents aspects de cette méthode et livre les principaux enseignements à retenir de son utilisation.

### Table des matières

LES DIFFÉRENTS PROTOCOLES.....	2
▪ LES OBSERVATIONS « STATIQUES » .....	2
▪ LES OBSERVATIONS « MOBILES » .....	2
▪ MICRO-ENTRETIENS AVEC LES USAGERS .....	5
▪ QUESTIONNAIRES POUR LES USAGERS DU TER.....	6
▪ ENTRETIENS D'ACTEURS .....	9
▪ DIAGNOSTICS EN MARCHANT .....	10
▪ PARCOURS COMMENTÉS .....	13
L'ORGANISATION DE LA JOURNÉE D'ENQUÊTE .....	14
▪ LE TRAVAIL PRÉPARATOIRE .....	14
▪ UN EXEMPLE DE PROGRAMME POUR LA JOURNÉE D'ENQUÊTE .....	15
▪ RECOMMANDATIONS QUANT AUX MODALITÉS D'EXPLOITATION .....	16
QUELS ENSEIGNEMENTS ? .....	17

# LES DIFFÉRENTS PROTOCOLES

Cette méthode repose sur la mobilisation de techniques variées permettant de diversifier les regards sur le pôle d'échanges et de recueillir la parole de ses usagers.

## ▪ LES OBSERVATIONS « STATIQUES »

**Objectif :** observer les usages, les flux, les comportements, l'occupation de l'espace, les conflits d'usages...

**Comment ?** Se poster à un endroit approprié pour observer « ce qui bouge », ce qui stagne, comment ça évolue. Il est conseillé de changer d'endroit régulièrement.

- Qualification de l'ambiance générale, subjective (que ressent-on ?)
- Repérage des différents usages
- Observation des flux, des zones d'attente ou d'encombrement...
- Observation des conflits d'usage: attention aux problèmes de sécurité piétons/voitures, vélos/piétons ou voitures, bus, cars etc. (utiliser photos ou vidéos)
- Identification des principaux itinéraires des usagers en fonction des heures
- Identification des usages insolites ou inattendus, des détournements d'usages
- Relevé régulier de l'occupation du stationnement selon l'organisation définie
- Autres comptages utiles : nombre de bus/cars, nombre d'usagers montant ou descendant dans les bus/cars, nombre de déposes-minutes, de vélos ou d'engins de déplacement personnels venant stationner, nombre de gens qui attendent (et estimation du temps d'attente), etc.

**Lieux privilégiés :** bâtiment gare, contact parvis/voirie d'accès, gare routière...

**Matériau :** notes écrites, annotations sur une carte, schémas, photos

## ▪ LES OBSERVATIONS « MOBILES »

**Objectif :** se déplacer pour explorer le site, ses équipements principaux, mais aussi les abords, les itinéraires d'accès

**Comment ?**

- Alternier des parcours définis et des déambulations sans circuit prédéfini : explorer le site ferroviaire, les lieux d'intermodalité, les espaces interstitiels, les « recoins » ou les « arrières », se décentrer du lieu de la gare, aller au centre-ville, vers des zones d'activité...
- S'obliger à noter nos sensations en quelques mots à chacun des endroits observés / découverts
- Analyser l'espace, les équipements, les indications et signes divers...
- On peut aussi emprunter des parcours où l'on se donne un rôle, où l'on se « met dans la peau de... » (« *J'arrive avec ma lourde valise et je dois aller à ...* »... « *j'ai rendez-vous à...* »)

**Lieux/parcours privilégiés :** lien au centre-ville, accès zone d'activités vers une rue particulière, un équipement...

**Matériau :** notes écrites (noter des choses objectives / subjectives), annotations sur plans, photos

### **Que peut-on observer ?**

- Ci-après quelques repères sur les diverses « composantes » pouvant être observées
- **⚠** Attention, ceci n'est pas une liste à cocher, il s'agit plutôt de prendre ces repères comme un pense-bête

## QUELQUES REPÈRES GÉNÉRIQUES POUR L'OBSERVATION DES PÔLES D'ÉCHANGES

### Transport – intermodalité

- Les diverses composantes du pôle, leur agencement, les distances à parcourir
- Les arrêts, les lieux d'accès aux modes de transport (visibilité, présence d'abris, accessibilité, arrêts à l'écart des voies circulantes ?...)
- Les plans : y en a-t-il ? lesquels (réseaux TC ?) ? sont-ils actualisés ?
- L'information sur les lignes de transport (TC urbains, navettes et cars TER, trains, etc.) : est-elle visible ? est-elle actualisée ? claire pour l'utilisateur ?
- Comment et où s'informer ? présence humaine ou pas ? quand ? (à quels horaires ? quels jours, etc.)
- Comment et où acheter son billet ? quand ? combien ça coûte ?
- Informations sur la fréquentation des lignes de transport desservant le site
- Pour le piéton : itinéraires, accessibilité, lisibilité, confort, signalétique, sécurité, qualité des matériaux, mobilier urbain, obstacles...
- Pour le cycliste : itinéraires, lisibilité, confort, signalétique, sécurité, qualité des revêtements, obstacles, nombre et type de stationnements...)
- Pour l'automobiliste qui doit se garer / qui dépose ou prend quelqu'un : nombre de places, occupation des places, signalétique et jalonnement, qualité et côté pratique de l'aménagement, conflits ou difficultés, respect des marquages...
- Tarification / réglementation du stationnement sur la voirie alentour
- Bornes de charge de véhicules
- Les taxis : c'est où ? où est l'info ?
- Que peut-on louer ?

### Urbanisme – espaces publics

- Les espaces publics (volumes, lisibilité de l'espace, accessibilité, mobilier, encombrements, propreté, qualité des sols, éclairage, présence de publicité ou d'affichage parasite/sauvage...)
- Attention notamment aux espaces de transition, de « seuils » (par ex. : l'entrée dans un bâtiment, le passage entre gare routière et parking voitures, le contact entre parvis et voirie...)
- Le végétal (pour l'agrément, mais aussi l'ombre, le marquage de l'espace), la présence de l'eau
- La voirie : gabarit, usage, type de trafic supporté (PL ?), perspectives visuelles, lisibilité des trajets
- Les coupures : traversées des voiries de circulation, des voies ferrées, ouvrages de type ponts ou trémies, éventuellement nos ressentis sur les vitesses des véhicules ou la visibilité...
- Les clôtures des espaces ferroviaires
- Ambiance urbaine générale (animation, bruit, état d'entretien...)
- Points de vue paysagers, sur le patrimoine historique ou naturel par exemple
- Plans et informations disponibles sur la ville, les lieux touristiques, les équipements...
- Sur le site : présence de bâti ou d'équipements remarquables / banals / dégradés, potentiels de mutation
- Le bâti alentour : présence de bâti ou d'équipements remarquables / banals / dégradés autour du pôle, potentiels de mutation
- Présence de terrains ouverts / vacants / de friches
- Les quartiers alentour : quelles fonctionnalités urbaines en présence autour du site ? comment qualifier ces quartiers ?

### Services

- Les lieux d'attente et le confort qu'ils offrent : peut-on s'asseoir ? à l'ombre ou à l'abri ? au chaud ? au courant d'air
- Y a-t-il des toilettes sur le site ? gratuites/payantes ? état d'entretien ?
- Peut-on lire ? travailler ? se restaurer ? a-t-on des prises électriques à disposition ? de l'éclairage ?
- Présence de commerces (et lesquels) ? distributeurs ? bornes d'info ou ... ? destiné-e-s à qui (voyageurs ? habitués/occasionnels ? riverains ? autres ?)
- Présence de signes d'animations temporaires, d'événements sur le site ?
- Autres usages : présence de lieux/points de rendez-vous, aires de jeux, mendicité, accueil de personnes en détresse, etc.
- Présence humaine (qui ? où ? quand ? pour quoi faire ?...)

## ▪ MICRO-ENTRETIENS AVEC LES USAGERS

**Objectif :** échanger avec un usager du site sur ses usages du lieu, son ressenti, ses difficultés, éventuellement ses idées d'amélioration...

### Qui ?

- Usagers du train, des TC routiers, piétons, cyclistes, automobilistes qui viennent se garer...
- Usagers divers du lieu (en situation d'attente, qui repartent)
- Personnels divers (SNCF, conducteurs de cars/bus/taxis, personnel d'entretien...)
- Rechercher la diversité (âge, genre, situations...)

### Comment ?

- Aborder une personne selon l'opportunité
- Se présenter : *« je m'appelle... je travaille a / pour la collectivité [X]... on fait aujourd'hui des enquêtes sur le site de la gare... Le but est de comprendre le ressenti, le point de vue des gens... auriez-vous 2-3 minutes à m'accorder ? »*
- Éventuellement trouver un lieu un peu à l'écart, au calme
- Aborder la conversation avec une question d'accroche : *« Vous venez souvent ici ? » / « Vous venez prendre le train ? »*
- Poursuivre les échanges à l'aide du guide ci-dessous, en fonction de la disponibilité de la personne
- Proposer éventuellement d'accompagner la personne sur une partie de son trajet pour poursuivre la conversation
- Attention : ce n'est pas un questionnaire, mais une conversation guidée par des relances

**Lieux privilégiés :** parvis de la gare, bâtiment gare, zone de dépose des cars/bus, carrefours ou voiries d'accès à la gare...

### Matériau à consigner :

- Notes écrites : prises à la volée (si possible), se donner quelques minutes après un entretien pour consigner ou préciser les choses essentielles, penser à bien noter les phrases ou propos marquants/intéressants
- Pour être davantage disponible, ou si l'entretien dure, proposer l'enregistrement audio (demander l'accord)
- Penser à « identifier » l'entretien au début de ses notes (genre, âge approx., prénom de la personne interrogée, lieu de la rencontre / de l'entretien), reporter éventuellement le nom/numéro de l'enregistrement audio

### Guide d'entretien :

**/!** Il n'existe pas de guide unique valable pour toutes les situations ! Ci-dessous des idées de **questions / relances à adapter au cas par cas**. Laisser le temps de la conversation. Adapter les relances en fonction de l'accroche de la personne (pas d'ordre idéal). Ne pas hésiter à revenir après coup sur une question. Ne pas se laisser aller à commenter ou donner son point de vue. Penser à questionner ce qui paraît aller de soi (utiliser le *« pourquoi ?... »*).

## EXEMPLE DE GUIDE D'ENTRETIEN AVEC DES USAGERS DU PÔLE

- **Vous venez souvent ici ? vous connaissez bien cet endroit ?**
- **Vous venez de loin ? Vous allez loin ?**
- **Vous faites souvent ce trajet ? Vous venez comment** en général ? ça vous arrive de... (faire autrement...)?
- [Si la personne attend] **Vous attendez...** un car/bus/quelqu'un ? [= raison du passage par ce site] **Depuis combien de temps ?** [Si le parcours est fréquent] **Combien de temps vous attendez environ, en moyenne ?** Et vous faites quoi pendant ce temps ?
- **Qu'est-ce que vous pensez de cet endroit ?** [question ouverte, voir ce qui est dit spontanément...]  
[Relances possibles :]
  - o Vous trouvez que c'est **pratique ici** ? vous trouvez que c'est **agréable** ? **stressant** ?
  - o Vous **aimez bien** cet endroit / passer par là / attendre ici ? Pourquoi ? **Qu'est-ce que vous n'aimez pas ?**
  - o **Pourquoi** vous trouvez ceci désagréable ? **Pourquoi** me dites-vous que vous trouvez... ?
  - o **Pourquoi vous préférez** faire comme ceci ? (vous garer ici / venir comme ceci / attendre ici...)
  - o **Pourquoi** avez-vous changé ceci ?
  - o Il y a des **moments/des lieux** où vous n'êtes pas rassuré ? ou vous êtes stressé ? énervé ? pourquoi ?
  - o Vous dites que vous travaillez/passez ici tous les... / que vous connaissez cet endroit depuis... ? **qu'est-ce qui a changé ?**
- [Pour des utilisateurs des TER/TC] **Votre billet / ticket**, vous l'avez acheté comment ? vous faites toujours comme ça ? vous trouvez ça **pratique** ? vous avez trouvé l'information sans difficulté ? Et la première fois que vous avez fait ce trajet, vous avez fait comment ?
- **Il y a des choses qui pourraient être améliorées ici, selon vous ?** Vous me dites que vous trouvez que ceci n'est pas pratique, que vous n'aimez pas cela... **qu'est-ce qui pourrait être amélioré ?**
- ...

## ▪ QUESTIONNAIRES POUR LES USAGERS DU TER

**Objectif :** en l'absence d'enquête Région/SNCF ou pour le cas où les données d'enquêtes seraient trop anciennes, il est intéressant d'enquêter auprès des usagers du TER pour connaître leur lieu d'origine et de destination, leur mode d'accès à la gare (et de diffusion ensuite), le motif de leur déplacement, leur ancienneté d'utilisation du TER, leurs avis sur le lieu, son confort et son accessibilité...

**Qui ?** les usagers attendant le train, ou à leur descente du train (les questionnaires peuvent être différents)

**Comment ?** L'enquête peut être menée sur les quais ferroviaires sous réserve d'avoir sollicité l'autorisation de SNCF et de ne pas gêner les montées et descentes. Le questionnaire élaboré et utilisé (voir un exemple ci-après) prend environ 1'30 à 2 minutes.

**Support :** questionnaire papier à remplir – il est nécessaire de démultiplier les enquêteurs pour les périodes de pointe (il n'est pas nécessaire d'avoir des connaissances en amont), chaque enquêteur ou enquêtrice reporte ensuite ses enregistrements sur un tableur partagé qui pourra être analysé

**Exemples de questionnaires usagers :** page suivante

## Gare d'Albens – enquêtes usagers TER montant à Albens – 17 nov. 2022

Enquêteur/trice :

Homme <input type="checkbox"/>	Heure entretien :	N°
Femme <input type="checkbox"/>	Heure départ train :	
Âge <input type="checkbox"/> < 18 ans <input type="checkbox"/> 19 – 25 ans <input type="checkbox"/> 26 – 50 ans <input type="checkbox"/> 51 – 65 ans <input type="checkbox"/> + de 65 ans		

[Bonjour – se présenter – enquête Cerema / Entrelacs sur les usagers du TER – mieux connaître vos déplacements et votre appréciation du lieu – 1-2 minutes à m'accorder ?]

**L'accès à la gare d'Albens (partie statistique obligatoire)**

1. De quelle commune êtes-vous partie-e ce matin ?  
 Albens  St-Germain-la-Chambotte (= Entrelacs)  
 Saint-Girod  Cessens  
 Epersy  Mognard  
 La Biolle  Saint-Félix  
 Saint-Ours  Héry-sur-Alby  Autre : \_\_\_\_\_

2. Quelle est votre gare de destination ?  
 Annecy  Rumilly  Chambéry  
 Grésy-sur-Aix  Aix-les-Bains  Autre : \_\_\_\_\_

3. Vous faites ce trajet en train...  
 5 j/sem.  4 j/sem.  3 j/sem.  
 2 j/sem.  1 j/sem.  moins souvent

4. Comment êtes-vous venu-e à la gare ?  
 À pied  À vélo  À trottinette  
 En voiture solo (garée)  En voiture on m'a déposé  En voiture à plusieurs  
 En navette TAD Mobéa  Autre : \_\_\_\_\_

5. Si ce moyen de transport utilisé aujourd'hui n'est pas votre moyen de transport habituel pour venir à la gare, comment faites-vous ce trajet habituellement ?  
 À pied  À vélo  À trottinette  
 En voiture solo (garée)  En voiture on me dépose  En voiture à plusieurs  
 En navette TAD Mobéa  Autre : \_\_\_\_\_

6. Combien de temps mettez-vous habituellement pour venir à la gare ?  
 Moins de 5 min.  11 à 15 min.  6 à 10 min.  16 min. et +

7. Si vous venez habituellement en voiture, où vous gardez-vous ?  
 Parking gare côté parvis  Parking gare de l'autre côté des voies  
 Parking au sud, rue de la gare  Ailleurs : \_\_\_\_\_

8. Si vous venez habituellement à vélo, ce vélo est...  
 Garé en consigne sécurisée  Accroché à un arceau vélo  
 Embarqué dans le train  Autre

9. Pour quelle raison utilisez-vous habituellement ce moyen de transport pour venir à la gare ? (réponse libre)

**En option : guide pour la partie complémentaire (si on a du temps disponible et pas d'autre usager)**

10. Comment décrieriez-vous votre trajet habituel pour venir à la gare d'Albens ?

11. (selon le temps dispo) Par où êtes-vous passé-e ?

12. Comment qualifieriez-vous vos conditions d'attente à Albens ?  
 Très agréables  Correctes  Pas très bonnes  Franchement désagréables

13. Qu'est-ce qui pourrait être amélioré selon vous ?

14. Depuis quand faites-vous ce trajet jusqu'à [gare de destination] en train ?

15. Pour quelle raison avez-vous fait le choix du train ?  
 Rapide  Économique  Confortable  
 Écologique  Pratique  Autre : \_\_\_\_\_

## Gare d'Albens – enquêtes usagers TER descendant à Albens – 17 nov. 2022

Enquêteur/trice :

Homme <input type="checkbox"/>	Heure entretien :	N°
Femme <input type="checkbox"/>	Heure arrivée train :	
Âge <input type="checkbox"/> < 18 ans <input type="checkbox"/> 19 – 25 ans <input type="checkbox"/> 26 – 50 ans <input type="checkbox"/> 51 – 65 ans <input type="checkbox"/> + de 65 ans		

[Bonjour – se présenter – enquête Cerema / Entrelacs sur les usagers du TER – mieux connaître vos déplacements et votre appréciation du lieu – 1-2 minutes à m'accorder ?]

**A) Votre trajet terminal (partie sode)**

1. Vous venez de descendre du train. À quel endroit vous rendez-vous maintenant ?  
 Albens : plus précisément \_\_\_\_\_  
 Saint-Girod  Autre commune : \_\_\_\_\_

2. Vous y allez par quel moyen ?  
 À pied  En voiture (on vient me chercher)  
 À vélo  À trottinette  
 Autrement : \_\_\_\_\_

3. Si ce moyen de transport utilisé aujourd'hui n'est pas votre moyen de transport habituel pour terminer votre trajet, comment faites-vous habituellement ?  
 À pied  En voiture (on vient me chercher)  
 À vélo  À trottinette  
 Autrement : \_\_\_\_\_

4. Cela vous prend combien de temps en moyenne pour vous rendre à destination  
 Moins de 5 min.  11 à 15 min.  
 6 à 10 min.  16 min. et +

5. Comment qualifieriez-vous votre trajet habituel depuis la gare d'Albens jusqu'à votre destination ? (réponse libre)

6. Qu'est-ce qui pourrait être amélioré selon vous ? (rép. libre)

**B) Votre trajet en train (partie complémentaire optionnelle)**

7. À quelle gare êtes-vous monté-e dans le train ce matin ?  
 Annecy  Rumilly  Chambéry  
 Grésy-sur-Aix  Aix-les-Bains  Autre : \_\_\_\_\_

8. De quelle commune êtes-vous partie-e ce matin ?  
 \_\_\_\_\_

9. Vous faites ce trajet pour...  
 Mon travail  Mes études  
 Autre :

10. Vous faites ce trajet en train...  
 5 j/sem.  4 j/sem.  3 j/sem.  
 2 j/sem.  1 j/sem.  moins souvent

11. Vous faites ce trajet toujours à la même heure ?  
 Oui  Non, plus tard  Non, plus tôt

12. Depuis combien de temps faites-vous ce trajet en train ?  
 Moins d'un an  1 à 2 ans  
 Plus de 2 ans (avant Covid)

13. Pourquoi avoir choisi le train ?  
 Rapide  Économique  
 Confortable  Écologique  
 Pratique  Autre : \_\_\_\_\_

**C) Pour mieux vous connaître**

14. Avez-vous une voiture à votre disposition ?  Oui  Non

15. Avez-vous un vélo à votre disposition ?  Oui  Non



## ▪ ENTRETIENS D'ACTEURS

**Objectif :** échanger avec un acteur-clé ou acteur-ressource sur sa connaissance personnelle de la gare (ses usages, son ressenti du lieu...) et sur sa connaissance « professionnelle » (rôle que joue ou pourrait jouer cette gare pour son métier ou son domaine d'activité)

**Qui ?** élus, techniciens ville / intercommunalité / AOM / SNCF / autres partenaires, responsable de gare, commerçant, représentants d'entreprise(s), d'associations...

**Comment ?** Fixer les rendez-vous au préalable selon disponibilités ? Entretien soit sur le site (lieu calme ?) soit en mairie ou au lieu de travail de la personne. Enregistrer (être disponible pour la conversation), ou alors entretiens en binôme

### EXEMPLE DE GUIDE D'ENTRETIEN D'ACTEURS

- **[Le métier/la fonction de la personne]** Vous êtes donc... et depuis quand ? Et auparavant vous vous occupiez de ? // vous travailliez où ?...
- **[Connaissance du lieu, de ses équipements]** Depuis combien de temps vous connaissez cette gare... ? la première fois que vous êtes venu-e ici, c'était quand... pour quoi faire ?
- Qu'est-ce qui a changé sur ce lieu ?
- **[Appréciation générale]** Ce qui plaît, ce qui pose problème, ce que vous aimez ou n'aimez pas, ce que vous trouvez pratique, embêtant...
- **[Quels enjeux autour de la gare ?]** Pour votre métier / équipement / fonction d'élu... cette gare, elle est importante ? quel rôle joue-t-elle ? qu'est-ce qu'on vous dit à son sujet ?...
- Y a-t-il des projets particuliers sur ce site / pour votre structure ? ...
- Et demain ? que faudrait-il selon vous... ? Qu'est-ce que vous aimeriez voir évoluer ?...
- ...

## ▪ DIAGNOSTICS EN MARCHANT

**Objectif :** mobiliser un petit groupe d'acteurs institutionnels + des associations pour faire différents parcours sur et autour du site, créer une scène d'échanges collectifs sur « ce qui ne marche/plaît pas », « ce qui marche bien /plaît ». Il est très intéressant de faire deux groupes et deux parcours en parallèle

**Deux groupes :** 8-12 personnes maximum par groupe, binôme d'accompagnants inclus. Il est intéressant de mixer les univers professionnels ou de mélanger professionnels, élus et habitants (faire les groupes avant)

**Types de parcours :** à adapter bien sûr selon les lieux et à réfléchir au préalable. Par exemple, faire « le tour » du pôle d'échanges (et des emprises ferroviaires) permet de percevoir des facettes différentes de l'insertion dans l'espace urbain. On peut aussi choisir un parcours depuis/vers un équipement donné, ou le centre-ville. Les deux parcours peuvent avoir un tronçon commun. Parcourir 1,2 à 1,5 km est un maximum pour un parcours d'environ 1h30-1h45.

**Animation :** un binôme est une configuration idéale (répartition animation / prise de notes)

### Rôles des animateurs :

- Présenter clairement les consignes à tous, et veiller à ce que les consignes soient respectées
- Conserver une posture de **neutralité**, d'écoute
- Inciter à faire des étapes régulières pour favoriser la discussion de groupe
- Veiller à l'implication de tous
- Veiller à ce que la parole ne soit pas accaparée par les mêmes, faire en sorte que **chacun s'exprime** (solliciter les personnes plus discrètes), interrompre les polémiques éventuelles
- Solliciter aussi l'expression sur ce qui est positif
- Veiller au timing (modération, gardien.ne.s du temps)
- **!** Prendre quelques notes sur les diverses observations (propos marquants, contradictoires, etc.)

### Les rôles possibles pour les participants (volontaires) :

- Une personne chargée, tirant une valise à roulettes (avec ou sans la valise !)
- Le rôle du cycliste (on est à pied, mais la personne livre son regard de cycliste habitué si c'est bien le cas)
- Une personne qui voit toujours le côté positif
- ...

### Une variante : exemples de « défis » qui peuvent être proposés aux participants

- « Nous sommes à la gare, on vient d'arriver, il est 8h10 et on doit aller à [X]. Comment fait-on ? Où est-ce que je trouve l'information ? où dois-je me rendre ? »
- « Je suis en voiture pour récupérer mon vieil oncle qui arrive par le train de [X]. Je suis en voiture et le parking est plein. Je fais quoi ? »
- « Je suis à la gare, je suis venu à pied. J'ai 30 ans / 21 ans, je n'ai aucun abonnement. Il est 13h30, je dois aller à [X], je fais comment, et combien ça va me coûter ? »
- « On est à la mairie / devant l'entreprise [X], mon téléphone est déchargé, je fais comment pour aller prendre mon train qui part dans 15 minutes ? »

## Supports à prévoir pour les participants :

Pour chaque groupe, prévoir un livret (une page A4 pliée en deux), avec

- Les noms des participants du groupe (laisser de la place pour des ajouts éventuels)
- Le noms et numéros de tél des animateurs
- Une carte(s) du quartier et du parcours, échelle à adapter selon les parcours prévus
- Le rappel des consignes et des horaires

## Exemple de livret :



## Debriefing :

- Après les parcours, il est important de procéder à un debriefing « à chaud » avec les participants. Ce debriefing peut être organisé en salle sur une durée d'1h15 environ
- Les deux groupes se retrouvent en salle, pour un partage des bilans à chaud que chaque groupe fera de son parcours
  - o 25 min. de travail de chacun des groupes en parallèle, pour consigner les éléments marquants des parcours sur des post-it collés sur un photo aérienne format A0
  - o 2 x 15 min. de partage : chaque groupe accueille l'autre groupe, successivement, autour de son panneau
  - o Temps d'échange commun (15 minutes)

## CONSIGNES GÉNÉRALES DIAGNOSTICS EN MARCHANT

### Les consignes à donner aux participants (à rappeler si besoin en cours de route)

- « Vous allez effectuer des diagnostics en marchant sur des parcours que nous avons préparés, en petits groupes
- Que vous soyez spécialiste de tel ou tel sujet ou que vous vous sentiez plutôt dans la peau d'un simple passant, **tous vos points de vue seront importants. On souhaite recueillir votre « expertise d'usage »**
- L'objectif est **d'observer et de noter vos sensations**, les difficultés éventuelles qui se posent. Il faudra exprimer **ce qui vous semble bien**, à garder ou à valoriser, mais aussi **ce qui vous pose problème**, et qui doit être amélioré
- Toutes les remarques sont les bienvenues quant aux lieux que nous allons traverser : aménagement de la voirie, des espaces publics, qualité des matériaux, qualité de l'information, compréhension de l'espace et de son fonctionnement, sensation de sécurité/d'insécurité par rapport aux autres modes de déplacements, visibilité, points de vue, qualité paysagère et patrimoniale des lieux traversés... (liste non exhaustive)
- On ne se préoccupe pas aujourd'hui de **savoir qui possède quoi, qui doit faire quoi, combien ça coûterait**, etc.
- Nous pourrions proposer à certains parmi vous de jouer un **rôle particulier** en fonction des parcours, mais ce sera simple !
- **Nous nous arrêterons bien sûr à intervalles réguliers** pour partager les observations de chacun : le principe est de collecter les divers points de vue des membres du groupe sur un lieu, un parcours, une situation, etc.
- **Bienveillance** : les désaccords sont bienvenus mais on ne débat pas des opinions des uns et des autres. On ne cherche pas un consensus, mais à recueillir la diversité des points de vue
- Prenez des **notes**. Tout ceci sera partagé ensuite, vos animateurs prennent aussi note de vos appréciations sur le parcours (avec les endroits problématiques, agréables, etc.)
- Vos animateurs se chargent aussi de prendre des photos – n'hésitez pas à leur indiquer un point/lieu intéressant à photographie, ou à faire vous-même la photo ! »

### Pour faire connaissance dans le sous-groupe :

- Les participants se présentent simplement (nom + institution + rôle) au début
- Proposer à chacun de répondre brièvement à une question brise-glace, de raconter sa première visite dans cette gare, etc.

### Les rôles dans le groupe (sur la base du volontariat !)

Le cycliste, le voyageur chargé avec sa valise, le « positif » irréductible...

## ▪ PARCOURS COMMENTÉS

**Objectif :** un ou deux enquêteur(s) accompagnent un usager volontaire pour un parcours à pied (de préférence), sur un itinéraire dont il est familier. Il s'agit d'écouter l'utilisateur verbaliser ses faits, ses gestes, ses incertitudes, hésitations... Cette méthode permet de recueillir la parole d'un enquêté en situation et en interaction, en mobilité dans l'espace public, pour recueillir son appréciation de l'ambiance, du confort, de la sécurité, ses difficultés éventuelles (pour franchir un obstacle, un carrefour, pour se repérer, apprécier une distance, contourner une difficulté, anticiper un comportement...)

### Comment ?

- convenir au préalable du rendez-vous et du parcours à effectuer
- L'enquêté est libre de son cheminement (vitesse, arrêt, retour en arrière...)
- L'enquêteur demande à l'enquêté de faire systématiquement état de ses sensations lors du parcours. Il reste bienveillant, rappelle au besoin cette consigne. Il reporte la localisation des propos de l'enquêté qu'il enregistre avec un dictaphone, complète au besoin avec les photos
- Démarche souvent plus commode lorsque le parcours est accompagné par deux enquêteurs : l'un peut rester en interaction avec l'utilisateur, l'autre peut se charger de noter, observer, photographier
- Il faut prévoir un temps, par exemple avant de démarrer le parcours, pour recueillir aussi des observations plus contextuelles (connaissance du lieu, habitude de ce trajet, raisons du choix de l'itinéraire)

### Capitalisation :

- En général, il faut réaliser après coup une carte du parcours sur laquelle on porte les annotations issues de la parole de l'enquêté et de l'observation, aux différents points du parcours
- Des photos peuvent utilement enrichir le compte-rendu

# L'ORGANISATION DE LA JOURNÉE D'ENQUÊTE

Cette méthode de diagnostic-flash repose sur le fait de condenser les différents protocoles au sein d'une unique journée d'enquête de terrain. Un programme-type peut être proposé, sachant que le succès d'une telle journée repose sur sa préparation en amont et sur l'exploitation des matériaux en aval.

## ▪ LE TRAVAIL PRÉPARATOIRE

Quelques grandes recommandations peuvent être formulées en ce qui concerne la préparation préalable des enquêtes :

### Prise de connaissance préalable

- Prise de connaissance des informations disponibles dans les documents-cadres (PLU, SCoT, autre document ou étude...) sur le site enquêté
- Bilan des acteurs en présence et de la répartition des compétences
- Premier repérage des lieux et du contexte urbain (à partir des cartes disponibles et visuels disponibles, voire d'un premier repérage de terrain)
- Recueil et analyse des données disponibles concernant l'offre de mobilité desservant le site (destinations, fiches horaires, localisation des arrêts...)
- Recueil des données de fréquentation de ces services pour permettre de calibrer les besoins d'enquête

### Adaptation des différents protocoles

- Identification des lieux importants pour les observations à déployer le jour d'enquête
- Création du protocole d'enquête quantitative (usagers TER) si cette technique paraît pertinente
- Préparation du diagnostic en marchant (parcours à réaliser)
- Préparation des tableaux vierges pour les comptages

### Constitution de l'équipe

- Constitution d'une équipe d'enquête de 4 à 6 personnes, permettant de couvrir la totalité de la plage de travail, en prenant garde à la diversité des compétences. La présence d'une personne spécialiste des mobilités est indispensable
- Réunion préalable de l'équipe pour partager les protocoles d'enquête, s'assurer de la maîtrise de ces protocoles par chacun, répartir les rôles et construire collectivement l'organisation de la journée
- Il peut être très intéressant d'impliquer dans l'équipe une personne ne connaissant pas le lieu et le découvrant le jour de l'enquête

### Organisation logistique

- Contact des exploitants présents sur le site (SNCF, exploitants des bus et cars)
- Communication sur site auprès des usagers quelques jours avant l'enquête (affichage)
- Invitation des partenaires institutionnels à participer aux diagnostics en marchant
- Recrutement d'habitants ou de représentants associatifs volontaires pour le diagnostic en marchant
- Réservation des salles nécessaires (debriefing)

## ▪ UN EXEMPLE DE PROGRAMME POUR LA JOURNÉE D'ENQUÊTE

Une telle journée d'enquête « à 360° » peut être organisée un jour de semaine : les mardis et jeudis correspondent à des périodes de plus fortes fréquentations pour le travail ou les études. Le programme proposé ici n'est qu'indicatif ; c'est celui qui a été utilisé par le Cerema Centre-Est sur les quatre sites d'expérimentation. Des relais au sein de l'équipe sont indispensables pour couvrir l'amplitude de la journée. Il est nécessaire également que chaque enquêteur prévoie du temps pour ses pauses et pour remettre au propre ses notes à intervalles réguliers.

### Programme du matin (à adapter selon les horaires des premiers trains)

<b>6h – 9h30</b>	<b>Enquêtes usagers, observations, comptages</b>	
	Comptages usagers TER montant/descendant Comptages stationnement (différents lieux) et observations diverses Questionnaires/entretiens usagers	Prévoir rotations au sein de l'équipe, et des relais par tranches d'une heure
<b>9h30 – 10h</b>	<b>Temps de pause et de partage</b>	Tous
<b>10h – 12h</b>	<b>Poursuite observations et entretiens</b>	
	Observations du site et des abords Entretiens d'acteurs Éventuels micro-entretiens d'usagers du site ou poursuite enquête quantitative Pauses	À répartir selon les affinités et possibilités

### Temps méridien

<b>12h – 13h</b>	<b>Repas collectif</b>	Tous
<b>13h – 13h20</b>	Préparation vélos et itinéraires pour parcours solos ou commentés Départ des accompagnants pour accueil groupes aux lieux de rv (à définir) - Préparation derniers détails diagnostics et accueil participants	Les « explorateurs »  Les 2 binômes

### Programme de l'après-midi

<b>13h30 – 15h30</b>	<b>Diagnostics en marchant et explorations en parallèle</b>	
	Accueil des groupes, consignes, départs diagnostics en marchant	Les 2 binômes
	Trajets d'exploration à pied / vélo vers ... lieux à définir	Les « explorateurs »
<b>15h30 – 16h30</b>	<b>Debriefings + poursuite des enquêtes</b>	
	Debriefing diagnostics en marchant (en salle). Partage des grands enseignements des parcours	Participants aux diag.
	Activité libre : assister au debriefing ? poursuite explorations vélo ? parcours commentés ? entretiens d'acteurs ? micro-entretiens usagers ? Pause ?	Les « explorateurs »
<b>16h30 – 17h30</b>	<b>Poursuite éventuelle des enquêtes</b>	
	Entretiens acteurs, parcours commentés Dernière salve d'enquête usagers TER ?	À préciser selon disponibilité et possibilité de se relayer
<b>17h30</b>	<b>Fin de la journée</b> selon contraintes et horaires trains	

## ▪ RECOMMANDATIONS QUANT AUX MODALITÉS D'EXPLOITATION

Le matériau recueilli au terme de la journée d'enquête est d'une grande richesse mais sa diversité nécessite une bonne organisation pour son exploitation. Cette exploitation individuelle et collective prend nécessairement du temps. La mise au point de divers supports partagés, autorisant le travail collaboratif simultané, est ici indispensable. Des recommandations peuvent être proposées pour organiser cette dernière étape.

### Phase individuelle de mise en ordre et d'exploitation du matériau

Chaque enquêteur opère une première mise en forme et un tri du matériau qu'il a récolté :

- Saisie de ses comptages et observations dans un document partagé
- Saisie des données des éventuels questionnaires qu'il aura administrés le jour d'enquête
- Mise au propre des phrases marquantes, des croquis éventuels, etc.
- Rédaction des comptes-rendus d'entretiens
- Synthèse des grands messages issus des diagnostics en marchant
- Insertion des photos dans un album partagé et organisé par grands thèmes
- Formulation d'une courte synthèse de ce qui l'a marqué-e au cours de la journée, de ce qu'il ou elle retient du site et des usages qui ont été constatés

### Journée de debriefing collectif

Trois à quatre semaines après la journée d'enquête, il est très productif d'organiser une autre journée complète de travail rassemblant les membres de l'équipe, en salle, pour :

- Partager les points de vue, recenser et hiérarchiser les enseignements du diagnostic
- Mettre en évidence les enjeux ou les défis que pose le site
- Proposer une stratégie et des recommandations pour résoudre les dysfonctionnements
- Organiser la suite du travail (répartition des différentes exploitations du matériau à réaliser, timing pour la finalisation du rendu...)

Diverses méthodes d'intelligence collective peuvent être mobilisées à cette fin.

### Allers-retours sur la mise au point du diaporama de restitution

Un diaporama collaboratif permettra de présenter globalement le site, les grands éléments de diagnostic, les enjeux à traiter et les actions proposées. La production de ce diaporama nécessite d'être animée lors de réunions intermédiaires. Quelques recommandations peuvent être formulées :

- Structurer le diagnostic en ciblant les grands messages-clés par grands thèmes
- Mobiliser la diversité des matériaux rassemblés : photos, vidéos éventuellement, extraits des paroles d'utilisateurs recueillies, cartes et croquis, données quantitatives...
- Synthétiser le diagnostic (une matrice AFOM ou tout autre canevas synthétique peuvent être utilisés)
- Illustrer les recommandations avec des exemples d'aménagements inspirants réalisés sur d'autres sites, dans des contextes similaires
- Identifier les partenaires institutionnels à mobiliser pour préciser et mettre en œuvre les recommandations



# QUELS ENSEIGNEMENTS ?

L'expérience du Cerema tend à montrer que cette méthode offre de **nombreux avantages** pour des collectivités souhaitant entreprendre une **première réflexion sur leur pôle d'échanges** :

- Son efficacité pour recueillir **une pluralité de points de vue d'acteurs et d'usagers**, qui permet de mieux comprendre le fonctionnement du pôle en enrichissant l'expertise technique en matière de mobilité ;
- La **richesse du diagnostic**, du fait de l'implication de personnes aux profils et aux compétences variées et aux regards complémentaires ;
- L'intérêt de la **diversité des méthodes et techniques d'enquête**, qui permet qu'au sein d'une équipe d'enquête chacun s'implique suivant ses domaines de compétence, ses centres d'intérêt et sa curiosité ;
- Sa capacité à **induire une mobilisation des élus et des partenaires** à l'occasion de cet événement concentré autour d'une journée de terrain ;
- L'intérêt de créer une situation qui **permette la (re)découverte du site** par les élus et techniciens, avec un regard attentif à l'expérience vécue par les usagers et à leur parole. À ce titre, les **diagnostics en marchant** enchaînés avec un temps de debriefing sont d'une grande efficacité et permettent d'associer les partenaires institutionnels aussi bien que des habitants volontaires ou des représentants associatifs ;
- La possibilité de restituer cette expérience en **conjuguant les apports quantitatifs et qualitatifs**, en s'appuyant sur des **données** numériques (fréquentation du lieu, occupation du stationnement d'heure en heure, temps d'attentes...), sur des **visuels** (photos, vidéos, croquis...) et enfin sur les **propos** des usagers, riverains, commerçants, élus qui auront été enquêtés.

Une telle démarche appelle cependant quelques points de vigilance :

- Si elle peut être mise en œuvre par un petit groupe de techniciens de collectivités aux profils variés, il est nécessaire que cette équipe projet comporte **au moins une personne spécialiste des questions de mobilité et d'intermodalité**. Cette compétence peut être mobilisée en interne ou bien en recourant à un prestataire spécialisé. Il importe par ailleurs que l'ensemble de l'équipe se sente à l'aise avec le principe du diagnostic de terrain et avec les démarches collaboratives. L'appui de stagiaires étudiants (géographie, urbanisme, aménagement, sociologie...) peut être un vrai plus ;
- L'organisation d'une journée d'enquête à 360° est naturellement **engageante pour la collectivité**. Elle implique la mobilisation des élus et crée en retour une **attente légitime** des partenaires et des citoyens qui auront été mobilisés, attente à laquelle il faudra pouvoir répondre ;
- Cette méthode suppose également un **important travail préparatoire** pour constituer l'équipe, préparer au mieux les différentes enquêtes et les parcours et veiller aux aspects logistiques ;
- Elle suppose également, **en aval**, un temps de mise à plat des matériaux recueillis par chaque membre de l'équipe, ainsi qu'un temps d'analyse qui permette de **synthétiser les grands enseignements** des diagnostics et de **produire de premières recommandations**. Là encore, cette étape d'exploitation peut être pilotée en interne à la collectivité, ou bien accompagnée par un prestataire spécialisé.

La principale limite de cette méthode condensée sur une unique journée est qu'elle **ne permet pas de « tout voir » du fonctionnement** d'un pôle d'échanges. Le fait d'enquêter un jour de semaine permet par exemple de percevoir les aspects structurants liés aux usages pour le travail ou les études, mais laisse dans l'ombre les questions posées par la dynamique touristique qui peut être très importante dans certains pôles, avec des fréquentations plus élevées lors des week-ends ou des congés scolaires. Une enquête complémentaire est alors indispensable pour pouvoir appréhender ces enjeux.

Au final, cette méthode permet déjà de changer le regard porté par la collectivité et ses partenaires sur ces équipements, en faisant **prendre conscience de leurs principaux dysfonctionnements autant que de leurs atouts**. Elle permet aussi aux acteurs du territoire de **mieux s'approprier** le pôle et d'en comprendre le fonctionnement au moyen d'une observation attentive et en donnant toute sa place à **l'expérience des usagers**. Elle offre enfin l'occasion d'initier de premiers échanges entre acteurs du territoire pour **enclencher une dynamique** d'action collective et coordonnée sur le pôle d'échanges.

Versions	22/02/2024 : version provisoire 14/03/2024 : version finale
Affaire suivie par	Gilles BENTAYOU – département Mobilités Tél +33 4 72 14 31 71 -- Mobile +33 6 99 64 26 71 Courriel <a href="mailto:gilles.bentayou@cerema.fr">gilles.bentayou@cerema.fr</a> Cerema Centre-Est 25 avenue François Mitterrand – CS 92803 – 69674 Bron Cedex
Document relu et validé par	Éric PASQUIER (Cerema Centre-Est)