

RÉGION
BOURGOGNE
FRANCHE
COMTE

Guide des bonnes pratiques

pour intégrer les besoins des habitants,
habitantes, usagers et usagères à chaque étape
de vos projets d'aménagement



Ma Région | avancer, partager

bourgognefranche.comte.fr





INTRODUCTION

Les projets d'aménagement façonnent notre quotidien : la manière de se déplacer, de se retrouver, d'habiter un territoire. Un aménagement réussi n'est pas seulement une belle réalisation : c'est un espace vivant, utile, approprié, évolutif. Pour cela, il doit répondre aux besoins réels des habitantes et habitants et des usagers et usagères.

Ce guide a été conçu par la Région Bourgogne-Franche-Comté et les trois agences d'urbanisme de la région (ADU, AUDAB et AUTB), dans une volonté d'accompagner les porteurs et porteuses de projets vers une meilleure prise en compte des usages dans leurs démarches d'aménagement. Il s'adresse aussi bien aux agents et agentes régionales qu'aux collectivités, aux maîtrises d'ouvrage, maîtrises d'œuvre, porteurs et porteuses de projets. Il vise à outiller et inspirer celles et ceux qui conçoivent, suivent ou financent des projets d'aménagement d'espace public.

Sans être une méthode figée ni exhaustive, **ce guide est le fruit d'une réflexion collective issue d'une formation-action** : il propose des repères, des pistes d'action, des points de vigilance, des exemples et des ressources mobilisables. Il ne traite pas de l'ensemble des dimensions d'un projet urbain (techniques, réglementaires, budgétaires...), mais se concentre sur une question clé, souvent négligée ou traitée trop tardivement :

Comment (mieux) prendre en compte les besoins des habitants, habitantes, des usagers et usagères dans la conception d'un projet d'aménagement d'espace public ?

Pourquoi prendre en compte les besoins des usagers et usagères dans les projets d'aménagement ?

Quelle que soit son envergure, un projet d'aménagement réussi est un projet qui trouve sa place dans les usages quotidiens des habitantes et habitants. Cela suppose d'aller au-delà des plans et des intentions pour s'interroger sur les usages réels, présents et à venir d'un site pour :

- 1 Encourager un aménagement inclusif pour toutes et tous :** penser aux usages, c'est s'assurer que le projet réponde aux besoins réels des habitants, habitantes, usagers et usagères dans leur diversité (âge, genre, situation, mode de vie, vulnérabilité, etc.).
- 2 Favoriser une attractivité et une appropriation large et durable des espaces publics :** un lieu qui répond aux attentes devient un lieu fréquenté, valorisé et entretenu.
- 3 Apporter des réponses adaptées suivant les différentes temporalités :** usages saisonniers, horaires, rythmes quotidiens, évolution des besoins... Cela permet d'envisager des espaces flexibles, partagés, et potentiellement réversibles.
- 4 Mobiliser la maîtrise d'usage comme un levier d'expertise :** les habitants, habitantes, usagers, usagères ont une connaissance fine du territoire et de ses usages.
- 5 Accompagner l'adaptation des villes aux défis du changement climatique** en favorisant des aménagements plus adaptés localement et des pratiques mieux comprises (îlots de fraîcheur, mobilités douces...).
- 6 Assurer le bon usage des fonds publics** grâce à des aménagements pérennes et en limitant les (ré) aménagements précipités.

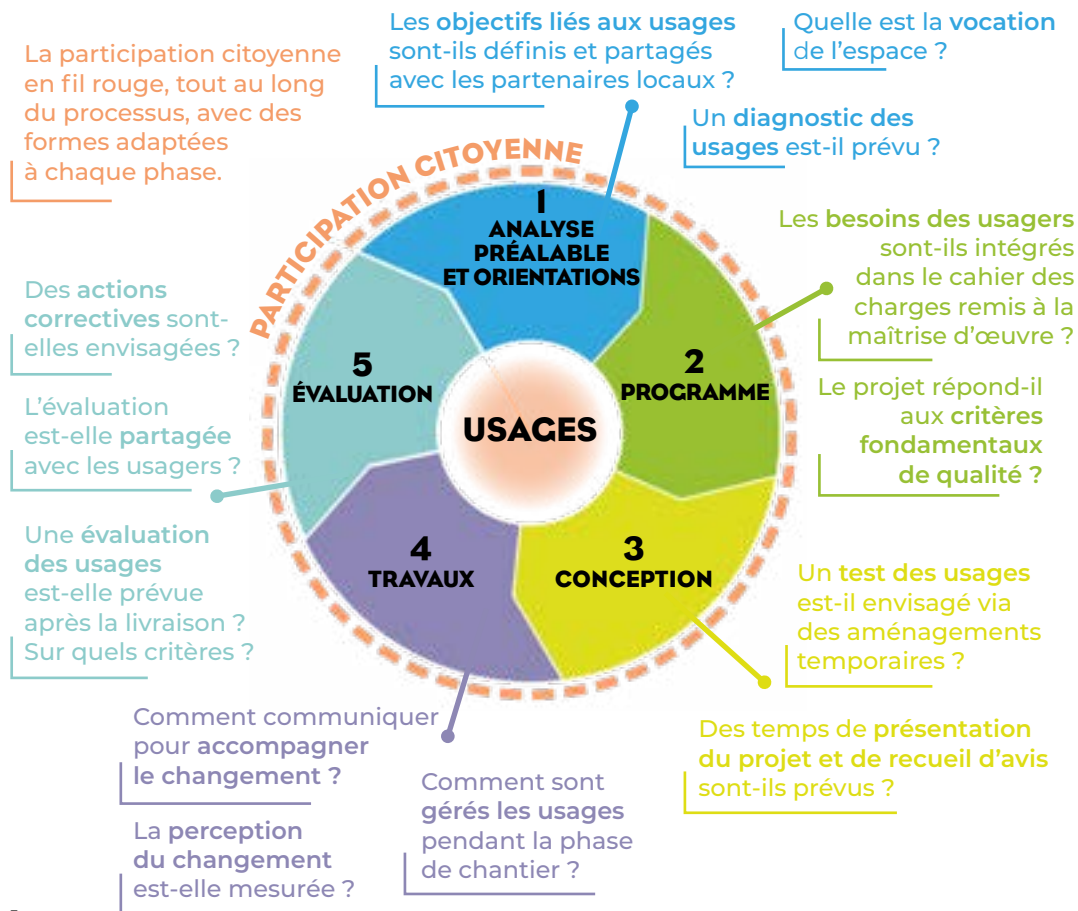
Intégrer les usages, ce n'est pas complexifier les projets : c'est leur donner plus de sens, de robustesse et de cohérence.

Comment concevoir un projet d'aménagement qui intègre les besoins des habitants, habitantes, usagers et usagères ?

A • CONSIDÉRER LES USAGES À CHAQUE ÉTAPE DU PROJET

Chaque projet est unique et il n'existe pas de recette toute faite. Inscrire les usages au cœur d'un projet d'aménagement, c'est **s'interroger à chaque étape sur ce que vivent, attendent ou imaginent les usagers et usagères du site.**

Ce travail doit commencer dès les premières réflexions et se poursuivre jusqu'à l'évaluation du projet, une fois que celui-ci a été réalisé, afin d'en faire un espace réellement utile, vivant et appropriable par toutes et tous.



ANALYSE PRÉALABLE

La phase d'analyse est cruciale : elle oriente toute la suite du projet.

Un **diagnostic des usages permet de mieux comprendre qui sont les usagers et usagères, les pratiques actuelles, les temporalités, les conflits d'usages, mais aussi la vocation du site** (un lieu de passage, touristique, de sociabilité, de détente, de connexion entre quartiers).

Cette étape nécessite d'observer, questionner, cartographier et parfois même de remettre en question certaines hypothèses de départ.

PROGRAMMATION

La programmation traduit les constats et intentions en contenu opérationnel. C'est une étape charnière pour intégrer les besoins identifiés dans les documents techniques, les cahiers des charges ou les demandes de financement, et pour **associer des partenaires spécialisés** (AMO, maîtrise d'usage, collectifs...). De plus, il est essentiel de **revenir vers les personnes ayant contribué à la réflexion lors de la phase précédente pour expliquer les choix de programmation retenus**.

CONCEPTION

La conception est le moment où les intentions se traduisent en formes concrètes. C'est une phase de dialogue entre la maîtrise d'ouvrage, la maîtrise d'œuvre et les usagers et usagères. Intégrer les usages à ce stade, c'est **s'assurer que les choix de conception répondent bien aux besoins identifiés**.

Des ateliers, maquettes ou tests temporaires peuvent aider à confronter les idées au réel et à ajuster le projet avant sa mise en œuvre.

TRAVAUX

Durant les travaux, les usages ne s'arrêtent pas. Il est donc essentiel d'**anticiper les perturbations, d'adapter les circulations et de préparer l'appropriation du futur aménagement** : peut-on maintenir une continuité d'usages pendant les travaux pour les riverains, les commerces, les personnes à mobilité réduite... ?

Un chantier bien expliqué est souvent mieux accepté et c'est aussi un moment clé pour rester à l'écoute des retours d'usages.

ÉVALUATION

Une fois l'aménagement réalisé, il est important de ne pas clore le projet trop vite. L'évaluation permet d'**écouter les retours d'usagères et usagers, tirer des enseignements, identifier les ajustements à prévoir** et continuer de faire évoluer l'espace public dans le bon sens.

B • PRENDRE LE TEMPS D'OBSERVER ET D'ANALYSER LES USAGES D'UN SITE

Avant de proposer, il faut observer. L'analyse fine des usages actuels permet d'éviter les erreurs de conception et de mieux anticiper les évolutions nécessaires. Cela peut se faire en mobilisant des compétences internes ou via un accompagnement extérieur.

QUELQUES POINTS À ÉTUDIER :

Quels sont les usages actuels ? Quelles pratiques informelles ou marginales peut-on repérer ?

Quels sont les conflits d'usages ?

Quels usages faudrait-il conserver, créer, réinterroger, améliorer, développer ?

Y a-t-il des usages saisonniers ou des horaires spécifiques (marchés, sorties d'école, livraisons...) ?

Quels sont les nœuds de tension ou d'inconfort : bruit, stationnement, insécurité, manque d'ombre...?

Dans les projets d'aménagement, il convient de distinguer :

L'aménagement d'un espace existant

Lorsqu'on intervient sur l'existant, on va modifier des pratiques, en susciter de nouvelles ou en pénaliser (voire proscrire) d'autres.

Cela nécessite de bien appréhender les usages actuels pour en prioriser certains et accompagner la dynamique du changement.



La création d'un nouvel aménagement

Lorsqu'on crée un espace, on va pouvoir répondre à des besoins nouveaux ou mal satisfaits.

Cela nécessite d'appréhender le projet à une échelle territoriale plus large pour comprendre comment le projet s'intègre dans l'environnement existant.

C • INTERROGER LES FONCTIONS POSSIBLES D'UN ESPACE

L'espace public n'est jamais le lieu d'une seule fonction. Une place de village peut être tout aussi bien un parking, un lieu de rencontre, de marché hebdomadaire, un terrain de jeu, un raccourci... et parfois même avoir plusieurs fonctions en même temps, pouvant générer des conflits. L'aménagement dépend fortement du ou des usages que l'on souhaite privilégier.

Il faut donc **penser les usages pluriels**, y compris ceux que l'on ne voit pas, et faire en sorte que les espaces urbains soient propices aux activités les plus élémentaires pour un confort d'usage au quotidien :

Se déplacer (à pied, à vélo, avec une poussette, en fauteuil roulant...)

- Espaces suffisants
- Revêtements adaptés
- Présence d'appuis réguliers
- Absence d'obstacle



Se reposer

- Zones d'ombres, calme
- Assises nombreuses, variées et bien réparties (seul, en groupe, avec dossier)



Se retrouver

- Endroit convivial
- Faible niveau de bruit
- Mobilier urbain permettant la sociabilité
- Prise en compte du voisinage



Se dépenser - jouer

Cadre propice à l'activité physique, aux jeux et à la créativité : environnement, matériaux, mobiliers, couleurs, revêtements...



Consommer

Présence de commerces, vitrines, cafés, marchés...

Stationner

- Stationnements réguliers et/ou ponctuels (voitures, livraisons)
- Espace multimodal (vélos, trottinettes...)

Flâner - observer

- Espace ouvert et végétalisé
- Vues dégagées sur le paysage
- Distance d'observation raisonnable
- Confort sensoriel



Faites un inventaire simple des fonctions attendues sur votre site, partagé avec les usagers et usagères, puis vérifiez si elles ont été intégrées au plan d'aménagement.

D • IMPLIQUER POUR MIEUX ADAPTER

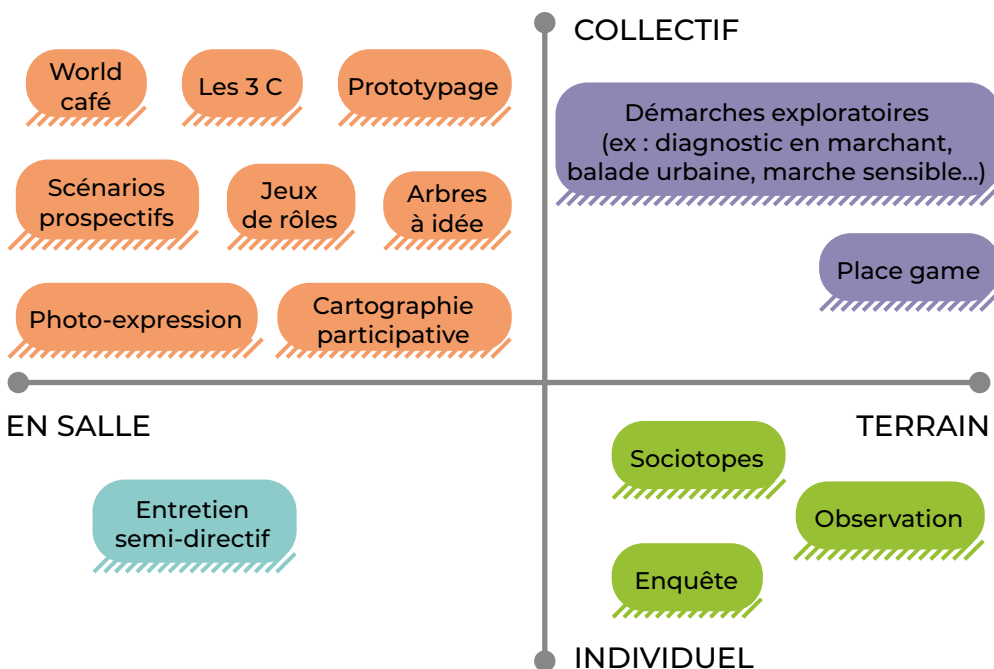
Impliquer les habitants et habitantes, les usagers et usagères, les acteurs et actrices locaux tout au long du projet n'est pas une option : c'est une condition **pour concevoir des espaces publics adaptés aux besoins locaux et partagés.**

La participation citoyenne peut prendre des formes variées (balades, questionnaires, ateliers participatifs, cartes mentales, tests d'usages...) et s'adapte à chaque phase du projet en fonction du stade d'avancement, des objectifs et des moyens disponibles.

Elle permet de :

- mieux comprendre les usages réels, les attentes et les freins ;
- créer de la transparence, du dialogue et de la confiance ;
- enrichir la réflexion par des savoirs d'usage et des vécus ;
- favoriser l'appropriation des futurs aménagements ;
- envisager des améliorations correctives suite aux retours d'usages.

QUELQUES MÉTHODES POSSIBLES DE RECUEIL D'USAGES :





QUELQUES EXEMPLES DE MÉTHODES PARTICIPATIVES

La méthode des sociotopes

Cette méthode vise à analyser les usages sociaux d'un espace en identifiant les lieux de rencontre, de détente ou d'interactions.

En combinant des observations et des enquêtes de terrain, elle permet de dresser une carte des dynamiques sociales et de révéler les contrastes dans l'utilisation des espaces publics. Elle aide à comprendre comment les habitants et habitantes s'approprient les lieux et quelles sont les interactions dominantes dans différents contextes.

La cartographie participative

Elle consiste à créer collectivement des cartes d'un territoire avec les usagers et les acteurs locaux. Les participants identifient des éléments-clés tels que les usages, les problèmes ou les opportunités, en annotant directement une carte ou en utilisant des outils numériques. Cette méthode permet de capturer une vision collective et contextualisée du territoire, en croisant les perceptions individuelles pour révéler des dynamiques sociales et spatiales.

Le Place Game

Cette méthode permet d'évaluer un espace public selon des critères d'accessibilité, confort, attractivité et sécurité. Les participants notent ces critères et discutent des améliorations possibles. La démarche encourage les échanges d'idées tout en fournissant une analyse qualitative des points forts et points faibles de l'espace. Elle permet d'identifier les priorités pour les aménagements futurs, en intégrant les retours directs des usagers, usagères, acteurs et actrices locaux.



Voir d'autres exemples

E • PRÊTER ATTENTION À QUELQUES POINTS-CLÉS

Un aménagement peut être techniquement réussi et pourtant mal vécu. Certains éléments doivent faire l'objet d'une attention particulière pour garantir un bon usage au quotidien, en s'attachant notamment à ce qui permet de mieux vivre l'espace « à hauteur du regard ».

La cohabitation et la priorisation des usages

L'espace public est un lieu de partage où coexistent une **diversité de pratiques, parfois simultanées, parfois successives.** Cette cohabitation nécessite une attention particulière pour éviter des conflits d'usage ou des situations d'inconfort voire d'insécurité.

Un aménagement nécessite de **définir clairement au préalable les usagers et usagères prioritaires** que l'on souhaite privilégier sur le site (par exemple les piétons) d'une part et **les usagers complémentaires** (par exemple les automobilistes) d'autre part. Cette priorisation découle d'un choix politique à faire en amont sur la base d'un diagnostic des usages.

Ceci est particulièrement valable pour les espaces de flux et de traversées (les rues, les places...). Il est également important d'anticiper les usages temporaires (stationnement, livraison, événements festifs...) en concevant des aménagements polyvalents ou réversibles, permettant une occupation différenciée selon les moments de la journée ou les saisons.

La prise en compte des publics les plus vulnérables

Penser aux usages, c'est **d'abord penser aux plus vulnérables** et à ceux dont les besoins peuvent être spécifiques : les enfants, les femmes, les personnes âgées, en situation de handicap ou précaires doivent pouvoir trouver leur place en toute sécurité dans l'espace public.

Répondre aux besoins particuliers de ces publics, à travers des aménagements adaptés, permet aussi d'améliorer les conditions générales d'usages pour le plus grand nombre.



Le besoin de se sentir en sécurité, de jour comme de nuit

Un lieu peut être objectivement sûr, mais perçu comme anxiogène. Il est donc nécessaire d'**intégrer la notion de sécurité «ressentie»**, en veillant à la visibilité des lieux, à l'éclairage homogène, à l'absence de recoins isolés ou de zones sans échappatoire. La présence d'autres usagers, de commerces ou d'activités régulières peut aussi renforcer ce sentiment de sécurité. Ce point est particulièrement important pour les femmes, les personnes âgées ou les jeunes.

La lisibilité et l'orientation

Les usagers et usagères doivent **pouvoir s'orienter facilement dans l'espace, même s'ils le découvrent pour la première fois**. Des cheminements clairs, continus et hiérarchisés facilitent la compréhension des lieux. Une signalétique cohérente, bien située, lisible et inclusive (langues, pictogrammes, contrastes...) est un levier d'autonomie, de confort et d'appropriation pour toutes et tous, qu'ils soient habitants ou habitantes du quartier, nouveaux arrivants ou simplement de passage.



L'attractivité et l'ambiance du site

L'ambiance d'un espace public résulte de nombreux facteurs, souvent liés au cadre de vie immédiat : **la qualité de l'échelle bâtie** (des constructions à taille humaine, un bon équilibre entre éléments urbains et naturels), mais aussi la capacité du lieu à offrir des **expériences sensorielles agréables** : cela peut passer par la présence de végétation et d'eau, l'attention portée au design et aux détails architecturaux, le choix de matériaux de qualité, ainsi que l'ouverture sur l'environnement proche. **La propreté, l'entretien du mobilier et la gestion des déchets** contribuent également à l'attractivité du site et donc à la qualité des usages qui s'y développent : un espace propre et bien maintenu est plus fréquenté, mieux respecté et plus propice à des usages diversifiés.

**Un projet d'aménagement inclusif
n'est pas un projet neutre : c'est un projet
qui reconnaît les différences d'usages,
de perception, de rapport à l'espace.**

F • TESTER DES AMÉNAGEMENTS PROVISOIRES POUR VÉRIFIER QU'ILS RÉPONDENT AUX BESOINS

Le recours à des aménagements provisoires permet de tester des hypothèses d'aménagement avant de figer le projet. Même un test de quelques semaines peut suffire à recueillir des enseignements précieux.

Cela permet :

- d'observer les réactions des usagers et usagères et confronter les intentions à la réalité des usages ;
- d'identifier les ajustements nécessaires ;
- d'associer les habitants et habitantes à la construction du projet dans une démarche vivante et interactive.



Strasbourg (67)

Fermeture ponctuelle d'une rue
aux voitures pour créer un espace de jeu

Ambrières-les-Vallées (53)
Test d'un nouvel
aménagement via marquage
au sol et mobilier temporaire



G • SE FAIRE ACCOMPAGNER PAR UNE ASSISTANCE À MAÎTRISE D'OUVRAGE

La qualité d'un projet ne dépend pas uniquement des compétences techniques, mais aussi de **la capacité à écouter, à ajuster, à expérimenter**. Faire appel à une Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) permet d'apporter un regard extérieur, une méthode, un appui à la concertation, ou encore une médiation sur le terrain. Ces expertises peuvent intervenir dès le diagnostic, mais aussi lors de la conception et/ou de la phase d'évaluation.



Les structures possibles à mobiliser en Bourgogne-Franche-Comté :

- les agences d'urbanisme présentes à Montbéliard (ADU Pays de Montbéliard), Belfort (AUTB) et Besançon (AUDAB) ;
- les CAUE (Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement) présents dans certains départements de la région ;
- les structures spécialisées en maîtrise d'usage (tiers-lieux, fabriques citoyennes...).

QUELQUES EXEMPLES INSPIRANTS

Giromagny (90) : requalification des espaces publics

La commune a engagé un projet de requalification de ses espaces publics, visant à rééquilibrer les fonctions de circulation douce et renforcer l'attractivité du centre-bourg. Dans le cadre des premiers diagnostics, un travail d'échange, une enquête-terrain et un jeu de rôle avec les habitantes, habitants et commerçants ont été organisés afin de



recueillir leurs usages et besoins spécifiques. Ce recueil a permis de découvrir de nouvelles potentialités et définir les enjeux qui ont guidé la conception des projets. Des ateliers « in situ » ont également été réalisés avec des étudiants et étudiantes paysagistes pour développer une vision partagée des premières propositions d'aménagement.

Alise-Sainte-Reine (21) : requalification d'un espace central en espace de vie intergénérationnel

Les habitants et habitantes d'Alise-Sainte-Reine souhaitaient revoir l'aménagement d'un espace central du village, situé entre la mairie et la salle des fêtes. Dans le cadre de la démarche « Villages du futur » portée par la Région, habitants, élus et techniciens ont été associés à chaque étape du projet. Un diagnostic partagé a révélé des attentes fortes

autour du sport, de la convivialité et de la végétalisation. Des ateliers participatifs et une simulation grandeur nature ont permis d'identifier des options d'aménagements. Le choix s'est porté sur l'aménagement d'un espace de vie intergénérationnel. Des chantiers participatifs ont été organisés pour végétaliser le site et réaliser une partie des aménagements.





Sochaux (25) : renouvellement urbain du quartier prioritaire

Dans le cadre du NPNRU (Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain), de nombreux aménagements et transformations des espaces publics ont été définis et mis en œuvre dans l'ensemble du quartier Gravieres-Evoironnes de Sochaux.

La programmation des équipements s'est appuyée sur des phases de concertation avec plusieurs groupes d'habitants et habitantes, dont les retours ont permis d'alimenter le cahier des charges remis à la maîtrise d'œuvre :

- les jeunes enfants pour définir les fonctions préférentielles sur les aires de jeux : se rafraîchir, se balancer, sauter, etc.
- les parents pour appréhender leurs conditions de sécurité et de bien-être, ainsi que celles de leurs enfants ;
- les adultes pour entendre leurs attentes sur le quartier : interactions sociales et intergénérationnelles, baisse de la vitesse de circulation, etc.

Besançon (25) : réaménagement de la place de la Révolution

La place de la Révolution a connu plusieurs réaménagements au fil du temps. Le dernier projet en date a adopté une approche plus fine grâce à différentes phases de concertation. Autrefois pensé comme un ensemble, la place possède désormais plusieurs espaces aux ambiances variées, grâce à la présence d'arbres, de mobilier urbain et matériaux plus naturels, afin de lutter contre le phénomène d'îlot de chaleur urbain. Ces aménagements ont transformé cette place en espace de pause et de détente, et non plus uniquement un espace de flux, permettant ainsi de développer la convivialité.



RÉGION BOURGOGNE FRANCHE COMTÉ

Ma Région | *avancer, partager*

bourgognefranchecomte.fr

