

ALLO MAMAN BOBO : ET SI ON RÉPARAIT LA VILLE ?

LE 28 MARS 2011 PHILIPPE GARGOV

Pour trouver une solution aux "plaies" qui abiment nos villes, des applications ont été créées. Si l'idée semble séduisante en apparence, elle peut aussi présenter des contre-effets pervers.

Urban After All S01E10

La ville est un Homme comme les autres, pourrait-on écrire, à en juger par la profusion de **métaphores corporelles** utilisées pour décrire l'espace urbain. On finirait presque par oublier que cette humanisation de la ville (et le titre de cette chronique en est un clin d'œil) va dans les deux sens. Si la ville a bien un "cœur", des "poumons" et un "cerveau", c'est qu'elle a aussi des "rides", des "cicatrices" et des "cancers". Certaines "blessures" sont d'envergure, et les collectivités s'acharnent depuis toujours à les "soigner" à coups de grands travaux et ravalements de façade.

Mais la majorité ne sont souvent que de "petits" bobos : accrocs dans le bitume, problèmes de voirie, bancs cassés ou monceaux de poubelles non retirées (un groupe Flickr **leur est dédié** ; quelques autres exemples **capturés par Nicolas Nova**). Problème : bien que relativement mineurs, ce sont justement ces incidents qui contribuent à alimenter tension et frustration chez les citoyens qui se les coltinent au quotidien. Le designer (et spécialiste de la ville numérique) **Adam Greenfield** résume la situation en une simple formule : "**cities are all about difficulty**" [en].



Malheureusement, les collectivités ne sont pas en mesure d'intervenir sur ces bobos bénins, non pas faute de moyens (quoique...), mais surtout faute de signalement. Il serait en effet bien difficile voire impossible, pour une collectivité, d'observer avec minutie chaque recoin de l'espace urbain. La solution est donc toute trouvée : mettons à profit "l'intelligence collective" qui caractérise les villes. Et si c'était les citoyens, justement confrontés au

quotidien à ces blessures hyperlocales, qui se chargeaient de faire remonter les informations ? Après tout, on n'est jamais si bien servi que par soi-même.

Viens voir le docteur urbain

Le concept est simple, et se résume d'ailleurs dans le nom d'un de ces services, **SeeClickFix** [en] : “*See (identifier le problème), Click (le signaler sur la cartographie participative) et Fix (résoudre le problème mis au jour publiquement)*” (**via**). En quelques années, de nombreuses applications similaires se sont développées ça et là : aux Pays-Bas (**BuitenBeter**), au Royaume-Uni (**FixMyStreet**, [en]), à Lisbonne (**Na Minha Rua** [pt])... Certains se limitent au web, d'autres existent déjà sur mobile afin de permettre aux citoyens de signaler en temps réel les problèmes qu'ils rencontrent. En France, la ville de Mérignac s'est lancée dans la course avec un service **gracieusement baptisé Léon** (c'est quand même autre chose que les injonctions déshumanisées des apps anglo-saxonnes, vous ne trouvez pas ?). L'application n'est pour l'instant disponible que sur Internet, mais l'idée est là, témoignant d'un engouement certain, et plutôt compréhensible.

En effet, les vertus sont nombreuses. D'une part, cela facilite grandement le travail des agents et techniciens de la collectivité. D'autre part, et c'est peut-être le plus important, de tels services favorisent l'inclusion du citoyen dans ce vaste organisme qu'est la ville. En se sentant “investi” d'une mission (même microlocale), le citoyen prend conscience de son rôle actif dans le fonctionnement de la ville. Ces services s'inscrivent dans la droite ligne de la “ville 2.0” (le terme a vieilli, mais qu'importe), dans laquelle l'individu devient un acteur à part entière dans le système urbain.

Comment hiérarchiser les feuilles de soin ?

On pourrait arrêter la chronique ici. Mais si vous nous lisez **régulièrement**, vous savez que ce n'est pas notre genre. Car derrière ses parures enthousiasmantes, ce type d'application pose de nombreuses questions.

La première est liée au risque (relatif) d'abus de la part des citoyens (exemple : je géolocalise avec insistance les problèmes situés sous ma fenêtre). En prolongement, il existe un risque plus concret de voir la collectivité dépassée par les événements. Comment hiérarchiser les alertes ? **Dans une intelligente analogie** [en], Adam Greenfield propose de faire appel au savoir-faire des développeurs (ça fera plaisir à certains !), en s'inspirant des systèmes de “bug-tracking” utilisés pendant le développement d'un logiciel. Il s'agirait pour le citoyen-contributeur de prioriser les “bugs” observés selon trois variables :

l'échelle (combien de personnes sont concernées ?)

la sévérité (le problème pose-t-il un risque pour les personnes alentour ? est-il récurrent ?)

l'urgence (depuis combien de temps la situation est-elle signalée ?)

Il est logique que les applications existantes à l'heure actuelle ne se soient pas encore penchées sur cette hiérarchisation des alertes. Mais gageons que cela ne saurait tarder dans les v2 qui devraient voir le jour.

La médecine urbaine est-elle de droite ?

Plus épineuse est la question du fondement idéologique qui sous-tend ce type d'applications. Simon Chignard en avait déjà débattu dans un excellent billet... sur l'open data (**Une idée de gauche ?** sur Asso-Bug, repris sur **OWNI**) ; les deux problématiques sont en effet fortement liées :



L'Open Government donne des outils pour mesurer l'efficacité de l'action publique. On connaît l'exemple du site See, Click, Fix qui permet de signaler un problème de voirie par exemple. Comme le soulignent les auteurs de la contribution “The Dark Side of Open Government” dans l'ouvrage précité [Open Government : collaboration, transparency and participation in practice], cette transparence et cette exigence de rendre des comptes (accountability) surexposent mécaniquement les défaillances et les limites de l'action publique, plutôt que les réussites ou le travail réalisé.

De surcroît, ces services créent une pression supplémentaire sur les agents des services publics. Justement :



Autre point-clé, l'open data [ndlr : mais c'est aussi valable pour les FixMyStreet-like] concerne aujourd'hui essentiellement les données issues du secteur public. C'est donc sur le secteur public que la pression de la transparence est mise.



Avec un risque évident : voir le secteur privé s'emparer de cette mise en avant des défaillances du secteur public :



“Et quid de l'influence du secteur privé sur nos vies quotidiennes ? [...] On retrouve la croyance en la capacité du marché et du secteur privé à assumer certaines fonctions de l'État – et de quoi parle-t-on lorsqu'on donne la possibilité au secteur privé de développer des applications et services que la collectivité ne peut ou ne souhaite pas développer ?”



Inversement, on pourrait d'ailleurs se demander si le risque ne serait pas de voir des collectivités en profiter pour “démissionner” de leurs missions de maintenance, en déléguant plus que nécessaire aux citoyens ou aux acteurs privés. Sans aller jusque là, il me semble nécessaire, en conclusion, de s'interroger sur le climat que de telles applications instaurent dans l'espace urbain.

Ma rue est bourrée de vices, à chacun ses délices

La ville est un Homme comme les autres, disions-nous. Or, il ne faudrait pas oublier que ce sont justement les rides et les cicatrices qui donnent aux Hommes tout leur charme. Si la “réparation” de la ville n'est pas à remettre en cause, on peut se demander si cela doit forcément passer par une ville lisse et aseptisée, dont on ne connaît que trop bien les dérives. On retrouve ici une problématique proche de la “**prévention situationnelle**” : comment sortir d'une logique des extrêmes qui opposerait d'un côté la ville abîmée, de l'autre la ville kärcherisée ? (sans que ni l'une ni l'autre ne soit vivable)



L'une des possibilités les plus enthousiasmantes, mais c'est subjectif, propose d'exploiter les créations artistiques comme "sparadraps" urbains. Et si les briques LEGO devenaient des "**pansements de ville**", à l'image du projet collectif **Dispatchwork**[en] par Jan Vomman ? Au lieu de cacher les bobos de la ville, les briques colorées viennent ici réenchanter l'espace urbain. Les vertus d'inclusion du citoyen-acteur sont d'ailleurs préservées, voire renforcées, puisque c'est à lui de "réparer" l'espace comme il l'entend.

De même, des graffitis pourraient venir recouvrir les rides murales d'une ville vieillissante. Attention toutefois à ne pas faire office de cache-misère, comme **je le dénonçais ici**, en écho à Transit-City. Mais ceci est une autre histoire... pour une prochaine chronique ?

—

Images CC Flickr **Nicolas Nova** (image de une et mur au sparadrap) et **Philippe Gargov** (banc)

Paroles utilisées dans les titres : Alain Souchon (Allo Maman Bobo), Doc Gynéco (Viens Voir Le Docteur / Dans Ma Rue)

—

Chaque lundi, Philippe Gargov (**pop-up urbain**) et Nicolas Nova (**liftlab**) vous embarquent dans le monde étrange des "urbanités" façonnant notre quotidien. Une chronique décalée et volontiers engagée, parce qu'on est humain avant tout, et urbain après tout ;-) Retrouvez-nous aussi sur **Facebook** et Twitter (**Nicolas / Philippe**) !

PO

le 28 mars 2011 - 13:32 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



dans l'agglomération lyonnaise, l'intercommunalité va développer un track bug dénommé Greco pour "Gestion des réclamations communautaires"

pas de géolocalisation a priori, mais forte résistance des maires qui redoutent de voir leur mission disparaître dans ce work flow...

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

EL NINHO

le 30 mars 2011 - 15:23 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



Avez-vous plus d'information sur cet outil ? Source ? Articles etc ?

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

2 pings

[pop-up] urbain » URBAN AFTER ALL S01E10 – Allô maman bobo : et si on réparaît la ville ? le 31 mars 2011 - 16:11

[...] la trousse à pharmacie pour ce dixième URBAN AFTER ALL :-) Le lien original est à lire par ici, et c'est par là pour nous suivre sur facebook ! Les chroniques précédentes [...]

[pop-up] urbain » URBAN AFTER ALL S01E11 – Le retour des dirigeables, un fantasme qui en dit long le 6 avril 2011 - 16:47

[...] Avant-propos : URBAN AFTER ALL prend son envol ! Le lien original est à lire ici, et vous pouvez aussi nous suivre sur facebook :-) Les dernières chroniques [...]