

## L'ingénierie par la séduction



Soumis par Forum Vies Mobiles le mar, 05/27/2014 - 10:14

Mots clés

Aménagement

Réseaux

Politiques publiques

Système socio-technique

Usagers

Transports collectifs

Discipline

Sciences sociales

Mode de transport

Tramway

Visuel



Auteur

Vincent Kaufmann ( Sociologue )

Fichier vidéo

Transcription écrite

On va parler un peu de séduction, ce qui peut paraître un peu curieux puisqu'il s'agit d'ingénierie. Donc je m'explique... Depuis maintenant une trentaine d'années, nous avons de plus en plus de possibilités de se déplacer et de vivre en utilisant des moyens différents. Si on souhaite par exemple rentrer en contact avec quelqu'un, on peut lui téléphoner, lui envoyer un SMS, prendre RDV avec elle, lui écrire, se déplacer chez elle... Il existe de multiples possibilités, on pourrait multiplier les exemples. On a tous des rapports à l'espace et à l'utilisation de ces différents moyens mis à notre disposition qui sont extrêmement étendus et



Quand on commence se demander pourquoi ce réseau a été mal perçu, et bien on retombe sur cette question de la séduction et de la logique mobile l'utilisateur. L'utilisateur, ce qu'il cherche avant tout à Genève et pour différentes raisons, ce sont des trajets directs et confortables car dans le centre-ville, les espaces publics sont relativement peu aménagés et le trafic automobile y est assez important, donc c'est assez désagréable de changer de ligne.

Donc, même s'il y a eu une amélioration de la vitesse et des fréquences de passage, au final, le nouveau réseau n'a pas été considéré par la population comme meilleur que l'ancien.

Cet exemple illustre parfaitement ce propos sur l'ingénierie par la séduction : si on veut penser à un réseau pour accroître l'utilisation des transports collectifs, alors il faut avant tout se pencher sur la sensibilité de la population à différentes offres. Et si on veut attirer de nouveaux usagers, il faut les séduire, et pour les séduire, il faut tenir compte de leurs attentes. Et là, en l'occurrence, leurs attentes, ce n'était pas d'aller plus vite ou d'avoir une meilleure fréquence, mais c'était d'abord d'avoir des trajets directs.

### ### Réconcilier la dimension technique et la dimension humaine

Cet exemple du réseau de tramway est illustratif de ce que je voulais montrer à propos de l'ingénierie par la séduction mais on pourrait en développer beaucoup d'autres. Ce qui est important, ce n'est pas l'exemple en tant que tel, mais c'est ce qui nous indique être la bonne manière de développer une ingénierie qui peut agir sur les pratiques. C'est absolument essentiel de proposer des offres qui sont en résonance avec les attentes de la population.

Donc ce qu'on a dit à propos du réseau de tramway, on peut aussi le transposer à l'offre ferroviaire, ou à toute une série de services urbains même en dehors des systèmes de transport. Les questions d'habitats sont aussi reliées à cette problématique générale.

Je crois que ce qu'il faut en retenir, c'est qu'il doit y avoir beaucoup plus de dialogue en ingénierie entre le monde technique, qui recherche la bonne solution comme par exemple avec ce réseau de tram genevois : techniquement, le nouveau réseau est certainement plus performant que l'ancien mais ce n'est pas la seule dimension ! Il y a aussi la dimension humaine, la dimension « demande », et il faut réussir à réconcilier les deux et à travailler de concert de façon plus approfondie.

La bonne solution technique, si c'est une mauvaise solution du point de vue de l'utilisateur, alors il faut en déduire que c'est une mauvaise solution d'ingénierie et c'est ça la révolution culturelle qu'il faut mener.

Activer

Activé

Ajouter le triangle si ce contenu est affiché dans la quinzaine

Désactivé

Chapô

La séduction est aujourd'hui une dimension centrale de l'ingénierie. Pour développer un nouveau système de transport, il ne suffit pas de se concentrer sur la performance technique, il faut aussi et surtout se pencher sur la perception de ce nouveau système par les usagers. L'exemple Genevois avec Vincent Kaufman.

Envoyer une notification

Désactivé

Thématique

Altermobilités

Changement de pratiques

Représentations

Transports collectifs