HAL
open science

# Le voyageur au sein des espaces de mobilité : un individu face à une machine ou un être socialisé en interaction avec un territoire ? Les déterminants de l'aisance au cours du déplacement urbain.

Marion Tillous

**To cite this version:**

Marion Tillous. Le voyageur au sein des espaces de mobilité : un individu face à une machine ou un être socialisé en interaction avec un territoire ? Les déterminants de l'aisance au cours du déplacement urbain.. Géographie. Université Panthéon-Sorbonne - Paris I, 2009. Français. NNT : . tel-00403677

**HAL Id: tel-00403677**

**https://theses.hal.science/tel-00403677**

Submitted on 12 Jul 2009

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Université Paris 1 – Panthéon-Sorbonne

THESE
Discipline : Géographie, Aménagement

Ecole doctorale de Géographie de Paris (ED 434)

Présentée par :

MARION TILLOUS

# Le voyageur au sein des espaces de mobilité :

# un individu face à une machine ou un être socialisé en interaction avec un territoire ?

## Les déterminants de l'aisance au cours du déplacement urbain.

Sous la direction de Francis Beaucire

Soutenue publiquement le 9 juillet 2009
devant le jury composé de :

| | |
|---|---|
| M. Alain MILON | Professeur, l'Université Paris 10 – Nanterre, *rapporteur* |
| M. Jérôme MONNET | Professeur, l'Université Paris 8 – Vincennes-Saint-Denis, *rapporteur* |
| M. Georges AMAR | Directeur de la Prospective, RATP |
| M. Francis BEAUCIRE | Professeur, Université Paris 1 – Panthéon-Sorbonne, *directeur de thèse* |
| Mme Laurence COSTES | Maître de conférences, Université d'Evry Val d'Essonne |
| M. Gabriel DUPUY | Professeur, Université Paris 1 – Panthéon-Sorbonne |
| M. Nicolas LOUVET | Directeur d'études, 6t-Bureau de Recherche |

*A Monique Smolar*

# REMERCIEMENTS

Cette thèse n'a pu aboutir que grâce au concours d'un grand nombre de personnes et d'institutions, qui en forment aujourd'hui l'infrastructure ou pour ainsi dire le *réseau souterrain*. Je souhaiterais les remercier ici d'avoir pris part, chacune à leur manière, à ce projet.

Mon cursus scolaire et universitaire constitue la ligne maîtresse de ce réseau. Ses principaux centres d'échanges sont le Centre de Recherche sur les Réseaux, l'Industrie et l'Aménagement (CRIA - Paris 1) et l'UMR Géographie-Cités. Je remercie particulièrement **Francis Beaucire** d'avoir dirigé ce travail et de lui avoir assuré une réussite tant intellectuelle que matérielle ; et **Gabriel Dupuy**, directeur du CRIA, qui s'est efforcé d'assurer sa qualité en lui donnant autant de garde-fous d'exigences que possible. Cette ligne doit sa couleur aux autres chercheurs et doctorants de l'UMR, qui, par leur variété, leur disponibilité et leurs encouragements ont formé un environnement humain d'une qualité rare. Merci en particulier à deux relecteurs assidus et clairvoyants, **Hovig Ter Minassian** et **Xavier Desjardins**. Merci également aux deux étudiants de M1, **François Masson** et **Benjamin Segré** pour leur contribution à la constitution du matériau analysé dans cette thèse, ainsi qu'aux participantes motivées et motivantes de l'atelier SNCF 2007-2008. Enfin, même si cette ligne 1 prend son origine assez loin des principaux noeuds du réseau, certaines stations sont visibles de loin : elles ont pour nom **Catherine Vigourt**, **Jean-Claude Batrel**, **Catherine Parisot**, **Gérard Monnier** et **Fabien Ansel**.

Créant en croisant cette ligne 1 la structure principale du réseau, se trouve la ligne 6(T-Bureau de Recherche). De forme hybride entre le laboratoire et le bureau d'études urbaines, elle a apporté à cette thèse rien moins que son sujet et ses conditions d'existence. Merci à **Vincent Kaufmann** de lui avoir donné un cadre scientifique rigoureux et une ouverture sur la littérature et les méthodes sociologiques ; à **Nicolas Louvet** pour son accompagnement au jour le jour et sa relecture minutieuse ; à **Christophe Jemelin** enfin pour m'avoir familiarisée à des techniques d'enquêtes nouvelles. Les personnes rencontrées au cours de l'expérience *citienne* contribuent à définir le tracé de cette ligne : **Jean-Marc Offner**, **Géraldine Pflieger**, **Hanja Maksim**, notamment. Parmi elles, **Maria Benmir** a constitué un soutien de valeur pour le recueil (par tous les temps…) et le traitement des données quantitatives.

Une troisième ligne se dessine, entrant en correspondance à différentes reprises avec les deux premières, que je qualifierai comme la ligne des opérateurs de transport : la RATP, premièrement et principalement, puis la SNCF et Kéolis. Les pôles qui la constituent sont aussi nombreux que hauts en couleurs : **Edith Heurgon** et **Georges Amar**, directeurs successifs de la Mission Prospective de la RATP, **Marlène Ben Sadoun** et **Francis Vincent** qui m'ont accueillie au sein de la régie, **Catherine Espinasse**, **Dominique Laousse**, **Guy Salesse** et tous les doctorants de la Mission Prospective, **Bertrand Chabrol**, **Eloi Le Mouël**, **Muriel Vossart**, ainsi que toutes les personnes qui m'ont reçu et ont pris le temps

de répondre à mes questions. A l'origine de cette ligne se trouve **Monique Smolar**, qui a guidé me premiers pas dans le monde des transports et, surtout, a fait porter mon regard sur ses voyageurs. Cette thèse lui est dédiée.

Plus sinueuse, la ligne des chercheurs universitaires s'est dessinée à la faveur des personnes rencontrées lors de colloques ou de travaux de publication. Je souhaite les remercier de m'avoir tantôt guidée dans ce monde étonnant qu'est la recherche en sciences sociales, tantôt bousculée dans mes *a priori* : de m'avoir appris, en somme, à faire de la recherche. Merci donc à **Myriam Houssay-Holzschuch**, **Jean-Yves Petiteau, Nicolas Tixier, Sylvaine Bulle**, **Sergeï Shubin**, **Vincent Guigueno, Yves Jouffe,** ainsi qu'aux membres du Cresson.

Autour de ce tissu de lignes radiales, serpente une rocade constituée de tous les amis et proches qui ont influencé, relu, encouragé ce projet de thèse. Je les remercie tous, chaleureusement.

Enfin, je remercie **Alain Milon** et **Jérôme Monnet** d'avoir eu l'amabilité d'être rapporteurs de cette thèse et d'avoir consacré de leur temps et de leur savoir à son évaluation. Je remercie également **Laurence Costes** de m'avoir ouvert les yeux, par ses écrits, sur les usagers non voyageurs des réseaux de mobilité, et d'avoir accepté de participer au jury de cette thèse.

# AVANT-PROPOS

La présente recherche a bénéficié du soutien scientifique et matériel du Bureau de Recherche 6t, puisqu'elle a été réalisée dans le cadre d'une convention CIFRE (convention industrielle de formation par la recherche). Elle a de ce fait consisté en la réinterprétation d'un matériau rassemblé lors d'une recherche réalisée par 6t pour le Prédit[1], en partenariat avec la RATP ; recherche intitulée « Aménagement et équipement des pôles d'échanges : quels services pour quels usages ? ».

La recherche « AMEPôles » a donc apporté à notre travail la définition de son objet de recherche, ainsi que celle de son corpus d'étude des cas. Surtout, elle nous a permis de réunir et d'analyser un matériau de grande ampleur. Lorsque cela était pertinent, nous en avons repris la première analyse : c'est le cas en partie de l'analyse formelle des pôles étudiés, ainsi que de différents points de l'analyse qualitative transversale. Dans l'ensemble, le matériau d'enquête utilisé provient de cette recherche initiale, sauf lorsque cela est précisé explicitement.

L'ensemble de l'étude AMEPôles peut être consulté au centre documentation du Prédit (Tour Pascal B - 92055 La Défense cedex).

[1] Le Predit, ou « Programme de recherche et d'innovation dans les transports terrestres », est un programme national de financement de recherches et de projets innovants dans le domaine des transports terrestres. L'étude « Aménagement et équipement des pôles d'échanges » s'est inscrite dans le troisième programme de ce type (2002-2007).

# SOMMAIRE

*REMERCIEMENTS* ..... *III*

*AVANT-PROPOS* ..... *V*

*SOMMAIRE* ..... *VI*

*INTRODUCTION GENERALE* ..... *1*

ELEMENTS DE CONTEXTE : POURQUOI S'INTERESSER A L'AISANCE DU VOYAGEUR ? ..... 2
CADRE THEORIQUE : QUELLES APPROCHES DE L'AISANCE ONT ETE DEVELOPPEES ? EN QUOI PEUVENT-ELLES ETRE RENOUVELEES ? ..... 5
METHODOLOGIE ..... 7
PLAN DE LA THESE ..... 12

*PREMIERE PARTIE – POSITION DU PROBLEME : COMMENT RENOUVELER L'APPROCHE DE L'AISANCE DU VOYAGEUR ?* ..... *13*

INTRODUCTION DE LA PREMIERE PARTIE ..... 15

*CHAPITRE 1 L'AISANCE : UN ENJEU POUR UNE MOBILITE DURABLE* ..... *16*

INTRODUCTION ..... 16
1.1. UNE NOTION POLYSEMIQUE ..... 18
1.2. UN DROIT POUR LE VOYAGEUR, UN ATOUT POUR L'OPERATEUR DE TRANSPORT ..... 23
1.3. ACTUALITE DU PROBLEME : CONSTAT QUANTITATIF D'UN MANQUE D'AISANCE DES VOYAGEURS ..... 32
CONCLUSION : L'AISANCE DU VOYAGEUR, UN ENJEU POUR LES TRANSPORTS COLLECTIFS ..... 41

*CHAPITRE 2 LE TERRITOIRE, UNE NOUVELLE ENTREE THEORIQUE* ..... *42*

INTRODUCTION ..... 42
2.1. LE COUPLE « RESEAU ET TERRITOIRE » EN AMENAGEMENT ET DANS LES SCIENCES DE L'INGENIEUR ..... 44
2.2. LE POLE D'ECHANGE ENTRE NON-LIEU ET ESPACE PUBLIC : UNE APPROCHE D'ANTHROPOLOGIE ET DE SOCIOLOGIE URBAINE ..... 58
2.3. ESPACE PERÇU ET ESPACE VECU DU VOYAGEUR : UNE ANALYSE DES AMBIANCES DU RESEAU ..... 75
CONCLUSION : UN RENOUVELLEMENT THEORIQUE FONDE SUR LA NOTION DE « TERRITOIRE » ..... 89

*CHAPITRE 3 COMMENT SAISIR L'EXPRESSION DU TERRITOIRE ?* ..... *90*

INTRODUCTION : ..... 90
3.1. L'ESPACE : ENTRE EXPERIENCE SENSIBLE ET REPRESENTATION ABSTRAITE ..... 92
3.2. LA RELATION A AUTRUI : « JE », « NOUS », « EUX » ..... 100
3.3. LE TEMPS : ENTRE CHANGEMENTS ET PERMANENCES ..... 105
CONCLUSION : TRADUCTION DES HYPOTHESES DE TRAVAIL DANS LA PRATIQUE ..... 109
CONCLUSION DE LA PREMIERE PARTIE ..... 111

*DEUXIEME PARTIE – ENQUETES : IMPACT DES FORMES DE PERCEPTION DE L'ESPACE, DE L'ALTERITE ET DU TEMPS SUR L'AISANCE AU SEIN DES ESPACES DE MOBILITE* ..... *113*

INTRODUCTION DE LA DEUXIEME PARTIE ..... 115

*CHAPITRE 4 PERCEPTION DE L'ESPACE* ..... *116*

INTRODUCTION ..... 116
4.1. ETUDE FORMELLE DE QUATRE POLES ..... 118
4.2. PERCEPTION DE L'ESPACE ..... 152
4.3. AISANCE ET PERCEPTION DE L'ESPACE ..... 171
CONCLUSION : PASSER FACILEMENT D'UNE PERCEPTION SENSIBLE A UNE REPRESENTATION ABSTRAITE ..... 201

*CHAPITRE 5 PERCEPTION D'AUTRUI, ET PERCEPTION DE L'ESPACE : « L'ENVIRONNEMENT » SOCIO-SPATIAL DU VOYAGEUR* ..... *202*

INTRODUCTION ..... 202
5.1. PERCEPTION D'AUTRUI ..... 204
5.2. AISANCE ET PERCEPTION D'AUTRUI ..... 220

CONCLUSION : UNE CORRELATION ENTRE MODES DE PERCEPTION DE L'ESPACE ET DEGRES DE PERCEPTION DE L'ALTERITE ..... 238

*CHAPITRE 6 PERCEPTION DU TEMPS, ET PERCEPTION DE L'ENVIRONNEMENT ..... 242*

INTRODUCTION ..... 242
6.1. PERCEPTION DU TEMPS ..... 244
6.2. AISANCE ET PERCEPTION DU TEMPS ..... 256
6.3. QUELLE CONFIGURATION DE LA RELATION TEMPS – AUTRE – ESPACE ? CINQ FIGURES DU VOYAGEUR ..... 270
CONCLUSION : L'ATTRIBUT DES PERSONNES EST-IL LE SEUL DETERMINANT DE LEUR AISANCE ? ..... 284

*CHAPITRE 7 FACTEURS DETERMINANTS DE LA PERCEPTION DE L'ESPACE, D'AUTRUI ET DU TEMPS : UNE APPROCHE QUANTITATIVE ..... 285*

INTRODUCTION ..... 285
7.1. STATISTIQUE DESCRIPTIVE ISSUE DU TRAITEMENT DES QUESTIONNAIRES ..... 287
7.2. TRIS CROISES ..... 299
CONCLUSION : L'ATTRIBUT DES PERSONNES N'EST PAS LE SEUL DETERMINANT DE LEUR AISANCE ..... 309
CONCLUSION DE LA DEUXIEME PARTIE ..... 310

*TROISIEME PARTIE – BILAN ET PERSPECTIVES : PENSER ET AMENAGER UN RESEAU TERRITORIALISE 315*

INTRODUCTION DE LA TROISIEME PARTIE ..... 317

*CHAPITRE 8 LE TERRITOIRE COMME PROPRIETE DU RESEAU : CONSEQUENCES THEORIQUES ..... 318*

INTRODUCTION ..... 318
8.1. PROGRESSION PAR RAPPORT AU CADRE THEORIQUE INITIAL : AVANCEES, REMISES EN CAUSES, NUANCES 319
8.2. LE RESEAU, UN OBJET DE GEOGRAPHIE SOCIALE ..... 326
CONCLUSION ..... 342

*CHAPITRE 9 LE TERRITOIRE COMME PROPRIETE DU RESEAU : CONSEQUENCES OPERATIONNELLES . 343*

INTRODUCTION ..... 343
9.1. LA *COLLECTIVITE* TERRITORIALISEE, UN ATOUT POUR LES TRANSPORTS *COLLECTIFS* ..... 344
9.2. COMMENT AMENAGER UN RESEAU TERRITORIALISABLE ? ..... 354
9.3. LA MISE A PROFIT DES COMPETENCES DU GEOGRAPHE : DIRE L'ESPACE AU TRAVERS D'UNE REPRESENTATION CARTOGRAPHIQUE ..... 364
CONCLUSION ..... 370

*CHAPITRE 10 TERRITOIRES SPECIFIQUES : QUELS PROLONGEMENTS POUR L'ANALYSE TERRITORIALE ? ..... 371*

INTRODUCTION ..... 371
10.1. LE VIEILLISSEMENT, FACTEUR DE RECONFIGURATION DE L'EXPERIENCE DE DEPLACEMENT ..... 372
10.2. LE GENRE, UN DETERMINANT MAJEUR DE L'AISANCE DANS LE DEPLACEMENT ..... 376
10.3. AUTRES LIEUX, AUTRES MODES ..... 381
CONCLUSION ..... 384
CONCLUSION DE LA TROISIEME PARTIE ..... 385

*CONCLUSION GENERALE ..... 386*

*BIBLIOGRAPHIE ..... 393*

*GLOSSAIRE ..... 411*

*ANNEXES ..... 414*

*TABLE DES FIGURES ..... 496*

*TABLE DES SIGLES ..... 498*

*TABLE DES MATIERES ..... 499*

# Introduction générale

Le territoire*[2], fil conducteur autour duquel est tissé l'ensemble du document qui va suivre, nous a semblé une clé d'analyse féconde pour trois raisons, qui tiennent tout autant de l'expérience que de l'intuition. Cette notion a commencé par émerger des récits de voyageurs* au sein desquels les rapports à l'espace et aux autres voyageurs semblaient apparaître fréquemment, de façon conjointe, et selon une variété de modalités. Puis il nous a semblé qu'elle permettait de comprendre un certain nombre de phénomènes apparemment incidents, sans liens entre eux, et pour cette raison peu étudiés : les mouvements politiques et sociaux au sein du réseau*, tels que les mouvements anti-pubs, actions en faveur de transports gratuits ou encore la revendication d'espaces réservés (aux femmes) qui tous s'apparentent d'une façon ou d'une autre à des revendications d'ordre territorial. Enfin et surtout, le territoire est apparu comme une alternative possible au développement de prothèses technologiques coûteuses et difficiles d'accès pour résoudre le manque d'aisance* d'une partie des voyageurs. Et si les voyageurs en coprésence devenaient les uns pour les autres des soutiens au déplacement ? Comment favoriser l'émergence d'une familiarité qui rende possible cette interaction au sein des espaces de mobilité ? Comment favoriser en somme l'émergence d'une collectivité territorialisée ? Est-ce possible et est-ce souhaitable ?

[2] Les principales notions utilisées au cours de ce travail sont répertoriées et définies au sein d'un glossaire situé à la fin du document. Ces notions seront notées d'un astérisque au fur et à mesure de leur apparition.

# Eléments de contexte : pourquoi s'intéresser à l'aisance du voyageur ?

## La mobilité, dimension structurante des sociétés urbaines

La mobilité quotidienne occupe une place de plus en plus importante au sein des systèmes urbains comme au sein des emplois du temps de chacun d'entre nous [KNOWLES *et al.,* 2007, ORFEUIL, 2001]. De nombreux auteurs ont ainsi pointé la nouvelle forme, le nouveau « paradigme » de la mobilité que ces mutations obligent à prendre en compte [URRY, 2005, 2007 ; KAUFMANN, 2008], allant jusqu'à qualifier nos sociétés « d'hypermobiles » [ASCHER, 2005].

Les facteurs qui interviennent dans cette mutation de la mobilité sont multiples : ce sont ceux qui caractérisent la contemporanéité de notre société. Les mutations des rythmes sociaux en particulier ont eu un impact fort sur le nombre et les horaires des déplacements urbains. La désynchronisation des rythmes sociaux et familiaux et la multiplication des déplacements liés aux loisirs et aux achats [BAILLY, HEURGON, 2003] ont favorisé la hausse des déplacements en heure creuse et de nuit, sans pour autant que les heures de pointe n'en soient allégées. La flexibilité, devenue une norme du monde du travail, a quant à elle contribué à accroître la mobilité professionnelle [KAUFMANN, 2004 : 58]. Si les déplacements urbains sont de plus en plus nombreux, ils portent aussi sur des distances de plus en plus importantes. En 1976, un Francilien " moyen " par exemple effectuait dans la région et en semaine 3,8 déplacements par jour, pour un total de 13 km quotidiens. En 2001, si son nombre de déplacements est resté identique, il parcourt quotidiennement 16,6 km [COUREL, 2008]. De ce fait, « les territoires fréquentés sont de plus en plus divers et éloignés » [ORFEUIL, 2002 : 73].

Les mutations récentes entrent en résonance avec des transformations plus anciennes qui se prolongent encore aujourd'hui. L'accès des femmes au marché de l'emploi leur a par exemple donné les moyens comme les motifs d'une mobilité accrue. Plus généralement, les coûts de déplacement ont diminué, permettant un accès généralisé aux transports collectifs et même à la voiture particulière.

## Les transports, au cœur d'une mobilité durable

On sait aujourd'hui que, pour favoriser un développement durable des systèmes urbains, certains modes de transport doivent être favorisés. Les acteurs de la mobilité s'accordent en effet à penser que l'objectif qui sous-tend l'aménagement des systèmes de transport est l'augmentation de la mobilité des populations captives des transports collectifs et la réduction des effets externes des transports préjudiciables à l'environnement, dans des conditions économiques satisfaisantes. L'ouvrage synthétique *Géographie des transports* s'en fait d'ailleurs l'écho [BAVOUX *et al.,* 2005]. Il montre que les transports collectifs sont, à service identique rendu, les moins coûteux en énergie, en investissement, ou en espace nécessaire aux infrastructures. Pour un même nombre de personnes transportées, ce sont également ceux qui produisent le moins d'effets externes négatifs (pollutions aériennes, bruit, effets de coupure, impacts paysagers, etc.). Dans les deux cas donc, les transports collectifs doivent être favorisés, y compris dans leur articulation avec les

modes individuels de transport, de façon à provoquer un report modal de la voiture particulière vers des modes alternatifs.

La notion de mobilité durable comporte, outre ses aspects économiques et environnementaux, une dimension sociale. Plusieurs auteurs [ORFEUIL, 2004, DUPUY, 2004, LE BRETON, 2005] ont montré que la mobilité est une condition primordiale de résolution de l'exclusion sociale. Cette condition n'est pas exclusive, puisqu'il existe des précaires mobiles [JOUFFE, 2007], et que le degré de desserte d'un quartier n'est pas révélateur de son niveau social [BEAUCIRE *et al.*, 2004]. Il n'en reste pas moins que l'accès aux modes de transport est reconnu comme un droit depuis la Loi d'Orientation des Transports Intérieurs – LOTI – de 1982.

Qu'il s'agisse de favoriser l'accès de personnes défavorisées aux outils de mobilité comme d'inciter les personnes non captives (des transports collectifs) à l'usage de modes alternatifs à la voiture particulière, le développement des transports collectifs apparaît aujourd'hui comme un volet incontournable d'une mobilité durable. Or, si ce développement peut encore passer par une augmentation quantitative du service de transport proposé (dans une métropole comme Paris, les liaisons de rocade par exemple sont très insuffisantes), l'enjeu actuel pour les acteurs de la mobilité est d'imaginer une amélioration qualitative de ce mode.

**L'amélioration qualitative des transports collectifs appréhendée à travers la notion polysémique d'aisance**

D'un point de vue social tout d'abord, la LOTI indique dès son deuxième article que la qualité des conditions de déplacement est un droit au même titre que leur accessibilité tarifaire. Mais dans un contexte urbain où les infrastructures routières sont de plus en plus congestionnées et où les performances en termes de temps de déplacement des transports collectifs se rapprochent de celles de la voiture particulière, il est probable que leurs performances qualitatives feront désormais une différence pour l'usager*. Par performances qualitatives, il est possible d'entendre tout autant le confort physique que la facilité de compréhension, la qualité esthétique : en somme, tout ce qui favorise l'aisance au sens large et non exclusivement les performances économiques (coût et temps minimums).

Or, les multiples enquêtes de satisfaction réalisées par les opérateurs de transport ou les autorités organisatrices [§1.3.] font apparaître que 15% à 25% des personnes interrogées ne se sentent pas à leur aise lorsqu'elles empruntent les transports collectifs. Les raisons avancées pour manifester le malaise, le manque d'aise sont principalement le manque de confort des espaces pratiqués, mais également le manque d'accessibilité physique (difficulté à monter les escaliers par exemple) et cognitive (difficulté à trouver son chemin). Les réponses qui sont apportées par les opérateurs de transport, de façon directe (pour résoudre un manque de confort déclaré sont installés des sièges plus confortables), sont peut-être utiles dans l'immédiat mais demeurent impuissantes à

résoudre le problème dans sa globalité. En témoigne la persistance de manifestations de manque d'aise dans les enquêtes les plus récentes.

La variété des sources de malaise exprimées nous a conduit à écarter le terme de « confort » le plus fréquemment utilisé pour désigner la dimension qualitative de l'usage d'un mode, ou tout du moins à l'inclure dans la notion plus large d'*aisance**. Elle est une notion pivot entre quatre dimensions : (1) le *confort**, qui désigne l'aisance d'un individu statique, par exemple dans l'attente d'un véhicule ; (2) l'*accessibilité** qui concerne au contraire un individu en action – elle peut être physique ou cognitive ; (3) *l'aise**, qui peut être définie comme la qualité de la coprésence du voyageur avec les autres personnes pratiquant le mode ; (4) *la sociabilité** enfin, terme qui qualifie l'aisance dans la relation avec ces autres personnes. La notion d'aisance permet ainsi d'appréhender la qualité du déplacement pour un voyageur isolé ou dans sa relation aux autres, et ce, dans l'attente comme dans l'action.

Pour toutes ces raisons, l'aisance est apparue, au moment de la recherche AMEPôles, comme un objet de recherche opportun. A condition de ne pas l'aborder directement, sous la forme d'un recensement des sources de malaise par exemple, pour lequel les enquêtes spécialisées évoquées plus haut bénéficient de moyens beaucoup plus importants ; mais de façon indirecte et plus globale à travers l'expérience des espaces de mobilité par le voyageur. L'analyse et la confrontation des travaux se rapportant au sujet nous conforte et nous oriente dans ce choix.

## Cadre théorique : quelles approches de l'aisance ont été développées ? En quoi peuvent-elles être renouvelées ?

### Etat de la recherche sur le sujet

L'aisance du voyageur au sein des espaces de mobilité est un objet de recherche que de nombreux travaux ont contribué à traiter selon les différents sens que peut revêtir la notion centrale « d'aisance ». Ces travaux, parce qu'ils adoptent un point de vue situé à l'échelle du voyageur ou du pôle d'échange, se rapportent le plus fréquemment à un cadre disciplinaire et à des méthodes sociologiques, anthropologiques ou architecturaux. Ils ont permis de briser le monopole dont disposait la pensée technicienne sur le champ de l'action au sein des espaces de mobilité, en montrant d'une part que le voyageur n'est pas uniquement une particule au sein d'un flux, mais dispose d'une individualité qui lui permet d'entrer en relation avec d'autres voyageurs [JOSEPH, 1987-1, 1987-2, 1992] ; d'autre part que cet individu perçoit avec acuité l'espace qui l'entoure : la dimension esthétique de cet espace contribue donc grandement au confort du voyageur [AMAR, PENY, 1990 ; CHELKOFF, THIBAUD, 1997]. La prise en compte de l'individu a aussi conduit à la conception d'un espace plus adapté à ses besoins comme à ses spécificités. Les notions d'accessibilité et d'ergonomie sont alors devenues centrales dans la pensée de l'aménagement des espaces de mobilité [JOSEPH, 1995-1, 1999].

Or, cette approche par l'individu, nécessaire dans un premier temps pour briser la logique technicienne du flux, atteint aujourd'hui ses limites : en pratique, la place centrale accordée à l'individu tend à occulter son appartenance à un groupe dont l'unité est liée à la pratique d'un même espace. Plusieurs signes laissent *a priori* penser qu'il y a effectivement formation d'un groupe à différentes échelles : l'existence d'un sentiment de familiarité vis-à-vis des personnes ayant une pratique similaire ou le regroupement de voyageurs d'un même réseau ou d'une même ligne pour faire valoir leurs droits. Les enquêtes existantes [§1.3.3.] font apparaître une demande de « présence humaine » assez paradoxale dans un réseau de transport *collectif* : il s'agit en fait d'un manque de personnes suffisamment familières (donc appartenant à un même groupe) pour être sollicitables et non pas de n'importe quelle personne en coprésence. Entre individu et flux, le groupe, tantôt existant tantôt en puissance, se définit dans l'ensemble comme la collectivité des personnes pratiquant un espace de mobilité, quelle que soit l'échelle considérée. Or la formation d'une collectivité autour d'une pratique sociale commune peut être lue comme la manifestation d'un territoire, comme une interaction « homme-milieu » d'ordre territorial. C'est pourquoi il nous semble que la notion de territoire, ainsi que le cadre disciplinaire géographique dans lequel elle s'inscrit, offre une voie nouvelle pour le renouvellement de la pensée de l'aisance du voyageur au sein du réseau.

La thématique du réseau est loin d'être inconnue aux géographes, qui s'y intéressent de plus en plus, comme en témoigne la tenue du Festival International de Géographie

autour de ce thème en 2005[3]. Que ce soit à l'échelle urbaine comme à celle de l'espace national ou mondial, l'impact des réseaux est tel qu'il ne peut être tenu à l'écart de la recherche géographique.

Mais celle-ci, lorsqu'elle se concentre sur le cas des réseaux de transport, travaille toujours à une échelle supérieure à celle du pôle (le quartier, la ville, la région métropolitaine, etc.). Pourquoi ? Parce qu'elle part du présupposé que le réseau et le territoire sont deux formes spatiales distinctes, l'une préexistant à l'autre, et qui se modèlent réciproquement. La confrontation des deux notions à l'échelle du voyageur n'est de ce fait pas pertinente (le voyageur évoluant soit dans le réseau, soit dans le territoire) sauf dans le cas bien précis du passage du seuil qui sépare le pôle du quartier environnant, et dont la forme la plus emblématique est la bouche de métro. En fait, la seule possibilité pour appréhender l'expérience du voyageur en termes géographiques, c'est-à-dire en termes d'interaction territoriale*, est de considérer, avec Gabriel Dupuy [1987, 1991], que le territoire est une propriété pouvant affecter indifféremment deux formes d'espace*, l'espace aréolaire*, espace en deux dimensions qui peut donner lieu à des zonages, et l'espace réticulaire*, composé de lignes et de points, qui se surimpose à l'espace aréolaire dont il transgresse les zonages.

Notre travail consiste en la transposition, à l'échelle du voyageur, de la notion de territoire telle que l'envisage Gabriel Dupuy à l'échelle du système urbain tout entier. Par territoire, nous désignons pour le moment l'interaction entre une entité spatiale et une entité sociale. Le terme d'espace quant à lui est défini comme une portion limitée de la surface terrestre sans autre caractéristique que géométrique.

**Problématique, hypothèses**

Nous avons donc choisi de croiser la notion d'aisance à celle de territoire, de façon à poser le problème dans ces termes : dans quelle mesure l'aisance du voyageur est elle déterminée par son degré d'interaction territoriale avec son environnement socio-spatial ?

La résolution de cette problématique impose de mettre à l'épreuve trois grandes hypothèses. (H1) Tout d'abord, il nous faut montrer qu'il y a bel et bien interaction entre le voyageur et son environnement spatial et, simultanément, social. Et que cette interaction n'est pas immédiate, qu'elle se développe dans le temps, qu'elle ne concerne par conséquent pas tous les voyageurs. A cette condition, nous serons en mesure de dire qu'il y a interaction d'ordre territorial entre le voyageur et son environnement. (H2) Il nous faut ensuite montrer que cette interaction territoriale joue un rôle dans l'aisance du voyageur. (H3) Il nous semble enfin qu'il y a un enjeu à faire que ce rôle soit positif puisque jusqu'ici nous avons montré qu'elle devait être favorisée. Nous chercherons donc à tester l'hypothèse que l'interaction territoriale est facteur d'aisance.

[3] L'intitulé exact de cette édition était « Le monde en réseaux. Lieux visibles, liens invisibles ». Elle a eu lieu du 30 septembre au 2 octobre 2005 à Saint-Dié.

# Méthodologie

## Délimitation et dénomination du terrain de recherche

Nous avons choisi d'aborder le cas d'espaces réticulaires au sein desquels les usagers sont physiquement engagés : les espaces des réseaux de transports collectifs. Spatialement, ces espaces ont deux limites : celle de l'urbain et celle du véhicule. Bien qu'appartenant *stricto sensu* aux espaces de mobilité, l'espace du véhicule nous a en effet semblé induire une expérience du déplacement et des formes de malaise tout à fait distinctes. Il était d'autant plus justifié de l'exclure de notre analyse que la question de l'appropriation territoriale au sein de cet espace (en tout cas à l'échelle de déplacements interurbains) a déjà été abordée par le sociologue Joël Meissonnier [2001].

Notre espace de travail correspond donc à l'espace compris entre les deux seuils que constituent l'urbain et le véhicule. Reste à le nommer : les termes « d'arrêt » et de « station » sont inadéquats, dans la mesure où ils ne recouvrent chacun qu'en partie cet intervalle. Le terme d'arrêt désigne le point fixe sur une ligne : autant de lignes se croisent dans une station, autant cette station comporte-t-elle d'arrêts. Le terme de station qui parait plus large n'est pas adéquat non plus puisqu'il ne convient qu'aux modes ferrés et non au mode routier[4].

Nous leur avons donc préféré soit le terme générique « d'espace de mobilité » soit, lorsque ces espaces accueillent les correspondances entre plusieurs lignes (en particulier dans les sites choisis comme études de cas), celui de « pôle d'échange ». Quoique revêtant une connotation très technique, ce terme nous a semblé intéressant dans la mesure où il désigne spécifiquement l'espace de mobilité situé et circonscrit en un point de l'espace urbain. Nous verrons par la suite que le pôle d'échange est ainsi le lieu de l'intermodalité, en même temps que celui de la rencontre entre le réseau de transport et l'espace urbain ; autant de dimensions absentes du terme générique « d'espace de mobilité ». A l'inverse, cette notion aurait été trop restrictive pour rendre compte de la diversité des espaces dont les voyageurs font l'expérience, au-delà des pôles choisis comme cas d'études qui sont bel et bien des pôles d'échange.

La méthode qui nous a semblé la plus adéquate pour l'appréhension du vécu des voyageurs est l'entrée qualitative. Nous lui avons donné la plus grande place au sein de notre étude, même s'il nous a semblé pertinent de la compléter en fin de parcours par une analyse quantitative plus brève. Avant d'en détailler les orientations, il nous faut préciser les exigences qui ont pesé sur son élaboration.

## Cadres méthodologiques préalables

Il est nécessaire de revenir sur les conditions dans lesquelles cette recherche a été effectuée pour comprendre dans quelle mesure les choix méthodologiques pris ont été, ou

[4] Le « mode routier » désigne exclusivement le bus, par opposition aux modes ferrés que sont à Paris le métro, le RER et le tramway. Lorsque nous souhaiterons évoquer la voiture particulière, nous parlerons de mode individuel ou mode automobile.

non, déterminés par des exigences extérieures. Nous avons réalisé cette thèse en contrat CIFRE[5], au sein du Bureau de Recherche 6T qui travaillait alors sur une recherche Prédit, en partenariat avec la RATP, sur le thème « Aménagement et équipement des pôles d'échange : quels services pour quels usages ? ». Cette inscription de notre travail de thèse au sein d'un projet du Prédit a permis de bénéficier de moyens importants pour le déploiement de notre enquête de terrain, mais comportait en contrepartie deux grandes exigences :

(1) L'objet de la recherche étant « l'usage », l'enquête de terrain devait porter sur les usagers, les personnes fréquentant effectivement les pôles d'échanges. Or, l'objet de notre recherche étant plus large, nous avons dû compléter cette approche initiale en déplaçant notre regard sur les non-usagers des transports collectifs, ou du moins sur ceux qui ont eu l'usage des transports collectifs mais y ont renoncé depuis. Leur discours fait en effet apparaître en creux les éléments qui desservent l'aisance du voyageur et pourraient être améliorés. Le thème du renoncement nous a semblé particulièrement fécond : qu'est-ce qui, dans la fréquentation d'un espace de mobilité, peut conduire une personne à renoncer à l'utilisation d'un mode de transport ? L'usage d'un pôle d'échange comporte-t-il des aspects qui peuvent sembler insupportables à certaines personnes ? Pourquoi d'autres personnes (*a priori*, la majorité), parviennent-elles à les surmonter ?

(2) Le calendrier imposé par la réalisation de l'étude Prédit nécessitait de débuter les entretiens en ayant formalisé exclusivement l'objet de recherche, mais pas encore la problématique spécifique à notre travail de thèse, c'est-à-dire l'entrée territoriale. Cette contrainte a eu à la fois des conséquences positives et négatives. Négatives, parce que la grille d'entretiens ne comporte de ce fait aucune question portant directement sur l'interaction territoriale du voyageur, ni même sur sa perception de l'espace, de l'autre et du temps. Cette grille a été construite de façon à apporter une connaissance fine des usages des pôles choisis comme études de cas. Notre travail a donc consisté en la définition de cadres de lecture adéquats pour ce matériau. La dimension positive de cette façon de procéder repose sur le fait que sans cette immersion immédiate dans le terrain, nous n'aurions sans doute pas pressenti la valeur explicative de l'entrée territoriale. Cette construction des hypothèses de travail à partir du terrain est reconnue par le sociologue Jean-Claude Kaufmann [2007 : 35]. C'est l'approche préconisée par Anselm Strauss [1992], dans le cadre de ce qu'il nomme la « *grounded theory* », méthode d'analyse partant du « bas », du terrain, des faits. Pour le sociologue américain, la construction théorique s'élabore non pas *a priori* mais grâce au travail de terrain. Réciproquement, les méthodes d'enquête sont constamment révisées à mesure que progresse l'analyse théorique. En somme, leur confrontation est le moteur de l'enquête.

(3) Le partenariat avec la RATP imposait de choisir des cas d'étude parisiens. Cela présente l'avantage de nous situer dans la région même où la majorité des recherches produites sur les espaces de mobilité ont été menées [§2.] et où les conséquences de ces

[5] Convention industrielle de formation par la recherche, associant un doctorant, une entreprise et un laboratoire de recherche pour une durée trois ans.

travaux théoriques ont toutes les chances d'être les plus lisibles. Nous n'aurions pas de légitimité à vouloir dépasser les premiers travaux théoriques portant sur l'espace de la mobilité en nous appuyant sur un terrain où ces travaux n'auraient pas trouvé d'application pratique. Il nous faudra toutefois discuter au terme de l'enquête de terrain [§10.3.] des conditions dans lesquelles les conclusions de notre recherche pourront être généralisées et des études complémentaires qui seraient éventuellement nécessaires.

**Choix des études de cas**

En dehors de cette contrainte de localisation géographique, le choix des pôles était libre. Deux caractéristiques ont été privilégiées lors du choix des cas d'études : (1) l'insertion dans le quartier environnant (séparé du tissu urbain ou « immergé » dans ce tissu). Les enjeux de l'attractivité de lieux insérés dans un quartier urbain ou au contraire déconnectés du tissu urbain sont assez spécifiques, d'où l'intérêt de travailler sur des cas contrastés ; (2) l'organisation spatiale (situations variées en termes d'offres de transport collectif et de services et commerces disponibles).

Le croisement de ces deux caractéristiques a conduit au choix de quatre pôles d'étude.

- Gallieni, terminus de la ligne 3 du métro, est un pôle de petite taille, implanté au-dessous de l'échangeur de l'autoroute A3, au sein d'un environnement urbain très éclaté, donc, et marqué par une offre commerciale dense (proximité de la galerie commerciale Auchan – Bel'Est). La présence de la gare routière *Eurolines* en son sein lui donne sa spécificité.

- Massy-Palaiseau est au contraire un pôle d'échange de grande envergure à l'interconnexion entre deux lignes de RER et le réseau de TGV Atlantique, qui comporte paradoxalement peu de commerces. Le faisceau de voies qui le dessert crée une large rupture au sein du pôle comme du tissu urbain.

- Pont de Sèvres est un pôle plus modeste, situé à l'interconnexion entre la ligne 9 du métro, une dizaine de lignes de bus, et la ligne de tramway 2. Il dispose d'une offre commerciale fournie et, inscrit au cœur d'un échangeur routier, il est très nettement séparé du tissu urbain environnant.

- Villejuif Louis Aragon, terminus de la ligne 7 du métro est un pôle de taille moyenne, bien inséré dans son quartier, comportant en rez-de-voirie une galerie commerciale peu dynamique.

Ces pôles sont tous situés en périphérie car il a été considéré que les usagers des pôles périphériques auraient également une expérience des pôles centraux qui apparaitrait au cours des entretiens, tandis que l'inverse n'aurait pas été nécessairement vrai. Si nous avions préféré à la méthode des entretiens compréhensifs réalisés en dehors d'un contexte de déplacement un outil méthodologique *in situ* tel que les itinéraires ou les parcours commentés (cf. ci-dessous), ce choix n'aurait pas été valable.

**L'entretien comme entrée méthodologique centrale**

L'entretien est le principal outil utilisé pour recueillir l'expérience du voyageur, d'abord exclusivement appréhendée, rappelons-le, en termes d'usage. Cet outil présente l'avantage majeur de donner un accès au terrain bien plus direct qu'une méthodologie quantitative qui suppose que le chercheur connaisse très précisément les hypothèses qu'il souhaite tester au moment où il rédige la grille du questionnaire. C'est la raison pour laquelle Jean-Claude Kaufmann préconise de débuter une enquête de terrain par une approche qualitative, quitte à en consolider quantitativement les résultats au moyen d'instruments complémentaires de validation [2007 : 32-33].

L'enquête qualitative a été mise en œuvre au moyen d'entretiens semi-directifs. Nous aurions pu également procéder par entretiens itinérants. La méthode des itinéraires [PETITEAU, 1987] ou des parcours commentés [THIBAUD, 2001] présente l'avantage de saisir au plus juste l'expérience du déplacement, sans le filtre de la mémoire ou de la sélection de l'information par la personne interviewée. L'entretien en dehors d'un contexte de déplacement a toutefois été privilégié, de façon à pouvoir bénéficier de la richesse qu'un écart entre l'expérience et le discours porté sur cette expérience produit : montée en généralité, comparaison avec d'autres expériences, éventuellement confusion avec d'autres parcours, récit d'anecdotes, etc. Les entretiens nous ont également permis de travailler sur un outil méthodologique complémentaire, la carte mentale du pôle sur lequel porte l'entretien.

Nous avons donc placé l'analyse transversale[6] des entretiens au cœur de notre analyse. Elle constitue un matériau particulièrement riche pour aborder les questions de la perception de l'espace, d'autrui et du temps, et pour les relier à l'aisance du voyageur. Nous l'articulerons lors de chaque analyse dimensionnelle à une approche méthodologique complémentaire, en fonction des dimensions abordées : observation et analyse du discours (écrit et oral) du concepteur, entretiens réalisés auprès de personnes ayant renoncé à l'usage d'un mode de transports collectifs, analyse longitudinale des questionnaires. Une enquête quantitative en validera et complètera les principales conclusions. Les procédés méthodologiques employés seront détaillés au moment où nous solliciterons chacune de ces enquêtes secondaires. Nous nous contenterons ici de préciser la méthodologie mise en œuvre pour la réalisation des entretiens auprès d'usagers des quatre pôles d'étude.

*Taille de l'échantillon.* Trente-six personnes ont été interrogées. Onze au Pont de Sèvres ; huit à Villejuif Louis Aragon ; neuf à Massy Palaiseau ; huit à Gallieni. Une bonne répartition par site des différenciations sociodémographiques a pu être établie, sauf à Gallieni où les voyageurs occasionnels sont plus nombreux, ce qui est lié à la présence d'un hypermarché entraînant des déplacements d'achats occasionnels (une fois par mois). Les entretiens ont durés entre 40 et 80 minutes.

[6] Analyse « transversale » : qui croise les extraits de différents entretiens portant sur un même thème. Par opposition à l'analyse longitudinale qui aborde les entretiens un par un dans leur totalité de façon à rendre compte de leur cohérence.

*Echantillonnage.* Il était initialement prévu d'effectuer la sélection des personnes à interroger in situ à l'aide d'une procédure par quotas. Suite à une série de refus dus à la longueur des entretiens à réaliser – excepté de la part d'étudiants ou de personnes âgées – cette procédure a été abandonnée au profit d'une sélection par boule de neige. Pour établir un échantillon diversifié, une attention particulière a été portée à la présence d'hommes et de femmes, de catégories d'âges diverses, de personnes habitant le quartier du pôle d'échange étudié et d'autres quartiers, de répondants fréquentant le pôle à des fréquences diverses. Malgré ces précautions, relevons d'emblée que l'échantillon est biaisé en termes de composition du ménage. Seules six personnes vivant dans un ménage avec enfants ont pu être interrogées, soit beaucoup moins que la part de ces répondants dans la population (de l'ordre de 37% en Ile-de-France[7]). La raison de cette absence est à rechercher dans les programmes d'activités complexes des ménages familiaux, qui leurs laissaient peu de temps pour répondre aux entretiens.

*Établissement du guide d'entretien.* Le guide d'entretien qualitatif figure en annexe 1. Réalisé dans l'optique d'entretiens semi-directifs dans lesquels les questions ne sont que des relances, il aborde les thématiques suivantes : le rapport des répondants au quartier entourant le pôle d'échange ; la place du pôle d'échange dans le programme d'activités quotidiennes ou occasionnelles ; l'image du pôle par rapport aux autres pôles fréquentés ; les usages du pôle et de ses équipements ; les ambiances ressenties ; les images et représentations liées au pôle (cartographie mentale notamment). Avant la réalisation des entretiens, le guide a été testé auprès de deux personnes, une fréquentant Massy-Palaiseau, et l'autre Pont de Sèvres. Suite à ce test, des questions relatives à l'imaginaire du pôle ont été retirées car elles étaient jugées difficilement compréhensibles par les deux personnes ayant fait l'objet du pré-test.

*Retranscriptions.* L'ensemble des entretiens a été retranscrit en mode « mot à mot ». Deux entretiens n'ont cependant pas pu être intégralement couchés sur le papier, le premier à cause d'une défaillance technique de l'enregistreur, le second car le répondant a refusé l'enregistrement. Dans les deux cas, une mise au net de la prise de note a remplacé la retranscription intégrale. Les retranscriptions ont été réalisées par nous pour vingt entretiens ; treize autres ont été confiés à deux étudiants rémunérés à cet effet.

*Dépouillement.* Les entretiens ont donné lieu à plusieurs lectures en fonction des différentes dimensions abordées (espace, autre, temps) et de l'aisance du voyageur. Chaque entretien a ainsi pu être analysé à travers une grille d'analyse : le résultat de ce dépouillement a été inscrit en annexe 2. L'analyse de ces entretiens a été réalisée de manière prioritairement transversale, puis longitudinale. Les entretiens ont d'abord été rapprochés en fonction des thèmes abordés, puis, les plus emblématiques d'entre eux ont donné lieu à une lecture systématique et globale. La mise en contexte des freins ou des catalyseurs de l'aisance du voyageur nous a semblé particulièrement féconde pour l'objet de notre recherche.

[7] Source : Insee, Enquêtes annuelles de recensement 2004 à 2006.

## Plan de la thèse

Bien que notre démarche méthodologique ait procédé de manière inductive, en débutant par le terrain, puis en en recherchant les cadres de lecture les plus adéquats, et en validant ces cadres de lecture par des enquêtes de terrain complémentaires, il semble préférable, pour plus de clarté, de présenter notre recherche de manière déductive. De cette façon, l'élaboration des cadres de lecture est éludée au profit d'une entrée théorique territoriale plus approfondie. Le détail de cette élaboration des cadres théoriques est retranscrite de manière synthétique au sein de l'étude 6t initiale destinée au Prédit : « Aménagement et équipement des pôles d'échanges : quels services pour quels usages ? ».

La première partie de ce document est donc consacrée à la consolidation du problème. Il s'agit de légitimer le choix de notre objet de recherche, l'aisance du voyageur au sein des espaces de mobilité, puis d'en définir un angle d'approche, théorique et méthodologique. L'approche théorique choisie est, comme nous l'avons vu, l'entrée territoriale. Il nous faut en montrer l'actualité et la validité : en quoi permet-elle de renouveler l'approche de l'aisance du voyageur ? Puis cette entrée théorique doit être traduite en termes pratiques de façon à pouvoir être identifiée au sein des récits de voyageurs : comment saisir l'expression du territoire au sein des expériences de déplacement ?

Dans un second temps, les hypothèses qui découlent de l'entrée problématique territoriale doivent être confrontées au terrain, et ce, à partir des cadres méthodologiques définis en fin de première partie. La deuxième partie est l'occasion de présenter les différentes enquêtes réalisées pour valider ou infirmer ces hypothèses. En fin de deuxième partie, nous sommes en mesure de valider l'existence d'une interaction territoriale entre le voyageur et son environnement, et de définir précisément son rôle dans l'aisance du voyageur.

Ces résultats nous permettent d'imaginer une façon renouvelée de faire face au malaise des voyageurs. L'entrée territoriale apparaît au terme de notre enquête, tout à la fois comme une façon inédite d'appréhender le réseau d'un point de vue théorique, mais également comme un concept opératoire permettant de proposer une approche nouvelle de l'aménagement et plus largement de la gestion des espaces de mobilité.

# PREMIERE PARTIE – POSITION DU PROBLEME :

## COMMENT RENOUVELER L'APPROCHE DE L'AISANCE DU VOYAGEUR ?

## Introduction de la première partie

La réalité que recouvre l'expression « l'aisance du voyageur » n'a jamais été abordée en ces termes et il est vraisemblable qu'elle aurait continué à en être écartée. Cette notion a en effet rarement été utilisée pour désigner l'expérience du voyageur et jamais pour en proposer une analyse globale. L'objet de cette première partie est donc de répondre à la question : qu'est-ce que l'introduction de la notion d'aisance du voyageur change au problème ? Pourquoi l'usage de cette notion synthétique apporte une plus-value par rapport à l'usage de notions plurielles ? Quels sont les angles morts qu'elle permet de mettre en lumière ? Et quelle approche est-il possible de proposer pour combler ces lacunes ?

Il est tout d'abord nécessaire (chap.1) de consolider cet objet de recherche. C'est-à-dire, dans la continuité de l'introduction, de le définir ainsi que ses différentes dimensions et d'en légitimer l'étude. Nous verrons que parmi les différentes dimensions que la notion d'aisance recouvre, certaines, comme le confort ont été souvent abordées tandis que d'autres sont restées lettres mortes. Quant à sa justification, elle passe à la fois par l'identification d'enjeux et par la preuve de l'actualité du sujet.

Bien que le terme d'aisance n'ait pas été utilisé pour qualifier l'expérience du voyageur, plusieurs auteurs, d'horizons disciplinaires variés ont travaillé directement ou indirectement sur tout ou partie de ce thème. Une synthèse de leurs travaux est proposée au chapitre 2, nous permettant en conclusion de définir notre approche à la fois au croisement et comme un impensé de ces travaux antérieurs.

Enfin, les hypothèses formulées de façon théoriques en conclusion du second chapitre doivent être décomposées en élément pratiques, de façon à être repérables sur le terrain ou dans le discours des personnes interrogées. Cela constitue l'objet du chapitre 3.

# Chapitre 1

## L'aisance : un enjeu pour une mobilité durable

### Introduction

Nous nous proposons dans ce premier chapitre d'exposer et de légitimer le choix de l'aisance du voyageur comme objet de recherche : qu'est-ce que l'aisance ? Pourquoi en traiter ? Et pourquoi en traiter *maintenant* ?

L'aisance du voyageur n'est que rarement abordée en tant que telle, car elle recoupe une variété de réalités, de la capacité à s'orienter et à éviter la perte, au confort physique ressenti pendant l'attente, en passant par les relations avec les autres voyageurs. Or, c'est cette polysémie qui justifie pour nous son emploi comme concept central de notre objet de recherche. Nous détaillerons les différents volets sémantiques de ce terme et nous verrons qu'ils permettent d'appréhender la situation du voyageur au sein des espaces de mobilité dans toute sa complexité.

Nous nous focaliserons ensuite sur l'enjeu qu'il y a à aborder la question de l'aisance, et à la traiter comme un tout. Le déplacement n'est plus vécu comme le seul changement de place d'un point A vers un point B. Il cristallise des attentes de la part des voyageurs en termes de qualité : y répondre, c'est, pour les acteurs du transport collectif, prendre en considération la population captive et attirer la population non-captive, dans une perspective de report modal ou de concurrence entre opérateurs.

Nous nous attacherons enfin à montrer l'actualité du sujet en France. A partir de différentes sources de données quantitatives, recueillies par des acteurs du transport (autorités organisatrices, opérateurs de transport) ou par des instituts de sondage, nous montrerons qu'une importante partie des voyageurs, aux profils très divers, manquent d'aisance. L'absence de données est en elle-même éloquente : nous verrons qu'il existe un

certain nombre « d'angles-morts », de thèmes non traités, mais également de populations non touchées par ces enquêtes.

## 1.1. Une notion polysémique

Pourquoi avoir choisi de parler « d'aisance » du voyageur plutôt que de « confort », terme plus usité dans ce contexte ? Avant tout parce que « l'aisance » est un terme très riche, polysémique, qui conduit de par son emploi à l'exploration de dimensions multiples. L'analyse lexicale qui suit va tenter de donner la mesure de cette polysémie ; elle s'appuie sur les ressources proposées par le Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales[8] (CNRTL) et sur l'atlas sémantique conçu par l'Institut des Sciences Cognitives (ISC)[9] de Lyon 1.

### *1.1.1. L'aisance comme état et l'aisance dans l'action*

Un premier calcul des relations proxémiques du terme « aisance » à partir de cet atlas donne un aperçu des groupes sémantiques qui co-existent au sein de ce terme.

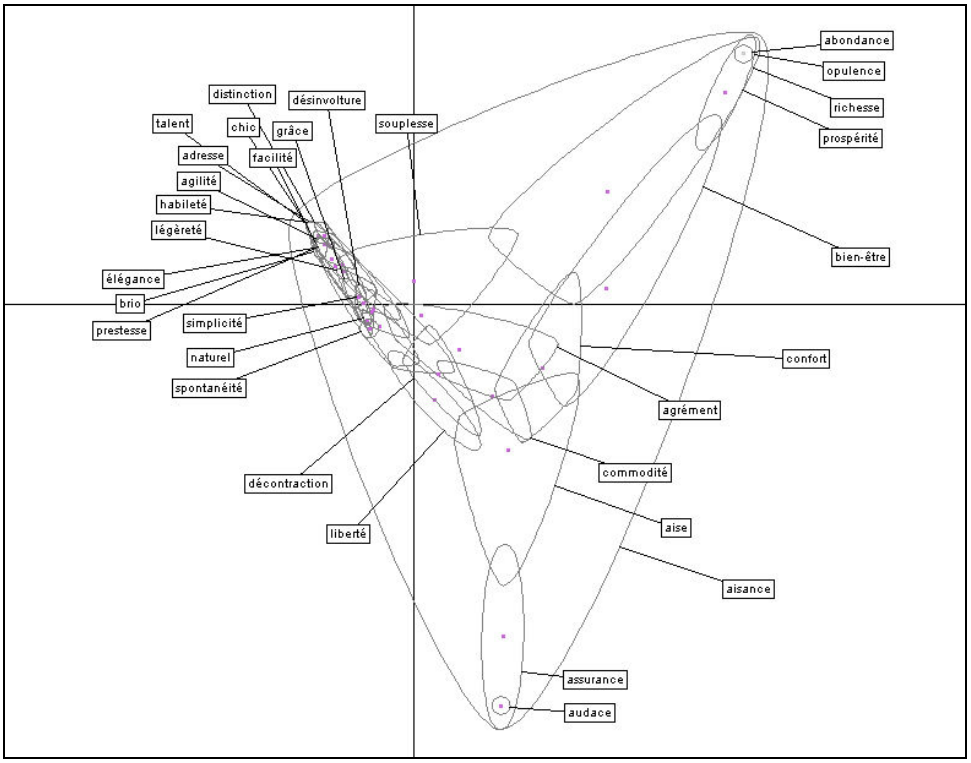



**Figure 1 - Projection de l'espace sémantique du terme "aisance". Axes 1 & 2.**

La projection de l'espace sémantique total du terme « aisance » sur les deux premières dimensions (axes 1 & 2) privilégie les distinctions principales. Celles-ci font apparaître trois grands groupes sémantiques. (1) En haut à droite du graphique sont rassemblés les termes « abondance », « opulence », « prospérité » et « richesse », ce dernier englobant sémantiquement les précédents. Ce groupe correspond au sens matériel, financier, de l'aisance. Il recoupe, mais en partie seulement, la notion de « bien-être ». (2) En bas du graphique se situe un petit groupe sémantique constitué des termes « assurance » et

[8] Celles-ci sont disponibles sur le site du CNRTL, www.cnrtl.fr.

[9] A partir de la même base de données de synonymiques que celle proposée par le CNRTL, à savoir la base de données construite par le laboratoire du CRISCO, Centre de Recherche Inter-langues sur la Signification en COntexte. L'atlas sémantique est disponible sur le site : http://dico.isc.cnrs.fr. Une note d'information relative a cet outil, proposée par l'ISC, a été reproduite en annexe 3.

« audace ». Ce groupe recoupe (en partie) le terme « d'aise ». Il correspond à la part minoritaire du champ sémantique d'aisance qui suppose une contrainte extérieure et se place en réaction à cette contrainte. Pas d'audace sans danger, pas d'assurance sans dommages potentiels. Cette spécificité est d'autant plus nette lorsque l'on place le troisième groupe sémantique en regard. (3) Celui-ci est le plus nombreux. Il comprend les termes relatifs à l'aisance dans ce qu'elle suppose de naturel, d'absence d'apprêts (« naturel », « simplicité », « spontanéité », « décontraction »), ainsi que l'aisance physique et technique (« adresse », « agilité », « habileté », « talent », « souplesse », « légèreté », « prestesse »), et l'aisance en société (« élégance », « brio », « distinction », « chic », « désinvolture », « grâce »). Le terme « facilité » les englobe tous : le groupe majoritairement représenté dans cette première projection sémantique de « l'aisance » rassemble ainsi les termes ayant une connotation de facilité dans l'action, c'est-à-dire une absence de contrainte extérieure.

Malgré le déséquilibre qui existe entre les différents groupes sémantiques, il est possible de remarquer qu'ils se distinguent horizontalement (c'est-à-dire le long de l'axe des abscisses, axe1) selon qu'ils se rapportent à une action ou à un état. A gauche du graphique se situent les termes relatifs à l'aisance dans l'action : le « brio », « l'habileté », la « grâce », etc. A droite au contraire, sont rassemblés les termes qui se rapportent à l'aisance comme état : la « richesse », le « bien-être », « l'opulence ». Nous avons également vu que le groupe situé au centre-bas du graphique trouvait une unité dans le fait qu'il se rapportait systématiquement à une réaction face à une contrainte extérieure : il ne concerne ni un état, ni tout à fait une action, mais possède un statut intermédiaire. Si « l'aisance », donc, peut être employée pour désigner à la fois une action ou un état, son antonyme doit être distingué selon les cas. Lorsque « l'aisance » se rapporte à un état, son antonyme étymologique, celui qui possède la même racine, c'est-à-dire le « malaise », peut être employé. Le CNRTL propose en effet de définir ce terme comme « état ou sensation pénible ». En revanche, lorsque l'aisance désigne une action, son antonyme sera plus volontiers le terme de « maladresse ». Celui-ci est ainsi défini par le CNRTL : « manifestation d'un manque de savoir-faire, de savoir-vivre, d'habileté ; action maladroite. »

Les synonymes qui auraient pu, *a priori*, être utilisés à la place du terme d'aisance, à savoir « l'aise » (qui possède la même racine) et le « confort », se situent quant à eux du côté de l'état. Quoiqu'ayant une position centrale au sein de la projection, ce qui prouve leur proximité avec le terme d'aisance, ils sont situés sur la partie droite de l'axe des abscisses : ils désignent donc un état bien plus qu'une action. Or, dans le cas des pôles d'échange, il est intéressant voire nécessaire de distinguer l'aisance dans l'attente, qui peut être apparentée au « confort », de l'aisance dans la déambulation au sein des espaces de confort, et qui regroupe à la fois la notion d'habileté dans l'utilisation d'outils et de codes spécifiques, et la facilité à évoluer dans un groupe social spécifique, celui des personnes en déplacement. La projection de l'espace sémantique total de l'aisance sur les deux dimensions suivantes (axes 3 & 4) permet de revenir sur cette distinction qui traverse le groupe sémantique pour le moment très compact de la « facilité ».

### *1.1.2. L'aisance pour l'individu isolé et l'aisance en société*

Une seconde projection de l'espace sémantique total du terme « aisance » fait apparaître deux nouveaux axes de distinction sémantique qui offrent une lecture tout à fait différente de la première projection.

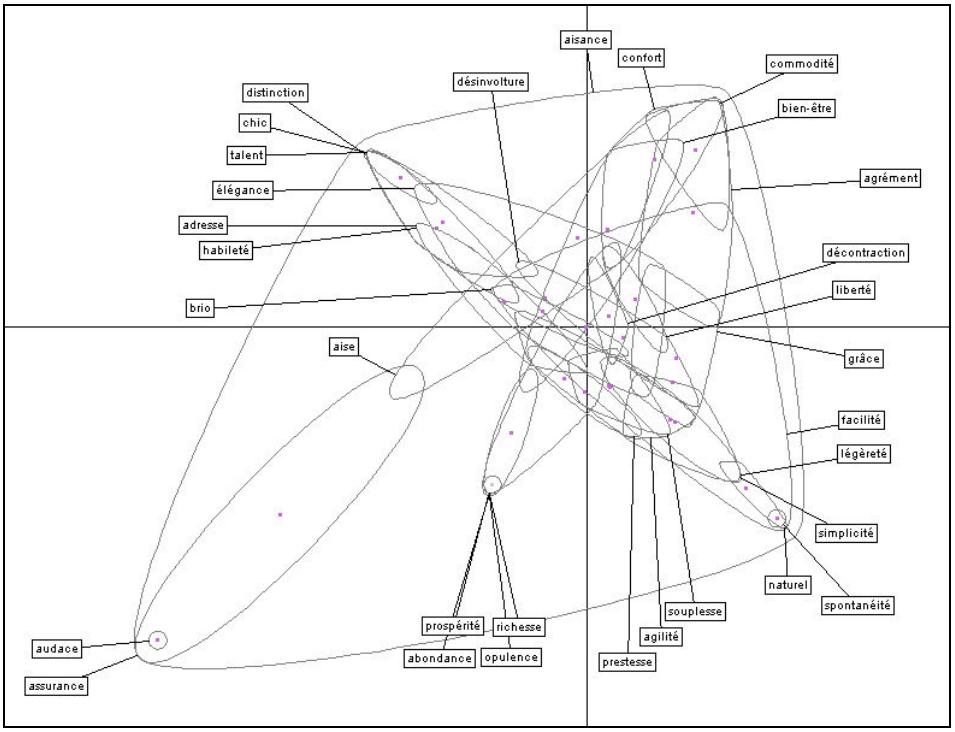



**Figure 2 - Projection de l'espace sémantique du terme "aisance". Axes 3 & 4.**

Les deux groupes minoritaires se distinguent toujours des autres termes : le groupe « audace » / « assurance » et le groupe de termes se rapportant à l'aisance financière sont excentrés et se trouvent tous deux en bas à gauche du graphique. Le groupe relatif à la facilité est beaucoup plus dispersé et se répartit sur l'ensemble des autres divisions. En haut à gauche se concentrent les termes relatifs à une aisance en société : « distinction », « chic », « élégance », etc. A l'opposé, c'est-à-dire en bas à droite du graphique sont rassemblés les termes relatifs à l'aisance physique (« souplesse », « agilité », etc.) et à l'aspect naturel de cette aisance (« spontanéité, », « simplicité », etc.). En haut à droite se regroupent les termes généraux, tels que le « confort », le « bien-être », ou encore la « commodité ».

L'axe des abscisses (axe 3) est à nouveau la principale clé de lecture de ce graphique. La partie droite de cet axe se rapporte à la dimension physique, individuelle, naturelle de l'aisance. Le « confort » se rapporte au bien-être du corps, tout autant que « l'agilité » ou la « souplesse ». De même, la « commodité » comme « qualité d'une chose qui satisfait pleinement aux services qu'on en attend »[10] suppose une relation physique, ergonomique, à cette chose. Dans la partie gauche de l'axe des abscisses au contraire, les termes font bien plus nettement référence à une aisance sociale. La « distinction » désigne ainsi, toujours selon le CNRTL, les « manières élégantes dans le langage, la tenue qui

[10] Selon la définition du CNRTL

distinguent une personne des autres ». Les autres termes se rapportent tous, d'une manière ou d'une autre, à cette position d'une personne parmi les autres, à cette relation à autrui. Dans le cas de « l'assurance » ou de « l'audace », cette altérité est menaçante, dans les autres cas, elle est plus neutre. A l'idée de naturel, présente sur la partie droite du graphique, s'oppose celle d'artifice, à gauche. Le « chic » par exemple, désigne « l'élégance volontiers affectée, cachet d'originalité »[11] ; le « brio », « l'élégance » possèdent cette même connotation d'apprêt, d'affectation.

Cette distinction est fondamentale pour l'étude du vécu des pôles d'échange. Elle invite à l'analyse conjointe des rapports qu'entretient un voyageur non seulement avec l'espace physique qui l'environne, mais également avec le corps social des personnes en déplacement.

### *1.1.3. Quatre formes d'aisance*

Si l'on écarte de notre analyse les groupes sémantiques relatifs à la « richesse » et à « l'audace », qui nous semblent assez éloignés de la question de l'aisance du voyageur au sein des espaces de mobilité, il nous reste le corpus de la « facilité », qui, comme nous l'avons, vu, est abondant (24 termes), et deux grandes distinctions : l'aisance d'état et celle d'action, l'aisance individuelle et l'aisance en société. La répartition du corpus au sein d'un tableau croisant les deux couples antinomiques permet de distinguer quatre types « d'aisance ».

| | INDIVIDU | SOCIETE |
|---|---|---|
| ETAT | Agrément<br>Bien-être<br>Commodité<br>**Confort**<br>Décontraction<br>Liberté | **Aise** |
| | Souplesse | |
| ACTION | Agilité<br>Désinvolture<br>**Facilité**<br>Grâce<br>Légèreté<br>Naturel<br>Simplicité<br>Spontanéité | Adresse<br>Brio<br>Chic<br>Distinction<br>**Elégance**<br>Habileté<br>Prestesse<br>Talent |

Chaque groupe nous a semblé pouvoir être qualifié par son composant le plus général. Celui-ci a été indiqué en gras. Nous avons répété l'exercice, en l'appliquant au cas du voyageur. Dans le cas des termes relatifs à l'état, le terme qualificateur a pu être conservé ; dans le cas des termes impliquant une action au contraire, il a dû être adapté à la spécificité de notre recherche.

[11] Idem.

| | INDIVIDU | SOCIETE |
|---|---|---|
| ETAT | **Confort**<br>Dans l'attente, sur les quais ou dans le hall d'entrée (un voyageur vient en chercher un autre). | **Aise**<br>Qualité de la coprésence avec les autres personnes pratiquant le mode. |
| ACTION | **Accessibilité**<br>Physique (escaliers, longs couloirs) ou cognitive (orientation) | **Sociabilité**<br>Aisance dans la relation avec les autres personnes pratiquant le mode. |

La mutation lexicale de la « facilité » à « l'accessibilité » s'explique surtout par l'existence d'un courant de recherche spécifique à ce thème dans le domaine des transports collectifs [AMAR, 1993-2 ; JOSEPH, 1995-1]. Nous verrons ultérieurement [§2.2.2.] pourquoi ce terme « d'accessibilité » a semblé le plus adéquat à ces auteurs pour désigner l'aisance du voyageur comme individu en termes d'action. En revanche, le terme « d'élégance » ne pouvait être utilisé pour désigner la situation du voyageur au sein du groupe des personnes en déplacement parce que la problématique de la distinction est inexistante. Aucun voyageur ne songe à se distinguer par son éloquence au sein d'une hypothétique société mondaine formée par les autres voyageurs. Seule subsiste l'idée d'aisance dans la relation à l'autre que nous avons traduite par le terme « sociabilité ».

Dans la suite de notre étude nous utiliserons selon les cas le terme général d'aisance[12], qui désigne donc à la fois un confort physique et mental, en relation avec l'environnement au sens large (espace et autres personnes), et ce dans l'attente comme dans l'action, ou les termes plus spécifiques de confort, d'accessibilité, d'aise ou de sociabilité. Mais quels enjeux y a-t-il à s'intéresser à l'aisance du voyageur ? Pourquoi l'opérateur de transport doit-il garantir cette aisance au voyageur ?

[12] Nous lui opposerons l'antonyme « mal-aise », qui comprend à la fois le manque d'aisance dans l'état (malaise) et dans l'action (maladresse).

## 1.2. Un droit pour le voyageur, un atout pour l'opérateur de transport

L'amélioration de l'aisance comporte avant toute chose un enjeu social, car celle-ci est reconnue depuis 1982 comme un droit pour le voyageur qu'il soit captif des transports collectifs ou qu'il ait accès à d'autres modes de transport. Mais l'amélioration de la qualité du déplacement en transports collectifs est également une manière d'attirer une population non captive, et, dans la perspective d'un report modal, de la détourner de l'usage de l'automobile. Pour l'opérateur de transport historique, garantir un certain niveau de qualité des espaces (comme des véhicules empruntés), c'est lutter avec des moyens qualitatifs face à une concurrence qui sera toujours plus performante d'un point de vue quantitatif : en termes de nombre de voyageurs transportés par heure et de finesse de la desserte (concurrence de l'automobile) ou en termes de prix (concurrence de nouveaux opérateurs de transport).

### *1.2.1. Le droit à un déplacement de qualité*

La loi d'Orientation des Transports Intérieurs du 30 décembre 1982 énonce, dans son article 2, le « droit au transport » de chaque citoyen. Ce droit « n'est nullement une simple actualisation arbitraire et redondante de la liberté d'aller et de venir définie par les Constituants de la Révolution » [CETUR, 1994 : 43]. Il définit les conditions nécessaires pour rendre effective cette liberté fondamentale, et dépasse l'idée d'un déplacement comme pur mouvement (j'ai la possibilité d'aller d'un point A à un point B) en posant comme principe le fait que ce déplacement doit s'inscrire dans un cadre de qualité. Ainsi, « la mise en œuvre progressive du droit au transport permet aux usagers de se déplacer dans des conditions raisonnables d'accès, *de qualité* et de prix. » [LOTI, art.2, souligné par nous].

Pourquoi cette notion de « qualité » est-elle aussi tardivement inscrite dans la loi ? La lecture de l'ouvrage d'Olivier Le Goff [LE GOFF, 1994] permet de faire un retour historique sur cette notion en partant de celle de « confort ».

Le confort comme valeur est né au milieu du XIX siècle. « L'apparition du mot confort au sens de bien-être matériel date de 1842 et se trouve dans le dictionnaire de l'Académie française. » [LE GOFF, 1994 : 25]. Cette émergence est conjointe de la révolution industrielle qui traverse tout l'Occident au cours de ce siècle, d'une part parce qu'elle permet le développement de réseaux urbains d'adduction d'eau, d'évacuation des eaux usées, d'énergie (gaz, puis électricité), d'autre part parce qu'elle place le progrès et l'hygiène au cœur des valeurs de la société. Avoir un logement confortable, c'est être relié aux nouveaux réseaux urbains, donc avoir la possibilité de se laver et de tenir propre son logement : or, la propreté et le soin apporté au corps deviennent des marques de distinction sociale au XIXe siècle. Le confort, c'est la possibilité d'être propre, physiquement donc moralement. Ce premier développement de la notion de confort, circonscrit aux populations les plus aisées, est déjà caractérisé par une relation forte au progrès et à la sphère privée (le logement), voire intime (le corps).

Dans un second temps, le confort comme valeur s'est étendu à toutes les strates de la société. A la faveur d'un nouvel essor du progrès technologique, à la fin de la seconde guerre mondiale, le confort pénètre dans tous les logements, non seulement grâce à une industrialisation de la construction, mais également par le biais d'une production de masse des appareils électroménagers. De nouveau, le progrès permet le confort, et ce dans la sphère privée du logement. « La période des "Trente Glorieuses" peut apparaître comme une période charnière puisqu'elle marque l'entrée de la France dans la modernité… et dans le confort. La modernité impose ainsi certaines de ses évidences, parmi lesquelles celle d'une technique toute-puissante qui, peu à peu, prend à sa charge de régir notre univers quotidien. L'avènement de la société de consommation conduit de même à une diffusion rapide de biens de confort dont certains possédaient jusque-là un caractère hautement distinctif. » [LE GOFF, 1994 : 18]. Pendant toute cette période, le progrès économique est directement relié au progrès social, et ce, autour de la notion de confort. Ce progrès social est, sinon individuel, tout au moins privé : dans le secteur des transports, il est caractérisé par une démocratisation de la voiture et une amélioration très rapide de ses performances, comme de son confort intérieur.

A partir des années soixante-dix, la société moderne entre dans une crise durable. Le progrès cesse d'être une valeur positive : son coût en termes énergétiques apparaît soudain bien trop élevé, et ses effets négatifs se font sentir. L'individualisation et la perte de lien social liées aux nouvelles formes d'habitat commencent à être remises en cause. La perte d'espace (le jardin individuel n'est plus la norme) est considérée comme un coût finalement trop important pour le gain de confort occasionné. L'automobile, symbole de cette période de « technique toute-puissante », suscite de plus en plus de critiques : trop gourmande en hydrocarbures comme en espace, elle est celle qui a détruit la vie des centres-villes en les rendant fonctionnels [GUILLERME, 1987], et qui a isolé les individus dans leur sphère privée, sans plus leur permettre de communiquer [HALL, 1978 : 214-217]. Ses performances en termes de vitesse, jusqu'alors considérées très positivement, font l'objet de vives critiques en raison du grand nombre de morts qu'elles induisent[13]. Des pics de morbidité de l'ordre de 16 000 tués sur les routes par an sont atteints en France[14] ; les premières limitation de vitesse sont fixées en conséquence.

En contre-pied du confort comme valeur, émerge la notion de « qualité de vie ». Celle-ci témoigne d'une attention portée au cadre de vie de façon plus collective et moins exclusivement technique. « La qualité de la vie semble ainsi devoir raviver une certaine "conscience collective" – liée à la terre, à l'eau et à leur sauvegarde – tandis que le confort, défini comme bien-être matériel, semble devoir nécessiter un "toujours plus industriel" qui est un des facteurs de détérioration de l'environnement et des contraintes nouvelles qui pèsent sur la quotidienneté. Le confort individuel s'oppose ainsi, d'une certaine manière, à la qualité de vie. » [LE GOFF, 1994 : 132]. L'émergence de la notion de qualité de vie est corrélative d'une extension de la problématique du confort à la sphère publique. Dans le domaine des transports, cette mutation se traduit par une importance

[13] D'après entretien avec Sabine Barles, maître de conférence à l'Université Paris 8, du 4 juillet 2005.
[14] 16 545 tués en 1972 pour 4 942 en 2006. Source : Observatoire national de la Sécurité Routière.

accrue accordée aux modes alternatifs à la voiture particulière, moins polluants, moins dangereux, et, pour une partie d'entre eux, moins individualistes. Elle explique que la « qualité » du service offert par les opérateurs de transport ait été inscrite dans la LOTI en 1982 comme participant du droit au transport.

### *1.2.2. La qualité des transports collectifs comme levier de report modal*

Si les effets négatifs de l'automobile, qui viennent d'être succinctement présentés, se sont ajoutés aux dérives de la société moderne pour susciter des revendications de « qualité de vie » de la part du public, ils ont plus directement donné lieu à l'émergence de politiques de report modal de la part des pouvoirs politiques.

Quelques chiffres suffisent pour montrer l'urgence de la nécessité de diminuer le trafic automobile. Le premier problème lié à l'automobile est sa consommation énergétique. Le secteur des transports dans son ensemble occupe une place très importante dans le bilan énergétique d'un pays [BAVOUX *et al.,* 2005 : 177][15]. Il représente aujourd'hui 25% à 30% de la consommation d'énergie de la plupart des pays européens. Dans les zones urbaines cette part est encore supérieure : en France, elle s'élève à 43 %. Or, les transports collectifs ont une meilleure efficacité énergétique que l'automobile (2 à 2,5 fois supérieure), puisqu'ils transportent un plus grand nombre de personnes par véhicule. Surtout, l'automobile utilise aujourd'hui encore très majoritairement une énergie non renouvelable et très polluante, le pétrole. Celle-ci est responsable de pollutions de l'air à trois échelles [CETUR, 1994 : 64]. A l'échelle locale, la pollution de l'air est directement ressentie par la population, elle est responsable de fumées noires, de poussières irritantes pour les yeux et les voies respiratoires, de salissures. A l'échelle régionale, des nappes de pollution se forment, qui peuvent être toxiques pour les populations sensibles telles que les personnes âgées ou les enfants. A l'échelle globale, la pollution automobile a un impact sur le long terme (pluies acides, contribution à l'effet de serre). En cas d'accidents de la circulation ou de simple fuites, le déversement d'essence dans les réseaux d'évacuation des eaux de pluie est également source de pollution.

En dehors des pollutions liées à l'utilisation du pétrole, les transports ont d'importants impacts environnementaux en termes d'émission de bruit (la circulation routière est source de gêne chez 20 à 25% des français [BAVOUX *et al.,* 2005 : 178]) et de consommation d'espace. La circulation et le stationnement sont en effet grands consommateurs d'espace de façon directe, (inscription spatiale des grandes infrastructures – effets de coupure [HERAN, 2000]) et indirectement : l'amélioration des performances des transports favorise le développement d'un habitat périurbain [ZAHAVI, TALVITIE, 1980] d'autant plus diffus que la part modale de la voiture est importante [MERLIN, 1992]. Les transports collectifs ont bien entendu leur part de responsabilité dans la production de ces nuisances, mais l'automobile, mode individuel de déplacement, est toujours plus nuisible pour un nombre de personnes déplacées équivalent.

[15] Les chiffres qui suivent dans ce paragraphe sont issus de la même source.

A ces nuisances quantitatives, il faut ajouter les impacts négatifs qualitatifs évoqués rapidement plus haut. Le premier d'entre eux est le fait que le développement du trafic automobile s'est traduit par une perte de sens de la forme urbaine. Il s'est en effet inscrit dans une pensée fonctionnelle de l'urbain, que Françoise Choay, historienne des théories urbaines, désigne par le terme « progressiste » [CHOAY, 1965], et qui n'hésitait pas à faire « table rase » de l'histoire urbaine pour favoriser la réalisation des grandes fonctions de l'homme moderne. Celles-ci étaient au nombre de quatre : habiter, travailler, se cultiver le corps et l'esprit, et, celle qui nous intéresse le plus ici, circuler. Ces fonctions devaient donner lieu à des aménagements distincts, isolées les uns des autres. Ainsi, « Le Corbusier et les CIAM avaient fait de la disparition de la rue traditionnelle le symbole du changement qu'ils prônaient » [CHARMES, 2005 : 115]. L'autoroute urbaine a peu à peu remplacé cette rue indésirable et les places urbaines ont été affectées au stationnement ou occupées par de vastes ronds-points, l'urbaniste moderniste comblant ainsi un vide qui n'en était un que sur le plan.

Un mouvement de « retour à la rue » s'est développé en réaction à cette conception de l'urbanisme : il s'est d'abord focalisé sur les avantages paysagers de la rue, pour ensuite lui reconnaître une valeur comme lieu de vie. Le colloque « La rue n'est pas une route » [GUILLERME, 1987] a marqué l'avènement de cette conception de la rue comme lieu du lien social. Il a permis de montrer que la rue, comme la place, est support d'une multiplicité d'usages qui dépassent largement la simple fonction de circulation. Second impact négatif qualitatif de l'usage de la voiture, plus fréquemment pris en compte aux Etats-Unis qu'en Europe sans doute parce qu'il y est plus marqué : il isole les citadins les uns des autres et favorise un affaiblissement des liens sociaux. C'est le constat très négatif que dresse l'anthropologue Edward T. Hall au terme d'une étude des relations proxémiques[16] qu'entretiennent les individus selon leurs cultures : « La voiture isole l'homme de son environnement comme aussi des contacts sociaux. Elle ne permet que les types de rapport les plus élémentaires, qui mettent le plus souvent en jeu la compétition, l'agressivité et les instincts destructeurs. Si nous voulons retrouver le contact perdu à la fois avec les humains et avec la nature, il nous faudra trouver une solution radicale aux problèmes posés par l'automobile. » [HALL, 1978 : 217].

L'enjeu du report modal de la voiture vers les transports alternatifs est donc un enjeu majeur des politiques urbaines en matière de déplacement, et ce depuis les années 1970. De nombreuses mesures ont été prises, incitatives comme coercitives, mais sans que la part modale de la voiture n'ait été diminuée. C'est le constat que dresse Jean-Marie Guidez, expert en mobilité urbaine au CERTU, à partir des résultats des Enquêtes Ménage Déplacement menées depuis le milieu des années 1970 dans les grandes villes de France : « La mobilité en voiture croît partout. Si l'on regarde les parts de marchés (sur 100 déplacements mécanisés, combien sont faits en voiture ?), on arrive actuellement à une part de l'automobile située entre 75% et 90%. […] Il faut bien voir

[16] « Le terme de "proxémie" est un néologisme que j'ai créée pour désigner l'ensemble des observations et théories concernant l'usage que l'homme fait de l'espace en tant que produit culturel spécifique. » [Hall, 1978]

que ce chiffre est une moyenne sur toute la population. Si l'on enlevait les personnes ne pouvant accéder à une voiture (enfants, handicapés, personnes malades, personnes précaires financièrement, etc.), le chiffre serait bien plus élevé, peu éloigné des 100 %. » [GUIDEZ, 2003 : 6]. Le graphique ci-dessous montre que depuis 1975 la part modale de la voiture ne cesse d'augmenter. La différence de couleur entre l'évolution des années quatre-vingt (en noir) et celle des années quatre-vingt dix (en gris) permet de distinguer l'inflexion de tendance qui se produit à la fin des années quatre-vingt. Mais cette inflexion est sans doute autant liée à un épuisement des populations pouvant accéder à une voiture qu'elle est une conséquence des politiques de report modal menées par les pouvoirs publics.

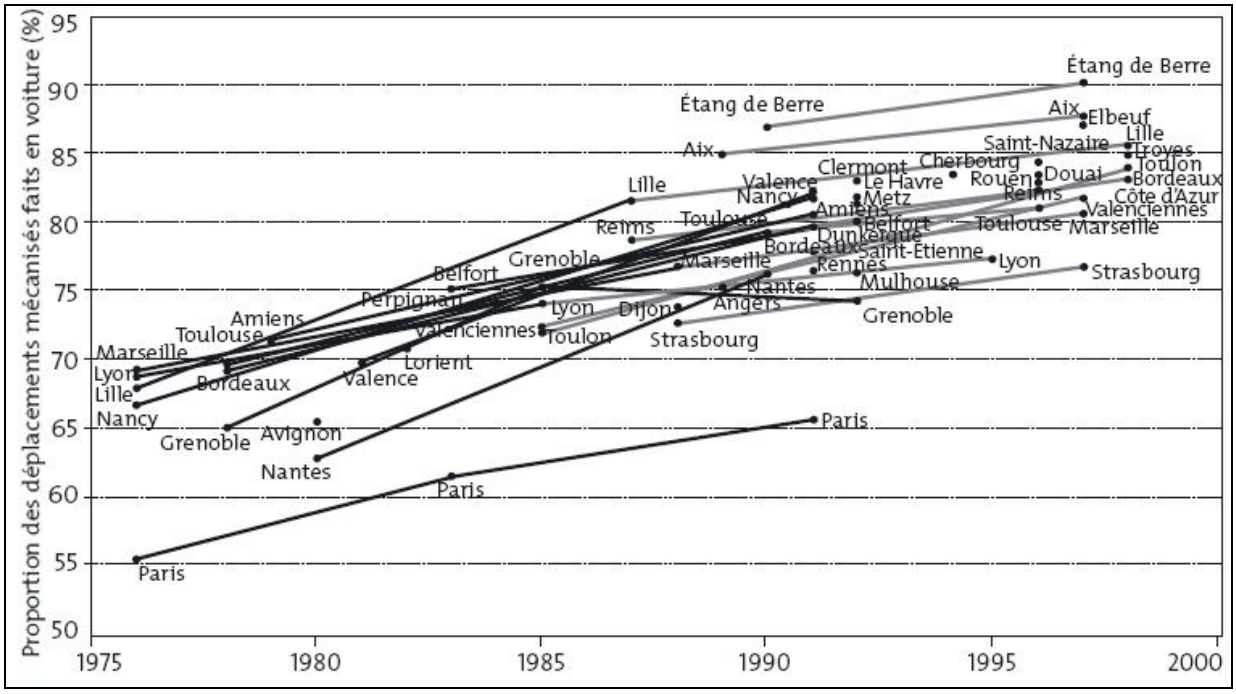



**Figure 3 - Évolution de la part de marché de la voiture dans les principales villes de France. 1975-2000.**
***Source : Certu [GUIDEZ, 2003].***

Dans son ouvrage *Mobilité quotidienne et dynamiques urbaines. La question du report modal,* Vincent Kaufmann [2000] propose une lecture de cette incapacité des politiques de déplacement à provoquer un report modal conséquent de l'automobile vers les modes de transport alternatifs. Il montre que les politiques de report modal se fondent sur des présupposés théoriques faux concernant le comportement des usagers. Elles considèrent que le voyageur effectue son choix modal en confrontant exclusivement le coût et le temps qu'exigent un mode par rapport à un autre, et en sélectionnant le mode le plus avantageux. Ce choix prétendu « rationnel » privilégie en réalité la rationalité économique de l'usager qu'il érige en logique d'action unique. Kaufmann montre qu'il existe trois rationalités alternatives à cette logique d'action économique, qui contribuent tout autant au choix modal [KAUFMANN, 2000 : 80-87]. Une première est reliée aux valeurs de l'individu qui effectue le choix modal. Chaque individu s'inscrit dans un système de représentations qui le conduit à préférer le mode de transport qui symboliquement le rapproche de ses valeurs. Ainsi, l'automobile est symbole de liberté, de puissance, de distinction sociale. Les transports collectifs, eux, se rapportent aux

valeurs écologistes de protection de l'environnement. La seconde rationalité alternative qui sous-tend le choix modal est liée aux biais de perception qui viennent interférer dans le choix économique. Ces biais sont liés à une adaptation des représentations aux conduites : un automobiliste aura tendance à surestimer le temps qu'il mettrait en transports collectifs pour effectuer le même déplacement que celui qu'il réalise avec son véhicule particulier. Enfin, une dernière logique d'action est liée aux habitudes : le choix modal demande un effort qu'il peut être rationnel d'éviter en effectuant ce choix une fois pour toutes. Quelles que soient ensuite les évolutions de l'offre de transport, l'usager n'aura pas tendance à rechercher l'information ni à modifier son comportement modal.

Le sociologue fonde ainsi sa démarche sur le constat de l'insuffisance des logiques techniciennes dans l'analyse du comportement modal. « L'enjeu du report modal dépasse largement les sciences de l'ingénieur pour interroger les sciences sociales, et en particulier la sociologie » [KAUFMANN, 2000 : XI]. Transposé du moment du choix modal (antérieur au déplacement) à celui de l'expérience du déplacement, le constat reste de le même : une analyse purement technicienne serait insuffisante pour comprendre ce qui conduit un individu à préférer un mode à un autre. Comment expliquer la préférence générale pour l'automobile si l'on ne se concentre que sur la fluidité des parcours ? Les infrastructures routières sont en effet bien plus congestionnées que les infrastructures ferrées qui constituent une bonne part des réseaux de transports collectifs. Pour rendre les transports en commun compétitifs par rapport à l'automobile, les autorités compétentes doivent nécessairement prendre en compte la qualité du déplacement, c'est-à-dire l'aisance dans toutes ses dimensions. C'est ce qu'a bien compris le STIF – Syndicat des Transports en Ile-de-France[17], en orientant les contrats passés avec les deux grands opérateurs de transport en Ile-de-France (la SNCF et la RATP) depuis 2000 sur la question de la qualité : « Les transports collectifs doivent offrir une alternative crédible à la voiture particulière pour gagner des parts de marché. La qualité de service des transports collectifs est un facteur important du partage modal sur lequel les acteurs du transport disposent de fortes marges de manœuvre. »[18]

### *1.2.3. La qualité, un atout pour l'exploitant historique dans un contexte d'ouverture à la concurrence*

Si la qualité du déplacement est un atout des transports publics vis-à-vis de autres modes de transport, elle représente également un avantage pour les opérateurs de transport historiques qui, dans un contexte d'ouverture à la concurrence, auront toujours plus de difficultés que les nouveaux venus à proposer des tarifs concurrentiels.

L'ouverture des services de transports publics à la concurrence est une tendance qui a émergé dans les années soixante-dix dans le domaine anglo-saxon. Cette ouverture se traduit par un « remaniement du cadre réglementaire de la gestion et du développement des réseaux » [ZEMBRI, 2005 : 21] visant à briser les situations de monopole des

[17] C'est-à-dire l'autorité organisatrice des transports en Ile-de-France.
[18] Extrait du site du STIF présentant au public sa démarche de contractualisation avec les deux opérateurs. Cf. Ressources Internet « STIF ».

opérateurs historiques et à introduire de la concurrence dans l'attribution des délégations de service public. L'introduction de mécanismes de marché a pour objectif la réduction des coûts opérationnels et/ou l'accroissement de la qualité du service. Mais la concurrence ne supprime pas la nécessité de réguler le secteur. « D'après la Commission européenne [CCE, 2002], les villes ayant introduit de la concurrence régulée dans le transport urbain ont un taux de croissance du nombre de passagers supérieur (+ 3,1 %) à celui des villes n'ayant pas introduit de concurrence (- 0,7 %) et à celui des villes ayant introduit de la concurrence sans l'accompagner d'une régulation significative (- 3,1 %). » [COPPE, GAUTIER, 2004 : 67]. Aujourd'hui, « le marché mondial de la mobilité urbaine, qui est évalué à plus de 300 milliards d'euros, connaît une ouverture à la concurrence, en moyenne de +5 % par an. » [AMAR, 2007].

En Europe, l'ouverture des services de transports urbains à la concurrence s'est faite selon deux grands schémas. (1) L'autorité organisatrice peut choisir d'accorder un droit d'exploitation exclusif à un opérateur : elle signe avec lui un contrat de service public. La mise en concurrence des opérateurs que suppose l'appel d'offre ne donne pas d'avantage particulier à l'opérateur historique. L'attribution du marché va le plus fréquemment à l'opérateur proposant les prix les plus compétitifs : ce fut le cas à Lyon en novembre 2004, lors de l'attribution de la convention de délégation de service public à l'opérateur Kéolis.

> « Le Président du SYTRAL a indiqué que l'offre de la société Kéolis était **la moins disante**. C'est pourquoi il a proposé aux élus du Comité Syndical, en fonction de leur libre appréciation, et après en avoir débattu, de se prononcer sur le choix de Kéolis comme délégataire de la gestion du réseau TCL. Le vote à bulletin secret a été demandé par plus d'un tiers des élus du comité syndical. Dépouillement des votes : 19 « oui » ; 6 « non » ; 1 « vote blanc ». La société Kéolis se voit attribuer la convention de délégation de service public pour la gestion du réseau TCL à compter du 1er janvier 2005. [...] Les intérêts du SYTRAL ont été non seulement sauvegardés mais aussi considérablement améliorés **puisque ce sont plus de 300 millions d'euros qui ont été économisés au terme des discussions conduites**. Bernard Rivalta a rappelé qu'ainsi ce sont les intérêts des contribuables de notre agglomération qui ont été défendus. »[19].

(2) L'autorité organisatrice peut également choisir de ne pas remettre en cause la place de l'opérateur historique en ne modifiant que son statut : celui-ci n'est plus en position de monopole. D'autres opérateurs peuvent alors entrer sur le marché s'ils respectent un certain nombre de règles communes édictées par l'autorité organisatrice. Ces obligations ont trait « au matériel roulant (technologie, aspect extérieur), à la participation à des systèmes intégrés d'horaire, de billetterie et d'information et à des obligations tarifaires. » [COPPE, GAUTIER, 2004 : 70]. Ce système passe par une « désintégration (au sens littéral du terme) des opérateurs jusque-là en position de monopole : il s'agit de faire correspondre l'organisation des opérateurs de réseau avec le découpage fonctionnel souhaité, en découplant par exemple la gestion du réseau-support de celle des réseaux-services. » [ZEMBRI, 2005 : 22]. C'est pourquoi la Communauté Économique Européenne, dans le but de donner la priorité à ce mode de déréglementation favorisant les

[19] D'après le communiqué de presse publié par le Sytral –Syndicat mixte des transports pour le Rhône et l'agglomération lyonnaise- le 15 novembre 2004. cf. Ressources Internet « SYTRAL ».

opérateurs historiques, a rendu obligatoire par la directive n°91/440/CEE la désintégration des chemins de fer nationaux : les exploitants de services (appelés à être concurrencé par de nouveaux entrants ou des compagnies tierces) doivent être distingués des gestionnaires d'infrastructure. Ces derniers doivent attribuer des « sillons » sans favoritisme, tout en percevant un droit de péage, ce dernier leur permettant d'entretenir et de développer leurs infrastructures. En France, la loi du 13 février 1997, votée six ans après la promulgation de la directive 91/440/CEE qu'elle transcrit en droit français, a ainsi créé un gestionnaire d'infrastructure distinct de la SNCF, RFF – Réseau Ferré de France. Toutes les zones urbaines des réseaux ferrés initialement exploités par la SNCF (à commencer par le vaste réseau de trains de banlieue franciliens) sont ainsi destinées à moyen terme à être ouvertes à la concurrence, comme c'est déjà le cas depuis le 1er janvier 2007 pour l'ensemble des services ferroviaires de transport de marchandises.

RFF a, en plus des infrastructures, hérité de la majeure partie des dettes de la SNCF. Celle-ci « conserve certes la partie de dette qui n'est pas liée à la construction d'infrastructures nouvelles (68 milliards de francs, soit un peu plus de 10 milliards d'euros) mais la plus grande partie a été transférée au nouveau gestionnaire de réseau. De ce fait, elle regagne des marges de manœuvre financières pour mener une politique commerciale plus dynamique. » [ZEMBRI, 2007 : 75]. Malgré cela, sa compétitivité financière sera toujours moindre que celle de groupes nouvellement arrivés sur le marché : la qualité devient un argument de poids quand le prix du billet reste élevé. Ainsi peut-on lire dans une revue interne de l'entreprise[20] : « La SNCF lie […] confort et services pour en faire des leviers commerciaux privilégiés. En situation de concurrence, ils devraient contribuer à faire la différence entre les marques. ». Or, si le développement de la grande vitesse a permis une nette amélioration de la qualité à bord des trains, l'écart s'est creusé avec la qualité en gare. C'est ce qui explique que l'amélioration de la qualité des gares soit aujourd'hui devenue une priorité pour la SNCF : elle s'impose en effet des objectifs supérieurs à ceux qu'exige le STIF (en Ile-de-France). Elle réalise à cette intention, deux types d'enquêtes[21] :

- Les enquêtes « clients mystères ». Celles-ci sont réalisées par des enquêteurs professionnels. Elles ont lieu une fois par trimestre et portent sur l'attitude de service (port de la tenue, qualité des réponses aux questions, « discours client », etc.).

- Les indices de satisfaction clientèle. Ils sont réalisés une fois par an à partir de questionnaires soumis à des voyageurs. Ils portent sur un nombre beaucoup plus large de critères (ambiance architecturale, propreté, etc.). Ils ne sont réalisés que dans les grandes gares.

L'opérateur se fixe pour chacune de ces enquêtes des degrés de satisfaction à atteindre.

[20] Cf. *Rail et Recherche*, n°26, jan-mars 2003, pp.9-18. (extrait : p.10).
[21] D'après entretien avec Muriel Vossart, Responsable Travaux et Coordinatrice locale environnement de la gare de Paris Montparnasse, du 30 octobre 2007.

De nombreux autres opérateurs, historiques dans leurs communes d'origine ont été ou seront confrontés à l'ouverture à la concurrence. En Ile-de-France, la RATP sera soumise à la concurrence d'autres opérateurs à partir de 2012 (d'abord exclusivement pour le mode routier[22]). Pour les opérateurs historiques, donc, favoriser l'aisance du voyageur est un moyen de concurrencer les autres opérateurs en opposant au « moins disant » financier un « mieux disant » qualitatif. Pour les autorités organisatrices, elle est également un moyen de concurrencer l'automobile et de rétablir une certaine équité entre les voyageurs captifs des transports collectifs et les autres. Cette multiplicité d'arguments en faveur de l'aisance peut laisser supposer que suffisamment de mesures ont été prises pour que le voyageur vive aujourd'hui ses déplacements en transports collectifs avec aisance. Nous avons vu que le STIF a imposé aux deux grands opérateurs de transport de la région parisienne des normes de qualité ; d'autres autorités organisatrices auraient pu être citées pour leurs politiques en matière de qualité de service dans les transports collectifs. Pour autant, les déplacements urbains se font-ils effectivement avec aisance ? Les résultats des enquêtes de satisfaction confirment-ils ce présupposé ?

[22] D'après Dominique Laousse, chargé de recherche prospective RATP.

## 1.3. Actualité du problème : constat quantitatif d'un manque d'aisance des voyageurs

Il est possible de se faire une idée du degré d'aisance du voyageur au sein des espaces de transport en sollicitant les différentes enquêtes de satisfaction réalisées par les opérateurs de transport, les autorités organisatrices ou des instituts de sondage. Nous les avons rassemblées et traitées par thème, selon qu'elles traitent de l'aisance en général [§1.3.2.] ou des différentes divisions lexicales de ce terme [§1.3.3.]. Rappelons en effet que l'aisance désigne un ensemble de quatre termes synthétisés dans le tableau ci-dessous.

| | INDIVIDU | SOCIETE |
|---|---|---|
| ETAT | **Confort**<br>Dans l'attente, sur les quais ou dans le hall d'entrée (un voyageur vient en chercher un autre). | **Aise**<br>Qualité de la coprésence avec les autres personnes pratiquant le mode. |
| ACTION | **Accessibilité**<br>Corporelle (escaliers, longs couloirs) ou cognitive (orientation) | **Sociabilité**<br>Aisance dans la relation avec les autres personnes pratiquant le mode. |

L'enjeu de cette démarche thématique est à la fois de montrer que l'aisance est loin d'être partagée par tous les voyageurs et que l'approche des opérationnels sur le sujet comporte des « angles morts » thématiques que l'analyse systématique a l'avantage de mettre en évidence.

### *1.3.1. Recensement des bases de données exploitées*

Trois grandes sources d'information ont été mobilisées pour appréhender le degré d'aisance du voyageur émanant d'institutions très diverses : le STIF, autorité organisatrice des transports en Ile-de-France, Kéolis, ainsi que dans une moindre mesure la RATP, tous deux opérateurs de transport, et différents instituts de sondage dont les études ont été rassemblées et synthétisées à l'initiative du GART.

**Base de données émanant de l'autorité organisatrice**

Le STIF publie tous les deux ans environ depuis 1993 les résultats d'une enquête d'opinion réalisée auprès des Franciliens à propos de leurs déplacements, nommée Baromètre de Satisfaction. Nous utiliserons la version 2005 de ce baromètre [BS05]. Elle comporte deux volets : une première enquête téléphonique permet d'approcher l'opinion générale (image et satisfaction) des franciliens sur leurs déplacements, tandis qu'une seconde enquête de terrain recueille – depuis 2004 – l'opinion des personnes en déplacement. Les échantillons sont chaque fois de grande taille : 3000 personnes ont été interrogées par téléphone, 5000 dans les espaces de mobilité. Ces échantillons sont représentatifs en termes sociodémographiques (âge, sexe) et géographiques (répartition sur le territoire francilien). Une première partie de l'enquête téléphonique apporte une vision globale de l'image qu'ont les franciliens des principaux modes de transport, les

« correspondances » étant isolées au même titre qu'un mode de transport. Elle permet de se faire une idée générale de l'aisance au sein des pôles d'échange. Dans un second temps, une section relative à la satisfaction des usagers se concentre sur des points plus précis de l'expérience du voyageur : ceux-ci peuvent être reliés à l'accessibilité (information, signalisation, horaires, information en situation perturbée), au confort (propreté, odeurs, bruit, etc.) et à l'aise (sécurité, convivialité). L'enquête de terrain apporte un surcroît de données sur des questions similaires (confort, sécurité).

**Bases de données émanant des opérateurs de transport**

Kéolis, opérateur de transports publics de voyageurs appartenant au groupe SNCF, a publié en 2007 une synthèse de différentes enquêtes menées en collaboration avec des équipes de recherche publiques ou privées, sur le thème très large des « mutations de la société française », avec l'objectif de « mieux comprendre la mobilité d'aujourd'hui »[23] [K07]. Un des chapitres de cette vaste enquête nous intéresse plus particulièrement, puisqu'il se focalise sur l'accessibilité des transport collectifs en termes d'information : « De l'illettré à l'e-voyageur ». Différentes enquêtes ont été menées à Lille, Nîmes, Dijon et Cherbourg. Elles sont à la fois qualitatives (entretiens, mises en situation, itinéraires commentés) et quantitatives, mais la synthèse ne présente les résultats que sous la forme quantitative : par exemple, « 40% des enquêtés (60% des jeunes) consultent le site Internet du réseau pour s'informer ; 10 % ont recours aux services de renseignement téléphoniques. ». Au total, une centaine de personnes ont été interrogées de façon qualitative, et un peu moins de 2500 ont répondu à un questionnaire.

En ce qui concerne la sociabilité au sein des espaces de mobilité, la seule source d'information disponible est l'enquête « Nos clients dans nos espaces » conduite par Hélène Laborie de la Direction du Marketing [RA06]. Nous l'avons donc utilisée, avec précautions, malgré le peu d'informations disponibles quant aux conditions de sa réalisation.

**Bases de données émanant des instituts de sondage**

De nombreux sondages sont réalisés par des instituts spécialisés sur le thème des déplacements urbains. Ils ont été synthétisés à la demande du GART, dans un ouvrage intitulé *Mobiscopie. Opinions des français sur les déplacements urbains* [GART, 2001] sur lequel nous nous appuierons ici [M01]. Trente-trois sondages ont été dépouillés, datant de 1990 à 2001. Ils ont été commandités par une variété d'entreprises privées (revues, opérateurs de transport) et d'institutions publiques (locales ou nationales). Les plus petits échantillons concernent 400 personnes ; le plus grand, 6000 personnes. Les sites choisis se répartissent sur la France entière. La synthèse de ces sondages débute sur un état des lieux général de l'opinion des français sur leurs déplacements, qui nous renseigne sur l'image qu'ils se font des transports publics, donc indirectement, sur leur aisance à l'utilisation de ce mode. Surtout, la synthèse aborde ensuite le thème plus précis de l'insécurité et de la fraude dans les transports publics, qui nous permet d'évaluer le degré d'aise dans les transports collectifs.

[23] Cette synthèse est en téléchargement sur le site de l'opérateur. Cf. Ressources Internet « Kéolis ».

### *1.3.2. Un cinquième des voyageurs environ manque d'aisance*

Le Baromètre de Satisfaction du STIF est la base de données qui donne les informations les plus précises concernant l'aisance du voyageur au sein des espaces de mobilité. En effet, elle est la seule à distinguer l'image des transports de celle des correspondances. En Ile-de-France[24], les transports collectifs ferrés (Métro, RER) sont ceux qui obtiennent les meilleures notes de satisfaction (respectivement 43% et 33% de notes supérieures à 7). A l'inverse, les modes collectifs routiers sont ceux qui obtiennent les notes les plus basses, y compris vis-à-vis des modes routiers individuels (22% d'opinions positives pour les bus parisiens, seulement 14% pour les bus de banlieue). Les notes obtenues par les correspondances font partie de cette tranche la plus basse (17% de notes supérieures à 7). La note moyenne obtenue par les correspondances est identique à celle des bus de banlieue (5,7) ; elle est plus faible encore chez les habitants de grande couronne interrogés : 5,5.

Il est toutefois nécessaire de préciser que la satisfaction à l'égard des correspondances est meilleure que leur image. 80% des voyageurs interrogés sont satisfaits des correspondances. Cela signifie que les voyageurs qui empruntent effectivement ces correspondances sont plus satisfaits que les personnes qui les jugent sans nécessairement les pratiquer. Sans doute est-ce lié à un *a priori* négatif des non-utilisateurs vis-à-vis des transports collectifs ; mais les personnes interrogées n'utilisant pas les transports collectifs sont peut-être également des personnes qui les ont un jour utilisés et ont y renoncé. Étant donné leur jugement très négatif, le manque d'aisance au sein des espaces d'échange aurait alors fortement contribué à leur décision de ne plus emprunter ce mode.

La synthèse de sondages « Mobiscopie » permet d'étendre ces conclusions à l'échelle de la France. A la question, « S'il n'y avait plus de voiture dans votre foyer, cela aurait-il ou non pour vous les conséquences suivantes ? », 85% de personnes répondent qu'elles « se déplaceraient moins confortablement ». Le terme « confortablement » semble ici se rapporter à une expérience générale positive des transports collectifs. D'autant qu'une autre réponse proposée utilise au titre de terme antonyme, celui de « gêne ». Ainsi, 87% des personnes interrogées répondent qu'elles « seraient gênées pour faire leur courses » si elles ne disposaient plus de leur véhicule particulier.

L'aisance des voyageurs au sein des espaces de mobilité semble donc précaire pour 15 à 20%. Un constat que confirme en le détaillant l'étude des différents registres d'aisance pour ces voyageurs.

[24] Les chiffres qui suivent sont extraits de la première partie du baromètre de satisfaction, « Image » : ils ont donc été obtenus à partir d'une enquête téléphonique auprès de personnes sans distinction de mode de prédilection : elles n'ont donc pas nécessairement l'usage du mode sur lequel elles s'expriment.

### *1.3.3. Un manque d'aise et d'accessibilité qui pourrait être compensé par une plus grande sociabilité*

**Un confort particulièrement insuffisant dans les espaces souterrains**

Le confort correspond à la qualité des sensations physiques ressenties par l'usager de façon passive. Il s'agit donc précisément des éléments de l'environnement qu'il perçoit par le biais de quatre de ses cinq sens : bruits et sons, odeurs, couleurs et décors, ergonomie des sièges et des barres.

Ici encore, le Baromètre de Satisfaction édité par le STIF apporte les résultats les plus précis. Il détaille en effet l'image et le degré de satisfaction des personnes interrogées vis-à-vis des modes de transport mécanisés (cependant les correspondances ne sont plus abordées en tant que telles).

| % SATISFAITS | VOITURE PARTICULIÈRE | BUS DE PARIS | BUS DE BANLIEUE RATP | BUS OPTILE | MÉTRO | RER | TRAIN DE BANLIEUE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Confort | 96 = | 79 – | 81 + | 80 = | 72 = | 71 + | 78 ++ |
| Propreté | 92 = | 91 = | 90 + | 86 + | 70 ++ | 64 ++ | 70 ++ |
| Odeurs | | 72 – – | 66 – – | 82 = | 42 – | 48 = | 61 + |
| Bruit | 86 = | 76 – – | 76 – | 77 – | 60 – | 63 – | 72 + |
| Environnement agréable | 86 = | 85 = | 85 + | 84 = | 60 + | 59 = | 72 ++ |

– – Variation à la baisse (plus de 6 points) – Variation à la baisse (de 3 à 6 points)
= Variation stable (+/– 2 points) + Variation à la hausse (entre 3 et 6 points) ++ Variation à la hausse (plus de 6 points)

**Figure 4 - Satisfaction du voyageur à l'égard de l'environnement de déplacement**
*Source : Baromètre de satisfaction 2005 - STIF.*

La satisfaction moyenne à l'égard du confort au sein des transports collectifs (77%) fait apparaître un quart d'insatisfaits. Dans le cas de l'automobile, cette part d'insatisfaits est négligeable (4%). Dans le détail, c'est la propreté qui satisfait le mieux les usagers de transports collectifs, puis l'environnement (visuel). L'odeur laisse 38% des personnes interrogées insatisfaites. Les résultats obtenus par les différents modes collectifs sont assez différents, ce qui montre que le confort ne dépend pas uniquement de la nature individuelle ou collective du mode. Les différences de notation ne sont pas non plus liées au fait que le mode soit routier ou ferré puisque le train de banlieue obtient des notes bien supérieures au métro et au RER, mais assez proches de celles obtenues par les bus. C'est donc plutôt l'aspect souterrain du mode qui semble favoriser un manque de confort chez les voyageurs.

Ici encore, la différence observée entre la satisfaction et l'image est nette : les personnes interrogées accordent de meilleures notes au confort dans les transports collectifs lorsqu'elles les pratiquent effectivement que lorsqu'elles n'en ont pas nécessairement l'usage. 66% des personnes interrogées en moyenne estiment que les transports collectifs sont confortables (contre 77% d'usagers satisfaits), et 57% qu'ils offrent un environnement de déplacement agréable.

**Un manque d'accessibilité qui peut être compensé par la sociabilité**

L'accessibilité d'un espace désigne sa plus ou moins grande résistance pour un usager qui tente d'y avoir accès. Cette accessibilité peut être physique ou cognitive. Physique, elle désigne la capacité pour des personnes à mobilité réduite, mais également lourdement chargées, ou accompagnées d'enfants, d'accéder à un espace. Cela peut passer par la présence d'ascenseurs permettant d'éviter les escaliers, de bus à plancher bas réduisant l'écart entre le trottoir et l'entrée du bus, d'annonces vocales délivrant des informations aux personnes malvoyantes, ou à l'inverse de signaux visuels redoublant les signaux sonores de fermeture de portes, etc. L'accessibilité cognitive désigne l'intelligibilité des espaces pour les usagers quels que soit leur niveau de formation ou leurs capacités d'orientation. Cette accessibilité doit être évaluée en temps normal et en situation perturbée, deux temps pendant lesquels la nature de l'information nécessaire est tout à fait différente.

Peu de données statistiques permettent d'évaluer l'accessibilité physique. Le baromètre de satisfaction édité par le STIF indique qu'à la question « Quelles raisons pourraient vous amener à davantage utiliser les transports en commun en Ile-de-France pour vos déplacements ? », 2% des personnes interrogées répondent « Une meilleure accessibilité aux transports en commun. ». Dans la mesure où cette question est posée *in situ*, c'est-à-dire à des personnes en train d'utiliser les transports collectifs, on peut supposer qu'elle ne touche pas la catégorie d'usagers potentiels la plus fortement freinée dans ses déplacements par un manque d'accessibilité. A ces mêmes usagers a également été posée la question des améliorations qui devaient être prioritairement réalisées dans les transports collectifs : 33% d'entre eux répondent « une meilleure accessibilité aux transports en commun ». Cela donne une idée des personnes sensibilisées à cette question, mais ne permet pas de dire précisément combien de personnes sont directement confrontées à ce problème.

Ce manque de données n'est pas signe d'un manque de prise en compte du problème par les autorités compétentes, mais au contraire d'une grande sensibilité à ce problème : l'heure n'est plus à l'évaluation du problème, mais à la mise en place d'équipements répondant à l'ensemble des handicaps physiques identifiés, sans distinction quantitative. Ces autorités sont d'ailleurs tenues par la loi du 11 février 2005 « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », d'établir un schéma directeur de mise en accessibilité des services de transports collectifs dont elles sont responsables. Les mesures décidées au sein de ce schéma doivent ensuite être réalisées dans un délai de dix ans. L'extrait qui suit, issu du schéma directeur d'accessibilité de Grenoble, montre que ce problème était connu des autorités organisatrices de transports publics avant qu'il ne soit inscrit dans la loi, et qu'il donnait lieu à une mise en accessibilité « totale » : « Bien avant la loi de février 2005, le SMTC, autorité organisatrice des transports urbains, a fait des choix pour prendre en compte tous les handicaps dans une accessibilité qui se veut totale par ligne de tramway et plus progressive pour les bus, avec un objectif prioritaire de lien social et culturel. » [CERTU, 2006].

L'accessibilité cognitive est moins bien prise en compte, parce qu'elle est plus complexe et peut toucher tout le monde. Les voyageurs illettrés sont bien sûrs ceux qui ont le plus de mal à se repérer dans un réseau, mais des redoublements oraux de l'information écrite peuvent être mis en place au même titre que pour des personnes malvoyantes. Le problème réside moins dans l'accès à l'information, que dans sa lisibilité, sa capacité à être comprise.

Ainsi, l'étude menée par l'opérateur de transport Kéolis [K01] identifie cinq profils de voyageurs face à l'information délivrée dans des conditions de transport non perturbées.

Les deux premières catégories font partie du cinquième de la clientèle des transports collectifs qui « déclare rencontrer de réelles difficultés pour comprendre l'information transport disponible ». Les « laissés pour compte » représentent 6% des voyageurs. Ce chiffre est inférieur à celui des illettrés vivant en France annoncé en 2006 par l'INSEE qui est de 12% : une grande partie de ces derniers doit donc renoncer à l'utilisation des transports collectifs, soit en raison de leur illettrisme, soit pour d'autres raisons, financières par exemple. Parmi ces « laissés pour compte », 58% ont en tout cas déjà renoncé à un déplacement jugé trop compliqué. La seconde catégorie de voyageurs en difficulté concerne les « dépendants », soit 14% des usagers. Ils éprouvent beaucoup de difficultés eux aussi à comprendre l'information transport (50% la trouvent « complexe », 75% ne lisent pas le plan de réseau), mais étant de langue maternelle française, ils « vivent moins d'échecs que les laissés pour compte dans leurs déplacements en raison d'une plus grande facilité à demander un renseignement ». On voit ici que la sociabilité, la capacité à entrer en contact avec un autre voyageur, vient suppléer les difficultés rencontrées en termes d'accessibilité.

Parmi les 80% de la clientèle des transports qui ne rencontrent pas de façon systématique de difficulté à accéder à l'information transport, trois catégories se distinguent. Les « sereins » tout d'abord, sont les seuls à ne pas rencontrer de difficultés au cours de leurs déplacements : ils représentent 30% du total des voyageurs. Les « étourdis » maîtrisent eux aussi bien l'information mais se trompent fréquemment de lignes, d'arrêts ou de direction ; 22% des usagers sont des « étourdis ». Enfin, 28% des mêmes usagers peuvent être qualifiés de « prudents » : ils ont besoin d'anticiper longtemps à l'avance leurs trajets et de partir avec une marge de temps importante lorsqu'ils s'apprêtent à réaliser un trajet inhabituel.

Le baromètre de satisfaction édité par le STIF montre que la satisfaction des personnes interrogées (par téléphone, donc disposant du téléphone[25]) à l'égard de l'information dans les transports collectifs est en moyenne de 85%. Qu'il s'agisse de modes routiers ou ferrés, c'est toujours le plus loin du centre de Paris qu'elle est considérée comme la moins

[25] Rappelons que l'échantillon choisit par le STIF pour évaluer la satisfaction des usagers était cohérent en termes d'âge, de sexe et de localisation géographique, mais pas en termes de revenu ni de catégorie socioprofessionnelle. Il est donc possible qu'un biais ait été introduit expliquant la différence de part de personnes rencontrant des difficultés à accéder à l'offre de transport entre l'étude de Kéolis et l'enquête du STIF.

satisfaisante. Les bus Optile sont ceux qui obtiennent la part la plus faible d'usagers satisfaits : 77%.

Dans le cas de perturbations, la satisfaction à l'égard de la signalétique est bien plus faible qu'en situation normale. En moyenne, seules 62% des personnes interrogées en sont satisfaites. Dans ce cas, ce sont les transports routiers qui laissent le plus grand nombre d'insatisfaits (taux de satisfaction moyen de 58%, contre 66% pour les transports ferrés). On peut imaginer qu'en situation perturbée en effet, les voyageurs identifiés par l'enquête Kéolis comme « laissés pour compte », « dépendants » et « prudents » sont les premiers touchés, puisque leurs moyens précaires d'accès à l'information sont bouleversés par l'incident. Or, ces voyageurs représentent presque la moitié de la clientèle des transports collectifs (48%). De fait, l'enquête de terrain réalisée par le STIF [BS05] montre que 45% des voyageurs interrogés considèrent qu'une « meilleure information en cas de perturbation du trafic » fait partie des « améliorations à apporter concernant les transports en Île-de-France ».

Encore une fois, l'image que se font les franciliens de l'information transport est inférieure à leur satisfaction. L'accessibilité cognitive est donc sans doute tout autant un frein à l'utilisation des transports collectifs que l'accessibilité physique. Malheureusement, les études opérationnelles sur le sujet se focalisent sur les personnes en déplacement et négligent les personnes exclues du déplacement, ou qui ont renoncé à emprunter les transports collectifs.

**Un mal-aise qui peut aussi bien naître d'une trop forte densité que d'une situation d'isolement.**

L'aise correspond à la qualité de la coprésence avec les autres personnes pratiquant le mode. Le manque d'aise peut naître de deux situations antithétiques : d'une trop grande densité comme d'une situation de solitude faisant naître un sentiment d'insécurité.

La trop forte densité rencontrée dans les transports collectifs est reconnue comme un problème majeur par un grand nombre de personnes. A la question : « Pouvez-vous citer les trois mots les plus pertinents pour qualifier les transports publics en ville ? », l'adjectif « bondé » est le sixième adjectif le plus cité par les français (quel que soit leur mode de déplacement privilégié) [M01]. C'est le seul adjectif parmi les sept premiers cités qui fasse référence à une expérience du mode et non pas à un jugement *ex nihilo*. Le précèdent en effet (dans l'ordre) les adjectifs « pratique », « contraignant », « rapide », « économique » et « lent ». Après lui vient l'adjectif « cher ». Les résultats de l'enquête de terrain réalisée par le STIF [BS05] montrent que 5% des personnes interrogées considèrent que les « conditions de transport plus difficiles aux heures de pointe » sont une des « raisons qui pourraient [les] amener à ne plus utiliser ou à moins utiliser les transports en commun en Île-de-France ».

Une trop grande densité de personnes au sein des transports collectifs en heure de pointe est donc un problème majeur rencontré par les usagers ; mais l'isolement vécu en heure

de pointe est également problématique dans la mesure où il favorise le sentiment d'insécurité.

Les sondages synthétisés par l'étude « Mobiscopie » montrent en effet que le sentiment d'insécurité est plus vivement ressenti pendant les heures creuses. Si les français considèrent en grand majorité (77%) que le fait de se déplacer en transports collectifs ne présente pas de risque, « l'affirmation "les transports en commun ne sont pas sûrs la nuit" [...] recueille [...] une majorité d'opinions en accord, et les réponses en sont très diversifiées suivant les pratiques de déplacement des personnes interrogées : les plus convaincus en sont les utilisateurs exclusifs des transports collectifs (80% d'accord), devant les utilisateurs exclusifs de la voiture (75%), alors que les usagers des deux modes ont une position plus nuancée (57%) » [M01 : 55].

Face à ce sentiment d'insécurité, la nécessité d'une plus grande « présence humaine » est souvent avancée. Les mesures les plus remarquées, parmi celles prises par les entreprises de transport pour améliorer la sécurité des personnes, sont d'ailleurs celles qui impliquent une présence accrue de personnel. La première mesure citée est « plus de personnel de sécurité dans les bus, les trains et les gares. Viennent ensuite les réponses « mise en place de personnel d'aide sociale et d'agents d'ambiance » (18%) et « taux de contrôle plus élevé » (14%). Les mesures impliquant un dispositif technique sont citées en dernier, qu'il s'agisse d'un système de vidéosurveillance (11%), de bornes d'appel (5%), de poubelles antidéflagration (4%), et de dispositifs d'obturation des dessous de sièges (2%). Les agents* sont perçus comme plus fiables que les autres passagers, très probablement pour deux raisons. D'une part parce qu'ils sont les référents de l'autorité au sein du réseau. Ce sont eux qui peuvent verbaliser les fraudeurs et prévenir les secours en cas d'urgence. L'existence de services de sécurité propres aux entreprises de transport contribue à placer l'autorité du côté des agents du réseau. Mais ces agents sont aussi les personnes avec qui il est le plus aisé d'entrer en contact en cas de besoin. L'agent signale par son costume sa « disponibilité à la relation » [Joseph, 1988 : 73]. Les autres voyageurs sont moins, voire pas du tout disponibles à la relation, même en cas de problème. Le degré d'aise est donc très lié à la sociabilité, la capacité d'entrer en relation avec l'Autre.

**La sociabilité : une réponse potentielle aux faiblesses de l'aise et de l'accessibilité pourtant très mal étudiée**

Cet aspect de l'aisance est celui auquel les autorités organisatrices et entreprises de transport accordent le mois d'attention. La seule source de données sur le sujet est l'étude de la RATP « Nos clients dans nos espaces ». Elle montre que la majorité des voyageurs interrogés n'échangent que rarement « quelques mots avec les autres voyageurs ». 15% de ces usagers n'échangent même jamais la moindre parole avec les autres. Cette proportion est plus forte dans les modes ferrés (le maximum est atteint dans le métro : 19%) et moindre dans les modes ferrés (minimum de 11% pour les bus de Paris). Un tiers seulement des voyageurs interrogés ont déjà fait connaissance avec quelqu'un au cours d'un déplacement (pour des temps moyens de déplacement de

83 minutes par jour en Île-de-France, selon les données de l'EGT 2001), et parmi eux, moins de la moitié ont été amenés à revoir cette personne.

Pourtant, une majorité des personnes interrogées souhaiteraient avoir plus souvent l'occasion d'échanger quelques mots avec les gens qui les entourent. 57% des voyageurs déclarent qu'ils souhaiteraient plus spécifiquement aborder une personne qu'ils ont l'occasion de croiser régulièrement.

Nous avons vu précédemment que la sociabilité pouvait suppléer aux faiblesses de l'aise et de l'accessibilité. Les personnes en présence au sein du réseau peuvent en effet être un secours pour un voyageur désorienté ou qui rencontre un problème de sécurité. Le manque de sociabilité que nous venons de constater devrait donc être au centre des études des responsables du transport public qui se rapportent à l'aisance du voyageur. Pourtant, il n'est traité qu'à la marge, voire pas du tout abordé. Ce thème constitue un « angle-mort » de l'appréhension opérationnelle de l'aisance.

Ce premier aperçu quantitatif de l'aisance du voyageur telle qu'elle est mesurée par les acteurs du transport collectif nous conduit à faire le constat d'une situation problématique : il est possible d'avancer les chiffres d'une personne sur cinq touchée par un manque d'aisance (entre 15 et 25% de voyageurs), et d'une personne sur vingt renonçant à se déplacer ponctuellement, voire à utiliser les transports collectifs du fait d'un manque d'aisance. Ces chiffres sont toutefois très approximatifs car il existe une multiplicité de types de gênes, qui peuvent se cumuler ou au contraire s'annuler. Certains voyageurs manquent d'aisance du fait d'une peur de l'insécurité, d'autres parce qu'ils ne parviennent pas à s'orienter dans les espaces de mobilité, d'autres encore parce que les équipements proposés ne sont pas adaptés de façon ergonomique à leur morphologie. Beaucoup de situations de tensions sont résolues par l'échange entre voyageurs ou avec un agent. D'autres sont accentuées par le fait que personne ne soit disponible pour y répondre.

## Conclusion : l'aisance du voyageur, un enjeu pour les transports collectifs

L'aisance est un terme très polysémique, qui désigne à la fois un confort physique et cognitif, en relation avec l'environnement au sens large (espace et autres personnes), et ce dans l'attente comme dans l'action. D'autres termes plus spécifiques permettent d'en saisir les différents aspects :

- le « confort », aisance physique dans l'attente, sur les quais ou dans le hall d'entrée.
- « l'accessibilité », possibilité physique ou cognitive d'accéder au réseau.
- « l'aise », qualité de la coprésence avec les autres personnes pratiquant le mode.
- « la sociabilité », aisance dans la relation « active » avec les autres personnes pratiquant le mode.

L'amélioration de l'aisance comporte avant toute chose un enjeu social, car la qualité du déplacement est reconnue depuis 1982 comme un droit pour le voyageur qu'il soit captif des transports collectifs ou qu'il ait accès à d'autres modes de transport. Mais elle est également une façon de capter une population non captive, et, dans la perspective d'un report modal, de la détourner de l'usage de l'automobile. Pour l'opérateur de transport historique, cela signifie lutter avec des moyens qualitatifs face à une concurrence qui sera toujours plus performante d'un point de vue quantitatif : en termes de nombre de voyageurs transportés par heure et de finesse de la desserte (concurrence de l'automobile) ou en termes de prix (concurrence de nouveaux opérateurs).

L'actualité du sujet est démontrée par le manque d'aisance qui ressort des diverses sources de données recueillies par les acteurs du transport (autorités organisatrices, opérateurs de transport) ou par des instituts de sondage. L'absence de données est éloquente en tant que telle : elle montre que la question de la sociabilité, aisance relationnelle entre les voyageurs n'est pas un sujet qui préoccupe les acteurs du transport. Elle permet également d'identifier un biais méthodologique : seules les populations qui utilisent effectivement les transports collectifs sont interrogées, mais pas les personnes qui ne l'utilisent pas ou plus. Celles qui ont renoncé à leur usage seraient pourtant de riches sources d'information.

Après avoir défini les contours de notre objet de recherche, nous nous proposons de réaliser une revue des recherches précédemment réalisées sur le sujet, de façon à mieux connaître cet objet, et à identifier des failles théoriques qui nous permettraient d'adopter un regard nouveau sur le sujet.

# Chapitre 2

# Le territoire, une nouvelle entrée théorique

## Introduction

Différents courants de recherche ont été amenés à traiter, directement ou dans le cadre de questions plus vastes, de l'aisance du voyageur au sein du pôle d'échange ou, plus globalement, au sein des espaces de transport. Trois grandes approches se distinguent selon leurs échelles de travail, le type d'espaces sur lequel elles fondent leurs analyses et les champs disciplinaires auxquels elles se rattachent. Ces approches ne sont pas des écoles dans le sens où elles n'ont pas nécessairement émergé au sein d'une institution unique, ni même à l'intérieur d'un même pays. De plus, dans certains cas, une même approche a pu susciter des thèses divergentes voire antithétiques : c'est le cas de l'opposition anthropologique autour de la possibilité d'attribuer aux espaces de mobilité la propriété de lieu (ou de non-lieu).

Ainsi la question de l'aisance du voyageur a été abordée selon trois grandes échelles : l'échelle du réseau, celle du pôle, et celle du voyageur lui-même. Dans chaque cas, ce n'est pas le même type d'espace qui a été privilégié : tandis que la première approche (échelle du réseau) se focalise sur l'espace construit, physique, aménagé, la deuxième (échelle du pôle) privilégie l'espace symbolique, et la troisième (échelle du voyageur), l'espace sensible (perceptions) et vécu (pratiques). Chacune de ces approches a émergé au sein de champs disciplinaires distincts : la première (échelle du réseau / espace aménagé) se rapporte plutôt à l'aménagement et aux sciences de l'ingénieur, tandis que la seconde (échelle du pôle / espace symbolique) émane de l'anthropologie et de la sociologie urbaine, et la troisième (échelle du voyageur / espace perçu et vécu) de l'architecture et de l'analyse des ambiances.

L'ordre selon lequel ces approches sont ici énoncées n'est ni historique, ni, évidemment, hiérarchique. Il reproduit le cheminement du raisonnement suivant. (1) L'approche géographique a fait émerger, sans l'exploiter en termes d'expérience de l'espace, la notion de territoire comme propriété applicable à l'espace réticulaire. Celle-ci permet de penser une relation conditionnelle du voyageur à l'espace de transport qui passe par la formation d'une collectivité territorialisée. En cela, elle est un levier pour (2) résoudre l'opposition qui divise l'approche socio-anthropologique entre le pôle d'échange comme non-lieu ou comme espace public (aucune relation entre le voyageur et l'espace ou au contraire une relation systématique et immédiate) et (3) combler un des manques de l'analyse de l'espace de mobilité comme espace sensible (vécu et perçu), à savoir le statut de l'autre et de la collectivité dans la relation entre l'individu percevant et la forme perçue.

L'enjeu de la revue critique de la littérature réalisée au cours de ce chapitre est triple. Il s'agit en premier lieu de donner un aperçu historique de l'évolution qu'ont connue les espaces de mobilité et conjointement de cette des regards théoriques qui ont été portés sur ces espaces. Un deuxième niveau de lecture permet d'identifier les champs qui n'ont pas été abordés par les penseurs de l'espace réticulaire dans sa forme actuelle, et qui nous semblent fructueux : en l'occurrence, il s'agit de *l'approche territoriale de l'expérience du voyageur*. Mais, dans la mesure où notre approche, loin d'être radialement différente de celles évoquées au cours de ce chapitre, se conçoit bien plus au croisement de ces différents domaines, notre lecture nous permet en outre de thésauriser les éléments théoriques et méthodologiques qui nous permettent de consolider notre approche.

## 2.1. Le couple « réseau et territoire » en aménagement et dans les sciences de l'ingénieur

Toute une pensée des réseaux dit « techniques» (par opposition aux réseaux d'acteurs, aux réseaux de villes, etc.) a été développée par le collectif Réseaux[26] auquel ont été associées différentes institutions et entreprises de réseau telles que le LATTS (Laboratoire Techniques, Territoires et Sociétés), la Mission Prospective de la RATP, France Telecom ou EDF. Le travail a porté à la fois sur la « genèse » et les « modèles de développement » [REVAUX, SANDER, 2000 : 22][27] des réseaux. Ce collectif a notamment mis en évidence l'importance au sein du réseau des nœuds par rapport aux lignes, des connexions, des points d'accès au réseau, c'est-à-dire, dans le cas des réseaux de transport, des pôles d'échanges.

Cette notion de « réseau technique » a été confrontée dès les débuts du collectif[28] à l'un des concepts fondamentaux de la géographie : celui de « territoire ». Malgré la diversité des définitions, ce concept se rapporte toujours peu ou prou aux interactions entre une entité humaine (individu ou société) et un espace. Même dans son acception ordinaire, il contient l'idée d'appropriation d'un espace par un (groupe) humain, de création d'identité(s) et de valeurs de façon située, éventuellement de liens affectifs qui naissent entre l'espace et son / ses habitant(s), d'un « attachement à la terre », autant d'éléments qui semblent l'opposer en tout point au réseau en tant qu'outil technique.

Le collectif Réseaux a donc choisi d'interroger cette opposition : une confrontation générale des deux concepts fut menée par une première génération de chercheurs. Deux grands axes de recherche ont été développés au sein du collectif Réseaux, qui ont donné lieu à la publication de deux ouvrages synthétiques : *Réseaux territoriaux*, dirigé par Gabriel Dupuy [1988] et *Réseaux et territoires*, codirigé par Jean-Marc Offner et Denise Pumain [1996]. Leurs titres dénotent d'une évolution dans la définition du concept de territoire qui sous-tend leurs analyses : dans le premier cas, le réseau peut être affecté d'une territorialité ; dans le second, réseau et territoire sont de nature différente (et incompatible ?). Nous verrons que le collectif Réseaux s'est par la suite plus spécifiquement attaché aux questions d'interconnexion entre réseau et territoire, entérinant ainsi l'idée d'une irréductible distinction entre les deux notions.

[26] Nous désignerons, à la suite de Gabriel Dupuy et Jean-Marc Offner [2005 : 38], par le terme « collectif Réseaux » le Groupe Réseaux, issu en 1983 d'une convergence d'intérêt de l'équipe CERTES (Centre d'Enseignement et de Recherches Techniques et Sociétés) de l'ENPC (Ecole Nationale des Ponts et Chaussées) et des spécialistes de l'histoire urbaine et des réseaux urbains, institutionnalisé en 1988 par le CNRS sous la forme d'un GDR (Groupement de Recherche) éponyme. [D'après entretien réalisé le 9 août 2007 auprès de Jean-Marc Offner, directeur du LATTS].

[27] Cet ouvrage synthétique sera à de multiples reprises sollicité dans la suite de ce chapitre. Une confiance particulière lui a été accordée dans la mesure où l'un de ses auteurs, Agnès Sander, a elle-même pris part au courant de recherches initié par le collectif Réseaux.

[28] Cf. l'article « De l'espace, de la territorialité et des réseaux. » d'Iskender Goklap publié dans le premier numéro des Cahiers du Groupe Réseaux [GOKLAP, 1985].

### *2.1.1. Réticularité du territoire et territorialité du réseau*

**Réticularité du territoire : les deux notions ne sont déjà plus incompatibles**

Chronologiquement, l'interprétation de la confrontation entre réseau et territoire par Gabriel Dupuy est première. Le passage du simple constat de la proximité des deux notions vers l'interprétation de leur relation s'opère au moment où il formule sa « théorie territoriale des réseaux » [DUPUY, 1987]. De quoi s'agit-il ? Celle-ci consiste à distinguer, dans la continuité des travaux du chercheur américain Peter Haggett [1973], et de ceux des géographes français Claude Raffestin [1980] et Paul Claval [1981], un réseau virtuel du réseau réel. Le réseau virtuel, que Gabriel Dupuy nomme également « territorial », correspond à l'ensemble des points qui peuvent potentiellement être reliés dans un espace donné. Il ne s'agit pas de la totalité des points de l'espace géométrique, mais de points géographiques, dans le sens où ils ont une réalité sociale : les logements, les villes, les usines, centrales électriques, etc., ont une valeur sociale puisque des individus peuvent vouloir les relier. Par exemple, un individu peut vouloir relier son logement à la centrale électrique la plus proche en vue de se chauffer. Cette intention de liaison relie bel et bien deux points ayant une valeur géographique.

L'intention de liaison d'un acteur situé avec un autre point est nommée « projet transactionnel ». Ce projet de liaison est toujours le plus direct possible : sans autre contrainte, l'acteur souhaite être relié le plus immédiatement possible aux points qui forment son territoire. On imagine aisément que la virtualité de ce réseau pourrait conduire les individus à souhaiter être reliés à l'ensemble des points géographiques situés dans un espace donné. Or, les projets que peuvent formuler des individus sont déjà dans leur forme virtuelle, limités par des facteurs historiques, sociaux, etc. Le réseau formé par la somme de ces projets dans un espace donné n'est donc pas maximal, dans la mesure où il ne correspond pas à l'ensemble des liaisons possibles entre les points géographiques. La forme d'un réseau de projets transactionnels n'est pas universelle, mais propre à chaque territoire. Or, dire que ce réseau de projets transactionnels est l'expression d'une territorialité revient à admettre que le territoire peut être traduit en réseau, donc à poser la réticularité du territoire.

**Territorialité du réseau : l'aboutissement de la « théorie territoriale des réseaux »**

Une fois le réseau virtuel bien défini, il peut être traduit en réseau réel. Mais cette réalisation suppose un « pouvoir » dont ne dispose pas, dans la majorité des cas, l'acteur : « le pouvoir de faire entrer un autre lieu, un autre point dans le territoire de l'acteur, d'établir la relation voulu, projetée, dans l'espace et dans le temps » [DUPUY, 1987 : 661]. Le développement du réseau repose sur la capacité des acteurs individuels à rassembler leurs moyens pour le mettre en œuvre. Sa réalisation est du pouvoir d'un acteur collectif, l'opérateur.

Ainsi, le réseau réel correspond au « compromis réalisé par l'opérateur à partir du réseau virtuel que concrétise le réseau technique » [DUPUY, 1987 : 663]. Ce compromis est d'ordre technique, mais également politique et économique. Surtout, il n'est jamais

définitif, pas plus que ne le sont les réseaux virtuels et réels : ceux-ci sont engagés dans un processus complexe dans lequel ils se déterminent l'un l'autre. En particulier, le réseau réel « paraît parfois vouloir créer son propre territoire ». Cette autre territorialité qui émerge est bel et bien une territorialité du réseau. Ce résultat nous semble constituer la clé de voûte de la théorie territoriale proposée par Dupuy pour expliquer la genèse des réseaux. Le constat de l'existence d'une propriété territoriale du réseau le conduit à penser qu'il y a une légitimité à penser un urbanisme des réseaux. Ce résultat, qui sera développé dans un ouvrage de 1991 est déjà dit comme tel dans une note de l'article de 1987 : « La difficulté provient en partie de l'inadaptation des juridictions territoriales à la nature des transactions dans la société actuelle » [DUPUY, 1987 : 666].

**L'urbanisme des réseaux : conséquence de la reconnaissance d'une territorialité du réseau**

Dans *L'urbanisme des réseaux* [1991] en effet, Dupuy s'appuie sur différentes doctrines urbanistiques favorables aux réseaux mais peu entendues au moment de leur formulation (chap. 5) pour proposer de nouveaux outils et méthodes (chap. 7) propices à l'avènement d'un urbanisme des réseaux. Ceux-ci peuvent être regroupés en cinq grandes familles : (1) les outils favorisant une meilleure connaissance de l'histoire des réseaux et des logiques présidant à leur développement ; (2) une cartographie intégrant les spécificités du réseau (connexions, densité des lignes, etc.) ; (3) des outils d'évaluation d'un réseau qui tiennent moins compte de ses performances techniques – qui intéressent leurs gestionnaires plus que les urbanistes – que de la répartition équitable sur un territoire donné et de la qualité des relations avec un autre territoire ; (4) des outils d'aide à la conception des réseaux ; (5) une pensée cohérente de la sémiologie des réseaux, de « l'inscription spatiale de la connexion urbaine » [DUPUY, 1991 : 143].

L'auteur ne part dans son ouvrage du constat formulé dans l'article de 1987 de la nécessité de fonder un nouvel urbanisme autour de l'organisation réticulaire, mais prend le temps de prouver à nouveau cette nécessité en montrant successivement les difficultés de l'urbanisme contemporain, l'étendue du développement des réseaux et l'absence de prise en compte de ce développement dans l'urbanisme classique. Or, le chapitre consacré au développement des réseaux (chap.2), est porteur de différents résultats majeurs ; ce qui explique l'insistance de Dupuy sur la nécessité de produire des outils de connaissance des réseaux. L'une d'entre elles est particulièrement intéressante pour nous. L'auteur montre [DUPUY, 1991 : 35-36] que si les réseaux techniques urbains sont pour la plupart aujourd'hui contrôlés par la puissance publique[29], leur genèse est essentiellement le fait d'initiatives privées, soumises donc à la concurrence. Ceux-ci ne se sont donc pas étendus selon une logique de besoins, mais selon une logique économique, desservant d'abord les populations les plus solvables. Ici, les intérêts privés ont prévalu à

[29] C'est d'ailleurs un des rares éléments qui lui semblent suffisamment partagés par les réseaux techniques urbains pour être intégrée à la définition qu'il en propose au début du chapitre 2 : « la seule caractéristique commune des dispositifs mis en place dans les villes depuis un siècle et demi, et regroupés sous le terme générique de réseaux techniques urbains, est qu'ils fournissent de façon permanente, grâce à une technologie adéquate et à une organisation collective *contrôlée par la puissance publique*, des services de transfert et de communication répartis sur un grand nombre de points de l'espace urbain. » [Dupuy, 1991 : 26, souligné par nous].

l'intérêt collectif, la logique économique a supplanté la logique politique. De plus, la logique des entreprises créatrices de réseaux, en plus de reposer sur des fondements économiques, est d'ordre « machinique », technicienne. « Le réseau est pensé d'abord et essentiellement comme machine à faire circuler : des personnes, de l'eau, du gaz, de l'électricité, de la voix, des signaux, etc. Au départ au moins, la dimension topologique, l'organisation de la desserte dans un espace urbain considéré comme un tout, est perçue de façon tout à fait secondaire. » [DUPUY, 1991 : 38]. Une nouvelle fois, la dimension politique, collective, qui préside théoriquement à la genèse des réseaux, a été diminuée au profit cette fois d'un avantage donné aux logiques techniques, et que la persistance du terme de « réseau technique » tend d'ailleurs à pérenniser aujourd'hui. Cette occultation systématique de la dimension politique du réseau explique pourquoi son impact n'a été perçu en termes de territoire, c'est-à-dire en termes sociaux.

**La portée sociale du réseau**

Le fait que le réseau possède sa propre territorialité est porteur d'une conséquence majeure pour notre travail : le réseau a une « portée sociale ». Dupuy se fonde sur les travaux de Pierre Sansot [SANSOT, 1984] pour montrer que « le dispositif technique du réseau de distribution d'eau sous pression à domicile peut […] produire une signification correspondant à un nouvel espace topologique, celui des "sociétaires" du réseau […] avec lequel l'abonné du service des eaux peut entrer en relation » [DUPUY, 1991 : 48]. L'abonné du service des eaux a-t-il conscience de ce nouvel espace topologique ? Xavier Lacoste, également cité par Dupuy, répond par l'affirmative, mais à propos du cas bien particulier de la ville de Rabat, où au moment de l'enquête (fin des années 1980), le raccordement au réseau n'est pas effectif pour tous ni depuis longtemps. Ainsi, il montre que « la matérialité de l'accès à l'eau potable – le réseau – ne fonctionne pas seulement comme lien physique joignant entre eux tous les raccordés mais aussi comme lien symbolique d'appartenance à une même communauté, à un même territoire organisé : la ville du service, ville officielle, ville légale. » [LACOSTE, 1991, cité par DUPUY, 1991 : 48]. Toutefois, les mêmes conclusions peuvent être tirées à propos des réseaux de transport urbains parisiens, bien plus anciens que le réseau d'eau potable de Rabat. « Pour Dekindt [1986], […] la conscience que l'on a des réseaux n'est plus essentiellement celle d'organisation d'aires extérieures à eux, par exemple de desserte d'une ville, mais une conscience du réseau pour lui-même. Il en déduit la signification nouvelle des rites et protocoles d'entrée dans un réseau devenu territoire en soi. » [DUPUY, 1991 : 49].

Le chapitre concernant la portée sociale des réseaux aurait été particulièrement intéressant à développer dans le cas des réseaux de transport de voyageurs, c'est-à-dire dans le cas de réseaux au sein desquels circulent des voyageurs, qui peuvent être vécus, expérimentés par des personnes. Or ce point, qui ne constitue qu'une étape dans l'argumentaire de Gabriel Dupuy[30], situé dans sa globalité à l'échelle du système urbain, n'a pas été développé par les autres membres du collectif Réseaux, ni par les anthropologues et sociologues qui se sont intéressés aux voyageurs [§2.2.], bien que leurs

[30] L'existence d'une portée sociale des réseaux justifie que soit fondé un urbanisme réticulaire.

approches respectives aient eu des impacts forts sur la pensée du voyageur au sein des espaces de mobilité, comme nous nous proposons de le voir à présent.

### *2.1.2. Deux notions irréductibles* ou *l'impossible territorialité du réseau*

**Le réseau et le territoire en interaction**

Tandis que les causes et conséquences de la « genèse » des réseaux furent au centre des premières recherches du collectif Réseaux, celui-ci s'est attaché dans un second temps à étudier la « forme du réseau » et son « évolution ». « François Plassard dans son étude sur le Creusot [1989] et Jean-Marc Offner [1993-1], de manière plus transversale, ont formalisé un modèle de développement distinguant plusieurs phases au cours desquelles différents réseaux techniques ou différents modes se trouvent en situation de complémentarité puis de concurrence […]. Ces investigations présentent l'intérêt de s'intéresser aux réseaux sur la longue durée, en tentant la difficile synthèse entre facteurs de développement endogènes et exogènes ; entre histoire (micro)événementielle et grands paradigmes ; entre vision incrémentale de l'évolution et analyse des ruptures majeures ; entre acteurs et systèmes. » [REVAUX, SANDER, 2000 : 22].

Le territoire n'est plus appréhendé que comme source de facteurs de développement exogènes. Le territoire est ce qui est « en dehors » du réseau. Les deux systèmes sont de nature radicalement différente. Ils sont incompatibles et de ce fait, peuvent interagir. S'il fallait traduire cette notion à partir du vocabulaire formalisé par Gabriel Dupuy, le territoire serait *ce qui organise l'espace aréolaire*, ou en encore *l'espace aréolaire en tant que système*. Le réseau (*espace réticulaire**) interagit avec le territoire (*espace aréolaire**).

Le travail effectué autour de ces deux notions par le collectif Réseaux a de ce fait pris une orientation toute à fait distincte de celle poursuivie dans un premier temps. Il ne s'agit plus alors de déceler les conséquences du changement de nature qui affecte le réseau (territorialisation), mais de se concentrer sur une question déjà en germe dans la réflexion de Dupuy : en quoi le développement des réseaux affecte-t-il les autres types d'espaces ? Le cœur problématique de cette réflexion est détaillé en introduction de l'ouvrage synthétique *Réseaux et territoires* en ces termes : « En quoi les réseaux contribuent-ils à fabriquer du territoire ? Quelle est la participation des réseaux aux différentes expressions de la territorialité ? Comment établir des correspondances entre des types de réseaux et des types de territoires ? Au cours du temps, sont-ce les réseaux qui s'adaptent aux territoires ou les territoires qui sont créés par les réseaux ? Va-t-on vers une "déterritorialisation" du fait de l'extension des modes de communication en réseau ? » [OFFNER, PUMAIN, 1996 : 14].

En ce qui concerne les réseaux techniques, l'enjeu de ce travail repose sur la résolution d'une ambiguïté apparente : le réseau semble à la fois être l'élément qui donne son unité au territoire, qui en homogénéise les différentes aires, et celui qui rend les divisions institutionnelles obsolètes en leur opposant ses propres spatialités. Cette ambiguïté est résolue dès lors que l'on appréhende cette confrontation réseau-territoire à différentes

échelles : le réseau ne crée pas de territoire, il lui impose son échelle de fonctionnement. « Il faut [...] voir dans les réseaux techniques moins un facteur de localisation des activités qu'un élément de définition (parmi d'autres) de l'échelle de référence. » Les divisions institutionnelles ne sont pas obsolètes du fait de leurs tracés mais du fait des échelles d'action qu'elles instaurent.

De cette conception du réseau et du territoire, les sociétaires (du réseau) et les êtres sociaux (du territoire) ont disparu. Seuls subsistent deux systèmes. Les recherches géographiques qui poursuivent les travaux conceptuels de la première génération du collectif Réseaux en les appliquant à l'objet « pôle d'échange » ne retiennent que cette conception du binôme réseau - territoire. Qu'elles se focalisent sur le premier, [§1.1.2.], sur le second [§1.1.3.] ou sur l'articulation des deux systèmes [§1.1.4.], aucune ne revient au territoire comme propriété d'un espace réticulaire (ou aréolaire). Le réseau de transport n'est plus jamais appréhendé comme un espace (potentiellement) territorialisé, et le voyageur est définitivement un élément du système, non plus un « sociétaire ».

**Le pôle d'échange comme point « d'adhérence » du réseau au territoire**

La question territoriale pensée à partir du réseau a donné lieu à l'émergence d'une « écologie urbaine des transports » au sein de l'Unité Prospective de la RATP. L'article de Georges Amar [1993-1] en pose les principes élémentaires.

Amar entend poser la question de la place de la mobilité dans la ville en partant d'une réflexion sur l'essence du « mouvement ». Il emploie ce terme à dessein, avec l'intention de contester l'usage généralisé du terme « déplacement » (changement de place d'un point vers un autre) pour parler de la mobilité. En effet, utiliser « déplacement » plutôt que « mouvement », c'est avoir une conception de la mobilité urbaine dont Amar récuse les trois principaux aspects : « 1. celui de l'*antécédence* absolue des origines-destinations sur le mouvement, 2. celui de la nature purement *transitive* du mouvement (il n'est pas une activité mais le moyen de "passer à" une activité), 3. celui de "l'atopie" du mouvement, c'est-à-dire le fait qu'il ne soit pas véritablement un lieu. » [AMAR, 1993-1]. *A contrario*, Amar entend montrer ainsi l'irréductible rugosité du territoire du point de vue du mouvement.

Cette démonstration se fonde sur le concept « d'adhérence », qui synthétise le « degré et [le] mode d'inscription urbaine » des différents types de mouvements. Il formalise ainsi une « échelle d'adhérence [...] allant de l'adhérence "terminale" (discontinue) à l'adhérence "longitudinale" (continue) » [AMAR, 1993-1]. L'adhérence terminale est celle du déplacement pur, c'est-à-dire d'un mouvement de point à point, qui ne traverse pas de territoire et au cours duquel il est impossible de laisser place à l'improvisation ou au détour en fonction des opportunités territoriales. Le territoire n'imprime aucune rugosité sur ce type de mouvement, dont la forme archétypale est le transport aérien. L'adhérence longitudinale, c'est-à-dire le contact continu entre le mouvement et le territoire, est quant à elle figurée par la marche à pied. Georges Amar remarque que les mouvements les moins adhérents se réalisent dans des espaces très nettement distincts des territoires qu'ils desservent (les aéroports sont éloignés des villes). A l'inverse des mouvements les

plus adhérents, qui se partagent les espaces du mouvement avec le territoire (autour de la rue, par exemple). Il en découle « une certaine détermination réciproque entre le mouvement et ce à quoi il conduit » [AMAR, 1993-1].

Sur cette échelle, les réseaux de transports collectifs urbains ont une position intermédiaire dans la mesure où ils ne permettent qu'une desserte point à point, mais avec une densité de points suffisamment importante pour établir un lien étroit avec le territoire. Tous les modes de transports collectifs ne sont pas équivalents en termes d'adhérence, le bus étant plus adhérent que le tramway, lui-même plus adhérent que le métro.

Ces principes fondamentaux d'une écologie urbaine des transports ont été développés au sein d'un rapport de l'unité Prospective [AMAR, 1993-2] qui a lui-même servi de base au séminaire interne *Ecologie des transports urbains* réunissant pendant trois ans des spécialistes de toutes disciplines sur la question [RATP, 1993, 1995, 1996]. Ces documents permettent de comprendre l'importance des pôles d'échanges au sein des systèmes écologiques de transport conceptualisés initialement. L'objet « pôle d'échange » est un pilier du système écologique de transports urbains à deux titres. Tout d'abord parce qu'il constitue le point d'adhérence entre le réseau de transport et le territoire. Dans la mesure où les transports collectifs ont une position intermédiaire dans l'échelle d'adhérence, le pôle d'échange a lui-même un statut ambivalent. Il n'est pas parfaitement urbain mais n'est pas non plus un pur nœud de réseau. Positivement, il est objet réticulo-territorial. C'est le point où l'idée de « consubstantialité » entre « urbanité (moderne) et mobilité » prend toute son ampleur, s'incarne complètement. En tant que point d'adhérence, le pôle d'échange devient un jalon central de l'accessibilité urbaine ; cette fonction pouvant être amendée par des services en gares qui prennent alors tout leur sens. Il s'agit pour cela de « raisonner en termes de circuit et de cycle plutôt que de trajets (A-B) » : il est possible de faire économiser au voyageur un déplacement en lui offrant le service recherché sur les espaces de son mouvement. Il a l'opportunité de se procurer un service au cours de son déplacement, qui auparavant aurait constitué une origine ou une destination. Cela replace le transport urbain dans son rôle premier de producteur d'accessibilité.

Dans le contexte d'un système écologique de transport fondamentalement « multi-adhérent » donc multi-modal, le pôle d'échange garantit la cohérence de l'ensemble de ce système. A propos de la multi-modalité, Georges Amar précise en effet que « ce qui constitue un objectif "écologique" pour le transport, ce n'est pas seulement la multi-modalité socio-technique mais la réalisation d'une complémentarité-continuité des différents types de mouvements. La multi-modalité doit être conçue en fonction d'un objectif "d'accessibilité plurielle" et non comme seule liaison d'un support technique à un autre. » [AMAR, 1993-2 : 102].

Ces deux « fonctions » fondamentales s'incarnent dans le prototype de pôle d'échange que Georges Amar conceptualise sous le terme CŒUR : « complexe d'échanges urbain » [AMAR, 1996]. Celui-ci est en effet affecté de la « fonction de connexion » tout autant que

de la « fonction services », qu'il s'agisse de services d'aides au voyage (information, accueil, vente de titres, etc.) ou de services dits « opportuns » (commerces, sanitaires, services publics, etc.). Le « pôle multimodal et multiservice » de la Grande Arche de la Défense a ainsi été aménagé selon les principes du CŒUR.

**L'insertion du pôle au sein du territoire**

*De l'autre côté du miroir*, les chercheurs appréhendant le réseau depuis le territoire ont travaillé à deux grandes échelles, que nous qualifierons, de façon à accentuer leur contraste, de globale et locale. A l'échelle globale, ont été abordées les questions d'implantation des « points-de-réseaux » sur le territoire, et de leur impact en termes « d'effets structurants ». A l'échelle locale, les chercheurs ont plutôt traité de l'insertion concrète, matérielle, de l'objet pôle d'échange au sein du tissu urbain.

La notion de « point-de-réseau » est centrale pour tout ce courant de recherche. Elle est apparue au sein de l'unité prospective de la RATP au milieu des années 1980, au moment où l'entreprise prenait conscience de son rôle d'acteur de l'urbain. « Cette notion met […] l'accent sur les points d'entrée et de sortie du réseau, ces éléments privilégiés de la relation avec les sites desservis où se posent les questions d'accessibilité, d'image de l'entreprise, d'aménagement urbain, de localisation » [SANDER, 1995 : 26]. Elle affirme, par opposition à une vision du « réseau-tuyau » [AMAR, 1987 : 61], l'importance des points par rapport aux lignes, en tant qu'ils sont les supports d'une connexion du réseau au territoire.

La création même de l'Unité Prospective de la RATP entre 1986 et 1987 dénote de cette volonté de l'opérateur de transport de jouer un rôle territorial. L'unité représente en fait la réunion et la pérennisation de deux dispositifs lancés au début des années 1980 : le premier, un séminaire appelé « "Crise de l'urbain, futur de la ville"[31], co-dirigé par l'historien Jacques Le Goff, le géographe Marcel Roncayolo et Louis Guieysse, à l'époque directeur général adjoint de la RATP, et qui réunissait des chercheurs de toutes les disciplines des sciences sociales. Il y avait une journée de séminaire par mois, à l'Ecole normale, puis à la Maison des sciences de l'Homme. […] Cela a vraiment été l'ouverture de la RATP aux sciences sociales : elle a pris conscience que le transport n'est pas seulement une activité technique, et qu'elle est un acteur de la ville. », rapporte Edith Heurgon[32], qui a suivi l'évolution de la recherche prospective de la RATP depuis son lancement en 1981 jusqu'en 2003. Le second dispositif, interne cette fois, consistait en la création d'une petite équipe, destinée à jouer « un rôle d'interface entre, d'un côté, le monde de la recherche et, de l'autre, celui de la ville et des transports »[33]. Appelé « Réseau 2000 », ce dispositif était destiné à durer environ deux ans ; il a été renouvelé une fois puis, donc, pérennisé. Les objectifs assignés à cette unité prospective de se situer à l'interface entre le monde de la recherche et le monde opérationnel ont été très

[31] [LE GOFF, GUIEYESSE, 1985]
[32] D'après un entretien réalisé par Stéphane Cordobes et Philippe Durance en septembre 2004 pour le CNAM, dans le cadre des « Les Entretiens de la Mémoire de la Prospective ». cf. Ressources Internet « CNAM ».
[33] Idem.

rapidement atteints. Dans ce cadre, elle a entretenu des liens étroits avec le collectif Réseaux ; leurs recherches conjointes se sont focalisées sur les conséquences de la présence du réseau de transport au sein du territoire, à partir de la notion de « point-de-réseau ».

A l'échelle globale, les recherches se sont inscrites dans deux grands champs disciplinaires : la géographie mathématique et l'aménagement. Les deux courants ont tour à tour étudié tant les facteurs territoriaux de l'implantation des points-de-réseaux que les conséquences de la présence de ces points en termes territoriaux.

Le courant de géographie mathématique qui s'est intéressé au pôle d'échange s'est construit autour de la notion de « réseau polaire » [STATHOPOULOS, 1987] par opposition de nouveau au « réseau-tuyau ». L'objectif de ce changement de paradigme était de partir du territoire pour réfléchir à l'implantation des pôles, au lieu de donner la priorité aux lignes et de décider abstraitement des points de croisement de ces lignes qui deviennent alors des stations de correspondance. Ce courant de recherche a été porté par l'ingénieur Nikolas Stathopoulos, dont les multiples appartenances institutionnelles (RATP, CNRS, LATTS) sont emblématiques des communications qui existaient alors sur ce sujet entre ces institutions. Dans un article des Cahiers Scientifiques du Transport [STATHOPOULOS, 1994], il montre comment le thème de la territorialité des réseaux techniques a trouvé, dès son origine au début des années 1980, « un écho en matière de modélisation avec un certain nombre de logiciels (Retis, ETER, différentes versions du logiciel CRAPO, versions plus récentes de Retis pour des réseaux ferroviaires…). » Il met en évidence le changement de paradigme profond que cette orientation représente pour la modélisation des réseaux de transport. Ainsi, « l'objectif commun de ces logiciels est de développer un "langage" de description et d'évaluation de la performance de réseaux techniques notamment dans leur rapport avec le territoire dans ses différentes acceptions (spatiale, politico-administrative, sociale, etc.). Ils s'éloignent en ce sens des modèles de prévision de la demande, pour se concentrer notamment sur les effets territoriaux de la distribution de l'offre et les problèmes d'équité d'accès au réseau. »

En termes d'aménagement, les recherches se sont d'abord concentrées sur l'importance de facteurs territoriaux dans l'implantation des « points-de-réseaux ». Deux études réalisées conjointement par le collectif Réseaux et l'Unité Prospective ont abordé la question en prenant comme étude de cas la réorganisation alors en œuvre du réseau de surface, appelée « Autrement bus ». La première abordait la question parmi d'autres [OFFNER, SANDER, 1990], la seconde s'y focalisait plus spécifiquement [LEGENDRE D'ANFRAY, SANDER, 1993]. Elles ont permis de montrer que sur la longue durée (du début de l'exploitation de transports collectifs urbains à la fin du XIXe siècle à nos jours), les nœuds du réseau de surface étudié ont une implantation très stable, malgré les changements de véhicules utilisés, malgré l'évolution des modes de gestion, et surtout malgré les profondes mutations qu'a connu le tissu urbain durant la même période. Elles attribuent cette permanence à la « logique de la ligne » qui préside à l'organisation du réseau : la question de l'implantation des pôles n'est pas posée en fonction du territoire mais en fonction des lignes qui sont très pérennes puisque déterminées *a priori*. En

revanche, l'implantation des simples stations évolue fortement, dans la mesure où elle est très liée aux demandes des acteurs territoriaux. Elles demeurent, conformément à la logique de ligne, le long de la même ligne, mais en l'absence d'une logique de pôle, elles sont positionnées ensuite en fonction des demandes locales.

L'existence d'effets structurants liés à l'implantation d'une ligne ou d'un pôle de transport collectif n'a été questionnée que tardivement (relativement à son emploi, apparu dès la révolution industrielle du XIXe) par les aménageurs, tant ceux-ci la considéraient comme évidente. « Les discours officiels affirmaient que la création d'une nouvelle infrastructure ne pouvait que favoriser le développement économique des régions traversées. On attendait donc des créations d'emplois et d'activités annexes comme l'hôtellerie, la restauration et par conséquent des revenus fiscaux (impôts locaux et taxe professionnelle) pour les collectivités locales. » [REVAUX, SANDER, 2000 : 46]. Jean-Marc Offner, dans l'article de *L'espace géographique* qui a déclenché la controverse sur le sujet[34], explique que ces discours s'appuient sur des études d'impacts prévisionnelles, fondés sur « une rhétorique déterministe de l'évaluation *ex ante* », dont nombre de présupposés sont discutables. « C'est ainsi que l'on continue sans état d'âme à évaluer l'intérêt d'un projet de transport en grande partie par les temps de déplacement qu'il est supposé faire économiser, alors que l'on sait parfaitement par ailleurs que ces gains de temps trouvent, à plus ou moins court terme, des traductions diverses : élargissement des bassins d'emplois et extension des périphéries, restructuration des programmes d'activité, par exemple. » [OFFNER, 1993-2 : 241]. Or, la plupart des évaluations empiriques remettent en cause les résultats de ces études théoriques. L'intention de l'auteur n'est pas de récuser les investissements engagés dans le domaine des transports, mais de montrer qu'ils ne suffisent pas, seuls, à déclencher le développement. La création d'une infrastructure de transport doit au contraire être accompagnée d'un ensemble de mesures complémentaires.

A l'échelle locale, les recherches se sont portées sur l'insertion architecturale et urbaine du pôle d'échange au sein du tissu urbain. Une partie d'entre elles a pensé l'impact visuel de cette insertion ; elles sont plus proches des démarches anthropologiques et microsociologiques que des réflexions géographiques et de sociologie urbaine qui nous préoccupent pour le moment. Elles seront donc abordées avec la question du seuil au cours de la seconde section de ce chapitre [§2.2.2.]. Nous nous en tiendrons ici à l'échelle du quartier de gare, sans aller jusqu'à celle du parvis. Le programme du Plan Urbain (actuel PUCA) « gares et quartiers de gares » qui s'est étalé de 1997 à 2000 a permis de faire le point sur les connaissances de chercheurs de multiples disciplines et institutions sur le sujet. Il a ainsi donné la parole à des géographes, urbanistes, sociologues, historiens, architectes, économistes, issus d'universités (Rennes, Paris 8, Paris 10, etc.) ou de centres de recherche (Plan Urbain, INRETS, CNRS, etc.) autant que d'entreprises privées (RATP, SNCF, AREP, London Transport, etc.). Isaac Joseph, dans le discours

[34] Les travaux de François Plassard ont également joué un rôle fondamental dans le déclenchement de cette controverse, mais ils s'appuient sur le cas des autoroutes, infrastructures routières d'échelle nationale, et non des transports urbains. Ils ont donc été écartés ici.

introductif au colloque de clôture du programme « Gares et quartiers de gares » [JOSEPH, 2000], rappelle l'objectif de ce programme : celui-ci a « tenté de comparer dans plusieurs villes françaises[35] des contextes différents d'aménagement et de développement local des quartiers de gares pour faire apparaître des formes particulières des reconstruction et de redéfinition de l'accessibilité urbaine. Quelles sont les modalités du "rapprochement" de la ville et de la gare selon les échelles (périurbaine, régionale, nationale ou internationale) et selon les contextes. Comment la gare regarde-t-elle la ville ? Comment la ville accueille-t-elle la gare ? ». Le programme a ainsi permis de mettre en évidence l'existence de « délaissés urbains », qui représentent à la fois pour l'urbaniste des zones pauvres et dégradées à réhabiliter, et des « niches d'opportunités foncières ». Il a également fait émerger la spécificité des « zones de transition » situées autour des gares, « territoires où la ville se recompose et redéfinit non seulement ses limites et ses marges, mais aussi ses pratiques et ses usages. ».

**L'intermodalité ou l'articulation entre territoire (modes individuels) et réseau (modes collectifs)**

L'articulation entre territoire et réseau a donné lieu à une réflexion sur l'intermodalité entre modes individuels et modes collectifs, dans un objectif de report modal des premiers vers les seconds. Les chercheurs ont abordé la question soit au moyen d'outils issus de l'économie, soit à partir de méthodes de sociologie urbaine.

Aborder la question par le biais d'outils d'économie a permis de mesurer avec précision les possibilités de reporter les flux individuels dispersés sur le territoire (en admettant que les réseaux de voirie qui supportent ces flux sont si intimement liés aux tissus urbains qu'ils y sont indistinctement liés) vers les réseaux collectifs, en plaçant aux endroits judicieux des points d'échanges entre les deux modes. L'objectif étant de provoquer un report modal dès lors qu'il devient plus coûteux, pour la collectivité, qu'un déplacement ait lieu au sein d'un réseau de transport collectif plutôt qu'au moyen d'un mode individuel. Ce point de rupture est appelé « point d'indifférence modale » par Fabienne Margail qui a mené la plupart des recherches sur ce thème [MARGAIL, 1996 : 276]. C'est au niveau de ce point que doivent être placés les parcs relais : c'est là que les voyageurs considéreront comme avantageux de changer de mode et que ce report modal sera bénéfique pour la collectivité. Toute la question repose ensuite sur les méthodes de calcul du coût des transports, les facteurs monétarisés (péages, énergie, temps, etc.), et ce, en situation normale et congestionnée. De nombreux travaux préexistaient sur ce thème[36], que Fabienne Margail a tenté de prolonger au cours de sa thèse et de ses travaux ultérieurs en les appliquant à la question de l'implantation des parcs relais.

L'approche sociologique de l'intermodalité s'est construite par opposition à l'approche économique traditionnelle du choix modal. Vincent Kaufmann, en particulier, a repris les

[35] Amiens, Choisy, Grenoble, Lille, Massy, Nancy, Rennes et Strasbourg.

[36] Cf. en particulier, les recherches de Pascal Auzannet avec qui Fabienne Margail a eu l'occasion de travailler, Emile Quinet, Pierre Merlin, Richard Darbera. Pour plus de détails, cf. la section « Approche socio-économique de la mobilité » de la thèse de Fabienne Margail [MARGAIL, 1996 : 583-587].

nombreuses critiques des modélisations basées sur la théorie de l'action économique rationnelle, en les appliquant à la question du report modal [KAUFMANN, 2000] puis des espaces du transport [KAUFMANN *et al.,* 2000].

Depuis le début des années 70 [KAUFMANN, 2000 : 5-10 ; OFFNER, 1995] les modèles économiques fondés sur une approche rationaliste des comportements des usagers des transports ont fait l'objet de vives critiques, voire d'une remise en question totale. Ces modèles reposent sur le postulat que le voyageur effectue avant chacun de ses déplacements une série de choix indépendants : celui du déplacement en lui-même – donc de son origine et de sa destination, de l'heure de départ – et plus ou moins précisément de celle d'arrivée, du mode de déplacement (choix modal), et de l'itinéraire. Or, celui-ci « a suscité de vives critiques sur le plan scientifique. Tout d'abord, le postulat des choix, de leur succession et de leur indépendance apparaît hasardeux[37] car l'usager évolue dans un univers de contraintes liées au temps, à l'espace et à la position sociale. » [KAUFMANN, 2000 : 4] Puis la critique s'est focalisée sur la notion de « coût généralisé », notamment pour discuter la validité d'une substitution monétaire de facteurs tels que le temps, le confort, et de l'idée que cette substitution repose exclusivement sur la rationalité économique de l'agent, alors que le choix modal dépend d'autres formes de rationalités notamment liées aux valeurs sociales ou à l'habitude. C'est sur ce dernier point que Vincent Kaufmann entend fonder son travail : il propose ainsi, dans la continuité des débats sur la rationalité qui traversent la sociologie dès son origine [WEBER, 1971 (1922)], une typologie des rationalités qui entrent en jeu dans le choix modal : la rationalité issue d'une comparaison des offres terme à terme (rationalité la plus proche de la rationalité économique) ; la rationalité conditionnée par les représentations sociales associées aux modes ; la rationalité liée à la valorisation de ses pratiques (lorsque le choix modal arrive effectivement et qu'il est postérieur à la pratique, l'usager aura tendance à survaloriser les arguments en faveur du mode emprunté initialement) ; enfin la rationalité résultant de l'habitude. Cette typologie est le résultat d'enquêtes comparatives menées auprès des habitants de Grenoble, Berne, Genève et Lausanne.

La construction théorique sur la question du report modal a permis de donner une lecture du pôle d'échange et des enjeux de son aménagement fructueuse. Dans le cadre d'un programme du Fonds national suisse de la recherche scientifique « transport et environnement – interactions Suisse-Europe », Vincent Kaufmann, Christophe Jemelin et Dominique Joye ont ainsi identifié deux grands obstacles au report modal de la voiture vers les transports collectifs spécifiquement liés aux interfaces [KAUFMANN *et al.,* 2000 : 3] : (1) « L'astreinte à des lignes et des horaires est mal ressentie par la population, qui la compare à la continuité du déplacement offerte par l'automobile. Les espaces où s'opère l'attente d'un transport public sont dès lors les domaines d'expression privilégiés de cette contrainte, puisqu'ils ne sont eux-mêmes pas choisis. » Cet obstacle

[37] L'auteur renvoie ici aux références bibliographiques suivantes : CANCALON F., GARGAILLO L. 1991. *Les transports collectifs urbains. Quelles méthodes pour quelles stratégies ?* Paris, Celse. / HOLZAPFEL H. 1986. *Trip Relationships in Urban Areas.* Gower publishing group, Aldershot. / GODARD X. 1976. « A quoi servent les études de prévision de la demande de transport ? » Dans Transport, Environnement, Circulation, n°18.

résulte à la fois d'une rationalité issue d'une comparaison terme à terme (le transport public impose la rupture de charge) et d'une rationalité conditionnée par des valeurs sociales (la voiture est symbole de liberté, elle n'impose ni itinéraires, ni horaires). (2) « Les pratiques modales sont associées à des habitudes spatiales, et l'automobile, de par la maîtrise étendue de l'espace-temps qu'elle permet, multiplie les opportunités d'associer des activités à de la mobilité. Les transports publics permettent beaucoup moins ce type de chaînage, ce qui les rend peu attractifs car d'un usage peu flexible. » Ici, c'est à nouveau la rationalité issue d'une comparaison terme à terme qui entre en jeu (facilité de réalisation d'une boucle de déplacement), ainsi qu'une rationalité liée à des habitudes sinon modales, tout ou moins spatiales. L'identification de ces obstacles leur permet d'envisager toute une série de mesures destinées à améliorer le vécu des espaces de transport et favoriser le report modal de la voiture vers les transports collectifs : optimisation de l'ergonomie des espaces d'attente, information en temps réel et lisibilité des cheminements (donner la possibilité à l'usager de composer son déplacement en temps réel ; donc de gagner en liberté), développement de services au sein des pôles d'échanges de façon à limiter la dispersion des activités des usagers, etc.

## *Conclusion : le territoire, un outil théorique pour aborder la portée sociale des réseaux de transport de voyageurs*

Ce premier chapitre fait apparaître la grande richesse théorique et opérationnelle qui découle de la confrontation entre les concepts de réseau et de territoire autour de leur interconnexion dans le domaine du transport, c'est-à-dire autour du pôle d'échange. Une approche de cette confrontation, consistant à considérer les deux notions comme irréductibles, c'est-à-dire à ne concevoir le territoire que comme la propriété d'un espace aréolaire, a été privilégiée. Initiée par Jean-Marc Offner au début des années 1990, elle a donné lieu à une importante revalorisation de la place du pôle d'échange au sein du système de transport. Partant du constat que le réseau et le territoire sont en constante interaction, les chercheurs ont montré que leurs points d'adhérence constituent des jalons de l'accessibilité urbaine. Les pôles d'échanges voient donc leur fonction transport doublée d'une fonction urbaine. A contre-pied d'une conception du « réseau-tuyau », ces chercheurs ont montré l'importance des nœuds par rapport aux lignes. En outre, l'intermodalité assurée au sein de ces nœuds apparaît comme un levier privilégié de report modal.

Malgré la variété et l'ampleur de ces résultats, l'abandon de l'approche initialement engagée par Gabriel Dupuy faisant du territoire une propriété applicable aux espaces aréolaires comme réticulaires, et avec elle l'analyse des usagers comme sociétaires du réseau, ne peut qu'être regretté. Le chapitre de *L'urbanisme des réseaux* consacré à « La portée sociale des réseaux » [DUPUY, 1991 : 45-59] laissait entrevoir un potentiel d'analyse intéressant dès lors que ces cadres d'analyses étaient transférés à l'échelle du sociétaire du réseau. Or, ce transfert n'a été réalisé chez aucun des chercheurs du collectif Réseaux ni chez ceux qui se sont intéressés d'emblée au voyageur à son échelle ou à l'échelle du pôle, comme nous proposons de le voir à présent.

## 2.2. Le pôle d'échange entre non-lieu et espace public : une approche d'anthropologie et de sociologie urbaine

Lorsque l'échelle de référence de la recherche se déporte de celle du réseau – au sein duquel le pôle d'échange n'est qu'un rouage, à celle du pôle en lui-même, le problème se pose alors en termes de « lieu ». Parler de « lieu », c'est d'abord considérer qu'il existe au sein même de l'espace du réseau, conçu et représenté comme un ensemble de lignes et de nœuds, un espace « étendu ». L'espace « étendu » est un espace déployé de façon continue, à la différence de l'espace « rhizomatique ». L'opposition entre espace étendu et espace rhizomatique est géométriquement équivalente à l'opposition définie par Gabriel Dupuy [§2.1.1.] entre espace aréolaire et réticulaire. Mais précisément, le lieu n'est pas réductible à un ensemble de propriétés géométriques, ni même physiques. Le lieu est un espace habité par l'homme. Reste à préciser la notion « d'habiter » : ses définitions varient très fortement d'un auteur à l'autre, et cette polysémie explique d'ailleurs en partie leurs divergences de pensée. Nous ne chercherons donc pas à le définir plus précisément ici que : la relation d'un homme à un espace qui rend cet espace (devenu lieu) irréductible à ses caractéristiques physiques.

Différents courants de recherche se sont ainsi opposés sur la possibilité ou non d'attribuer aux espaces de transport la propriété de lieux : sont-ils habités ou simplement traversés ? Ne serait-ce que parce qu'ils sont les supports du mouvement, ils semblent impropres à l'habitation, à l'établissement. C'est la thèse que soutiennent Manuel Castells et Marc Augé, chacun à partir d'approches disciplinaires distinctes [§2.2.1.]. Mais sur le long terme, le mouvement acquiert – dans le cas du transport urbain – une certaine permanence : les mêmes personnes passent aux mêmes endroits, aux mêmes moments de la journée, de la semaine, de l'année. Un second ensemble de chercheurs [§2.2.2.] a ainsi pu poser l'espace du transport urbain comme lieu, voire comme espace public. De cette opposition naît une tension antithétique dans laquelle le pôle d'échange se trouve inextricablement pris : est-il un espace inhabitable ou un espace habité par tous ? Un espace de circulation traversé par une foule ou un espace public ?

Comment penser une troisième voie permettant de résoudre cette tension, qui ne se réduirait pas à la somme des deux premières, tout en expliquant comment ces conceptions antithétiques mais toutes aussi solidement argumentées ont pu coexister ?

### *2.2.1. Les espaces de transport : des « non-lieux », produits de la « surmodernité » [AUGE, 1992]*

Le sociologue Manuel Castells et l'anthropologue Marc Augé ont tous deux été conduits à penser les espaces de transport comme relevant d'une nature nouvelle, c'est-à-dire dénués soudain des propriétés qui caractérisaient « auparavant » (la rupture est située à « la fin des années 1950, qui pour l'Europe marque la fin de sa reconstruction » [LYOTARD, 2005 (1979) :11]) les espaces habités par les hommes. Ces réflexions, quoiqu'inscrites dans le cadre de cultures et de méthodes disciplinaires distinctes, sont cohérentes et concomitantes (fin des années 1980, années 1990) parce qu'elles découlent du même courant philosophique : le postmodernisme.

Augé et Castells ont en commun avec Jean-François Lyotard et Gilles Deleuze[38] les prémisses de leur raisonnement : ils partent tous du constat d'une mutation de la société à l'échelle mondiale mettant en péril les cadres de pensée antécédents, dit « modernes », c'est-à-dire fondés sur la raison donc la foi en un homme rationnel, sur le progrès, etc. Ces mutations ont pour origine une accélération sans équivalent des progrès de la science et des technologies, donnant lieu à une mutation de la place du savoir scientifique dans la société [LYOTARD, 1979], à un développement dans tous les domaines des nouvelles technologies de l'information et de la communication [CASTELLS, 1989], à un décuplement des vitesses des transports. Les premières conséquences de ces mutations, sur lesquelles s'accordent les trois auteurs, sont (1) la transformation des formes de production, la connaissance et l'information devenant un secteur économique à part entière, ce qui peut être compris comme une entrée dans l'âge postindustriel [TOURAINE, 1969] ; et (2) l'évolution du phénomène de mondialisation. Depuis son origine à la toute fin du XVe siècle, celui-ci correspondait à une extension planétaire des échanges de tous ordres (culturels, politiques, économiques, et autres) : après-guerre, à la faveur de l'accélération des flux financiers et du développement des multinationales, l'économie prend une place prépondérante dans la société mondialisée. Jean-François Lyotard parle ainsi de « redéploiement du capitalisme libéral, […] renouveau qui a éliminé l'alternative communiste et valorisé la jouissance individuelle » [2005]. On ne s'étonnera donc pas que l'analyse critique de cette société ait été portée par deux auteurs d'influence marxiste et se soit focalisée – entre autres choses – sur la place de l'individu dans ce nouveau contexte, tantôt nommé « postmodernité » [LYOTARD, 2005], tantôt « surmodernité » [AUGE, 1992], tantôt « société de l'information » [CASTELLS, 1989].

Ce nouveau contexte a en effet eu un impact sur trois grands piliers de la société, dont l'articulation a été rendue explicite par l'analyse d'Augé [AUGE, 1992 : 35-56] : le temps, l'espace et l'individu face à l'altérité. Les quatre auteurs font le constat d'une difficulté à penser ces dimensions après les bouleversements qui ont traversé la société, mais tandis que les raisonnements postmodernes conduisent à l'obstacle du refus d'une analyse objectivable de la société, Augé et Castells ont dépassé cette difficulté en proposant des schémas explicatifs de cette difficulté même et des nouvelles formes de temps, d'espace et de sociabilité. Etant donnée l'importance qui sera donnée à ces trois dimensions dans la suite de l'analyse, la façon dont les auteurs comprennent leurs mutations est détaillée ci-après : elle permet de comprendre comment ceux-ci sont conduits à faire de l'espace de mobilité un espace caractéristique de cette nouvelle société.

[38] D'autres auteurs du courant postmoderne (Roland Barthes, Michel Foucault, par exemple) auraient pu être rapprochés de Manuel Castells et Marc Augé. Toutefois la pensée de Jean-François Lyotard nous a semblé la plus proche du point de vue du contenu comme de la forme de leurs travaux donc la plus propice à la comparaison. Quant à celle de Gilles Deleuze, elle est incontournable lorsque l'on souhaite aborder les questions de relation à l'espace et aux réseaux.

**Nouvelles formes de temporalités : la fin de l'histoire ?**

Lyotard analyse les mutations détaillées plus haut comme des facteurs[39] de remise en cause des « grands récits », des « métarécits » sur lesquels reposent les fondements de nos sociétés. La science elle-même tire sa légitimité de métarécits tels que la raison, la possibilité d'un discours objectif, l'existence de la vérité. Avec la postmodernité, ces métarécits perdent de leur pouvoir de légitimation, ils ne sont plus crus (Lyotard parle « d'incrédulité à l'égard des métarécits » [LYOTARD, 2005 : 7]), et la possibilité de pouvoir les remplacer par d'autres, elle-même n'est plus plausible. Avec la fin des métarécits, qui avaient pour fonction de rendre compte de l'évolution d'ensemble de l'humanité, c'est l'histoire même qui disparaît, c'est-à-dire l'idée qu'il puisse y avoir une relation causale entre un avant et un après, que l'écoulement ait un sens, que le temps soit un principe d'intelligibilité. Le postmodernisme signe ainsi la « fin des temps » [DESCOMBES, 2005].

Augé, loin de conclure à la fin de l'histoire, voit au contraire le développement des NTIC, comme créateur d'une « surabondance événementielle » (tout est connu tout de suite, donc entre dans l'histoire au titre d'événement immédiatement après avoir eu lieu), donc d'une accélération de l'histoire [AUGE, 1992 : 40]. Cet « excès de temps », caractéristique de la surmodernité, explique la difficulté à penser le temps : la somme d'information est telle qu'il est difficile d'y voir un sens, une ligne directrice. Cela ne signifie pas pour autant qu'avec le recul celle-ci n'apparaisse pas distinctement. Pour autant, Augé ne propose pas de lecture de cette ligne directrice : il l'offre comme « objet de la recherche anthropologique. » [AUGE, 1992 : 43].

Castells va plus loin et propose son interprétation de l'évolution du statut du temps dans ce qu'il nomme la « société informationnelle ». Il part lui aussi du constat d'un temps bouleversé par l'évolution des technologies : la sensation d'approcher l'ubiquité offerte par le développement de moyens de transport de plus en plus performants et surtout par la diffusion des NTIC rend le temps « intemporel » [CASTELLS, 1998 : 481]. Cette négation de la temporalité renvoie à l'idée d'éternité et permet d'expliquer l'émergence concomitante de multiples tendances : « transactions financières instantanées, temps de travail flexible, négation de la mort, guerre instantanée surtout non conventionnelle, culture virtuelle, spectacle global, casino global, etc. » [CASTELLS, 1998 : 568].

**Nouvelles formes de spatialité : un monde dominé par la réticularité ?**

Le développement des réseaux de transport, de communication, d'eau, d'énergie, etc., ont conduit les philosophes postmodernes à penser un monde dominé par la réticularité par le biais du concept de « rhizome » [DELEUZE, GUATTARI, 1980 : 30-31]. Le « rhizome » est une pensée du réseau en tant qu'il s'oppose à l'espace. Cette distinction est proche de la différenciation entre espace réticulaire et aréolaire, mais poussée à son extrême : ainsi, « à l'opposé du graphisme, du dessin ou de la photo, le rhizome se rapporte à une carte qui doit être produite, construite, toujours démontable, connectable, renversable,

[39] Avec d'autres : par exemple, Auschwitz et les différents génocides commis au cours du XXe siècle ont également été cités pour expliquer la soudaine incrédulité vis-à-vis de l'idée de progrès historique [LYOTARD, 1986].

modifiable, à entrées et sorties multiples, avec ses lignes de fuite. » [DELEUZE, GUATTARI, 1980 : 31]. Le « rhizome » n'est pas un système réticulaire structuré, c'est-à-dire centré et hiérarchisé, mais une connexion entre des points quelconques, de telle sorte que « le monde n'est plus qu'une vaste interface »[40] [KAUFMANN, 2002 : 8]. Le développement des technologies de l'information et de la communication conduit à l'immédiateté dans la relation entre ces points. « la compression de l'espace-temps est […] complète et son impact social est radical. La notion de mobilité n'a dès lors plus aucun sens, de même que le passage de frontières n'est plus possible, l'espace étant réduit à un rhizome. Les individus sont dans ce cas réduits à vivre dans un monde largement immatériel, transportant leurs territoires avec eux. »[41] [KAUFMANN, 2002 : 8]. L'espace n'est plus vécu de façon sédentaire, territorialisée, mais de façon nomade, déterritorialisée. Cette notion de « déterritorialisation » [DELEUZE, GUATTARI, 1973] un caractère total du développement du rhizome. C'est sur ce point qu'Augé et Castells s'opposent aux postmodernes en proposant des lectures de l'espace faisant coexister deux modèles, le nouveau, né des métamorphoses technologiques et sociales, et l'ancien.

Dans cette perspective, Augé se focalise sur les « changements d'échelles » engendrés par le développement des réseaux de transport et de communication. L'espace semble aboli par l'ubiquité née de déplacements de plus en plus rapides et de communications de plus en plus nombreuses et distantes (téléphone, télévision, satellites, etc.) ; cependant ces facilités d'accès réels et virtuels au reste de la planète (voire au-delà) créent dans le même temps une forme de « surabondance spatiale » [AUGE, 1992 : 46]. Or, c'est cet « excès d'espace » qui brouille les pistes et explique la difficulté à penser l'espace. Pour Augé, il existe bel et bien des « non-lieux, par opposition à la notion sociologique de lieu, associée par Mauss et toute une tradition ethnologique à celle de culture localisée dans le temps et dans l'espace. Les non-lieux, ce sont aussi bien les installations nécessaires à la circulation accélérée des personnes et des biens (voies rapides, échangeurs, aéroports) que les moyens de transports eux-mêmes ou les grands centres commerciaux, ou encore les camps de transit prolongé où sont parqués les réfugiés de la planète. » Mais ces non-lieux concernent des portions bien délimitées de l'espace : les lieux, l'attachement culturel des sociétés aux espaces persistent.

Castells utilise les mêmes grandes catégories de pensée (ici, « l'espace des flux » s'oppose à « l'espace des lieux ») pour penser non plus les conséquences locales de cette coexistence (telle place est un lieu ou un non-lieu) mais ses conséquences globales (quelle catégorie de population vit dans quel type d'espace). Il en déduit une lecture spatialisée globale des rapports entre classe dominante et classe dominée. Ainsi, à « l'espace des lieux », dans lesquels s'enracine la grande majorité des gens s'oppose « l'espace des flux », conséquence spatiale de la « société informationnelle ». Celle-ci s'articule en flux de capitaux, d'informations, de technologie, d'images, de sons et de symboles. Les êtres qui maîtrisent

[40] « The world is nothing but a vast interface. » Notre traduction.
[41] « The compression of space-temps […] is complete and its social impact is radical. The notion of mobility no longer as any sense, as the crossing of borders is no longer possible, space being no more than a rhizome. The individuals in this case are reduced to living in a largely immaterial world, transporting their territories with them ». Notre traduction.

ces flux sont ceux qui dominent la « société informationnelle » ; or comme cette classe sociale est mondiale, une par rapport à la multiplicité des sociétés localisées, cette classe sociale est dominante. Le support matériel des processus dominants de nos sociétés est donc constitué par l'ensemble des éléments qui rendent possible ces flux. « En bref, les élites sont cosmopolites et les masses, locales. L'espace du pouvoir et de la richesse se projette dans le monde entier tandis que la vie et l'expérience des masses s'enracine dans des lieux, dans une culture, dans une histoire. Aussi, plus une organisation sociale repose sur des flux extra-historiques qui dépassent la logique d'un lieu particulier, plus la logique du pouvoir global échappe au contrôle sociopolitique des sociétés locales / nationales, dont la spécificité est historique. » [CASTELLS, 1998 : 467]

**L'individualisation de la société : une mise en péril de toute forme de sociabilité ?**

Pour comprendre la façon dont les postmodernes pensent l'individu et ses rapports aux différentes formes de sociabilité, il nous faut revenir au concept de « déterritorialisation » [DELEUZE, GUATTARI, 1973]. La « déterritorialisation » désigne en fait « le passage d'un *codage* à un *décodage* » [DESCOMBES, 2005] : tandis que dans les sociétés primitives l'ensemble des actes de la vie sont soumis à des règles, sont codés, c'est-à-dire rapportés à des événements sociaux, « la société capitaliste, elle, invente l'individu privé, propriétaire de son corps, de ses organes, et disposant librement de sa force de travail » [DESCOMBES, 2005 : 205]. Elle opère en cela un décodage, et peut être comprise comme un « système "cynique", qui ne fait appel à aucune croyance, aucun sacré pour fonctionner. » [DESCOMBES, 2005 : 205]. Schématiquement, ce constat d'un individu devenu souverain a donné lieu à une remise en cause des méthodes structuralistes en sciences sociales. Si chaque individu possède sa propre logique, il n'est pas possible de déduire de paroles singulières un système les reliant toutes. En définitive, c'est toute l'analyse sociale qui perd son sens.

C'est sur ce point qu'Augé s'oppose aux penseurs postmodernes. Il reconnaît que l'identification collective est de plus en plus faible au profit d'une recherche de sens, d'identité qui se fait désormais à l'échelle individuelle. « Dans les sociétés occidentales, au moins, l'individu se veut un monde. » [AUGE, 1992 : 51]. Il admet également que cette individualisation est source de difficultés à penser et surtout situer l'individu. Mais cela ne signifie pas pour autant que les sciences sociales n'aient plus rien à dire : d'une part parce que l'individualisation est un phénomène qui touche une société entière, il s'agit donc d'un phénomène social, qui doit être pensé en tant que tel ; d'autre part parce qu'il persiste des effets de reproduction et de stéréotypie qui échappent à la conscience des acteurs du fait même de leur individualisation. Le chercheur en science social est lui-même inscrit dans une société dont il subit les évolutions : son désir d'émancipation commun aux autres membres de sa société lui masque les constantes structurelles qui persistent malgré tout. C'est pourquoi le chercheur doit pratiquer, à l'image de Freud, l'auto-analyse et tenir compte de sa subjectivité au cours de ses travaux.

Castells adopte un point de vue moins épistémologique : il ne se pose pas la question des conséquences de l'individualisation sur les sciences sociales mais sur la société elle-

même. Ainsi, dès le premier volet du triptyque *L'ère de l'information* [CASTELLS, 1998], mais plus encore dans le second [CASTELLS, 1999], il montre que les grandes institutions et en premier lieu les Etats sont peu à peu vidés de leur sens par le double-mouvement : développement du réseau (échelle multinationale, globale) et repli sur les identités communautaires (échelle locale). Ce repli est une réaction face au développement du « réseau » : « dans une situation où le réseau se déploie mondialement selon une logique programmée qui s'appuie sur l'exclusion ou sur l'inclusion, l'exclusion des réseaux entraîne des oppositions qui ne peuvent pas être des oppositions revendicatrices, mais des oppositions très radicales contre le système et ses valeurs fondatrices », explique Castells dans un dialogue avec Géraldine Pflieger [PFLIEGER, 2006]. Le double-mouvement dans sa totalité est le produit de l'individualisation : celle-ci a favorisé l'usage du réseau comme moyen d'échapper aux institutions publiques nationales (par le biais des multinationales en particulier), en même temps qu'elle contribuait à offrir un cadre de réaction (sous la forme du communautarisme) à ce développement du réseau lorsque les institutions publiques n'étaient plus capables de le faire.

**L'espace du réseau : un espace inhabité**

Les analyses des mutations du monde contemporain faites par Castells et Augé, en accord ou en opposition avec les théories postmodernes mais toujours en fonction d'elles, font apparaître un monde scindé en deux. Une première partie de ce monde résulte directement des mutations conjointes des technologies (information, communication, transport) et du capitalisme. C'est celui des « non-lieux » et de « l'espace des flux », ces catégories se rapportant à la fois aux nouvelles formes de spatialité, et plus globalement aux implications concrètes des nouvelles formes de temps, d'espace et de sociabilité. Une deuxième partie du monde demeure ancrée sur les anciennes formes de temps, d'espace et de sociabilité, parfois en revendiquant l'immobilisme face aux mutations du reste de la société. Elles sont donc elles aussi impactées par ces mutations, mais de façon indirecte.

Que ce soit dans l'œuvre d'Augé[42] comme dans celle de Castells, donc, l'espace du réseau se situe toujours du côté de la « surmodernité » [AUGE, 1992 : 48], de la « société informationnelle » [CASTELLS, 1998 : 464-466]. Cela signifie, selon l'étude qui vient d'être faite de ces concepts, qu'il est du côté du « temps intemporel » [CASTELLS, 1998 : 481], de l'espace isotrope, de l'individu souverain. Il n'est pas habité, il ne dispose d'aucun des

[42] A l'exclusion de ses deux essais spécifiquement liés à son expérience du métro parisien [1986, 2008]. Augé y attribue en effet des caractéristiques de type identitaire, relationnel et historique à l'espace du métro. Dans son essai le plus récent il affirme explicitement : « le métro n'est pas un non-lieu » [2008 : 33] et même : « Les transports publics sont aujourd'hui le lieu par excellence dans lequel la notion d'espace public garde un sens. » Cela ne l'empêche pas plus tard, à l'occasion d'une observation relative à la présence accrue de contrôleurs et surtout de caméras de vidéo-surveillance, de comparer la « paix du métro » à celle qui règne « dans les aéroports et les supermarchés », et de faire remarquer que le voyageur se sent de ce fait « de moins en moins chez lui ».

Ces contradictions peuvent être expliquées par le fait que ces deux essais ne constituent pas un travail sur le métro mais sur l'ethnologue comme sujet de recherche et pas uniquement comme point de vue objectif sur le monde. Il s'assimile ainsi à « l'indigène » auquel il va devoir poser des questions pour appréhender la réalité de son vécu [2008 : 13-14]. Nous appréhenderons donc ces deux ouvrages non pas comme le résultat d'une analyse portant sur le métro mais comme le matériau d'une enquête une peu particulière, menée selon un protocole différent du nôtre.

caractères communs au lieu : il n'est ni « identitaire », ni « relationnel », ni « historique » [AUGE, 1992 : 69]. L'espace du réseau n'est pas identitaire : il ne contribue en rien à la formation de communautés identitaires et surtout, il ne peut s'opposer à la société en réseau, puisqu'il participe lui-même du réseau, un réseau local, celui de l'agglomération, mais en interconnexion avec le réseau global ferré et aérien. Dans la mesure où il n'abrite que le mouvement, que le flux, aucune des particules humaines qui constituent ce flux ne peut dire qu'elle vit des événements constitutif de l'identité individuelle dans ce lieu (naissance, mariage, décès, etc.). L'espace de mobilité n'est pas relationnel non plus, toujours du fait que son unique fonction est le mouvement et sa fluidité. Les relations et l'identité partagée naissent de l'occupation d'un lieu commun [AUGE, 1992 : 70-71]. Mais, toujours d'après Marc Augé, le pôle d'échange n'est pas occupé : ses usagers y passent mais ne s'y arrêtent pas. Les situations de coprésence se font et se défont trop rapidement pour que des relations soient possibles. L'utilisateur du pôle d'échange est un individu souverain donc « seul, mais semblable aux autres. » [AUGE, 1992 : 127]. Le mouvement perpétuel empêche la permanence : le temps ne s'écoule pas, le pôle d'échange est vécu indéfiniment au présent. C'est précisément pourquoi le pôle d'échange n'est pas historique. Le temps qui s'y écoule est fondamentalement « intemporel » [CASTELLS, 1998 : 481].

Face à ce paradigme d'un espace de transport inhabitable, simplement traversé par une foule anonyme, des chercheurs ont au contraire tenté de montrer que les pôles d'échanges pouvaient être des lieux, car identitaires et relationnels, voire des espaces publics.

### *2.2.2. Les espaces de transport : lieux de l'interaction publique*

Les critiques formulées à l'encontre du paradigme d'un espace de transport inhabitable sont de deux ordres : (1) soit elles s'attaquent directement aux théories et reprennent leurs cadres d'argumentation pour les réfuter point par point. Dans ce cas, c'est essentiellement la théorie de Marc Augé qui a été attaquée (les pôles d'échanges ne sont pas des espaces identitaires, historiques et relationnels), et la critique est presque exclusivement venue de l'anthropologie. (2) Soit elles élaborent un paradigme distinct, à savoir l'espace de mobilité comme « espace public ».

#### Une remise en cause de la théorie de Marc Augé sur la base de caractères identitaires, historiques et relationnels des espaces de mobilité

Trois grands travaux viennent contredire l'assertion de Marc Augé assimilant les pôles d'échanges à des non-lieux [DE BIASE, ROSSI, 2002 ; GREEN, 1998 ; MAILLARD, 2001]. Tous trois sont issus du champ disciplinaire anthropologique, donc dans la droite ligne des travaux de Marc Augé lui-même.

Le travail d'Alessia de Biase et de Cristina Rossi [DE BIASE, ROSSI, 2002] concernant l'éventualité d'une appropriation de l'espace au sein du pôle de Châtelet-les-Halles, est celui qui s'attaque le plus directement aux théories de Marc Augé. En adoptant une démarche d'observation participante, elles s'attachent à identifier les différents groupes

de sédentaires (gitans, musiciens, SDF et les hommes qui stationnent autour de la viennoiserie et qui constituent le pôle d'un réseau de petit recel parisien), à discerner leur partage de l'espace-temps, et à comprendre les rapports des usagers avec ces populations ainsi qu'avec les espaces du pôle. Elles montrent que la présence de sédentaires fait de l'espace de Châtelet-les-Halles un lieu : « il existe une *relation*, amicale ou conflictuelle, entre les uns et les autres […] qui se tisse dans le partage de cet espace. Ce lieu se définit aussi en tant qu'*espace identitaire* du moment où les individus s'y reconnaissent et peuvent réinventer des rôles, des pratiques, des images sociales (voir la femme qui dans l'espace souterrain devient SDF faisant la quête dans la salle d'échanges RER et dehors, dans sa vie quotidienne, est une femme de ménage). Enfin des pratiques et des perceptions de l'espace se construisent à travers l'*historicisation* des vécus individuels et collectifs (voir dans la lutte pour le territoire entre SDF et gitane, la nécessité de revendiquer un passé où l'espace était partagé différemment). »

Anne-Marie Green s'est, elle, focalisée sur les relations entre le groupe sédentaire des musiciens et celui des voyageurs, via une « approche des musiques vivantes » [GREEN, 1998] au sein des espaces du métro. Par le biais d'une « démarche ethnologique » [GREEN, 1998 : 11] et d'entretiens sociologiques auprès de musiciens et de voyageurs, elle observe que lorsqu'un concert se produit, de manière improvisée ou pas, le flux cesse, les voyageurs s'arrêtent et des dimensions jusqu'alors inexistantes émergent : le relationnel (les auditeurs sont en relation avec les musiciens, avec les éventuels quêteurs et vendeurs de disques reliés aux musiciens, parfois également avec les autres voyageurs), « l'émotionnel, le sensible, l'imaginaire » [GREEN, 1998 : 10]. Elle ne remet pas en cause l'idée que le métro est dans l'ensemble est « non-lieu », mais montre que par instant, de manière fugitive, la musique peut le transformer en un lieu : « dans les "non-lieux" où tout semble apparemment organisé, prévu et décidé, la musique peut créer, modifier, transformer, cet espace banal en un univers de rêves. »

Laurent Maillard quant à lui s'est intéressé à « la puissance symbolique et l'imaginaire du souterrain » [MAILLARD, 2001 : 37]. Il se fonde sur une série d'entretiens réalisés auprès d'agents de la RATP, donc de personnes amenées à fréquenter ces espaces de manière pérenne. Il montre ainsi que ces espaces sont fréquemment reliés aux « univers chtoniens » [MAILLARD, 2001 : 38], très puissamment inscrits dans l'imaginaire collectif : les champs lexicaux du grouillement et de l'animalité, de la saleté, de l'obscurité, ou tout simplement du « trou » sont omniprésents dans les entretiens. Les affiches publicitaires regorgeant de corps idéaux et de paysages paradisiaques, parce qu'elles ont pour rôle de faire oublier cet univers aux voyageurs, disent par antiphrase les peurs et angoisses que les espaces souterrains suscitent chez leurs usagers. Deux univers imaginaires coexistent ainsi au sein du métro, qui forment les deux facettes d'un même type de relation aux espaces souterrains. Or, cette dimension imaginaire vient contredire, comme dans le cas de la musique, l'idée d'un espace simplement traversé par ses usagers, sans prise ni sur leurs corps, ni sur leurs esprits.

Les travaux anthropologiques de Stéphane Chevrier et Stéphane Juguet [2003] conduisent eux-aussi à réfuter l'assimilation des espaces du réseau à un non-lieu, même

s'ils s'attaquent moins directement à Marc Augé. Ils traitent du vécu du réseau non souterrain de Rennes.

**Construction d'un nouveau paradigme : l'espace de mobilité comme espace public**

Le sociologue Isaac Joseph a, dans une perspective pragmatiste et interactionniste, développé une pensée de « l'espace public ». Il estime qu'un tel espace « conjugue les propriétés d'un espace de circulation régi par un *droit de visite* – l'hospitalité universelle […] – et les propriétés d'un espace de communication régi par un *droit de regard* qui demande que toute action puisse satisfaire aux exigences d'une "parole" publique, c'est-à-dire se soumettre aux protocoles de l'aveu et aux procédures de la justification » [JOSEPH, 1992 : 211]. Nous nous proposons que montrer comment l'application de cette notion à l'espace du réseau a permis de penser et d'accompagner l'épuisement (aujourd'hui achevé ?) d'un modèle d'organisation de l'espace du réseau fondé sur la gestion de flux, qui rendait possible l'assimilation de cet espace à un non-lieu.

Jusqu'aux années 1970-1980 en effet, tout se passe comme s'il existait « un idéal gestionnaire qui viserait à la construction d'un espace lisse régi par la fluidité de la circulation, la propreté et les effets de visibilité qu'elle induit, la suppression des parasites » [KOKOREFF, 1990 : 124]. En somme, privilégier le flux, c'est refuser d'entendre les demandes individuelles de déplacement et limiter toute possibilité de ralentissement ou d'arrêt. Or, cet idéal est mis à mal à partir des années 1970, à la (dé)faveur d'une mutation technologique : « l'automatisation des contrôles rend le domaine métropolitain perméable à la ville et à ses activités » [COSTES, 1994 : 6]. Tandis que la présence des poinçonneurs à chaque entrée de station limitait l'entrée du métro aux seuls voyageurs, le développement des barrières de contrôle automatique a fait tomber cette restriction. Toute une variété de sédentaires s'est alors appropriée les espaces du métropolitain : SDF, vendeurs à la sauvette, musiciens, mendiants. L'automatisation des contrôles a également autorisé l'entrée dans le métro de pratiques urbaines : Michel Kokoreff évoque ainsi le tag, forme de communication urbaine incisive, sauvage, qui vient s'opposer à partir du milieu des années 1980 à « l'ordre lisse de l'information et de la communication » du métro [KOKOREFF, 1990 : 124]. Conjointement, pour contrebalancer l'impression de vide et d'insécurité engendrée par une diminution du personnel en station (et par souci d'une rentabilité financière de ses espaces), la RATP développe les commerces en station dès les années 1970 d'abord *via* la régie publicitaire Métrobus puis par le biais de la société mandataire Promo-métro[43] [COSTES, 1989].

Cette mutation, qui se traduit par un rapprochement du réseau et de l'urbain, par une individualisation des usages, et par une demande accrue de services, a été pensée par Joseph au cours des premiers travaux qu'il réalise au sein de l'unité prospective de la RATP. A travers les deux études que nous avons choisi de mettre en exergue, « Bus –

[43] « La société Promo-métro, fondée en 1974, était à l'origine une société privée, mandataire de la RATP pour l'exploitation des espaces commerciaux (à l'exception des boutiques libraires administrées par la société Hachette). Depuis 1991, Promo-métro est devenue une filiale de la RATP » [COSTES, 1994 : 7].

Réseaux – Territoires » [JOSEPH, 1987-1] et « L'enjeu-station. La station de métro comme espace public » [JOSEPH, 1987-2], le sociologue poursuit un objectif unique : remettre en cause le paradigme de la tradition ferroviaire. Le détour par le réseau routier lui permet de mettre en évidence par contraste les insuffisances de la logique ferroviaire. Il peut ainsi se focaliser dans un second temps sur le réseau ferré de façon à montrer les avantages que la RATP aurait à renoncer à sa tradition de gestion. Nous verrons enfin que ces travaux théoriques ont eu une large portée opérationnelle.

**« Bus – Réseaux – Territoires » : la tradition ferroviaire rendue obsolète par le pragmatisme du réseau routier**

Les résultats de cette première étude consistent chaque fois en un renversement des valeurs à partir desquelles est évalué un réseau de transport et qui consacrent la supériorité du système ferroviaire : (1) la rapidité, (2) la lisibilité et la régularité, (3) l'uniformité du service rendu.

(1) Joseph porte un premier coup de semonce à cette logique ferroviaire en analysant la parole des usagers du bus rencontrés comme autant de récits de cheminement. Cette forme du discours lui semble particulièrement adéquate pour décrire l'usage du bus : « Le mode bus, comme déplacement vécu, s'organise comme un récit. Récit du voyageur qui parcourt la ville au gré de ses impatiences et de ses rêveries, qui se repère aux signes de l'urbain ou qui s'abandonne au temps de la ville » [JOSEPH, 1987-1 : 6]. Elle représente surtout un outil intéressant pour interroger la dimension temporelle de l'expérience du voyageur. Joseph montre que les usagers du bus et du métro ont un rapport au temps et donc à l'espace parcouru radicalement différent.

> « Prendre le métro, c'est d'abord **calculer son temps** puis compter les étapes d'un trajet. Toutes les autres fonctions de l'espace métro sont scandées par ce mouvement inaugural de l'usager qui s'engouffre, […] qui accepte de faire le sacrifice du visible. S'engouffrer, c'est, d'une certaine manière, avoir peur d'être vu, c'est s'abriter non seulement du froid, de la pluie, de la circulation, mais peut-être du visible lui-même. […] Prendre le bus c'est au contraire **parier sur le temps d'un récit**, s'installer visuellement face au grand livre de la ville, la déchiffrer par séquences. C'est surtout s'engager dans un mode de déplacement non par la violence, par une précipitation, mais par une **attente** et une expectative » [Joseph, 1987-1 : 16].

La performance temporelle (rapidité) que représente l'usage du métro est comprise comme une violence de l'usager faite à l'espace. L'usage du bus, parce qu'il donne lieu à une « linéarisation » des récits de cheminements, permet une relation pacifiée à l'espace, celui de la ville, parcourue comme un texte. Joseph entend ainsi montrer la « primauté du cheminement sur la direction » [JOSEPH, 1987-1 : 9].

(2) La grande adhérence du réseau routier à la ville explique aussi que ce mode résiste aux valeurs de lisibilité et de régularité (forme temporelle de lisibilité) propres au réseau ferré. Cette résistance lui est d'ailleurs reprochée par l'entreprise : « dans le grand débat entre le commercial et l'opérationnel, la culture d'entreprise semble dire que l'attraction principale d'un réseau tient à la régularité des intervalles qu'il est capable de fournir et à sa capacité à résister à l'hétérogénéité des territoires qu'il traverse (Paris et Banlieue,

zones de circulation dense ou périphérie, etc.) » [JOSEPH, 1987-1 : 64]. La suppression de la plate-forme est un symbole de cette volonté centrale de limiter la porosité du réseau routier à la ville.

Pourtant, Joseph renverse cette suprématie de la lisibilité et de la régularité en montrant que le réseau du bus permet un rapport à l'urbain beaucoup plus complexe, fait d'imaginaire et d'intimité, construit au gré des voyages et des expériences singulières :

> « Le bus épouse la ville, [c'est un] réseau qui chemine et sillonne la ville de **proche en proche**. [Il est] beaucoup plus lié à la pulsation des territoires, beaucoup plus sensible à la mémoire des lieux et au patrimoine urbain. Du coup, la **lisibilité** du réseau est beaucoup plus complexe puisqu'elle varie avec le temps de découverte de la ville (temps linéaire) et avec le rapport intime au texte urbain (routines et déjà-vu ou émerveillement renouvelé devant le spectacle de la ville. "On ne s'en lasse pas" » [JOSEPH, 1987-1 : 8].

Cette relation à la ville se fait – à défaut d'une plate-forme arrière ouverte sur la ville – par l'intermédiaire de la fenêtre, qui devient une plus sûre échappatoire que la porte. Joseph commente ainsi une photographie issue des fonds documentaires de la RATP, représentant l'intérieur d'un bus où tous les voyageurs ont le regard tourné vers les fenêtres latérales :

> Tout dans cette image est **rejeté dans l'espace du dehors**, tout est à chercher dans les regards perdus des voyageurs. Leur temporalité, leur sens intime, semblent accrochés à la ligne de fuite que l'on imagine longeant le bus de chaque côté des fenêtres. [...] Le voyageur assis est rivé à la fenêtre, il dispose de la possibilité de **détourner le regard** de ce qui se passe dans l'autobus lui-même et cette possibilité, quel que soit l'usage qu'il en fait réellement – il peut regarder, somnoler, rêver, jeter un coup d'œil de temps à autre pour se situer – cette possibilité envahit complètement la situation, [...] elle institue le droit au regard perdu » [JOSEPH, 1987-1 : 57].

Joseph destitue ainsi la lisibilité comme valeur au profit de la visibilité, du regard que le bus permet de porter sur la ville. Celle-ci devient une scène offerte au voyageur-spectateur, à la fois impliqué dans la ville puisqu'il la traverse, et extérieur à elle dans la mesure où la fenêtre l'en sépare.

(3) Le choix méthodologique de partir du vécu des acteurs du réseau permet au sociologue de montrer les limites que représente l'uniformisation de la relation au client. Cette volonté d'offrir un service identique aux différents clients est propre au métro : les stations sont toutes identiques ou presque, et aucun agent ne vient accueillir le voyageur à l'entrée des stations ou des rames. Son transfert au réseau routier est symbolisé par la suppression du poste de receveur en 1974 [JOSEPH, 1987-1 : 63] : celui-ci était chargé d'accueillir les voyageurs, de vendre et poinçonner les titres de transport, d'assurer le calme et la sécurité au sein du bus, de vérifier à la manière du chef de gare, qu'aucun voyageur ne souhaite monter dans le bus avant d'autoriser le démarrage (cf. annexe 9.1.). Aujourd'hui, tous ces rôles ont été transférés au machiniste en plus de sa fonction technique : il ne peut plus offrir un service personnalisé aux voyageurs.

Or, la diversification des motifs et des heures de déplacement (le motif domicile-travail n'est plus exclusif ; de ce fait, le nombre de déplacements en heure creuse est en

constante augmentation) exigerait justement que des dispositifs assurent l'adaptation de l'offre globale au cas particulier, qui devient paradoxalement de plus en plus la norme. « Le mode bus subit les effets d'une *singularisation des usages* » [JOSEPH, 1987-1 : 10], mais force est d'admettre que cette tendance ne lui est pas propre. La nécessité de remettre en question l'homogénéité du service et avec elle les valeurs qui fondent la tradition ferroviaire (rapidité, lisibilité, régularité) au sein même du réseau ferré devient une évidence. C'est le projet auquel s'attelle Joseph lorsqu'il rédige « L'enjeu-station. » [1987-2].

**« L'enjeu-station. La station de métro comme espace public. »**

Pour montrer en quoi l'espace du métro peut et doit être compris comme un espace public, Joseph part des deux grandes dimensions qui lui permettent de définir cette notion : (1) le « droit de visite » et (2) le « droit de regard ».

(1) Le « droit de visite » caractérise ici les nouvelles porosités qui apparaissent entre le réseau et la ville. Joseph s'intéresse à ses effets sur la nature même des espaces du réseau et sur les nouveaux usages qui s'y développent.

> « Considérer la station de métro comme un espace public c'est [...] postuler que les processus de différenciation qui s'y opèrent ont une logique particulière qui doit au réseau dont elle est **l'accès** et à la ville dont elle est la réplique souterraine. [...] Or, s'il faut résumer brièvement l'évolution des stations depuis une dizaine d'années, il faudrait dire que leurs différenciations écologiques s'urbanisent. Dire en effet que **la station s'est rapprochée de la ville** et s'est éloignée des quais, c'est dire que les différenciations sont de moins en moins techniques ou fonctionnelles, et de plus en plus liées **aux usages sociaux de l'espace et du temps** urbains » [Joseph, 1987-2 : 39].

Les « usages sociaux de l'espace et du temps urbains » qui se produisent depuis peu (au moment où Joseph rédige ce rapport) au sein du réseau sont par exemple de type commercial. Cette nouvelle affectation des espaces de transport ne va pas de soi pour le sociologue, qui invite à réfléchir à ses limites : limites entre espaces marchands et services publics urbains, limites entre espaces commerciaux et espaces de mobilité, limites entre flux et stase. Car plus généralement, les nouveaux usages sociaux des espaces du réseau introduisent de la congestion là où tout n'était que fluidité : le flux de circulation du voyageur est sans cesse ponctué de haltes, pour réaliser un achat, retrouver une connaissance, se repérer, ou faire une simple pause. Des phénomènes de concentration ou de congestion apparaissent, qui font obstacle « aux cultures de la simultanéité et du direct » [JOSEPH, 1987-2 : 42]. Affirmer la publicité et l'urbanité de l'espace de mobilité, c'est donc réhabiliter l'espace-temps dans un univers qui tentait de s'en affranchir, où l'ubiquité représentait la valeur dominante.

(2) D'autre part, en affirmant que la station de métro est un espace public, Joseph remet en cause la valeur de lisibilité, comprise cette fois comme lisibilité sociale. En effet, « l'espace public » est à la fois le lieu où s'exerce un « droit de regard » et où sont préservées des zones d'opacité.

Le « droit de regard » qui caractérise l'espace public en fait un espace de représentation, un espace scénographique. L'espace public est « un espace d'exposition et de manifestation, à rebours de la "tyrannie des intimités" [SENNETT, 1979] », une forme de résistance à la montée des privatismes. Ce « droit de regard » concerne surtout l'usager qui n'est plongé que par intermittences dans l'espace public.

Mais pour l'agent de station, constamment confronté à la publicité de l'espace de la station, le « droit de regard » ne peut s'exercer en continu. Cette discontinuité du droit de regard est ce qui différencie un espace public d'un espace concentrationnaire. L'agent de station porte un costume qui rend ostensible son rôle au sein du réseau : il se soumet ainsi au droit de regard. Mais par moments, il ne répond pas par son action à ce que le port de son uniforme laisse supposer. C'est ainsi qu'il se soustrait au droit de regard :

> « En somme, à l'opposé de l'imaginaire-usager qui voit la ville comme un choc[44], l'imaginaire-agent la voit défiler. Dans la succession des interactions qui constituent son ordinaire obligé, tout ne lui plaît pas toujours, tout ne peut pas le concerner tout le temps. C'est le propre d'un espace public d'entretenir ainsi des zones d'opacité, des moments de réserve et **d'indifférence civile** ("Ça ne me regarde pas" ; "Je ne veux pas le savoir"). Faute de comprendre cette alternance d'ostentation et de réserve on finirait par faire de l'agent **non pas un producteur d'urbanité**, mais un petit soldat de la fonction accueil, un groupie de l'usager vedette l'aidant à se donner en spectacle, pour disparaître dans l'ombre saturée d'ostentation urbaine, et nostalgique de la province » [JOSEPH, 1987-2 : 44].

### L'accessibilité de l'espace public : un espace théorique et opérationnel au non-lieu

L'introduction de la pensée de l'espace de mobilité comme espace public a bouleversé les logiques organisationnelles du réseau en replaçant le voyageur et ses usages au centre de son activité ; dans ce sens, il a eu des conséquences opérationnelles aussi nombreuses que durables [LE GOFF, 1994 : 163, 172-181]. Toutes se rapportent à la notion d'accessibilité : (1) accessibilité urbaine, (2) accessibilité physique, et (3) accessibilité cognitive. L'ouvrage *Villes en gares* dirigé par Joseph entérine cette traduction de la notion théorique d'espace public en celle, plus opérationnelle, d'accessibilité, en même temps qu'il en illustre les conséquences pratiques. Il propose, en introduction, la définition suivante de l'accessibilité : « un espace accessible est un espace physique et sensible doté d'une forme plus ou moins affichée et d'un "droit d'usage" également plus ou moins manifeste » [JOSEPH, 1999 : 12].

(1) Nous avons vu que pour Joseph, considérer l'espace de mobilité comme un espace public, c'est le doter d'un caractère urbain. Urbanité qui caractérise tant les relations entre usagers que les lieux eux-mêmes. Le seuil et les liens entre espace urbain et espace de mobilité doivent donc être repensés. C'est ce à quoi s'est attaché le vaste programme du Plan Urbain « Gares et quartiers de gares », dirigé par Joseph. Il a ainsi permis de montrer l'importance de travailler conjointement l'aménagement de la gare et son inscription dans l'urbain, de façon à éviter la formation de « délaissés urbains », dents creuses spécifiques des quartiers de gares. Le rôle pivot du parvis de la gare a également été montré. Ce programme de recherche a inspiré le réaménagement des parvis des gares

[44] Isaac Joseph fait ici référence à la campagne de publicité « Ticket chic Ticket choc » menée par la RATP, première campagne visant à rendre l'usage des transports en commun plus séduisant que fonctionnel.

dans le sens d'une offre modale plus variée (l'espace n'est plus uniquement consacré à la voiture, mais également aux vélos et surtout aux piétons), et d'une plus grande porosité avec la ville.

(2) Le « droit de visite ou « droit d'usage » qui s'étend à l'espace public impose également de penser l'accessibilité physique des lieux de transport. Ce thème regroupe à la fois les dimensions d'accessibilité des personnes à mobilité réduite (PMR) et d'ergonomie des équipements. Le premier thème n'est pas nouveau au moment où Joseph l'aborde (le tramway de Grenoble, mis en service en 1987, est le premier mode de transport conçu dès l'origine pour être accessible), mais celui-ci lui donne un écho important au sein de la RATP, ainsi que des cadres théoriques de pensée. Il montre par exemple, que le handicap ne doit pas être pensé « comme une qualité attachée à la personne », mais « comme une variable dépendante de processus, comme un processus » [JOSEPH, 1993 : 6]. Le séminaire « accessibilité et situation d'urgence », dirigé par Joseph, illustre bien les implications pratiques de cette pensée de l'accessibilité physique. Au cours des six séances, qui se sont tenues de 1992 à 1993, la nécessité de réfléchir à l'accessibilité comme une propriété des lieux s'impose, et la notion d'ergonomie émerge.

(3) Mais la dimension physique de l'accessibilité est insuffisante pour garantir le « droit d'usage » de l'espace du réseau. L'accessibilité cognitive est également fondamentale : l'espace doit être lisible et aisément utilisable. Ainsi, Joseph considère que :

> « l'univers du voyage, tel qu'il se donne à voir à l'usager dans une gare ou un complexe d'échanges, est un monde **d'intelligence distribuée**. Cette intelligence, inscrite dans la configuration des espaces et dans la signalétique, est médiatisée par des objets (bornes ou plans) qui permettent à l'usager de se délester de la charge cognitive qui va de pair avec son activité d'attente, d'orientation, de correspondance, etc. » [JOSEPH, 1999 : 13].

De nouveau, la notion d'ergonomie devient centrale ; elle désigne la qualité des relations entre un homme et une machine. De fait, le « complexe d'échanges » est un outil technique dont le rôle est d'assister le voyageur au moment de la correspondance. Le glissement sémantique « de l'espace public » au « complexe d'échange » est d'ailleurs significatif de cette nouvelle fonction attribuée à l'espace du réseau : le voyageur est en relation avec une machine. Joseph parle ainsi de « modes d'emplois des complexes d'échange » [JOSEPH, 1999 : 12]. Dominique Boullier, à sa suite, estime qu'une « gare constitue un dispositif éminemment technique », lui-même « habité […] par une quantité d'autres dispositifs qui sont supposés faciliter le voyage ou les autres activités qui constituent la gare » [BOULLIER, 1999 : 291].

Aujourd'hui, les nouvelles recherches effectuées par l'unité prospective de la RATP renvoient encore, au moins partiellement, à la catégorie de l'accessibilité : en témoigne le séminaire « Cognition et Mobilité » lancé en 2006 sous la direction d'Alain Berthoz, professeur au Collège de France, responsable de la Chaire de physiologie de la perception et de l'action. Les travaux de Joseph ont également inspiré d'autres travaux théoriques comme opérationnels, dans le domaine de l'accessibilité financière (mobilité des populations défavorisées), mais également de l'accessibilité temporelle (adaptation de

l'offre de transport à la hausse des déplacements en heures creuses, de nuit, le week-end).

La notion « d'espace public », centrale dans les premiers travaux de Joseph dans le domaine des transports de voyageurs, a opéré un glissement sémantique dans les travaux ultérieurs du sociologue au profit de celle d'accessibilité, à partir des notions pivots d'urbanité et de « droit d'usage ». Ce glissement est très fructueux, mais il laisse de côté la dimension sociale pourtant contenue en germe dans la notion d'espace public. Cette disparition nous semble liée au contexte dans lequel Joseph a eu à travailler sur l'espace de mobilité : pour mettre fin à une pensée dominante du réseau comme lieu du « flux », Joseph a dû accentuer l'individualité du voyageur. Mais la disparition du social est également inscrite en germe dans la notion d'espace public, ce que montre Joan Stavo-Debauge [2003] : la focalisation pragmatiste de Joseph sur l'agir tend à ne comprendre l'espace public que comme lieu d'interactions entre individus parfaitement indépendants et non comme le lieu de formation et d'ancrage d'une collectivité. Le terme choisi par Stavo-Debauge pour désigner cet espace-support de l'ancrage d'une collectivité est le « territoire ».

## *Conclusion : Proposition d'une troisième voie, l'espace de mobilité comme territoire potentiel*

Il nous semble opportun à ce stade de reprendre le terme de « territoire », suggéré par Stavo-Debauge [2003] et déjà introduit par Dupuy [1991], pour proposer une issue à l'opposition entre Manuel Castells et Marc Augé d'une part, et Isaac Joseph d'autre part. Chacun propose une façon de concevoir les relations entre l'homme et son milieu. Augé et surtout Castells parlent d'une « communauté » qui peut fonder son identité autour de la pratique d'un espace commun alors nommé « lieu ». Joseph au contraire part d'un « public » qui doit son existence à la fréquentation d'un même « espace public ». Nous proposons quant à nous d'employer le terme de « collectivité territorialisée » pour faire référence au groupe de personnes en relation avec un « territoire ». Le graphique ci-après permet de détailler les points communs et les différences entre cette notion et les autres. Il permet de parvenir à la définition spécifique de la « collectivité territorialisée ».

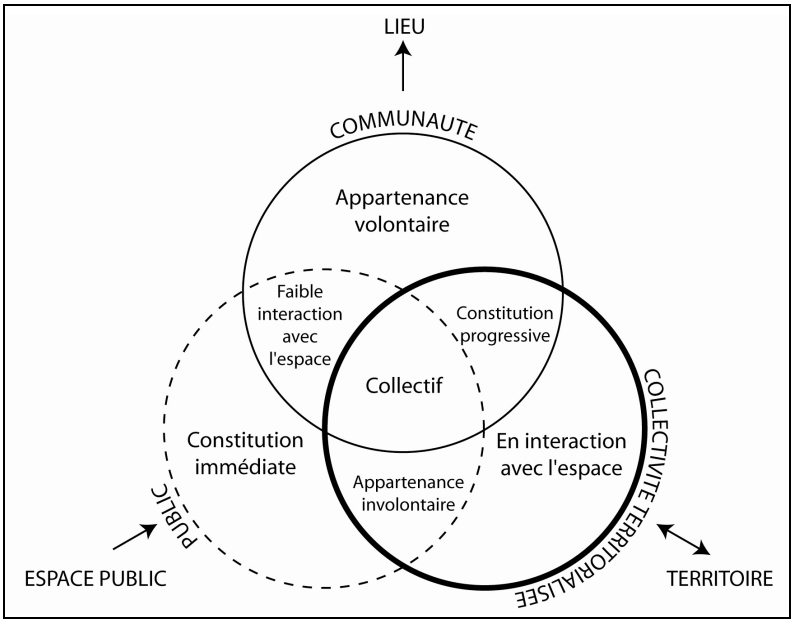



**Figure 5 - Distinction entre le lieu, l'espace public et le territoire**

La collectivité territorialisée se distingue du public dans la mesure où sa constitution n'est pas immédiate mais progressive dans le temps. « Le territoire est un produit de l'histoire de la société. » [SCHEIBLING, 1994 : 143] La fréquentation d'un espace par un groupe ne se traduit ni immédiatement ni systématiquement pas une interaction territoriale. La collectivité territorialisée se constitue dans le temps long, à la différence du public qui se fait et se défait à chaque instant. Chaque fois qu'un individu passe le seuil séparant l'espace public de l'espace privé il transforme l'état du public. A l'inverse, ce n'est pas parce qu'un individu un territoire qu'il fait immédiatement partie d'une collectivité territorialisée : on peut être étranger à un territoire.

En cela, la notion de collectivité territorialisée se rapproche de celle de communauté, mais ce qui l'en distingue, c'est que pour un individu, le fait de lui appartenir ne résulte pas d'une décision consciente : « la communauté implique des liens plus forts que la société ou la collectivité, et signifie qu'il y a eu adhésion volontaire ou prise de

conscience. » [BRUNET *et al.*, 1993 : 117]. C'est ce qui permet à Augé et Castells de dire que l'espace de mobilité n'est pas le support d'une communauté donc n'est pas un lieu. En retour, il n'est pas possible de s'exclure ou d'être exclu d'une collectivité territorialisée, tandis qu'un individu peut décider de quitter une communauté ou en être rejeté.

Enfin, ce qui distingue la collectivité territorialisée des deux autres notions, c'est la force des liens qui l'unissent à son espace de référence, le territoire. Le territoire résulte des interactions entre une entité sociale et une entité spatiale. « Le mot conserve à travers les évolutions de son sens, une signification profonde et constante : le rapport d'une société à un espace. » [SCHEIBLING, 1994 : 142]. La collectivité territorialisée modèle l'espace (production de formes concrètes et symboliques, les « hauts lieux »[45]) tout autant qu'il la modèle, qu'il favorise des usages et contribue à la formation d'identités et de valeurs. Les autres formes de relations entre une entité spatiale et une entité sociale, ne sont pas réciproques mais unilatérales. C'est la fréquentation d'un espace public qui détermine l'appartenance ou non au public. A l'inverse, c'est l'existence d'une communauté qui crée le lieu comme elle pourrait se cristalliser sur d'autres dénominateurs communs (religion, langue, orientation sexuelle, etc.).

La troisième voie que représente le « territoire » permet de dépasser l'opposition non-lieu / espace public en ce qui concerne les espaces de mobilité. Concrètement, montrer qu'il existe une façon de percevoir l'espace de mobilité comme un territoire permet de sortir de l'impasse suivante : soit l'espace de mobilité est un non-lieu et il n'y a aucune relation entre le voyageur et cet espace ; soit au contraire il est un espace public et la relation entre le voyageur et cet espace est systématique. Or, il est possible d'être étranger à un espace de mobilité comme de s'y sentir chez soi (voire « chez nous ») : pour cette raison, le territoire semble un outil pertinent d'analyse de l'espace de mobilité. Nous allons voir qu'il constitue en outre une notion intéressante pour aborder la question de l'aisance à l'échelle du voyageur.

[45] Le « haut lieu » désigne une émanation concrète et symbolique, très exactement synecdotique (« suggérant une entité au moyen d'un terme qui, usuellement, ne désigne que l'une de ses parties ») [DEBARBIEUX, 1995-1 : 98] du territoire. Pour éviter toute confusion, nous distinguerons par ailleurs l'acception sociologique du « lieu », espace de la « communauté » [CASTELLS, 1996, 1997], de son acception géographique, c'est-à-dire comme échelle locale du territoire [FREMONT, 1976 : 144].

## 2.3. Espace perçu et espace vécu du voyageur : une analyse des ambiances du réseau

Lorsque l'analyse de l'aisance au sein des espaces de mobilité quitte l'échelle du réseau ou celle du pôle pour se focaliser sur celle du voyageur, les notions de perception et de pratique deviennent centrales. Celles-ci sont particulièrement intéressantes pour nous dans la mesure où elles dotent le voyageur d'une capacité d'interprétation vis-à-vis des espaces parcourus. Leurs cheminements ne sont pas exclusivement dictés par les configurations spatiales ; ils résultent d'un choix du voyageur et peuvent largement différer en cela d'un voyageur à l'autre. C'est la conclusion à laquelle est arrivé Jean-François Augoyard au terme de son travail de thèse [1976, 1979][46]. Le second résultat qui, parmi le foisonnement de son travail, est porteur pour notre démarche est le fait que cette interprétation peut recouvrir une dimension collective qui n'est pas universelle, mais propre à un quartier ou à un groupe de personne.

Nous nous proposons, après avoir détaillé la manière dont Augoyard obtient ces deux grands résultats, de considérer leur transmission au sein des travaux de l'équipe de recherche du sociologue, en l'occurrence le laboratoire du CRESSON[47] (Ecole d'architecture de Grenoble), puis plus particulièrement au sein des travaux consacrés aux espaces de mobilité réticulaires. Nous verrons que dans ces derniers la dimension collective, sociale est presque systématiquement mise de côté au profit d'une analyse exclusive des relations entre un individu et un cadre bâti. Nous proposerons enfin de réintroduire, à travers la notion de territoire, cette dimension collective dans l'étude du vécu du voyageur au sein des espaces de mobilité.

### *2.3.1. L'espace public perçu au cours des cheminements quotidiens*

**« le cheminement quotidien en milieu urbain », point de départ de la recherche d'Augoyard.**

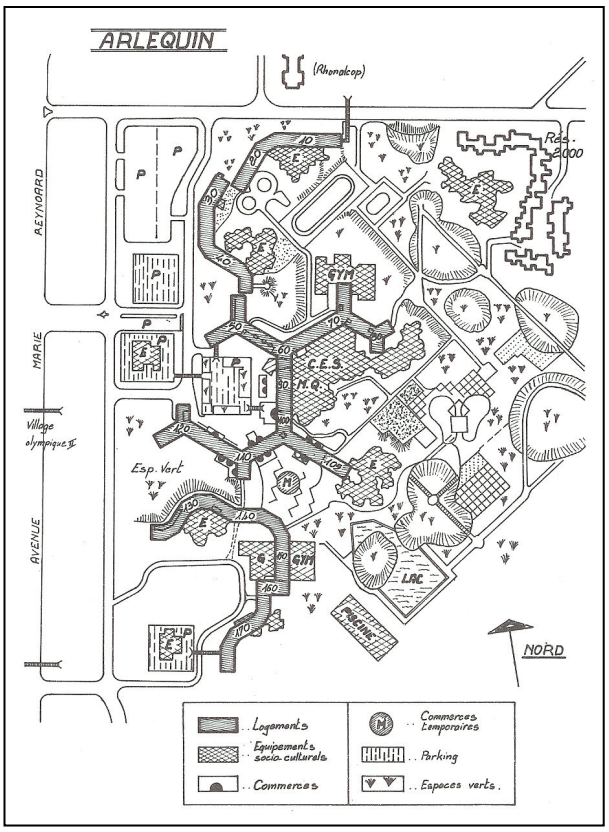
S'inspirant de la transversalité qui caractérise le philosophe Giordano Bruno, autour duquel il a réalisé un premier travail doctoral, Jean-François Augoyard choisit d'aborder, au cours de sa thèse « d'urbanisation – aménagement », le phénomène de l'urbain en se distinguant des grandes écoles de sociologie de l'époque. L'acte de cheminer lui semble une façon particulièrement féconde d'éviter la circonscription à une dimension unique de l'urbain (le loisir, le travail, etc.). En outre, il s'agit d'un sujet peu voire pas traité par la recherche classique.

> « Parce que l'acte de cheminer est un intermédiaire, il semble banal et **n'intéresse guère**. L'habitant n'en parle pour ainsi dire pas, **et aucune explication causale n'y est venue y appliquer un filtre réducteur**. Cette pratique devrait nous être précise, puisque, peu occultée par les représentations abstraites, elle laisse encore voir comment la vie de l'habitant est pétrie de sensations très immédiates et d'actions impromptues » [Augoyard, 1979 : 22].

[46] Sa thèse, soutenue en 1976 sous le titre « Le Pas », a fait l'objet d'une publication synthétique en 1979 sous le titre « Pas à Pas », au Seuil, dans la collection « Espacements » dirigée par Françoise Choay.
[47] Le CRESSON est le "Centre de recherche sur l'espace sonore et l'environnement urbain", rattaché à l'unité mixte de recherche CNRS/Ministère de la Culture 1563 "Ambiances architecturales et urbaines".

Cet extrait rend compte de ce qui fait pour Augoyard l'attrait de cet objet de recherche : l'immédiateté, l'impromptu, tout ce qui relève de l'imprévu et du non-déterminé. En outre, la question des liens entre le sentir et l'agir, chère à Merleau-Ponty [1945] et qui deviendra centrale dans les recherches du CRESSON relatives aux ambiances, apparaît déjà ici en filigrane.

La méthodologie adoptée par le sociologue a consisté en la conduite d'entretiens compréhensifs à partir de relevés d'itinéraires effectués par les habitants au cours des semaines qui précédaient l'entretien. Cette entrée méthodologique présente l'avantage de focaliser l'attention des habitants sur leurs cheminements au moment même de leur expérience et non *a posteriori*. Le choix de réaliser des entretiens auprès des habitants plutôt que d'observer avec un regard extérieur leurs déambulations est également une façon d'obtenir un matériau plus riche, et surtout un moyen de ne pas se limiter aux tracés des cheminements effectués par les habitants, mais d'en aborder les modalités. On retrouve ici la « double-signification » envisagée par Giordano Bruno qui suppose qu'au-delà du but premier du message, le fait d'exprimer ce message est lui-même significatif.




Le quartier choisi comme lieu d'étude est celui de l'Arlequin à Grenoble. La carte ci-contre, dessinée par Jean-François Augoyard [1979 : 179] en restitue les formes principales.

Il s'agit d'un ensemble de 2000 logements (destiné pour part égale à la location sociale et à l'accession à la propriété), conçu dans la seconde moitié des années 1960 dans la dynamique des Jeux Olympiques de 1968. Le projet prévoyait également l'édification de nombreux équipements scolaires, sportifs, administratifs, et d'activités.

Ce quartier est caractéristique de la nouvelle forme d'aménagement que représente à l'époque la ville nouvelle[48]. L'image ci-contre est révélatrice de la modernité de l'architecture choisie pour édifier ces bâtiments. La spécificité de ce lieu donnera une dimension spatiale très forte à l'analyse du sociologue. Des notions telles que le paysage, l'échelle, la toponymie occupent de ce fait dans son propos une place centrale. Le sociologue consacre par exemple un paragraphe entier à la manière dont les habitants nomment les lieux [AUGOYARD, 1979 : 75-85, « La dénomination des lieux »] : font-ils appel à la numérotation des lieux auxquels ils se réfèrent ? A son appellation

[48] Quoique correspondant seulement à un quartier de Grenoble, le secteur de l'Arlequin fut aménagé dans le cadre plus vaste de la « Villeneuve » de Grenoble-Echirolles.

fonctionnelle ? Sont-ils conduits à créer collectivement une appellation singularisée ? Y a-t-il des lieux qui restent innommables ?

Il est important de noter que le quartier de l'Arlequin avait fait l'objet d'une conception de qualité. Appartenant à la deuxième génération des projets urbains de l'après-guerre, il bénéficia au même titre que les autres villes nouvelles, de l'expérience de la génération immédiatement antérieure, celle des grands ensembles. L'erreur de la monofonctionnalité a par exemple ainsi pu être évitée. En outre, sa conception a fait l'objet d'une recherche explicite de qualité, en particulier en ce qui concerne la formation de relations de voisinage. Elle a réuni une équipe de sociologues, d'urbanistes et d'enseignants installés *in situ*. Persistant à comprendre la vie sociale comme la résultante directe de la forme spatiale, elle le fait de façon beaucoup plus attentive à la complexité humaine que ne le permettait l'application étroite des théories urbaines fonctionnalistes. Le choix de cet espace urbain permettait donc à Augoyard d'identifier les éléments qui s'échappaient du schéma déterministe ayant présidé à la création de l'ensemble sans que cela ne soit lié à une insuffisance de la pensée causale originelle.

**Figures de style et rhétorique : aux sources de la variation et du jeu**

A partir du matériau brut obtenu (450 pages d'entretiens retranscrits), Augoyard commence par montrer que les cheminements ne sont pas réductibles à un message simple de type « origine-destination » mais que leur tracé et surtout la façon dont les habitants en rendent compte font apparaître un second degré de signification. Or, cette signification n'est pas constante à origines-destinations identiques, mais procède par variations et peut de la sorte être assimilée à une figure de style. Parmi les figures de style qu'il distingue, il est par exemple possible de citer l'ellipse, terme initialement géométrique dont la dimension spatiale trouve une résonance ici, et qu'Augoyard définit comme l'évitement d'un terme exclus au moyen d'une référence contextuelle. Le sociologue fait également usage de la figure de la redondance, qui, « contraire à l'ellipse, […] explicite et permet l'identification du terme qu'elle reprend. » [AUGOYARD, 1979 : 51].

Or, il apparaît progressivement que les cheminements tels que les racontent les habitants sont plus que de simples utilisations de figures élémentaires, mais qu'ils forment une rhétorique. Celle-ci est marqué par une tendance à disjoindre les termes du récit et à leur donner une valeur en tant que tels, pour eux-mêmes (« en partant je suis passée par la galerie, ensuite j'ai traversé la rue devant le collège, puis à telle heure... »), tandis qu'une langue est fondée sur sa capacité à lier ses éléments les uns entre les autres, à établir des connexions. La rhétorique habitante est « un langage poétique, où la hiérarchisation mesurée qu'on trouve dans la prose est cassée au profit d'un agencement rythmique faisant valoir les termes d'abord pour eux-mêmes » [AUGOYARD, 1979 : 70].

En somme, plus qu'une simple traduction du cadre en action (« il y a un poteau sur mon chemin, donc je m'en écarte »), le cheminer ressemble à une lecture-écriture. Les habitants ne se laissent pas unilatéralement dicter leurs conduites par les lieux fréquentés : leurs pratiques recouvrent toujours à la fois un minimum de subi et d'agi,

elles comportent toujours un fond commun et une spécificité, une permanence et une création.

Dans les récits qui mettent en scène cette création, les notions de variation et de jeu sont fondamentales. La première reflète le degré de liberté dont dispose l'habitant pour créer. La seconde explique le goût pour la variation qu'ont les habitants. Elle traduit le degré de plaisir qui explique que les habitants s'éloignent du chemin le plus efficace, le plus rectiligne en somme, dans leurs déambulations. Ces formes de jeu sont multiples : se laisser perdre, suivre les errances de son chien, trouver des raccourcis, changer d'itinéraire pour le plaisir, etc.

**Existence d'une rhétorique collective**

Dès son travail de thèse, mais surtout au cours d'une recherche effectuée simultanément au sein de quatre quartiers distincts [MEDAM, AUGOYARD, 1976], Augoyard montre que la rhétorique habitante dont il a montré l'existence peut recouvrir une dimension collective. Entre l'universalité des figures de style et la singularité de leur agencement par les habitants, il existe une manière de faire collective, une rhétorique commune à un quartier ou à un ensemble d'habitants.

En l'occurrence, cette rhétorique spécifique se traduit par la prédilection pour une figure. En ce qui concerne les quartiers par exemple [MEDAM, AUGOYARD, 1976 : 175-176], le quartier du Village Olympique[49] sera caractérisé par la prédilection pour la métabole, c'est-à-dire « la répétition d'un ensemble fini en combinaisons variées » [MEDAM, AUGOYARD, 1976 : 162], en somme, la variation des cheminements au sein d'un même espace sans autre raison que le plaisir. L'espace du quartier de Tesseire[50] est vécu quasiment sans asymétrie : chez les personnes interrogées, la similitude entre le chemin choisi pour l'aller et celui choisi pour le retour est quasiment systématique. Augoyard analyse cela comme le « signe de l'ancienneté du quartier et de la reconnaissance saturée de ses formes architecturales ».

Mais d'autres éléments caractérisent les différences entre quartiers, qui ne sont pas liés aux formes architecturales : c'est le cas par exemple du caractère anaphorique de l'espace du quartier de l'Arlequin qui est totalement absente de celui de Malherbe[51]. L'anaphore est, comme la métabole, une figure de la redondance, mais cette fois, il s'agit de l'articulation des cheminements autour d'un pôle localisé qui attire ou repousse, « mais toujours fascine » [MEDAM, AUGOYARD, 1976 : 163]. Or, dans le cas du quartier de l'Arlequin, l'existence de cette figure est liée au partage de l'espace entre la catégorie des locataires et ceux des copropriétaires. A Malherbe au contraire, le vécu de l'espace se

[49] Quartier d'habitat collectif issu d'une reconversion des infrastructures d'accueil des athlètes construites à l'occasion des Jeux Olympiques d'hiver de 1968. Situé au sud de Grenoble, il est contigu du quartier de l'Arlequin.
[50] Quartier d'habitat collectif construit entre 1959 et 1961 dont la conception est typique de la production de logement social d'après-guerre, en particulier du fait de la disposition orthogonale des bâtiments.
[51] Situé au nord de l'Arlequin et contigu du quartier Tesseire à l'est, Malherbe est également un quartier d'habitat collectif, construit au milieu des années 1960.

caractérise par l'absence de partage de l'espace entre ces deux catégories ; aucun espace ne présente d'enjeu pour une catégorie pour la simple raison par exemple qu'il est fréquenté par l'autre.

En somme, la dimension collective qui caractérise l'expression d'une rhétorique habitante dépend des formes architecturales, et, selon les quartiers, des groupes sociaux en présence. Cela explique pourquoi il est possible d'observer des ensembles rhétoriques distincts selon les quartiers, c'est-à-dire spécifiques à des ensembles architecturalement homogènes.

**Une approche renouvelée de l'aménagement urbain**

La nouvelle approche qu'Augoyard adopte au cours de son travail de doctorat pour appréhender le vécu de l'espace urbain est porteuse d'une multiplicité de résultats qui conduisent à récuser l'aménagement fonctionnel de l'espace, dont l'avatar est le grand ensemble, mais que la ville nouvelle persiste à incarner. Nous en avons distingués trois.

En premier lieu, les travaux du sociologue conduisent à remettre en cause l'intérêt personnel, le calcul économique, comme seul principe de l'action. Ce postulat (action conditionnée par l'intérêt) était un fondement du structuralisme ; sa remise en cause traverse l'ensemble du tournant pragmatique. Dans le cas du vécu de l'espace public, elle se traduit par la reconnaissance d'une expression poétique dans la déambulation, donc par nature gratuite. Augoyard met en évidence la fréquence de fréquentation d'un lieu pour lui-même et pas pour y faire quelque chose ou pour rejoindre le plus directement possible un autre lieu. Nous avons vu également qu'il montrait le goût pour le jeu que partagent les habitants de l'Arlequin.

De ce fait, la traduction systématique de la vie sociale en termes intégrables par la rationalité technologique (besoin, fonction) est une impasse. Elle ne répond qu'aux besoins les plus criants et ignore tout un pan de la vie sociale, irréductible à la notion de besoin, mais bien plus clairement traduite par celle d'envie, de plaisir, notamment. De plus, parce qu'elle comprend le rapport d'un habitant à son quartier comme celui d'un contenant à un contenu, elle subordonne l'usager au concepteur dont la nécessité est entérinée, et nie la marge de liberté de l'habitant.

Or, face à la disparition du bâtir au profit du construire, c'est l'habiter qui prend le relai de la configuration de l'espace. Il y a donc une richesse dans la liberté qui permet à l'habitant d'habiter, qui ne doit pas être contrainte, mais bien plutôt favorisée. Augoyard revient sur ce point dans une interview récente accordée à la revue Urbanisme : « Il y a une règle, me semble-t-il, qu'il faudrait se donner et respecter : faire tout ce qu'on peut en termes de confort, mais laisser impérativement une marge de liberté. On peut mettre un double vitrage, mais il faut que la fenêtre puisse s'ouvrir. [2008 : 78]». La richesse que constitue cette liberté d'habiter pour la conception urbaine est aujourd'hui de mieux en mieux comprise par les acteurs de l'urbain ; elle correspond à ce que nous nommons actuellement « l'expertise d'usage ».

En somme, la richesse de l'espace urbain est liée aux multiples appropriations créatives qu'en font les habitants. Ces « presque riens » suffisent pourtant à remettre en cause les fondements d'une conception fonctionnelle de l'urbain, comme l'explique Augoyard dans le paragraphe suivant.

> « Prenez un espace urbain. Que se passe-t-il dans les menues quotidiennetés de ceux qui habitent cet ensemble, ce lotissement, ce quartier ? - **Rien. Ou presque rien**. Rien de pesant et d'évaluable pour les gestionnaires de cet espace qui agissent sur les **fonctionnalités générales**, prennent l'habitant pour un sujet universel et abstrait, et se représenteront mieux *une* pratique typique de quartier. Rien de bien intéressant pour les investigateurs préoccupés par les grands caractères d'une "vie sociale". Les uns et les autres nous ont accoutumés à ces transparences, à ces alignements réducteurs, **à l'Essentiel abstrait qui enchante le savoir**. Pluriels et équivoques, les détails, les singularités, les travers et les tics de nos banalités quotidiennes n'ont guère de sens dans la cohérence rationnelle d'un discours urbanistique. Nos gestes ? De simples instruments. Nos attitudes ? C'était un système de codes. Et dans ces représentations dominantes nos mouvements **se vident**, nos actes perdent toute qualité propre. » [Augoyard, 1979 : 26].

Ainsi, pour Augoyard, le fonctionnalisme est une approche de l'urbain dépassée (usage de l'imparfait dans l'avant-dernière phrase) et insatisfaisante du fait qu'elle néglige les détails du quotidien (le "presque rien"). La généralisation systématique à laquelle il conduit par réduction des faits observés à des "fonctionnalités générales" favorise la formulation d'abstractions très séduisantes ("l'Essentiel abstrait qui enchante le savoir.") mais qui ne sont finalement que des enveloppes creuses (lexique du vide), qui ne parviennent pas à rendre compte de l'épaisseur du vécu humain. Au fonctionnalisme, Augoyard oppose « l'intermédiaire et le singulier » [AUGOYARD, 1979 : 17].

### *2.3.2. L'approche par l'ambiance aujourd'hui*

Le terme d'ambiance est utilisé[52] par Jean-François Augoyard peu de temps après la publication de *Pas à Pas* pour désigner son approche bien spécifique de l'espace. Le contenu de cette notion a évolué depuis au sein du laboratoire du CRESSON, fondé en 1979 par Jean-François Augoyard lui-même et Jean-Jacques Delétré ; nous nous proposons d'en dresser ici un rapide bilan, suite auquel nous aborderons la façon dont cette notion a été utilisée dans les recherches relatives aux espaces de transport.

La notion d'ambiance apparaît toujours dans sa forme actuelle au croisement de ce que Jean-Paul Thibaud nomme, dans un article de synthèse [THIBAUD, 2004], les « théories du paysage » et les « théories de l'action ». Les « théories du paysage » rendent compte de l'espace perçu, de la dimension sensible de l'environnement. Mais elles ne considèrent que le regard esthétique, contemplatif, passif pour ainsi dire, sans tenir compte de l'existence d'un regard en action. A l'inverse, les « théories de l'action » se focalisent sur ce regard en action, sur la dimension pratique de l'environnement, mais négligent en retour la part qualitative de la perception : le regard en action opérerait une sélection exclusivement fonctionnelle des éléments présents dans l'environnement sans qu'aucune

[52] A proprement parler, l'adjectif *ambiant* apparaît dès le XVIe siècle et son substantif *ambiance* commence à être employé en français aux environs de 1890. Le terme a « suscité nombres d'approches et s'est prêté à divers modèles d'intelligibilité » avant de rencontrer celui formalisé par le laboratoire du CRESSON. Pour plus d'informations sur l'histoire de l'emploi du terme d'ambiance, cf. THIBAUD, 2003.

inclination esthétique n'entre en jeu. Les deux versants théoriques de la perception se sont donc constitués autour de champs lexicaux antithétiques (espace perçu / espace vécu, agir / sentir, pratique / « pathique ») sans jamais établir de pont : c'est « l'ambiance » qui va jouer ce rôle, qui va se situer « au croisement d'une esthétique et d'une pragmatique de l'espace urbain ». « La notion d'ambiance permet d'intégrer ce double versant de l'expérience et nécessite de penser sous un jour nouveau le rapport entre agir et sentir. Plus précisément, ce chiasme des ambiances consiste à articuler *le paysage en pratique et le sentiment de la situation* » [THIBAUD, 2004]. L'auteur propose ensuite le graphique suivant pour appuyer son propos :

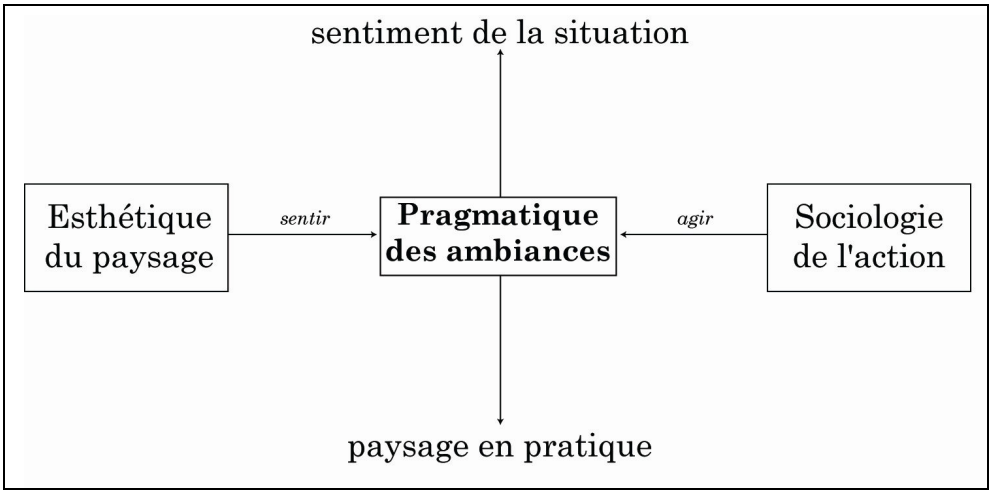



**Figure 6 - Le "chiasme des ambiances" [THIBAUD, 2004]**

La notion « d'ambiance » permet de comprendre la perception non pas comme la portée unilatérale de l'environnement sur un contemplateur passif ou à l'inverse la préhension unilatérale d'éléments significatifs par un acteur sur l'environnement, mais comme une interrelation entre l'individu percevant et l'objet perçu. Grégoire Chelkoff définit ainsi l'ambiance comme « la qualité des relations empiriques et mentales caractérisant les liens que nous entretenons avec les objets. » [CHELKOFF, 2004 : 58]. Ces relations ne sont pas immédiates, mais s'établissent dans le temps. Il faut un certain temps pour pouvoir ressentir, identifier une ambiance. « La représentation que je me fais de la forme n'est [...] pas seulement une forme donnée dans l'espace, elle est aussi une forme appréhendée dans le temps. [...] A côté d'une simultanéité propre à l'espace, la successibilité dans le temps prend sens. L'idée d'ambiance ne peut pas s'en passer. » [CHELKOFF, 2004 : 59]. Si l'on tient compte du fait que les relations qui naissent entre un individu et son environnement ne résultent que très partiellement d'une décision (la perception d'un environnement est sélective, mais elle existe toujours : il est impossible de s'isoler totalement de son environnement), cette notion d'ambiance semble très proche de celle de « territoire » définie en conclusion du paragraphe 2.2. En effet le territoire naît, dans le temps long, d'une interaction entre une entité sociale et une entité spatiale, et sans que cela résulte d'une décision consciente de la part des membres de cette entité sociale.

Mais avec développement de l'usage du terme « ambiance », c'est toute la dimension collective du territoire qui tend à s'émousser. Les travaux qui succèdent à la publication de *Pas à Pas* poursuivent pourtant dans un premier temps l'orientation sociale engagée

par cet ouvrage. Augoyard publie (seul ou en collaboration) dès les premiers temps du CRESSON différents rapports de recherche et articles qui interrogent les liens entre : « sonorité, sociabilité, urbanité » [AUGOYARD *et al.*, 1982], c'est-à-dire la dimension sonore du « lien social » [AUGOYARD, 1989-1] et les liens entre « identité urbaine » et « culture sonore » [AUGOYARD, 1990]. L'enjeu est d'élargir le domaine de recherche interactionniste au contexte (en particulier sonore) de ces interactions. Comment la relation entre un individu et son environnement induit-elle une modification des relations entre cet individu et les autres agents sociaux ? Mais depuis le début des années 1990, cette dimension interactionniste s'est effacée au profit de la seule relation entre un individu et son environnement. Nicolas Tixier constate ainsi, à propos du CRESSON mais également des autres laboratoires français travaillant sur la notion d'ambiance, une « évacuation du social au profit d'un rapprochement entre le technique et le sensible » [TIXIER, 2001 : 67].

Or, les travaux qui concernent les espaces de transport, font non seulement partie dans leur totalité de cette dernière période de l'approche des ambiances, mais sont en outre ceux dans lesquels cette tendance s'incarne avec le plus d'acuité. Si d'autres domaines de travail du laboratoire, en particulier ceux consacrés au vécu des espaces publics urbains [THIBAUD, 1992, THOMAS, 2000, 2005], font toujours la part belle à la dimension sociale de l'ambiance, ceux consacrés aux espaces publics réticulaires l'omettent systématiquement, comme le montre le détail ci-dessous ; peut-être parce qu'ils restent considérés comme des objets techniques.

### *2.3.3. Une approche de l'expérience du déplacement à travers la notion d'ambiance*

Les travaux réalisés par le CRESSON sur le thème des ambiances des espaces de transport se développent au cours des années 1990. Nous avons choisi ici d'en présenter une synthèse détaillée, non pas uniquement pour montrer l'absence de dimension sociale dont font preuve ces travaux, mais également parce qu'ils participent à la grande mutation qui traverse la pensée de ces espaces depuis le début des années 1980, que nous avons évoquée précédemment. L'ensemble de ces travaux ont en effet contribué à transformer les « non-lieux » de la mobilité en espaces disposant de qualité sensibles propres. Nous verrons dans un premier temps comment la problématique de l'ambiance spécifiques au espaces de transports urbains émerge au sein de la Mission Prospective de la RATP avant de rencontrer, à la fin des années 1980, le laboratoire du CRESSON autour de l'approche spécifique de la dimension sonore. Puis, comment, dans un deuxième temps, le partenariat entre les deux institutions se renforce pour donner lieu à des recherches multi-sensorielles. Nous aborderons enfin le cas d'un travail d'Henry Torgue portant sur la ligne de bus grenobloise n°1 qui, peut-être du fait de la spécificité du mode bus, comporte des pistes de développement de la dimension sociale au sein de la relation homme-environnement réticulaire.

**La dimension sonore du « paysage du métro » [PENY, 1992]**

A la fin des années 1980, émerge au sein de l'Unité Prospective de la RATP une nouvelle direction de recherche intitulée « structures sensibles et stratégies esthétiques des réseaux » [AMAR, PENY, 1990 : 59]. André Pény, architecte de formation, est la pièce maîtresse de cet axe de recherche. Aux côtés de l'ingénieur Georges Amar et du sociologue Isaac Joseph, il est la troisième grande figure de l'Unité Prospective pour ce qui concerne notre objet d'étude. L'approche des espaces de transport qu'il a initiée a contribué, au même titre que celle des deux autres chercheurs, à transformer la représentation de ces espaces auprès des corps opérationnels de la RATP. L'approche des espaces de transport par le biais de leurs dimensions sensibles a donné lieu à différentes orientations de recherche[53] : une partie d'entre elles se rapportent aux formes architecturales spécifiques des espaces de transport ; les autres se focalisent sur les sens sollicités au cours du déplacement (vue, ouïe, odorat).

Une des recherches considérées comme fondatrices des approches sensibles des espaces de transport [AMAR, PENY, 1990 : 59] s'est ainsi intéressée au métro aérien comme élément d'articulation entre la ville et l'univers souterrain du métro [UNITE PROSPECTIVE (Coll.), 1987]. Elle a montré que la participation de cette forme architecturale au paysage patrimonial de la ville de Paris légitimait qu'on qualifie le métro de « paysage sensible » et que l'on s'interroge sur « l'identité sensible » de ce réseau. Plus tardivement, le paysagiste Bernard Lassus s'est intéressé à la formulation d'une « stratégie esthétique pour le métro » [LASSUS, 1989]. Il part du constat d'un « émiettement des perceptions » dû à de multiples causes : « extension et complexification du réseau, notamment des correspondances, accumulation d'aménagements thématiques et d'équipements techniques, politiques de rénovation des stations limitées dans l'espace et dans le temps, insertion dans un espace limité de nouvelles activités et services » [PENY, 1992]. Cet émiettement des perceptions a brouillé la lisibilité initiale des espaces de transport : l'enjeu d'une stratégie esthétique est de retrouver cette lisibilité par d'autres outils que la signalétique.

Une seconde façon d'appréhender l'ambiance d'un espace de transport passe par l'isolement des perceptions sens par sens ; en l'occurrence les sens privilégiés ont été la vue, l'odorat et l'ouïe. Le principal travail se rapportant à la vue a été réalisé par le bureau d'études techniques « Les Eclairagistes Associés » sous la direction de Laurent Fachard [FACHARD, 1990]. Il a consisté en un diagnostic historique et actuel des dispositifs d'éclairage du métro parisien et de leurs conséquences pour les voyageurs comme pour les conducteurs de rame (confort, éblouissement, rendu de couleur, effet de profondeur, etc.). Ces travaux « ont montré la nécessité de réintroduire des principes de modulation de la lumière dans l'espace et dans le temps, de hiérarchiser les signes à identifier, de restaurer le lien entre architecture et lumière, de créer des éclairages spécifiques à des situations, des lieux ou des équipements. » [PENY, 1992]. L'approche olfactive de l'ambiance des espaces de transport a été abordée plus tardivement et

[53] Nous détaillerons ici les principales recherches de chacun des axes. Pour plus de précision, se reporter à la liste des rapports internes publiés par l'Unité Prospective de la RATP, proposé en annexe 4.

indirectement par Michel Kokoreff au cours d'un travail sur les dimensions de propreté et de saleté dans ces espaces [KOKOREFF, 1992]. Après un retour historique sur la « révolution olfactive » survenue au cours du XIXe siècle[54], le sociologue montre qu'aujourd'hui l'intolérance olfactive est très répandue parmi les voyageurs et qu'elle concerne toutes les odeurs, bonnes ou mauvaises, naturelles ou artificielles. « Ce qui est souhaité, c'est une odeur de propre, une odeur sans odeur. Bien des personnes interrogées jugent de manière négative l'expérience menée il y a quelques années et qui consistait à parfumer les stations d'odeurs aromatisées » [KOKOREFF, 1992 : 126-127].

Les travaux issus du partenariat entre l'Unité Prospective de la RATP et le laboratoire du CRESSON se sont d'abord focalisés sur un troisième registre sensible : les perceptions auditives et les ambiances sonores. Les travaux réalisés par Michèle Grosjean au sein de l'Unité Prospective peuvent être considérés comme un premier rapprochement entre les deux institutions. Le premier, intitulé *Métro, espace sonore* [GROSJEAN, 1988] est un diagnostic très complet de l'ambiance sonore du métro qui se double d'un inventaire prescriptif opérationnel. Le second se concentre plus spécifiquement sur *L'annonce sonore* [GROSJEAN, 1989] : il se focalise sur la voix et ses effets dans le contexte de l'annonce de service avec pour objectif d'améliorer la formation des agents. Michèle Grosjean a également co-organisé avec André Pény un séminaire sur le thème des *Urbanités sonores* [PENY, GROSJEAN, 1989], au sein duquel Jean-François Augoyard est intervenu [AUGOYARD, 1989]. Cette communication signe la première coopération formelle entre le CRESSON et la RATP. Leur partenariat se poursuit au cours des années 1990 en s'étendant à l'analyse de l'ambiance dans toutes ses dimensions au sein des espaces de transport, souterrains ou pas.

**« Ambiance sous la ville » [CHELKOFF, THIBAUD, 1997] et ambiance des gares**

A partir du milieu des années 1990, le partenariat entre l'opérateur de transport et le laboratoire s'élargit, en termes d'objets de recherche et de chercheurs impliqués. Il prend la forme d'un programme de recherche sur les espaces publics souterrains dans leur ensemble, financé par le Plan Urbain. Il implique une dizaine de chercheurs dirigés par Grégoire Chelkoff et Jean-Paul Thibaud du CRESSON. Ses résultats ont donné lieu à divers articles et interventions [THIBAUD, 1995, 1996-1, 1996-2, 1997], ainsi qu'à un ouvrage de synthèse [CHELKOFF, THIBAUD, 1997] qui détaille les enjeux et modalités de cette recherche.

Le principal objectif des deux chercheurs était de réussir à cerner la réalité écologique d'espaces atypiques, les espaces publics souterrains, en croisant différents niveaux de discours. Ils ont tout d'abord fait entendre leur voix, celle du scientifique qui observe, mesure et produit un discours qui tend vers l'objectivité. Ils ont réalisé des plans techniques des deux sites choisis pour l'étude (le Forum des Halles et le « Grand Louvre », c'est-à-dire le Musée national du Louvre et les espaces commerçants du

[54] Cette « révolution olfactive » mise en évidence par l'historien Alain Corbin [CORBIN, 1986] est caractérisée par une hausse de l'intolérance olfactive : l'odeur devient plus systématiquement un marqueur de la saleté.

Carrousel du Louvre), puis mesuré certains phénomènes perçus par les sens (propriétés lumineuses, acoustiques et thermiques).

Dans un second temps, les chercheurs se sont appliqués à faire émerger le discours du public et du personnel d'accueil de ce public. Cette parole a été recueillie au moment même de la déambulation, selon la technique dite des « parcours commentés, élaborée par Jean-Paul Thibaud [THIBAUD, 2001]. Les enquêteurs demandent à des passants (usagers réguliers du site ou pas) de réaliser un parcours au sein du site choisi tout en décrivant ce qu'ils en perçoivent, au fur à mesure du cheminement. Une attention particulière est portée aux seuils, aux moments de transition : comment l'usager en mouvement s'adapte-t-il à un événement sensible ? Cette démarche permet de montrer qu'à contre-pied de l'image classique d'une ambiance souterraine homogène, puisqu'artificielle, les ruptures perceptives sont nombreuses. De plus, si l'ambiance souterraine n'est pas homogène, elle n'est pas non plus idéale, parfaitement maîtrisée par l'intelligence qui l'a conçue. La limitation de l'étendue du regard et de la portée de l'oreille en particulier crée une gêne qui conduit l'usager à rechercher des échappées, à porter son regard vers l'extérieur, et à accélérer sa démarche lorsqu'il entrevoit la sortie.

Dans un troisième temps, Grégoire Chelkoff et Jean-Paul Thibaud ont porté leur attention sur l'expression métaphorique des ambiances souterraines. Ils se sont focalisés sur la part symbolique du discours des usagers et ce qu'elle révèle de leurs pratiques à l'égard des espaces souterrains. Certains indices sensibles déclenchent particulièrement cet imaginaire souterrain : obscurcissement, humidité, odeurs ou sons particuliers, vacuité.

La confrontation de ces trois niveaux de discours a finalement permis aux trois auteurs de « faire l'hypothèse qu'un nouveau rapport sensible à la ville est en train de se former. Celui-ci met à l'épreuve le milieu souterrain en tant qu'espace public "contraignant". Il est en effet limité de plusieurs façons : dans son accessibilité nocturne, par des règles d'usage et un contrôle permanent et aussi par la forte emprise des ambiances » [CHELKOFF, THIBAUD, 1997 : 297].

D'autres recherches ont fait suite à ce premier programme. Jean-Luc Bardyn notamment, chercheur du CRESSON ayant participé au programme initial, a réalisé deux années plus tard un travail portant sur l'ambiance sonore des gares européennes [1999]. De la même façon, un travail de doctorat a été réalisé au sein du laboratoire autour de la qualité sonore de grandes gares parisiennes [REMY, 2001]. Dans les deux cas, leur approche s'est focalisée sur les relations sonores entre les voyageurs et leur environnement exclusivement physique. Une étude introduit toutefois la dimension relationnelle dans la question de l'ambiance au sein des espaces de mobilité : celle d'Henry Torgue, consacrée au mode routier.

**L'ambiance du bus dans ses multiples dimensions : physique, mentale, relationnelle.**

A la fin des années 1990, une étude est menée par une équipe de chercheurs du CRESSON dirigée par Henry Torgue, portant sur la ligne n°1 de bus de Grenoble

[TORGUE, 2003]. Commanditée par le Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'agglomération grenobloise et pilotée par l'Agence d'Urbanisme de la Région Grenobloise, cette étude avait pour objectif d'évaluer l'opération de « redynamisation » de cette ligne. Elle devait être suffisamment didactique dans ses méthodes d'enquête et d'analyse pour pouvoir être érigée en outil d'évaluation pour des projets de transport à venir. L'équipe de recherche a donc choisi d'interroger 211 usagers de la ligne n°1 de bus, en novembre 1999, soit un an après l'opération de redynamisation, et de regrouper le résultat de ces entretiens sous forme quantitative (« thématique ») puis qualitative (« typologique »).

L'étude aborde des thèmes très divers, du choix modal des usagers à la place accordée au bus sur la voirie. L'ambiance à l'intérieur du bus mais également aux arrêts n'est pas abordée d'un seul tenant, elle est disséminée tout au long du rapport. Le chapitre de l'analyse thématique intitulé « Les conditions du trajet » aborde plus particulièrement cette dimension. Il répond au chapitre « Du transport fonctionnel à la liberté urbaine » de l'analyse typologique. Dans les deux cas, les questions de confort sonore, thermique, physique, de stabilité, d'accessibilité, sont abordées. L'aisance moins physique que mentale en revanche est abordée dans d'autres sections de l'analyse typologique. Le chapitre intitulé « Points d'accroc » recense par exemple les sources de mal-aise liées à l'attente ou à la correspondance.

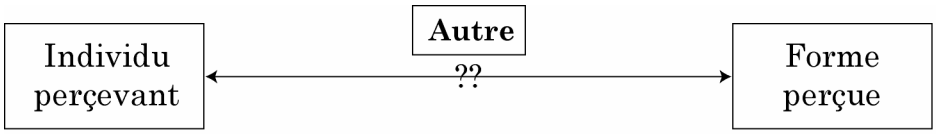
Le chapitre relatif à « L'espace relationnel » que constitue le bus aborde l'ambiance dans sa dimension sociale. Ce chapitre est particulièrement intéressant pour nous car, quoique succinct, il est l'un des rares cas d'analyse conjointe de l'ambiance d'un espace de transport et des formes sociales qui se développent en son sein. Dans cette perspective, il nous a semblé opportun de citer dans sa totalité le paragraphe décrivant la figure du « bus solitude ». Il fait suite à la figure du « bus rencontre », forme de sociabilité spécifique au bus que les enquêteurs ont observée « principalement des deux côtés de la pyramide des âges que forment les usagers du bus » [TORGUE, 2003 : 210].

> « A l'opposé de cette appréhension du bus comme espace et moment d'échanges, même superficiels, se manifeste une figure inverse : celle de l'isolement. La faculté pressentie de contacts potentiels renforce le constat de la **séparation** effective entre les gens. Chacun est renvoyé à sa propre solitude soit par la peur de franchir le pas du contact direct, soit par l'agressivité reçue des autres, explicite ou latente. **Dans cette attitude, un service à demander devient une épreuve** : libérer une place assise ou aider à porter une poussette par exemple. Les nouveaux aménagements vont dans le sens d'une plus grande autonomie de tous les types de passagers confortant le paradoxe que **l'indépendance individuelle** peut aussi contribuer au renforcement de la solitude. Il y a de moins en moins d'occasions pour adresser la parole à quelqu'un. » [TORGUE, 2003 : 211].

Il nous semble intéressant de poursuivre la voie qui a été engagée par cette étude en cherchant à comprendre quand et comment la fréquentation d'un espace de transport collectif (hors du véhicule cette fois) favorise l'échange entre les voyageurs ou au contraire crée paradoxalement un milieu favorable à l'isolement, qui rend impossible aux voyageurs pourtant en coprésence d'entrer en contact.

### *Conclusion : Penser la place de l'Autre entre l'individu percevant et la forme perçue*

L'approche de l'aisance du voyageur au sein des espaces de transport par le biais des ambiances a permis de connaître la façon dont les usagers s'approprient les espaces spécifiques des espaces de transport qu'ils soient souterrains ou aériens. Elle a aussi favorisé la prise de conscience par les opérateurs de transport des qualités sensibles des espaces de transport. Cependant, une dimension reste exclue de cette approche : la place de l'Autre dans la relation entre l'individu percevant et la forme perçue.




La dimension collective n'est quasiment jamais introduite en termes d'altérité mais uniquement en termes de similitude : il s'agit de comprendre dans quelles mesures les paroles recueillies individuellement peuvent être généralisées de façon à s'appliquer à l'ensemble d'un groupe.

Or, les travaux d'Henry Torgue [2003] à propos du bus ou ceux de Bernard Lassus [1989 : 13-17, 22-23] notamment suggèrent qu'une pensée de l'Autre reste à construire au sein de la théorie des ambiances, en tout cas en ce qui concerne les espaces de transport. La présence de l'Autre au sein des espaces de transport semble *a priori* modifier la perception que se fait l'individu percevant des espaces de transport : il peut être une clé de compréhension d'espaces complexes, sa présence peut créer ou au contraire diminuer un sentiment d'insécurité, la présence d'une foule dans un espace en modifie sa perception, etc.

De nouveau, c'est la notion de territoire qui nous semble être ici l'outil théorique adéquat pour résoudre ce manque [§.2.2.cc.]. Elle nous permet en effet d'appréhender la dimension collective au sein des personnes en déplacement tout en restant très liés à la question de l'espace au sein du pôle d'échange.

Le laboratoire du Cresson a fait usage de cette notion, usage sur lequel les différents membres du laboratoire reviennent dans un article collectif [AUGOYARD *et al.*, 2003]. Le territoire y est appréhendé non pas comme une notion géographique mais une notion empruntée à l'éthologie animale. Cela signifie qu'il s'agit d'un territoire individuel au

sein duquel la dimension collective n'intervient que dans le cas d'une communication visant à faire respecter son territoire propre à une autre personne et non pas dans le cas d'un territoire collectivement approprié. De plus, le territoire a été utilisé pour aborder la dimension sonore de l'environnement par opposition à la notion de paysage qui ne restitue que la dimension visuelle de cet environnement. Or, nous verrons [§8.2.1.] que l'intérêt pour nous d'utiliser la notion de territoire pour désigner l'espace de mobilité est justement qu'elle nous autorise à mobilité des notions propres à la géographie sociale telles que le « paysage ». Le sens que nous mettons dans le terme territoire est donc très différent de celui que lui attribuent les membres du Cresson ; ceux-ci reconnaissant de plus qu'il « n'est pas un concept central pour le Cresson » [AUGOYARD *et al.*, 2003 : 53].

## Conclusion : un renouvellement théorique fondé sur la notion de « territoire »

A travers ses différentes dimensions (physique ou cognitive, dans l'attente comme dans l'action), l'aisance a été saisie par la recherche en sciences sociales à partir des années 1980. Les différentes approches du voyageur au sein de l'espace de mobilité ont accompagné et accéléré la mutation de cet espace. Au cours des années 1980, le « réseau-tuyau » cesse ainsi d'exister comme référence opérationnelle au profit d'un espace public, inséré dans la ville, et disposant de qualités sensibles propres. Le changement de logotype de la RATP du sigle vers un « visage humain » et une forme rappelant celle de la *ville* de Paris est révélateur de cette mutation [MILON, 1999 : 123]. Les usagers de ces espaces ne sont plus appréhendés comme des particules au sein d'un flux, mais comme des individus, ayant des besoins et des envies propres.

Nous proposons de revenir sur cette perception exclusive du voyageur comme individu. Elle fut nécessaire pour briser le paradigme d'un voyageur assimilé à la masse, ce qui a représenté une très grande avancée pour l'aisance du voyageur. Mais ce voyageur n'est pas un individu pur, il est un être socialisé. Il est donc nécessaire de réintroduire la dimension collective dans ce domaine de recherche. Or, pour aborder la question d'un espace approprié par un voyageur inséré dans une entité sociale, la notion de territoire nous a semblé être un outil conceptuel central. Cette démarche s'inspire des travaux de Gabriel Dupuy sur l'urbanisme des réseaux puisqu'elle suppose que la territorialité est une propriété qui peut s'appliquer tout autant à un espace aréolaire que réticulaire.

Nous avons donc choisi de croiser la notion d'aisance à celle de territoire, de façon à poser le problème dans ces termes : dans quelle mesure l'aisance du voyageur est elle déterminée par son degré d'interaction territoriale avec son environnement socio-spatial ?

La résolution de cette problématique impose de mettre à l'épreuve trois grandes hypothèses. (H1) Tout d'abord, il nous faut montrer qu'il y a bel et bien interaction entre le voyageur et son environnement spatial et, simultanément, social. Et que cette interaction n'est pas immédiate, qu'elle se développe dans le temps, qu'elle ne concerne par conséquent pas tous les voyageurs. A cette condition, nous serons en mesure de dire qu'il y a interaction d'ordre territorial entre le voyageur et son environnement. (H2) Il nous faut ensuite montrer que cette interaction territoriale joue un rôle dans l'aisance du voyageur. (H3) Il nous semble enfin qu'il y a un enjeu à faire que ce rôle soit positif puisque jusqu'ici nous avons montré qu'elle devait être favorisée. Nous chercherons donc à tester l'hypothèse que l'interaction territoriale est facteur d'aisance.

Pour pouvoir mettre à l'épreuve ces hypothèses, il est nécessaire de préciser ce qui, dans la pratique, apparaît comme la manifestation du territoire : le vécu de l'espace, des autres voyageurs, et des temporalités dans lesquelles s'inscrivent ces deux formes d'expérience.

# Chapitre 3

## Comment saisir l'expression du territoire ?

**Introduction :**

Pour traiter de la problématique formulée en conclusion du chapitre précédent, c'est-à-dire pour confronter l'aisance du voyageur avec son degré d'inscription territoriale, il est nécessaire de décomposer ce qui fonde cette inscription territoriale dans la pratique, de façon à pouvoir le saisir dans les récits de voyageurs. La confrontation de différentes formes de relation hommes-milieu (publique, communautaire, territoriale) [§2.2.], nous a conduit à définir l'inscription territoriale d'un individu comme l'interaction de cet individu avec un espace (attachement à l'espace, intervention sur l'espace), interaction partagée avec d'autres individus et qui se développe dans le temps. Le vécu de trois grandes dimensions doit donc être abordé : l'espace, autrui et le temps.

Nous souhaitons nous arrêter un instant sur une difficulté particulière qu'implique notre démarche. Le choix de travailler sur l'aisance du voyageur impose d'aborder la question territoriale par l'expérience individuelle, et non par le groupe. Nous allons donc nous concentrer sur la question de la perception, la façon dont les trois dimensions spatiale, sociale et temporelle sont appréhendées par le voyageur. Toutefois, il est nécessaire de bien identifier dès à présent la difficulté de traduire de cette expérience personnelle, même si elle émane d'une multiplicité d'individus, l'existence ou non d'une entité collective territorialisée, de déterminer les limites de cette entité, sa singularité (est-elle unique ou multiple) et le degré de conscience qu'elle possède d'elle-même. Une attention particulière lui sera portée tout au long de ce travail, en particulier à l'occasion de deux étapes-clés de la recherche : la construction de la méthodologie d'enquête et l'interprétation des résultats issus du terrain.

Le chapitre qui va suivre est consacré à détailler les fondements théoriques de chacune des trois dimensions de façon à bénéficier d'outils solides pour aborder l'enquête de

terrain. Chaque fois, nous commencerons par exposer les types de relations qu'entretient l'individu avec chacune des dimensions, hors de tout contexte. Puis, nous les confronterons avec les conditions de réalisation de ces perceptions dans le contexte du réseau de transport telles qu'elles ressortent des sources bibliographiques lorsqu'elles existent ou telles que nous pouvons *a priori* les concevoir ; ces hypothèses devant être validées au cours de l'enquête de terrain. Cette confrontation des modes de perception hors contexte et dans les espaces de mobilité a pour objectif d'évaluer le degré de cohérence du milieu avec les attentes des personnes qui le fréquentent. L'existence d'éventuels biais pourrait être un facteur d'explication du manque d'aisance de certains voyageurs (hypothèse qui, si elle est formulée, devra être validée par l'enquête de terrain).

L'interaction de l'individu avec l'espace* est l'élément-clé permettant de définir une relation territoriale. C'est pourquoi, la dimension spatiale sera analysée en tant que telle. Mais si la conception d'un territoire individuel est possible [GUERIN-PACE, 2003, GUERMOND, 2006], nous avons montré plus haut [§ 2.2. cc. et 2.3. cc] que le territoire était intéressant dans sa forme collective pour combler différents impensés de l'approche de l'espace de mobilité. Nous croiserons donc la perception d'autrui* avec celle de l'espace. Enfin, nous verrons comment cette relation double de l'individu à l'espace et à autrui s'installe dans le temps* pour produire du territoire.

## 3.1. L'espace : entre expérience sensible et représentation abstraite

L'espace du réseau possède une organisation originale par contraste avec le reste du tissu urbain du fait de la grande prégnance des systèmes verbaux comme supports de l'orientation. Nous nous proposons de commencer par détailler la façon dont les individus perçoivent l'espace en général avant de la confronter à ce qui fait la spécificité du réseau. L'objectif de ce travail est double : à la fois réaliser un corpus théorique sur la question de l'espace, et identifier *a priori* les points de cohérence ou de divergence entre la perception de l'espace et la façon dont il est organisé au sein du réseau.

### *3.1.1. : Le vécu de l'espace*

Le phénoménologue Martin Heidegger a formulé une pensée de l'espace fondée sur l'opposition entre une perception égocentrée, concrète de l'environnement, et une conception au contraire allocentrée, qui dérive de la première par un processus d'abstraction. Abraham Moles a montré que les deux systèmes philosophiques sous-tendaient effectivement nos actions. Ces prémisses philosophiques ont permis aux sciences cognitives de redéfinir ces deux systèmes de perception pour en préciser les mécanismes.

**Deux systèmes philosophiques se partagent notre conception de l'espace : « l'espace-intervalle » et « l'espace-étendue »**

Heidegger a introduit, lors de la conférence « *Bâtir, habiter, penser* » prononcée le 5 août 1951 [HEIDEGGER, 1999 (1951) : 185], la distinction entre un espace ponctué d'objets situés dans des lieux, entre lesquels les notions de proximité et d'éloignement ont un sens, de l'espace « aménagé sous forme mathématique », à partir de la « pure diversité des trois dimensions » : « la hauteur, la largeur et la profondeur ». Il parle respectivement d' « espace-intervalle » et d'« espace-étendue ». Le deuxième type d'espace découle du premier par un processus d'abstraction : dès lors que l'on conçoit qu'un objet peut être situé à une autre place que celle qu'il occupe pour le moment, et que cette même place « peut à tout moment être occupée par n'importe quoi d'autre ou être remplacée par un simple marquage », l'espace devient mathématisable.

Les travaux d'Abraham Moles ont permis de traduire cette distinction philosophique en termes psychosociologiques. Que dit Abraham Moles ? Que « deux systèmes philosophiques se partagent essentiellement nos conceptions de l'espace » [MOLES, 1978 : 10]. « Le premier système est celui de l'évidence sensible, de la perception immédiate », dans lequel « le Moi est le centre du Monde ». Je me représente l'espace en fonction de ce que j'en perçois dans l'immédiat : devant moi se trouve une rivière surmontée d'un pont, à gauche, un bosquet d'arbres, et sur la droite une route s'étend. L'espace n'est alors pas autre chose que cette ponctuation d'objets situés. Mais « un second système d'appréhension sous-tend la connaissance que l'homme acquiert de l'espace. Le monde y est [...] étendu et illimité, contemplé par un observateur qui n'y habite pas, dans lequel tous les points sont *a priori* équivalents, nul d'entre eux n'y est privilégié au regard de l'observateur. » Ces points de l'espace ne sont plus qualifiés par

des objets qui les ponctuent, mais par de simples coordonnées. L'espace n'a pas de limite, et pas non plus de centre. La place que j'occupe ne se distingue pas des autres points.

Abraham Moles insiste sur le fait que « les deux systèmes […] sont à la fois essentiels et contradictoires ; irréductibles l'un à l'autre, ils se partagent nos pensées d'espace et nous passons de l'un à l'autre dans notre vocabulaire comme dans nos comportements. L'alternance, la superposition et la contradiction de ces deux attitudes relatives au monde gouverne nécessairement l'ensemble des comportements de l'homme, c'est à ce titre que l'observateur inattentif ou superficiel voit l'homme comme irrationnel. » La compréhension de la rationalité spatiale de l'homme passe donc par la connaissance la plus fine des mécanismes qui conduisent à la perception de l'espace selon l'un ou l'autre mode. Mécanismes que le neurophysicien, psychologue et ingénieur Alain Berthoz s'est attaché à détailler dans son ouvrage de synthèse *Le sens du mouvement* [BERTHOZ, 1997] : il montre que la perception de l'espace peut s'inscrire soit dans un « référentiel égocentrique », soit dans un « référentiel » allocentrique ; et à définir les conditions d'adoption de tel ou tel référentiel.

**Référentiel spatial, égocentrique ou allocentrique**

Un référentiel est un système de coordonnées dans lequel la position de chaque point est définie à partir d'un point fixe, l'origine. Alain Berthoz montre qu'il existe deux grands référentiels à partir desquels chaque individu traduit une situation spatiale, qui se distinguent selon leur origine. Dans le premier cas, l'origine du référentiel est la personne percevante elle-même – on parlera de « référentiel égocentrique ». Dans le second cas – « référentiel allocentrique » – cette origine est extérieure à l'individu percevant [BERTHOZ, 1997 : 108,109]. Cette distinction binaire est héritée des travaux de Heidegger et de Moles, mais elle s'en distingue dans le détail.

Le référentiel égocentrique est effectivement identique au premier mode de perception de l'espace identifié par Moles, dans lequel « le Moi est le centre du Monde ». Percevoir l'espace à travers un référentiel égocentrique signifie coder les différents éléments qui le ponctuent à partir de ma propre position : tel objet se trouve à telle distance de moi, et forme tel angle à partir de la « ligne-origine », fictive, qui s'étend devant moi. Au début de sa vie, l'enfant évolue exclusivement dans ce référentiel ; il rapporte l'espace à son propre corps uniquement.

Le référentiel allocentrique se distingue en revanche du mode de perception d'un « espace-étendue », espace illimité et dans lequel tous les points se valent, tel que le définissent Heidegger et Moles. Pour Berthoz, en effet, le référentiel allocentrique possède bien un centre, et les points de l'espace ont une valeur en fonction de ce centre. Ainsi, il est possible de situer le pont qui se trouve devant moi uniquement en fonction de sa position par rapport à la rivière (au-dessus), ou au bosquet d'arbre (à une distance de 100m). Les positions et angles relatifs des objets les uns par rapport aux autres peuvent être évalués en dehors d'une origine égocentrée. « La puissance de ce [*référentiel*] est de permettre une manipulation mentale et des relations entre les objets sans avoir à les référer en permanence au corps propre. C'est cette capacité de réfléchir à la distance

entre le clocher du village et le poste de police, entre la synagogue et le pâtissier, de se demander si l'une est plus grande que l'autre, qui caractérise le cerveau humain et ouvre aux spéculations de la géométrie. » [BERTHOZ, 1997 : 109].

Comment passe-t-on d'un référentiel à l'autre ? Il est bien sûr possible de faire l'exercice de concevoir l'espace qui nous entoure selon un référentiel, puis un autre : le passage de l'un à l'autre résulte alors d'un choix. La plupart du temps cependant, cette transition se fait sans que l'individu percevant n'en ait conscience, dans le cours de l'action. Elle dépend de l'environnement perçu et de l'expérience mémorisée. C'est la conclusion à laquelle arrive Alain Berthoz, citant les travaux de Michael Arbib : « La tâche de la perception n'est pas de reconstruire un modèle euclidien de l'environnement. La perception est orientée vers l'action, combinant des stimuli actuels et une connaissance mémorisée pour déterminer un décours de l'action approprié à l'action en cours. » [ARBIB, 1991 ; cité par BERTHOZ, 1997 : 120].

### *3.1.2. : Un espace signifiant par ses formes ou par des mots*

De façon générale, une personne a donc deux possibilités pour percevoir l'espace : soit elle s'appuie sur les éléments qui l'entourent, soit elle adopte une position excentrée et une représentation abstraite, de l'ordre du schéma. Or, l'espace qu'elle perçoit peut la conduire à préférer l'un ou l'autre mode de perception ; selon qu'il comporte des éléments aisément identifiables, qui font sens aux yeux de cette personne ; ou au contraire qu'il en comporte peu et propose des « codes de suppléance » (le code de la route par exemple). Ces codes sont une façon de traduire les formes concrètes en un langage abstrait. Françoise Choay nomme « hypo-signifiants » ces systèmes urbains dont les formes sont insuffisantes pour permettre la compréhension de l'espace [CHOAY, 1972]. Elle leur oppose des systèmes urbains « sémiologiquement purs ».

**Systèmes urbains « sémiologiquement purs »**

Dans son article « Sémiologie et Urbanisme », Françoise Choay, historienne des théories et des formes urbaines et architecturales, conceptualise ce que peut être un système sémiologiquement pur à travers l'exemple des villes grecques, médiévales et du village *bororo* [CHOAY, 1972 : 17]. Ces trois systèmes font sens « par le jeu de leurs éléments propres, et sans recours à des systèmes verbaux ou graphiques de suppléance ». Ils sont conditionnés par un ensemble d'autres systèmes de pratiques et produits sociaux, qu'ils conditionnent en retour. « Ils engagent une conduite globale, des comportements physiques et mentaux ». Enfin, ils ne comportent aucun « vide » : qu'un espace soit construit ou non, il est toujours porteur de sens, il possède toujours une signification pour les personnes qui le pratiquent.

Bien que les systèmes urbains occidentaux n'engagent plus aujourd'hui de conduite globale, il est toutefois possible de dire qu'ils font sens par le jeu de leurs éléments propres construits, et parfois non construits : c'est le cas des fleuves et plans d'eau, qui sont particulièrement structurants pour les citadins [LYNCH, 1999 (1960) : 74-75]. C'est pourquoi l'architecte-urbaniste américain Kevin Lynch, et à sa suite une multiplicité de chercheurs de nationalités et de champs disciplinaires variés (géographie, sociologie, sciences cognitives, anthropologie urbaine, linguistique) ont pu aborder la question de la forme urbaine sous l'angle sémiologique : qu'est-ce que le sens d'une ville ? Quel est le sens de telle ou telle forme urbaine ?

Les travaux de Lynch ont ouvert le champ du travail sur l'image de la ville comme langage. Les recherches présentées dans l'ouvrage fondateur *L'image de la cité* adoptent la carte mentale comme entrée méthodologique. L'objectif de ces travaux est d'étudier la représentation mentale de la ville américaine chez ses habitants. Kevin Lynch se focalise sur les liens entre forme urbaine et représentation mentale autour de la notion de lisibilité. Il passe pour cela par la création d'un néologisme : « l'imagibilité », c'est-à-dire « pour un objet physique, la qualité grâce à laquelle il a de grandes chances de provoquer une forte image chez n'importe quel observateur. C'est cette forme, cette couleur ou cette disposition, qui facilitent la création d'images mentales de l'environnement vivement

identifiées, puissamment structurées et d'une grande utilité. » [LYNCH, 1960 : 11]. L'imagibilité d'un objet comprend à la fois sa lisibilité et sa visibilité.

Cinq éléments de la ville américaine lui semblent ainsi, après enquête, avoir une « imagibilité » suffisante pour jouer un rôle structurant dans l'urbain : les voies, les limites, les quartiers, les nœuds et les points de repère [LYNCH, 1960 : 54-56]. (1) Les voies sont les éléments linéaires que l'habitant peut fréquenter : « les gens observent la ville quand ils y circulent, les autres éléments de l'environnement sont disposés et mis en relation le long de ces voies ». (2) Les limites sont également de nature linéaire, mais ne peuvent être employées par les habitants : « ce sont les frontières entre deux phases, les solutions de continuité linéaires : rivages, tranchées de voies ferrées, limites d'extension, murs. » Elles séparent tout autant qu'elles réunissent, par suture. (3) Les quartiers sont les seuls éléments structurants à deux dimensions. Ils ont chacun un caractère général qui permet de les identifier. (4) « Les noeuds sont des points, les lieux stratégiques d'une ville, pénétrables par un observateur, et points focaux intenses vers et à partir desquels il voyage. [...] Certains de ces noeuds de concentration sont le foyer et le résumé d'un quartier, sur lequel rayonne leur influence. » Les nœuds sont des éléments de nature ponctuelle, dans lesquels l'observateur peut pénétrer. (5) Ce qui n'est pas le cas des points de repère, référents ponctuels externes. « Certains points de repère sont des objets éloignés, dont la nature est d'être vus sous de nombreux angles et à des distances variées, dépassant le sommet des éléments plus petits, et servant de points de référence radiale. »

La démarche de Kevin Lynch est très explicitement structuraliste : à chaque forme correspond un sens, et le seul devoir de l'urbaniste est de rendre ce sens plus immédiat pour le lecteur de l'urbain. Les auteurs de l'article « Géographie et sémio-linguistique » de *L'encyclopédie de géographie* traduisent ce constat en termes linguistiques : « Lynch travaille sur le niveau dénotatif » [MONDADA, RACINE, 1992 : 245]. Il ne travaille que sur les éléments permanents du sens d'une forme. Ses héritiers français, qui abordent la question plus tardivement, pendant la période de déclin et de remise en cause du modèle structuraliste, perçoivent les limites de cette démarche. Ainsi, « Ledrut privilégie plutôt le niveau connotatif » : il admet qu'une forme urbaine puisse être porteuse d'une signification affective qui n'est pas commune à tous les habitants et qui s'ajoute aux éléments permanents du sens de cette forme (sa dénotation). L'ouvrage de Raymond Ledrut, *Les images de la ville* [1973], annonce dès son titre la nécessité de percevoir la diversité des images que renvoie une même forme urbaine. A côté de la dimension fonctionnelle, pratique d'une forme, commune à tous, il affirme l'existence d'une dimension affective, liée à l'expérience et au vécu de chaque habitant. Ledrut affirme ainsi la polysémie de la forme urbaine. C'est également la démarche suivie par Antoine Bailly, par exemple dans son article au titre significatif « Les représentations de la distance et de l'espace : mythes et constructions mentales. » [BAILLY, 1990].

L'analyse des formes urbaines à partir de principes sémio-linguistiques est toujours d'actualité [DEBARBIEUX, 1995-1, PELLEGRINO, 2000, 2003], comme en témoigne la parution en 2005 d'un numéro de *L'espace géographique* entièrement consacré au « sens

des formes urbaines ». Le présupposé de cette démarche, c'est-à-dire le fait que la forme urbaine soit signifiante, semble donc toujours valide. Françoise Choay montre toutefois que cette charge sémantique tend à diminuer proportionnellement à l'extension du langage verbal.

**Systèmes urbains hypo-signifiants**

L'examen des villes occidentales contemporaines conduit en effet l'historienne à faire le constat d'une réduction sémantique du tissu urbain, c'est-à-dire non pas d'une absence de sens, mais de la « *monotonie d'un message limité* ». La dimension affective, culturelle, identitaire des formes urbaines se tarit peu à peu au profit de la seule fonction pratique. Cette mutation a été engagée par la révolution industrielle qui a favorisé une pensée et une gestion mécanistes, rationalistes de l'urbain [CHOAY, 1979 : 16-20]. « L'effacement et la relégation des signes fondateurs d'identité par lesquels on peut, avec pertinence, définir les villes jusqu'à l'ère industrielle sont aujourd'hui accomplis » [CHOAY, 2006 : 134]. Les monuments par exemple, perdent leur rôle identitaire pour devenir des monuments historiques, témoins d'une réalité passée et dont le rôle au sein du tissu urbain n'est plus que celui de repère. Les formes qui faisaient signe tendent à n'être plus que des signaux.

Même la fonction pratique de la forme urbaine se réduit du fait de l'émergence de systèmes sémantiques de substitution au sein de l'espace urbain, en l'occurrence des systèmes verbaux. « Le mutisme nouveau de ce que l'on appelle encore la ville est compensé par le développement d'un système graphique bavard, dépourvu d'opacité et d'ambiguïté, et qui livre au visiteur quelconque le mode d'emploi de la ville comme objet technique ou touristique : au numérotage des maisons et aux plaques de rues ont été adjoints les signaux de circulation et les panneaux écrits permettant d'accéder aux principaux points fonctionnels ou symboliques. Cet espéranto signalétique est parfois relayé par des traductions, comme ces inscriptions en japonais qui jalonnent aujourd'hui la petite ville allemande de Rothenburg. » [CHOAY, 1988] Les villes occidentales contemporaines apparaissent donc comme des systèmes sémiologiquement impurs, c'est-à-dire qui font sens (en tout cas signal) à la fois par le jeu de leurs éléments propres et par le biais de systèmes verbaux ou graphiques de suppléance.

Qu'en est-il des espaces de mobilité ? Ceux-ci peuvent être lus au regard des travaux de Françoise Choay comme une figure extrême des systèmes spatiaux « *hypo-signifiants* » : les systèmes verbaux y occupent une place majoritaire voire quasi-exclusive. *A priori* (ce que l'enquête de terrain et l'entretien auprès d'acteurs devra valider), les formes du réseau ne sont pas conçues pour faire signal – puisque le système verbal y supplée. Elles sont encore moins destinées à faire signe – puisque la logique du réseau impose la fonctionnalité comme logique exclusive de conception. Il serait faux de dire que ces espaces ne sont porteurs de par leur forme d'aucun sens, mais celui-ci occupe une place très secondaire au moment de leur conception. Le réseau métropolitain par exemple est affecté d'une valeur identitaire (« *Le métro, c'est Paris* ») revendiquée par ses

concepteurs et formalisée par les entrées Guimard ou les verrières des stations aériennes, notamment.

Deux figures d'organisation de l'espace se dessinent donc : l'une hyper-signifiante, qui n'est plus incarnée aujourd'hui que par que quelques rares formes d'habitat primitif, l'autre hypo-signifiante, qui trouve son incarnation dans les espaces de mobilité urbains. Les espaces urbains contemporains sont à la croisée de ces deux figures extrêmes.

### *3.1.3. Relations entre perception et organisation de l'espace*

Dans l'espace urbain, deux formes de perception de l'espace sont possibles. L'une, que nous qualifierons d'égocentrée*, concerne la personne qui s'appuie sur les objets immédiatement perceptibles pour se repérer et s'orienter dans l'espace. Elle est alors en mesure de représenter ces objets sur une carte mentale. L'autre, allocentrée*, suppose que l'individu déplace son point de vue pour adopter une représentation schématique de l'espace. Dans l'espace urbain, cela signifie qu'il adopte le plan proposé par les autorités urbaines et le langage verbal par lequel ce plan est traduit *in situ.* Ces deux profils se distinguent de ceux définis par l'analyse psychologique et cognitive dans la mesure où ils ne se cantonnent pas à l'environnement immédiat ou à la pure abstraction : les personnes ayant une perception égocentrée de l'espace sont en mesure de dessiner des cartes mentales et celles qui en ont une perception allocentrée s'appuient sur des panneaux de signalisation présents dans leur environnement immédiat. Les termes « égocentré » et « allocentré » qualifient en fait le point de départ de la perception : les personnes égocentrées partent des éléments situés et peuvent en donner une représentation graphique ; les personnes allocentrées partent du plan et utilisent les panneaux de signalisation pour se situer par rapport à ce plan.

Quelles formes de perception peut-on envisager au sein d'un environnement réticulaire exclusivement organisé à partir de systèmes verbaux ? *A priori*, *in situ*, l'usager s'appuie en priorité sur les outils mis à sa disposition : les panneaux de signalisation plutôt que les formes construites. Ces panneaux ne sont compréhensibles qu'en référence à un plan de réseau plus large. L'analyse de cartes mentales réalisées par des voyageurs confirme cette hypothèse : elles ne comportent jamais d'éléments situés perçus au cours du déplacement (couloirs, escaliers, commerces, etc.) mais sont des reproductions plus ou moins déformées du plan de réseau proposé par l'opérateur de transport ; elles ne sont jamais issues de perceptions égocentrées, qui privilégieraient le dessin des stations parcourues et non pas des lignes empruntées [VIGNAUX, 1987, 1994, POUBLAN-ATTAS, 1998]. La relation territoriale à l'espace (dont la condition *sine qua non* est la perception égocentrée de cet espace) est de ce fait *a priori* impossible dans l'aire du réseau.

Notre travail devra donc interroger successivement les trois questions suivantes :

- L'organisation du réseau est-elle effectivement hypo-signifiante ?
- Si oui, les voyageurs adoptent-ils tous et tout le temps la perception allocentrée de l'espace que requiert l'organisation du réseau ?

- L'aisance est elle favorisée par un mode de perception de l'espace ? Si oui, lequel : peut-il y avoir de l'aisance en dehors d'une parfaite cohérence entre l'organisation de l'espace et le mode de perception privilégié par le voyageur ? La perception allocentrée serait alors synonyme d'aisance. Mais peut-on imaginer qu'une personne trouve de l'aisance à évoluer dans un espace qu'elle ne perçoit pas physiquement ?

Ces premières questions s'appliquent aujourd'hui au réseau. Elles permettent de porter un regard prospectif sur la ville du futur telle que les travaux de Françoise Choay nous permettent de l'envisager, c'est-à-dire entièrement traduite en termes signalétiques.

Reste toutefois la question des relations entre la ville actuelle, dont les formes font encore sens en elles-mêmes, et le réseau de transport, exclusivement organisé à partir d'un système verbal : les usagers perçoivent-ils la réduction sémantique qui s'opère au passage du seuil d'un espace de mobilité ? Si oui, comment est vécue cette transition ?

La question de l'interaction d'un individu avec l'espace est fondamentale pour traiter de l'inscription territoriale. Mais si la conception d'un territoire individuel, par extension de la notion éthologique de territoire animal, est possible [GUERIN-PACE, 2003, GUERMOND, 2006], nous avons montré plus haut [§ 2.2. cc. et 2.3. cc] que le territoire était intéressant dans sa forme collective pour combler différents impensés de l'approche de l'espace de mobilité. Nous croiserons donc au cours de la section qui va suivre les dimensions sociales et spatiales.

## 3.2. La relation à autrui : « je », « nous », « eux »

L'Autre, qu'il s'agisse d'un autre voyageur, d'un agent ou de toute personne fréquentant les espaces de mobilité, est toujours saisi par rapport à un « soi », un « je », conscience que l'individu percevant a de sa propre existence. Il nous semble ainsi, à la lecture de différents travaux sociologiques [ELIAS, 1991 ; GOFFMAN, 1959 ; THEVENOT, 2006] et philosophiques [VERNANT, 1997], qu'autrui peut être perçu de trois grandes façons : comme un autre « je » parfaitement indépendant du premier ; comme appartenant à un « nous » auquel se rattache également l'individu percevant ; ou comme appartenant à un « eux », public aux yeux duquel il est nécessaire de justifier constamment son action. La perception d'autrui dépend du type d'action dans lequel l'individu se trouve engagé : action singulière, collective (ou permise par l'appartenance à une même collectivité) ou en public.

### *3.2.1. Autrui comme un « je »*

« L'action planifiée » [THEVENOT, 2006] ou « action singulière » [VERNANT, 1997 : 156] est le modèle d'action le plus communément admis[55] et le plus fréquemment étudié. Il a d'ailleurs souvent été considéré comme l'unique format d'action. Il correspond à l'action voulue et planifiée par l'individu. Celle-ci est rationnelle et découle d'une intention. Elle est singulière et autonome : elle répond à un projet personnel. C'est le cas, par exemple, de Jeanne, qui choisit de rendre visite à une amie et se rend dans le village voisin à vélo. Ce type d'action n'est pas lisible pour un observateur extérieur : une personne située sur le bord de la route n'est pas en mesure de dire où se rend Jeanne, et ni d'ailleurs si elle se rend quelque part ou réalise une simple promenade à vélo. En revanche, l'action individuelle et rationnelle est aisément explicable, dicible. Elle est formulable sous la forme d'un plan d'action. Jeanne peut expliquer quelle stratégie elle a mis en œuvre pour atteindre quel objectif.

Laurent Thévenot montre que l'autonomie de l'acteur est relative, dans la mesure où elle dépend de la façon dont l'environnement est agencé. La réalisation d'une action planifiée nécessite le support d'un « environnement façonné en moyens ou instruments », c'est-à-dire « en objets utilisés selon des fonctionnalités. » [THEVENOT, 2006 : 247]. Jeanne a besoin d'un mode de transport pour se rendre dans le village voisin. Dans le processus stratégique déroulé par Jeanne pour atteindre son objectif, le vélo n'a qu'un rôle fonctionnel, de même que la route qui sépare les deux villages. L'organisation de l'environnement à la façon d'une boîte à outil n'est pas à l'origine de l'action planifiée (pas de relation causale), mais elle la rend possible.

L'extension de cet engagement planifié dans le monde au contexte social connaît trois degrés. La forme la plus réduite de cet engagement (réification), tend à ne percevoir l'Autre que comme un instrument, c'est-à-dire un objet fonctionnel. Si Jeanne décide

[55] On conçoit en général une action comme dotée d'une intention consciente, c'est-à-dire mettant en œuvre des moyens et une stratégie pour tendre à un but.

finalement de se rendre au village voisin en empruntant un taxi, elle instrumentalise le chauffeur.

L'action planifiée peut également conduire à reconnaître l'Autre comme un être humain témoin de cette action et de l'engagement dans le monde qu'elle suppose. Si Jeanne, en quittant son domicile, promet à ses parents qu'elle va bien se rendre chez son amie en vélo, elle en fait les témoins de son action. La promesse est la forme privilégiée de la prise de témoin dans le format de l'action planifiée. Au sein d'une organisation[56], la promesse « connaît une modalité plus formalisée [...] : le projet » [THEVENOT, 2006 : 248].

Enfin, dans le cadre d'une action planifiée, un acteur peut prendre en compte l'autre comme étant lui-même un acteur : il l'inclut alors dans sa stratégie personnelle. Si Jeanne souhaite rendre à son amie, mais que celle-ci ne le sait pas, Jeanne devra adapter son action à l'objectif qu'elle imagine que son amie s'est fixé. Si elle pense que son amie va sortir en milieu d'après-midi, elle va sans doute accélérer son allure pour être sûre de la trouver avant qu'elle ne sorte. Elle ralentira au contraire, si elle imagine que son amie doit rentrer d'un repas pris à l'extérieur, et n'est peut-être pas encore chez elle. La prise en compte, dans le cadre d'une action planifiée, de l'autre comme acteur, est le principe qui fonde la théorie des jeux.

En définitive, ce qui caractérise l'engagement social de l'acteur planificateur est qu'il perçoit l'autre toujours d'abord comme un moyen, un outil plus ou moins doté d'une capacité d'action propre. L'ensemble des individus engagés dans des actions singulières forment aux yeux d'un observateur extérieur une « foule », c'est-à-dire un amas d'individus parfaitement indépendants les uns des autres. Pour Norbert Elias, ce cas est typique des personnes fréquentant les rues d'une grande ville : « ils se pressent en désordre, chacun poursuivant ses propres objectifs et ses propres projets. […] Les individus ne sont pas liés par un ciment. » [ELIAS, 1991 : 48].

[56] Association de personnes qui se fixe des objectifs déterminés.

### *3.2.2. Autrui comme membre d'une collectivité (« nous »)*

Le « nous » représente toute forme de groupe social auquel un individu se sent appartenir et qui de ce fait détermine son identité. Toutefois, l'époque moderne se caractérise, comme le souligne Norbert Elias [1991] par un renversement des poids relatifs du « je » et du « nous » dans la constitution de l'identité. La société moderne en effet, a pour trait caractéristique « d'accorder une plus grande valeur à ce par quoi les hommes se différencient les uns des autres, à leur "identité du je", qu'à ce qu'ils ont en commun, leur "identité du nous". […] Ce type d'équilibre entre le nous et le moi, cette très nette inflexion au profit de l'identité du moi est tout sauf évidente. Aux stades antérieurs de la société, l'identité du nous n'a que trop souvent primé sur l'identité du moi. » [ELIAS, 1991 : 208].

La manifestation de l'appartenance à un « nous » peut se faire par le biais de l'action collective. Denis Vernant a montré [1997 : 156-163] que celle-ci pouvait prendre deux formes distinctes selon la complexité de la coordination en jeu. « L'action commune » se caractérise par le fait qu'un ensemble de personnes cherche à atteindre un objectif commun en élaborant pour cela une stratégie commune. Par exemple, si trois personnes cherchent à faire redémarrer un véhicule en panne (objectif commun), elles peuvent décider de le pousser toutes les trois en même temps (stratégie commune). « L'action conjointe » suppose au contraire que pour un même objectif, les personnes ne vont pas adopter une stratégie similaire mais complémentaire. Dans l'exemple choisi plus haut, l'une des personnes va ainsi choisir d'appeler un garagiste, pendant que les deux autres continueront à le pousser.

Outre l'engagement dans une action collective, l'individu peut manifester une familiarité à l'égard d'autrui [THEVENOT, 1994, 2006] qui représente une autre manifestation d'appartenance à un groupe commun. Cette familiarité peut aller de la simple reconnaissance d'un entre-soi à l'interaction « gratuite », c'est-à-dire visant plus à réactualiser cette familiarité qu'à obtenir quelque chose de la personne : par exemple le fait de se dire « bonjour » entre voisins ou membres d'une même famille.

### *3.2.3. Autrui comme membre d'un public (« eux »)*

Le dernier type d'action qui peut être distingué est « l'action en public », c'est-à-dire l'action soumise au regard du public. Nous avons vu [§ 2.2.2.] qu'Isaac Joseph insistait sur le « droit de regard » qui s'exerce dans l'espace public et « qui demande que toute action puisse satisfaire aux exigences d'une "parole" publique, c'est-à-dire de se soumettre aux protocoles de l'aveu et aux procédures de la justification » [JOSEPH, 1992 : 211].

L'action publique est donc avant tout lisible ; elle se justifie en même temps qu'elle se produit. Cyril par exemple, a égaré le code de la grille d'accès à son immeuble : il est contraint d'escalader cette grille. Si la rue dans laquelle il se trouve est fréquentée, Cyril va prendre le soin de fouiller ostensiblement dans son sac en montrant qu'il ne trouve pas ce qu'il cherche, puis seulement d'escalader la grille en grommelant pour bien faire comprendre qu'il est contraint à cette action, mais qu'il ne cherche pas à pénétrer par effraction dans l'immeuble. C'est ce type d'action que privilégie Isaac Joseph dans son analyse des espaces de mobilité, s'inspirant en cela des recherches du sociologue Erving Goffman [1959] sur le thème du maintien de soi en public.

L'environnement dans lequel prend place l'action en public correspond donc à l'espace public tel que le définit Isaac Joseph [§ 2.2.2.] : accessible et scénographique. L'acteur inscrit son action dans un environnement qui permet de par son agencement, la lisibilité de cette action aux yeux du public. Goffman parle explicitement de « scène » sur laquelle « l'acteur » joue son « rôle » avec plus ou moins de « sincérité » aux yeux d'un « public ».

Autrui est donc avant tout un témoin doté d'un regard ; il n'est plus question ici de promesse formulée à un tiers absent du lieu de l'action. L'autre est le spectateur de l'action et parce qu'il se rattache de par ses valeurs à une entité sociale (Goffman parle de respect des « normes sociales »), il rend cette action publique. Si Cyril est seulement soumis au regard d'un enfant qui n'a pas conscience que son action pourrait être comprise comme une tentative d'effraction, Cyril n'a pas à adopter une démarche de justification : son action n'est pas publique.

### *3.2.4. Relations à autrui favorisé(s) par le contexte de déplacement*

Il existe donc trois formes de perception de l'Autre (« je », « nous », « eux ») qui dépendent de la forme d'action ans laquelle est engagé l'acteur (singulière, collective ou permise par la collectivité, en public). Or, la fréquentation du réseau de transport collectif semble privilégier l'exercice d'un seul de ces trois types d'action de se réaliser. La fréquentation du réseau est liée en effet à un déplacement et non à d'autres formes de mouvement plus lâches telles que la promenade ou le lèche-vitrine : l'action singulière, se donnant un objectif (destination) et mettant en œuvre une stratégie (itinéraire) pour l'atteindre, semble donc privilégiée par le contexte du déplacement. L'Autre ne serait alors perçu que comme un instrument, objet lorsqu'il s'agit de l'utiliser à ses propres fins, acteur lorsque sa stratégie doit être prise en compte pour parvenir à la sienne propre (par exemple : la sortie des bureaux a lieu à 17h le vendredi, quel itinéraire emprunter pour éviter une trop grande affluence ?)

Il existerait donc un biais entre la relation à autrui favorisée par l'organisation de l'espace et les formes de relation à l'autre que les voyageurs ont tendance à engager dans d'autres espaces publics. Biais dont nous allons devoir valider l'existence et tirer les conséquences en termes d'aisance du voyageur. Cela suppose de répondre à trois questions :

- Quels modes de perception d'autrui observe-t-on dans le réseau ?
- Quels modes de perception d'autrui favorisent l'aisance ?
- Y a-t-il corrélation entre la perception de l'espace et perception d'autrui ? En d'autres termes, les personnes ayant une perception égocentrée de l'espace ont-elles une même façon de percevoir autrui, distincte de celle dont les voyageurs allocentrés perçoivent autrui ?

Après avoir relié la question des rapports à autrui à celle des rapports à l'espace, nous nous proposons d'introduire une troisième notion clé : le temps. Jacques Scheibling a montré l'importance de comprendre le territoire comme un processus, inscrit dans une histoire [SCHEIBLING, 1994 : 143]. Nous avons pour notre part [§ 2.2. cc] utilisé ce critère de formation dans le temps pour opposer le territoire à l'espace public et au lieu. Enfin, nous avons vu que l'action, en particulier l'action pratique s'inscrivait dans le temps : elle découle, par définition, de la pratique, c'est-à-dire de l'habitude, de l'expérience. L'attachement à un environnement découle de l'usage qui en est fait par l'acteur. Pour toutes ces raisons, nous nous proposons d'étudier plus avant ce qui caractérise la perception du temps.

## 3.3. Le temps : entre changements et permanences

Le temps est une notion qui, comme l'espace, a d'abord donné lieu à une analyse philosophique, traduite ensuite en termes comportementaux. Après avoir détaillé ce qui caractérise la perception du temps en général (1) et dans un contexte de mobilité (2), nous verrons comment elle entre en tension avec l'organisation du temps que suppose la logique du réseau de transport (3).

Le sociologue Bertrand Montulet a réalisé un travail similaire au cours de différents travaux [MONTULET, 1998, 2004] : il a synthétisé les définitions philosophiques concernant la perception du temps et les a appliquées au cas de la mobilité. Nous nous appuierons sur ses travaux dans le chapitre qui va suivre.

### *3.3.1. Le temps : notion théorique*

Le temps se laisse d'abord appréhender par opposition au statisme : les êtres, les objets, les phénomènes ne sont pas statiques, immobiles, permanents, ils sont inscrits dans une durée. Tout mouvement suppose une durée, donc l'existence du temps [MONTULET, 1998 : 18]. C'est ce qui différencie un film d'une photographie : un film est une succession de 24 photographies par seconde.

Cette durée n'est perceptible que parce qu'elle comporte des discontinuités, parce qu'elle peut être sectionnée en intervalles. L'être humain « dure » le temps d'une vie, intervalle délimité par un début, la naissance, et une fin, la mort. Percevoir les phénomènes dans le temps c'est percevoir leur apparition, leur disparition, leur succession [MONTULET, 1998 : 18].

La perception du temps connaît donc deux formes selon qu'elle privilégie la durée ou la discontinuité, l'intervalle ou ses limites. Ainsi, « le changement permet de différencier, de percevoir ce qui paraissait évident, éternel. La durée permet de prendre conscience d'un événement ou d'une chose, de le rendre signifiant. » [MONTULET, 1998 : 20] Par exemple, la lecture d'un texte dure pendant le temps où le lecteur s'y attache dans un effort de concentration. L'effort de concentration permet de caractériser le moment pendant lequel dure la lecture. Mais celui-ci peut également être appréhendé comme l'intervalle situé entre l'heure de début et l'heure de fin de cette activité.

Cet exemple permet de montrer que le temps est tantôt perçu comme ponctué de repères, dates historiques ou rendez-vous sur l'agenda, tantôt au contraire comme une continuité : la durée d'un film, le « temps » d'aller faire une course. Le changement est ponctuel ; la durée, continue.

### *3.3.2. Le temps : formes de perception distinguées dans un contexte de mobilité*

Au terme d'une enquête de terrain, Montulet a pu traduire ces cadres temporels en comportements de mobilité. Cette enquête a pris la forme d'une série de trente entretiens semi-directifs « logiquement orientés vers les déplacements quotidiens, les voyages, l'espace et le temps » [MONTULET, 1998 : 53]. Ils ont été menés auprès d'un échantillon de personnes résidant aux abords de Montluçon en France et Verviers en Belgique, échantillon respectant une diversité d'âges, de sexes et de statuts socio-professionnels.

Par induction, il montre qu'il existe effectivement deux formes de mobilités : la « mobilité en durée » et la « mobilité instantanée ».

**La « mobilité en durée »**

Pour un voyageur qui perçoit le temps en durée, « la relation à l'espace et aux autres s'inscrit dans la durée en atténuant les effets du changement. » [MONTULET, 1998 : 59]. Lorsqu'un individu privilégie une dimension du temps, cela le conduit à nier la dimension complémentaire : un individu qui privilégie la durée va nier dans le même temps l'existence de changements. Il se trouve plongé de ce fait dans un monde constant, inscrit dans la permanence.

Cette permanence se traduit par une vie quotidienne marquée par la régularité. Les rythmes de la journée sont réguliers, si bien qu'ils vont jusqu'à intégrer « l'événement ». Les personnes interrogées n'ont de ce fait aucune difficulté à décrire un programme d'activité type, une journée « normale », une semaine « ordinaire ».

Cette régularité est rendue possible par l'habitude, c'est-à-dire l'expérience répétée et intégrée, incorporée. Le voyageur s'habitue à sa situation, il adapte son comportement afin que celui devienne régulier. Par la suite, tout changement doit, pour être supporté, être intégré à ce cadre d'habitude. « Le rythme y est vécu sur le mode du cycle ou, plus exactement, sur le mode d'un ordre de succession d'activités veillant à intégrer toute nouvelle perturbation. » [MONTULET, 2004 : 49]. Ce cadre d'habitude est particulièrement statique : il apparaît à l'individu comme un cadre inamovible.

La façon dont est perçu l'espace est liée à la perception du temps comme durée : en effet, tout changement qui peut affecter un espace est nié, ou du moins, il apparaît comme une irrégularité qui sera rapidement intégrée, dissolue dans l'espace « habituel ». Bertrand Montulet présente ainsi le cas d'une habitante de Montluçon qui, bien que sa maison natale ait été arasée pour accueillir un parc de stationnement, persiste à considérer le quartier Saint-Pierre comme « son » quartier.

**La « mobilité instantanée »**

Le voyageur qui perçoit principalement le temps à travers le changement. Il décrit le temps en insistant sur les événements qui le ponctuent. Comme dans le cas précédent, cette priorité donnée à l'une des dimensions du temps implique la négation de l'autre dimension. Le voyageur percevant le temps à travers ses variations nie la possibilité de

la pérennité, de la constance. Le temps est caractérisé par sa contingence, son instabilité. « Le temps apparaît ouvert, en ce sens que le présent peut toujours être bousculé par des événements nouveaux, prévus ou imprévus » [MONTULET, 1998 : 62].

La relation à l'espace et aux autres est caractérisée par une disponibilité du voyageur aux opportunités. La contingence du temps est tout à la fois inquiétante puisqu'elle interdit toute projection dans le futur, en même temps qu'elle est riche d'opportunités et de possibilités. « Le temps apparaît comme une donnée que l'on peut perdre ou gagner. […] Le rythme s'énonce dans la relation entre les activités et leur rapidité de succession. » [MONTULET, 2004 : 49]

Le rapport au temps est différent, quoique toujours inscrit dans le registre de la contingence, suivant le rapport à l'activité de l'acteur. En effet, lorsque cet acteur perçoit ses activités comme contraintes, il va avoir tendance à raisonner en termes de « *gain* » ou de « *perte* » de temps. Il chercher à être toujours rapidement disponible pour l'activité suivante. Son programme d'activité lui-même est contraint par le temps. Lorsque les activités de cet acteur sont au contraire souhaitées, non contraintes, il va plutôt considérer qu'il prend du temps. Il réalise une activité qui ne doit pas être nécessairement menée à son terme. Ce faisant, il est à tout moment disponible à de nouvelles opportunités.

La même volonté de se rendre disponible aux opportunités qui sous-tend ces deux comportements suppose une flexibilité de l'acteur. La flexibilité transposée à la dimension spatiale correspond à la mobilité. Pour se rendre disponible aux opportunités, ce type d'individu se doit d'être mobile, de pouvoir se rendre aisément du lieu d'une activité à un autre.

### *3.3.3. Le temps est-il une condition de l'interaction territoriale ?*

Les grands cadres de lecture du temps proposés par Montulet nécessitent pour être utilisés par nous à l'échelle du déplacement et non plus à celle plus large de la mobilité dans sa globalité quelques aménagements et précisions.

Il nous faut tout d'abord distinguer différentes formes d'habitude. Montulet traite de l'habitude comme condition de l'action, cadre passif de l'action. Or, l'habitude peut également être perçue comme un outil sollicité par l'acteur, qui l'utilise comme un moyen pour être plus performant, donc qui s'inscrit dans une perception instantanée du temps. Un exemple tiré du registre du réseau de transport collectif permet d'éclairer cette distinction. Anne-Marie emprunte toujours le même itinéraire pour se rendre à son travail et en revenir. Lorsqu'elle doit réaliser un trajet nouveau, inconnu, elle préfère être accompagnée par un proche. L'habitude d'un itinéraire est la condition *sine qua non* pour qu'Anne-Marie vive son déplacement avec aisance. Son amie Elizabeth se considère également comme une habituée du réseau de transport collectif parisien, mais compris dans son ensemble. Elle a l'habitude des formes de stations rencontrées et des codes à travers lesquels l'espace se donne à lire. Elle peut changer tous les jours d'itinéraire pour se rendre à son travail si elle le souhaite, elle se sentira toujours en terrain connu. De même, elle n'aura pas de difficulté à emprunter un réseau de transport collectif d'une autre ville si celui-ci possède une forme similaire au réseau de transport parisien. Pour éviter toute confusion, nous parlerons dans le premier cas « d'habitude-ancre », et dans le second « d'habitude-adjuvant ».

Dans la pratique, donc, les deux grandes formes de perception du temps envisagent des échelles de temps à la fois court et long. La pratique territoriale peut donc *a priori* se réaliser quel que soit le mode de perception du temps : celui-ci permettant sans doute de distinguer différentes formes de relations territoriales. De la même façon, la logique dans lequel le réseau a été aménagé place vraisemblablement le voyageur dans un temps court : l'uniformité des configurations esthétiques et spatiales l'empêche dans un certaine mesure de se créer des repères qu'il pourra réactiver ultérieurement. Ces espaces sont conçus et aménagés pour être immédiatement utiles, parfois immédiatement beaux, de plus en plus immédiatement ergonomiques, mais pas pour varier dans le temps ou dans l'espace.

Les questionnements qui doivent nous permettre de répondre à nos hypothèses centrales peuvent donc être formulés en ces termes :

- Quelles nuances la perception du temps (instantanée* ou en durée*) introduit-elle dans l'interaction territoriale ? Et dans la perception du temps favorisée par le réseau ?

- le manque d'aisance rencontré par certains voyageurs peut-il être relié à l'une ou l'autre forme de perception du temps ?

## Conclusion : traduction des hypothèses de travail dans la pratique

Au cours de ce chapitre, l'analyse des trois grandes dimensions qui permettent d'appréhender l'inscription territoriale – l'espace, l'altérité et le temps – a fait émerger l'existence d'une variété de modalités d'engagement de la part de l'acteur. Celui-ci peut comprendre l'espace en fonction de lui-même (perception *égocentrée*) ou en fonction d'un référentiel extérieur (perception *allocentrée*). Il appréhendera autrui soit comme un autre individu parfaitement autonome, « *je* », soit comme membre d'une collectivité, « *nous* », soit comme membre d'un public, « *eux* ». Cet acteur peut enfin percevoir le temps inscrit dans une permanence, une *durée* : il accordera alors beaucoup d'importance au fait d'ancrer tout changement dans l'habitude. S'il perçoit au contraire le temps de façon *instantanée*, c'est-à-dire d'abord à partir de ses changements, des événements qui le ponctuent, il sera en mesure de profiter des opportunités qui s'offrent à lui. Pour parler de la façon dont ces modalités de perception peuvent *a priori* se combiner (par exemple : perception de l'espace égocentré *et* d'autrui comme membre d'une collectivité *et* du temps en durée), nous utiliserons le terme de « configuration de perception »*. Ultérieurement, nous préférerons le terme de figures* pour désigner les configurations principales qui se dégagent des récits de voyageurs.

Ce travail théorique fait émerger un premier résultat (qui devra être validé par l'enquête) : la fréquentation des espaces du réseau par le voyageur favorise une configuration de perception qui n'est pas conforme à celle qui permet de définir l'interaction territoriale.

En effet, traduite à l'aide des cadres de lectures définis plus haut, l'interaction territoriale correspond *a priori* à la configuration d'un voyageur qui perçoit l'espace de façon égocentrée et l'autre comme membre d'une collectivité. Cette supposition ne sera validée que si les voyageurs de cette catégorie manifestent effectivement des formes d'interaction avec l'espace durables dans le temps, et le sentiment d'appartenir à une entité collective dont l'existence et l'unité sont liée à la fréquentation d'un même espace. Les modes de perception du temps sont compatibles avec l'inscription territoriale puisqu'ils comprennent tous deux des formes de projection dans le temps long, c'est-à-dire des formes distinctes d'habitude. Si parmi les voyageurs interrogés, certains présentent simultanément cette perception de l'espace et d'autrui, alors notre première hypothèse, à savoir qu'il y a interaction entre ces voyageurs et, simultanément, leur environnement spatial et social, est validée : il existe donc des formes d'interaction territoriale au sein du réseau. En somme, la configuration de perception qui permet de définir le territoire est la perception égocentrée de l'espace et celle d'autrui comme membre d'une collectivité.

La configuration du réseau quant à elle, semble favoriser la perception allocentrée de l'espace et la perception individuelle de l'Autre. Si ce résultat se vérifie, cela signifie qu'en ce qui concerne les dimensions spatiales et sociales, le passage de l'espace urbain à celui du réseau constitue toujours un appauvrissement des modes de perception proposés. Tout se passe comme si, au moment de passer le seuil du réseau, le voyageur

était contraint d'abandonner son mode privilégié de perception pour adopter celui proposé par le réseau.

Pour valider les hypothèses relatives aux liens entre interaction territoriale et aisance, il nous faut recenser les différentes configurations de perception de l'espace, de l'autre et du temps présentes au sein des espaces de mobilité puis les mettre en rapport avec l'aisance. S'il y a corrélation entre aisance ou mal-aise et configuration propre au territoire, alors la seconde hypothèse[57] est validée et, selon les cas, la troisième également[58]. S'il y a corrélation entre aisance ou mal-aise et configuration propre au réseau, alors c'est la rupture spécifique à l'entrée dans le réseau qui devient le facteur explicatif principal de l'aisance. Si, quelles que soient les configurations de perception recensées, le degré d'aisance ou de mal-aise manifesté est équivalent, alors aucun des facteurs explicatifs proposé n'est valable. Si le degré d'aisance varie selon les configurations de perception recensées d'une tierce manière, alors nos facteurs explicatifs ne le sont qu'en partie, au même titre que d'autres.

[57] Hypothèse 2 : Cette interaction d'ordre territorial joue un rôle dans l'aisance du voyageur.
[58] Hypothèse 3 : Ce rôle est positif, c'est-à-dire que l'interaction territoriale est facteur d'aisance et non de malaise.

## Conclusion de la première partie

L'aisance est une notion polysémique désignant à la fois un confort physique et mental, en relation avec l'environnement au sens large (espace et autres personnes), et ce dans l'attente comme dans l'action. L'aisance au sein des espaces de mobilité est un sujet d'actualité puisqu'elle fait encore défaut à un grand nombre de voyageurs. De nombreux chercheurs ont abordé cette question induisant un premier renversement de la conception du voyageur au sein des espaces de mobilité : de simple particule d'un flux, il devient un être individualisé auquel l'espace du réseau doit s'adapter de façon ergonomique. Mais un aspect de son expérience a été omis, qui paraît pourtant fécond : et si le voyageur, loin de la neutralité qu'il devrait conserver vis-à-vis d'une machine, entretenait avec l'environnement de son déplacement des relations territoriales (attachement à l'espace, sentiment d'appartenance à une collectivité territorialisée, sentiment de familiarité avec l'espace comme avec autrui, etc.) ?

L'existence d'une interaction territoriale au moment du déplacement et son rôle dans l'aisance du voyageur doivent être, à ce stade, mises à l'épreuve au moyen d'une enquête de terrain. C'est l'objet de la deuxième partie.

# DEUXIEME PARTIE – ENQUETES :

## IMPACT DES FORMES DE PERCEPTION DE L'ESPACE, DE L'ALTERITE ET DU TEMPS SUR L'AISANCE AU SEIN DES ESPACES DE MOBILITE

## Introduction de la deuxième partie

La deuxième partie de ce travail est consacrée à la mise à l'épreuve de nos hypothèses de recherche au moyen d'une enquête de terrain.

Rappelons que, pour renouveler l'approche de notre objet de recherche, l'aisance du voyageur, nous avons formulé la problématique suivante : dans quelle mesure l'aisance du voyageur est elle déterminée par son degré d'interaction territoriale avec son environnement socio-spatial ?

La résolution de cette problématique passe par la décomposition en trois questions secondaires.

(Q1) Y a-t-il interaction entre le voyageur et son environnement spatial et, simultanément, social ? Et cette interaction est-elle immédiate ou se développe-t-elle dans le temps ?

(Q2) Si oui, l'interaction territoriale identifiée joue-t-elle un rôle dans l'aisance du voyageur ?

(Q3) Si oui, ce rôle est-il positif ou négatif ?

Dans la perspective de répondre à cette question problématique, des cadres de lecture de l'interaction territoriale ont été définis au cours du troisième chapitre de la partie liminaire, selon les trois grandes dimensions qui la composent : perception de l'espace, d'autrui et du temps. Les résultats de l'enquête de terrain seront donc présentés non pas en fonction des phases méthodologiques engagées (1. observation, 2. entretiens, 3. questionnaires, 4. études complémentaires), mais en nous calquant sur la structure du chapitre 3 (1. espace, 2. espace et autre, 3. espace, autre, temps).

Comme indiqué en introduction, l'outil méthodologique central employé au cours de cette enquête est l'analyse transversale d'entretiens réalisés auprès d'usagers de quatre pôles d'échange de la région parisienne. Les dispositifs qualitatifs et quantitatifs complémentaires à cet outil seront présentés en fonction des besoins de l'analyse. Ainsi, la première partie (chap. 4) consacrée exclusivement à la perception de l'espace croise l'analyse formelle de l'espace à celle de son vécu. Dans un second temps (chap.5), la focalisation sur la dimension de l'engagement vis-à-vis des autres personnes en présence fait appel à des entretiens complémentaires réalisés auprès de personnes ayant renoncé à l'usage des transports collectifs, du fait que la source de mal-aise qui les a conduit à ce renoncement est très fréquemment liée à la présence de l'autre (*aise* ou *sociabilité*). Enfin, l'analyse de la perception du temps, de par son rôle de synthèse, est l'occasion de réaliser une analyse longitudinale des entretiens, c'est-à-dire non pas en mobilisant différents récits autour d'un thème, mais en décomposant ce qui, dans un unique récit, structure et rend cohérent l'ensemble. Un chapitre de recherche des facteurs conditionnant la perception de ces trois dimensions (chap. 7) à partir d'une analyse quantitative conclue cette partie.

# Chapitre 4

## Perception de l'espace

### Introduction

Dans un premier temps, nous nous proposons de focaliser notre analyse sur le vécu de l'espace du pôle d'échange par le voyageur, à travers l'entrée de l'aisance et celle du mode de perception (égocentré ou allocentré) privilégié. Rappelons que les questionnements relatifs à ce thème auxquels nous cherchons à répondre ici sont de trois ordres :

1. L'organisation du réseau est-elle effectivement « hypo-signifiante » [CHOAY, 1972] ?

2. Si oui, les voyageurs adoptent-ils tous et tout le temps la perception allocentrée de l'espace que requiert l'organisation du réseau ?

3. L'aisance est elle favorisée par un mode de perception de l'espace ?

Dans cette perspective, il est intéressant de croiser les résultats des entretiens avec une démarche d'observation des espaces étudiés. L'objectif de cette description *a priori* des terrains retenus est d'offrir une base de connaissances précises et situées pour la suite de la recherche, que ce soit en termes pratiques (connaître les espaces qu'évoquent les personnes interrogées, justifier le choix des cas étudiés), comme en termes théoriques (valider la définition de l'espace du pôle comme espace hypo-signifiant).

Dans un second temps, nous cherchons à caractériser le mode de perception de l'espace privilégié par le voyageur, en analysant les entretiens de manière transversale. Cela nous permet d'apporter une réponse aux deux premières hypothèses, et de produire un classement des voyageurs interrogés en fonction du mode de perception de l'espace qu'ils adoptent au sein du pôle d'échange.

Le croisement des modes de perception de l'espace avec le degré d'aisance permet dans un troisième temps d'évaluer leur degré d'interdépendance. L'aisance ici ne concerne que l'aisance dans l'espace au sens large, c'est-à-dire vis-à-vis de l'ambiance, de l'offre commerciale et de l'accès au pôle. Les chapitres suivants abordent respectivement l'aisance vis-à-vis de l'Autre et du temps. L'analyse longitudinale des expériences de déplacement présentée au paragraphe 6.3. devrait permettre d'atténuer l'aspect morcelé de ce choix de présentation.

## 4.1. Etude formelle de quatre pôles

Cette présentation préliminaire des pôles d'échange choisis comme études de cas répond à la nécessité de valider l'hypothèse d'un espace du réseau « hypo-signifiant », et de voir comment cette assertion théorique se traduit dans la réalité. Elle nous permet également, de façon pratique, de justifier des cas choisis et de décrire les espaces qu'évoquent les personnes interrogées au cours des entretiens. Enfin, elle est l'occasion d'identifier les points qui nous ont semblé *a priori* être des freins à l'aisance du voyageur.

D'un point de vue méthodologique, nous avons procédé par observations *in situ.* Celles-ci ont été réalisées au cours des mois d'octobre et de novembre 2005. Deux jours de présence par site ont été nécessaires. Les résultats de ces observations ont été retranscrits sous la forme de textes et de photographies. Ils ont été complétés par l'analyse de deux sources d'informations additionnelles : la recherche bibliographique, et la réalisation d'entretiens auprès d'acteurs (opérateurs de transport, autorité organisatrice, collectivités locales), dont la liste est précisée en annexe 8.

Nous nous sommes focalisé sur les thèmes suivants : offre modale, organisation fonctionnelle, lisibilité et signalétique, seuils, ambiance, présence humaine. Le terme « présence humaine », étant employé dans le sens d'une présence de personnes au contact des voyageurs dans les fonctions d'accueil, de service, de médiation ou de sécurisation, et ce, de manière permanente au sein des espaces étudiés. Il ne s'agit donc pas des contrôleurs et équipes de sécurité itinérantes sur l'ensemble du réseau, mais des employés RATP présents dans les guichets ainsi que des commerçants. En définitive, la « présence humaine » désigne l'ensemble des personnes présentes de façon permanente dans la station et y bénéficiant d'une autorité ou tout au moins d'un droit de regard.

## *4.1.1. Gallieni*

### Histoire du pôle

**Figure 7 – Photo satellitaire de l'échangeur A3 surplombant le pôle de Gallieni.**

*Source : Google Earth – 2008.*

**Figure 8 – Vue de la gare routière de Gallieni en 1993, suite à l'opération *Autrement bus***

*Source : RATP – 1993.*

Le complexe de la porte de Bagnolet a été conçu dans les années 1960 pour faciliter les échanges entre rail et route (pratiquée en voiture ou en transports collectifs). L'échangeur de l'A3 sous lequel il s'inscrit fut achevé en 1969. Le complexe à proprement parler, mis en service en avril 1971. Il était alors composé d'une gare routière de 7 000 m² utilisée par la RATP, et d'un parc de rabattement de 2 600 places réparties sur trois niveaux recouverts d'une dalle, directement relié à l'autoroute A3 et au métro (et sans communication avec la voie locale) [*Le génie civil*, 1971].

Ce parc a constitué un « exemple caricatural » de l'échec des parcs de rabattement de première génération : trop près de Paris, trop largement dimensionnés, difficilement accessible en automobile, posant des problèmes de sécurité, etc. [MARGAIL *et al.*, 1996]. Sa sous-fréquentation (seulement une place sur trois occupée quotidiennement dont une faible minorité pour l'échange avec le métro) a conduit à partir de 1980 à la location de plusieurs centaines de places à des acteurs privés. En 1992, deux niveaux sont cédés au complexe commercial *Bel'Est*. Celui-ci venait tout juste d'être implanté autour de l'hypermarché *Auchan*, sur la dalle attenante au parc. Un seul niveau a donc conservé le statut de « parc de stationnement régional ».

La gare routière a également changé de fonction depuis son édification. Dans le cadre des opérations *Autrement Bus* visant à restructurer le réseau de bus de banlieue, la RATP a mis en service le « point-clé » Gallieni sur l'avenue Charles de Gaulle en 1991. Les 5 500 m² restant dans l'ancienne gare routière RATP sont depuis occupés par le terminal international de la société prive d'autocars *Eurolines*.

L'ensemble monofonctionnel dédié au rabattement sur le métro a donc muté, en quelques dizaines d'années, en un complexe multifonctionnel et multiscalaire. Or, très peu

d'interventions structurelles, formelles, ont accompagné cette conversion fonctionnelle, à l'exception de modestes réaménagements uniquement orientés vers la satisfaction de la clientèle des activités commerciales nouvelles. En témoigne, la différence de traitement de l'ambiance des espaces commerciaux (modernes, lumineux, de qualité) et des espaces de transport (vétustes, fonctionnels).

**Le pôle aujourd'hui : offre modale**

**Figure 9 – Plan de quartier RATP du pôle de Gallieni.**

*Source : RATP, photo MT -2005.*

Le plan de quartier contient quelques erreurs telles que l'emplacement du guichet d'information qui ne trouve plus au sud de la gare routière mais entre les deux accès du métro sous l'échangeur.

Les modes de transports collectifs présents sur le site sont à la fois ferrés et routiers. La station de métro est le mode le plus important. Terminus est de la ligne 3, elle est une porte d'entrée vers Paris. Environ 20 000 personnes passent chaque jour les barrières de contrôle de cette station[59]. Les modes collectifs routiers ont un rôle secondaire de rabattement des populations de première couronne vers la station de métro. La gare routière est localisée en voirie depuis l'intervention *Autrement Bus*. Elle accueille six lignes RATP dont deux en terminus, ce qui correspond à une fréquentation d'environ 18 000 entrants / j. en 2003[60].

D'autres infrastructures permettent le rabattement vers la station de métro par les modes de transport individuels. Deux parcs de stationnement automobile ont ainsi été aménagés en structure, un parc relais et un parc privé (centre commercial). Deux parcs à vélos sont disponibles au sein de la gare routière. Ils comportent cinq arceaux chacun, soit environ vingt places de stationnement au total. L'un est situé face au guichet d'information ; l'autre est plus en retrait. La présence d'une station de taxi est également signalée au niveau de la sortie du métro, mais elle en fait assez éloignée du pôle.

[59] Source : Comptages RATP. 2004.
[60] Source : Contrat de pôle. Mai 2004.

L'ensemble est relié à un mode de transport interurbain, le réseau de cars *Eurolines.* La compagnie possède seulement deux terminaux de ce type en région parisienne, le second étant situé au sein du pôle d'échange de La Défense.

**Organisation fonctionnelle**

**Figure 10 - Galerie reliant sans interruption tarifaire ou temporelle les deux extrémités du pôle de Gallieni.**

*Source : MT -2005.*

« L'appellation "couloir bleu" est donnée à cette galerie de liaison par les agents d'*Eurolines*, le bleu étant la couleur de la peinture des carrelages muraux. Les agents de la RATP […] rencontrés le désignent quant à eux par "couloir de la mort" ». [MARGAIL *et al*, 1996]

La station de métro occupe une place centrale dans l'organisation du pôle d'échange. A chaque extrémité des quais (est et ouest) correspond un ensemble fonctionnel bien défini.

A l'est du pôle, deux accès sur voirie sont aménagés : l'un conduisant les voyageurs vers la sortie, qui ne comporte aucun autre équipement qu'un escalier mécanique ; l'autre permettant aux voyageurs d'entrer dans la station de métro. Il ne comporte pas d'escalier mécanique, puisque la majorité des personnes empruntent cet accès pour descendre dans la station. Le hall d'accueil situé au niveau intermédiaire entre la voirie et les quais est équipé de plusieurs commerces (boulangerie, librairie), d'un guichet de vente de billets, de plusieurs automates (ADUP[61], photomaton), et d'une agence « Le Club » RATP.

A l'ouest du pôle, dans la partie interne du bâtiment situé dans les soubassements de l'échangeur de l'A3, se trouve un second accès aux quais RATP, mais équipé de façon beaucoup plus sommaire qu'à l'est. Aucune présence humaine n'est prévue dans la salle d'échange. Cet accès est destiné à relier les quais du métro au terminal de bus *Eurolines*. Mais parce que ce dernier doit pouvoir être accessible en dehors des heures de fonctionnement du réseau RATP, un couloir d'accès à la voirie a été aménagé, parallèlement aux quais. Il permet également de desservir le parc de stationnement privé Vinci, en dehors des heures d'ouverture du centre commercial *Bel'Est*.

[61] Appareil Distributeur (de titres de transports) à Usage du Public.

Le centre commercial organisé autour de l'hypermarché *Auchan* est accessible directement depuis le parce de stationnement privé. Pour les personnes y accédant en transports collectifs, il possède une entrée sur voirie située au nord de la gare routière. Dans son ensemble, le quartier entourant immédiatement le pôle de Gallieni est très commercial, et composé de commerces de destination, grandes enseignes comme *Serap* ou *Darty*, ainsi que quelques établissements de restauration rapide. Le soir, s'installent aux abords des accès du métro de petits stands de vente de fruits et légumes ou d'objets à bas prix.

**Signalétique**

**Figure 11 – Un langage signalétique omniprésent dans le quartier**

*Source : MT -2005.*

**Figure 12 – Signalétique et arrêt de bus spécifiques de l'opération Autrement bus.**

*Source : RATP -1993.*

La signalétique au sein du pôle d'échange urbain (station de métro, gare routière et parc-relais) de Gallieni émane d'une multiplicité d'acteurs. La RATP, entreprise gestionnaire de cet espace, est responsable d'une majeure partie de l'information présente au sein du pôle, mais d'une part cette information ne concerne pas uniquement ses espaces (elle indique les destinations des sorties, qu'il s'agisse de rues ou du terminal de bus *Eurolines*), et d'autre part, elle est complétée par une multiplicité d'autres informations. Celles-ci peuvent être plus ou moins temporaires et émaner d'acteurs plus ou moins officiels : les panneaux de signalisation d'*Eurolines* et de *Vinci* indiquent de par leur forme (cadre dur, rétro-éclairage) leur permanence ; ils se différencient ainsi des autocollants apposés par Relay à l'entrée de la station pour indiquer l'ouverture d'une nouvelle librairie, ou encore par les panonceaux en carton attachés aux poteaux de la gare routière pour indiquer la direction du festival « Sous le Chapitô ! » organisé par la ville de Bagnolet.

Aux abords du pôle, la signalétique est également très présente. Le quartier de Gallieni est constitué de commerces de destination de grande envergure, et de bureaux. Il est de ce fait plus fréquenté par une population occasionnelle que par des habitués résidents. Dès qu'il est sorti de la station de métro, le voyageur est cerné de signaux, qui, au second plan de la signalétique dédiée à la gare routière, lui indiquent la présence de grandes

enseignes, de restaurants, l'entrée du centre commercial *Bel'Est*. Même la signalétique routière classique redouble la signalétique privée des enseignes, dans la mesure où elle indique aux automobilistes l'entrée des parcs de stationnement réservés aux clients.

**Seuils**

**Figure 13 - Seuil du pôle et du quartier de Gallieni, aux abords du boulevard périphérique.**

*Source : MT -2005.*

A l'écart du pôle, entre l'échangeur de l'autoroute A3 et le boulevard périphérique, la signalisation s'étiole, de même que la gestion urbaine (des détritus jonchent l'accès à la rampe destinée aux PMR[62]).

Du fait de l'omniprésence de la signalétique dans le quartier environnant le pôle, le seuil entre le pôle d'échange et son quartier est assez flou. « Gallieni » désigne tout à la fois le pôle, le quartier, le centre commercial *Bel'Est*. L'ensemble existe comme un bloc, de façon isolée par rapport au tissu urbain environnant. Au nord-est, il est séparé du centre-ville de Bagnolet par une bande urbaine moins dense, au paysage routier, en marge, et par le commencement de l'autoroute A3. A l'ouest, le boulevard périphérique le coupe de Paris. Au sud-est, ce sont les puces de Montreuil et le parc Jean Moulin qui éloignent Gallieni du cœur de la ville de Montreuil.

Il existe toutefois une césure interne au pôle, d'ordre temporel, entre les espaces exploités par la RATP et les autres. En effet, entre 1h et 5h30 environ en semaine, à partir de 2h seulement le samedi soir, les espaces RATP de la station de métro ferment au public. Pour que cela soit effectivement possible, des cadres permettant de dérouler des rideaux de fer ont été installés dans les deux halls d'échange, en amont des barrières de contrôle. Ils sont visibles des voyageurs pendant la journée et leur rappellent l'existence de cette barrière temporelle.

[62] Personnes à mobilité réduite.

**Ambiance**

**Figure 14 – Présence de l'échangeur de l'autoroute A3 en surplomb de la gare routière.**

*Source : MT -2005.*

L'ombre de l'infrastructure routière assombrit très largement l'ambiance au sein de la gare de bus et aux abords de la station de métro.

A l'intérieur du pôle, l'ambiance est bien plus travaillée dans le hall d'accueil des voyageurs situé à l'est, équipé de commerces et de guichets, qu'à l'ouest où la vente de titres de transport est totalement automatisée. Le long du couloir conduisant à la voirie, aucun équipement n'est implanté : de ce fait, l'ambiance n'a pas donné lieu à un traitement particulier. La lumière, par exemple, est plus douce et plus proche de la lumière du jour dans le hall équipé que dans les autres parties du pôle. Le couloir qui relie les deux extrémités du pôle est particulièrement peu accueillant (cf. fig. 10). Les publicités, dernier élément de « décoration » des espaces sans équipement, ont disparu ici.

Au dehors du pôle, la présence de l'échangeur de l'autoroute A3 en surplomb de la gare routière assombrit l'ambiance quelle que soit l'heure de la journée. Le soir, la fermeture des bureaux et des commerces réduit très largement le degré de fréquentation de cet espace qui devient beaucoup moins « vivant ». Aucun bar ou lieu de vie ne vient contrebalancer ce phénomène.

**Présence humaine**

**Figure 15 – Hall central de la station de métro Gallieni.**

*Source : MT -2005.*

Deux guichets indiquent la présence de personnes référentes de la RATP : l'un situé en voirie, n'est ouvert qu'aux heures de bureau. Le second, au sein du hall principal de la station de métro est ouvert aux mêmes heures que le métro. L'agence « Le Club RATP » n'a pas de lien avec la station : au même titre que les autres boutiques présentes au sein du pôle, elle n'est ouverte qu'aux heures de bureau, et n'a d'autre fonction que vendre des abonnements aux voyageurs, modifier ces abonnements ou résoudre certains problèmes (perte, vol, etc.).

L'importance du regard du personnel RATP apparaît en creux, sur ses marges. Il est ainsi intéressant de constater que le parc à vélo situé face au guichet est beaucoup plus utilisé que celui qui se trouve en retrait (cf. fig. 13), alors que les deux sont implantés à une même distance de l'entrée de la station de métro. Le second est d'ailleurs plus fréquemment utilisé par des deux-roues motorisés, qui n'y sont pas autorisés, mais qui ne doivent pas craindre d'en être empêchés. En termes de temporalité, la fermeture du guichet à la fin de l'après-midi se traduit aussitôt par l'installation de commerces ambulants sur stands ou directement sur les marches qui relient le pôle d'échange au centre commercial *Bel'Est*.

Les commerces situés dans le hall principal d'accueil contribuent à donner une présence humaine. En dehors de leurs horaires d'ouverture toutefois, ou dans les autres espaces du pôle, le voyageur est assez isolé.

**Bilan**

L'inscription du pôle d'échange dans un ensemble pensé d'un seul bloc aurait pu être un avantage fonctionnel par rapport à d'autres pôles apparus progressivement, par agrégation de modes et de fonctions. Or, 35 ans après sa création, le site a déjà beaucoup évolué et sa structure n'est aujourd'hui plus adaptée aux activités qu'il accueille. De ce fait, la forme du site n'est pas lisible en tant que telle : le langage signalétique doit prendre le relais au sein du pôle, mais également à ses marges. Du fait de l'omniprésence de la signalétique dans le quartier environnant le pôle, le seuil entre le pôle d'échange et son quartier est assez flou. L'ambiance sur le site est négative (extérieur sombre, intérieur aménagé sommairement à l'exception du hall central d'accueil de la station de métro), alors que celui-ci est orienté vers les loisirs et les achats.

## *4.1.2. Massy-Palaiseau*

**Histoire du pôle**

**Figure 16 - Photo satellitaire du pôle de Massy-Palaiseau.**

*Source : Google Earth – 2008.*

**Figure 17 – Vue aérienne du pôle de Massy-Palaiseau à la tombée de la nuit**

*Source : RATP – 1993.*

Le site de Massy-Palaiseau est divisé en deux grandes entités par une coupure urbaine conséquente et ancienne : les voies du RER et du TGV. La césure apparaît en effet en 1846 avec le prolongement de la Ligne de Sceaux jusqu'à Massy. La ligne change de nature à l'occasion d'une nouvelle extension, vers le Nord cette fois, en 1977 : prolongée jusqu'à Châtelet-les-Halles, elle devient la ligne B du RER. Deux ans plus tard, une partie du faisceau de voies est attribué à la ligne C du RER. Aujourd'hui, la ville est traversée par un faisceau de voies ferrées d'environ 200m de large et 3km de long. Mais cette rupture urbaine est consécutive d'une excellente desserte ferrée, qui, doublée d'un équipement routier performant (voisinage de trois autoroutes : A6, A10, A87 et de plusieurs voies rapides) a amené à considérer l'opportunité d'une gare TGV à Massy à l'occasion de l'ouverture de la ligne de TGV Atlantique (au début des années 1990). Création qui permettait de décharger les gares parisiennes, en particulier la très étendue gare Montparnasse.

Sous l'impulsion politique du député-maire de Massy, Alain Germon, le projet fut validé et doublé d'un aménagement ambitieux de la zone en « Pôle européen de Massy ». Le programme cumulait les opérations : création d'une gare routière, d'un parcotrain, d'un parking d'intérêt régional, d'un hôtel, d'un palais des congrès, de logements et de bureaux. Il exigeait que la liaison entre les deux rives de la ville fasse l'objet d'une attention particulière. Les concepteurs des différents projets proposés ont de ce fait imaginé des liens urbains de grande envergure, tels qu'une « arche » très large enjambant les voies, ou encore une « pyramide » les recouvrant.

Néanmoins, ces aménagements ont été revus à la baisse du fait de la grande crise de l'immobilier d'entreprise survenue au début des années 1990 et de la défaite d'Alain Germon aux élections municipales de 1995. La gare de TGV de Massy est ouverte en

1991, mais sans que la rupture urbaine qu'elle renforce ne soit contrecarrée, les projets de couverture des voies étant abandonnés.

Le site de Massy bénéficie donc d'une très bonne desserte, mais celle-ci est consécutive d'une coupure urbaine de grande ampleur.

**Le pôle aujourd'hui : Offre modale**

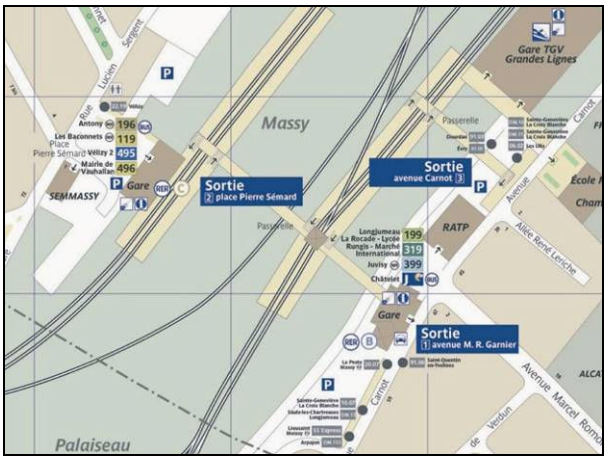



**Figure 18 – Plan de quartier RATP du pôle de Massy-Palaiseau.**

*Source : RATP, photo MT -2005 - 2005.*

L'offre de transport collectif de Massy-Palaiseau est vaste : chaque jour, environ 47 000 voyageurs fréquentent le pôle, dont 47% sont des voyageurs entrants. Les autres sont des voyageurs en correspondance (37 % en provenance du RER B et 16 % du RER C)[63]. La ligne principale est celle du RER B, qui comptabilise environ 21 000 entrées par jour en semaine[64]. La ligne de RER C est également présente sur le pôle, mais accueille un nombre de voyageurs en moyenne équivalent à seulement un tiers de ceux empruntant le RER B[65]. Un grand nombre de lignes de bus desservent le pôle : plus d'une quinzaine de lignes *Optile* et huit lignes RATP (dont une de bus de nuit *Noctilien*). Les échanges en provenance ou à destination des modes de transports ferrés constituent 90% des voyageurs fréquentant chaque jour le pôle[66].

Les infrastructures permettant le rabattement sur le pôle par des modes de transport individuels sont également de grande envergure. Trois parcs de stationnement de surface sont aménagés aux différents accès du pôle d'échange urbain. Deux d'entre eux sont gratuits. S'y ajoute un parc relais en structure de 420 places, plus à l'écart du pôle. Un parc de stationnement vélo a été aménagé ainsi qu'une station de taxi. La moitié des rabattements se font en bus, et 14% en voiture. Les rabattements à pied ne concernent

[63] RATP, AVP du projet de « Restructuration de la plateforme multimodale de Massy », 2005. Projet détaillé, p.14.
[64] Évaluation RATP 2004, à partir de la totalité des entrées comptabilisées sur la ligne. 2004.
[65] Soit 7400 voyageurs : Estimation de la SEMMASSY (société d'économie mixte de Massy). 1997.
[66] RATP, AVP du projet de « Restructuration de la plateforme multimodale de Massy », 2005. Projet détaillé, p.14.

que 36% des rabattements, ce qui met en évidence l'échelle intercommunale du rayonnement du pôle[67].

Au nord-est du pôle se situe la gare de TGV, qui ne comporte en fait que quatre quais (dont seulement deux dédiés) et une petite salle d'échange. Elle ouvre tout de même l'ensemble du pôle sur une aire de desserte d'échelle nationale.

**Organisation fonctionnelle**

**Figure 19 – Passerelle reliant les deux gares de RER de Massy-Palaiseau.**

*Source : MT -2005.*

**Figure 20 – Intermodalité RER / bus *Optile* au niveau de la passerelle secondaire de Massy-P.**

*Source : RATP – 1998.*

Ces nombreux modes de transport se répartissent dans le pôle autour de trois grands foyers, qui correspondent aux trois modes de transport ferrés disponibles : la gare de RER B, la gare de RER C et la gare de TGV.

Le foyer principal est celui de la garde de RER B : c'est à la fois le plus fréquenté et celui qui concentre le plus grand nombre de services, de transport ou autre. C'est à ses abords qu'ont été implantés le parc de stationnement vélo et la borne de taxi. Les lignes de bus *Optile* desservent majoritairement ce foyer : une passerelle découverte relie directement les quais du RER aux arrêts. Celles de la RATP sont regroupées et associées à un guichet d'information et de vente de titres, ce qui leur donne une certaine visibilité. Les parcs de stationnement automobile sont également regroupés autour de ce foyer. Le quartier alentour est assez vivant du fait d'une activité commerciale abondante, tant destinée aux résidents du quartier et aux navetteurs (épicerie, boulangerie, librairie, etc.) qu'aux actifs travaillant alentour (restauration) ou aux voyageurs arrivant de la gare TGV (location automobile).

Pourtant la gare TGV est plus au nord-ouest que ce premier foyer. Bien qu'affectée au transport interurbain, elle regroupe différentes fonctions destinées aux voyageurs urbains, à commencer par le parc relais attenant. Plusieurs services tels que les WC, un « Point Relay Tabac » ou un distributeur de billets sont destinés à compléter la faible

[67] Idem.

offre de service présente dans les deux autres pôles. Ils sont d'ailleurs indiqués dans les autres foyers et sur les quais des deux lignes de RER, au sein de plans de « desserte du site d'échanges de Massy-Palaiseau », différents des habituels plans de quartier en ce qu'ils ignorent les ressources du quartier environnant et sont très précis sur l'offre interne au pôle. La gare de TGV est assez isolée, entourée de parcs de stationnements et de locaux industriels.

Le dernier foyer est centré autour de la gare de RER C. Il est situé sur l'autre rive du faisceau de voies par rapport aux deux premiers foyers. Une passerelle couverte relie les deux rives. Sur sa partie est (la plus proche de la gare de RER B) est implantée une librairie Relay, ouverte exclusivement aux heures de pointe. A l'intérieur de la gare de RER C, aucun commerce, mais quelques automates : un photomaton et un distributeur alimentaire. Son parvis accueille le plus petit des parcs de stationnement de surface, ainsi que quatre lignes de bus RATP et une ligne *Optile.* Aucune station de taxi n'est aménagée mais un panonceau indique les numéros de téléphones de deux compagnies de taxi. De l'autre côté du parvis se trouvent quelques commerces de proximité : boulangerie, pharmacie, location de vidéos, etc.

**Lisibilité et signalétique**

**Figure 21 – Gare de RER B de Massy-Palaiseau.**

*Source : MT -2005.*

La signalétique de la gare n'est visible qu'au dernier moment (sous l'auvent), mais la gare fait signal de par sa propre forme.

**Figure 22 – Système d'information à quai du RER B**

*Source : RATP – 1992.*

Les gares de RER ou de TGV situées au centre des trois foyers identifiés précédemment font toutes trois signal au sein du tissu urbain environnant. Deux d'entres elles (RER B et TGV) sont monumentales, et, si la dernière est de taille plus modeste, elle est bien isolée des autres bâtiments et possède un large parvis, ce qui la rend aisément identifiable. L'absence de bâti du fait des voies et des parcs de stationnement fait en effet bien ressortir la monumentalité de ces constructions. La forme du pôle étant relativement lisible, la signalétique n'a qu'un rôle secondaire… sauf évidemment lorsque l'usage est différent de ce que la forme annonce. C'est le cas lorsque l'accès à un TGV (en

l'occurrence ceux reliant Paris à Rouen) se fait depuis une voie affectée habituellement au RER C. La signalétique devrait alors être beaucoup plus massive, ce qui n'est pas le cas : seul le plan situé à l'intérieur de la gare TGV indique cette éventualité et la façon de rejoindre les quais du RER C.

Outre cette disposition particulière, la signalétique du pôle de Massy est caractérisée par une superposition d'informations provenant d'opérateurs et d'époques distinctes. Il en ressort un manque d'actualité des informations délivrées et surtout un manque de cohérence des codes et outils utilisés. Par exemple, les destinations des RER B et C sont indiquées grâce à des technologies totalement différentes : dans le premier cas il s'agit d'un panneau mécanique marquant les gares desservies d'un carré blanc ; dans le second cas, ce panneau est électronique est n'affiche que les gares desservies. Un autre exemple a été observé lors de notre première observation de terrain du 09.11.05. : le plan de quartier proposé aux arrêts de bus RATP situés du côté de la gare de RER C (donc dans la partie du pôle d'échange sous la responsabilité de la SNCF) était très dégradé et tout à fait illisible.

**Seuils**

**Figure 23 – Accès à la passerelle secondaire reliant les quais du RER B au quartier environnant.**

*Source : MT -2005.*

En dehors des gares, les seuils entre le pôle et le quartier sont flous. Ici, il a été souligné par l'installation de bornes de validation des titres reliées au sol par une bande verte.

A Massy-Palaiseau, il existe deux degrés de seuils. Les trois bâtiments au centre de chaque foyer sont clairement délimités. Leurs entrées sont mises en évidence de façon à être aisément identifiables. Leur fermeture nocturne vient appuyer dans le temps cette démarcation spatiale. Mais entre ces différents centres, des liens et aménagements secondaires existent, qui font toujours partie du pôle de Massy-Palaiseau : les différents arrêts de bus, les deux passerelles, les parcs de stationnement, etc.

La gare de bus RATP située du côté de la gare de RER B est enclavée entre la gare et un centre technique de la régie. Elle est de ce fait assez lisiblement associée au pôle par les usagers, d'autant qu'en son sein des informations sur les prochaines arrivées de RER sont disponibles. La gare de bus *Optile* en revanche est trop dispersée pour être clairement lisible. L'accès à la passerelle secondaire reliant les quais du RER B aux arrêts *Optile* souligne d'ailleurs le seuil entre les deux modes par une bande verte,

renvoyant ainsi les bus aux espaces du parc de stationnement et du quartier environnant.

Les parcs de stationnement ne sont en effet pas indiqués comme faisant partie du pôle : ils sont déjà un élément du quartier. Cette situation est particulièrement lisible dans le foyer lié au RER C : le parc de stationnement occupe le parvis de la gare. Il correspond exactement à l'espace seuil entre la gare et le quartier. Les parcs de stationnement vélo et les bornes taxi ont également ce statut intermédiaire entre le pôle et le quartier.

Les passerelles quant à elles ont un statut qui évolue selon les temporalités. Aux heures de fonctionnement des transports collectifs, elles jouent sans équivoque le rôle de liens intermodaux. Cependant, elles restent ouvertes au public en dehors de ces heures de fonctionnement, d'une part parce qu'elles sont difficilement clôturables, mais surtout parce que la passerelle principale reliant les deux gares de RER joue un rôle de lien urbain. Elle est le seul élément permettant aux piétons de relier les deux rives avant 850m au sud et 1km au nord. La nuit, les passerelles deviennent des éléments du quartier.

**Ambiance**

**Figure 24 – Paysage perçu depuis la passerelle principale de Massy-Palaiseau.**

*Source : MT -2005.*

**Figure 25 – Salle d'attente située au rez-de-chaussée de la gare de RER B DE Massy-Palaiseau**

*Source : RATP -1997.*

L'ambiance perceptible au sein du pôle est très contrastée selon les espaces fréquentés. Il existe une différence nette entre les espaces intérieurs et extérieurs. Depuis les passerelles, les quais ou les abords des gares, le paysage perceptible est ferroviaire et plutôt industriel du côté est (gares de RER B et TGV), plutôt résidentiel côté ouest (gare de RER C). Les passerelles elles-mêmes sont assez dégradées et n'ont pas bénéficié de traitement particulier (cf. fig. 19 & 20). A l'intérieur des gares au contraire, l'ambiance est confortable, plus en tout cas qu'à Gallieni : chaque fois, des espaces d'attente ont été aménagés qui s'ajoutent à la forme close des gares pour donner aux espaces une certaine hospitalité.

L'ambiance diffère toutefois grandement selon la gare considérée. Celle du RER B est ainsi assez ancienne, mais un traitement particulier a été donné à ses espaces intérieurs, en particulier en termes de lumière (cf. fig. 25 & 26). Elle est organisée sur deux niveaux, reliés entre eux par deux escaliers latéraux. Les deux salles sont caractérisées par l'ampleur de leurs volumes, et par contraste, le dénuement de leur aménagement. La gare du RER C est beaucoup plus petite, sur un seul niveau. Son aménagement intérieur, sans être vétuste, paraît désuet : le carrelage est décliné en différentes teintes de vert et de marron, l'éclairage est produit par des néons, au centre de la petite salle trône une vasque de fleurs posée sur une colonne ionique en plâtre. Dans les deux gares de RER, les espaces paraissent vides car les flux principaux de voyageurs les évitent : les passerelles et les quais sont accessibles sans qu'il soit nécessaire de traverser la gare. Seuls les jours de pluie ou de début de mois (où les personnes faisant la queue aux guichets et ADUP sont plus nombreuses) voient les gares se remplir d'une certaine affluence. La gare de TGV enfin est un bâtiment très moderne puisque datant de la fin des années 1990, composé d'une seule grande salle surplombée latéralement de balcons sur pilotis. Elle est également assez faiblement fréquentée.

**Présence humaine**

**Figure 26 – Hall principal (1e étage) de la gare de RER B de Massy-Palaiseau.**

*Source : MT -2005.*

Dans chaque gare, des personnes accueillent les voyageurs aux guichets de vente des titres de transport. Dans la gare de RER B, une agence « Le Club RATP » vient doubler la présence de l'entreprise exploitante. En revanche seule la gare de TGV accueille en sus des activités commerciales.

A l'extérieur des gares, la présence humaine permanente est faible, à l'exception de guichets de vente RATP, accolés à l'aile Nord de la gare de RER B et destinés à assurer la vente des titres et l'information des usagers du bus. L'absence de lieux d'accueil équivalents pour les bus *Optile* et ceux de la RATP desservant l'autre rive du pôle, vient encore renforcer le flou qui entoure la délimitation du pôle d'échange.

**Bilan**

Le pôle de Massy-Palaiseau est caractérisé par la rupture créée par les infrastructures ferroviaires elles-mêmes. Rupture qui affecte le pôle mais également le tissu urbain. De ce fait, le pôle a à la fois un rôle en termes de déplacement, mais également en termes de lien urbain. La passerelle est l'élément clé de cette fonction de lien. Il faut également retenir que le pôle se distingue des autres cas du fait qu'à l'exception de deux quais de TGV, il est entièrement aménagé au-dessus du sol, à l'air libre.

### *4.1.3. Pont de Sèvres*

**Histoire du pôle :**

**Figure 27 – Photo satellitaire du pôle de Pont de Sèvres.**

*Source : Google Earth – 2008.*

**Figure 28 – Vue aérienne du pôle de Pont de Sèvres**

*Source : RATP – 1992.*

La lecture historique de la construction du pôle offre d'emblée une clé de lecture de cet espace que les infrastructures routières dominent et organisent[68].

C'est autour de la Route Nationale 10 et du pont qu'elle emprunte pour traverser la Seine, le « Pont de Sèvres », que s'est structuré le tissu urbain local, car cette route est l'élément qui préexiste aux autres. Elle est en effet, de la même façon que les vingt premières routes nationales françaises, héritée du tracé de routes royales qui reliaient la capitale française aux autres territoires du royaume.

La ligne 9 est la première ligne de métro à pénétrer en banlieue. Quoique très ancienne, elle fut pourtant aménagée le long de l'axe actuellement considéré comme structurant, celui de la RN 10. Cette ligne s'arrête au niveau du pont pour des raisons de coûts (traversée de la Seine), plus que du fait de l'urbanisation qui était alors sporadique. La station Pont de Sèvres, terminus de la ligne 9, est ainsi ouverte en février 1934.

Au cours des années 1960, La RN 10 est réaménagée de façon à accueillir un échangeur de grande envergure. L'échangeur et la gare routière sont construits conjointement et mis en service en 1963. La gare est implantée au centre de l'échangeur, en autorisation de voirie, ce qui entraîne deux grandes conséquences. (1) D'une part, pour toute intervention structurelle, la RATP doit donc faire une demande préalable à l'Etat – puisque la voie concernée est une route nationale. En cas de projets de grande envergure, notamment dans le cadre du PDU, c'est lui qui a la responsabilité de la maîtrise d'ouvrage. (2) D'autre part, l'accessibilité à la gare de bus depuis la ville est précaire. Elle est organisée de façon souterraine : aucun passage piéton ne relie la gare aux trottoirs périphériques. Des grilles ont été installées sur les flancs de la gare pour que les usagers

[68] Source des données historiques : Archives municipales de la Ville de Boulogne-Billancourt

n'y accèdent pas en traversant les voies rapides (2x3 voies) de façon anarchique. Ceux-ci empruntent de ce fait les accès bus, d'autant plus dangereux pour eux, soit pour s'économiser des efforts, soit parce qu'ils ne peuvent descendre les escaliers seuls. En effet, aucun escalator ni ascenseur ne permet de descendre vers la station de métro. Seul un escalator permet de remonter depuis la station vers la gare routière.

Enfin, la ligne T2 du tramway fut mise en service en 1997, à l'emplacement d'une ancienne ligne de train de banlieue. Cette ligne, perpendiculaire à l'axe de la RN10, mais parallèle à celui de la Seine, possède un rôle de rocade au sein de la première couronne ouest de l'agglomération parisienne. Située sur la rive opposée de la Seine par rapport à la station de métro, elle occupe une situation marginale dans le pôle d'échange. Sa situation renforce en outre le rôle des infrastructures routières puisque le pont devient l'infrastructure centrale du pôle.

**Le pôle aujourd'hui : Offre modale**

**Figure 29 – Plan de quartier RATP du pôle de Pont de Sèvres.**

*Source : RATP - 2008.*

Le mode ferré principal présent sur le site est le terminus de la ligne 9 du métro. Chaque jour de semaine, 13 800 personnes en moyenne entrent sur la ligne 9 depuis cette station. Parmi elles, 3% seulement ont utilisé le tramway pour rejoindre le pôle (contre 42,5 % en bus et 53 % à pied)[69]. A ce terminus du métro est associée la station de tramway « Musée de Sèvres ». Elle est située au sud de la ligne T2, mais pas en position de terminus. Elle comptabilise environ 10 000 entrants / jour.[70]

Une gare routière de grande ampleur, accueillant neuf lignes RATP, a été adjointe au pôle. 18 200 personnes environ entrent chaque jour à cette station[71]. A la périphérie de la gare sont implantées les lignes Optile (E-zybus et SAVAC), la ligne urbaine de Boulogne SUBB, ainsi que la ligne N61 du Noctilien. Les flux principaux de bus sont à destination de Sèvres ; ils pallient l'absence de métro au-delà de la Seine.

[69] Source : Enquête TJRF. 2005.
[70] Source : Comptages RATP. 2004.
[71] Source : Plan de déplacements du Val de Seine. 1998.

Les modes de rabattement individuels sont également bien représentés dans le pôle. Une station de taxi et deux parcs vélos ont ainsi été aménagés aux abords du pôle. A l'entrée de la station de tramway, se trouve un parc de stationnement classique, tandis que la station de métro est associée à un parc relais.

**Organisation fonctionnelle**

**Figure 30 – Gare routière du Pont de Sèvres.**

*Source : MT - 2005.*

Du fait de l'emprise des infrastructures routières et de la présence de la Seine, le pôle d'échange s'est développé de manière dispersée, particulièrement depuis l'implantation de la station de tramway sur la rive opposée de la Seine par rapport à la station de métro et à la gare de bus. En définitive, le pôle est caractérisé par la répartition en deux « foyers » liés aux deux modes ferrés.

Ainsi, rive droite, se trouve la station de terminus de la ligne 9 du métro reliée à la voirie par cinq sorties réparties de part et d'autre de l'échangeur. Les modes de transport routier (bus RATP et *Optile*) sont organisés en priorité autour de la station de métro. La gare de bus RATP est implantée au cœur de l'échangeur de la RN 10 ; les quelques lignes *Optile* sont reportées sur les bords de cet échangeur. La station de tramway est desservie par la moitié des lignes de bus RATP : celles-ci, en permettant une traversée du pont motorisée et couverte, jouent un rôle de lien interne au pôle. Sinon, les voyageurs doivent emprunter à pied le pont, non couvert, mais surtout bien plus aménagé pour les voitures que pour les piétons, que ce soit en termes de signalisation comme en termes de traitement de l'éclairage (cf. fig. 31).

Le jalonnement commercial du site est sporadique. Les commerces de proximité sont rares, à l'exception d'une galerie commerçante accueillant un supermarché de taille moyenne. Elle se situe en retrait par rapport aux axes principaux de circulation. Des « commerces d'itinéraire[72] » sont présents à l'intérieur de la station (une librairie *Relay*,

[72] Selon l'expression utilisée par François BELLANGER dans son ouvrage : *Escale(s), Temps et lieux de la consommation*.- Paris : Editions Transit City, 2001, 181 p.

une boulangerie / sandwicherie Bonne Journée, une cordonnerie, un primeur / fleuriste, une bagagerie, un photomaton). L'absence de commerce vacant met en évidence un certain dynamisme économique de cet ensemble. Il est possible que la sandwicherie soit utilisée le midi par les salariés de l'ensemble des « Bureaux du Pont de Sèvres » ou des équipements alentours (sous-préfecture, etc.), qui ne disposent comme offre alternative que de la brasserie située niveau voirie. A ce niveau, existe également un kiosque presse, à l'entrée de la station de métro « Bellevue ».

**Lisibilité et signalétique**

**Figure 31 – Entrée du pont de Sèvres.**

*Source : RATP - 2005.*

*Le paysage est dominé par la signalétique routière ; aucune signalétique spécifique ne donne d'information sur la correspondance entre le pôle principal et la station de tramway Musée de Sèvres. Même l'éclairage est destiné aux automobiles (hauts, au sodium) et non au confort des piétons.*

L'ensemble bipolaire du Pont de Sèvres est caractérisé par une grande cohérence interne des foyers (liens bus RATP – réseaux ferrés), mais une faible lisibilité de ces foyers pour un point de vue externe.

En effet, pour un voyageur venant du quartier environnant ou cherchant à effectuer une correspondance entre les deux pôles, ceux-ci ne ressortent pas clairement dans le paysage urbain. La gare de bus, qui constitue la partie émergée du foyer de la rive droite (puisque la station de métro est souterraine), est noyée au milieu de l'échangeur de la RN 10. Parallèle à l'axe de la RN 10, elle n'apparaît pas frontalement au piéton provenant du centre de Boulogne-Billancourt ou de Sèvres par le pont. Pour le voyageur qui reconnaît la forme de la gare, son accessibilité pose ensuite problème, puisque aucun accès sur voirie n'est aménagé : les usagers doivent emprunter les accès souterrains du métro. Ceux-ci étant assez discrètement annoncé (exclusivement aux entrées du métro), beaucoup de voyageurs entrent dans la gare routière en traversant l'échangeur et en empruntant l'accès réservé aux bus, y compris des personnes handicapées ou avec poussettes (observation du 16.11.05.). La station de tramway, aérienne, n'est pas pour autant plus lisible que le pôle associé au métro, dans la mesure où elle est séparée de la Seine par un rideau d'arbres. De cette façon, elle ne crée pas de rupture visuelle entre le fleuve et la Manufacture nationale de Sèvres qui le surplombe. Seule l'ancienne gare de chemin de fer annonce la présence de la station de tramway implantée à son pied.

Ce manque de lisibilité formelle est accentué par une signalétique qui, quoique omniprésente aux abords du pôle, est exclusivement destinée aux automobilistes. L'accès au tramway par exemple, n'est indiqué aux piétons en correspondance qu'une fois le pont franchi. Auparavant, ils ont donc dû sortir du pôle par les accès du métro, contourner l'échangeur et s'engager sur le pont, uniquement à partir des informations cartographiques recueillies en station.

**Seuils**

**Figure 32 – Signalétique de sortie de pôle et correspondance tramway du Pont de Sèvres**

*Source : MT- 2005*

**Figure 33 – Tramway – station Musée de Sèvres**

*Source : RATP -2007.*

Le pôle du Pont de Sèvres est caractérisé par l'existence de deux types de seuils : les seuils visibles mais infranchissables et les seuils invisibles mais où ont lieu les échanges entre extérieur et intérieur.

La gare de bus illustre le plus clairement l'existence de seuils visibles mais infranchissables. Le grillage et les routes qui l'entourent indiquent le seuil entre cette gare et l'extérieur, mais ils signifient en même temps aux piétons qu'ils ne peuvent accéder à cette gare par la voirie. De la même façon, la gare de chemin de fer associée au tramway indique sa présence, mais elle n'est pas accessible aux usagers de ce mode puisque toute la vente de titre et l'information se fait sur les quais.

Les seuils franchissables sont paradoxalement beaucoup moins visibles. Nous avons vu plus haut que l'accès aux modes ferrés où à la gare de bus RATP étaient très discrètement inscrits dans le paysage : ils correspondant d'un côté aux cinq bouches de métro réparties autour de l'échangeur de la RN 10, de l'autre à deux escaliers qui, contournant l'ancienne gare de chemin de fer, relient le pont aux quais du tramway situés en contrebas. Les modes dispersés sur voirie (bus *Optile*, bus RATP côté tramway, station de taxi, parcs vélos, etc.) font presque déjà parti du quartier. Ils constituent des seuils très flous du pôle d'échange.

## Ambiance

**Figure 34 – Vue du pôle de Pont de Sèvres depuis l'entrée du pont.**

*Source : MT -2005.*

L'ambiance est minérale et routière. A droite se trouve la gare de bus RATP dont les accès ne sont pas perceptibles. A gauche, des bus *Optile* sont stationnés à leurs arrêts, situés donc à l'extérieur de la gare de bus principale.

L'ambiance régnant au sein du pôle est très nettement routière. Si la station de tramway a été masquée par une rangée d'arbres pour préserver le paysage (Seine, Manufacture nationale de Sèvres, parc de Saint-Cloud), ce n'est pas le cas de la RN 10 qui s'impose visuellement. Aux abords du foyer principal, situé rive droite, le grand ensemble du Pont de Sèvres surplombe le paysage en lui donnant un aspect très minéral.

Le pôle en lui-même est paradoxalement assez aérien, bien que le mode qui le dessert principalement, le métro, soit souterrain. En effet, le fait que les correspondances entre les deux foyers se fassent en voirie et que la gare de bus et la station de tramway soient non couvertes, contribue à donner une dimension aérienne à l'ambiance régnant dans le pôle.

**Présence humaine**

**Figure 35 – Vue intérieure de la station de métro Pont de Sèvres.**

*Source : MT -2005.*

Les commerces sont nombreux, ouverts le samedi et parfois le dimanche. Les commerçants n'hésitent pas à sortir sur le pas de leur commerce.

Les deux principaux foyers du pôle ne sont pas sur un pied d'égalité en ce qui concerne la présence de personnes ressources liées aux opérateurs de transport ou à des commerces.

Nous avons vu que la station de métro était bien pourvue en commerces. C'est également elle qui bénéficie d'un guichet de vente et d'information ouvert pendant toute la durée de fonctionnement du mode. En effet, si la gare de bus est également équipée d'un guichet, celui-ci n'est ouvert, au même titre que celui de la gare routière de Gallieni, qu'aux horaires de bureau. Le reste du temps, dans la mesure où l'espace de repos des chauffeurs est opaque, le voyageur est visuellement isolé. Dans les équipements dispersés sur les pourtours de l'échangeur, le piéton est même physiquement isolé de toute « présence humaine » puisque aucun guichet n'est aménagé en voirie et que la densité de commerces est assez faible.

Du côté de la station de tramway, rive gauche, la situation est plus radicale : il n'y a ni guichet RATP, ni commerce.

**Bilan**

L'élément qui caractérise le pôle du Pont de Sèvres par rapport aux autres cas est sa dispersion. Il s'agit moins d'un pôle divisé en foyers secondaires – comme c'est le cas pour Massy-Palaiseau – que d'un ensemble dispersé au sein d'une infrastructure routière qui domine l'espace et le paysage. Une organisation qui semble donc favoriser la perte du voyageur, d'autant que la signalétique n'est pas fiable en ce qui concerne les liens entre les différents ensembles fonctionnels. Le cas du Pont de Sèvres est également intéressant pour mettre en évidence le seuil entre espaces souterrains et aériens tel qu'il est vécu par le voyageur.

### *4.1.4. Villejuif Louis Aragon*

**Histoire du pôle :**

**Figure 36 – Photo satellitaire du pôle de Villejuif Louis Aragon.**

*Source : Google Earth – 2008.*

Le prolongement de la ligne 7 du métro vers la banlieue depuis la station « Maison Blanche » fait débat depuis les années 1930 [BAROUCH *et al*, 1987 : 53]. La requête de « l'arrivée du métro à Villejuif » avait alors fortement mobilisé les élus du secteur. Au début des années 1970, elle apparaît comme la condition *sine qua non* de la desserte de la « maille » située entre Paris et les lignes de RER B et C. Ces fortes attentes ont rendu nécessaire la création d'un pôle de rabattement vers le métro de grande ampleur, jouant un rôle dans la structure urbaine environnante.

C'est dans ce contexte, à la fin des années 1970 et au début des années 1980, qu'est élaboré le pôle de Villejuif Louis Aragon d'un seul tenant. Il se distingue en cela de la plupart des complexes d'échanges, qui résultent d'une agrégation des différentes modes de transport. Sa construction a débuté en 1982 et l'ouverture du site s'est étalée au cours de l'année 1985 [BAROUCH *et al*, 1987 : 54]. Le pôle n'est donc pas apparu fortuitement.

Le maître mot de l'élaboration de ce complexe d'échanges a été « l'intégration » des différents modes de transport, en particulier des modes automobile et ferré. Un vaste parc relais a été construit aux abords de la RN7, axe structurant du quartier, puisque émanant, au même titre que la RN 10, du tracé d'une route royale. Il est relié directement aux espaces du métro au moyen d'un bouquet d'ascenseurs. La gare routière a été installée au rez-de-chaussée de l'ensemble (la station de métro étant souterraine, et le parc relais occupant les étages) de façon à être reliée le plus directement possible à l'un ou l'autre mode.

La seule fonction présidant à l'organisation du pôle était donc la fonction transport. Une galerie commerçante a bien été aménagée dans les couloirs situés au rez-de-chaussée de l'ensemble, mais uniquement pour des questions économiques. Ils n'ont donc pas été intégrés aux espaces d'échanges, mais placés à l'écart, au sein d'espaces peu rentables sinon. « L'opportunité de greffer une galerie commerçante sur l'opération Villejuif-Louis Aragon a été trouvée en cours de projet (elle n'était pas inscrite au schéma de principe) ;

*a priori* elle est intéressante à plus d'un titre : économique (pour les concessionnaires, Promo-Métro et la RATP), et intégratrice (du centre d'échange à la commune de Villejuif). Toutefois, cette insertion un peu après coups du projet de commerces a placé la galerie à l'écart des grands flux d'usagers (bus-métro) et les commerces éprouvent quelques difficultés. », constatent les chercheurs de la RATP, deux ans après la mise en place du site [BAROUCH *et al*, 1987 : 98].

**Le pôle aujourd'hui : Offre modale**

**Figure 37 – Plan de quartier RATP du pôle de Villejuif Louis Aragon.**

*Source : RATP – Photo MT -2005.*

Le métro est le principal mode du pôle. La mise en perspective historique nous a d'ailleurs montré que c'est à l'occasion du prolongement de la ligne 7 du métro que le pôle a été créé, et que la gare routière initialement implantée à la Porte d'Italie a été déplacée à Villejuif. Aujourd'hui la ligne 7 est la seconde ligne du réseau RATP en termes de fréquentation. Le nombre moyen d'entrants à cette station avoisine les 17 700 voyageurs[73] par jour. Le mode de rabattement privilégié vers la station est le mode piéton (48,3%), puis le mode bus (41,9%). Dix lignes de bus RATP et une ligne *Optile* desservent en effet le pôle.

Les personnes accédant à la station de métro en voiture représentent seulement 9,8% du public du métro. En effet, bien que le parc-relais occupe la place la plus importante et la plus massive du site (cf. fig. 38), il ne comporte que 470 places. Confronté au nombre d'entrants par jour dans la station de métro, ce chiffre paraît bien faible. Les autres équipements liés aux modes individuels sont également assez faibles : un parc vélos de douze arceaux est présent aux abords de la gare routière, ainsi qu'une station taxi, implantée sur le versant opposé du pôle (ouest).

[73] Source : Comptages RATP. 2004.

**Organisation fonctionnelle**

**Figure 38 –Vue du pôle de Villejuif Louis Aragon depuis la RN 7.**

*Source : MT -2005.*

Le pôle forme un ensemble compact, isolé de la ville sur son versant est. En effet, si au moment du prolongement de la ligne de métro vers Villejuif, la RN 7 était perçue comme l'axe structurant de ce secteur, elle apparaît plus aujourd'hui comme une trémie dans le tissu urbain.

Le site de Villejuif est, plus encore que tout autre pôle, organisé à la fois horizontalement et verticalement.

Horizontalement, le pôle possède deux versants distincts. Versant est, c'est-à-dire du côté de la RN 7, sont implantés la gare routière RATP et les principaux accès du métro. Deux d'entre eux sont associés à la gare routière, le troisième est implanté sur l'autre rive de la RN 7. La gare routière est aménagée le long de la RN7. Elle a été augmentée de différents autres arrêts RATP situés sur l'autre versant du pôle, voire dans l'avenue Louis Aragon qui longe le site au nord. La ligne *Optile* « Jetbus » a également été adjointe au pôle sur son versant est. Au nord de la gare routière est implanté le parc de stationnement vélos, face au guichet d'accueil, donc surveillé. Au centre du pôle a été aménagée une petite galerie commerçante exploitée par *Promo-Métro*. Elle comprend sept boutiques, dont une était vacante lors de l'observation de terrain du 13.10.05.

Verticalement, le pôle est organisé sur sept niveaux. Le métro occupe les deux niveaux souterrains. Les quais sont installés au niveau inférieur, tandis que les guichets et commerces « de mobilité » (Librairie Relay, Fleuriste « Bouquet Direct » au nom évocateur) sont localisés en mezzanine. Le rez-de-voirie comprend, comme nous venons de le voir, la gare routière, le parc vélo, la station de taxi, ainsi que la galerie commerçante. Les quatre niveaux supérieurs accueillent le parc relais. Les liens entre les différents niveaux sont assurés par deux ascenseurs. Un seul escalier double ces ascenseurs au départ de la voirie. Son accès n'est pas situé à proximité des sorties de métro, comme c'est le cas pour les ascenseurs, mais sur l'autre versant du pôle, avenue de Stalingrad. En revanche, le lien entre les espaces du métro et la voirie est consolidé grâce à un ensemble de trois escaliers et un escalator.

## Lisibilité et signalétique

**Figure 39 – Accès au pôle de Villejuif Louis Aragon depuis l'avenue Stalingrad (nord).**

*Source : MT -2005.*

**Figure 40 – Vue intérieure de la galerie marchande de Villejuif Louis Aragon**

*Source : RATP -2006.*

La compacité du pôle et son organisation verticale lui donnent une très grande visibilité au sein du quartier environnant. La pointe que fait ce bâtiment presque triangulaire dans sa partie sud lui donne même un aspect monumental, que renforce encore le vide de la route nationale adjacente (cf. fig. 38).

A l'intérieur du pôle, cette organisation compacte est moins favorable à la lisibilité de l'ensemble, en particulier parce que la présence des commerces bloque visuellement l'accès aux transports. La répartition verticale peut également être déroutante pour des voyageurs qui ont l'habitude de stations organisées sur peu de niveaux différents. Cependant, le déploiement signalétique est, lui, facilité par la compacité du pôle : dès le seuil du pôle, le voyageur est pris en charge par le système signalétique. Les liens entre les modes étant situés au sœur du pôle et non pas à ses marges, ce système ne connaît pas d'interruption. La compacité du pôle favorise donc la cohérence du système signalétique.

Si l'organisation compacte et verticale du pôle ne favorise pas la lisibilité formelle, la création des modes en intégration, elle, est un atout. La réunion à un même endroit des lignes de bus et l'implantation au milieu de cet ensemble des accès au métro simplifient les itinéraires de correspondance et limitent les risques de perte. Le problème se pose lorsque des éléments fonctionnels ont été ajoutés au pôle : problème que nous avons déjà rencontré dans le cas de Gallieni. Ici, le noyau initial intermodal a été conservé à la même place. Nous avons vu qu'une galerie commerçante a été ajoutée au moment de l'édification sans avoir été prévue dans le schéma de principe initial. De plus, comme la gare routière a été dimensionnée sans tenir compte de l'évolution future de la demande, des arrêts de bus ont dû être ajoutés aux abords du pôle par la suite.

**Seuils**

**Figure 41 – Seuil du pôle de Villejuif Louis Aragon vu depuis l'avenue Stalingrad (sud).**

*Source : MT -2005.*

Dans la mesure où le pôle de Villejuif Louis Aragon est concentré en un seul grand bâtiment, ses limites sont très lisibles. Toutefois, elles ne sont pas toutes de même nature.

Le versant nord du triangle formé par le bâtiment n'est pas perceptible aux yeux des usagers puisqu'il est accolé à d'autres bâtiments. Il n'est de ce fait pas non plus praticable. Il n'apparaît qu'aux yeux des usagers du parc de stationnement à travers son mur aveugle. En effet, sur les deux autres versants, les façades du parc de stationnement sont creusées de vastes trouées créant une source de lumière naturelle.

Le versant est du bâtiment est presque aussi impraticable que le versant nord, puisqu'il est bordé par la nationale 7. Celle-ci n'est franchissable qu'au nord du pôle, au croisement de la nationale et de l'avenue Louis Aragon. Ou bien par le couloir souterrain qui relie le métro au versant est de la nationale. Au sud, aucun accès n'est possible.

A l'inverse des autres versants, celui situé à l'ouest du pôle est très poreux. L'avenue Stalingrad qui le borde est jalonnée de plusieurs passages piétons. La faible circulation autorise en outre les piétons à la traverser en dehors des passages aménagés. Lors de l'observation du 13.10.05., nous avons pu constater que l'avenue était sans cesse traversée par des piétons, y compris accompagnés de poussettes ou d'enfants en bas âge.

**Ambiance**

**Figure 42 – Gare routière de Villejuif Louis Aragon.**

*Source : MT -2005.*

Paradoxalement, l'ambiance qui règne au sein du pôle est plus sombre et aménagée avec moins de soin dans les niveaux supérieurs que dans les espaces liés au métro.

La gare routière située en rez-de-voirie n'a été traitée qu'en termes de répartition des flux et de facilité de la circulation des bus. Aucun traitement architectural ne semble destiné aux piétons : pas de revêtement au mur, pas de traitement particulier de la lumière, pas de faux-plafonds dissimulant les poutres et les canalisations, etc. La galerie marchande, associée au loisir, n'a pourtant pas donné lieu à un traitement particulier (cf. fig. 43), en dehors des commerces eux-mêmes. Ceux-ci sont esthétiquement très datés années 1970/80. Le parc de stationnement est aménagé de la même façon que le rez-de-chaussée, mais avec une hauteur sous plafond moindre.

A l'inverse, le métro a donné lieu à un traitement plus soigné. Le hall central où sont réunis les commerces, guichets et ADUP est lumineux et propre. La façade du guichet RATP a été recouverte d'un revêtement vert anis qui égaye l'ensemble. En aval des bornes de validation des titres de transport, une mezzanine donne vue sur les quais situés au niveau inférieur. Outre l'aspect pratique, puisque le voyageur peut ainsi savoir si son train est à quai ou non, cet aménagement dégage une hauteur sous plafond intéressante.

**Présence humaine**

**Figure 43 – Partie centrale de la galerie commerçante de Villejuif Louis Aragon.**

*Source : MT -2005.*

La présence humaine au sein du pôle est elle aussi très différemment répartie en fonction des niveaux considérés. Au sein des espaces liés au métro, la présence humaine est concentrée dans le hall central situé, verticalement comme horizontalement, au centre du pôle. Au rez-de-chaussée au contraire, le guichet RATP est situé à l'entrée de l'accès nord-est, assez excentré par rapport à la gare routière comme par rapport au pôle dans son ensemble. Les commerces occupent une place centrale au sein du rez-de-chaussée et compensent dans une certaine mesure la faible convivialité des lieux. Dans les étages réservés au parc de stationnement, la présence de personnes référentes est itinérante : des vigiles sillonnent le parc pendant ses heures d'ouverture.

**Bilan**

Le pôle de Villejuif Louis Aragon est caractérisé par une organisation bidimensionnelle : horizontale et verticale. La signalétique sert de liant à l'ensemble : dès son entrée dans le pôle, le voyageur est pris en charge par cette signalétique qui ne lui fait plus défaut par la suite. Cette prise en charge est-elle suffisante (le langage signalétique est-il accessible à tous) ? *A contrario*, peut-elle paraître trop contraignante ?

### *4.1.5. Synthèse : un espace effectivement peu signifiant par ses formes*

En guise de conclusion, nous nous proposons d'établir un tableau de synthèse des différents attributs des pôles étudiés, détaillés ci-dessus.

| | | GALLIENI | MASSY - PALAISEAU | PONT DE SEVRES | VILLEJUIF LA |
|---|---|---|---|---|---|
| Offre de transport | **Métro / RER** | Ligne M3 (terminus) | Lignes RER B et RER C | Ligne M9 (terminus) | Ligne M7 (terminus) |
| | *Fréquentation* | *20 000 voy./j.* | *28 400 voy./j.* | *13 800 voy./j.* | *17 700 voy./j.* |
| | **Bus RATP** | 6 lignes de jour + 2 lignes Noctilien | 7 lignes de jour + 1 ligne Noctilien | 9 lignes de jour + 1 ligne Noctilien | 8 lignes de jour + 2 lignes Noctilien |
| | **Bus Optile** | 0 | 14 lignes | 6 lignes | 1 : Jetbus |
| | **Station de taxi** | 1 assez éloignée | 1 à proximité | 1 à proximité | 1 à proximité |
| | **Station de vélo** | 2 à proximité, dont 1 surveillée | 1 à proximité, non surveillée | 2 à proximité, non surveillées | 1 dans le pôle, surveillée |
| | **Parcs de stationnement** | 2 dont un parc relais | 4 dont un parc relais | 2 dont un parc relais | 1 parc relais |
| Organisation du pôle | **Forme compacte / disséminée** | Compacte | Disséminée | Disséminée | Compacte |
| | **Forme identifiable** | Oui | Non | Non | Oui. Reflète une volonté de « geste architectural » |
| | **Priorité donnée au flux / à l'individu** | Organisé en vue de l'efficacité du flux. | Pas de priorité manifestement donnée à l'efficacité du flux. | Pas de priorité manifestement donnée à l'efficacité du flux. | Organisé en vue de l'efficacité du flux. |
| | **Connexion transport (Quantité / proximité)** | Moyenne / immédiate | Bonne / distante | Bonne / distante | Bonne / complexe |
| | **Services transport** | 2 Guichets RATP + Agence Le Club | 2 Guichets RATP et 1 SNCF + Agence Le Club | 2 Guichets RATP + Agence Le Club | 2 Guichets RATP. |
| | **Ambiance** | Lugubre / peu accueillant. | Aérienne (pas de souterrains). De gare ferroviaire classique. Vétuste. | Routière. A la fois aérienne et souterraine. | Lugubre / peu accueillant. Fonctionnel / pas de traitement architectural intérieur. |
| | **Offre commerciale interne** | Faible | Presque nulle | Commerces d'itinéraire | Petite galerie peu dynamique. |
| Contexte | **Offre commerciale externe** | Nombreux commerces, de grande taille. de destination | Moyenne. de proximité. | Jalonnement sporadique. de destination. | Commerces nombreux. de proximité. |
| | **Connexions ville** | Bonnes mais pas avec le centre-ville | Bonnes mais pas avec le centre-ville | Mauvaises | Bonnes, avec le centre-ville. |

L'analyse *a priori* a ainsi permis de mettre en évidence trois grandes caractéristiques des pôles d'échanges étudiés :

- En termes de taille, Massy-Palaiseau est manifestement plus important que les autres pôles. Il accueille plus de 28 000 voyageurs chaque jour. Viennent ensuite les pôles de Gallieni et de Villejuif Louis Aragon dont la fréquentation avoisine les 20 000 voyageurs par jour. Le pôle du Pont de Sèvres enfin est de taille plus réduite puisqu'il accueille moitié moins de voyageurs par jour que Massy-Palaiseau.

- En termes d'organisation formelle, les pôles s'opposent deux à deux. Villejuif Louis Aragon et Gallieni sont des sites aménagés de façon fonctionnelle, organisés en vue de l'efficacité des flux ; ils constituent tous deux des « paquebots urbains », complexes et monolithiques. Massy-Palaiseau et Pont de Sèvres se sont constitués de façon beaucoup plus disséminée dans l'espace et dans le temps ; les cheminements internes aux pôles sont multiples, ils offrent plus de liberté aux voyageurs, mais également beaucoup plus d'occasion de se perdre.

- En termes de lien avec le contexte urbain enfin, Pont de Sèvres se distingue nettement des autres pôles étudiés puisqu'il est très isolé du contexte urbain et que celui-ci est pauvre en commerces. Les autres pôles sont beaucoup mieux reliés à leurs quartiers, et ceux-ci sont bien fournis en commerces susceptibles d'intéresser leurs usagers.

En définitive :

- Les terrains sont très différents les uns des autres (donc s'ils ont une influence sur les comportements, ceux-ci seront différents de manière très lisible).

- Ces différences concernent la taille du pôle, sa compacité ou au contraire sa dispersion, et l'isolement par rapport au quartier environnant.

L'analyse *a priori* des pôles selon une méthodologie d'observation *in situ* nous permet également de valider l'hypothèse formulée au cours du chapitre 1 : l'espace du réseau est effectivement « hypo-signifiant ». Ses formes internes manquent de lisibilité tout autant que ses accès. En témoignent le pôle de Gallieni, discrètement inséré dans un ensemble très vaste, ou encore celui du Pont de Sèvres, dont les accès sur voirie ne sont repérables que grâce au « M » jaune qui les surplombe. Cet exemple parmi d'autres montre que le système verbal prend le relais de ces formes hypo-signifiantes, avec plus ou moins de cohérence selon la compacité du pôle.

Enfin, cette première approche des espaces du réseau nous permet d'établir une liste temporaire des éléments qui nous ont semblé de potentielles sources de mal-aise pour les voyageurs.

> différence de traitement entre les parties commerciales et fonctionnelles des espaces de mobilité (G, PdS)
>manque de surveillance des parkings vélos situés hors du champ de vision des guichets extérieurs (G, MP)
> absence d'escalier mécanique ou d'ascenseur à proximité d'un escalier (G, MP, PdS, VLA)
> pas de présence de personne référente, soit en permanence (couloirs, quais), soit en dehors des heures de bureau (salles d'échange) (G, MP, PdS, VLA)
> manque de cohérence entre la signalétique de plusieurs acteurs (G, MP, PdS, VLA)
> amas de détritus sur les marges du pôle (G, MP, VLA)
> ambiance routière (infrastructures, parcs de stationnement) aux abords du pôle (G, MP, PdS, VLA)
> infrastructure routière franchie par de longs couloirs souterrains plutôt que par des passages piétons aériens / manque de lisibilité des accès au pôle (PdS, VLA).
> la forme du site n'est pas lisible dans son ensemble (G)
> longueur des liens entre les différents foyers du pôle – dispersion (MP, PdS)
> absence de WC (G, Pds, VLA)
> manque de signalétique concernant les usages contraires aux aménagements – départ d'une voie affectée à une autre ligne (MP)
> actualisation des informations présentes sur site (MP, VLA)
> nombre insuffisant de guichets et d'ADUP, en particulier au moment de la vente du coupon mensuel (début de mois) (G, MP, PdS, VLA).
> absence de visibilité du pôle dans le tissu urbain (PdS)
> signalétique discontinue (PdS).
> vieillissement des infrastructures (G, MP, VLA).

## 4.2. Perception de l'espace

L'observation *a priori* des quatre terrains d'étude a montré que, comme le supposait l'examen théorique, l'espace du réseau est « hypo-signifiant ». Cela le distingue de l'espace urbain extérieur selon des seuils dont l'emplacement varie : soit l'escalier conduisant à la station de métro lorsqu'elle existe, soit les barrières de contrôle, soit parfois les limites du quartier lorsque celui-ci est également organisé de manière hypo-signifiante, comme c'est le cas à Gallieni.

Face à un espace organisé principalement autour d'un langage verbal, le voyageur devrait s'adapter en s'appuyant exclusivement sur la signalétique (expression de ce langage verbal) donc, en adoptant une perception de l'espace allocentré. Or, l'examen de la perception du langage non-verbal de l'espace (formes, volumes, échelles), et de la signalétique (interne à la station, à l'échelle du réseau ou en situation de crise) montre que les voyageurs adoptent des modes de perception de l'espace aussi bien allocentré et égocentré selon les situations et selon leurs préférences.

### *4.2.1. Expérience sensible de l'espace s'appuyant sur ses formes*

**Les formes : des outils sémantiques permettant l'orientation**

L'utilisation des formes comme outils sémantiques est particulièrement nette chez les personnes d'origine étrangère, ne sachant pas ou mal lire le français. C'est le cas de Mio, d'origine cambodgienne, qui tient une boutique de prêt-à-porter à la station Pont de Sèvres. Avant d'ouvrir cette boutique avec son époux, elle a été amenée à fréquenter le pôle pour se rendre au centre Vélizy 2, où elle était employée. La première fois qu'elle a eu à emprunter le bus 42, bus *Optile* qui se trouve donc à l'écart de la gare de bus RATP, l'une de ses collègues l'a accompagnée. Ensuite, elle a pu refaire le chemin seule. Pour décrire cette situation, elle mime son trajet (l'entretien a eu lieu à l'intérieur de la station, dans la boutique de Mio) : « On est passées devant, ici... Puis, là…et là-bas. ». Elle ne peut traduire verbalement les objets (boutiques, escaliers) qui lui servent de repère, mais uniquement réitérer le trajet qu'elle a mémorisé et nous inviter à la suivre, à nous servir à son tour de guide.

Kim, d'origine française, utilise pourtant lui-aussi les formes du pôle pour se repérer. Cette fois, il est capable de décrire les types d'objets qui lui servent de repère (fleuriste, marchand de journaux, escaliers, etc.). C'est ce qui ressort des commentaires enregistrés pendant que Kim dessine devant l'interviewer la façon dont il se représente le pôle de Villejuif Louis Aragon :

> « **Je visualise très bien** mais il faut que je dessine **les deux niveaux**. Je me rappelle parfaitement. Ici il y a un fleuriste en sous-sol, à côté il y a un marchand de journaux, ensuite ici les gens de la RATP, il y a les tourniquets. Ici un passage, ici il y a un escalier qui monte, ici un escalier qui est en dessous de ça qui **apparaît**. Escalier-escalier. Donc ici tu as les portes **que tu pousses**. Je monte soit pas là si je suis en arrière du train, soit par là si je suis en avant du train, parce que le train est en fait en dessous, ici, il arrive comme ça et il repart comme ça. Je passe ici, jamais par là. Je passe toujours ici donc j'ai des portes vitrées à franchir. Ici il y a un escalier, je monte l'escalier ou je prends le tapis roulant, indifféremment. Je dirai même plutôt l'escalier parce que le bus est juste là. […] Quand je

> sors, si je sors par là, eh bien j'ai le 162 qui est là et j'ai la navette IGR[74] qui est un peu plus **en revenant sur mes pas**. »

Le discours de Kim fait apparaître que le premier sens sollicité pour se repérer dans l'espace est la vue (« je visualise très bien »). Mais ce n'est pas le seul : le toucher également est sollicité (« tu as les portes que tu pousses ») ; ou plus exactement, le sixième sens dont parle Berthoz et qui correspond au sens du mouvement [1997]. C'est lui qui contraint Kim (comme Mio) à ne pouvoir décrire l'espace que dans le cadre d'un déplacement, en mouvement : la navette IGR se trouve ainsi au niveau des bus « en revenant un peu sur [ses] pas. » L'escalier n'est pas situé en un point fixe, il « apparaît » au cours du déplacement.

Les commentaires de Kim mettent également en évidence la difficulté que représente pour le voyageur la nécessité de se représenter le pôle d'échange en volume : « Je visualise très bien mais il faut que je dessine les deux niveaux. » En somme, tout irait très bien si je n'avais pas à mettre en relation les deux étages que je fréquente, à savoir celui du métro et celui des bus. Le métro, quoique répartit sur deux étages (les quais et le hall d'accueil), n'est mémorisé que comme un seul niveau.

Kim fait une distinction, parmi les personnes-ressources entre les gens de la RATP, qui sont d'abord des « gens » avant d'être identifiés à leur institution de rattachement, tandis que la présence des commerçants ne transparaît qu'à travers la désignation du commerce lui-même (le « fleuriste », le « marchand de journaux »). Ils font plus parti des formes-repères que des personnes-ressources, au même titre que les escaliers et les obstacles à la déambulation (« tourniquets », « portes »).

Les formes du pôle, qui font office de langage non-verbal sont donc utilisées tout autant par les personnes maîtrisant mal la langue française que par les personnes l'utilisant couramment. Ce qui différencie les deux types de population, c'est la façon d'apprendre un cheminement parmi ces formes, et de le transmettre à une tierce personne. Dans le cas des personnes ne maîtrisant pas le français, l'apprentissage se fait par imitation d'une autre personne, et la transmission ressort également de l'exercice de mime. Pour les autres, l'apprentissage se fait à l'aide des panneaux de signalisation, et le cheminement peut être expliqué à l'aide de désignations verbales. Les formes du pôle ne permettent pas de comprendre les cheminements nécessaires pour effectuer des correspondances, mais uniquement ceux permettant d'entrer ou sortir du pôle (escaliers, bouches de métro, etc.). L'apprentissage, et à travers lui le temps qui lui est nécessaire, est donc une dimension fondamentale de la perception égocentrée.

[74] Institut Gustave Roussy. Grand centre de traitement et de recherche sur le cancer, situé à Villejuif (94).

**Les volumes : stations « trous de souris » et stations « cubiques ».**

L'espace est décrit au cours des entretiens selon ses deux dimensions : horizontale, à travers les couloirs, leur largeur, leurs formes ; verticale, via la hauteur sous plafond et les dénivelés. Deux grands types de stations ressortent : (1) les stations de la première génération, plutôt situées en zones centrales, sont caractérisées pas des couloirs petits et courbes et des plafonds bas et voûtés. Leur organisation est plus difficile à comprendre que les stations de seconde génération. La métaphore du « trou de souris » est utilisée par Gerald pour décrire ce type de stations. Les exemples typiques de ces stations sont Place de Clichy et Pont de Sèvres.

> « Interviewer : Est-ce que tu pourrais me donner quelques adjectifs pour me décrire les deux stations de métro Place de Clichy et Châtillon ?
>
> Gerald : Place de Clichy : mal foutue. Parce que c'est la façon dont c'est fait : l'entrée qui est sur la place, il faut passer par la ligne 2 pour atteindre la ligne 13, ce qui fait que le matin, quand on passe dans les couloirs, il y a forcément **un flux de personnes** qui vient d'un métro qui vient de passer, et comme les couloirs sont courbes, les gens ne regardent jamais, et donc on se télescope toujours. C'est assez pénible. Châtillon, à l'inverse, c'est bien, c'est clair. [*… Pont de Sèvres c'est*] un peu **un trou de souris.** Tu te sens un peu… Un endroit qui est crade et moche, et pas soigné, ça te donne l'impression d'être… de te sentir… c'est pour ça **que tu as envie de sortir**… Et pourtant, je ne suis pas claustro ! »

(2) Les stations de deuxième génération sont plus vastes, leurs formes sont géométriques : plafonds hauts et de profil carré, couloirs de profil carré, qui se croisent à angles doits, etc. Les stations représentatives de cette seconde génération sont Massy-Palaiseau et Villejuif Louis Aragon. Ce type de station est décrit par Elise par exemple, sans que leur aspect « géométrique » ne soit jugé, positivement ou négativement.

> « Interviewer : Comment trouvez-vous le cadre, l'environnement architectural… ?
>
> Elise : On ne peut pas dire qu'il soit très gai. Moderne, plutôt dans le côté un peu tristounet que… Il y a des stations plus jolies. **C'est moderne, c'est facile d'accès, mais**…
>
> Interviewer : C'est « moderne » ?
>
> Elise : Oui, par rapport à toutes ces petites stations dans Paris, avec les petits carreaux blancs, bon… Ce n'est pas toutes ces stations qui sont un peu en tubes. J'ai l'impression que Villejuif c'est plus des formes **rectangulaires**, c'est plus haut de plafond, plus… On a l'impression de **plus d'espace** quand même. »

Louis perçoit très nettement la rupture entre les deux générations de stations, les deux types d'organisations spatiales. Cette rupture est pour lui à la fois visuelle et temporelle, puisqu'il a vu le pôle se construire dans les années 1980 et s'y est intéressé d'autant plus près que le chantier employait de nouvelles techniques de constructions pour lesquelles il avait une certaine admiration. Aujourd'hui, son admiration s'est reportée sur les formes issues de ces techniques.

> « Interviewer : Par exemple si on vous demandait de différencier Villejuif Louis Aragon et Place d'Italie vous diriez quoi?

Louis : Le design n'est pas du tout le même, les **volumes** ne sont pas du tout les mêmes, ils sont… Ce n'est plus la même conception du métro puisque tous les volumes sont **orthogonaux** sur la ligne Villejuif alors qu'autrefois tous les volumes étaient **courbes**, c'étaient des voûtes, tandis que là tout est poutrelles de béton. […]

Interviewer : Et est-ce qu'il y en a un que vous préférez, au-delà de l'admiration pour une technique?

Louis : Moi j'aime assez les volumes orthogonaux, les volumes ne me gênent pas du tout, le fait que ce soit orthogonal ne me gêne pas du tout au contraire, je les aime malgré tout. Mais les volumes arrondis de l'ancien métro je les trouve sympathiques parce qu'il y une espèce d'**attachement**. **C'est ancien mais** c'est pas mal fait, je trouve que c'est assez remarquable. »

## L'échelle : à quel moment l'infrastructure n'est-elle plus au service de la personne mais la dépasse et l'écrase ?

Les personnes interrogées se posent en fait assez peu la question de l'échelle du pôle qu'elles fréquentent à l'exception des usagers du pôle de Gallieni. L'ensemble vaste et complexe « station de métro – gare routière *Eurolines* – centre commercial » surplombé par un échangeur autoroutier de 300m de diamètre environ fait mentionner à cinq des usagers de Gallieni interrogés la question de l'échelle du pôle. Quatre d'entre elles expriment un jugement négatif. Viviane qualifie ainsi l'ensemble de « *monstrueux* ». Aurélie l'oppose à la station Porte de Bagnolet qu'elle fréquente régulièrement.

« Interviewer : Globalement, que penses-tu de l'endroit [*Gallieni*], son ambiance, etc. ?

Aurélie : Moi j'y vais parce que c'est **fonctionnel**, parce que c'est pratique, mais ce n'est pas non plus un quartier que j'apprécie… par rapport à ici [*Porte de Bagnolet*], où je trouve ça quand même plus agréable. Ici on est à une porte, mais ça a gardé une forme **urbaine** assez… souvent les portes c'est… c'est ce que je disais à propos des **circulations** qui se croisent, c'est… alors qu'ici ça reste assez calme, assez sympa. Il y a un marché, il y a des **petits** commerces. C'est une **échelle** que je préfère à celle de Gallieni, ça c'est sûr. En même temps, ça semble plus résidentiel qu'à Gallieni. Gallieni, tu as tous les trucs qui te passent au-dessus avec les routes, **tu te sens petit et ce n'est pas agréable**. Tu as l'impression d'être au milieu du périph' ce n'est pas… »

Plus que pour d'autres pôles, les métaphores qui viennent à l'esprit des personnes interrogées pour désigner cet ensemble sont relatives à des œuvres de fiction. L'échelle du pôle de Gallieni semble incomparable à un quartier classique de l'agglomération parisienne.

« Interviewer : Est-ce que la station et le complexe dans son ensemble te fait penser à une forme en particulier ? Est-ce que tu as une métaphore qui te vient à l'esprit ?

Jean-Christophe : Non. Si, ça me fait un peu penser à *Dark City*[75]. C'est-à-dire : bâtiments tellement **grands** que ça cache la lumière du soleil, un **excès de routes**, ce qui **déshumanise** la **zone**. Ca la transforme en lieu de passage et non plus en lieu d'habitation. Ce devient triste. On n'a qu'une envie, c'est de se barrer. En exagérant un peu, évidemment, voilà à quoi ça me fait penser. »

[75] Film d'Alex Proyas. 1998. Le héro, John Murdoch évolue dans une ville très sombre (comme le titre le laisse suggérer), homogène, et dont les limites horizontales et même verticales sont presque imperceptibles. Chaque soir, l'organisation de cette ville se renouvelle, rendant impossible l'orientation fondée sur l'expérience.

La désignation du réseau de transport collectif comme infrastructure inhumaine ou déshumanisée n'est donc pas systématique mais dépend surtout du quartier qui environne le pôle d'échange. En termes de vocabulaire, Gallieni est désigné par Jean-Christophe comme une « zone » par opposition au « quartier » que perçoit Viviane autour de la Porte de Bagnolet. C'est l'image du quartier alentour qui détermine l'image du pôle, car les espaces de transport collectif sont suffisamment neutres aux yeux de leurs usagers pour permettre ce type de transferts.

### *4.2.2. Représentation abstraite de l'espace s'appuyant sur le langage verbal*

Les entretiens font émerger trois grands types d'outils permettant l'orientation au sein du pôle en situation normale : la signalétique de sortie de pôle qui donne au voyageur une compréhension des liens entre le pôle et le quartier environnant ; la signalétique de correspondance qui permet à l'usager de connaître l'éventail des modes de transport disponibles dans le pôle ; les informations propres à chaque mode et à chaque ligne de transport collectif qui informent l'usager des conditions de la suite de son voyage, une fois la correspondance réalisée.

En situation de crise personnelle (l'usager ne trouve pas ou ne comprend pas les « outils réseau ») ou globale (incident sur une ligne), l'information humaine devient prépondérante. Ce type de situation permet de rendre lisible les limites de l'information délivrée au sein du pôle, qu'elle soit verbale ou pas, statique ou dynamique. L'importance de la présence de l'autre émerge alors : nous ne ferons que l'évoquer ici pour mieux y revenir au chapitre 5.

**La signalétique de sortie de pôle : la ville traduite en « code réseau »**

La traduction de la ville en « code réseau » se fait en deux temps : dans un premier temps, l'usager doit pouvoir savoir à quelle station s'arrêter, puis, une fois dans la station, quelle sortie emprunter pour rejoindre sa destination. A chaque temps se posent deux questions : (1) comment rendre la signalétique visible ? (2) Comment rendre la signalétique lisible ?

La visibilité du nom des stations ne semble poser problème qu'à un faible nombre d'usagers. Harold affirme ainsi qu'il peut se permettre de lire un livre que ce soit dans le bus ou dans le métro, sans pour autant perdre le fil de son déplacement : un simple coup d'œil à chaque station lui permet d'en connaître le nom. Seul Jean-Christophe signale une difficulté pour les personnes de haute taille de voir le nom de la station dans le métro. L'animation des plans de lignes au moyen de signaux lumineux est une façon de résoudre cette difficulté. L'annonce vocale des stations également, mais aucun usager ne la mentionne en entretien.

La lisibilité du nom des stations ne semble pas non plus problématique à quelques exceptions près, dans quelques cas bien précis. En règle générale, les usagers n'attendent pas du nom des stations ou des arrêts qu'elles aient un lien compréhensible par tous au quartier environnant. Ils supposent que le nom est lié à la présence d'une rue homonyme mais ne sont pas gênés de ne pas connaître cette référence géographique. Harold par exemple conçoit le nom des stations comme des abstractions.

> « Interviewer : A propos du nom de la station, Gallieni, ça te semble logique, clair ?
>
> Harold : Eh bien je ne sais pas. Je ne sais pas si ça a un rapport avec la rue ou le quartier. Pareil : comme je ne connais pas du tout le coin… C'est quoi Gallieni à la base, d'ailleurs ? C'est un général ?
>
> Interviewer : Oui, il me semble. En tout cas, c'est le nom de la rue qui passe là, devant.

> Harold : Oui, donc voilà : donner un nom en fonction de la rue, ce n'est pas plus absurde que d'autres noms de station, donc… En soit, c'est vrai que je ne sais même pas qui c'est Gallieni, ça ne représente rien, c'est comme le nom des stations où c'est un truc abstrait : **A, B, C, D**, comme à **New York**. Il me semble que c'est comme ça. Enfin, c'est '48e rue'», etc. Les rues n'ont pas de nom, tu ne fais pas la différence. Ca a un côté très abstrait qui me plaît bien, en fait. Autant dire : notre ville, c'est un rectangle et là il y aura **l'aire A, l'aire B, l'aire C**, et voilà. Sinon, **c'est juste un signe**. C'est nom qui aurait pu être un autre, ça ne change rien. Tu regardes sur un plan, tu trouves, et peu importe ce que ça représente. C'est un point sur un plan ou un but à atteindre. Mon pote m'aurait dit 'C'est au terminus de la ligne 3', je serais descendu au terminus de la ligne 3, et voilà. »

Les trois cas observés dans lesquels le nom de la station prête à confusion sont :

(1) Gallieni : les équipements commerciaux et hôteliers du quartier sont dits localisés « à la porte de Bagnolet ». Les touristes et résidents qui, comme Cécile, s'y rendent pour la première fois ont donc tendance à s'arrêter à la station Porte de Bagnolet.

(2) Villejuif Louis Aragon / Massy-Palaiseau : la répétition de noms de ville, ou, dans Paris intramuros, de quartiers, pour désigner différentes stations peut prêter à confusion. Mireille a rencontré ce type de difficulté en voulant se rendre à Palaiseau, dont le nom est repris dans trois stations de RER : « Massy-Palaiseau », « Palaiseau » et « Palaiseau-Villebon ».

(3) Pont de Sèvres : les touristes confondent fréquemment « Pont de Sèvres » et « Porte de Sèvres » où se trouvent plusieurs hôtels de grande taille (dont un Sofitel). Comme il n'existe pas de station de métro Porte de Sèvres, ils se rendent au Pont de Sèvres où les commerçants, comme Jinsong qui nous a expliqué cette fréquente méprise, les orientent.

La visibilité de la signalisation des sorties en station ne pose pas problème, car les usagers ont bien intégré le code couleur « bleu foncé = sortie » et ils savent qu'ils peuvent rejoindre la voirie en suivant ce code, même si cet itinéraire n'est pas le plus direct pour rejoindre leur destination. C'est le cas de Cécile, notamment.

> « Interviewer : [*Pour accéder à la sortie qui mène directement à Auchan*], tu te repères comment?
>
> Cécile : Je me repère comment ? Parce qu'il y a des escalators, au bout du quai, et que **tout le monde va dans cette direction**, donc en fait **je suis**. Maintenant je connais, et je sais que c'est en arrivant dans le sens...
>
> Interviewer : Au début, tu te repérais plutôt en suivant les autres voyageurs ?
>
> Cécile : Non, je regardais où est le panneau "sortie". […] Je crois que j'ai toujours pris cette sortie, je me suis jamais... d'ailleurs je ne savais même pas qu'il y en avait une autre. »

Comme dans le cas de Kim décrit au paragraphe précédent, Cécile commence par utiliser les panneaux de signalisation pour se repérer dans l'espace, puis s'appuie exclusivement sur les formes spatiales (ici, les escalators) pour se déplacer. Toutefois, d'autres usagers ne font pas confiance aux panneaux, même pour leur premier passage au sein du pôle. C'est le cas de Dan par exemple, qui fréquente, comme Cécile, la station Gallieni :

> « Dan : maintenant, ça y est je me suis repéré, j'arrive directement ici. Au début, je prenais la sortie au hasard, dès que je sortais du métro : la plus proche. Ou **je tombais** ici, ou je tombais à l'autre. Mais maintenant, je sais, je connais les panneaux : le panneau '*Eurolines*', et le panneau 'Bus - gare routière RATP'. Donc moi, c'est côté 'Bus – gare routière RATP'. »

Le panneau « Bus – gare routière » n'est d'aucune utilité à Dan, puisqu'il travaille dans la boulangerie *Bonne Journée* située au sein du pôle. La couleur bleue indiquant la sortie non plus puisqu'il cherchait un commerce situé à l'intérieur du pôle. Dans son cas, donc, le panneau a un rôle d'indice, comme les escalators pour Cécile, mais il ne fait pas sens en tant que tel, le message verbal qu'il délivre n'est d'aucune utilité à Dan.

**La signalétique en correspondance : la signalisation peut-elle pallier le manque d'unité formelle d'un pôle ?**

L'organisation de la signalétique en correspondance est différente selon qu'elle met en relation un ou plusieurs modes de transport et surtout selon qu'elle se fait entre un ou plusieurs opérateurs de transport.

Les correspondances entre plusieurs lignes de transport ferrés ne posent pas problème, en tout cas pas aux usagers « clairs-voyants ». Les usagers ayant une mauvaise vue, comme Viviane, sont handicapés, en particulier dans les grandes stations de correspondance : il lui est arrivé de se retrouver dehors, alors qu'elle tentait d'effectuer une correspondance au sein du pôle de Saint-Lazare. Sans en arriver chaque fois à cette situation extrême, elle avoue rencontrer ce type de problème « dans tout le métro. Les métros ils sont mal fichus. Je n'ai pas une très bonne vision donc j'ai du mal à lire les panneaux ; et puis il y en a beaucoup. »

Pour les autres usagers, les correspondances entre lignes de transport ferrées sont, à quelques exceptions près, faciles à réaliser. Une exception notable : les quelques lignes de TGV de Massy-Palaiseau dont les quais de départ et d'arrivée ne se situent pas dans la gare TGV mais au niveau de la gare de RER C.

> « Interviewer : Au niveau de l'information sur le site de Massy-Palaiseau, vous la trouvez comment ? Au niveau du RER ?
>
> Mireille : C'est assez bien expliqué, mais par contre vu qu'il y a le TGV, les gens peuvent prendre soit le TGV en lui-même dans la gare de TGV de Massy en souterrain, ou soit selon leur destination, ils peuvent justement le prendre du côté du RER C. Et là j'ai l'impression qu'il doit y avoir confusion parce que je me rappelle une fois quelqu'un m'avait posé la question. Je lui avais dit la gare où tout le monde prend le TGV, mais c'est après je me suis dis que j'aurais dû lui poser la question "vous allez où?". Ca dépend de la destination, il faudrait qu'on se mette comme si on prenait la ligne C. »

Au Pont de Sèvres, les correspondances métro-tramway se font sur voirie. Les personnes interrogées qui ont eu à les réaliser indiquent qu'elles n'ont pas eu de difficulté à trouver le tramway : la signalétique mise en place demande un peu d'attention mais n'est ni complexe ni dissimulée.

> « Interviewer : Tu as toujours trouvé le tramway facilement, puis les différentes directions, ou pas ?

Christian : Eh bien, au début, la première fois qu'on y va… Non, c'est simple, le tramway. La première fois, il faut juste regarder les panneaux puis ensuite on a enregistré l'info, et c'est bon. »

Richard nuance cependant les propos positifs de Clément : certes, il est facile de trouver le tramway en correspondance (en venant de la gare routière ou de la station de métro), mais par forcément pour le voyageur provenant de la ville.

« Interviewer : Et l'information pour aller dans le tramway ou jusqu'au tramway, ça fonctionne comment?

Richard : Mauvais. C'est indiqué au début de la station mais si on vient de l'extérieur on ne sait pas par où le prendre. Parce qu'il y a deux panneaux en fait. Il y a un panneau ici, là et il y a un panneau sur le pont et il y a un panneau de l'autre côté du pont. C'est tout. Donc quand on vient du métro c'est possible quand on sort mais si on vient de la ville et que l'on n'a pas vu et qu'on ne sait pas exactement où il est ce n'est pas pratique su tout. »

Les différences d'opérateurs dans les correspondances entre lignes de transport ferrées sont peu perçues par les usagers. Ceux qui les mentionnent, comme Antoine, les présentent même comme un atout.

« Antoine : *[A propos de la station Massy-Palaiseau]* L'avantage c'est qu'en cas de grève, comme la ligne B dépend de la RATP, et la ligne C dépend de la SNCF, c'est plutôt sympathique : comme les deux sont rarement en grève en même temps, il y a toujours possibilité de passer par la ligne C. C'est un peu plus long parce qu'elle fait tout une boucle. Je crois qu'elle arrive à Charles-de-Gaulle Etoile qui est aussi sur la ligne 6, donc pour moi, c'est assez transparent. »

Les correspondances entre modes différents, et particulièrement la signalétique à l'intérieur des gares de bus sont plus problématiques. Les usagers sont une majorité à dénoncer le manque de lisibilité des gares et le manque de visibilité des panneaux signalétiques. Estelle, qui fréquente régulièrement et depuis sept ans le pôle de Villejuif Louis Aragon a toujours du mal à comprendre son organisation et à renseigner d'autres usagers.

« Interviewer : Et au niveau de l'information, au niveau de la station de métro ou au dessus, tu la trouves comment?

Estelle : Moi je trouve […] que pour les gens qui ne connaissent pas du tout la station, il faudrait un peu plus de visibilité. Par contre il y a plein d'écrans de TV avec les horaires de bus. Les bus dont le terminus est Louis Aragon, il y a des écrans avec les heures de départs de bus. Mais par contre quand tu cherches l'arrêt du bus, je trouve que là ce n'est pas très bien expliqué. […] Parce qu'en fait ils t'indiquent, tu as des panneaux marqués 162, 393 etc. Mais quand tu arrives en haut de l'escalier, vu qu'il y a trois couloirs de bus, tu ne sais pas où est ton bus. Quand tu sais, après tu es tranquille, mais la première fois que tu cherches ton bus c'est un peu galère.

Interviewer : Toi même tu t'es perdue ou tu as vu des gens perdus ?

Estelle : Tu vois régulièrement des gens qui te demandent où est l'arrêt du 393, etc. Alors quand tu peux les renseigner, tu leur dis mais bon... A force tu sais vaguement où sont les bus. »

Les correspondances qui incluent des lignes de bus d'un opérateur différent de celui des transports ferrés (rattaché à l'organisation professionnelle *Optile,* donc) sont les plus

problématiques, car elles sont rarement explicitées par des panneaux précis, mis à jour. Les cartes présentes dans l'espace de l'opérateur de transport ferré ne mentionnent pas toujours la présence de bus *Optile*. Enfin, les arrêts de ces bus sont souvent excentrés par rapport aux gares de bus principales.

L'exemple du Pont de Sèvres est caractéristique pour montrer que la dispersion formelle d'un pôle peut être palliée par une signalétique efficace (cas du tramway) mais que cela nécessite une continuité signalétique entre les différents opérateurs de transport présents sur le pôle (cas des bus *Optile*).

**L'information propre à chaque ligne – horaires, itinéraires : quelle juste place dans le pôle ?**

Si l'information relative aux itinéraires de chaque ligne est presque absente des entretiens, l'information relative aux horaires est abondamment commentée, et il apparaît évident qu'elle permet aux usagers d'adapter leur conduite au sein du pôle d'échange. Mais quelle doit être sa juste place : en amont de la correspondance, quitte à créer des accélérations des flux de voyageurs donc des bousculades, ou en aval de la correspondance, où elle n'aurait d'impact que sur l'occupation de l'attente ?

A Massy-Palaiseau, où, comme dans chaque gare RER, les horaires des trains sont indiqués à l'entrée de la gare, de nombreux usagers affirment adapter leur conduite en fonction de l'arrivée du prochain train, quitte à courir pour ne pas le manquer. Baptiste en fait partie.

> « Interviewer : Tout à l'heure, comment est-ce que tu as su que mon train avait du retard ?
>
> Baptiste : Il y a des panneaux au niveau de la station de bus, où ils mettent quels trains arrivent à quelle heure, les trains qui sont au départ et à quelle heure.
>
> Interviewer : Et ça, c'est la première fois que tu le regardais ou tu as l'habitude de le consulter?
>
> Baptiste : Je le regarde dès que j'arrive du bus le soir, **pour savoir si je dois courir ou pas**. […]
>
> Interviewer : Tu as l'habitude de courir ici parce que tu le fais aussi à Paris ou c'est dans cette station seulement?
>
> Baptiste : Je n'ai pas spécialement l'habitude de courir, mais le soir j'aime bien ne pas attendre. Parce qu'en fait quand tu rentres le soir, tu as le choix en gros entre deux RER. Ou l'un qui est quasiment direct, qui s'arrête trois fois, ou un qui s'arrête quasiment partout. Donc celui-là il est moins terrible. »

Or, Massy-Palaiseau est la station où les flux de personnes sont le plus souvent décrits comme des bousculades, tandis que les personnes interviewées dans les autres stations parlent de simples congestions. Les propos d'Anne font ressortir la fréquence des bousculades à Massy-Palaiseau, au niveau de la passerelle aérienne vers laquelle tous les flux convergent.

> « Anne : [*A propos de la station Massy-Palaiseau*] Aérien, bien fréquenté,… non je la trouve plutôt… je ne dirais pas accueillante, ce serait un mot un peu trop fort, mais je ne la trouve pas désagréable à

fréquenter, voilà. Je ne parle pas de la passerelle qui rejoins la ligne C, parce que ça c'est assez glauque. Elle n'est pas belle, tout le monde se bouscule parce qu'entre les gens qui arrivent, les gens qui veulent rejoindre la C, c'est la bousculade le matin, **tout le monde se rentre dedans** parce que c'est quand même assez étroit. Donc c'est assez désagréable. Tandis que moi la ligne B je la récupère très vite. Il y a un croisement… »

Les propos d'Elise mettent en évidence le même phénomène à Villejuif Louis Aragon, dans une moindre mesure puisqu'ils ne concernent que les usagers d'une ligne de bus.

« Elise : Si, il y a quand même des affichages d'horaires. Si c'est vrai, je les vois : en bas dans la station, il y a quand même les horaires de départ des prochains bus d'affichés. Donc on peut savoir si…

Interviewer : Vous les consultiez quand vous preniez le bus ?

Elise : Oui, quand je prenais le bus, ça m'intéressait de savoir : il part dans une minute, il part dans dix. Et puis là, oui, **on court en fonction**. D'ailleurs vous voyez les gens… C'est vrai que c'est une station très mouvementée au point de vue… Justement les gens pressés de sortir de l'escalator pour aller tout de suite dans les bus, parce qu'ils savent qu'il y a le bus qui va partir. »

En aval de la correspondance, la présence d'horaires est très appréciée par les usagers : certains utilisent cette information pour rentabiliser leur temps d'attente ou modifier leur itinéraire ; d'autres ont simplement l'impression que l'attente passe plus vite dans ces conditions. Estelle explicite l'avantage que les informations en termes d'heure de passage ont par rapport aux informations de fréquente, et comment ces deux types d'information lui font adopter des comportements différents.

« Interviewer : Et les horaires du 162 tu t'en sers comment? Tu les as appris par cœur ou tu les regardes le matin en partant?

Estelle: Le problème c'est qu'ils ne sont tellement pas réguliers, les horaires du 162, que voilà... Le bus fait un peu ce qu'il a envie de faire. C'est un peu ça le problème. Il est censé avoir des horaires. Mais de toute façon maintenant ils ont simplifié la donne parce que avant, par exemple entre 16h et 19h ou 20h, tu avais les horaires fixes, maintenant ils te mettent que le bus est entre onze et quinze minutes. Comme tu ne sais pas à quelle heure il est passé tu es « peinard ». Ou tu l'as raté et tu en as pour un quart d'heure à attendre ou tu as de la chance et tu en as pour deux minutes. C'est un peu la surprise. Je trouve ça un peu pas terrible ce système là. Je sais que dans Paris tu as les affichages au niveau des horaires, souvent tu as prochain bus dans tant de minutes, un peu comme dans le métro où maintenant ils ont mis les affichages avec le prochain métro, la direction et le temps d'attente. Je trouve ça plutôt pas mal. C'est vrai que c'est pratique.

Interviewer : Si par exemple tu vois que ton bus n'arrive que dans dix minutes, tu vas faire une course ou tu vas remonter chez toi?

Estelle: Je ne rentre pas chez moi mais j'aurai le temps d'aller **retirer de l'argent ou d'aller me chercher des timbres** si j'ai besoin de timbres. Le matin, il y a les horaires donc ça va, même si le bus n'est pas toujours à l'heure. Mais c'est plutôt le soir quand tu vois entre onze et quinze minutes, tu ne sais pas s'il est passé, pas passé, donc là c'est galère. **Tu ne prends pas trop de risque à t'éloigner**. Si ce n'est au distributeur. L'arrêt de bus étant là et le distributeur étant de l'autre côté du carrefour, c'est une petite rue. Globalement si tu vois le bus en début de rue tu te dis "je n'ai pas le temps de retirer des sous", **si tu ne le vois pas tu as le temps même sans courir**. Comme le feu est relativement long à l'arrêt tu as largement le temps d'aller retirer tes sous, par contre je n'irai pas acheter des timbres ou un journal. »

Kim quant à lui adapte son déplacement aux horaires qui sont affichés à l'arrêt de bus. Dans le métro, où il ne peut qu'attendre, cette information lui semble tout de même avantageuse.

> « Kim : On a le temps d'attente maintenant dans toutes les stations, ça a été quand même vraiment un plus énorme, enfin personnellement je trouve. Quel temps d'attente tu as. Même si **je ne regarde pas la plupart du temps**, mais le fait de l'avoir c'est quand même un plus ; c'est aussi un plus dans les stations de bus à l'extérieur. Là, je ne suis par sûr qu'on le sache au terminus. Par contre il y a des stations, la station qu'il y a en bas par exemple dans la pente de l'IGR, où il doit y avoir le 323 qui passe – il me semble que c'est le 323, qui longe l'autoroute et qui doit descendre vers Chantilly – là c'est affiché. Et **quand tu vois des temps d'attente de dix minutes, tu te dis tant pis on marche**. Oui en fait moi je regarde les horaires pour savoir si j'ai beaucoup de temps à attendre, si j'ai beaucoup de temps à attendre je marche. »

Globalement, la lisibilité des horaires semble bonne aux usagers interrogés. Certains expriment une préférence pour les informations détaillées, où les différents trains ou bus à venir sont précisés avec leurs horaires et leurs itinéraires. C'est le cas d'Antoine.

> « Interviewer : Et la gare de RER C ?
>
> Antoine : […] Pas grand-chose à dire, sinon que l'affichage est plus sympathique que celui de la ligne B. Celui de la ligne B, c'est un panneau, avec… Comment dire ? C'est juste un panneau, les **écritures sont fixes**, tu as juste un petit carré qui vient s'éclairer pour indiquer quelles gares sont desservies. Et de mémoire, celui de la ligne C, c'est un écran à cristaux liquides, qui **indique en détail** tout ce qui se passe. Vu qu'il y a beaucoup plus de possibilités différentes, sur la ligne C, enfin, il y a plein de parcours différents. Ils affichent en permanence tous les trains. »

D'autres préfèrent avoir une information concise qui limite les risques de confusion. Antoine, qui pratiquait peu les bus avant de devoir se rendre chez son amie à Sèvres, n'est pas habitué aux informations d'horaires et préfère que seul le prochain bus au départ soit indiqué.

> « Interviewer : Et pour le bus ? Quand tu arrives à Pont de Sèvres et que tu as loupé le dernier bus, tu es au courant comment ?
>
> Ali : Ah oui, au niveau des bus par contre, je crois que l'affichage des bus est parfois un petit peu bizarre. L'affichage qui est à la sortie de l'escalator qui donne sur l'extérieur : il y a un écran d'affichage, donc une… télé qui indique les horaires des bus. Je me rappelle que ce n'est pas très… enfin il y a plusieurs 171 par exemple avec chaque fois… Enfin c'est juste une impression de… pas très bien organisé. Je me souviens qu'à l'époque je me suis posé la question si ça fonctionnait bien ou pas. »

### L'information en situation de crise : les limites de l'information spatiale

Une situation de crise peut correspondre à une désorientation personnelle, ou à une difficulté rencontrée collectivement du fait d'une perturbation du trafic (crise globale) : des itinéraires alternatifs doivent alors être trouvés. Dans tous les cas, l'information doit être suffisamment lisible et interactive pour être utilisée au moment de la crise.

En situation de crise globale, l'annonce de l'incident est souvent faite par des messages vocaux ou délivrés sur les écrans situés à l'entrée des stations. A quelques exceptions

près, les voyageurs considèrent que cette information est correctement délivrée. Les voix amplifiées sont audibles et les codes couleurs des écrans sont faciles à comprendre.

Lorsque le voyageur doit emprunter des lignes appartenant à des opérateurs différents, il lui est plus difficile d'obtenir cette information. Richard par exemple n'apprend l'existence d'un mouvement de grève au sein d'un opérateur de bus que lorsqu'il est en correspondance vers les lignes de cet opérateur. Il ne peut pas anticiper la crise et modifier son comportement en fonction.

> « Interviewer : Au niveau de l'information dans la station, ou dans les bus quand tu les prenais avant?
>
> Richard : Alors c'était mauvais. L'information elle n'était pas bonne. Parce que déjà je ne dépendais pas de la RATP, c'était une ligne de bus différente, donc l'information sur le bus ce n'était jamais celle qui fallait. Du genre les grèves n'étaient pas indiquées mais dans les deux sens, c'est à dire que c'était une compagnie privée donc faisait pas les mêmes jours de grève, et donc il n'y avait pas indiqué les horaires sur les écrans. »

Ces annonces permettent d'informer le voyageur de l'existence de la crise et de sa cause, mais pas de l'informer sur les itinéraires alternatifs à utiliser. La situation se rapproche alors d'une crise personnelle, elle demande qu'une réponse personnelle soit délivrée au voyageur désorienté. Dans ce cas, les personnes interviewées déclarent le plus souvent avoir recours à une personne-ressource (personnel RATP ou commerçant, comme en témoigne André, libraire à la station Pont de Sèvres, à qui chaque jour plusieurs personnes demandent leur chemin), ou, en situation de crise globale, aux autres voyageurs. Nous verrons ainsi au cours du chapitre 5, que des collectifs de voyageurs se forment temporairement en cas de crise globale pour y faire face, comme le relate l'expérience d'Elise.

### *4.2.3. Quand et pourquoi les voyageurs adoptent-ils l'une ou l'autre façon de percevoir l'espace ?*

**L'alternance dans la perception de l'espace**

Les entretiens réalisés font émerger, comme nous venons de le voir au cours des paragraphes 4.2.1. et 4.2.2., que les deux types de perception de l'espace ne sont pas opposés l'un à l'autre, mais bien plutôt complémentaires. La plupart des personnes interrogées passent de l'un à l'autre selon les situations et selon leur habitude des espaces traversés et du réseau en général. C'est le cas de Lydia, 23 ans, qui fréquente depuis son enfance le pôle de Villejuif Louis Aragon. Elle s'oriente dans le pôle grâce aux panneaux, en particulier lorsqu'elle doit emprunter un itinéraire dont elle n'a pas l'habitude.

> « Interviewer : Quand tu es à Villejuif ou Aragon, tu rencontres des difficultés à te repérer ?
>
> Lydia : Non pas du tout. Tout est bien indiqué, moi je cherche toujours la même chose, le 286 ou mon métro. Ou sinon des fois, il y a un bus qui m'emmenait à Choisy-le-Roi, c'est bien indiqué. T'as les **panneaux**. »

Cela ne l'empêche pourtant pas de percevoir les éléments du pôle, de pouvoir en décrire les éléments (types de commerces, aménagement de l'espace), et d'en ressentir l'ambiance, de façon plutôt négative en l'occurrence (champ lexical de la saleté).

> « Lydia : La galerie, ah, t'as pas envie de faire tes courses. C'est un peu couvert, y a des pigeons partout, c'est **crade**. Après si je voulais m'acheter une baguette de pain, oui, je pourrais très bien le faire, ils vendent des pains. Mais les vêtements, tout ce qui est, je crois qu'ils vendent des accessoires de coiffure, non. […]
>
> Interviewer : Qu'est ce qui est « crade » ?
>
> Lydia : Bah les pigeons ça rajoute. C'est trop crade. Le parking je trouve ça hideux. La gare elle est tout le temps crade, y a des merdes de pigeons par terre, j'ai l'impression que c'est mal nettoyé. Je cherche la petite bête mais y a des petits recoins, c'est vrai que ce n'est pas très sécurisant quand tu passes, j'ai pas la **phobie** de me faire agresser mais il se peut qu'il y ait quelqu'un qui soit derrière. Y a pas tout qui est **sale**, mais moi je trouve ça crade. Le fait que ça soit couvert, c'est **pas très joli** mais... […]
>
> Interviewer : Et l'intérieur du métro, tu en penses quoi?
>
> Lydia : Les guichets... Je trouve ça bien, y a un fleuriste je crois et, y a une librairie aussi. Je trouve ça **mignon** mais bon pareil je n'y vais pas. Je trouve la gare pas lumineuse. Le guichet il est bien où il est. Non l'agencement lui-même c'est pas mal. »

L'assertion d'Abraham Moles, selon laquelle les deux systèmes de perception « se partagent nos pensées de l'espace et nous passons de l'un à l'autre dans notre vocabulaire comme dans comportements » [MOLES, 1978 : 10] est donc vérifiée par l'expérience. Toutefois l'existence de cas extrême, où l'une ou l'autre façon de percevoir l'espace semble absente du comportement de déplacement de la personne interrogée, nous invitent à nuancer cette affirmation.

**L'exclusivité dans la perception de l'espace.**

Nous avons vu plus haut, que les personnes ne maîtrisant pas la langue française n'étaient pas en mesure d'utiliser le langage verbal proposé par le système signalétique du réseau. C'est le cas de Mio qui se trouve contrainte à n'évoluer dans les espaces de mobilité qu'à partir d'un référentiel égocentrique. Or, il existe également des personnes qui semblent évoluer exclusivement selon un référentiel allocentrique lorsqu'elles pénètrent dans les espaces de mobilité : elles ne perçoivent plus l'ambiance autour d'elles, elles ne font « que passer ». Les propos d'Harold résument bien cette position, même si d'autres éléments de l'entretien nous interdisent de le considérer comme percevant exclusivement l'espace du réseau de façon allocentrée :

> « Interviewer : Comment est-ce que tu te sens en général dans le métro ? Par rapport au reste du temps, quand tu es à l'extérieur ?
>
> Harold : Sans doute, il y a des bruits ou des odeurs qui n'appartiennent qu'au métro, mais je le prends tellement souvent que je n'y fais plus attention. Le métro, c'est un peu la continuation de la rue : tu es dans la rue, tu descends dans le métro, tu fais ton chemin un peu plus rapidement, tu ressors dans une autre rue, et voilà. »

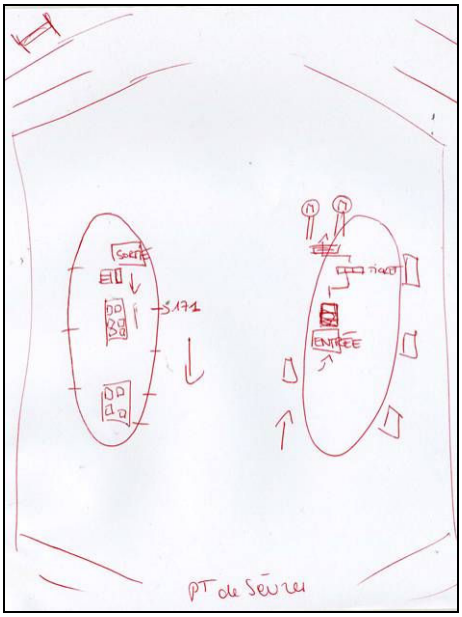
Christian, en revanche, semble en permanence adopter ce type de comportement, et n'évoluer dans les espaces du réseau qu'exclusivement selon un référentiel allocentré. Habitué de la station du Pont de Sèvres, il associe pourtant plus volontiers cette terminologie au carrefour qui surplombe le pôle, comme celui-ci n'existait pas en tant que tel, n'était qu'un passage et non un espace vécu. Il n'a jamais fait d'achats à l'intérieur du pôle et ne parvient d'ailleurs pas à se souvenir des commerces qui y existent. Il n'est pas capable non plus de dessiner l'organisation du pôle, mais seulement le tracé des rues dans le quartier. Dans l'autre sens, Christian maîtrise parfaitement l'usage de la signalétique, qu'elle soit statique (il ne rencontre pas de problème pour trouver l'accès au tramway) ou dynamique : il comprend les informations délivrées par les écrans de la gare de bus ; informations qui déconcertent pourtant les autres voyageurs (Amélie, Mélanie).

**Préférences pour l'une ou l'autre façon de percevoir l'espace.**

Entre l'exclusivité dans la perception et la capacité à alterner parfaitement les façons de percevoir l'espace, il nous faut remarquer que la plupart des personnes interrogées se trouvent dans des positions intermédiaires : certes, elles parviennent à alterner les référentiels et les langages, mais elles conservent une préférence pour l'une ou l'autre façon de percevoir l'espace. Cette préférence se construit dans le temps long. L'examen des dessins permet de mettre en évidence l'orientation de cette préférence. Nous en avons comparé deux, qui nous ont semblé très typés ; le détail des dessins est proposé en annexe 2. Ces deux dessins antithétiques et stéréotypiques sont ceux de Mélanie, qui fréquente régulièrement le pôle du Pont de Sèvres et de Louis, usager de Villejuif Louis Aragon.

Mélanie a une préférence marquée pour la perception allocentrée. La vue globale de son dessin montre qu'elle ne perçoit pas l'espace de la station. Comme nous l'avons évoqué

plus haut à propos de Christian, lorsque l'interviewer lui demande de dessiner le pôle, elle ne peut que dessiner la voirie qui le surplombe. Elle reproduit dans ce dessin une vision qui lui a été donnée par ailleurs (cartes ou vue aérienne) ; en témoigne l'orientation du dessin vers le nord.



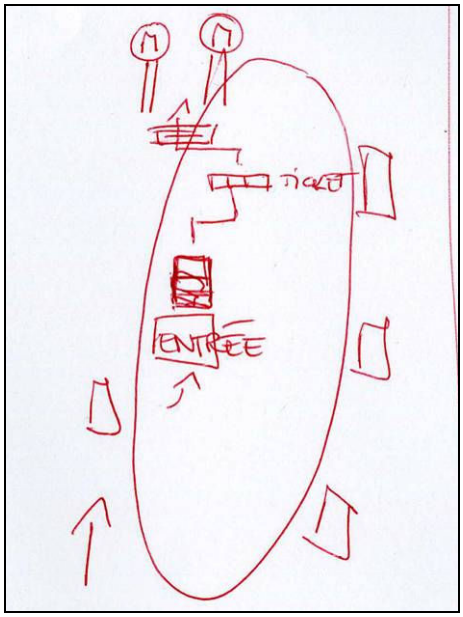




**Figure 44 – Dessin du pôle de Pont de Sèvres par Mélanie. Vue générale et détail du rez-de-voirie**

*Source : MT - 2005.*

Le détail de son dessin, focalisé sur l'accès au métro depuis la gare de bus, montre qu'elle ne se représente pas du tout les distances, une fois à l'intérieur de la station : passé l'escalier d'entrée, le voyageur a pénétré dans l'espace du réseau ; son itinéraire n'est plus représentable puisqu'il est bien plus virtuel que matériel. Les signes verbaux (les « M » indiquant les quais du métro) prennent le relais des signes non-verbaux.

Le dessin de Louis est tout à fait différent de celui de Mélanie. Il est beaucoup plus réaliste que schématique. Il représente l'intérieur de la station avec ses différents niveaux (la mezzanine surplombe les quais) ; il est complété par deux autres dessins représentant le rez-de-voirie et, à une échelle plus petite, l'insertion du pôle dans son quartier. Louis a représenté l'emplacement des deux commerces présents à l'intérieur de la station de métro, sous la forme de deux carrés situés au bas du dessin.

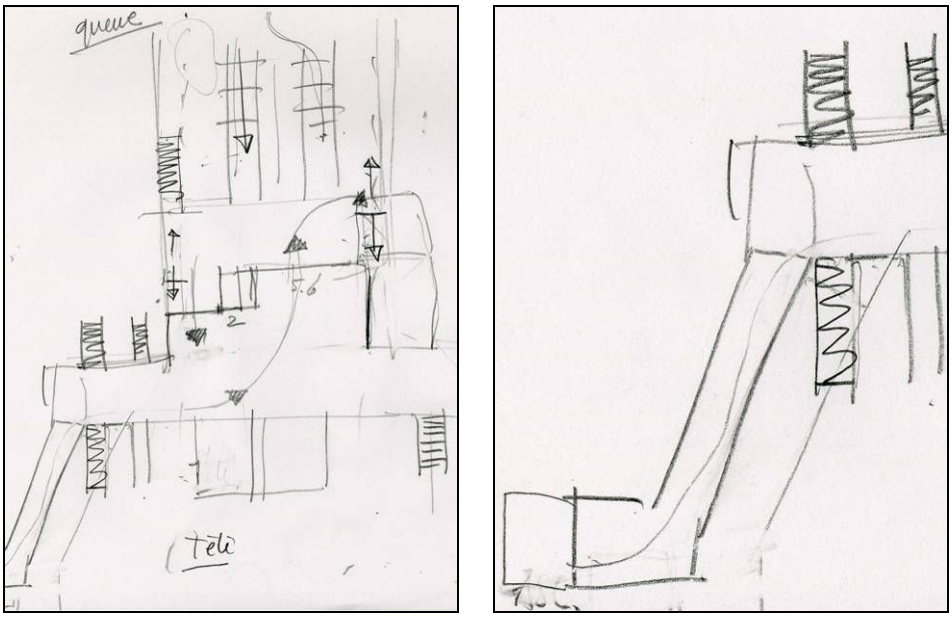



**Figure 45 – Dessin du pôle de Villejuif Louis Aragon par Louis. Vue générale et détail de la station de métro.**

*Source : MT - 2005.*

Louis représente son itinéraire sans discontinuité. Cet itinéraire s'inscrit dans un espace représenté en volume : les couloirs ne sont pas des traits, mais des rectangles. Les ouvertures sont respectées et les fermetures (barrières de contrôle ou, comme ci-dessous, limites de l'ascenseur) sont représentées par un trait. Par contraste, le dessin de Mélanie introduit des limites là où il n'y en a en fait pas : les deux îlots d'arrivée et de départ sont formalisés par un seul trottoir qu'il est aisé de franchir ; ce que font d'ailleurs beaucoup d'usagers.

Ce travail sur les cartes mentales illustre bien la tendance mise en évidence lors du travail théorique sur la perception de l'espace [§3.1.3.] : les personnes ayant une perception égocentée de l'espace ne sont pas incapables d'abstraction, mais partent de leur expérience pour schématiser l'espace pratiqué. Les personnes allocentrées partent au contraire d'un plan abstrait proposé par ailleurs : celui du réseau tout entier ou celui du pôle pratiqué.

**La perception de l'espace : une échelle à cinq barreaux**

En définitive, la perception de l'espace semble prendre, chez les voyageurs interrogés, cinq grandes formes : soit le voyageur alterne sans préférence entre les deux modes, égocentré et allocentré ; soit il alterne avec une préférence pour l'un ou l'autre mode ; soit il se déplace exclusivement selon un mode. Ces cinq formes peuvent être comprises comme les cinq barreaux d'une échelle dont les extrémités sont la perception égocentrée et la perception allocentrée. Nous avons fait l'exercice de répartir les 36 personnes interrogées sur cette échelle : le détail des éléments de l'entretien et du dessin utilisés pour déterminer la position de chaque personne interrogée sur cette échelle est proposé en annexe 2. Nous obtenons le résultat suivant.

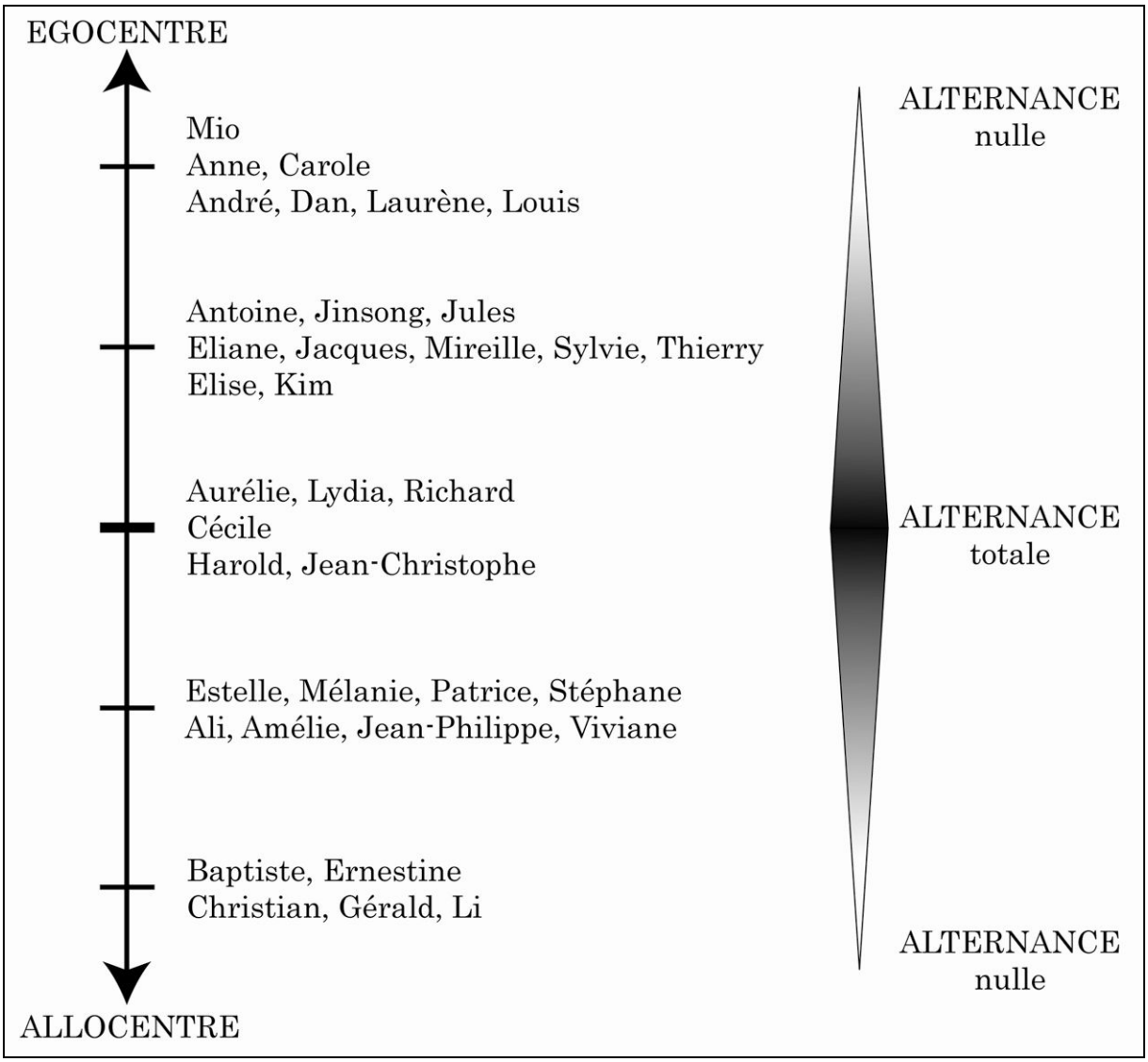



**Figure 46 - Répartition des personnes interrogées selon leur perception de l'espace**

Cette répartition nous permet d'affirmer que les voyageurs sont loin d'adopter tous et tout le temps la perception allocentrée de l'espace que requiert l'organisation du réseau. Bien qu'aucune conclusion définitive ne puisse tirée à ce stade en termes quantitatifs, il semble pourtant que les personnes ayant une préférence pour le mode de perception

égocentré soient légèrement majoritaires. Parmi elles, il faut noter la présence de l'ensemble des commerçants travaillant à l'intérieur du métro : il semble que ce mode de perception nécessite une immersion importante au sein des espaces de mobilité. En tout cas, la question du rôle du temps et de l'expérience doit être posée.

A présent que nous nous faisons une idée relativement précise de la façon dont les voyageurs se représentent l'espace, la question de l'aisance doit être posée : l'aisance est elle favorisée par un mode de perception de l'espace ? Si oui, lequel : peut-il y avoir de l'aisance en dehors d'une parfaite cohérence entre l'organisation de l'espace et le mode de perception privilégié par le voyageur ? La perception allocentrée serait alors synonyme d'aisance. Mais peut-on imaginer qu'une personne trouve de l'aisance à évoluer dans un espace qu'elle ne perçoit pas physiquement ?

## 4.3. Aisance et perception de l'espace

Pour déterminer si l'aisance est, ou pas, favorisée par un mode de perception de l'espace, nous avons choisi de continuer à exploiter le résultat des entretiens. De cette façon, nous pourrons identifier les personnes interrogées qui semblent les plus à l'aise, et confronter cette liste avec celle qui vient d'être établie à propos de leur perception de l'espace.

Dans cette perspective, nous allons nous focaliser sur l'aisance dans l'espace, qui recouvre trois grands domaines : le vécu de l'ambiance, l'accessibilité au pôle et la consommation au sein des espaces de mobilité.

### *4.3.1. L'ambiance régnant dans le pôle*

Cette ambiance est constituée de différents éléments : la lumière qui est peu décrite en tant que telle mais dont les conséquences sur les objets perçus émergent dans plusieurs entretiens ; l'odeur qui n'est pas nécessairement décrite de façon négative mais plus systématiquement comme la marque d'identité du réseau, d'une ligne ou d'un pôle ; l'ambiance sonore, dont la perception dépend autant des sons effectivement présents que, par contraste, de l'image que se font les voyageurs du quartier environnant ; les décors des murs (ornementations, affiches, publicités).

**La lumière, ou pourquoi « *les gens ont l'air triste dans le métro* » ?**

Le principal élément sur lequel la lumière a un impact en termes d'image est l'usager lui-même. Une phrase récurrente dans les entretiens autant que dans la bouche de quiconque s'exprime sur le « métro[76] » parisien est « *Les gens ont l'air triste dans le métro* ». Cette observation ne concerne que « les gens » dans le métro ou le RER (et plus particulièrement dans les rames de métro ou de RER) et pas « les gens » dans la rue ou dans d'autres espaces publics : pourtant ces « gens » n'ont pas plus de raison « d'être tristes » dans les transports qu'en dehors. Nous faisons donc l'hypothèse que cette observation est simplement liée à une modification des conditions de perception visuelle et non pas aux usagers en eux-mêmes. Les lumières du « métro », artificielles, très vives, provenant de tubes fluorescents, monodirectionnelles[77] semblent en effet propices à une « défiguration » des personnes qui s'y exposent : elles tirent les traits, accentuent les contrastes, affadissent les couleurs, etc.

Les propos de Stéphane corroborent cette hypothèse : sur le quai en plein-air de la station Massy-Palaiseau, il lui est arrivé d'entamer la conversation, tandis que dans

[76] Les usagers désignent par le terme « métro », l'ensemble du réseau ferré parisien, en tout cas dans sa partie souterraine.

[77] Depuis longtemps, les concepteurs transport tentent de faire évoluer l'ambiance lumineuse du métro vers plus de colorations et d'orientations différentes (pour éviter l'éclairage unidirectionnel « en douche »). Pour le cas de la RATP on se reportera à l'annexe photographique 9.2. et à l'ouvrage de Laurent Fachard, *Les lumières du métro* [FACHARD, 1990]. Il montre que si l'ambiance lumineuse n'est pas travaillée de façon à être plus chaleureuse, c'est d'abord parce que l'intention qui sous-tend la conception lumineuse n'est pas remise en cause : la fonction hygiéniste de la lumière, héritée des théories du XIXe siècle très en vogue au moment de la création du métropolitain, n'est pas discutée. Dès lors, l'utilisation de lumières vives et pâles ne peut être remise en cause.

l'espace clos du RER les autres usagers lui semblent moins avenants, et il aurait plus de réticences à aller vers eux ; il s'isole donc.

Les lumières qui éclairent le « métro » ont pour l'usager un impact sur sa perception de l'humeur des autres voyageurs, sur la couleur et la texture des objets qui l'entourent, bref sur l'ambiance dans laquelle il évolue. Cette ambiance est très souvent décrite via l'utilisation du terme « glauque » (dans neuf entretiens sur trente-six, soit dans 25% des cas). A l'origine, le terme désigne une couleur : « D'un vert qui rappelle l'eau de mer »[78]. Aujourd'hui, il est plutôt employé dans son sens figuré : « Qui donne une impression de tristesse et de misère. Lugubre, sordide. »[79]. Dans la bouche des usagers des transports collectifs, il semble revêtir ces deux sens : il dénote à la fois d'une ambiance sinistre et d'une coloration générale indéfinissable et peu engageante. Les propos d'Harold concernant le « couloir bleu » de Gallieni, qu'il finit par apparenter à l'ensemble des couloirs du « métro » font apparaître ce lien entre éclairage et perception d'un environnement « glauque ».

> « Interviewer : Le « long couloir », en lui-même, tu en as pensé quoi ?
>
> Harold : Le couloir… relativement flippant, en fait. Non, j'exagère, mais c'est un couloir qui est tout vide, et qui est peint en rouge avec des **tags**. Voilà. Et ça résonne de partout, et quand tu croises des gens, tu les regardes en te disant : « Est-ce qu'ils vont me sauter dessus ? ». Je caricature à peine. Mais c'est vrai que ce n'est pas super engageant. C'est un long couloir tout vide et c'est un peu **glauque**, quoi. C'est **vide** et ça rend assez **claustro,** parce que tu es vraiment dans une boîte et tu n'as pas de lumière du jour, tu as juste un **éclairage artificiel**. Et quand tu le prends la première fois, tu ne sais pas vraiment où tu vas.
>
> Interviewer : L'éclairage est différent des autres couloirs du métro ?
>
> Harold : Non, c'est juste… non. »

Les propos de Kim montrent que l'aspect lugubre d'une station souterraine n'est pas lié à l'intensité de l'éclairage mais bien à sa qualité. Dans le pôle de Villejuif Louis Aragon qu'il fréquente, la gare des bus est moins bien éclairée que la station de métro. Pourtant, il perçoit la station comme moins lumineuse, plus « tristounette ».

> « Interviewer : [*A propos de stations que Kim trouve « plus jolies » que Villejuif Louis Aragon*] Celles-là elles sont moins « tristes »?
>
> Kim : Soit parce qu'elles sont plus lumineuses, soit parce qu'elles ont été rénovées. Je pense que la lumière oui ça joue quand même.
>
> Interviewer : Là, tu trouves ça sombre?
>
> Kim : Un peu.
>
> Interviewer : Tu parles de la partie métro ou de la partie bus?
>
> Kim : La partie bus est sombre c'est sûr. Mais la partie métro est un peu tristounette. »

[78] Définition du Petit Robert de la langue française, édition 2006.
[79] Idem. Le dictionnaire date l'apparition de ce sens figuré à l'année 1983.

L'installation de lumières originales, de couleur, est perçue par les usagers et valorisée. Jean-Christophe, par exemple, revient plusieurs fois au cours de l'entretien sur les « *petites lumières bleues* » qui ont été récemment installées dans les rames rénovées de la ligne 3 ou dans certaines stations du « métro ».

> « Jean-Christophe : Et les métros aussi, ils sont beaux, dedans. Je crois que c'est la ligne 3 qui est super belle, avec une espèce de petite lumière bleue au plafond. […] Et Quai de la Gare, je crois que c'est mon [arrêt] préféré. Déjà **parce qu'il est dehors**. Et puis je crois qu'ils ont refait ces arrêts-là il y a quelques années. Toute cette partie extérieure de la ligne 6, c'est un tronçon qui a été refait. Et c'est assez joli, avec la petite lumière bleue au-dessus des poubelles. Oui, depuis qu'ils ont été refaits, ils sont jolis. Et puis bon, c'est quand même le plus sympa de tous : **dehors, plus clair, plus lumineux**. C'est quand même important la luminosité, surtout quand on est tout le temps en sous-sol. »

A l'inverse, lorsque la lumière est associée non plus à l'aspect esthétique des espaces parcourus, mais au sentiment de sécurité ressenti en les parcourant, ce n'est plus la qualité de l'éclairage qui entre en compte, mais l'intensité lumineuse. Elise se sent en sécurité dans le parking de Villejuif Louis Aragon, parce qu'« *il est vraiment bien éclairé* ».

> « Elise : Mais sinon le parking, il est tout à fait banal : béton… Enfin bon, il est assez… Moi, l'étage où je me gare, il est à l'air libre. Enfin, je veux dire : au-dessus, il est fermé, parce que le quatrième étage, je crois, est en terrasse, mais c'est ouvert sur les côtés, c'est ajouré. Il y a de la lumière. Moi, par exemple, je n'ai jamais eu peur, même assez tard le soir. Ce n'est pas un parking souterrain, comme on en voit certains… Fut un temps, il y en avait un au RER C à Choisy, qui a été fermé, et qui était vraiment… Il n'y avait pas toujours de la lumière. Tandis que là, c'est toujours éclairé, même quand il n'y a pas la lumière du jour. En journée, évidemment le problème ne se pose pas. **Il est vraiment bien éclairé**. Non, franchement, je n'ai jamais eu le sentiment de peur, dans ce parking. »

Antoine en revanche, ne se sentait pas en sécurité dans la gare TGV de Massy-Palaiseau parce qu'elle était peu éclairée. Ses propos laissent une place importante au champ lexical de la violence (« coupe-gorge », « brut ») et de l'inquiétude. Il utilise en outre lui aussi le terme « glauque », à propos de l'ambiance lumineuse.

> « Interviewer : Globalement, comment est-ce que tu perçois l'ambiance dans cet ensemble RER B – RER C, éventuellement gare SNCF ?
>
> Antoine : Le quai de la gare SNCF est vraiment glauque : il est en sous-sol, assez **mal éclairé**, donc… Moi, je me suis trouvé à le prendre un soir d'hiver, il y avait **assez peu de lumière**, c'était « whaou »… On ne se serait pas cru dans un **coupe-gorge**, mais bon, ce n'était pas. Il n'y avait que du béton brut. Ce n'est pas beau, quoi. Il en faut plus **m'inquiéter**, mais c'est du béton **brut**, en sous-sol, donc… Sinon la gare en elle-même, donc la partie supérieure, je la trouve assez design, assez stylée. »

L'ambiance lumineuse du pôle est donc perçue de façon primordiale par les usagers interrogés. La distinction station aérienne / station souterraine qui revient dans la bouche de plusieurs d'entre eux est sous-tendue par la distinction lumière du jour / lumière artificielle. Le jour, l'éclairage en lumière naturelle est valorisé ; la nuit, le plus faible éclairage des stations aériennes devient un inconvénient.

### L'odeur : marque identitaire du réseau

L'odeur est très régulièrement évoquée au cours des entretiens. Les odeurs de sous-sol et les odeurs humaines sont les plus fréquemment dénoncées[80]. Elles sont associées au degré de propreté de l'espace parcouru, c'est pourquoi les odeurs des produits d'entretien sont valorisées au cours des entretiens.

Les propos d'Aurélie font ressortir l'association entre odeur et saleté :

> « Interviewer : Si on prend les trois premières [stations citées] : Saint-Germain, Réaumur, Porte de Bagnolet, tu pourrais-tu donner deux ou trois adjectifs pour les décrire ?
>
> Aurélie : Ce que je pense de la station ? Qu'est-ce que je peux te dire… Réaumur elle est crade, c'est clair. C'est de l'urinoir. Ca pue… »

Ceux de Jean-Christophe valorisent les odeurs des produits d'entretien en réaction à une ambiance olfactive jugée négativement :

> « Jean-Christophe : Mais la ligne 14, c'est particulier. […] comme tu le sais et comme tout le monde le sait, **ça pue**. C'est une infection, je ne sais pas ce qu'ils ont foutu, ils ont dû perforer les égouts ou un truc dans ce genre. D'ailleurs, à propos d'odeurs, j'ai remarqué aussi que depuis trois jours, depuis lundi – mais c'est peut-être moi qui ai fumé, aussi, c'est possible – ils ont mis de la citronnelle, dans le métro. J'ai remarqué à Reuilly-Diderot, parce que je le prends tous les jours pour aller à la fac, **ça sent le citron**, là-bas. Je me suis dit : « C'est quoi ce délire ? Pourquoi ça sent le citron ? ». A Reuilly-Diderot. Ca fait trois fois que ça me fait le coup. Alors, au début, je me suis dit c'est moi, je me suis mis à côté de quelqu'un qui s'était empli de parfum. Mais au bout de trois jours d'affilée : ce n'est sans doute plus moi qui suis en train de rêver. Mais j'ai eu ça à un autre arrêt : Charles de Gaulle Etoile sur le quai de la ligne 2, aussi, je crois. Ce n'est pas la première fois que je vois ça.
>
> Interviewer : Et c'est plutôt agréable ou désagréable ?
>
> Jean-Christophe : Eh bien **ça change**. Bon, on n'est pas cons : on sait très bien que ce sont des odeurs de synthèse utilisées pour cacher le reste, mais bon, ça reste quand même **plus agréable** que de sentir des odeurs parfois « whouf »… Tu vois le genre. »

Des odeurs décrites comme « agréables » viennent étonnamment compléter le tableau des odeurs caractéristiques du « métro » : il s'agit des odeurs qui émanent des boulangeries présentes en station.

> « Gerald : Là, ici, tu as un kiosque à journaux, et tu as deux sorties, une par là, une par là. Moi, je prends celle-là [gare routière], pour aller au 295. Et là c'est l'entrée par laquelle j'arrive le soir pour rentrer chez moi. Et là, il y a une boulangerie, ça sent bon... Enfin, ça a un petit côté agréable, commercial : petits commerces sympas. Tu peux t'acheter plein de trucs. »

Au-delà d'un simple jugement positif ou négatif des odeurs perçues au sein des pôles d'échanges, les personnes interrogées se servent de descriptions olfactives pour caractériser le réseau de transports collectifs souterrain. L'odeur est une composante de l'identité de ce réseau ; c'est « grâce » à elle, en partie, que l'on sait que l'on s'y trouve. Une odeur peut également caractériser une ligne ou une station particulière : Aurélie

[80] Cf. [Moch, 1997] pour la validation qualitative de ces observations.

décrit la station Réaumur-Sébastopol via les odeurs d'urine qui en émanent ; Ali fait de même avec la station Châtelet. Nous avons vu plus haut que Jean-Christophe, comme beaucoup d'utilisateurs, sait qu'il se trouve sur la ligne 14, du fait de l'odeur « *d'œuf pourri* » qui se dégage de chacune de ses stations.

> « Interviewer : Peux-tu comparer Massy-Palaiseau à Saint-Lazare ?
>
> Carole : Non ! Parce que déjà Saint-Lazare c'est à l'intérieur et il fait chaud. **Et puis il n'y a pas la même odeur** ! A Massy il n'y a pas d'odeur. Saint-Lazare, tu as l'odeur du métro, et puis sur la ligne 14 il y a aussi une odeur particulière. Toute la ligne 14 a une odeur particulière. Il y a l'odeur du métro en général, alors qu'à Massy **il n'y a pas d'odeur, c'est dehors**. »

Le statut de l'odeur dans le réseau ferré parisien est donc paradoxal : à la fois elle est considérée comme n'ayant pas sa place dans un environnement fonctionnel ; et pourtant, elle est en même temps perçue comme un élément de l'identité du « métro », voire de l'agglomération parisienne qu'il dessert.

### L'ambiance sonore du métro, fonction du contexte urbain

De façon inattendue, le métro est décrit comme un environnement plutôt calme, en particulier dans le cas des stations de métro Gallieni et Pont de Sèvres : cernées par des infrastructures routières à gros gabarit, elles apparaissent par contraste particulièrement peu bruyantes.

> « Jean-Christophe : [A propos de la station Gallieni] Elle était plus éclairée, aussi. Elle m'avait l'air assez éclairée, assez belle. Et par rapport au bordel qu'il y a dehors, elle faisait encore plus sympa. Maintenant, je te dis, c'est peut-être aussi le fait que dehors il y ait plein de bruit, plein de voitures, plein d'échangeurs. »

De la même façon que l'odeur, le bruit est considéré comme un élément caractéristique du métro, qu'il soit d'origine humaine ou matérielle. Il n'existe certes pas un « son du métro », comme il existe dans la bouche des usagers une « odeur du métro ». Pourtant, les bruits d'origine matérielle (frottement des roues contre les voies, « signal sonore » au moment de la fermeture des portes des rames, avertisseur lié à la validation d'un passe magnétique, etc.) sont reconnus et compris par tous. Les différences de sonorité selon les matériels utilisés sont parfois perçues par les usagers. Richard identifie ainsi une ambiance sonore particulière à la ligne 10 :

> « Interviewer : Peux-tu me donner quelques adjectifs pour me décrire ces stations?
>
> Richard : La station ligne 10, elle est bruyante à cause des métros qui tremblent, il y a un bruit qui me fait mal à la tête. »

Ces bruits spécifiques sont instrumentalisés par les voyageurs chevronnés qui s'en servent pour adapter leur conduite : courir dans les couloirs lorsqu'ils entendent le train arriver, par exemple. Le cas de Sylvie montre que ces signaux sonores ne peuvent être utilisés que pour adapter son rythme de marche dans les derniers mètres qu'il reste à parcourir pour atteindre le métro : elle ne peut pas attendre le métro au terminus de

Villejuif en flânant dans les boutiques en mezzanine, parce qu'elle sait que lorsqu'elle entend le signal de départ du train, il est déjà trop tard pour atteindre le train, même en courant.

L'interview d'Harold fait ressortir le fait que ces bruits spécifiques au métro peuvent tout de même être des gênes pour les usagers. L'usager régulier peut avoir deux types de posture face aux intrusions sonores dans le métro : soit une habitude qui lui permet de ne plus y faire attention, soit au contraire un énervement qui naît de la répétition de cette intrusion. Harold adopte la première posture dans le cas des bruits des rames et des musiciens ; la seconde dans le cas du vendeur « autoritaire » de l'Itinérant.

> « Interviewer : Comment est-ce que tu te sens en général dans le métro ? Par rapport au reste du temps, quand tu es à l'extérieur ?
>
> Harold : Sans doute, **il y a des bruits ou des odeurs qui n'appartiennent qu'au métro**, mais je le prends tellement souvent que je n'y fais plus attention. […] Les bruits, c'est les rames de métro, etc. Ca peut être la musique, les gars qui chantent, le clochard qui gueule, c'est habituel, ça. Surtout déguisé en Père Noël à Gare du Nord. Je ne sais pas si tu as eu la chance de... A Gare du Nord, c'est où ? Tu as tout le hall de la gare qui va vers le RER, vers les grandes lignes, et tu as la ligne 4 qui est un peu à part. Et là, il y a un clochard qui vend l'Itinérant, c'est un black, et lui, il a choisi la méthode… pas « agressive », mais il parle aux gens**, il est autoritaire**, il appelle les gens : « Mon frère, achète moi de la lecture ! », « Madame, salut… ! ». C'est lourd quand tu le vois tous les jours. Et depuis le mois de novembre, il a un costume de Père Noël. Novembre, ça va, décembre ça va, janvier, tu commences à t'inquiéter, avril, c'est super bizarre ! Et donc, il est en Père Noël toute la journée, ça fait six mois qu'il est en Père Noël, et je le vois quasiment tous les jours, donc bon… Au début, ça te fait marrer, après ça t'énerve franchement, parce que tu l'entends **gueuler tous les jours**. »

La position des personnes interviewées vis-à-vis de la musique est ambivalente. La musique vivante, jouée par des groupes de musiciens est presque systématiquement décrite comme une gêne. A l'inverse la diffusion de musique enregistrée est appréciée : les usagers utilisent souvent un lecteur portable au cours de leurs déplacements et ils souhaitent que ce type de musique soit émis dans les lieux de transport de façon à en améliorer l'ambiance en particulier de nuit. Cette position ambivalente est liée au fait que la musique enregistrée est plus neutre, qu'elle ne s'impose pas à l'usager: elle est moins forte, elle n'exige pas de rétribution, elle est immatérielle. L'interview de Mélanie fait ressortir ces différentes positions.

> **Extrait n°1** « Interviewer : Lorsque tu te trouves dans la station [République] en elle-même, comment tu qualifierais ce que tu vois ?
>
> Mélanie : Ah ben un peu **glauque**… c'est le métro, quoi, c'est glauque, un peu sale,… surtout les lignes du nord, avec des souris et tout,… **des musiciens, avec beaucoup de musique** dans le métro : voilà ça c'est République. Tu vois, ce n'est pas le Pont de Sèvres, Pont de Sèvres tu n'as rien. »
>
> **Extrait n°2** « Interviewer : Est-ce que tu imagines des équipements qui te permettraient de rendre ce changement métro-bus moins contraignant ?
>
> Mélanie : Ce serait moins contraignant si la station, enfin l'espèce de plateforme où il y a les bus était un peu plus accueillante. Mais ça reste contraignant, parce que c'est plus au niveau « perte de temps » : on sort du métro, on attend un bus. C'est de la perte de temps pure. C'est vrai qu'on pourrait

> se poser et prendre un bouquin et en hiver ne pas être complètement gelé parce que c'est juste des chaises dans un truc ouvert, où il fait sombre : d'ailleurs on arrive à peine à lire.
>
> Interviewer : Pouvoir pratiquer une autre activité, quoi ?
>
> Mélanie : Voilà, si ils mettaient comme dans les gares, la **radio**, c'est con, mais déjà… »

Dans le « métro », environnement plus calme que la rue, les bruits spécifiques et intrusions sonores sont perçus avec plus d'acuité. Cela permet une utilisation plus importante des signaux sonores, qui pourrait être encore améliorée par l'émission de signaux sonores antérieurs de 30 à 60 secondes au départ du train. Mais les bruits sont plus rapidement aussi source de gêne, en particulier lorsqu'ils sont associés à une présence humaine importune. La création d'un environnement sonore plus accueillant est souhaitée.

### Décors et animation des stations : diversité des appréciations et valorisation de l'originalité

Les décorations et animations des stations sont de deux natures : (1) les pavements et ornements permanents des murs, et (2) les affiches ou écrans qui les recouvrent temporairement et qui délivrent différents types de messages : publicités, poèmes, prévisions météorologiques, etc. Pour chaque type de décorations, les avis des personnes interrogées sont divers, parfois antagonistes. Une seule constante : le changement, la diversité, le jeu sont valorisés dans un environnement fréquenté de façon récurrente.

En premier lieu, le pavement des murs au moyen de carreaux blancs rectangulaires est récusé dans la bouche de plusieurs personnes interrogées, non pas pour son aspect esthétique à proprement parler, mais parce qu'il est présent dans un très grand nombre de stations et depuis longtemps. Plus nettement encore que pour l'odeur ou le bruit du métro, la gêne de l'usager ne vient pas de ce qu'il perçoit, mais du fait que cette perception est toujours la même, qu'elle ne varie pas.

> « Elise : Sinon c'est une station assez… elle a été refaite, Jussieu. Mais enfin, assez **banale**, comme beaucoup de stations parisiennes. Monge : pareil. Il y a moins ce souci de monde à Monge. Moins de monde. Sinon la station elle-même… j'avoue que les stations qui ont été refaites, qu'on voit fermées actuellement sur toutes les lignes, je n'ai pas trouvé un changement extraordinaire. On a trouvé que l'éclairage, oui, mais moi je m'attendais à ce qu'ils mettent de nouveaux sièges… Les carrelages sont pratiquement les mêmes, ils ont peut-être été nettoyés, il y a plus de lumière peut-être, mais ça n'a pas modifié vraiment les stations. J'avoue que là-dessus la première fois, **j'avais été un petit peu déçue**. Jussieu avait été fermée assez longtemps : eh bien quand elle a rouvert, je n'ai pas trouvé un effet… Comme certaines, qu'on voit maintenant dans Paris, comme celle de Léo Lagrange, où – comme elle s'appelle Léo Lagrange, bien sûr – il y a des fresques sur le sport. Il y a des choses intéressantes à lire. Il y en a d'autres dans Paris comme ça, comme au Louvre. Sinon les autres, c'est vraiment le **carrelage blanc, banal**. Et moi je m'attendais, quand on nous a dit « Elles vont être refaites », à voir un changement. Comme Cluny, avec la Sorbonne à côté, je trouve que c'est plus joli. […] Et puis au bout d'un moment on les connaît, bien sûr, mais je trouve qu'elles sont beaucoup plus jolies. Les autres, c'est **du carrelage blanc, là, tout à fait banal**. Et moi je m'attendais à ce qu'elles soient quand même refaites, avec un côté un peu plus « couleurs », des choses comme ça. »

La station Léo Lagrange est souvent citée par les usagers de la station Villejuif Louis Aragon comme la station modèle en termes de décoration murale. Elle est recouverte de photographies de sportifs célèbres et d'inscriptions indiquant leurs performances. Aucune publicité ne recouvre les murs. Une grande majorité d'entretiens fait allusion à des stations modèles de ce type. Les stations Louvre-Rivoli et Arts et métiers, en position centrale, sont les plus souvent citées. L'originalité d'Assemblée nationale et de Parmentier est plusieurs fois évoquée. Les stations Cluny-la-Sorbonne et Concorde sont particulièrement appréciées parce qu'elles permettent le jeu : deviner à qui appartient telle ou telle signature à Cluny ou recomposer le texte des droits de l'homme à Concorde, comme le fait Gerald.

> « Interviewer : Il y a des stations où tu aurais envie de rester ?
>
> Gérald : Eh bien, sous un beau soleil, Châtillon, moi, ça ne me dérange pas. Ou Arts et Métiers : il y a plein de trucs en bois, des statues en bois. Toutes les stations un peu culturelles, comme Saint-Germain des Prés, Réaumur Sébastopol, il y a des affiches aussi, ou Assemblée Nationale. Il y a le truc avec tous les textes des Droits de l'Homme. […] Je ne me suis jamais arrêté dans cette station, mais chaque fois que je suis dans le métro et que je passe devant, je suis là : "Les hommes… naissent... ". »

L'originalité des stations peut conduire les usagers à modifier leurs trajectoires et éventuellement à renoncer à l'itinéraire le plus court pour rendre leurs déplacements plus attrayants. C'est le cas de Cécile, qui au retour du travail le soir, préfère effectuer un changement par la station Arts et Métiers plutôt que par celle de République, quoique le premier itinéraire soit le plus long.

En ce qui concerne le second type de décors et d'animation, les affiches et écrans qui recouvrent les murs du métro, les avis des usagers sont particulièrement disparates. La publicité est la forme la plus controversée, sans doute parce qu'elle est la plus présente. Une partie usagers la perçoit positivement comme une source de couleurs dans l'environnement presque monochrome du métro. Gerald est de cet avis ; il considère cependant que la publicité seule ne peut pas améliorer l'atmosphère d'une station, mais qu'elle doit être mise en valeur.

> « Interviewer : [*A propos de la station Pont de Sèvres*] Pourquoi « stalinienne » ?
>
> Gerald : Eh bien déjà, l'aspect très **glauque** de la station. Ce n'est pas… Enfin bon, il y a des publicités qui sont affichées un peu partout, mais ça on ne fait même plus attention. Sinon, ça n'a pas de charme, ça n'a pas de coloris. Peu de station se démarquent à ce niveau là, mais moi je vois que dans les stations qui ont été refaites, il y a quand même un effort fait de ce niveau là. […]
>
> Interviewer : Tout à l'heure tu parlais de la publicité, tu disais qu'on ne faisait plus attention aux publicités, et que du coup la station était glauque. Tu préfèrerais qu'on fasse plus attention ?
>
> Gerald : Je pense que ce n'est pas la publicité qui fait tout, mais c'est avant tout le contexte dans lequel elle est, qui participe beaucoup à l'impact. Une station où tu as des murs bien blancs, bien brillants, bien propres, qui viennent d'être refaits à neuf, tes pubs elles ressortent. Alors qu'un mur crade, gris, déguelasse, tu peux mettre toutes les couleurs que tu veux. Et Pont de Sèvres, ça donne l'impression d'une station assez crade. »

Chez une seconde partie des usagers, peut-être majoritaire, la publicité représente une gêne plus ou moins importante. Jean-Christophe exprime bien la gêne, d'abord visuelle, puis psychologique que peut faire ressentir la publicité : il désapprouve les grandes affiches placardées le long des quais[81] ou dans les couloirs[82], tandis que les plus petites affiches[83], annonçant des pièces de théâtre ou des expositions ne le dérangent pas (voire l'intéressent) parce qu'elles ne s'imposent pas à sa vue. Il a appris à ne plus faire attention aux publicités, comme beaucoup d'usagers sans doute, puisque les publicitaires ont ajouté des signaux lumineux ou sonores à certaines affiches pour attirer de nouveau l'attention. Ces signaux sont perçus par Jean-Christophe comme des agressions, cette fois.

> « Jean-Christophe : tu te souviens le débat qu'il y a eu il y a deux ans, avec les anti-pubs. Je les soutenais à fond, dans le sens où **la pub à outrance**, c'est très pratique pour financer les transports et autres, mais il y a des moments où ça commence à devenir saoulant de **la pub partout**.[…] Parce que voir tous ces arrêts où il y a plein de pubs et où ils ne sont pas foutus d'avoir mis un seul plan du quartier, c'est agaçant ! […] Ensuite, qu'est-ce qu'il y a ? Ils ont fait il y a quelques temps des pubs qui m'ont profondément énervé au point que j'avais envie de frapper l'affiche. Ces fameuses affiches, je ne sais pas si tu te souviens, où tu passes devant, ça fait de la musique. Tu ne les as pas eues, celles-là ? Tu passes devant, l'affiche s'allume – tu as un petit détecteur en haut – et ça lance une voix qui parle sur la pub. Et là, j'avais envie de péter le détecteur ! Je me suis dit : "Ils se foutent de moi ! Je ne regarde pas la pub, **j'ai appris à ne plus la regarder**, donc maintenant ils font de la musique pour que j'aie envie de la regarder !" **C'est le fait qu'on me force à la regarder**. Parce qu'en plus, quand tu es sur le quai en train d'attendre ton métro qui n'arrive pas, pendant une dizaine de minutes pour une raison x ou y – sachant que ça peut arriver qu'il y ait des problèmes – et que tu as l'affiche qui est au coin : à chaque fois que quelqu'un arrive, ça relance le jingle musical, et que tu l'entends 47 fois par minutes !... […] »

Les petites expositions ou les poèmes affichés en station suscitent la même controverse, et opposent les mêmes camps : les usagers qui, comme Cécile, désapprouvaient les publicités voient dans ces affiches à but non commercial une alternative préférable aux publicités pour décorer les stations et tromper l'ennui du voyageur.

Les voyageurs qui, comme Gerald, appréhendent la publicité de façon positive, ne s'opposent pas à la présence de poèmes ou d'expositions dans le métro mais sont plus critiques à l'égard de la qualité des textes présentés.

> « Gerald : Par contre, il faut arrêter les poèmes à deux francs et quatre vers qu'il y a dans le métro. A flinguer ! Il y en a un en ce moment à Châtillon, il est gratiné. Alors que la Déclaration des Droits de l'Homme… et puis il y a la disposition aussi, comment c'est installé. »

L'analyse de l'appréhension des décors et animations des stations par les usagers fait ressortir la très grande diversité des goûts et des couleurs, et surtout la demande d'originalité, de fantaisie, de jeu, récurrente dans le discours des usagers ; elle se double, pour une partie d'entre eux, d'une exigence de qualité.

---

[81] 400x300cm. Source : Métrobus.
[82] 400x150cm. Source : Métrobus.
[83] Affichées par 45 dans les cadres 400x300cm, soit des dimensions d'environ 60x45cm. Source : Métrobus.

**Bilan**

En définitive, lorsque l'on tente de qualifier la façon dont les personnes interrogées perçoivent l'ambiance du pôle, deux critères apparaissent primordiaux : (1) l'ambiance est-elle perçue ? (2) Si oui, est-elle perçue positivement ou négativement ?

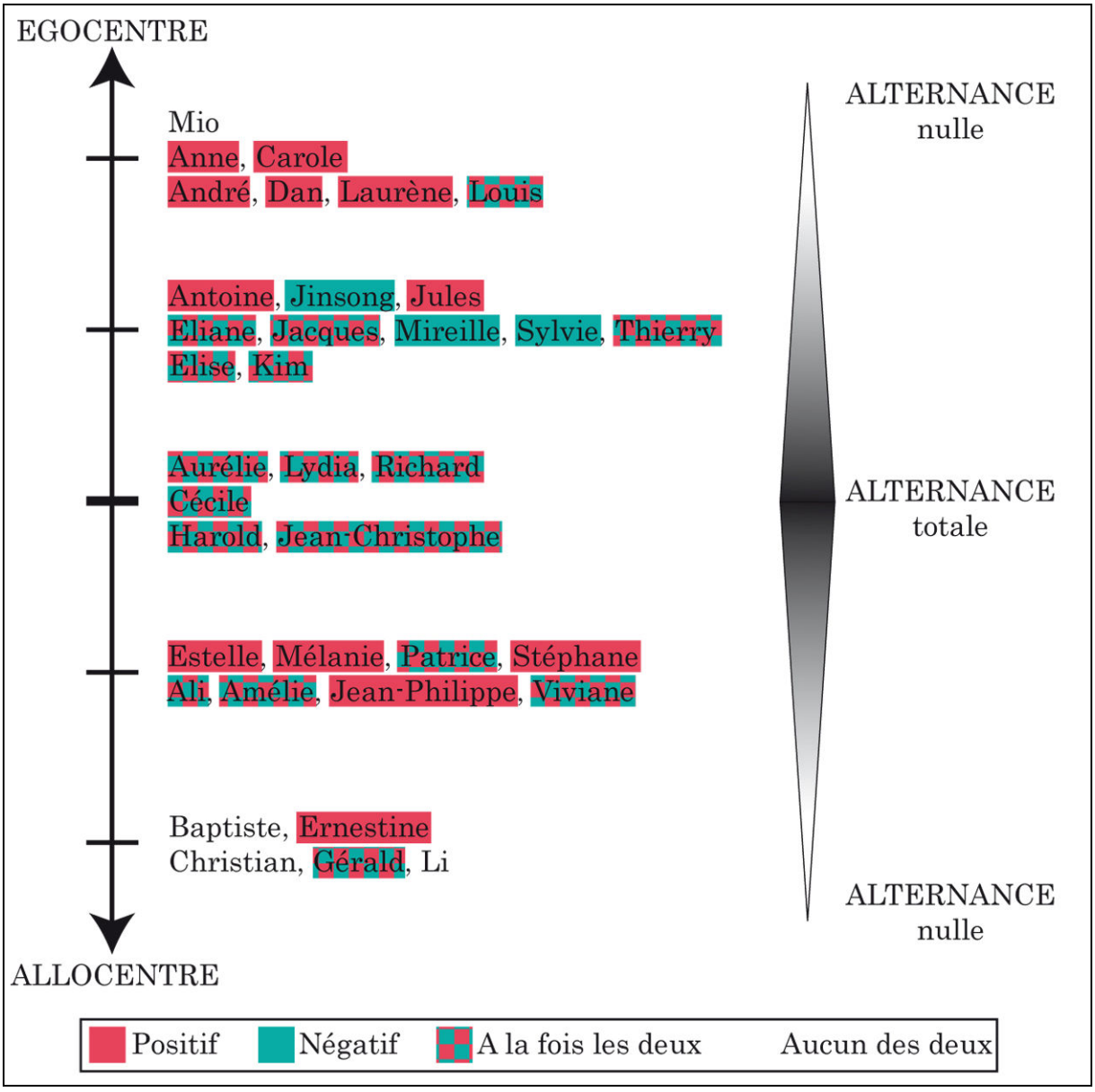



**Figure 47 - répartition des usagers selon leur opinion de l'ambiance sur l'échelle de perception de l'espace**

Il apparaît que le nombre de personnes n'émettant aucun avis sur l'ambiance de la station et éludant la question « Pouvez-vous me citez trois adjectifs pour décrire le pôle X ? » par des considérations générales est relativement restreint. Comme nous l'avons supposé en introduction du chapitre 4, ces personnes correspondent toutes aux voyageurs percevant exclusivement l'espace de façon allocentrée. Une exception toutefois : Mio, qui ne comprend pas le français, et se déplace exclusivement de façon égocentrée. Pourtant, chaque fois que l'interviewer l'interroge sur la façon dont elle perçoit la station, elle se focalise sur les autres voyageurs et ne s'arrête jamais sur les lieux.

> « Interviewer : Comment trouvez-vous la station du Pont de Sèvres ?
>
> Mio : Ca va… Je pense que c'est mieux qu'ailleurs. Parce que j'ai des amis qui ont un commerce à Nation ou dans d'autres stations et ils me disent qu'ils ont beaucoup de vols. »

Dans la mesure où la dimension sociale semble avoir un impact important sur la façon dont Mio perçoit l'espace, nous nous proposons de laisser la question en suspens et de lui fournir une explication au chapitre suivant.

Dans l'ensemble, deux constats peuvent être dressés à la lecture de la répartition des voyageurs selon leur jugement de l'ambiance sur l'échelle de perception de l'espace. (1) Les voyageurs les plus positifs en termes de perception de l'espace sont situés plus au centre du graphique qu'à ses extrémités. Cela signifie que plus la personne interrogée est en mesure d'alterner sa façon de percevoir l'espace, plus elle se sentira à l'aise dans les espaces de voyageurs, tout au moins en ce qui concerne l'ambiance. Toutefois, les voyageurs ayant une perception égocentrée de l'espace semblent avantagés : c'est dans cette catégorie et uniquement dans cette catégorie que des personnes interrogées nous ont semblé parfaitement positives à l'égard de l'ambiance des espaces de mobilité. Par ailleurs, (2) les voyageurs les plus modérés sont les plus au centre du graphique : ils correspondent aux personnes alternant avec le plus de facilité leur mode de perception de l'espace.

En définitive, le mode de perception de l'espace n'a pas d'impact direct, systématique avec l'aisance du voyageur : les voyageurs les plus à l'aise se rencontrent dans les deux catégories de perception de l'espace, et en particulier chez les personnes passant facilement de l'un à l'autre. Ce constat peut-il être validé dans les autres domaines (commerces et services, accessibilité) ?

### *4.3.2. Les commerces et services dans le pôle*

Les sentiments des voyageurs ont pu être recueillis à propos de trois types de lieux et objets de vente au sein du réseau : les services associés au transport, les commerces, et les automates, délivrant un produit (alimentation, presse) ou un service (borne téléphonique, photomaton, etc.). Les voyageurs peuvent de ce fait être associés en fonction de leurs comportements de consommation : un exercice auquel nous nous essayerons à la fin de ce paragraphe.

**Les services associés au transport : sésame ou pierre d'achoppement du déplacement ?**

Les services associés au transport – vente de tickets et de cartes d'abonnement, distributions de plans, information – permettent l'accès de l'usager au réseau, qui est avant tout un espace privé ouvert au public et non pas un espace public. Clés d'accès à la mobilité, ils représentent en même temps un frein pour l'usager en cours de déplacement. Les ralentissements qu'ils occasionnent peuvent être de l'ordre de quelques dizaines de secondes comme de plusieurs dizaines de minutes, parfois l'équivalent du temps de déplacement de l'usager.

Le principal frein qui ressort du discours des usagers est la nécessité pour les non-abonnés d'acheter chaque début de mois un coupon d'abonnement. Il existe bien sûr des solutions d'évitement des congestions de début de mois, telles que l'anticipation (les coupons mensuels commencent à être vendus quelques jours avant le début du mois) ou tout simplement l'abonnement annuel. Pourtant bon nombre d'usagers décrivent l'attente très longue du début de mois et les stratégies d'évitement mises en place au moment où ils sont confrontés au problème. C'est le cas d'Anne par exemple, qui fréquente la station Massy-Palaiseau.

> « Interviewer : Quelles sont tes activités dans la gare ? Est-ce que c'est là par exemple que tu achètes ta carte orange ?
>
> Anne : Oui.
>
> Interviewer : Aux guichets ou aux distributeurs ?
>
> Anne : Aux distributeurs, oui, **rarement aux guichets parce qu'il y a trop de monde**. **J'essaye de m'organiser pour ne pas l'acheter le dernier jour**, c'est-à-dire le premier jour du mois, où il y a la queue. Si je n'y arrive pas, ils ont quand même mis en place des bornes, donc ça je trouve ça plutôt intéressant. Et finalement, ça ne marche plutôt pas trop mal. Ce sont les bornes qui ne sont pas à côté des guichets, où c'est la salle de transit, où il y a tous les voyageurs. Il y en a plusieurs et **tout le monde va là**, mais les gens n'ont pas conscience qu'il y en a une sur la passerelle, face à un petit kiosque à journaux. Il y a très rarement du monde, là. Parce que les gens, je ne sais pas, ils sont un peu « **moutons de Panurge** ». Et il y a rarement plus de quatre personnes qui attendent là. Moi j'y vais, parce que si jamais je me fais avoir, si je me dis « Zut ! J'ai oublié d'acheter ma carte Orange », par défaut je vais là, parce que je sais qu'il y a moins de monde. Mais ils ont fait des progrès là-dessus, parce que sinon tu as une queue impossible : au guichet, c'est toujours hallucinant. »

A la station Villejuif Louis Aragon, cette difficulté est accentuée par le fait que l'abonnement au parc relais (P+R) RATP doit obligatoirement être fait en même temps

que l'achat d'un coupon d'abonnement mensuel au réseau. Or, ces abonnements P+R ne peuvent acquis ni aux ADUP[84], ni au distributeur spécifique du P+R. Le guichet de la station Villejuif est de ce fait « pris d'assaut » à chaque fin de mois, comme le relate Elise.

> « Interviewer : Quand vous vous adressez aux guichets pour demander un renseignement ou acheter des billets, ça se passe comment ?
>
> Elise : Il n'y a pas de… Au point de vue amabilité, il n'y a pas trop de souci. Par contre, ce que j'ai constaté l'autre jour – ça j'avoue, des fois l'organisation elle-même de la RATP… - c'est qu'au dernier… Moi, généralement j'essaye toujours... Parce que je suis obligée, à cause du parking, de prendre ma carte orange – ou maintenant j'ai un passe Navigo – à Villejuif. Le passe Navigo, je pourrais le faire ailleurs, mais malheureusement la carte parking elle n'est vendue qu'à cet endroit-là. Et le souci que j'ai, c'est qu'en général, j'essaye de faire ça en avance, et puis l'autre fois je me suis fait complètement dépasser par les événements. Un 31, je me suis rendu compte que je n'avais pas – c'est une collègue d'ailleurs qui me l'a dit – j'ai dit : « Oulala, mais je n'ai pas acheté ma carte Orange ». Je suis arrivée au métro, il y avait une queue interminable, et il n'y avait qu'un guichet d'ouvert. Ca c'était la gare, enfin, le métro. »

Les raisons qui conduisent les usagers à préférer les ADUP sont très diverses et souvent contraires. Tel usager considère que l'attente est moins longue aux ADUP parce que les personnes qui ne connaissent pas le réseau posent les questions aux personnes du guichet. Tel autre préfère au contraire éviter les ADUP où les « novices » mettent beaucoup de temps à acheter leurs billets. Dans tous les cas, la présence et le comportement des autres voyageurs est un élément déterminant. De plus, certains usagers pensent que le guichet ne délivre que des carnets et d'autres pensent le contraire, certains usagers pensent qu'ils ne peuvent pas utiliser leur carte bleue pour de petites sommes au guichet et d'autres le contraire, etc. Sylvie, par exemple, qui fréquente les guichets presque autant qu'elle utilise les ADUP, n'a pas remarqué que les deux services étaient identiques.

Le choix du guichet plutôt que de l'ADUP est également lié au désir ou à l'acceptation du contact humain. Les partisans du guichet considèrent que l'être humain qui est en face d'eux peut s'adapter à leurs demandes imprécises, à leurs erreurs de manipulation des terminaux de paiement électronique, qu'il peut les orienter s'ils n'ont pas encore déterminé leurs choix ; ou tout simplement ils valorisent, comme Elise, le « contact humain » plutôt que l'automatisation de leur environnement.

> « Interviewer : Comment est-ce que vous choisissiez avant, entre le distributeur ou le guichet ?
>
> Elise : En fonction de l'attente, du monde. Oui. J'ai tendance à privilégier quand même le contact humain, donc le guichetier. Sauf s'il y a une queue interminable, et qu'il y a moins de monde aux machines. »

Les partisans de l'ADUP voient la personne du guichet comme un être humain faillible, imparfait : elle peut faire des erreurs de manipulations, elle peut ne pas comprendre clairement leur demande, elle peut aussi avoir des jours de mauvaise humeur ou de

[84] ADUP : Appareils Distributeurs (de titres de transport) à Usage Public.

fatigue. Stéphane par exemple, qui fréquente la station de Massy-Palaiseau, explique sa préférence pour l'ADUP de la façon suivante :

> « Interviewer : T'est-il arrivé d'acheter des billets ou de demander conseil aux guichets ?
>
> Stéphane : Non, rarement, souvent je passe par les machines. Par exemple, quand je prenais une carte Orange, **la machine c'était plus facile que la personne**. Le service est le même, et la machine est pas forcément plus désagréable. Au guichet, ça dépend sur qui tu tombes et quel jour tu tombes. Parce que ça arrive… Alors pour le coup les gens du RER C / côté RER C sont plus sympathiques que les gens côté RER B. En général, dans le RER B ils sont à deux, ils se parlent, et alors toi… « Bonjour » au mieux. Ce n'est pas que j'attende de grandes effusions quand j'y vais mais, voilà**, je paye assez cher mon ticket de transport pour avoir un minimum de**… Sinon je vais à la machine. »

Le choix entre l'ADUP et le guichet n'est pas toujours tranché mais s'adapte aux conditions. Certains usagers considèrent par exemple que l'achat de titres de transport au guichet est un luxe : « quand j'ai le temps », « quand il n'y a pas trop de monde ». Il est toutefois possible d'établir un classement des personnes interrogées en fonction de leur comportement d'achat privilégié des titres de transport.

| | COMPORTEMENT D'ACHAT DES TITRES DE T. | PERS. INTERROGEE |
|---|---|---|
| NE RECHE. PAS L'INTERACTION | Distributeur automatique ou abonnement (évitement du guichet) | Christian, Gerald, Ali, Anne, Stéphane, Antoine, Mélanie, Richard, Thierry, Lydia, Viviane, Estelle, Harold |
| | En alternance guichet ou distributeur selon le plus pratique | Patrice, Jean-Philippe, Sylvie, Laurène |
| RECH. INTERAC. | Abonnement (plus guichet si nécessaire) | Jean-Christophe, Kim, Elise |
| | Guichet pour contact humain | Li, Carole, Louis, Aurélie, Mireille, Jacques, Eliane |
| PAS D'INFO. | Hors réseau (tabac) | Ernestine, Amélie |
| | (Pas d'information) | Mio, André, Cécile, Dan, Baptiste, Jinsong |

Aucun usager ne fait de commentaire sur le développement des Points de Service de Proximité (PSP). Mis en service par la RATP à partir de 2005, ils consistent dans le transfert de la vente de titres de transport vers les automates. De cette façon, le guichet n'est plus destiné qu'à informer les voyageurs et à les assister dans l'utilisation des automates. Puisqu'ils ne manipulent plus d'argent, les agents RATP n'ont plus besoin d'être protégés par une vitre : ils sont directement en contact avec les usagers, ou plus exactement avec les « clients ». La RATP envisage d'étendre les Points de Service de Proximité aux trois-quarts de son réseau à l'horizon 2010[85].

[85] Source : Communiqué de presse RATP du 13 septembre 2005, intitulé : « *La RATP vous reçoit 5/5 : Un programme commercial au plus près de la demande des clients.* »

**Les commerces : ont-ils un impact sur l'image du pôle ou sont-ils impactés par elle ?**

Les entretiens mettent en évidence trois types de comportements spécifiques à l'égard des commerces[86] : (1) le comportement de consommation impulsif ou tout au moins « furtif » [MONNET, STASZAK, 2008 : 22], c'est-à-dire non anticipé, (2) la démarche d'anticipation d'un achat à une échelle de temps plus ou moins longue. A ces différents comportements de consommation, il faut ajouter (3) les personnes qui refusent de consommer dans les commerces d'un pôle d'échange.

(1) Le comportement de consommation non anticipé peut être lié à un besoin impératif, qui doit être satisfait avant la fin du déplacement, par exemple la soif ou la faim. Cette notion de besoin justifie l'achat pour des personnes qui, comme Jean-Christophe, considèrent que les produits vendus dans le métro ne sont pas attractifs (mauvais rapports qualité-prix, environnement encourageant peu à l'achat, etc.).

> « Jean-Christophe : En règle générale, je ne fais jamais d'achats dans le métro […] Si, aux distributeurs, mais c'est vraiment exceptionnel : dans le cas où j'ai super faim ! Ou si j'ai super soif, et qu'il n'y a rien à côté. Parce qu'**au prix que ça coûte**. Et puis bon, en même temps manger dans le métro… **Ce n'est pas sexy**. Je préfère quand même sortir et me prendre un café. »

Les commerces d'opportunité peuvent créer une envie chez l'usager, par exemple en diffusant une odeur alléchante, en soignant la qualité de leurs vitrines ou en mettant en avant des prix attractifs. Ces méthodes de vente sont similaires à celles des commerces de rue ; d'autres sont plus spécifiques[87]. La presse « *people* »[88] par exemple, est un produit caractéristique de ce type de commerces : elle est destinée à occuper un temps de transport qui permet peu d'avoir des lectures exigeant une certaine concentration. Sur le quai des grandes stations de RER, elle est présentée en avant des étals de libraires : facile à choisir et à acheter avant que le train n'arrive, elle est destinée à favoriser l'achat impulsif. Anne décrit ainsi comment ce type de presse crée chez elle une envie qu'elle n'aurait pas en temps normal.

> « Anne : Je n'achète pas de journaux. Ca m'arrive, rarement, et plutôt sur le chemin du retour à ce moment là : je vais m'arrêter au kiosque qui se trouve à Châtelet. Ca m'arrive de temps à autres, en attendant mon RER que je m'arrête pour acheter des revues […] débiles, mais ce n'est pas grave – que je cache parce que j'ai **un peu honte**. »

Les personnes qui mettent en avant l'envie comme argument d'achat perçoivent les produits proposés dans le pôle d'échange comme peu avantageux en termes de rapport qualité-prix, mais leur envie justifie un écart financier ponctuel. Ali par exemple, qui n'a pas l'habitude de faire des achats dans les stations du « métro », a déjà été sensible à l'odeur agréable de nourriture, et il sait qu'il se laisserait tenter : *« Je ne dis pas qu'un*

---

[86] Le terme « commerce » étant utilisé comme un terme générique pour désigner à la fois les commerces sédentaires et ambulants, délivrant un bien ou un service.

[87] Pour une analyse détaillée des types de commerces présents dans les espaces de mobilité, cf. [GILLE, MATHONNET, 1998].

[88] Ou plus largement ce que les anglo-saxons désignent par le terme « *gutter-press* » [Littéralement, la « presse de caniveau »]

*jour, à l'odeur de croissant alléché, sans avoir pris mon petit déjeuner, je ne me laisserai pas tenter, mais… ».*

(2) Les commerces de destination sont fréquentés par les personnes qui ont anticipé à plus ou moins long terme leur achat et qui viennent spécifiquement dans un commerce, parfois sans même emprunter les transports collectifs. Ce type de commerce peut présenter un avantage aux yeux de l'usager pour diverses raisons :

- Il propose une offre de produits spécialisée. C'est le cas de la librairie de la station de train Sarcelles que fréquente Patrice plutôt que celle de Gallieni, parce qu'elle vend l'hebdomadaire *Jeune Afrique*. De la même façon, Sylvie sait qu'elle peut trouver des produits exotiques dans la petite galerie commerciale du pôle de Villejuif et elle s'y rendra si elle recherche un produit spécifique.

- Il est ouvert à des horaires plus étendus que les autres commerces de proximité. La boulangerie de Villejuif Aragon permet par exemple à Elise d'acheter une baguette lorsqu'elle sait qu'elle arrivera trop tard dans son quartier pour cela. Le tabac de la station Val-de-Fontenay est fréquenté le dimanche par des personnes qui se rendent dans le pôle et passent les barrières de contrôle uniquement pour y acheter un paquet de cigarettes.

- Il permet de limiter les déplacements pour un achat prévu ou de rentabiliser le temps de déplacement en pratiquant une activité qui aurait dû être réalisée avant ou après le déplacement : petit-déjeuner, lecture de presse, etc. Mélanie souhaiterait ainsi que la gare de bus du pôle de Pont de Sèvres soit équipée d'une petite supérette qui lui permette de faire ses courses en attendant le bus, plutôt que de devoir traverser le carrefour et se rendre au supermarché *Champion*, avenue Leclerc. Plusieurs voyageurs déclarent de la même façon utiliser un photomaton présent en gare non pas pour son rapport qualité-prix, mais parce qu'il se trouve sur leur itinéraire de déplacement.

(3) Les voyageurs qui refusent de consommer dans les espaces de mobilité expliquent souvent leur choix par une mauvaise qualité des produits proposés, en lien avec la mauvaise qualité de l'environnement : l'image du pôle d'échange détermine celle de ses commerces, tandis que pour les personnes qui anticipent leurs achats, ce sont à l'inverse les commerces qui conditionnent l'image du pôle d'échange en le rendant plus vivant, plus convivial. Ainsi Laurène refuse d'acheter ses fruits et légumes dans un pôle d'échange parce qu'elle perçoit l'ensemble du réseau de transport comme « malsain ».

> « Laurène : Je ne trouve ça pas très sain d'acheter ses fruits et légumes dans une gare, et sinon j'assimile ça à l'ensemble des choses. […] Pour un achat alimentaire, c'est une question d'hygiène, et pour le reste de qualité, même si effectivement c'est les mêmes produits… ».

Le refus de consommer peut également être relié au manque de relation humaine (distributeurs de nourriture) ou plus largement à la standardisation du service. Les

propos de Carole mettent en exergue ce type de réticences : elle *« aime bien acheter des choses à des vrais gens »,* parce qu'elle *« ne sai[t] pas qui c'est le distributeur ! ».*

Les entretiens font donc émerger différentes formes de consommation qui, sans être absentes des pratiques observées dans les espaces urbains classiques, prennent une importance particulière au sein des espaces de mobilité : le refus de consommer et la consommation impulsive, comme la satisfaction d'un besoin impératif.

**Les automates : à quels comportements de consommation répondent-il ?**

Nous avons distingué deux types d'automates : ceux qui délivrent un produit (alimentation, presse) et ceux qui délivrent un service (borne téléphonique, photomaton, etc.). Ils répondent chacun à un comportement de consommation distinct.

Les automates délivrant un produit, alimentaire ou, comme cela a été expérimenté pendant un temps assez court dans les espaces RATP, de journaux, répondent à des comportements de consommation impulsifs, dans la mesure où ils vendent des produits à un prix supérieur à ceux des boutiques : ils ne présentent donc pas d'avantage en termes de rapport qualité-prix.

La position des automates sur le quai tend à favoriser ce type de consommation : ils sont rapides à utiliser (avant qu'un train n'entre en station) et surtout, ils sont exposés devant une population nombreuse et en attente, dont l'attention est rarement détournée par une activité (lecture, jeu, etc.) puisque le temps d'attente est court et indéterminé. L'entretien réalisé avec Mireille fait ressortir cette tentation créée par ces automates, et la façon dont elle est associée à une certaine gêne, l'impression de commettre une faute. Ce sentiment est similaire à la « honte » éprouvée par Anne lorsqu'elle achète des revues qu'elle estime de faible qualité.

> *« Interviewer : Sinon vous utilisez d'autres automates ? Pour manger ?*
>
> *Mireille : Ah oui, ça oui. Pour les petites friandises, j'aime bien ça…*
>
> *nterviewer : C'est-à-dire ? Assez souvent ?*
>
> *Mireille : Oui, quand même ! [Elle rit, un peu gênée] En attendant un petit Nuts, un truc comme ça : Mars et compagnie...*
>
> *Interviewer : « En attendant » ? Ca fait passer plus vite ?*
>
> *Mireille : Oui, à mon avis ! »*

En revanche, les automates délivrant un service répondent à un comportement de consommation rationnel : le plus souvent, ils permettent au voyageur de s'économiser un déplacement supplémentaire pour obtenir le service. On distingue dans le réseau de transports collectifs parisien trois types d'automates délivrant un service : les bornes de

téléphone public, les photomatons et bornes de développement des photographies, enfin les bornes Internet « URBAM »[89].

Les téléphones publics sont peu utilisés par les « habitués ». Mireille a déjà utilisé les cabines téléphoniques de la gare TGV de Massy-Palaiseau, mais pas celles de la gare de transports urbains. Seules Elise et Sylvie utilisent ponctuellement les téléphones disponibles à la station Villejuif Louis Aragon.

Les photomatons font l'objet d'avis contraires de la part des usagers. Certains jugent les photos obtenues de trop médiocre qualité. D'autres comme Mireille, les trouvent trop coûteuses :

> « Mireille : J'allais plutôt dans le centre commercial de Villebon, pas très loin de chez moi, chez Tati, j'avais payé quatre photos : deux euros. Et là je crois que ça tourne autour de quatre euros
>
> Interviewer : Donc vous ne l'avez jamais utilisé?
>
> Mireille : Non. Je l'ai utilisé une seule fois c'était pour m'asseoir. Parce que les autres sièges étaient occupés, à l'intérieur.».

Au contraire, certains usagers, comme Laurène, considèrent que les photomatons présents dans le réseau de transports collectifs parisiens ont un rapport qualité-prix satisfaisant et qu'ils présentent l'avantage d'être situés le long d'un itinéraire de déplacement : ils ne nécessitent donc pas de déplacements supplémentaires.

> « Laurène : En parlant de commerce, j'allais au photomaton de la gare, il se trouve côté RER B dans le hall en bas. Parce qu'il était vachement bien comme photomaton je trouvais. Je ne sais pas je trouvais qu'il faisait de belles photos par rapport aux photomatons de manière générale. Et puis **il était sur mon chemin**, donc en fait la première fois j'y suis allée par hasard.
>
> Interviewer : Donc là le produit est de bonne qualité, alors que les autres fois tu avais l'impression que ce n'était pas de bonne qualité?
>
> Laurène : En même temps pour un photomaton tu ne t'attends pas à grand chose. Je crois que c'était surtout **côté pratique**, il était **sur mon chemin** et que je savais qu'il y avait un photomaton à la gare : je ne sais pas où j'en aurai trouvé un s'il n'y en avait pas eu un là. »

Cet avantage est suffisamment fort pour que certains usagers, comme Stéphane, utilisent cet appareil tout en considérant que son rapport qualité-prix est insatisfaisant. Le développement de services au sein du pôle d'échange peut donc permettre aux usagers d'économiser des temps de déplacement, lorsque ces services sont peu nombreux dans la ville. Lorsqu'un commerce ou un service est très répandu, le gain de temps réalisé en utilisant ceux du pôle n'est pas suffisant pour que les usagers mettent de côté les avantages qu'ils trouvent à acheter le produit ou le service ailleurs (meilleur rapport qualité-prix, commerce de quartier plus agréable, etc.).

[89] Bornes d'accès à Internet installées dans quelques gares de façon expérimentale à partir de 2002 et, depuis le printemps 2006, au nombre de 65 dans le réseau RATP. Elles délivrent un accès Internet payant, ainsi que des informations urbaines ou focalisées sur le réseau de transport francilien. Source : Communiqué de presse RATP de mai 2006, intitulé : « *La RATP déploie ses bornes d'information URBAM en Ile-de-France* ».

« Interviewer : [*A propos du photomaton*] Tu l'as déjà utilisé ?

Stéphane : Oui. Ca fait des photos absolument déguelasses, mais bon, quand tu en as besoin, c'est pratique.

Interviewer : Il n'y en a pas plus près de chez toi ?

Stéphane : Si il y en au Leclerc qui n'est pas très loin. Mais le plus pratique, puisque c'est sur un lieu de passage où… tu prends une minute de plus pour aller au photomaton et c'est réglé. **Tu ne te déplaces pas spécialement pour ça**. »

Les bornes de développement de photos n'ont été citées par aucune des personnes interrogées, même parmi celles qui fréquentent le pôle de Gallieni où ce service est disponible.

L'absence de distributeurs bancaires dans les pôles d'échanges parisiens a été regrettée par Elise. Il est possible que même chez les autres usagers, l'impossibilité de pouvoir disposer d'argent liquide – à moins d'anticiper l'achat – réduise leur fréquentation des commerces des pôles d'échanges.

*« Elise : Ce que je regrette : il n'y a pas de distributeur bancaire. Mais ce ne sont pas les seuls : je crois qu'ils n'ont pas le droit, pour des raisons de sécurité. Des fois, ça m'est arrivée de me dire en partant le matin : 'Ah, il faut que je trouve un distributeur'. Ou le soir, d'avoir besoin, d'avoir oublié sur Paris… mais enfin, c'est annexe. Mais je crois que ce n'est même pas possible parce que je sais que dans les gares SNCF, dans Paris, ça m'est arrivé une fois à la Gare de Lyon – non, c'était à la Gare Montparnasse – je cherchais désespérément, on m'a dit : 'Non, c'est interdit, ils les ont fermés'. Donc je pense que dans le métro ils ne doivent pas avoir le droit. C'est un peu dommage mais bon, je pense que c'est des questions de sécurité.* »

L'absence de toilettes publiques (automatiques ou pas) est remarquée par quelques voyageurs. Mireille par exemple explique qu'elle préfère attendre dans la gare TGV de Massy plutôt que dans l'une des gares de RER, notamment du fait qu'elle comporte à l'étage un service de toilettes publiques. Dans l'ensemble du réseau, quelques stations centrales seulement comportent ce type de service : Bastille, Hôtel de Ville notamment. Placées à l'entrée immédiate de la station, elles semblent plus destinées aux piétons déambulant dans la rue qu'aux voyageurs. Elles sont d'ailleurs signalées depuis la voirie mais pas depuis la station. Certains terminus de bus comportent également des sanisettes automatiques, mais aucun de ceux choisis comme étude de cas. Aucun voyageur n'en fait mention.

**Bilan**

Pour mettre en relation la perception de l'espace avec l'aisance vis-à-vis des commerces et services présents dans les espaces de mobilité, nous avons choisi de nous focaliser sur les comportements de consommation des voyageurs, en mettant de côté pour le moment les choix faits par les voyageurs dans l'utilisation des services à la mobilité. Ceux-ci nous ont en effet paru beaucoup plus liés à la dimension sociale qu'à la dimension spatiale. Les comportements de consommation quant à eux, peuvent être catégorisés en trois grands groupes, comme nous l'avons montré plus haut : l'achat délibéré, l'achat impulsif et le refus d'achat.

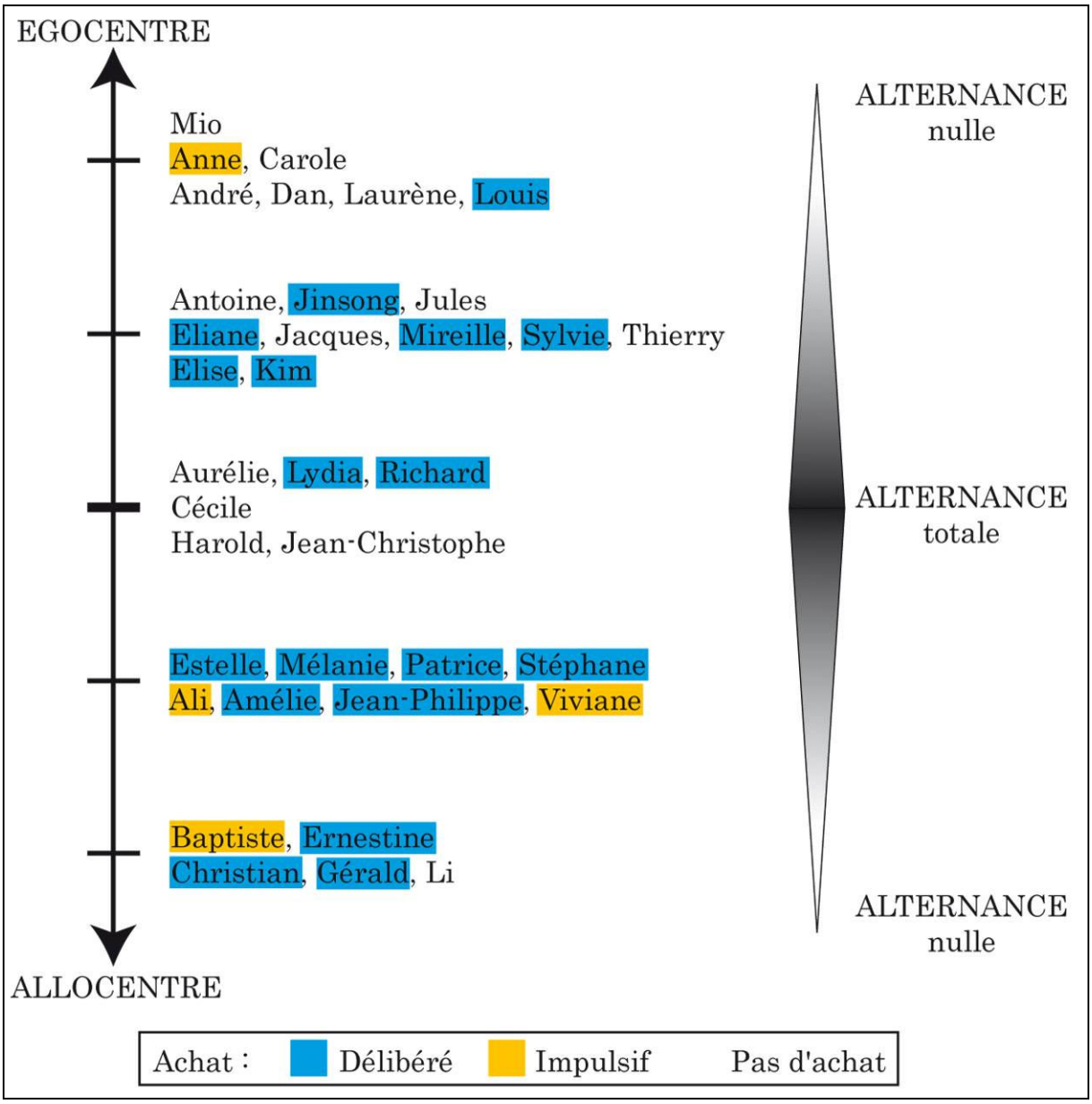



**Figure 48 - Répartition des usagers selon leur comportement de consommation sur l'échelle de perception de l'espace**

Il apparaît nettement sur ce graphique que les voyageurs privilégiant une perception égocentrée de l'espace sont beaucoup plus réticents à l'idée de réaliser des achats au sein

des espaces de mobilité que les autres. Nous avons vu que le refus de consommer était dans la plupart des cas lié à un amalgame entre la qualité des produits proposés et ceux des espaces dans lesquels ils sont commercialisés. Il est donc logique que les personnes qui perçoivent la qualité des espaces avec le plus d'acuité (que ce soit positivement comme négativement) y soient le plus sensible.

Sous d'autres aspects, il semble que les comportements de consommation se distinguent, comme dans le domaine de l'ambiance, moins selon le mode privilégié par le voyageur pour percevoir l'espace, que selon sa capacité à passer de l'un à l'autre. Ainsi, les voyageurs qui ont le plus tendance à réaliser des achats de façon impulsive sont tous situés aux extrémités du graphique.

En définitive, l'aisance dans la consommation, qui se caractérise par un comportement de consommation délibéré, connaît ici deux formes : chez les personnes privilégiant la perception égocentrée de l'espace mais capables d'alterner, elle prend la forme d'une consommation pour le plaisir (cf. Sylvie qui achète des accessoires ou de produits exotiques dans la station de Villejuif Louis Aragon) ; chez les personnes privilégiant la perception allocentrée de l'espace (et toujours, elles aussi, capables d'alterner), elle se traduit plutôt par une évaluation du rapport qualité-prix de l'objet convoité, évaluation intégrant dans la qualité la dimension de la proximité par rapport au déplacement.

Encore une fois, l'aisance ne se situe donc pas d'un côté ou de l'autre de la perception de l'espace, mais plutôt au centre, chez les personnes capables d'alterner entre les deux modes de perception. L'analyse de l'accessibilité au pôle confirme-t-elle ce constat ?

### *4.3.3. L'accès au pôle d'échange : obstacles physiques et obstacles mentaux*

Si l'aisance désigne d'abord le degré de facilité avec lequel le voyageur évolue dans les espaces de mobilité et parvient à en sortir pour parvenir à sa destination, il est également fécond de s'intéresser en amont à l'aisance avec lequel le voyageur accède au pôle : quels sont les obstacles rencontrés ? Sont-ils exclusivement de nature physique ? Dans quelles situations une personne peut s'interdire l'accès à un mode ou y renoncer ?

L'accessibilité au pôle d'échange désigne à la fois l'accessibilité piétonne et celle des automobiles et autres modes individuels de transport. Lorsqu'un voyageur accède à un pôle par l'intermédiaire d'un mode de transport collectif, on parle de correspondance.

**L'accessibilité des piétons valides, fonction de l'organisation spatiale du pôle**

Dans le cas des piétons valides, les différences d'aisance dans l'accessibilité à un pôle sont bien plus nettement fonction de la configuration spatiale des pôles et de leur inscription dans le contexte urbain que des voyageurs eux-mêmes. Ainsi, les pôles de Massy-Palaiseau et de Pont de Sèvres constituent les deux situations extrêmes en termes d'accessibilité piétonne. Ceux de Gallieni et de Villejuif Louis Aragon ont une situation intermédiaire : très accessibles sur un versant du pôle, ils sont bordés sur l'autre par une infrastructure routière de grande envergure qui les isole du reste du tissu urbain.

A Massy-Palaiseau, les piétons ne rencontrent aucune difficulté à accéder au pôle. Celui-ci est même décrit comme ayant un rôle de lien urbain, du fait de la passerelle qui permet de traverser le faisceau de voies ferrées. Laurène, par exemple qui a habité pendant deux ans sur le versant est de Massy-Palaiseau empruntait la passerelle pour se rendre au lycée du Parc de Vilgénis, versant ouest. Elle ne décrit aucune difficulté pour accéder au pôle quel que soit l'itinéraire emprunté.

> « Interviewer : Comment allais-tu au lycée ?
>
> Laurène : J'y allais à pied. Je passais par la passerelle. C'était de l'autre côté, du côté RER C. Donc je traversais la gare tous les matins mais effectivement je ne m'arrêtais pas.
>
> Interviewer : Tu passais par où dans la gare? Tu peux me le dessiner?
>
> Laurène : Je ne prenais pas l'entrée, je longeais la gare sur la droite où il y a l'escalier qui passe derrière, pour remonter sur la passerelle et je prenais la passerelle jusqu'au bout et après je traversais le parvis.
>
> Interviewer : Pourquoi tu choisissais de passer par les escaliers derrières plutôt que de passer par la gare?
>
> Laurène : C'était plus rapide. Je traversais le rond point.
>
> Interviewer : Ca te ralentissait de passer par la gare?
>
> Laurène : Ce n'est pas la gare qui me ralentissait, c'était juste que c'était une ligne droite. Pour rentrer par l'entrée principale... Mon dessin est mal fait. La gare est plus comme ça. Pour rentrer par

> l'entrée principale il fallait faire tout le tour comme ça alors que moi j'arrivais là et je passais par ce côté et je coupais et je passais directement par les escaliers. »

Comme nous l'avons vu précédemment, seuls les escaliers menant à la passerelle peuvent poser problème pour les usagers lourdement chargés, puisque aucun escalier ni aucun escalator ne sont disponibles aux abords du pôle. Mais ces obstacles n'apparaissent pas insurmontables aux personnes valides interrogées.

Le pôle de Pont de Sèvres est perçu à l'inverse comme difficilement accessible, en tout cas en ce qui concerne la gare des bus RATP. Les voies rapides qui la bordent sont souvent décrites comme dangereuses et rarement traversées, même par des personnes valides, en raison de l'absence de passages piétons. La métaphore de « l'îlot » est fréquemment utilisée pour décrire le pôle, par exemple par Gerald :

> « Gerald : [Il dessine et décrit son schéma] Donc en gros, tu as un **îlot** de bus là. Tu as le pont, ici. Et puis là ça fait une bretelle, comme ça. Et puis là ça se prolonge, en avenue, vers Boulogne. […]
>
> Interviewer : Quand tu parles de « l'ilôt » de la gare routière, c'est un hasard ou c'est ce à quoi te fait penser la gare ?
>
> Gerald : Oui, parce que pour moi c'est un **îlot, ni plus ni moins, au milieu de la circulation**. Parce que c'est ce que je disais : si tu te trompes de sortie, tu n'y vas pas **à la rame**, parce qu'il y a plein de **requins** ! Tu fais gaffe : tu passes par-dessous, quoi. »

Le pôle de Villejuif Louis Aragon a une situation intermédiaire entre ces deux pôles. Sur son versant ouest, il est bien relié au tissu urbain environnant, au point que des personnes en attente dans le pôle n'hésitent pas à traverser l'avenue Stalingrad pour acheter une friandise ou un soda, comme Louis.

> « Interviewer : Et donc là vous avez pensé à aller dans la station ou aller faire des achats quand vous l'aviez raté?
>
> Louis : Non j'attendais, à la rigueur j'allais, non, boire un truc en face, enfin acheter une cannette en face en été par exemple. Si c'était maintenant j'irai acheter une cannette en face, un truc comme ça.
>
> Interviewer : Donc plutôt en face que dans station, il y a une raison à ça?
>
> Louis : Eh bien, dans la station… si, il y a le petit café à côté mais je n'aime pas le petit café, je n'y suis jamais entré et je n'ai pas envie d'y entrer. Et voilà. »

A l'est au contraire, le passage de la route nationale 7 isole le pôle de la ville. Cette rupture n'est cependant pas perçue ou jugée négativement par une majorité d'usagers. Sylvie la perçoit, mais son jugement est lié à une analyse urbaine (question de l'existence ou non d'un quartier Louis Aragon) plus qu'à une expérience de piéton. Au moment où nous l'interrogeons, Sylvie fait des études d'urbanisme.

> « Interviewer : Et à ton avis dans le quartier elle a quel rôle?
>
> Sylvie : Vue la façon dont elle a été conçue, avec un grand parking au-dessus, c'est extrêmement pratique puisque c'est quand même très ancien, ça devait être un des premiers parkings-relais de la région, en tout cas du sud-est de Paris. Extrêmement pratique pour les gens. Après « paysagèrement »,

j'ai peur que ça ait un effet de repoussoir, comme en plus on est sur une nationale bruyante et difficile à traverser, je pense que ça doit créer une rupture. C'est pour ça que je dis qu'ici je pense qu'il y a un **quartier** et comme forcément la N7 est un axe assez puissant de **rupture** dans une ville, surtout vu que ce n'est pas très beau « paysagèrement », je pense que pour les gens **il doit y avoir les "Villejuifois" d'un côté ici, et de l'autre côté je ne sais pas**. Sachant que qu'ici après on est à la frontière avec d'autres villes... Donc je me dis ici il doit y avoir quand même une petite unité, mais est-ce qu'ils ont le sentiment d'être à Villejuif ? Peut-être plus que vers le côté de la RN7. »

Il est possible que cette faible perception de la rupture que constitue la RN7 soit liée à la grande taille de l'infrastructure, qui la rend visuellement plus proche du reste du tissu urbain. A Gallieni, dont la structure est moins lisible que celle du Pont de Sèvres, les usagers sont en effet plus nombreux à percevoir et dénoncer la rupture que le boulevard périphérique crée avec le tissu urbain parisien. Mais il est évident aussi que la taille du boulevard périphérique et la complexité l'échangeur de l'A3 sont incomparables avec celles de la RN7.

Toutes les personnes interrogées qui ont été amenées à relier la Porte de Bagnolet au pôle d'échange de Gallieni décrivent un trajet complexe, dangereux, dans lequel il est difficile de s'orienter. La médiocre qualité esthétique du site et l'insuffisance d'équipements piétons font dire aux personnes interrogées que l'accès au pôle par son versant ouest est réservé aux voitures. Aucune n'est capable de dessiner son itinéraire. Jean-Christophe décrit avec des mots assez violents ce trajet.

« Interviewer : Si on parle plus précisément de Gallieni : peux-tu me décrire le quartier ?

Jean-Christophe : [...] Tout ce dont je me souviens, c'est que c'est bordélique. C'est un enfer pour y aller à pied. Parce que j'y vais toujours à pied. Pas en bus, ni en métro. On peut aller en PC jusqu'à Porte de Bagnolet, mais après pour aller jusqu'au centre commercial, avec les échangeurs, c'est un enfer. A chaque fois **je risque de me faire écraser** : les feux ne marchent pas, il y a des échangeurs partout, les voitures roulent dans tous les sens. Et c'est **déguelasse** : on a l'impression que c'est une **décharge à ciel ouvert**, parfois. Tu n'as pas vu tous les déchets qui sont jeté sur les… ? Je crois que c'est une autoroute qui passe en dessous : il y a des pans qui sont assez inclinés, et c'est rempli de **déchets**, là. Et ce ne sont absolument pas les SDF qui font ça, ça se voit clairement. C'est des mecs qui vident leurs poubelles ici. »

Les itinéraires empruntés par Viviane mettent en évidence le fait que les aménagements sont presque exclusivement destinés aux automobiles. La première fois qu'elle décide de se rendre à Gallieni à pied, elle suit le trajet du bus, qui passe par l'accès au parking du centre commercial. A une autre occasion, c'est son fils qui la conduit à Gallieni : il emprunte alors les accès des cars *Eurolines*.

« Viviane: Quand j'y suis allée la première fois c'était monstrueux. C'est très difficile à trouver à pied. D'arriver à là. Oui à pied pas en sortant du bus. En bus ça va. A pied, la première fois, j'ai suivi le trajet du bus du coup.

Interviewer : Il ne passe pas par le périphérique ?

Viviane : Non, il ne passe pas par le périph', mais il passe par la gare, par l'entrée du parking Auchan justement. Mais bon, on ne peut pas passer à pied, là, effectivement. A l'aller, on peut y arriver en suivant le bus. C'est au retour qu'il passe par le périph'. Donc j'ai suivi vaguement, il arrive par ici, il y

> avait un magasin de kit de cuisine enfin de trucs comme ça par là. Mais en fait bon j'ai fini par trouver comment faire pour y arriver. Mon fils en revanche m'a fait passer pas la gare internationale de car. **On arrive par en dessous, par au-dessus, il m'a perdu merveilleusement**. Et finalement on est arrivé quand même. Effectivement on passe au-dessus.
>
> Interviewer : Parce qu'il y a aussi un accès par là ?
>
> Viviane : Moi j'arrive par là. Maintenant à pied j'arrive par là. Il y a les Olympiades[90]... »

Pour les personnes valides, l'accessibilité est fonction de l'organisation spatiale et du contexte urbain du pôle. Dans le cas des personnes à mobilité réduite, alors que la dimension physique pourrait être beaucoup plus déterminante que dans le premier cas, leur degré d'accessibilité est en fait très lié à la personne et à sa perception de l'espace.

**L'accessibilité des piétons à mobilité réduite**

Lorsque les personnes valides sont interrogées sur leurs préférences entre escaliers et escalators, elles répondent le plus souvent en se mettant à la place d'une personne invalide. Elles considèrent alors que l'absence d'escalators ou les pannes sont très préjudiciables pour les personnes à mobilité réduite. Les stations les moins accessibles (aux yeux des personnes valides ?) sont Massy-Palaiseau et Gallieni, qui ne comportent ni ascenseur, ni escalator. Les stations Villejuif Louis Aragon et Pont de Sèvres ont escalators et/ou ascenseurs, mais pas de barrières de contrôle adaptées aux personnes en fauteuil.

> « Interviewer : A l'intérieur de la gare, au cours de tes trajets aller ou retour, empruntes-tu des escalators ou des ascenseurs ?
>
> Anne : Non, il n'y en a pas du tout. Il n'y a que des escaliers. Ca n'existe pas les escalators à Massy. Pour les personnes handicapées, je pense que c'est un gros problème. »

L'entretien réalisé avec Amélie[91], 85 ans, nous conduit à nuancer ce propos. D'une part, parce que les escalators sont en fait plus difficiles à utiliser par les personnes invalides, dans la mesure où ils sont en mouvement. Amélie est amenée à en utiliser un lorsqu'elle se rend au supermarché *Monoprix* de Chaville : l'escalator est pratique au cours de la descente, puisqu'il lui suffit de se laisser porter, elle ne risque donc pas de tomber entre les marches ; mais à l'arrivée et à la sortie si elle perd l'équilibre, aucune rampe stable ne lui permet de se rattraper comme dans l'escalier et elle redoute une chute grave.

D'autre part, si les personnes handicapées sont uniquement gênées par l'obstacle physique que représente une volée de marches, le problème est plus complexe chez les personnes âgées. Amélie n'hésite pas à descendre l'escalier qui la conduit au *Monoprix*, ni à utiliser l'escalier assez abrupt de son logement (elle réside au deuxième étage). En revanche, l'argument qu'elle avance pour expliquer qu'elle ait cessé d'utiliser le métro depuis quatre ans est le problème des escaliers à l'entrée de la station. Les escaliers lui

[90] Il s'agit des Mercuriales et non des Olympiades, quartier de tours résidentielles situé dans le sud du XIIIe arrondissement parisien.
[91] Celui-ci n'a pas pu être enregistré en totalité ; il ne pourra donc pas être présenté sous formes de citations.

semblent trop dangereux, du fait de ses « mauvais yeux ». Amélie a en effet dû subir une opération il y a quelques temps avant l'entretien qui lui rend la vue trouble : ça lui semble trop compliqué de prendre le métro. Elle a peur de tomber et d'être emmenée « de nouveau » à l'hôpital.

Pourtant, elle est amenée à utiliser le pôle dans d'autres occasions. Lorsqu'elle fait des changements de bus au Pont de Sèvres, elle doit passer dans les espaces souterrains de la station pour rejoindre le quai de départ. Il lui arrive également de faire quelques courses dans les commerces situés à l'intérieur du pôle. L'escalator ou les escaliers permettant d'accéder aux espaces souterrains du Pont de Sèvres ne sont donc pas les raisons qui interdisent à Amélie d'emprunter le métro. Celles-ci ne sont pas d'ordre physique.

Deux causes peuvent en fait être proposées pour expliquer le comportement de la vieille dame. (1) Les descriptions qu'elle fait de ses trajets en bus montrent qu'elle utilise très fréquemment la signalétique pour évoluer dans le réseau. Deux fois par an par exemple, elle est amenée à se rendre à la clinique du Val d'Or[92] à Saint-Cloud, c'est-à-dire à se rendre en bus jusqu'au Pont de Sèvres et à y effectuer un changement. Elle a alors la possibilité entre deux bus, le 160 ou le 467. Elle ne choisit jamais en avance celui qu'elle va prendre, mais attend d'être au Pont de Sèvres pour consulter les écrans d'information et prendre le prochain bus au départ. Une fois le bus choisi, elle se repère dans la gare grâce aux panneaux. Elle adopte donc spontanément une perception de l'espace allocentrée. Or, son handicap physique lui impose désormais de faire attention aux obstacles présents dans l'espace de mobilité : elle doit donc composer avec une perception égocentrée de l'espace, ce qu'elle ne parvient pas à faire dans les itinéraires complexes du métro. L'aisance d'Amélie passe par la compétence à alterner les perceptions de l'espace ; compétence à laquelle elle n'a pas été habituée.

(2) Lorsqu'elle imagine devoir emprunter un escalator au sein des espaces du métro de la station Pont de Sèvres, sa crainte est « qu'il n'y ait personne pour la ramasser ». La peur de la solitude n'existe pourtant pas en ville, où elle trouve toujours quelqu'un pour l'aider à traverser par exemple. Comment expliquer que cette crainte se développe dans un mode de transport collectif ? L'analyse des rapports du voyageur à l'altérité est nécessaire pour résoudre cette difficulté : nous développerons le cas d'Amélie et des personnes âgées en général au cours des paragraphes 5.2.2. et 5.2.3.

Si les personnes souffrant depuis longtemps d'un handicap physique sont donc uniquement freinées dans l'accessibilité aux pôles pour des raisons effectivement exclusivement physiques, les personnes qui viennent d'être affectées d'un handicap ou les personnes vieillissantes sont également gênées par la mutation dans la perception de l'espace que ce handicap impose. Encore une fois, l'aisance est du côté de la capacité à alterner les modes de perceptions de l'espace.

[92] Clinique du Val d'Or - 16, rue Pasteur - 92210 Saint-Cloud.

En revanche, la façon dont les personnes interrogées perçoivent l'accessibilité au pôle au moyen de modes individuels mécanisés de transport (automobile, deux-roues) est, comme dans le cas de l'accessibilité à pied sans handicap physique, beaucoup plus fonction de la configuration des pôles d'échange et de leurs équipements que des voyageurs eux-mêmes.

**L'accessibilité des véhicules particuliers : la question de l'emprise destinée au stationnement**

Les quatre stations étudiées sont reliées par des infrastructures routières de grande envergure : Route nationale 7 à Villejuif Louis Aragon, Route nationale 10 au Pont de Sèvres, boulevard périphérique et autoroute A3 à Gallieni, Autoroute A10 à Massy-Palaiseau. La question de l'accès automobile ne se pose donc pas en termes de circulation, mais de stationnement.

Comme attendu, il ressort des entretiens que les automobilistes (conducteurs ou passagers) perçoivent les parcs de stationnement de façon positive, considérant qu'ils sont en bon nombre, voire trop peu nombreux. Anne tient un discours caractéristique de ces automobilistes. Il est intéressant de noter son refus de payer pour pouvoir se stationner, considérant le stationnement aux abords des pôles (Massy-Palaiseau, dans ce cas) comme un dû.

> « Interviewer : Est-ce que tu as l'impression que le stationnement est problématique ?
>
> Anne : Aux alentours de la gare ? Oui bien sûr. Il y a un manque de places. Bon, tout est payant déjà. Ou en zone bleue, c'est-à-dire en stationnement limité. Tout est quasiment en zone bleue, en tout cas en ce qui concerne les places sur les chaussées. Sinon les parkings, il y en a qui un qui n'est pas payant, mais enfin il est tout le temps plein, donc ce n'est pas la peine. L'autre est payant. Ils ont fait des plateformes au niveau de la gare TGV, mais tout est payant. Alors moi par défaut, à partir du moment où tout est payant je n'y vais pas. Je ne me suis même pas renseignée sur un abonnement mensuel, ou tu vois. Je ne veux pas payer, c'est tout. C'est pour ça que je gare ma voiture quand même assez haut. »

La présence d'un parc de stationnement ou de places de stationnement en grand nombre peut conduire un usager à choisir un itinéraire plutôt qu'un autre et donc à fréquenter un pôle plutôt qu'un autre. Il peut même le conduire à modifier ses pratiques modales, comme c'est le cas pour Elise. Il occupe donc une place centrale dans la perception qu'un automobiliste va avoir de l'accessibilité ou non d'un pôle.

> « Interviewer : Donc depuis cinq ans vous avez arrêté de prendre le bus ?
>
> Elise : Oui, j'ai arrêté. J'avais des raisons personnelles, parce que j'avais une vieille maman à la maison, et que l'autobus il ne faut pas le rater. Je m'étais rendue compte que le bus il suffisait que je sois un petit "occupée" par elle au dernier moment et je ratais l'autobus, ce qui fait qu'après les temps d'attente des bus en banlieue, c'est quand même… Il fallait bien compter dix minutes / un quart d'heure entre deux bus. J'ai appris qu'il y avait un parking à Villejuif, et j'ai décidé de prendre la voiture. Ce qui me fait gagner, facilement, un bon petit quart d'heure, donc ce n'est pas… Matin et soir. Et quand je dis un quart d'heure, c'est même vingt minutes. Parce qu'entre le temps d'attente du bus – s'il part tout de suite, c'est parfait, mais c'est une tête de ligne à Villejuif, donc il faut attendre le départ – plus le trajet, oui ça fait bien gagner un bon quart d'heure. »

Les non-automobilistes perçoivent au contraire ces parcs de façon négative leur attribuant un impact spatial et paysager important. Estelle par exemple associe l'esthétique du bâtiment surplombant la station de Villejuif Louis Aragon au parking qu'il abrite et le dénonce en tant que tel.

> « Interviewer : [*A propos de la station VLA*] Tu la trouves comment de jour?
>
> Estelle : Elle est toujours aussi moche !
>
> Interviewer : Tu dis ça pour l'intérieur ou l'allure générale?
>
> Estelle : L'allure générale. C'est tout bétonné, ce n'est pas une belle station. Mais bon c'est aussi qu'au-dessus il y a des parkings de voitures, c'est un gros parking, il y a plein de bus. C'est bruyant parce qu'il y a toujours les moteurs des bus. Mais c'est sûr qu'à côté d'Alexandre Dumas où c'est dans une petite rue, où c'est une petite station, qui fait un petit peu familiale, ça n'a rien à voir. »

Ce qui étonne dans cette opposition, c'est justement son caractère stéréotypique : aucun automobiliste ne va chercher à connaître ou imaginer l'avis des non-automobilistes, ni l'inverse. Jean-Christophe, non-automobiliste, exprime une animosité certaine envers les automobilistes.

> « Interviewer : Donc quand tu comparais Gallieni à Dark City, c'était à cause des routes, des grands immeubles, de l'insécurité aussi ?
>
> Jean-Christophe : C'est à cause de la déshumanisation des lieux. […] Alors que pour moi, **l'humanisation**, une belle ville, un bel endroit, c'est un truc comme… un truc que j'adore dans Paris : la coulée verte qu niveau de Surcouf et de la Mairie du 12e, cette espèce de grand parc. Si on regarde sur *Google Earth*, on le voit : un parc en forme de cercle. Ou bien les jardins de Bercy, à côté, avec une petite fontaine, une espèce de petit ruisseau, plein de verdures, de jolis immeubles blancs, espacés. Avec de grands axes routiers, mais où la moitié de l'axe routier est réservé à des grands trottoirs larges avec des arbres, des parcs, des petits bancs pour s'asseoir.
>
> Interviewer : C'est un espace très « piéton » que tu décris…
>
> Jean-Christophe : C'est ça. C'est complètement ma vision de la ville : **anti-voiture**. Dans le sens où la voiture fait du bruit, déjà. C'est très désagréable. On ne s'en rend même plus compte, mais la journée dans l'année où c'est interdit aux voitures, c'est agréable, on entend les oiseaux. On n'entend jamais dans la réalité les oiseaux. Et juste à ce moment là, on se rend compte que tous les bruits qu'on entend tous les jours, qui sont inclus dans notre quotidien, c'est en fait pas normal. Mais on en oublie la normalité, c'est-à-dire le silence. **Les voitures ça fait du bruit, ça fait de la pollution, ça fait du stress**. On voit que les gens sont énervés au volant, ils klaxonnent pour un oui pour un non. »

**L'accessibilité deux-roux motorisés et « modes doux » : autres modes, autres équipements**

Peu de personnes interrogées utilisent les deux-roues motorisés ou « modes doux » en association avec les transports collectifs. Le manque d'équipements adéquats aux abords et dans les pôles encourage en effet à la pratique monomodale, qu'elle relève des transports collectifs ou des deux-roues et « modes doux ».

Aux abords des pôles : aucun des axes routiers conduisant aux pôles n'est équipé de voies sécurisées pour les vélos et rollers. Or, ces axes sont souvent de grande envergure, comme nous l'avons vu précédemment, donc dangereux. Le discours de Jean-Christophe fait ressortir le danger qu'il y aurait à emprunter les voies qui relient la Porte de Bagnolet au pôle de Gallieni en rollers.

> « Interviewer : Y es-tu déjà allé en rollers ?
>
> Jean-Christophe : Jamais. Ah non non, pas là-bas.
>
> Interviewer : Pour quelle raison ?
>
> Jean-Christophe : Pour la même raison qu'au tout début : les échangeurs. Si j'ai déjà du mal à pied, ce n'est pas pour y aller en rollers.
>
> Interviewer : En rollers tu n'aurais pas plus de facilités à traverser rapidement les échangeurs ?
>
> Jean-Christophe : Non, parce que les routes sont déguelasses. Les routes sont bien esquintées, les trottoirs, pareil. Donc en roller, je me planterais quasiment tout le temps. Ce serait perdre du temps, et **trop dangereux**, en plus. C'est inutile, c'est une perte de temps. J'esquinterais mes rollers, je me ferais mal, je tomberais. »

En outre, au sein des pôles, peu de places de stationnement ont été aménagées à destination des deux roues, et presque aucune n'est surveillée. Or, un frein majeur à l'utilisation des deux-roues en association avec les transports collectifs est la crainte du vol : Stéphane par exemple refuse de se rendre à Massy-Palaiseau en vélo par crainte de se le faire voler ; quand il souhaitait s'y rendre en moto, il s'arrangeait avec des voisins pour la garer dans leur cour. Les lieux privatifs, parce que peu accessibles et parfois surveillés, sont en effet perçus comme des lieux sûrs. C'est pourquoi l'utilisation de deux-roues de porte à porte est plus fréquente que de façon intermodale. Les places de stationnement deux-roues situées dans les pôles d'échanges sont très rarement situées en face d'un guichet, qui de toute façon n'est pas ouvert en permanence. A moins d'imaginer un endroit clos, surveillé et facile d'accès, le nombre de personnes se rendant dans les pôles d'échange en deux-roues restera faible. La pratique modale de Carole est caractéristique de cette exclusivité modale : pour les courtes distances, elle utilise le vélo, pour les longues, le métro. Elle n'associerait pas les deux, pour les longues distances notamment, même si cela peut lui éviter d'avoir à réaliser un trop grand nombre de changements – car elle réside en zone centrale.

En définitive, l'examen du degré d'aisance des voyageurs dans l'espace et en particulier dans les trois grands domaines de l'ambiance, de la consommation et de l'accessibilité, met en exergue un résultat central : lorsque l'aisance n'est pas liée à une configuration spécifique du pôle, mais au voyageur lui-même, elle n'est pas favorisée par un mode de perception de l'espace plutôt qu'un autre, mais par la capacité à alterner de l'un à l'autre.

## Conclusion : Passer facilement d'une perception sensible à une représentation abstraite

Les différentes hypothèses que nous nous proposions d'examiner au début de ce chapitre ont effectivement trouvé réponse de la façon suivante :

1. L'organisation du réseau est hypo-signifiante, puisque le langage verbal y occupe une place prépondérante. Il prend la forme d'un système signalétique qui renvoie le voyageur à un plan de réseau abstrait et, plus rarement, aux éléments mêmes du pôle. Ce système signalétique s'étend parfois aux abords du pôle, comme c'est le cas à Gallieni : le seuil sémantique entre réseau et ville varie donc en fonction du site considéré.

2. Les voyageurs n'adoptent pas pour autant systématiquement la perception allocentrée de l'espace que requiert l'organisation du réseau. Certains ne l'adoptent jamais car ils n'en maîtrisent pas les codes : le cas extrême est celui de Mio, qui ne lit pas le français, mais d'autres usagers se rapprochent dans leur comportement de celui de cette jeune femme cambodgienne. La plupart du temps toutefois, les voyageurs alternent entre les deux modes de perception de l'espace, soit strictement, soit avec une préférence pour l'un ou l'autre mode. Enfin, il arrive que des voyageurs se déplacent dans les espaces de mobilité en adoptant exclusivement une perception allocentrée de l'espace.

3. Ces derniers ne sont pourtant pas ceux qui ont le plus d'aisance au sein du réseau. Au contraire, l'aisance n'est pas favorisée par un mode de perception de l'espace plutôt qu'un autre, mais par la capacité à alterner de l'un à l'autre. Car, comme le montre l'exemple des personnes âgées, si l'orientation dans l'espace peut être exclusivement fondée sur une représentation abstraite de l'itinéraire et ses extensions signalétiques concrètes, le voyageur ne peut pas faire sans son corps humain.

# Chapitre 5

## Perception d'autrui, et perception de l'espace : « l'environnement » socio-spatial du voyageur

### Introduction

Au cours du chapitre précédent, nous avons vu que la perception de l'espace jouait un rôle fondamental dans l'aisance du voyageur. Pourtant, celle-ci n'est pas liée, comme l'entrée territoriale le laissait supposer, à l'une ou l'autre forme de perception de l'espace, mais bien plutôt à la capacité à alterner entre la perception conduisant à l'inscription territoriale (égocentrée) et celle permettant au contraire de se détacher du territoire pour adopter une vue d'ensemble (allocentrée). La question demeure toutefois de déterminer si ce manque d'aisance est lié exclusivement à l'espace ou aux formes de relations sociales que l'une ou l'autre forme de perception de l'espace induirait. Et si, en s'interdisant toute relation spatiale directe, le voyageur rompait avec toute forme de relation sociale ?

Rappelons que trois grandes formes de perception d'autrui ont pu être distinguées au cours du paragraphe 3.2. Autrui peut en effet être perçu soit comme un autre individu (« je ») autonome, qui peut à l'occasion être sollicité ou instrumentalisé, soit comme membre d'un public (« eux ») aux yeux duquel il est nécessaire de justifier son action, soit comme membre d'une collectivité (« nous ») auquel il est possible d'appartenir.

A partir de ces cadres de lecture théoriques, trois grandes questions ont été formulées :

1. Quels modes de perception d'autrui observe-t-on dans le réseau ?

2. Quels modes de perception d'autrui favorisent l'aisance ?

3. Y a-t-il corrélation entre la perception de l'espace et la perception d'autrui ? En d'autres termes, les personnes ayant une perception égocentrée de l'espace ont-elles une même façon de percevoir autrui, distincte de celle dont les voyageurs allocentrés perçoivent autrui ?

Pour examiner ces hypothèses, nous avons, dans un premier temps, exclusivement utilisé les résultats des entretiens. Il nous est rapidement apparu que lorsque les personnes interrogées relatent leur expérience du déplacement, les interactions sociales ne sont que rarement évoquées. Elles n'apparaissent qu'au détour d'une phrase, sous formes de traces ; elles ne sont que rarement traitées en tant que telles, les personnes interrogées les effleurent mais ne les détaillent pas. Ces simples évocations ont été suffisantes pour comprendre quelle place occupent les interactions sociales au sein du déplacement, donc pour répondre aux deux premières questions.

Toutefois, pour étudier la part de la dimension sociale dans l'explication d'un manque d'aisance en cours de déplacement, nous avons choisi, après une analyse du premier corpus d'entretiens, de pousser cette situation de mal-aise à son terme et de réaliser une étude complémentaire sur les personnes ayant renoncé à l'usage des transports collectifs[93]. La méthode employée est restée l'entretien compréhensif. Les résultats de ces entretiens auraient pu, *a priori*, être utilisés pour étudier plus avant les formes de mal-aise liées aux trois dimensions (espace, autre, temps). Mais le fait est que lorsque un voyageur renonce à se déplacer pour d'autres raisons que matérielles ou économiques (un déménagement dans un espace non accessible en transports collectifs, un manque d'argent pour acheter les titres de transports, etc.), la seule autre cause de renoncement est d'ordre social, comme nous le verrons au cours du paragraphe 5.3.

[93] Elle a pris la forme de deux mémoires de master 1, réalisés par deux étudiants de l'université Paris 1, et encadrés par nous [MASSON, 2008 ; SEGRE, 2008]. Une partie des entretiens étudiés par ces étudiants ont été réalisés par nous dans le cadre d'une étude dirigée par le LaSUR.

## 5.1. Perception d'autrui

Dans un premier temps, nous nous proposons de rechercher au sein des entretiens réalisés par nous auprès des usagers des pôles de Gallieni, Massy-Palaiseau, Pont de Sèvres et Villejuif Louis Aragon, les éléments qui peuvent nous permettre de savoir comment le voyageur perçoit la dimension sociale lorsqu'il évolue au sein des espaces de mobilité. En l'occurrence, il s'agit de montrer que les trois formes de perception d'autrui identifiées théoriquement sont évoquées au cours des entretiens. Puis, de déterminer si les personnes qui ont une perception égocentrée de l'espace ont simultanément une façon différente de percevoir autrui que les personnes ayant une perception allocentrée de l'espace.

### *5.1.1. Evocation d'autrui comme membre d'une collectivité (« nous »)*

**Rappel théorique**

Rappelons que le « nous » désigne toute forme de groupe social auquel un individu se sent appartenir et qui de ce fait détermine son identité. La forme de groupe qui nous intéresse le plus ici est celle qui fonde son identité sur la pratique d'un même espace (« chez nous ») et que nous avons nommée (« collectivité territorialisée »).

Nous avons distingué deux formes possibles d'évocation de l'appartenance à un groupe social de ce type : l'action collective et la familiarité envers les personnes que l'on reconnaît comme faisant partie du même groupe.

**Formes d'évocation au sein des entretiens**

La lecture des entretiens permet en premier lieu d'identifier les formes d'évocation d'un climat de familiarité, plus fréquemment évoqué que l'action collective. Ce climat de familiarité étant parfois évoqué par l'emploi du pronom « nous », nous avons ensuite systématisé la recherche de cet emploi et tenté d'identifier ses usages. L'un d'entre eux étant bel et bien l'action collective, nous l'avons détaillé. Enfin, nous nous sommes appliqué à identifier les autres façons dont la reconnaissance du « nous », de la familiarité qui unit deux membres d'un groupe se traduit en actes.

(1) Plusieurs usagers évoquent l'existence d'un climat de familiarité : certains l'associent aux véhicules, d'autres aux espaces de mobilité. Dans ce dernier cas, le pôle est souvent décrit en association avec le quartier alentour, comme si le seuil entre espace urbain et espace du réseau était aboli. C'est le cas d'Anne, qui présente l'ambiance des différentes stations de RER du sud de la ligne B en fonction de la composition sociale des quartiers qui les surplombent. Lorsqu'elle arrive à Massy-Palaiseau, station auprès de laquelle elle réside, elle décrit une population très proche de son profil à elle, et au sein de laquelle elle affirme avoir plaisir à vivre. C'est également la tendance observée dans le discours d'Aurélie lorsqu'elle compare la station de métro Porte de Bagnolet à proximité de laquelle elle réside à celle de Gallieni : Porte de Bagnolet est une station agréable parce

que située dans un quartier « résidentiel » (donc peuplé de gens comme elle), tandis que Gallieni est qualifiée de « fonctionnelle ».

Les paroles de Carole, étudiante de l'université Paris-Sud 11 à Orsay, sont celles qui font apparaître le plus manifestement l'existence d'un entre-soi au sein de certaines portions de lignes. Il s'agit ici de la section sud de la ligne de RER B, entre Châtelet et Le Guichet, équivalente à la section décrite par Anne : pour autant Carole ne tient pas compte des populations qui résident à proximité de la ligne, mais exclusivement de celles qui lui ressemblent. L'extrait présenté ci-dessous débute après que Carole ait décrit un aspect très négatif de son expérience de déplacement : le sentiment d'entre-soi vient contrebalancer cette première amertume.

> « Carole : Bon après, ce qui est agréable, c'est qu'en hiver, tu vois le soleil se lever. Ca te remonte le moral. Ca commence à être… **nous** c'est le trajet Châtelet – en direction d'Orsay, ça commence… […] c'est un RER, il y a une Ecole d'ingénieurs en bâtiments publics sur ce trajet, il y a l'ENS Cachan sur l'autre branche, il y a Polytechnique… sur ma branche il y a Polytechnique et Orsay. Et en fait, moi je dis : « C'est le RER des gens intelligents ». Les gens, ils sont **comme toi**, ils prennent leurs cours. Soit c'est des étudiants, soit c'est des profs qui corrigent leurs copies.
>
> Interviewer : Ca change… ?
>
> Carole : Ca change du RER B direction… direction le Nord, là. Oui, ça change. Tu le vois, les gens, ce n'est **pas les mêmes**. Le RER B, en direction d'Orsay en heures de pointe, tu vois pas mal de gens qui vont dans ces lieux de… Les gens, dès qu'ils peuvent s'asseoir, ils commencent à lire leurs cours, qu'ils soient étudiants ou profs… Moi du coup, je regarde par-dessus. Comme c'est des trucs de science, souvent je peux lire... Les biologistes… Enfin tu devines ce qu'ils font, et tu les vois, ce sont des étudiants en DEUG de biologie, avec leurs cahiers, leurs petits dessins, tu vois le prof de Polytechnique avec ses contrôles de mathématiques… Tu vois les profs qui lisent des mémoires, des mémoires de maîtrise, tu n'y comprends rien, ou des manuscrits de thèse, tu ne comprends rien. Tu ne vois pas trop ça, sur le RER B, dans l'autre direction. Je l'ai déjà pris aussi. C'est vers Saint-Denis. Tu ne vois pas ça. Tu le vois moins. […]
>
> Interviewer : C'est le fait qu'ils lisent… Ils font la même chose que toi… ?
>
> Carole : Oui, voilà, c'est pareil. **Des collègues** ! Non, mais c'est vrai, c'est ça. »

Dans cet extrait, Carole passe du pronom je au « nous » : elle marque de cette façon l'apparition d'une entité collective territorialisée autour de la ligne B du RER, du moins sa section sud. Un peu plus loin, ce même pronom revient pour opposer les personnes résidant aux abords des stations traversées à celles qui empruntent le RER pour relier Paris à la fac d'Orsay.

> *« Interviewer : Globalement, comment trouves-tu l'ambiance de Massy ?*
>
> Carole : C'est calme. De toutes façons les banlieusards, ils sont plus lents que **nous**. Ils sont plus calmes. »

(2) Nous nous sommes proposé d'analyser systématiquement l'émergence du pronom « nous » pour comprendre à quel moment de l'expérience du déplacement l'apparition d'une entité collective peut être observée. Si l'on excepte les emplois du nous pour

désigner une entité collective indépendante du contexte de déplacement (le couple, l'entreprise, le genre masculin, etc.), douze personnes seulement sur les trente-six personnes interrogées ont employé ce pronom : Ali, Amélie, Carole, Eliane, Elise, Harold, Jean-Christophe, Jules, Laurène, Louis, Mélanie, Mireille.

Le « nous », l'entité collective qui émerge au cours de ces entretiens est à la fois unique et protéiforme. Elle peut être décrite comme la collectivité des personnes en déplacement. Celle collectivité ne correspond pas à l'ensemble des personnes qui se déplacent au même moment à l'échelle d'une agglomération, mais aux personnes qui empruntent le même itinéraire que la personne interrogée, qui parcourt les mêmes espaces et utilise les mêmes équipements, que ce soit au moment du déplacement ou pas. Il s'agit plus d'une communauté de situation que d'une communauté d'action en temps réel.

Le pronom « nous » peut ainsi apparaître au moment de la description d'un itinéraire au sein d'un espace. C'est ce que fait Mireille en décrivant son vécu du pôle de Massy-Palaiseau.

> « Mireille : Alors le bus **nous** dépose ici, vous avez des escaliers comme ça, qui montent et on se retrouve en hauteur sur la passerelle ». Ali utilise le pronom de façon plus large pour évoquer l'ensemble des personnes concernées par l'accès piéton au pôle de Pont de Sèvres : « On est obligés soit de traverser la route hors des passages cloutés, soit de faire un grand tour pour y arriver, alors que c'est à 50 m. Donc ce qui serait pratique c'est qu'il y ait un petit passage bien pour **nous**, qu'on ne soit pas obligés de faire une station de bus entre Pont de Sèvres et le tramway pour y accéder ».

L'émergence du pronom « nous » est favorisée par l'existence d'une entité collective opposée, le « ils », et qui désigne généralement le groupe des personnes ayant l'autorité au sein d'une situation, qu'il s'agisse des agents de transport ou des forces de l'ordre. C'est le cas de Laurène qui emploie le pronom « nous » à l'occasion du récit d'une alerte au colis piégé au sein du pôle de Massy-Palaiseau : « Il y avait des policiers partout mais dans mon souvenir ils ne s'occupaient pas de nous ». Les paroles de Louis font apparaître ce pronom « ils » n'est pas toujours très précisément délimité, qu'il est souvent aussi vague que peut l'être en regard le pronom « nous » pour la personne qui l'emploie :

> « Louis : [*A propos du pôle de Villejuif Louis Aragon*] Et j'espère que là, **ils nous** prolongent la ligne, un jour j'espère qu'ils vont le faire quand même, ça serait quand même normal ! [...] [*A propos de la création d'une ligne de tramway reliant VLA à Orly*] Oui ça m'énerve, c'est une erreur. On va devoir changer de moyen de transport alors on va descendre du métro pour aller prendre le tramway, ils nous cassent les pieds, ils n'ont qu'à prolonger le métro, enfin où est le problème? [...] Pourquoi ils vont nous sortir un tramway là ? »

Ces différentes citations montrent également que l'usage du pronom « nous » est favorisée par la confrontation du voyageur à une situation exceptionnelle (incident, projet de réaménagement). C'est dans ce contexte que l'action collective émerge principalement. Le récit détaillé d'un incident vécu par Elise nous conduit à penser que le « nous » devient une protection dans l'adversité. Dans l'extrait qui suit, le passage de l'emploi du pronom « je » à celui du pronom « nous » rend lisible la progression dans la constitution d'une entité collective de ce type.

> « Elise : Il n'y a pas longtemps de ça malheureusement, un vendredi soir, il y a trois semaines, je suis arrivée à Monge, il n'y avait plus aucune rame depuis quatre heures de l'après-midi. Ca devait être dû à un suicide, sur une station de la ligne. Moi, j'ai ma voiture à récupérer à Villejuif, je ne peux pas me dire : « Je vais passer ailleurs ». Donc, il y a un bus qui mène à Bicêtre et qui passe à Monge, et **on** s'est rendus compte que les chauffeurs de bus n'étaient absolument pas au courant de ce qui se passait en bas. Je trouve que c'est dommage, parce que le bus était interminable à venir. Evidemment quand il est arrivé, il était déjà bondé donc les gens ne pouvaient pas entrer. J'ai dû en laisser passer quatre ou cinq avant de pouvoir accéder… Et **on disait avec d'autres gens** : c'est dommage qu'il n'y ait pas de coordination, entre ce qui se passe en bas et les bus. C'est la RATP quand même. Ce serait la SNCF et la RATP, on pourrait se dire... Mais là, c'est quand même la RATP : que systématiquement, il n'y ait pas d'information, ou qu'elle soit mal faite, parfois... Parce que par contre : donc, j'ai pris un bus jusqu'à la Porte d'Italie, au Kremlin-Bicêtre, retrouver un autre bus, et là quand même – il était déjà plus de 19h – le chauffeur de bus **nous** a dit ça y est, le métro a repris. Donc **on** a pu redescendre, parce que le bus qu'on attendait n'arrivait pas. Et il faisait un froid : c'est quand il faisait si froid, là. Et lui **nous** a dit. Apparemment, lui, il avait peut-être eu la bonne idée de…, ou il l'avait su par des gens. En tout cas le premier, à Monge, le 47, le chauffeur, il débarquait, il n'était pas du tout au courant qu'il y avait un problème. Et surtout : **ils** n'avaient pas augmenté la fréquence. Moi, je trouve que dans ce cas là, ils pourraient se dire : « Tiens, le métro ne marche pas, on renforce les lignes de bus. » Bon, ça ne se fait peut-être pas aussi facilement que ça, mais je trouve que c'est un truc qui devrait être pensé. »

A plusieurs autres reprises, Elise emploie le pronom « nous » pour désigner les personnes à qui l'opérateur de transport RATP délivre des informations, que ce soit à l'échelle de l'agglomération (*[A propos de la rénovation des stations de métro] :* « Et moi je m'attendais, quand on nous a dit "Elles vont être refaites", à voir un changement. »), comme à l'échelle du pôle de Villejuif Louis Aragon (*[A propos de plaintes concernant la vétusté des ascenseurs du pôle]* « C'est ce qu'on nous a dit, parce qu'évidemment les gens ont tendance à râler auprès de la RATP. »).

En définitive, le climat de familiarité apparaît à différentes échelles d'espace et de temps au cours des récits de déplacements que font les voyageurs, mais toujours en fonction d'une communauté de situation (itinéraire identique, vécu d'un incident, confrontation à un projet de réaménagement, etc.).

(3) La traduction concrète de la relation à l'autre sous le régime de la familiarité ; c'est-à-dire la traduction au moment du déplacement du « nous » évoqué *a posteriori* par les personnes interrogées, peut prendre la forme d'échanges verbaux légitimes en tant que tels, pour eux-mêmes, aux yeux des interlocuteurs. Certaines personnes relatent des échanges verbaux entre voyageurs d'un même pôle ou, de façon plus restreinte, entre utilisateurs d'un même équipement. Rares sont les échanges verbaux qui s'engagent sans qu'une finalité externe ne soit avancée pour le légitimer. Il est toutefois possible de citer les salutations échangées par les usagers des ascenseurs du pôle de Villejuif Louis Aragon et relatées par Louis :

> « Louis : Y a qu'un, non non, y' a deux ascenseurs, mais ils sont tous les deux très très lents et ils mettent des fois un temps fou à arriver mais enfin bon. Donc on dit bonjour aux gens qui sont dans l'ascenseur, et on descend. C'est un des endroits où on dit bonjour, c'est très drôle.
>
> Interviewer : A votre avis, pourquoi ?

Louis : Je ne sais pas. Peut-être parce qu'on est moins nombreux, qu'on attend un ascenseur, qu'on est moins anonyme puisqu'on a déjà des…, **on a fait des choses semblables tous**. […] C'est bonne soirée, bon week-end etc, c'est assez drôle alors que dans le métro on se dit pas ça.

Interviewer : Et là c'est plutôt agréable?

Louis : Oui oui c'est plutôt sympathique oui oui. »

Cet extrait montre que pour qu'un échange de ce type s'installe, il faut qu'émerge de nouveau une collectivité de personnes réunies par le vécu d'une même situation. Stéphane indique la même expérience pour les usagers des Noctambus[94]. Ce climat de familiarité vient résoudre les tensions qui naissent dans d'autres cas d'une trop grande proximité, de distances interpersonnelles trop réduites.

« Interviewer : Tu as déjà pris [*le Noctambus*] ? C'est comment ?

Stéphane : Oui, c'est super pratique, c'est assez génial. C'est complètement pas fiable, mais c'est ça qui est drôle. Ca peut être *folklo* comme ambiance. Par contre dans le bus de nuit, tu peux parler à des gens. Moi je me suis vu tchatcher en rentrant de soirée… Pour le coup ça peut être assez convivial : tu es tassé, tu n'en peux plus, tu commences à discuter plus facilement avec les gens.

Interviewer : Dans le RER tu n'es pas assez tassé en fait ?

Stéphane : Mais ça ne se passe pas… Enfin, si tu veux souvent les gens qui rentrent avec le bus de nuit, ils reviennent de soirée, donc ils ont fait la fête, donc ils sont de bonne humeur. Les gens qui prennent le RER ils vont bosser. Sans parler de l'état dans lequel on rentre. C'est aussi pratique pour ça le bus de nuit. »

Là encore, la confrontation à un même incident peut conduire les voyageurs concernés à échanger des paroles sans finalités externes, plus pour commenter l'incident que pour trouver une alternative à l'usage du mode. Stéphane explique ainsi que lorsque le RER C est en retard à Massy-Palaiseau, il lui arrive d'entamer la conversation avec un voisin : « en étant sur le quai, tu attends le RER C qui est en retard, tu commences à tchatcher : "Ouais, ça fait chier", tout ça ».

Plus généralement, les échanges entre usagers des pôles débutent autour d'une finalité externe affichée (réaliser un achat, demander un service, demander son chemin) avant de se poursuivre, éventuellement, pour le plaisir de l'échange lui-même. C'est la situation que relate Dan, commerçant au sein de la boulangerie *Bonne Journée* :

*« Interviewer : Tu connais les personnes du guichet RATP ?*

Dan : Pas tous. Je leur dis bonjour, comme ça. Ils viennent prendre un café ou des sandwichs le midi. **On peut parler… on sympathise**. Là, il y a une dame, qui est au *Relay*, j'ai sympathisé avec la responsable. **Des fois, je vais lui demander des petits conseils**. Par exemple, j'avais un billet de cinquante, la dernière fois, j'ai cru qu'il était faux. Elle m'a dit « Non c'est bon, il ne l'est pas ». J'ai bien vérifié, mais je croyais qu'il était faux parce... je ne sais pas, au niveau de la texture… j'ai douté.

[94] Depuis septembre 2005, la RATP a intégré l'ancien réseau de bus de nuit Noctambus au réseau SNCF pour créer le réseau Noctilien. L'expérience que relate Stéphane devait donc se produire antérieurement à cette date.

> C'est vrai que je me demande si je ne vais pas les refuser. Et sinon, je suis allée la voir pour discuter, comme ça, **pour sympathiser**… Entre commerçants, quoi. »

Le fait de demander un service et le sentiment d'appartenir à un groupe commun semblent se renforcer l'un l'autre : on peut plus facilement permettre de demander un service à une personne familière, mais le sentiment de familiarité (surtout dans un groupe aussi réduit que les commerçants d'une station) est lui-même renforcé par l'interaction pour laquelle la demande de service est un prétexte.

### Lien avec la perception de l'espace

Si l'on reporte sur le graphique établi au chapitre 4 les personnes manifestant un sentiment de familiarité (évoquée en entretien ou traduite en actes) ainsi que celles qui emploient le pronom « nous » pour distinguer une entité collective propre au contexte de déplacement, nous obtenons le résultat suivant.

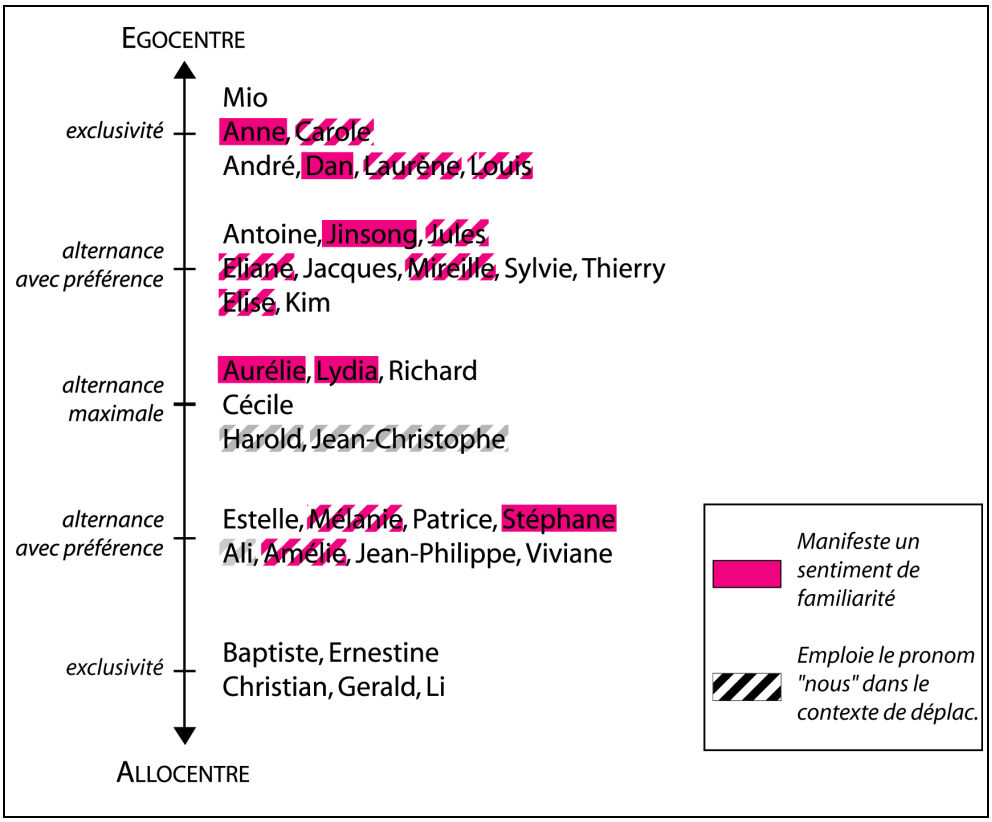



**Figure 49 - Répartition des usagers en fonction de leur relation à autrui (« nous ») sur l'échelle de perception de l'espace**

Le graphique fait apparaître une corrélation entre la perception d'autrui et la perception de l'espace, selon les cadres de lecture de ces deux dimensions que nous avons proposé. Les personnes qui manifestent un sentiment de familiarité ont très majoritairement une perception égocentrée de l'espace (80% en tenant compte des personnes alternant dans leur perception de l'espace, 77% sinon). C'est également le cas des personnes qui emploient le pronom « nous » pour distinguer un groupe s'étant constitué dans un contexte de déplacement, quoique l'écart entre égocentrés et allocentrés soit légèrement moins important (75% perçoivent l'espace de façon égocentrée en tenant compte des

alternants, 70% sinon). Surtout, il est manifeste qu'aucun des voyageurs ayant une perception exclusivement allocentrée n'évoquent l'Autre comme membre d'une collectivité, de quelque manière que ce soit.

### *5.1.2. Evocation d'autrui comme un autre « je »*

**Rappel théorique**

L'interaction avec l'environnement spatial comme social dans le cadre d'une action singulière et planifiée se caractérise par le fait qu'elle ne répond qu'à une finalité externe et planifiée. Cette forme d'interaction répond à un objectif personnel et dicible, formulable à un interlocuteur hypothétique. Elle est beaucoup plus largement présente dans les récits des voyageurs dans la mesure où le déplacement est en lui-même une action planifiée. Le déplacement s'oppose aux autres formes de mobilité telles que la promenade ou l'errance du fait qu'il possède, avant même d'être réalisé, une destination et un motif autre que lui-même, autre que le simple mouvement.

Dans ce contexte d'action, l'environnement est compris par l'acteur comme un instrument pour parvenir à l'objectif attribué à l'action. L'interaction spécifiquement sociale, c'est-à-dire concernant les relations de l'acteur (la personne interrogée) avec une autre personne, plutôt qu'avec l'espace, n'échappe pas à cette règle. Un acteur engagé dans une action planifiée ne provoquera d'interaction que parce qu'il suppose qu'elle peut lui permettre d'aboutir à ses fins.

**Formes d'évocation au sein des entretiens**

Au sein du réseau, l'interaction sociale planifiée correspond très simplement aux demandes qui peuvent être adressées par un acteur à un autre, qu'il s'agisse d'un voyageur, d'un commerçant ou d'un agent de station. Les motifs de ces demandes sont le plus fréquemment des demandes d'itinéraires ou, pour les personnes à mobilité réduite, des demandes de places assises. Thierry utilise fréquemment ce type d'interaction pour trouver son chemin dans un environnement qu'il ne connaît pas.

> « Interviewer : Au niveau de l'information diffusée dans la station, est-ce que tu la trouves bonne? Par exemple la première fois où tu t'es perdu tu aurais aimé qu'il y ait un panneau qui t'indique le bus ?
>
> Thierry : Je n'aurais pas trop cherché, je préfère demander aux gens que de regarder visuellement. Au départ je ne savais pas où me diriger dans Paris. Je n'avais pas remarqué ces panneaux bleus qui t'indiquent la rue dans laquelle tu dois sortir, mais bon on s'habitue. […]
>
> Interviewer : Ces « gens », tu les choisis, ou tu interroges au hasard ?
>
> Thierry : Je fais confiance. Je pose des questions quand je commence à trop m'énerver, je pose la question à la première personne qui passe à côté de moi.
>
> Interviewer : Tu ne vas pas demander préventivement ?
>
> Thierry : Non. J'arrive au bout de l'action après je demande. »

Peu de personnes racontent s'être adressées à un semblable (voyageur ou commerçant selon les cas) : Dan, Elise, Thierry et Amélie. Beaucoup plus nombreuses sont celles qui s'adressent à un agent de station ou à un machiniste. Il est étonnant de constater que certaines personnes refusent de s'adresser à une personne, quelle qu'elle soit, et

préfèrent résoudre leur problème seules, quitte à y consacrer beaucoup plus de temps. La raison qui est évoquée pour expliquer ce refus est la préférence pour les outils de signalétique, tels que les panneaux et les plans[95], ou la gêne que représente l'interaction, dans la mesure sans doute où elle place l'acteur dans une position de demande vis-à-vis de son interlocuteur. C'est le cas par exemple d'Ernestine, qui demande systématiquement son chemin dans la rue, mais jamais dans le métro. Elle explique : « Dans le métro en principe je ne suis pas perdue. Il suffit de regarder les panneaux, attendre de prendre la direction et c'est facile. » Ses paroles sont tout aussi péremptoires lorsqu'elle aborde le fait de demander une place assise dans les véhicules : « Je demande jamais moi. Non. Je suis assez réservée alors. »

L'analyse des entretiens a fait apparaître une forme plus indirecte d'assimilation d'autrui à un instrument : la considération de la présence de l'Autre comme une garantie de sécurité. Celle-ci apparaît par contraste, quand des personnes interrogées expliquent ressentir de l'insécurité lorsqu'il y a peu de monde dans un espace de mobilité. Parmi les huit personnes qui ont émis cet avis, six sont des femmes. Stéphane, l'un des deux hommes dans ce cas, n'en fait mention que parce qu'il relate un incident qui s'est produit en pleine nuit, à la sortie d'un bus de nuit au sein du pôle de Massy-Palaiseau. Les femmes l'évoquent plus volontiers sous la forme de considérations généralement vraies. C'est le cas de Mélanie, qui compare dans l'extrait suivant deux pôles dans lesquels elle est amenée à réaliser des correspondances.

> « Mélanie : [*Le soir, à Montparnasse*], il y a quand même moins de monde, mais tu trouves toujours des gens, alors qu'au Pont de Sèvres quand je rentre que je prends le dernier métro, je peux être toute seule dans le wagon. Alors qu'à Montparnasse même en prenant le dernier train à une heure du matin, un lundi, tu auras quand même des gens qui prendront ce train pour rentrer chez eux. Parce qu'il dessert la grande banlieue, et comme moi je descends dans les premières banlieues, j'aurai tout le temps du monde, donc déjà c'est plus sécurisant. Au niveau de l'ambiance de la gare tu es plus – je pense que tu es plus en **sécurité** qu'au Pont de Sèvres, où **tu n'as vraiment personne la nuit**, c'est un peu **glauque**. Tu n'as pas de lumière, c'est super sombre. »

Cet extrait fait apparaître de nouveau le terme « glauque », sur lequel nous nous étions arrêtés au cours du paragraphe 4.3.1. L'aspect « lugubre, sordide » qu'évoque ce terme n'est plus seulement lié à une ambiance spatiale peu engageante, mais également au contexte social de l'expérience du déplacement. Ici, l'utilisation d'un unique terme, « glauque », est symbolique de l'entrelacement constant des dimensions spatiale et sociale au cours de l'expérience du déplacement.

### Lien avec la perception de l'espace

De la même façon que pour l'analyse des liens entre perception de l'altérité et perception de l'environnement dans le cadre de l'action planifiée, nous avons ici répartis les usagers selon leurs recours ou non à l'interaction sociale au moment de la recherche

[95] Dans le cas où d'autres usagers ont été confrontés à un espace inconnu, donc auraient pu être amenés à demander leur chemin à quelqu'un mais ne l'ont finalement pas fait, les alternatives apparaissent plus diverses. Celles-ci incluent notamment le fait que le repérage visuel (c'est-à-dire à partir des formes spatiales du pôle et non des outils de signalétique) a été possible, ou que la progression au hasard a été fructueuse.

d'information. Nous avons, le cas échéant, précisé si l'interaction était menée avec un semblable (autre voyageur ou autre commerçant) ou avec un représentant de l'autorité au sein du réseau (agent). Ces informations ont été répertoriées sous forme d'aplats de couleur. Elles ont été complétées, sous forme de hachures, par la compréhension de la présence de l'Autre comme une garantie de sécurité, donc de façon utilitaire. Nous obtenons le graphique suivant.

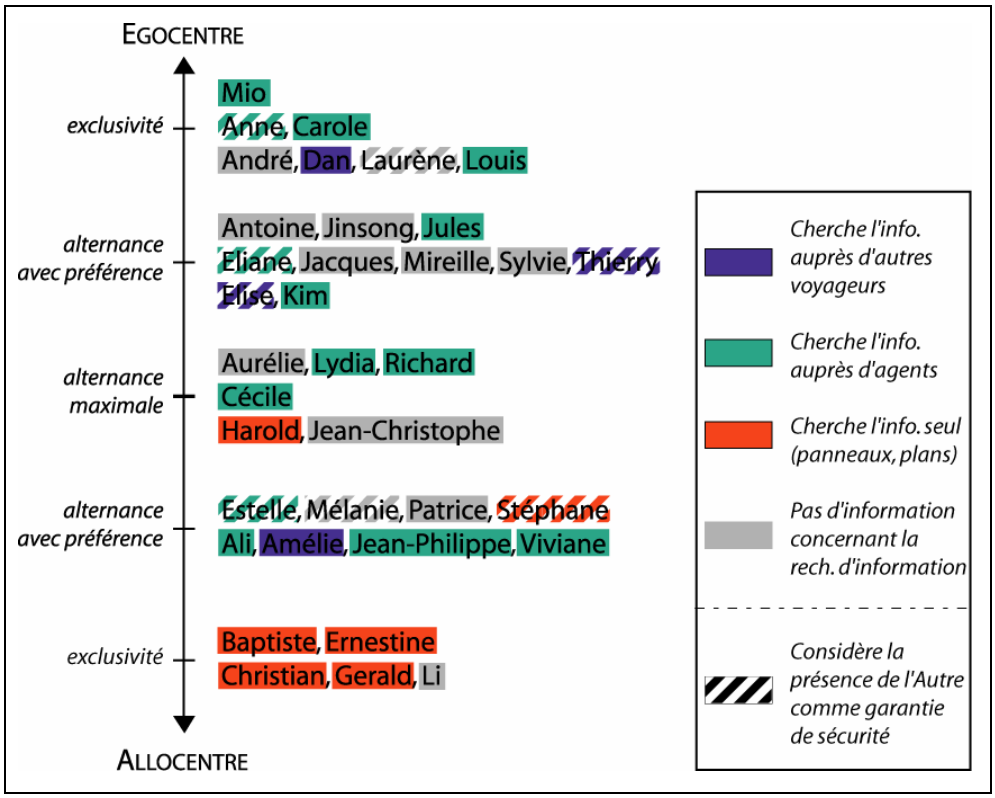



**Figure 50 - Répartition des usagers en fonction de leur relation à autrui (« je ») sur l'échelle de perception de l'espace**

Les résultats de ce graphique sont assez homogènes pour les catégories d'usagers qui vont de la « préférence pour un référent allocentrique » à « l'exclusivité dans le choix d'un référent égocentrique » : la sollicitation d'une autre personne pour la recherche d'information y est assez uniformément répartie, de même que la perception de l'Autre comme une garantie de sécurité. Les personnes ayant une perception égocentrée de l'espace privilégient peut-être légèrement le recours à un semblable plutôt qu'à un agent au moment de la recherche d'information.

En revanche, le groupe des personnes ayant une perception exclusivement allocentrée de l'espace a un profil très différent des autres catégories d'usagers. Tous ou pratiquement affirment chercher seuls l'information, refusant ainsi d'admettre comme une solution acceptable le recours à une autre personne. Dans la mesure où les deux autres usagers dans ce cas ont également une perception de l'espace allocentrée, nous pouvons considérer qu'il s'agit d'une tendance corrélée à la perception de l'espace. Il semble que lorsqu'un voyageur abandonne complètement la perception égocentrée de l'espace, c'est-à-dire l'usage des éléments spatiaux comme outils de repérage dans l'espace, il cesse en

même temps de percevoir les autres voyageurs comme des personnes susceptibles d'être sollicitées. Les deux facteurs (perception allocentrée, refus de l'interaction avec autrui) sont donc liés sans qu'il soit possible de dire lequel induit l'autre, lequel est cause et lequel est conséquence.

### *5.1.3. Evocation d'autrui comme jouant le rôle de public (« eux »)*

**Rappel théorique**

L'action en public peut être définie comme une forme d'action qui n'existe que parce que l'acteur est soumis au regard d'un public. Elle a pour finalité exclusive la légitimation d'une situation aux yeux d'un public. Dans cette perspective, elle est contrainte de se soumettre aux règles de lisibilité sociale.

Le regard occupe donc une place centrale dans cette forme d'action. L'espace dans lequel prend place l'action en public doit être accessible et scénographique, c'est-à-dire aménagé de façon à ce que la lisibilité de l'action soit optimale. L'interaction sociale quant à elle, a pour finalité première la justification aux yeux de témoins. Elle prend moins la forme de la prise de parole que celle de l'échange de regards, voire de la mise en scène d'un comportement à destination d'un public.

**Formes d'évocation au sein des entretiens**

L'action en public apparaît au sein des entretiens lorsque le champ lexical de la vision (« regarder », « voir », « observer », « constater ») est employé en direction d'autres personnes (« je vois les gens, ils… ») et sans motif utilitaire. Par exemple, lorsque Cécile indique qu'elle observe le flux des autres voyageurs pour trouver plus facilement la sortie, elle se place dans le champ de l'action singulière. Au contraire, Thierry adopte une position de juge lorsqu'il affirme :

> « Thierry : Quand tu es au centre, il y a deux grands couloirs, longs, c'est là que tu te rends compte du **flux**. Des gens qui ne fonctionnent que pour eux. Que pour leurs gueules. J'avance, je marche et je ne regarde pas ce qu'il y a derrière. Je fais attention un peu à ce qu'il y a devant, mais je ne m'arrête pas.
>
> Interviewer : Tu vois ça dans les couloirs. Pourquoi? […] Tu vois plus de monde à la fois?
>
> Thierry : Oui j'**observe** les gens, je constate ce qu'ils font. Je constate qu'ils courent. »

Nous avons donc recensé les extraits d'entretiens au cours desquels les personnes interrogées évoquent un regard porté par elles, porté sur elles ou au contraire une absence de regard entre les voyageurs. L'extrait suivant, tiré de l'entretien réalisé avec Stéphane, est particulièrement intéressant parce qu'il contient à la fois les trois discours : ils semblent se contredire tout d'abord puis une ligne principale se dégage.

> « Moi je dois avouer que quand je prends les transports en général je tire la tronche, comme tout le monde. Surtout quand c'est quotidien. Quand c'est une fois de temps en temps j'ai le sourire et je me moque des gens, presque. Mais au quotidien, je suis en mode hostile. D'ailleurs, il faudrait fonder une association pour les Joyeux Utilisateurs des Transports en Commun. Genre : « Je veux qu'on me parle ! ». Parce que c'est **glauque**. Enfin, c'est triste tous ces gens enfermés dans un même endroit, personne ne se **parle**, les gens ne veulent pas se **regarder**.
>
> Moi, je vois, je suis un peu basané, et j'ai senti dans les transports en commun, que ce soit le RER ou… Enfin, j'ai réussi à faire Massy – Denfert-Rochereau, assis tout seul sur quatre places. Pourquoi ? Parce que les gens ont peur. Je suis basané : les gens ont peur de s'asseoir, vraiment.

> C'était très clair : le wagon, il y avait plein de gens debout. Jusqu'à Denfert-Rochereau les gens restaient debout, à Denfert il y a enfin des gens qui sont venus s'asseoir. Dans le bus, les gens rentrent, **regardent**, ils s'assoient d'abord à côté des **gens bien**, après à côté des jeunes, après à côté de moi qui suis basané, après à côté des mecs à casquette. Non mais c'est ça ! C'est terrible mais c'est ça.
>
> Alors que quel mal il y a à faire : « Excuse-moi, je veux m'asseoir. » ? Il ne va pas te bouffer. D'une part, moi, et puis même quand tu t'adresses à jeune avec une casquette, il ne va pas te bouffer. Il va peut-être se la jouer un peu, mais il ne va rien se passer. Justement je trouve que ça crée une hostilité : ce manque de **reconnaissance**, c'est fatal. Ca, dans les transports, justement il y a cette défiance là : la peur de l'agression permanente, qui fait que. Moi [...], je suis un peu tête de con : justement là où il ne faut pas aller, je viens m'asseoir là, parce que les gens n'aiment pas et je trouve ça déplorable. »

Dans le premier paragraphe, Stéphane affirme voyager « en mode hostile », c'est-à-dire en évitant toute interaction avec les autres voyageurs, qu'elle soit de l'ordre de la parole ou du regard. Il est d'ailleurs intéressant de constater que les deux sont liés dans le discours de Stéphane, que le regard que les voyageurs portent les uns sur les autres détermine le comportement social. Immédiatement après avoir évoqué la nature hostile de son comportement au cours du déplacement, il regrette qu'il soit adopté par l'ensemble des voyageurs. Est-il pour autant incohérent ?

Non, car le second paragraphe vient éclaircir ce point : Stéphane y explique qu'il se sent lui-même l'objet de discrimination de la part des autres voyageurs, du moins de ceux qu'il identifie comme « les gens biens ». D'après Stéphane, ceux-ci sont sans cesse dans le jugement, ils « regardent », donc évaluent les personnes auxquelles ils sont confrontées, puis adaptent leur comportement en fonction de la hiérarchie de valeur qu'ils se sont constituée. Une hiérarchie que Stéphane résume de la sorte : « ils s'assoient d'abord à côté des gens bien, après à côté des jeunes, après à côté de moi qui suis basané, après à côté des mecs à casquette ».

En définitive, si Stéphane voyage « en mode hostile », c'est plus pour répondre à la défiance qu'expriment à son égard les « gens bien », que pour les imiter. Il souhaiterait être re-connu, être identifié comme un semblable, mais il sent que ce n'est pas possible, qu'il reste un « autre ». Toutefois, cette hostilité n'est pas dirigée envers les personnes qui lui sont inférieures dans la hiérarchie sociale telle qu'il la comprend. Lorsqu'il voit un « mec à casquette », il n'hésite pas à s'asseoir à côté de lui. Il se distingue en cela des « gens bien », ou tout simplement des « gens ».

Dans les autres entretiens d'usagers, nous retrouvons effectivement la distinction entre le regard porté sur les « gens », c'est-à-dire les autres voyageurs, et sur les personnes atypiques : SDF, vendeurs à la sauvette, groupe de jeunes, etc. Hormis les « jeunes » et « mecs à casquette » que décrit Stéphane, et qui sont également en déplacement, les personnes sont jugées atypiques d'abord parce qu'elles transgressent la règle primordiale du réseau de transport qui est l'absence de stationnement prolongé. Une fois cette transgression accomplie, il n'est pas rare que d'autres aient lieu, telle que l'interpellation du regard ou de la voix. Cette transgression peut être amusante, mais elle est le plus souvent gênante ; une ambigüité que le discours d'Harold fait nettement ressortir.

> « Interviewer : Tu parles d'odeurs, de bruits « qui n'appartiennent qu'au métro »…
>
> Harold : Les bruits, c'est les rames de métro, etc. Ca peut être la musique, les gars qui chantent, le clochard qui gueule, c'est habituel, ça. Surtout déguisé en Père Noël à Gare du Nord. […] Tu as tout le hall de la gare qui va vers le RER, vers les grandes lignes, et tu as la ligne 4 qui est un peu à part. Et là, il y a un clochard qui vend l'Itinérant, c'est un black, et lui, il a choisi la méthode… pas « agressive », **mais il parle aux gens**, il est autoritaire, **il appelle les gens** : « Mon frère, achète moi de la lecture ! », « Madame, salut… ! ». C'est lourd quand tu le **vois** tous les jours. Et depuis le mois de novembre, il a un costume de Père Noël. Novembre, ça va, décembre ça va, janvier, tu commences à t'inquiéter, avril, c'est super bizarre ! Et donc, il est en Père Noël toute l'année, ça fait six mois qu'il est en Père Noël, et je le vois quasiment tous les jours, donc bon… Au début, ça te fait marrer, après ça t'énerve franchement, parce que tu l'entends gueuler tous les jours. »

Enfin, le « regard » apparaît en creux, dans le discours de voyageurs qui précisent, au détour d'une phrase, « normalement, je ne regarde pas ce qui se passe autour » (Harold). Elles se distinguent des personnes (Stéphane, Carole) qui décrivent une situation générale d'absence d'échanges de regard pour la déplorer, dans la mesure où elles ne décrivent que leur comportement propre, et qu'elles jugent ce comportement positivement, elles jugent que l'ensemble des voyageurs devraient faire la même chose. C'est le cas de Cécile par exemple, dont les paroles reflètent cette façon de penser.

> « Interviewer : Est-ce que tu peux me décrire ta réaction par rapport à une publicité ?
>
> Cécile : […] Je regarde les publicités… Je suis dans une rame de métro, je regarde : c'est un peu l'**échappatoire**, plutôt que de **regarder** les **gens**. Même si après, je trouve qu'il ne faut pas trop en mettre, mais plutôt intégrer d'autres présentations, d'autres choses parce que... »

Il est donc possible, à partir du corpus d'entretien dont nous disposons, de distinguer deux grandes attitudes vis-à-vis du regard du public. Une partie des personnes interrogées pensent comme Cécile et Harold, que l'aisance dans les espaces de mobilité passe par l'absence de regard et que la gêne naît de la transgression de cette règle, en particulier par une personne atypique. Au contraire, d'autres personnes accordent une grande importance au regard dans les espaces de mobilité. Elles ont tendance à regarder les autres personnes en présence, elles sont attentives à leurs difficultés, mais également à leurs différences. Elles sont également sensibles au regard qui est porté sur elles, et aux discriminations qu'il peut induire. Enfin, elles regrettent que les autres voyageurs n'échangent pas plus fréquemment des regards ou des paroles.

### Lien avec la perception de l'espace

Nous avons tenté d'associer systématiquement les personnes interrogées telles qu'elles nous apparaissaient à travers l'entretien aux deux grands profils que nous venons d'identifier. Il en résulte le graphique suivant.

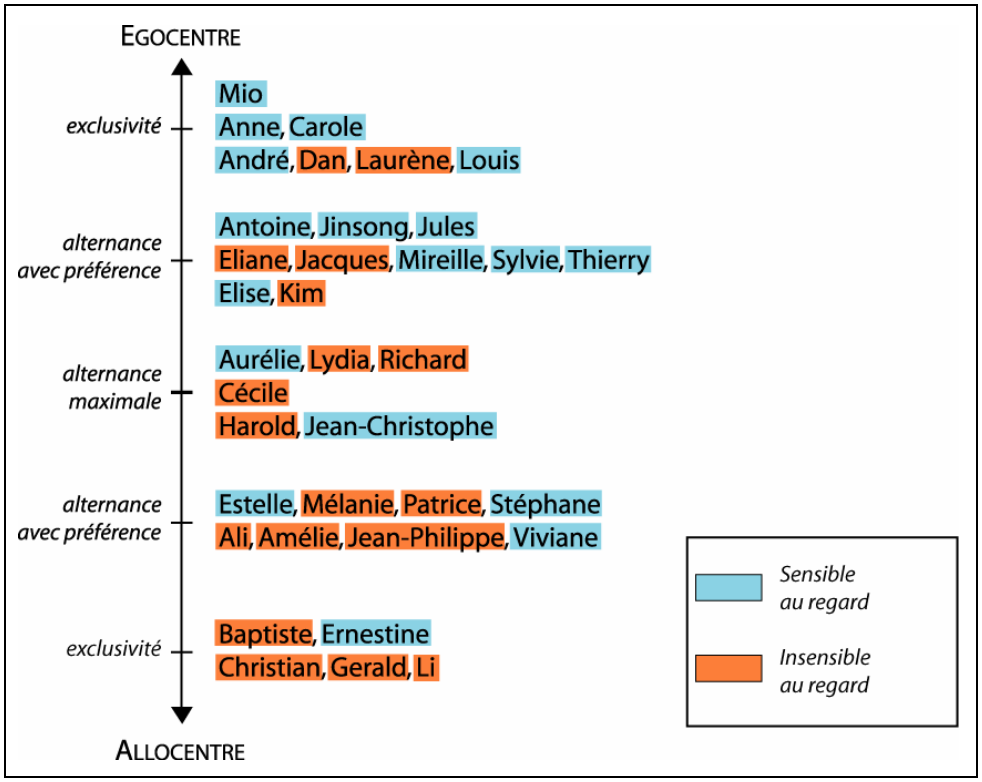



**Figure 51 - Répartition des usagers en fonction de leur relation à autrui (« eux ») sur l'échelle de perception de l'espace**

La répartition des personnes interrogées en fonction de l'importance qu'elles accordent au regard dans un contexte de déplacement est tout à fait corrélée à leur perception de l'espace. En effet, bien qu'aucune des figures extrêmes ne soit exclusivement composée de l'une ou l'autre famille d'attitudes vis-à-vis du regard, il est net que plus la personne concernée a tendance à se déplacer en adoptant un point de vue égocentré, plus elle est sensible au regard. Inversement, plus un usager a tendance à se déplacer selon une perception allocentrée de l'espace, moins il sera sensible au regard au cours de son déplacement. Ce constat permet d'ailleurs d'expliquer pourquoi Cécile et Harold sont presque les seuls à pouvoir expliciter (quoique brièvement) leur position du regard : c'est parce qu'ils sont en position intermédiaire sur l'échelle de perception de l'espace, donc, vraisemblablement, sur l'échelle de relation au regard, qu'ils sont en mesure de prendre de la distance vis-à-vis de cette insensibilité.

## *Conclusion : Deux modes de perception de l'environnement,* in situ *et* ex situ

L'analyse systématique des formes de perception d'autrui nous permet d'affirmer qu'il y a corrélation entre celle-ci et la perception de l'espace pour la personne en déplacement.

Cette corrélation se traduit de la sorte : la perception d'autrui comme membre d'un public ou d'une collectivité affecte prioritairement les personnes ayant une perception égocentrée de l'espace. La perception de l'Autre comme un être autonome affecte tous les voyageurs, sauf ceux qui se déplacent exclusivement selon point de vue allocentré de l'espace. Ainsi, les personnes qui ont une perception égocentrée de l'espace sont affectées par les trois formes de relation à autrui ; celles qui ont une préférence pour la perception allocentrée de l'espace perçoivent l'Autre exclusivement comme un être autonome ; celles enfin qui ont une perception exclusive de l'espace selon un point de vue allocentré ne semblent affectées par aucune forme de relation à l'Autre. En d'autres termes, celles-ci ne semblent pas percevoir l'Autre.

En définitive, il semble que nous puissions distinguer deux grandes formes de relation à ce que nous nommerons désormais l'environnement*, c'est-à-dire l'agrégation de l'espace et de l'autre, de l'environnement spatial et social. Un premier groupe de voyageurs percevraient donc leur environnement à travers un régime que nous proposons de nommer *in situ* : ils perçoivent la dimension spatiale de l'intérieur et la dimension sociale avec acuité. Les voyageurs du second groupe semblent au contraire évoluer *ex situ*, en dehors du site dans lequel ils se trouvent physiquement. Intellectuellement, ils évoluent dans le plan du réseau plus que dans les formes concrètes de ses espaces. Socialement, ils perçoivent de plus en plus pauvrement l'Autre à mesure que leur préférence dans cette forme devient exclusive : d'abord comme un être autonome éventuellement instrumentalisé donc réifié, puis uniquement comme une forme à éviter, au même titre qu'un pilier ou un mur. La conscience d'autrui disparaît alors.

## 5.2. Aisance et perception d'autrui

Les deux formes de perception de l'environnement que nous venons d'identifier peuvent toutes deux être source d'aisance comme de mal-aise. En effet, chez les personnes qui se déplacent *in situ*, la reconnaissance de l'existence de l'Autre peut se traduire comme un plaisir ou comme une menace. A l'inverse, les personnes qui se déplacent *ex situ* semblent reconnaître comme une règle tacite l'absence d'interaction avec les autres voyageurs (absence de regard, de parole, etc. pour se rendre invisible tout autant que rendre les autres invisibles) ; or cette règle enferme tout autant qu'elle protège.

L'examen des sources de mal-aise à partir de notre premier corpus d'entretiens nous a montré que dans quatre cas (Carole, Jules, Louis, Amélie), le mal-aise lié à la perception d'autrui était source de renoncement à l'utilisation d'un mode de déplacement. Aucune autre forme de mal-aise rencontré par un voyageur au cours de son déplacement n'a pu le conduire à une décision aussi radicale. Il nous a donc semblé nécessaire de nous focaliser sur cette notion de renoncement, en produisant un nouveau corpus d'entretiens auprès de personnes ayant renoncé à l'utilisation d'un mode sans avoir changé de lieu de domicile ni de lieu de travail dans la même période. Ces entretiens complémentaires ont été réalisés dans le cadre d'un mémoire de Master 1 [MASSON, 2008] encadré par nous. Ils font en effet apparaître que, dans six cas sur neuf, les arguments rationnels avancés dans un premier temps pour expliquer le changement de mode sont suivis de motifs liés à l'environnement social (peur des mouvements de foule, promiscuité, gêne liée aux vendeurs ambulants, etc.).

En outre, l'un des principaux apports de cette étude pour notre travail a été de confirmer une tendance observée chez deux des personnes interrogées par nous ayant renoncé à l'utilisation d'un mode : la rupture a fréquemment lieu à un moment où la situation de la personne évolue et entre en contradiction avec sa façon initiale de se déplacer. C'est le cas de Florence*[96] par exemple, qui semble faire partie des voyageurs qui admettent comme règle tacite la nécessité pour les voyageurs de s'ignorer. Or, Florence a eu deux enfants, encore en bas âge au moment de l'entretien. Suite à cet événement, elle a renoncé à l'usage des transports collectifs au profit de l'automobile, pour des raisons évidentes de praticité, mais également, ajoute-t-elle, parce que « je n'aime pas me faire remarquer par les autres. J'ai peur de ne pas savoir comment réagir s'il y en a un qui me fait une colère en public par exemple ».

Le passage vers le grand âge étant un moment de rupture particulièrement sujet à ce type de changement, nous nous sommes proposé de constituer un second corpus complémentaire d'entretiens autour du thème du vieillissement*, donc auprès de personnes de plus de 70 ans. Ils ont été réalisés par nous dans le cadre d'une étude pour le Laboratoire de Sociologie Urbaine (LaSUR) de l'EPFL et par un second étudiant dans le cadre de son mémoire de Master 1 [SEGRE, 2008]. Le détour par les personnes âgées

[96] Dans la suite du chapitre, les personnes interrogées dans le cadre d'entretiens complémentaires seront indiquées par le signe * pour [MASSON, 2008] et ** pour [SEGRE, 2008]

permet d'éclairer la distinction entre modes ferrés et routiers faite plus ou moins consciemment par l'ensemble des voyageurs.

Nous aborderons cette question de l'impact du vieillissement sur la perception de l'altérité dans une dernière partie après avoir présenté les sources d'aisance et de malaise qui résultent respectivement de l'acceptation ou du refus de la présence de l'Autre.

### *5.2.1. Prise en compte de l'Autre*

Les personnes qui se déplacent selon une perception égocentrée de l'espace ont simultanément tendance à percevoir autrui avec acuité et à entretenir avec l'Autre des relations de type familières, comme publiques ou instrumentales. Or, les paroles de ces voyageurs montrent que cette variété de formes d'interaction entre parfois en contradiction avec celles favorisées par l'organisation du réseau. Il existe bien un biais entre rapports à l'Autre souhaités et rapports favorisés, comme nous l'avions imaginé au cours du paragraphe théorique consacré à cette dimension [§3.2.], et ce biais touche effectivement les voyageurs se déplaçant selon un point de vue égocentré. Pourtant, il n'est pas lié au fait que le réseau favoriserait une perception instrumentale de l'Autre à laquelle les voyageurs égocentrés ne parviendraient pas à s'adapter puisque l'analyse des entretiens montre qu'ils s'y adaptent effectivement, mieux parfois que les voyageurs allocentrés les plus exclusifs. Le biais entre rapports à autrui souhaités et favorisés est bien plutôt lié (1) au fait que les conditions de transport en région Ile-de-France imposent des distances interpersonnelles de type intime (contact), quand les voyageurs entretiennent entre eux des relations tout au plus familières. Ce biais naît en outre (2) du fait que certains cas de congestion contraignent à une forme d'agressivité envers les autres voyageurs qui contrevient au cadre de familiarité et de publicité dans lequel ils inscrivent leurs rapports à l'altérité. Enfin, la perception de l'autre avec acuité favorise dans certains cas (3) le sentiment de faire partie d'une foule dont les mouvements peuvent être incontrôlables.

**La promiscuité, mal-aise naissant d'une trop grande prise en compte d'autrui**

La forme de mal-aise la plus fréquemment rencontrée chez les voyageurs *in situ* naît de la difficulté à s'adapter à des distances interpersonnelles réduites voire nulles. C'est la cause secondaire de renoncement la plus fréquemment évoquée par les personnes ayant abandonné l'usage d'un mode. C'est le cas de Fabien* par exemple, qui explique : « Pour quelqu'un comme moi qui n'est pas **habitué** aux transports en commun, c'est assez difficile de **se mêler** parmi tout ce monde. J'ai l'impression d'être serré comme dans une boîte de **sardines** ». Ses paroles manifestent à la fois l'idée que ces conditions de déplacement atypiques nécessitent une adaptation, une habituation. Le jeune homme indique également par l'emploi du verbe « se mêler » qu'il lui semble participer à une foule dans laquelle il perd son individualité. Il se mêle aux autres, il n'est plus lui parmi d'autres. L'expression « serré comme dans une boîte de sardines », quoique relativement anodine, dénote également d'une perte d'humanité naissant de l'acceptation de conditions de transport contraires aux codes culturels.

Pour Louis, le mal-aise né de la promiscuité est même devenu une raison première, suffisante, d'abandonner les transports collectifs pour revenir à l'automobile. En effet, Louis a été amené, pour des raisons d'économies financières et temporelles, à laisser sa voiture pour prendre les transports collectifs. Après une première année d'utilisation des transports collectifs, il a abandonné ce système parce qu'il lui imposait une trop grande promiscuité avec les autres voyageurs, et repris sa voiture. Aujourd'hui, il allie les deux

modes pour pouvoir faire des économies sans que la présence des autres voyageurs ne soit trop pesante.

> *« Interviewer : Si l'on revient au moment où vous avez pris les transports collectifs, ce premier passage qu'est qui a fait que vous avez repris votre voiture au bout d'un an de transport collectif?*
>
> Louis : Les transports en commun c'est fatiguant, c'est toujours sur-bondé, quand je le prends aux heures où tous le monde le prend ou pratiquement on est tous dans des conditions qui sont pas du tout confortables et plutôt désagréables, **promiscuités** pas marrantes. Donc j'ai réessayé la voiture et puis bon finalement je préfère encore les transports en commun. Oui… le stress, les embouteillages, les retards, l'irrégularité du transport que présente la voiture, quoi. C'est vrai que ça présente un confort de tranquillité **individuelle** mais par rapport... je mets plus de temps en voiture. […] En voiture, il faut compter minimum 3/4 d'heure, et encore quand ça roule bien. Normalement en voiture plus métro, je suis sûr qu'en 20 / 25min on s'en sort. »

De nouveau, la promiscuité est assimilée à la perte de l'identité individuelle dans la collectivité. C'est elle qui rend l'aspect collectif des transports en commun si problématique aux yeux des voyageurs les plus exclusivement *in situ.*

**L'agressivité « nécessaire »**

La coprésence excessive des autres usagers est également dénoncée du fait qu'elle exige de l'usager des comportements misanthropes (défensifs et agressifs) pour pouvoir mener son déplacement à bien. Carole, qui a dû, pendant un an, fréquenter le pôle de Châtelet-les-Halles, a été amenée à se comporter de façon agressive vis-à-vis des autres usagers. Elle décrit le mal-aise qu'elle ressentait alors, et ce à quoi elle a dû renoncer en termes de performance temporelle pour ne plus avoir à se comporter de la sorte.

> « Carole : Tu te lèves le matin il est six heures et demi, tu es à Châtelet à 7h15… non à 7h30, et à 7h30 il y a plein de monde et tu n'en peux plus. Il est 7h30 du matin, ça fait une heure que tu es debout et tu vois le monde à Châtelet dans ton RER et. Et des fois tu fais : « Non, je ne peux pas. **Je ne peux pas pousser les gens**, je ne peux pas me tirer, je ne peux pas… ». Alors tu te dis : « Je vais en attendre un qui est moins… moins rempli […] une fois j'ai craqué, j'ai attendu vingt minutes, une fois. Parce que je ne pouvais pas. Là, j'étais en retard, mais des fois tu ne peux pas. »

Cette difficulté à adopter un comportement agressif envers les autres voyageurs est une des causes principales qu'elle évoque pour expliquer l'abandon des transports collectifs au profit du vélo, qu'elle a pu réaliser depuis qu'elle n'est plus contrainte de se rendre en lointaine banlieue régulièrement.

**La peur du mouvement de foule**

L'impression, pour le voyageur *in situ*, d'être confronté dans les espaces de mobilité à une foule muette et aveugle, capable de l'entraîner dans son flux, est également ressenti par certains voyageurs comme une forme de violence. Nous avons vu plus haut l'étonnement de Thierry face au flux des personnes en déplacement au sein des couloirs de la station du Pont de Sèvres. Dans le cas de Florent* ou Liane*, cet étonnement se mue en une inquiétude, un sentiment d'insécurité suffisamment grands pour expliquer,

tout au moins en partie, le renoncement à l'utilisation des transports collectifs pour le premier, des modes ferrés pour la seconde.

Liane* en effet, relie très directement son inquiétude des foules avec celle de l'enfermement spatial. Elle explique ainsi sa préférence pour l'automobile :

> « Liane : Parce qu'on est plus libre ; on n'est pas **dépendant** des horaires de bus, des foules qu'il y a dans les bus ou dans les métros quelquefois, ou des longs couloirs de changement. […] A choisir je préfère le bus. Parce que je vais vous dire, maintenant les couloirs… Je suis claustophobe, donc le métro, je supporte très très mal. […]
>
> Interviewer : quand le train circule ou également dans les couloirs ?
>
> Liane : C'est dans les couloirs, c'est quand le train circule, c'est tout. Le fait de ne pas être à l'air libre, de ne rien voir… Je souffre dans le métro, je souffre. »

En définitive, si la perception de l'Autre avec acuité peut être source d'aisance, en particulier dans le cas où sa présence est vécue comme sécurisante, il semble que les conditions de déplacement en Ile-de-France sont telles que cette présence est souvent vécue de façon violente. Ainsi, les voyageurs exclusivement *in situ*, qui ne parviennent pas à s'extraire de la situation, du lieu, pour se mettre en retrait vis-à-vis de l'autre, sont les plus affectés par ces formes de mal-aise.

### *5.2.2. Evitement de l'Autre*

Nous avons vu au cours du paragraphe 5.1. qu'il existait une corrélation entre la perception de l'espace et la perception de l'altérité. Il semble que plus le voyageur privilégie une perception allocentrée de l'espace, moins il est sensible à la présence de l'Autre et aux interactions sociales. Il adopte ce que nous avons nommé une perception *ex situ* de l'environnement. Or, l'examen plus approfondi de cette forme de relation à l'environnement social met en évidence l'existence d'une règle tacite d'ignorance mutuelle qui explique cette insensibilité à l'Autre. Insensibilité qui devient plus radicale à mesure que la perception de l'environnement devient plus exclusivement *ex situ*. Les voyageurs expliquent l'existence de cette règle par la nécessité de se protéger contre une dimension sociale rendue menaçante et intrusive par le contexte de déplacement ; elle est donc initialement source d'aisance. Elle peut toutefois devenir source de mal-aise soit lorsqu'une autre personne la transgresse soit, et c'est le cas le plus fréquent, lorsque le voyageur s'y enferme et est incapable d'alterner entre une perception *in* et *ex situ* de l'environnement : il se sent alors incapable de demander de l'aide en cas de nécessité.

**Perception par les voyageurs *in situ* de la règle tacitement adoptée par les voyageurs *ex situ***

Les personnes interrogées capables de décrire avec le plus de finesse cette règle tacite d'ignorance mutuelle sont celles qui en sont le plus détachées, en l'occurrence celles qui perçoivent l'environnement *in situ.* Ce sont également elles qui sont le plus critiques envers cette absence voulue d'interaction entre les voyageurs.

L'entretien le plus explicite à ce titre est celui réalisé avec Jules[97]. Son expérience est précieuse pour notre recherche dans la mesure où elle définit très finement la règle d'ignorance entre voyageurs et son caractère implicite (extrait n°1). Surtout, elle fait le lien entre l'existence de cette règle et les différentes sources de mal-aise qui affectent les voyageurs *in situ* (extrait n°2).

> **Extrait n°1** « Jules [*A propos des raisons qui l'ont poussé à abandonner l'usage des transports collectifs*] : Et la deuxième raison majeure, c'est d'éviter le stress des transports en commun. Dans **les grandes villes** ou dans les zones urbaines, une majeure partie du stress ou de l'agression qu'on reçoit, elle est dans les transports en commun. Et moi, je voulais éviter ça.
>
> Interviewer : Dans les grandes villes » en général ? Il y a d'autres personnes qui t'ont parlé de la même chose ?
>
> Jules : Non, mais c'est une sorte de ressenti commun. J'ai l'impression que c'est une sorte d'accord entre tout le monde que les transports en commun, c'est là où tu te fais vraiment agresser. Pas directement, mais il ya une agression indirecte du fait que personne ne se parle, qu'il y a des **codes** – à mon avis – de vie tacites dans le métro qui ne sont **pas très sains**.

[97] Nous avons fait la rencontre de Jules après la constitution du premier corpus d'entretien. Nous avons choisi de réaliser un entretien avec lui dans la mesure où ses récits de déplacement nous semblaient apporter un regard à la fois nouveau et synthétique sur les entretiens alors en cours d'analyse. Sa fréquentation occasionnelle du pôle de Gallieni nous a autorisé à ajouter cet entretien à notre premier corpus.

> Interviewer : Qu'est-ce que c'est que ces « codes » ?
>
> Jules : C'est que personne ne se parle jamais. Tout le monde s'ignore. Que **pour ne pas déranger** les gens, il faut les ignorer, il faut faire comme s'ils n'existaient pas. Et ça, c'est une violence. Tu ne regardes pas les gens dans les yeux, tu ne leur adresses pas la parole, même si tu as envie de leur dire quelque chose, tu ne leur dis pas. »

Dans ce premier extrait, Jules décrit en quoi consiste, *in situ*, en situation, le comportement d'ignorance mutuelle : pas de regard, pas de parole ; pas d'interaction en somme. Il considère que ce comportement est répandu de façon tellement généralisée, tellement systématique qu'il peut être assimilé à un code. Or, ce code est à double tranchant : à la fois il permet aux « gens » de ne pas être « dérangés », à la fois il est vécu comme une violence par les personnes, telles Jules, qui souhaiteraient le transgresser. Les termes « pas très sains » apportent un complément d'information sur la nature de cette violence : Jules suggère de cette façon que ce code serait né d'une perversion du comportement lié au cadre inhumain des « grandes villes ». Il revient lui-même sur cette affirmation catégorique au cours de l'extrait n°2 : le phénomène apparaît plus complexe qu'au premier abord puisqu'il ne touche pas les grandes villes dans leur ensemble, mais exclusivement les villes occidentales[98].

> **Extrait n°2.** « Jules : Alors que quand tu es comprimé dans un métro, tu es **comprimé sur toi-même**. On pourrait presque dire dans un sens que **le corps est nié** dans les transports en commun : tu dois faire attention à ne pas marcher sur les pieds des gens, tu dois faire attention à prendre le moins de place possible, tu dois faire attention à tout ça, ce qui fait que tu dois être dans un **effacement de toi permanent**. Alors que quand tu marches dans la rue ou quand tu es à vélo, tu occupes l'espace que ton corps occupe, sans te poser de question. Alors que l'espace que ton corps occupe quand tu es dans une rame de métro bondée il est remis en question constamment par les gens qui sont autour de toi, par... le mot à mon avis, c'est la « promiscuité ». La promiscuité que tu as avec des gens que tu ne peux pas… auxquels tu ne peux pas t'adresser, avec lesquels tu ne peux pas avoir une relation… tu ne peux pas leur dire un mot, pour justement faire que cette promiscuité là se change en relation. D'où le blocage ou le barrage, d'où le stress, d'où la violence qu'il y a dans les transports en commun. En Afrique par exemple où dans les transports en commun il y a beaucoup plus de promiscuité – tous les bus sont bondés, il y a des gens qui font le voyage debout, sur la porte du bus ou du car – cette promiscuité là, elle est plus facilement viable parce que tu crées une relation avec les gens. Tu leurs parles, tu leurs parles de tes enfants, il n'y a pas les mêmes règles que dans le métro parisien, tu peux parler avec les gens, il n'y a pas de mur, il n'y a pas une ignorance de l'autre tacite, comme dans le métro parisien, ce qui fait que les transports en commun même si matériellement ils sont beaucoup plus contraignants, il y a moins de stress à les prendre. »

Jules n'a pas vécu en Afrique, mais il a habité un an à Bogota, et il raconte la même expérience à son propos : les bus sont bondés, mais les gens se parlent et surtout, se rendent des services. Les personnes qui sont assises acceptent de prendre sur leurs genoux les paquets des voyageurs contraints de rester debout. Cette facilité de communication rend la promiscuité moins gênante, en tout cas pour Jules, dans le cadre de son expérience personnelle. La même conclusion peut très probablement être tirée pour les autres formes de mal-aise éprouvées par les voyageurs *in situ* vis-à-vis des autres personnes : il n'y aurait plus de violence à essayer d'entrer dans un wagon ou un

[98] Pouvons-nous affirmer avec Jules que l'existence de ce code est liée à l'inscription des espaces de mobilité dans la « grande ville » ? Nous en discuterons en conclusion de ce chapitre [§5.2. cc].

bus bondé s'il était possible de parler aux autres personnes, ne serait-ce que pour s'excuser, de même que la foule serait moins inquiétante si elle cessait d'être muette et aveugle. Pour que ce flux devienne un groupe, il faudrait toutefois qu'il puisse admettre les ruptures de rythmes et les arrêts.

**Mal-aise né de la transgression de la règle d'ignorance mutuelle.**

Si la règle d'ignorance mutuelle est source de mal-aise pour les voyageurs *in situ* qui y sont confrontés de l'extérieur, il peut également le devenir pour les voyageurs *ex situ,* soit lorsque que d'autres personnes transgressent cette règle, soit parce qu'ils s'y enferment.

Nous avons déjà rencontré la première forme de mal-aise au cours du paragraphe 5.1.3., lorsque nous avons évoqué les formes d'interactions sociales relevant de l'action en public. Harold évoquait par exemple l'irritation que provoquait la confrontation à un vendeur de journaux itinérant qui se faisait remarquer par de grands signes et des éclats de voix, et surtout, cherchait à entrer en communication avec les voyageurs et attendait d'eux une réponse. Le même type de sentiment transparaît du discours d'Ali lorsqu'il évoque une autre forme de désobéissance à la règle. Ici, la gêne vient d'une transgression des distances interpersonnelles minimales à respecter.

> « Ali : Quand on arrive à Châtelet à six heures du soir, les dix mètres de queue devant les passages automatiques, c'est assez difficile à supporter. Surtout avec certains **individus** qui **se permettent** de foncer un peu dans tout le monde.
>
> Interviewer : Tu as déjà rencontré ce genre de problèmes ?
>
> Ali : Oh moi, ça ne me dérange pas, mais c'est juste que c'est super chiant de remarquer ça. »

Emerge ici en creux, à travers l'évocation des « individus » s'en distinguant, l'existence d'un groupe, né de l'obéissance à un même ensemble de règles.

Le mal-aise peut également venir du fait que malgré lui, le voyageur est conduit à transgresser cette règle au cours de son déplacement. Ainsi Florence* exprimait sa réticence à emprunter les transports collectifs avec ses enfants, de peur qu'ils transgressent cette règle, et que les autres voyageurs portent un regard négatif sur elle. C'est également le cas pour les personnes vulnérables, telles qu'Amélie, qui exprime son appréhension à l'usage des escaliers du métro de la sorte : « Si je tombe, de quoi j'aurai l'air ? ».

Ce mal-aise est donc suffisamment important pour que les personnes interrogées l'évoquent comme une raison secondaire de renoncement à l'utilisation d'un mode. Pourtant, il ne touche que les personnes *ex situ* qui alternent suffisamment avec la position *in situ* pour pouvoir entrer en interaction avec l'autre dans le cadre d'une action publique, c'est-à-dire en tant que témoin. Nous avons vu au cours du paragraphe 5.1.3. que seuls les voyageurs capables d'adopter, même temporairement, un point de vue

*in situ* sur leur environnement, accordait de l'importance au regard du public. L'enfermement dans la règle concerne au contraire les voyageurs exclusivement *ex situ*.

**Enfermement dans la règle d'ignorance mutuelle**.

Les quatre voyageurs les plus inconditionnellement *ex situ* sont tous concernés par l'enfermement dans la règle d'ignorance mutuelle : chacun à leur manière ils rencontrent des situations de mal-aise qui pourraient être aisément résolues par l'échange verbal avec un autre voyageur mais persistent et dégénèrent parfois faute d'échange.

Le problème le plus fréquemment rencontré est celui de l'orientation, dans la mesure où toute situation nouvelle représente potentiellement une difficulté. Il ne s'agit pas, comme dans le cas des voyageurs exclusivement *in situ*, d'une difficulté face à un lieu nouveau, mais face à une nouvelle configuration de la signalétique, puisqu'elle représente l'unique outil d'orientation des voyageurs *ex situ.* C'est ainsi que Christian admet avoir eu des difficultés à trouver comment accéder la première fois à la station du tramway depuis le pôle du Pont de Sèvres. Il a préféré « un peu tâtonner », plutôt que de demander son chemin.

La grande uniformité du code réseau au sein des espaces de mobilité d'Ile-de-France laisse supposer que ce genre de situation est peu fréquent. C'est oublier que la signalétique peut indiquer des destinations extérieures au pôle lui-même : il s'agit de la signalétique de sortie de pôle qui change à chaque nouveau pôle fréquenté. Gerald est le voyageur qui décrit avec le plus de précision sa réaction vis-à-vis des panneaux indiquant une sortie de pôle : lorsqu'il fréquente un pôle pour la première fois, il se réfère uniquement à leur couleur bleue. Il suit alors le premier panneau de cette couleur jusqu'à l'accès sur voirie. A force d'expérimenter un lieu, ou plutôt une configuration particulière de signalisation, il parvient à différencier les sorties, leurs noms ne faisant pas référence à un élément particulier de l'espace urbain (ex. rue de Bellevue à Boulogne-Billancourt), mais au souvenir d'un cheminement effectué antérieurement.

Gerald se repère beaucoup plus en fonction des formes spatiales dans l'espace urbain que dans celui du réseau. Il semble qu'il établit une différence de nature entre ces deux espaces. De ce fait, la césure entre eux est très nettement perçue par les voyageurs *ex situ* : les « bouches » de métro sont fréquemment évoquées. Or, cette césure spatiale se traduit par une césure sociale : un même voyageur aura beaucoup plus tendance à s'adresser à une autre personne dans l'espace urbain que dans celui du réseau, comme le montre l'expérience d'Ernestine.

> *« Interviewer : Vous voyez une différence quand vous marchez dans la rue et quand vous marchez dans une station de métro?*
>
> Ernestine : Non. Au début quand c'est un endroit que je ne connais pas, où je suis jamais allée, là on est bien forcé de faire attention, moi **je vais bien demander deux fois** si je me suis pas trompée. Alors là je fais assez attention. Et puis comme je prends toujours mon temps et que je suis à l'heure, il n'y a pas…, c'est plutôt quand on est en retard, s'il y a un problème, alors là je fais attention.

> *Interviewer : Vous me dites vous allez demander, plus facilement dans la rue que dans le métro, ou c'est pareil, quand vous êtes perdue vous demandez?*
>
> Ernestine : Dans la rue.
>
> *Interviewer : Parce que dans le métro vous n'allez pas demander?*
>
> Ernestine : Dans le métro en principe je ne suis pas perdue. Il suffit de regarder les panneaux, attendre de prendre la direction et c'est facile à... [...] Même si on se trompe, on prend le truc dans l'autre sens. »

Ernestine préfère donc, comme Christian, « tâtonner un peu », plutôt que de demander son chemin. C'est pourtant le comportement qu'elle adopterait si elle se trouvait dans l'espace urbain. Pour expliquer cette différence, elle affirme qu'elle ne se perd pas dans le métro, qu'elle n'a donc pas besoin d'entrer en interaction avec un autre voyageur. Pourtant, un peu plus avant dans l'entretien, elle décrit une situation dans laquelle elle aurait effectivement besoin d'entrer en interaction (demander une place à une personne plus jeune ; Ernestine a 76 ans), mais ne parvient tout de même pas à s'y résoudre.

> « Ernestine : je prends le métro en bout de ligne donc je trouve toujours une place assise, puis comme je prends mon temps généralement, quand je vais, bon mettons à Clichy, je monte en 7 là haut et puis si je n'ai pas de place, bah j'attends le suivant et puis je suis assise. Au moins pour aller jusqu'à Opéra, bon, puis après généralement vous tombez sur des gens qui laissent la place aux personnes âgées. Au début ça me choquait un peu, faut que je me mette dans la tête que je suis une personne âgée (elle rit).
>
> *Interviewer : Donc les gens se lèvent automatiquement sans que vous ayez à demander?*
>
> Ernestine : Ah non, je ne demande jamais moi. Oh non, non, non. Je suis d'un naturel assez réservé, alors… »

Cet extrait nous permet d'approcher ce qui rend l'enfermement dans la règle d'ignorance mutuelle problématique : une personne qui ne parvient pas à demander de l'aide dans des situations anodines, ne parviendra sans doute pas à en demander en cas de réel danger et s'imagine que cette aide ne s'offrira pas spontanément : elle se sent alors isolée. C'est ce qui explique que les personnes vulnérables soient le plus sensibles à cette difficulté. Amélie par exemple, a renoncé à l'usage des modes ferrés, car il lui semble que dans le contexte spécifique des espaces de mobilité, elle ne pourra pas demander d'aide si besoin : après avoir associé sa peur de la chute avec celle du regard des autres voyageurs, comme nous l'avons vu plus haut (« Si je tombe, de quoi j'aurai l'air ? »), elle pose immédiatement la question « Et qui viendra me ramasser ? ». Amélie, pourtant, ne semblait pas avoir une perception de l'environnement exclusivement *ex situ* : un regard plus approfondi sur l'expérience de la personne vieillissante semble indispensable à ce stade.

Avant d'y venir, nous souhaitons toutefois nous arrêter un instant sur une dimension importante de l'enfermement dans la règle d'ignorance mutuelle : le frein à l'apprentissage du code réseau qu'elle représente. En effet, cette notion d'apprentissage est très présente chez les personnes ayant une perception de l'environnement

exclusivement *ex situ*. Ernestine et Baptiste sont même capables de dater leur apprentissage et de le raconter. Baptiste évoque ainsi son premier passage à Massy-Palaiseau : « Quand je suis venu chez Marie la première fois, ce n'était peut-être pas aussi évident, mais à ce moment là, je découvrais Paris. Je n'avais pas encore l'esprit de recherche d'éléments qui te permettent d'avancer. » Ernestine quant à elle, a toujours vécu en région parisienne. Pourtant, elle n'a pas pris les transports collectifs ferrés avant l'extension de la ligne 7 du métro jusqu'à Villejuif. Elle a alors dû apprendre à les utiliser.

### *5.2.3. La perception d'autrui à l'épreuve du vieillissement*

Les personnes âgées rencontrées au cours de la constitution d'un premier corpus d'entretiens nous ont semblé à la fois atypiques et intéressantes dans leurs comportements de déplacement, et ce, moins du fait de leur grand âge que parce qu'elles faisaient l'expérience d'une évolution, qu'elles étaient engagées dans un processus qui les contraignait à se réadapter sans cesse, avec plus ou moins de succès. C'est l'analyse de ce processus en cours et des blocages à l'adaptation que nous avons souhaité étudier plus en détail ici.

Pour cela, nous nous sommes engagé dans l'encadrement d'un travail de Master 1 consacré à l'expérience de déplacement des personnes vieillissantes. Dix nouveaux entretiens ont été réalisés avec des personnes de plus de 70 ans. Cinq d'entre elles ont été rencontrées par nous à l'occasion d'une étude réalisée par le LaSUR (EPFL) à Clermont-Ferrand ; les cinq autres ont été effectués par l'étudiant, Benjamin Segré, auprès d'habitants de l'agglomération parisienne. Si l'on ajoute les entretiens réalisés au cours du premier corpus d'entretiens et ceux réunis par l'étudiant travaillant sur le renoncement à l'utilisation d'un mode, François Masson, nous disposons de l'expérience de quinze personnes de plus de 65 ans, dont dix résidant en région parisienne.

Trois dimensions structurantes du vieillissement nous ont semblé caractériser l'expérience de déplacement telle qu'elle ressort de ces quinze entretiens et les choix modaux qui en découlent : la dégradation des capacités physiques et cognitives ; l'isolement vis-à-vis de la société ; l'impression de gêner et son contre-pied, la recherche de productivité.

**Vulnérabilité physique et cognitive de la personne vieillissante.**

L'une des caractéristiques les plus évidentes du vieillissement, celle même qui le définit, est l'involution des organes, la dégradation progressive des capacités physiques et cognitives d'une personne. C'est elle qui occupe la majeure partie des études réalisées sur le sujet, celles-ci étant d'ailleurs plutôt cantonnées dans les disciplines de sciences exactes (biologie, neuro-sciences, etc.). Dans le domaine des déplacements, le vieillissement est de ce fait pris en compte en termes d'accessibilité physique et cognitive.

Au cours de nos entretiens, il nous a semblé que cette dégradation progressive des capacités physiques et cognitives n'était pas vécue de la même manière selon le mode de perception de l'environnement de la personne considérée. Tout se passe comme si chaque personne n'était pas touchée de la même manière par la découverte de sa vulnérabilité nouvelle. En effet, les personnes âgées ayant une perception de l'environnement *in situ* semblent rencontrer beaucoup moins de difficultés et être beaucoup moins nombreuses à renoncer à l'usage d'un ou plusieurs modes de transports collectifs que celles qui ont une perception *ex situ* de leur environnement. Parmi ces dernières, un plus grand nombre se retrouve dans la partie extrême de la catégorie de voyageurs *ex situ*, en tout cas lorsqu'elles relatent leur expérience des espaces de mobilité internes aux réseaux ferrés.

Car l'un des grands résultats de cette analyse des comportements spécifiques aux personnes vieillissantes est la différenciation presque systématique entre espaces de mobilité internes aux réseaux ferrés et espaces consacrés aux réseaux routiers. Les personnes âgées opposent bien deux organisations réticulaires, deux systèmes de transport : l'opposition entre station aérienne et souterraine, considérée comme déterminante pour beaucoup des voyageurs en termes d'ambiance et d'aisance dans l'environnement spatial ne semble pas affecter les personnes âgées interrogées dans leur choix modal. La distinction entre les deux réseaux n'est pas d'ordre physique : en témoigne l'expérience d'Amélie qui affirme refuser d'emprunter le métro à cause des escaliers, mais n'hésite pas à effectuer un changement entre deux bus au sein du pôle du Pont de Sèvres, changement qui impose le passage par le hall central de la station. Quelle autre dimension peut alors expliquer la préférence pour le bus ?

L'expérience de Liane* permet de porter un regard synthétique sur le processus d'adaptation à la vulnérabilité physique, et de mieux comprendre les choix effectués par les personnes âgées, en premier lieu celui du bus. Liane* a 65 ans, elle est donc une jeune retraitée et commence tout juste à faire l'expérience du vieillissement. Elle habite depuis une vingtaine d'années dans le treizième arrondissement de Paris, elle a donc une certaine expérience des modes de transport urbains. Or, elle sent que les choses changent, et elle exprime cette transformation par un emploi fréquent de termes tels que « maintenant », « avant », « je deviens », et la conjugaison de verbes au passé. Il nous semble que chez Liane*, comme chez beaucoup de personnes âgées, ce changement a pour point de départ une difficulté physique ou cognitive (les deux à la fois pour Liane, qui doit prendre des neuroleptiques suite à une affection du système nerveux, et affirme conjointement avoir du mal à gravir les escaliers et parcourir les longs couloirs). Cette difficulté physique oblige celles d'entre elles qui se déplaçaient selon une perception allocentrée de l'espace à adopter une position plus égocentrée, plus focalisée sur leur corps et sa place dans l'espace.

Or, cette transition projette soudain des personnes habituées à un certain mode de compréhension de l'environnement spatial et social, dans un système totalement différent. Outre le fait que les personnes âgées ont beaucoup plus de difficultés que les plus jeunes à quitter une habitude pour s'adapter à un contexte nouveau, celles-ci sont touchées de plein fouet par une présence de l'espace et de l'autre dont elles avaient appris à se protéger. C'est ce qui ressort avec violence des paroles de Liane, d'abord à propos de l'espace (extrait n°1), puis à propos d'autrui (extrait n°2).

> **Extrait n°1** « Liane* : A choisir je préfère le bus. Parce que je vais vous dire, maintenant les couloirs… Je suis **claustrophobe** d'une part, donc le métro je supporte très très mal. Et puis les couloirs de correspondances dans le métro parfois sont très très durs à descendre, à monter ; à faire des marches interminables pour changer, pour aller d'un endroit à l'autre. Moi je préfère le bus. Je suis tranquille. Bon, je me trouve toujours une place quelque part et j'arrive tranquillement sans problème. »

> **Extrait n°2**. « Interviewer : Est-ce qu'il y a d'autres choses qui vous gênent dans le métro ?

> Liane* : […] Ce qui me gêne, c'est ceux qui viennent en tant que … pas SDF mais presque SDF, et qui vous demandent une petite pièce pour manger, une petite pièce pour se doucher, une petite pièce pour … Alors là **ça me gêne**, parce que là vraiment je trouve que **c'est vraiment tomber très bas**. »

Avec la perception *in situ*, une multiplicité d'éléments nouveaux entrent dans le regard de Liane*. Celle-ci est confrontée à la présence nouvelle d'un espace qui l'oppresse (évocation de sa claustrophobie nouvelle, cf. « maintenant »), sans qu'elle soit encore capable de le décrire dans le détail puisqu'elle se déplaçait auparavant *ex situ,* hors du lieu. Quant à l'environnement social, il entre dans son champ de vision avec plus de violence encore puisqu'il transgresse ainsi la règle d'ignorance mutuelle à laquelle elle obéissait auparavant. Le regard devient beaucoup plus pesant, qu'il soit porté par elle sur les autres, ou, comme c'était le cas d'Amélie, par les autres sur elle en cas de chute. Ces difficultés d'adaptation à la perception *in situ* s'ajoutent à la simple désorientation naissant de la nécessaire accoutumance à un nouveau système de signes (« Ca m'arrive souvent de me tromper dans le métro » affirme Liane) pour former un obstacle presque infranchissable, en tout cas particulièrement violent pour la personne vieillissante.

En réaction à cette violence, les personnes interrogées ont eu tendance à se protéger derrière un mur d'ignorance et d'indifférence encore plus solide qu'auparavant. C'est alors que le mal-aise s'installe puisque la personne ayant une perception de l'environnement exclusivement *ex situ* n'est plus ou ne se sent plus en mesure de demander de l'aide autour d'elle. Certaines personnes persistent à se déplacer dans les réseaux de transport ferré tout en sachant qu'elles y seront très mal à l'aise, comme c'est le cas de Liane* ou d'Ernestine. D'autres renoncent à l'usage du mode : Amélie en est un bon exemple. L'ensemble du processus de vieillissement peut être synthétisé par le schéma ci-dessous.

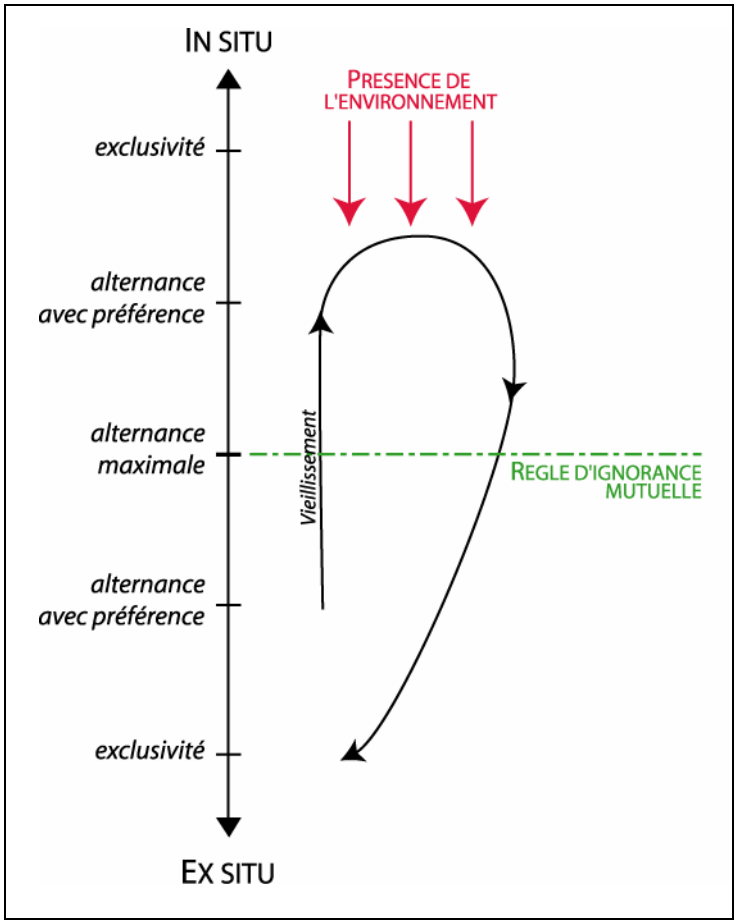



**Figure 52 – Schématisation du processus de vieillissement sur l'échelle de perception de l'environnement.**

Lorsqu'une personne vieillissante décide de renoncer à l'usage d'un mode de transport collectif ferré, c'est le plus souvent au profit de celui du bus. Tout se passe comme si ce mode offrait la possibilité à la personne d'effectuer la transition en perception *ex situ* et *in situ* sans violence. Les personnes interrogées évoquent une multiplicité d'aspects du bus qui s'opposent à ceux du métro pour un faire un mode plus agréable : espace moins étouffant, moins dangereux, où l'on se perd moins, où l'on rencontre moins de personnes sans domicile ou mendiantes, etc. L'ensemble de ces aspects nous semble relié à deux grandes caractéristiques du mode routier : la présence du chauffeur, et la disparition du flux comme principe fondamental d'aménagement de l'espace.

Que ce soit en termes de relation à l'espace ou de relation à autrui, le contexte est profondément modifié par la présence du chauffeur, auquel les personnes âgées s'adressent sans manifester la moindre réticence. Il est possible de faire appel à lui en cas de problème d'orientation ou de sécurité. Même les coups de freins ou de volants souvent décriés par les personnes âgées semblent être moins difficiles à vivre s'ils émanent d'une personne à qui l'on peut s'adresser. C'est pourquoi les personnes âgées rencontrées à Clermont-Ferrand privilégient majoritairement le bus par rapport au tramway, qui est pourtant un mode relativement proche du mode routier, mais dans lequel le chauffeur est inatteignable. L'une d'entre elles, Arlette**, se souvient que lorsqu'elle prenait le bus, certains chauffeurs prenaient en compte son handicap,

attendaient à l'arrêt jusqu'à ce qu'elle ait trouvé une place, et lui adressaient la parole pour la rassurer et lui dire de prendre son temps. C'est également grâce à au regard du machiniste que le bus est un endroit sécurisé, où les personnes qui circulent ne sont pas hors normes, en somme elles ne viennent pas choquer un regard nouvellement posé sur un environnement autrefois ignoré.

La présence des autres voyageurs est en outre plus facile à admettre dans l'environnement du réseau routier du fait qu'ils sont plus fréquemment à l'arrêt qu'en mouvement. Lorsqu'une personne arrive à un arrêt de bus, elle se trouve face à un ensemble de personnes en attente, plus faciles à aborder que celles qui entrent dans une bouche de métro. C'est ce qui conduit Eliane à souhaiter la présence d'un guichet d'accueil au rez-de-voirie du pôle de Villejuif Louis Aragon en ces termes :

> « *Interviewer : Vous disiez le fait que ça soit sombre ça vous mettais pas en sécurité : c'est uniquement le fait que ce soit sombre ou y a d'autres choses qui font que… ?*
>
> Eliane : Et aussi parce que tout en ayant quand même pas mal de circulation, on a une impression de **solitude** parce que les gens, je veux dire il devrait y avoir au moins un point de **rencontre**, un point d'**accueil** compte tenu de tous ces métros et ces bus **qui s'en vont**. Qu'il y ait au moins une personne qui puisse vous renseigner. »

Ici, il est manifeste qu'Eliane associe le flux à la solitude : elle traduit ainsi le fait qu'il est plus difficile de s'adresser à une personne en mouvement dans le cadre du réseau de transport que si celle-ci est à l'arrêt.

### Vieillissement et isolement

Nous avons vu précédemment que les thèmes de sociabilité et de solitude étaient assez secondaires pour les personnes actives en déplacement ; seules les questions de sécurité conduisaient la personne interrogée à s'y arrêter. Pour la personne vieillissante, ces thèmes sont primordiaux, dans la mesure où l'isolement devient une problématique principale, en particulier du fait du veuvage qui touche le plus souvent les femmes [DELBES, C. GAYMU, J., 2000]. Or, la recherche de sociabilité au moment du déplacement est à l'origine de deux tendances contradictoires de choix modal.

Elle peut en effet conduire la personne âgée à se déplacer plus fréquemment par les transports collectifs, parfois même sans autre motif qu'être en contact avec d'autres personnes[99]. L'aspect collectif de ce mode devient alors un avantage en tant que tel. Comme nous l'avons vu précédemment, le mode bus est privilégié, parfois dans sa version plus modeste de bus municipal, comme c'est le cas à Fontenay-aux-Roses, ou de navette à la demande. Ces derniers sont moins utilisés par les personnes âgées en raison de leurs contraintes : faibles fréquences ou nécessité de réserver huit à dix jours à l'avance.

[99] Cette forme de mobilité est alors plus proche de la promenade que du déplacement.

Toutefois, il arrive le plus fréquemment que les personnes âgées renoncent à l'usage des transports collectifs pour demander, au titre d'un handicap physique ou cognitif à être accompagnées dans leur déplacement. L'accompagnement peut être réalisé par un proche plus disponible ou par une aide professionnelle. Le handicap n'est jamais inventé, mais il est utilisé comme argument rationnel pour obtenir une aide plutôt relationnelle, morale. C'est le cas de Laurence**, 85 ans, résidant la banlieue sud de Clermont-Ferrand : six mois plus tôt que la date de l'entretien, Laurence marchait encore seule pour accompagner son chien. Depuis qu'il est mort, elle ne sort plus seule. Pour faire ses courses, ou pour aller chez le médecin, elle se fait accompagner par l'aide ménagère que la mairie de Beaumont a mis à sa disposition, ou par un de ses fils. Pourtant, les difficultés rencontrées à l'extérieur de son domicile semblent moins importantes qu'à l'intérieur, puisque sa maison est construite sur trois étages. Mais le déplacement est l'occasion de la demande d'attention auprès de ses proches ; une demande compliquée par le sentiment d'être un poids pour ses proches qui traverse tous les entretiens et qui a des impacts forts sur les modes de déplacement des personnes âgées.

**Impression de gêner et recherche de productivité.**

Le sentiment de gêner traverse tous les entretiens réalisés auprès des personnes âgées, mais selon deux formes : pour les personnes qui sont en demande d'aide pour les déplacements ou tâches ménagères, il se traduit directement par le sentiment d'encombrer. De ce fait, les personnes âgées hésitent à trop en demander. Laurence** par exemple, accepte l'aide de son fils pour les courses, mais refuse l'offre de sa petite fille de venir vivre avec sa famille : « Je ne veux pas aller encombrer les enfants. Ils ont tous des enfants, des petits enfants… Qu'est-ce que vous voulez faire ? ».

Mais l'impression de gêner peut également se traduire par l'image d'improductivité attachée aux personnes retraitées [BEAUVOIR, 1970]. Celles-ci la font apparaître en creux, en multipliant les tâches de bénévolat ou de services rendus à la famille. C'est le cas de Simone**, 85 ans, résidant au nord de Clermont-Ferrand qui fait du soutien scolaire tous les mardis après-midi et s'occupe de ses petits-enfants deux fois par semaine. En termes de déplacement, les services rendus aux proches passent très fréquemment par l'accompagnement des petits-enfants à leurs différentes activités extra-scolaires. Au-delà même d'une preuve de productivité, cette forme de service devient une façon d'exister aux yeux de ses proches, comme le montre l'expérience d'Ernest**, qui lui aussi réside à Beaumont, au sud de Clermont-Ferrand.

> « Ernest : Pour moi, la voiture, c'est un moyen de transport, c'est agréable. Si je peux rendre service : on a deux voitures, si les enfants, qui travaillent tous les deux, ils ont une voiture qui tombe en panne, on leur passe une de nos voitures, et puis c'est tout. C'est l'avantage que la famille soit, non pas dispersée, mais…
>
> *Interviewer : C'est important pour vous de pouvoir rendre service à la famille avec la voiture ?*
>
> Ernest : Je vous dirais que.. Ma femme, on dit : « Oh, la mamie elle nous a fait une tarte, elle nous a fait ceci, elle nous a fait cela. » Alors, moi, je fais un peu de logisitique, c'est qui leur permettra de penser à leur grand-père quand je ne serai plus là… Non, mais c'est sûr ! Sinon… »

L'objet voiture prend alors une valeur considérable : Ernest affirme avoir choisi le meilleur modèle de chez Renault, « élu voiture du siècle par les allemands », « payé 13 millions » d'anciens francs. Or, cette voiture lui a été volée alors qu'il était en voyage dans la région de Lourdes. Même si elle lui a été restituée deux jours après, le souvenir reste trop difficile pour être évoqué : « Je ne veux pas revenir là-dessus, ce n'est pas un bon souvenir ». C'est le seul moment de l'entretien où Ernest écarte une demande de l'interviewer.

Le même comportement ressort des paroles de Georges**, 73 ans, habitant de Maisons-Alfort, qui explique ainsi son emploi du temps lors qu'une journée « type » de la semaine :

> « Georges** : Je rends visite à mon chiropraticien. Je prends le métro à Maisons-Alfort Les Julliottes, je change à Strasbourg Saint-Denis pour descendre à Saint-Placide. Sinon, en période scolaire, **je fais le taxi**, je vais à Champigny ou à Saint-Maur pour aller chercher mes petits enfants. Le mercredi, j'emmène mon petit-fils à l'entraînement de foot à Champigny. Le lundi, je vais cherche ma petite-fille très tard au conservatoire de Saint-Maur. Et pendant les vacances, **on m'oublie**. »

En définitive, la dimension sociale a des impacts forts sur les choix modaux des personnes vieillissantes. Deux raisons à cela : le fait que ces personnes sont confrontées à une évolution de leur perception de l'environnement qui n'a rien d'évident ; et le contexte dans lequel s'inscrit la mobilité d'une personne âgée, contexte d'isolement et d'image négative, improductive, aux yeux de ses proches et de la société en général.

## Conclusion : une corrélation entre modes de perception de l'espace et degrés de perception de l'altérité.

L'analyse des différents corpus d'entretiens constitués nous a permis d'approcher au plus près les relations qu'entretiennent les voyageurs avec autrui. Nous avons pu valider tour à tour les différentes hypothèses formulées au cours du paragraphe théorique [§3.2.]

Ainsi, le premier grand résultat de ce paragraphe est la corrélation observée entre perception d'autrui et perception de l'espace. Il en découle des formes de relation à ce que nous avons nommé l'environnement pour désigner l'agrégation de l'espace et de l'Autre, de l'environnement spatial et social. Toutefois, la relation entre les deux dimensions est plus complexe : nous imaginions que la perception allocentrée de l'espace favoriserait relation individuelle à autrui, tandis que la perception égocentrée irait de paire avec une relation à autrui de l'ordre du public ou de la collectivité. C'est vrai, mais incomplet : la perception égocentrée conduit aussi à comprendre l'Autre comme un « je » ; la perception allocentrée favorise effectivement la relation individuelle et instrumentale à l'Autre, sauf dans sa dimension la plus extrême, où toute forme de relation à l'autre disparaît.

En somme, il apparaît que la perception égocentrée de l'espace favorise la multiplicité des relations à l'Autre. Plus le voyageur à tendance à s'éloigner de cette forme de perception de l'espace, plus sa relation à l'autre s'appauvrit : il perd d'abord la relation à autrui comme membre d'une collectivité (« nous ») puis comme membre d'un public (« eux »). Il ne perçoit plus l'Autre que comme un individu autonome, puis uniquement comme une forme à éviter. En somme, à mesure que la perception de l'espace devient allocentrée, l'engagement dans la dimension sociale se réduit, la perception d'autrui devient de plus en plus distante : le voyageur est d'abord inclus dans un groupe, puis extérieur au groupe mais dépendant de son regard ; il ne perçoit ensuite plus qu'un individu autonome puis seulement des formes physiques.

Cette corrélation entre perception de l'espace et perception de l'autre peut être synthétisée dans le schéma ci-dessous.

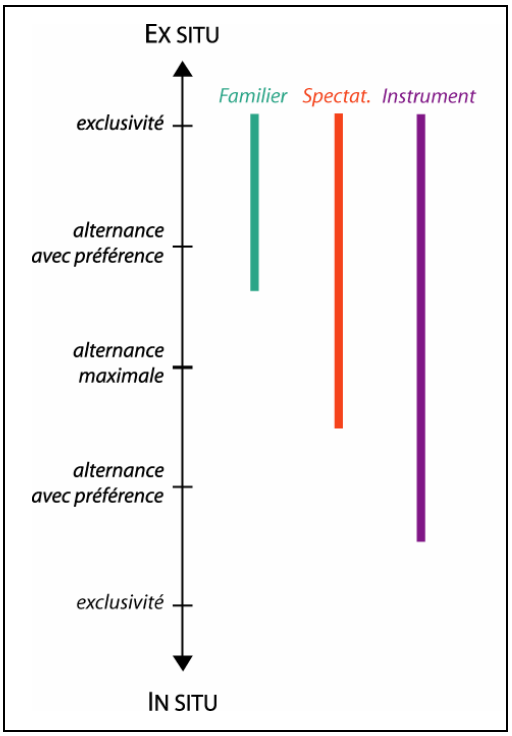



**Figure 53 - Détail de la corrélation entre perception de l'espace et perception de l'altérité**

En définitive, deux groupes de voyageurs peuvent être définis selon leur perception de l'environnement. Les premiers perçoivent leur environnement à travers un régime que nous avons nommé *in situ* : ils perçoivent l'espace de l'intérieur et l'altérité avec acuité. Les voyageurs du second groupe se déplacent au contraire *ex situ*, en dehors du site dans lequel ils se trouvent physiquement. Intellectuellement, ils évoluent dans le plan du réseau plus que dans les formes concrètes du réseau. Socialement, ils perçoivent de plus en plus pauvrement l'Autre à mesure que leur préférence dans cette forme devient exclusive, jusqu'à la disparition de l'Autre. Nous obtenons donc une répartition des voyageurs sur l'échelle *ex situ* / *in situ* similaire à celle obtenue pour la dimension spatiale exclusivement. Seules exceptions : Li et Mélanie nous semblent avoir eu systématiquement des positions différentes de leurs groupes d'origine (respectivement allocentré exclusif et allocentré alternant), allant dans le sens d'une perception d'autrui bien plus vive que les autres voyageurs allocentrés. Nous nous proposons donc de les inscrire dans la catégorie médiane.

Nous obtenons ainsi la répartition schématique suivante.

**Figure 54 - Répartition des usagers en fonction de leur perception de l'environnement**

Les voyageurs ayant le plus de difficulté à trouver de l'aisance dans leur déplacement en termes d'environnement social se situent aux extrémités de ce schéma. Nous observons donc une polarisation similaire à celle rencontrée à propos de l'aisance dans l'environnement spatial. Pour les personnes qui se déplacent exclusivement *in situ*, il est possible d'imaginer que leur mal-aise découle du biais existant entre la relation à l'Autre favorisée par le réseau (exclusivement égocentrée) et celle qu'ils cherchent à mettre en œuvre. Ils sont confrontés, au sein des espaces de mobilité, à des situations où devraient pouvoir se produire un attachement à l'environnement social et un engagement vis-à-vis du collectif ; autant d'éléments qui caractérisent les relations propres à une entité collective territorialisée. Or, ces relations sont empêchées dans le réseau par l'existence d'une règle tacite d'ignorance mutuelle entre voyageurs. L'existence de cette règle est également la source principale de mal-aise pour les voyageurs se déplaçant exclusivement *ex situ*. Le mal-aise des voyageurs ne naît pas uniquement d'un biais entre relation souhaitée (territoriale) et relation favorisée (ignorance), mais également d'un trop grand enfermement dans cette relation favorisée.

Quelle est l'origine de cette règle ? Peut-on considérer avec Jules et d'autres qu'elle tire sa source de la disparition du lien social qui caractérise les grandes villes ? Rien n'est moins sûr, d'autant que la réalité de cette disparition est elle-même mise en doute par de nombreux chercheurs depuis les débuts de la sociologie [SIMMEL, 1999 (1908) ; PARODI, 2000 : 277-280]. Les résultats de notre analyse montrent surtout que l'existence de cette règle varie selon le lieu considéré : les comportements des personnes interrogées ne sont pas identiques selon qu'elles se trouvent dans la rue ou dans les espaces de mobilité ;

dans les espaces de réseaux ferrés ou routiers. Elle est donc bien plus vraisemblablement liée à la configuration du réseau de transport ferré qu'à l'anonymat des grandes villes.

Plusieurs caractéristiques du réseau peuvent être avancées pour expliquer l'existence de cette règle. Tout d'abord le fait que les distances interpersonnelles sont très réduites conduit très probablement les voyageurs à s'ignorer pour rendre le contact moins difficile. Il est moins difficile d'être très proche d'une personne que l'on considère comme un objet que d'un semblable. L'autre source d'ignorance mutuelle est le fait que les voyageurs *ex situ* ne se déplacent pas dans le lieu mais dans le plan abstrait du réseau : ils n'ont donc aucune raison de remarquer les personnes alentour. Enfin, il est possible que la vitesse plus élevée dans les espaces de mobilité que dans d'autres espaces urbains, conduise les voyageurs à se concentrer sur leur destination plutôt que sur leur environnement. Cette vitesse est liée à la fois au fait que les voyageurs sont en déplacement, qu'ils se dirigent vers une destination avec des contraintes horaires, et au fait que les aménagements spatiaux du réseau ont tendance, en accélérant le flux, à précipiter le rythme de leur déambulation.

En somme, la règle d'ignorance mutuelle observée au sein des espaces de mobilité est une forme « d'inattention polie » telle qu'Erving Goffman a pu la définir [2001 (1959) : 200][100] qui serait poussée à son comble par les conditions spatiales spécifiques du réseau et leurs conséquences sur les distances interpersonnelles comme sur les vitesses de déambulation. L'inattention polie désigne le fait que, lorsque deux inconnus de croisent ou se rapprochent dans l'espace public, ils dévient leur regard de façon à ne pas gêner l'autre. Une multiplicité de situations peuvent conduire une personne à passer outre cette règle, en particulier lorsque l'autre ne prend plus garde de conserver des « apparences normales » ou dans le cadre d'une séduction. Dans les espaces de mobilité, les conditions physiques conduisent à un renforcement de cette inattention : la multiplicité des situations qui conduisent à la briser semblent se réduire jusqu'à ne plus exister ou presque, l'inattention devenant ignorance imperturbable.

Reste à comprendre pourquoi des voyageurs soumis à une même configuration spatiale ont une sensibilité différente à la règle d'ignorance mutuelle, et corrélativement, à l'environnement qu'ils parcourent. L'analyse de leur perception du temps nous permet de résoudre cette question.

[100] Nous avons vu au paragraphe 2.2.2. qu'Isaac Joseph utilisait déjà cette notion empruntée à Goffman (sous le vocable « d'indifférence civile » ) dans le cas du réseau de transport pour désigner la possibilité pour l'agent de station de se soustraire au regard du voyageur.

# Chapitre 6

# Perception du temps, et perception de l'environnement

## Introduction

Au cours de ce dernier chapitre consacré à l'étude de terrain, nous avons souhaité aborder la relation au temps du voyageur, dans la mesure où c'est elle qui conditionne, c'est-à-dire qui définit tout autant qu'elle rend possible la relation territoriale.

Les bases théoriques de l'approche de cette troisième dimension nous ont pourtant conduit à amoindrir dans un premier temps notre propos. Il semblait que dans la mesure où l'interaction territoriale dépendait du temps long (inversement à ce qu'induit le réseau) et où deux formes de perception temporelles pouvaient conduire à la perception de ce temps long, ces deux formes ne pouvaient conditionner l'interaction territoriale, mais seulement y introduire des nuances.

Nous avions en effet montré [§3.3.] que la perception du temps dans un contexte de mobilité pouvait prendre deux grandes formes : (1) Le voyageur qui a une perception *instantanée* du temps perçoit principalement le temps à travers le changement. Il le décrit en insistant sur les événements qui le ponctuent. Sa relation à l'espace et aux autres est caractérisée par une disponibilité aux opportunités. (2) L'individu qui privilégie la *durée* va nier dans le même temps l'existence de changements. Il se trouve plongé de ce fait dans un monde constant, inscrit dans la permanence et la régularité, une régularité rendue possible par l'habitude(-ancre).

Or, l'enquête présentée au cours de ce chapitre montre que le temps est bel et bien condition de l'interaction territoriale. Cette enquête a été élaborée de façon à répondre aux deux questionnements formulés en conclusion du paragraphe 3.3. :

1. Quelles nuances la perception du temps (instantanée ou en durée) introduit-elle dans l'interaction territoriale ? Et dans la perception du temps favorisée par le réseau ?

2. Le manque d'aisance rencontré par certains voyageurs peut-il être relié à l'une ou l'autre forme de perception du temps ?

Pour répondre à ces questionnements, nous partons comme chaque fois d'une analyse transversale du premier corpus d'entretiens. La visée synthétique et typologique de ce troisième chapitre consacré à la perception nous semble ensuite propice à l'exploitation du même corpus d'entretiens, mais de façon longitudinale. Plutôt que de rechercher l'occurrence d'un même thème dans différents entretiens, nous partons d'un unique entretien, et tentons de comprendre comment les trois formes de perception s'imbriquent et se fondent dans une expérience de déplacement particulière. L'exercice est réitéré pour chaque grande combinaison observée, c'est-à-dire pour chaque figure de voyageur identifiée.

## 6.1. Perception du temps

Nous avons vu au cours du paragraphe 3.3.3. que le réseau était organisé selon un principe temporel fixe : la minimisation du temps de déplacement. Ce principe se traduit dans la gestion des rames par la recherche d'une vitesse commerciale et d'une fréquence élevées. Dans l'aire des pôles, c'est-à-dire dans le cas qui nous concerne, il correspond à une recherche systématique de fluidité des flux piétons. Cette volonté de performance temporelle semble privilégier une perception « instantanée » du temps, telle que la définit Bertrand Montulet, c'est-à-dire où « le temps apparaît comme une donnée que l'on peut prendre ou gagner » [MONTULET, 2004 : 49]. Au cours du chapitre qui va suivre, nous nous proposons d'examiner cette hypothèse, en traduisant à l'échelle de l'expérience du déplacement les modes de perception du temps définis par le sociologue à l'échelle plus globale de la mobilité du voyageur.

Dans cette perspective, quatre thématiques seront successivement examinées : la valeur attribuée à la fluidité ou à la congestion par les voyageurs eux-mêmes, le rôle de l'habitude dans le déplacement, l'impact de l'imprévu et la valeur attribuée au changement, enfin l'appropriation ou non du temps de déplacement. Ces lectures transversales des entretiens donneront lieu, en définitive, au classement des voyageurs selon leur perception du temps – de la même manière qu'au cours des chapitres 4 et 5 à propos de la perception de l'espace et de la perception de l'altérité.

### *6.1.1. La fluidité comme valeur primordiale du réseau : le consensus entre concepteurs et voyageurs*

Lorsque les voyageurs s'expriment sur les questions de fluidité ou de congestion des flux au sein des espaces de mobilité, c'est toujours pour valoriser, en cohérence avec les valeurs du concepteur, la plus grande fluidité possible.

Ainsi, la question de la fluidité est récurrente dans les entretiens, où chaque point de congestion est dénoncé. Comme nous l'avons vu précédemment, la passerelle de Massy-Palaiseau, où convergent tous les flux, est pointée du doigt. Des escaliers d'accès aux quais trop étroits sont également décriés par Elise à propos du pôle de Villejuif Louis Aragon. Nous avons vu que Gerald accusait les couloirs courbes de la station Place de Clichy de provoquer des bousculades qui ralentissent les autres usagers. Harold, lui, dénigre les barrières de contrôle trop peu nombreuses de la station Marcadet-Poissonniers.

Les voyageurs dépassent même les volontés des concepteurs : leur objectif n'est pas uniquement la fluidité mais la rapidité des cheminements. Cela suppose que les itinéraires soient les plus courts possibles, c'est-à-dire que les points nodaux des pôles soient reliés le plus directement possible.

Ainsi, les itinéraires courbes sont systématiquement critiqués. Au Pont de Sèvres, par exemple, le fait d'être obligé de passer par les couloirs souterrains pour accéder à la gare des bus centrale ou en sortir est vécu comme une gêne par les usagers. Celle-ci est

d'autant plus vive lorsque les usagers, comme Ali, souhaitent accéder à la station de tramway située sur l'autre rive de la Seine, puisque la sortie de métro correspondante (« Sous-préfecture ») est assez éloignée de l'entrée du pont.

> « Interviewer : Toi tu ne passes jamais par ce trajet [traversée des voies rapides] ?
>
> Ali : Ca dépend comment je me sens : généralement, c'est vrai que je traverse la rue en faisant attention, de manière un petit peu **illégale**.
>
> Interviewer : Quand tu traverses la rue c'est pour aller à la station de tramway ou pour te rendre aux commerces qu'il y a autour ?
>
> Ali : Quand je traverse la rue là, c'est pour aller au tramway. Il m'arrive aussi de traverser de ce côté-là pour aller aux commerces. Mais là j'utilise le… Mais là, c'est juste pour aller plus vite mais c'est vrai que… ce n'est pas un gros détour. Pour aller aux commerces qui se trouvent du côté parisien, il y a un passage souterrain et ensuite on marche à pied. Mais ça à la rigueur ce n'est pas trop important. C'est vraiment le fait **qu'on voit le tramway** [*depuis la gare des bus*] et qu'on est obligés de se taper un **gros détour**. »

La présence d'obstacles, même aisés à contourner, est elle aussi décriée. Le plot central de la petite galerie commerciale de Villejuif Louis Aragon, par exemple, est signalé comme une gêne à différentes reprises.

> « Louis [*A propos du « terminal » de bus de Villejuif Louis Aragon*] : Il n'est pas trop mal conservé mais enfin il… moi je ne le trouve pas très sympathique, je ne le trouve pas très, très sympathique. Enfin, par exemple, y a des **circulations qui sont absolument époustouflantes**. Il y a un endroit où on prend un pilier en plein dans la figure. […] Par là **, il y a un pilier qui est vraiment d'une imbécilité totale** parce qu'on est obligé pour aller prendre, pour descendre, on ne peut prendre que ça. Parce que de l'autre côté il y a l'ascenseur, … non, l'escalator qui monte. Donc pour descendre dans le métro, on est obligé de passer par là, et on est obligé de faire… enfin là c'est vraiment très très mal conçu. »

Enfin, c'est au titre de la rapidité de ces échanges que la compacité du pôle d'échange est appréciée, et non comme nous l'imaginions dans l'analyse contextuelle du pôle de Pont de Sèvres, pour des raisons de lisibilité et d'orientation. Mélanie dénonce ce long trajet à pied nécessaire pour relier la station de métro à celle du tramway, dont elle surévalue légèrement la durée.

> *« Interviewer : Donc pour toi, Pont de Sèvres et Musée de Sèvres sont deux stations différentes ?*
>
> Mélanie : Oui, alors que c'est vrai que sur le plan ils mettent la correspondance, alors qu'il y a quand même tout le pont à traverser et tu en as bien pour dix grosses bonnes minutes à pied. Et eux sur leur petit dessin de transport ils te mettent le T2 en correspondance, et pareil pour le tramway, mais… J'ai dû faire une fois dans ma vie à pied la correspondance parce que j'avais raté le bus et que ça ne valait vraiment pas le coup d'attendre, en journée. Mais sinon, je prends le bus. »

Aucun voyageur ne valorise la congestion, ni même ne dit s'arrêter au sein des espaces de mobilité en dehors de la contrainte de l'attente d'une rame ou d'un véhicule. Certains admettent toutefois ne pas privilégier systématiquement l'itinéraire le plus court lorsque les espaces parcourus leurs semblent moins confortables (Cécile n'aime pas faire de changement à la station République, parce qu'elle comporte trop d'escaliers), ou pour le plaisir de changer d'itinéraire : nous y reviendrons au cours du paragraphe 6.1.3.

Sur le thème de la fluidité, les personnes interrogées sont d'accord pour dire qu'il s'agit d'une valeur primordiale du déplacement ; elles se distinguent donc exclusivement en fonction de la fréquence à laquelle elles évoquent cette question. Pour certaines personnes, il s'agit d'un problème central ; pour d'autres, d'un sujet plus secondaire. Rares sont les personnes qui ne l'évoquent pas : parmi elles, on peut citer Mio, Baptiste, Ernestine.

### *6.1.2. L'habitude-ancre et l'habitude-adjuvant*

L'habitude telle que la décrit Bertrand Montulet pour définir la perception du temps « en durée », est un cadre rigide de l'expérience. En effet, le voyageur qui comprend le temps comme une durée, une permanence, organise son programme d'activités de façon à lui donner la plus grande régularité possible. Celle-ci est la condition *sine qua non* de sa tranquillité : au moment de l'expérience du déplacement, c'est elle qui lui assure la bonne réalisation de son itinéraire et le prémunit contre la perte. Nous avons nommé cette forme d'habitude, « l'habitude-ancre ».

Cette forme d'habitude est par exemple ce qui permet à Mio de se déplacer. Nous avons vu au cours du paragraphe 4.2.1. qu'étant cambodgienne, elle ne comprend pas le langage du système signalétique du réseau de transport parisien. Lorsqu'elle doit emprunter un nouvel itinéraire, elle est obligée de demander à un proche de l'accompagner. Ensuite, elle mémorise l'itinéraire suivi, et ne s'en éloigne plus. Ernestine, quoique d'origine française, est également assez sensible à ce type d'habitude.

> « Ernestine : Quand je travaillais, je ne travaillais pas dans Paris, je travaillais plutôt dans la région, je prenais jamais le métro. Au début pour moi ça a été difficile, il a fallu que je m'adapte. Et souvent j'étais **avec quelqu'un** et au début je me rendais compte que **je me laissais emmener** et je ne faisais attention à rien jusqu'au jour où je me suis rendue compte que quand même il faudrait que je **m'intéresse un peu**. Alors au début j'avais un **petit stress** puis après j'ai vu que c'est bête comme chou. »

Cette habitude exige une certaine concentration au cours du déplacement pour ne pas se laisser distraire de son itinéraire usuel. Ainsi, Ernestine n'est pas capable de décrire le pôle de Villejuif Louis Aragon, qu'elle emprunte aujourd'hui régulièrement, et au sein duquel a lieu l'entretien. Elle se focalise sur les panneaux à suivre et ne voyage qu'en fonction d'eux, plus en fonction des lieux traversés.

> *« Interviewer : Dans l'ensemble, comment est-ce que vous vous sentez ici [à Villejuif Louis Aragon] ?*
>
> Ernestine : Oh vous savez quand on a une certaine **habitude**, on ne fait plus trop attention. Moi je ne fais plus trop attention. Je fais mon petit bonhomme de chemin, je ne me fais pas trop distraire. »

Or, « l'habitude-ancre » n'est pas la seule forme d'habitude rencontrée chez les personnes interrogées. Les connaissances acquises par la répétition de l'expérience peuvent être utilisées pour améliorer le déplacement. Cette forme d'habitude est un outil pour maximiser la performance du déplacement. Elle manifeste donc plus une perception « instantanée » du temps « qu'en durée ». Nous l'avons nommée « habitude-adjuvant ».

Les propos d'Estelle manifestent à plusieurs reprises au cours de l'entretien la mise à profit des fruits de son expérience pour utiliser le plus efficacement possible les outils signalétiques. Cela lui permet de comprendre grâce au code couleur utilisé par la RATP s'il s'est produit un incident sur le réseau ou pas.

> *« Interviewer : [A propos des écrans situés à l'entrée de la station Villejuif Louis Aragon] Donc tu as pris l'habitude de regarder ces écrans ?*
>
> Estelle : Oui c'est un réflexe. Et puis en plus quand tu as un message, l'écran est jaune donc tu le vois facilement. **C'est un truc qui t'interpelle**. Justement mercredi j'ai pris le métro et j'ai vu qu'il y avait un problème sur la ligne 9 parce qu'il avait un mec qui était malade, il y avait des retards sur la ligne. Mais l'écran étant jaune, ça t'interpelle la couleur. **D'habitude** c'est un fond bleu écrit en blanc, tu fais moins attention. D'ailleurs quand le fond est bleu **je fais moins attention**. Par contre quand le fond est jaune, **je fais toujours attention** pour savoir si effectivement c'est une ligne qui va m'intéresser dans ce que je vais faire comme trajet. »

Sa connaissance des codes et son habitude à les utiliser lui permet également de gérer son temps d'attente pour réaliser des achats. Lorsqu'elle dispose d'un affichage horaire qu'elle sait fiable et précis, elle adapte son programme d'activités pour faire quelques courses durant le temps d'attente. Si non, elle ne s'autorise que des achats rapides et à proximité, pour réajuster son comportement en fonction des informations visuelles qu'elle peut obtenir sur le bus qu'elle s'apprête à prendre.

> *« Interviewer : les horaires du 162 tu t'en sers comment ? Tu les as appris par cœur ou tu les regardes le matin en partant?*
>
> Estelle : Le problème c'est qu'ils ne sont tellement pas réguliers les horaires du 162, que voilà... Le bus fait un peu ce qu'il a envie de faire. C'est un peu ça le problème. Il est censé avoir des horaires. Mais de toute façon maintenant ils ont simplifié la donne parce que avant, par exemple entre 16h et 19h ou 20h, tu avais les horaires fixes, maintenant ils te mettent que le bus est entre onze et quinze minutes. Comme tu ne sais pas à quelle heure il est passé **tu es bloqué**. Ou tu l'as raté et tu en as pour un quart d'heure à attendre ou tu as de la chance et tu en as pour deux minutes. C'est un peu la surprise. Je ne trouve pas ça terrible, ce système, là. Je sais que dans Paris tu as les affichages au niveau des horaires, souvent tu as prochain bus dans tant de minutes, un peu comme dans le métro où maintenant ils ont mis les affichages avec le prochain métro, la direction et le temps d'attente. Je trouve ça plutôt pas mal. C'est vrai que c'est pratique.
>
> *Interviewer : Si par exemple tu pouvais voir que ton bus n'arrive que dans dix minutes, tu irais faire une course ou tu remonterais chez toi… ?*
>
> Estelle : Je ne rentrerais pas chez moi mais **j'aurais le temps** d'aller retirer de l'argent ou d'aller me chercher des timbres si j'ai besoin de timbres. Le matin, il y a les horaires donc ça va, même si le bus n'est pas toujours à l'heure. Mais c'est plutôt le soir quand tu vois entre onze et quinze minutes, tu ne sais pas s'il est passé, pas passé, donc là c'est galère. Tu ne prends pas trop de risque à t'éloigner. Si ce n'est au distributeur. L'arrêt de bus étant là et le distributeur étant de l'autre côté du carrefour, c'est une petite rue. Globalement si tu vois le bus en début de rue tu te dis "**je n'ai pas le temps** de retirer des sous", si tu ne le vois pas **tu as temps même sans courir**. Comme le feu est relativement long à l'arrêt tu as largement le temps d'aller retirer tes sous, par contre je n'irai pas acheter des timbres ou un journal. »

« L'habitude-adjuvant » peut donc être mise à profit pour mieux utiliser les outils signalétiques présents dans les espaces de mobilité, mais également pour trouver les

chemins les plus directs, les plus confortables ou les plus agréables dans un pôle que l'on a l'habitude de fréquenter, quitte à emprunter des itinéraires contraires à ceux proposés par les outils de signalétique. Les propos d'Aurélie décrivent les itinéraires directs que l'habitude permet d'imaginer au sein du pôle de Gallieni, mais que des obstacles physiques viennent parfois contraindre.

> *« Interviewer : Est-ce que tu peux me dessiner la station et ton cheminement à l'intérieur ? Et puis la « boucle » dont tu parlais tout à l'heure.*
>
> Aurélie : Sous terre, tu as le quai au milieu : là c'est le métro, ça c'est ceux qui partent vers Levallois, ça c'est ceux qui viennent de Levallois. Tu descends : en fait tu as deux sorties, une là, une là, avec des escaliers, tout ça. Moi je ne prends jamais de ce côté-là *[Eurolines]*, parce que le centre commercial il est par là. Tu sors là. Après tu dois passer là : parce que de l'autre coté *[Hall d'entrée avec barrières de contrôle]* tu ne peux pas passer alors que ce serait peut-être plus court. L'autre côté c'est quand tu reviens. Alors tu dois faire ça. Et là tu as l'escalator. Tu arrives : tout ça c'est des bus. Et après, tu as le centre commercial qui est comme ça. Et au lieu d'entrer *tac*, tu es obligée de faire tout le tour et d'entrer par la porte principale, qui est là. »

Elle explique un peu plus tard au cours de l'entretien qu'il lui arrive de traverser le fast-food *McDonald's* qui dispose d'une ouverture sur voirie et d'une entrée au sein de la galerie commerçante, pour entrer plus directement dans cette galerie lorsqu'elle vient de la station. Sa logique de performance temporelle s'étend bien au-delà de l'espace de transport à l'ensemble du quartier de Gallieni, quartier organisé, comme nous l'avons vu au paragraphe 4.1.1. de manière similaire aux espaces de mobilité.

### *6.1.3. Le changement*

Le paragraphe qui précède suggère par défaut que le changement, la part d'imprévu que le voyageur peut rencontrer au cours de son déplacement, est nécessairement un handicap que l'habitude permet soit d'ignorer, soit de désamorcer. Or, les propos de bon nombre de voyageurs font également ressortir la dimension positive du changement comme facteur de distraction. Ils associent à la variation une valeur positive par rapport à une habitude synonyme de monotonie et d'ennui.

Harold par exemple, valorise les espaces différents des classiques stations souterraines, revêtues de carreaux blancs. Il associe d'abord la beauté au 10% de stations qu'il dit préférer dans le réseau de transport parisien. Puis à la fin de l'extrait, il précise la raison de sa préférence : la station Bastille n'est pas plus belle que les autres, mais sa forme est originale et finalement, « ça change un petit peu ».

> *« Interviewer : Comment est-ce que tu t'es senti dans cette station [Gallieni] ?*
>
> Harold : Eh bien, c'est **comme dans 90% des stations dans Paris** : ce n'est pas très beau, ce n'est pas très propre non plus, mais c'est pratique, et c'est un lieu de vie comme un autre. […]
>
> *Interviewer : Les « 10% de stations différentes », c'est dans quel sens ?*
>
> Harold : C'est les stations modernes : c'est les stations de la ligne 14, c'est certaines stations de la ligne 1 qui sont plus… Par exemple, j'aime bien Bastille, moi. La partie aérienne de Bastille, quand tu

> surplombes la Seine. Ou ce genre de stations, qui sont plus récentes sans doute, et qui sont… J'allais dire plus larges, mais où tu sens en tout cas plus d'espace. Une architecture plus épurée. […]
>
> *Interviewer : Et Bastille, pourquoi est-ce que tu l'aimes bien ? Ce n'est pas aussi moderne que sur la ligne 14…*
>
> Harold : Parce qu'il y a la vue sur la Seine. D'un côté tu as l'affreuse fresque sur la Révolution, qui est dessinée, c'est **une horreur**. C'est particulièrement laid. Par contre la partie avec une baie vitrée, qui est au-dessus de la Seine, c'est sympa à regarder quand tu passes. Et puis, je ne sais pas, elle est en courbe, **c'est sympa, ça change un petit peu**. »

La plupart des voyageurs ont également leur(s) station(s) de prédilection, qui sont exclusivement des stations de réseaux ferrés : Cécile, Viviane, Richard, Gérald apprécient les décors de la station Arts et Métiers ; sont également citées les stations de Louvres-Rivoli, Saint-Paul, Madeleine, Concorde, Saint-Jacques, Luxembourg, Cluny-la-Sorbonne ; les usagers du pôle de Villejuif Louis Aragon citent fréquemment en exemple la station de Villejuif Léo Lagrange, située immédiatement après le terminus de la ligne 7 et dont le revêtement a été rénové il y a quelques années pour accueillir des panneaux consacrés aux performances sportives.

Nous avons vu au cours du paragraphe 4.3.3. que, les décors et revêtements jouaient en effet un rôle important dans le jugement que portent les voyageurs sur un pôle. Mais les notions d'originalité et de jeu dépassent en fait les limites du simple décor mural : Viviane par exemple apprécie la station Réaumur-Sébastopol parce qu'elle y voit souvent des souris.

> « Interviewer : Par exemple Porte de Bagnolet, Réaumur ou Cours de Vincennes, il n'y a rien qui les distingue ?
>
> Viviane : Cours de Vincennes, elle est sinistre. Et Réaumur **je l'appelle la « station-souris »** parce qu'il y avait toujours des souris. Il y en a moins maintenant. Dans les couloirs les rats, sur les rails, partout ; non pas des rats, des souris.
>
> Interviewer : Tu aimais bien?
>
> Viviane : Oui, c'était **rigolo**. Il y en avait dans les sièges, tu sais c'est des sièges qui tiennent par trois avec une barre de fer et tous les sièges avaient une barre de fer, il y avait des trous, ronds, il y avait une dame qui était installée là, et il y avait la souris qui sortait son nez par le trou. Moi j'étais écroulée de **rire**, c'était **mignon**, et tout à coup la dame regarde ce que je vois, voit la souris et elle a décollé au plafond ! En hurlant. »

La notion de jeu est en effet très présente dans les discours des voyageurs. Elle apparaît parfois de façon furtive, au détour d'une description : Gerald, décrivant la station Concorde, raconte le plaisir qu'il prend à tenter de déchiffrer la Déclaration des Droits de l'Homme qui s'y trouve exposée ; Elise également s'arrête un instant sur la possibilité de divertissement que lui offre le décor de la station Cluny-la-Sorbonne, et ses signatures mystérieuses. Parfois ce sont les personnes alentours qui servent de prétexte au jeu : comment s'appelle-t-il, quelle vie mène-t-elle, comment se connaissent-ils ? Chez d'autres voyageurs, c'est tout le déplacement qui est orienté vers le jeu : réaliser un itinéraire en

un temps inférieur de jour en jour, trouver des raccourcis dans les espaces parcourus ou dans l'itinéraire global, se laisser perdre dans un lieu inconnu et tenter de retrouver son chemin. Harold évoque cette forme de jeu à propos du pôle de Gallieni : au moment de l'entretien, il le fréquente pour la seconde fois seulement. Comme il disposait d'un peu de temps avant le rendez-vous, il a pris la sortie opposée à celle qui l'avait directement conduit à la voirie, pour le plaisir de découvrir.

> « Interviewer : Comment t'es-tu orienté à l'intérieur de la station ?
>
> Harold : Eh bien coup de bol, je suis sorti au bon endroit. Mais il n'y a qu'une seule sortie, je crois. J'ai l'impression que tu sors sur le quai, tu en as une qui donne directement sur l'esplanade, et tu as l'autre sortie que j'ai prise tout à l'heure **pour regarder**, où tu sors par le parking, etc. Mais en fait, tu fais une boucle, mais tu retombes au même endroit. Dans les deux cas tu retombes sur la place où il y a les bus. **Je n'ai même pas pu me paumer, c'est triste** ! »

### *6.1.4. L'appropriation du temps de déplacement*

Les travaux de Michaël Flamm sur « les déterminants des pratiques modales et des représentations individuelles des moyens de transport » donnent un cadre de lecture assez précis à la façon dont les voyageurs parviennent ou non à rendre signifiants les temps de déplacement [FLAMM, 2003 : 115-141]. Il montre ainsi que la distinction entre occupation ou pas au cours du déplacement n'a pas de sens puisqu'une personne qui apparemment ne fait rien peut en fait utiliser son temps de déplacement comme un moment de pause, de relâchement dans un programme d'activités chargé. C'est pourquoi le sociologue préfère parler de capacité à s'approprier ou non les temps de déplacement Il distingue ainsi trois grandes logiques d'appropriation : la logique de productivité, celle du relâchement et de la transition, ou encore la logique de sociabilité. Nous retrouvons effectivement ces trois logiques à travers les paroles des personnes interrogées, ainsi que leur revers, l'absence d'appropriation des temps de déplacement et la persistance de « temps morts ». Chaque fois, les logiques d'appropriation du temps nous ont semblé être révélatrices de la façon dont les voyageurs perçoivent le temps, et en particulier s'ils se trouvent ou non dans une logique de gain/perte de temps.

(1) La logique de productivité, tout d'abord, « se traduit par l'affirmation de la volonté d'exploiter le temps de déplacement pour une activité pour laquelle elles auraient par ailleurs dû réserver un moment dans leur emploi du temps » [FLAMM, 2003 : 122]. Chez les personnes interrogées, elle correspond assez fréquemment à la lecture d'ouvrages ou de revues utiles à l'activité de la personne. C'est le cas de Kim, directeur de recherches au sein de l'IGR, qui occupe son temps de déplacement à lire des publications scientifiques, ou de Richard, qui lit quotidiennement le journal pour se tenir au courant de l'actualité. Il arrive également que les voyageurs reportent des activités qui auraient dû être faites immédiatement avant le départ au moment du déplacement. Cela est surtout vrai pour les activités matinales : pour gagner du temps de sommeil, les voyageurs reportent leurs activités de préparation de la journée au déplacement domicile-travail. Ainsi, Lydia se maquille lorsqu'elle prend le métro le matin ; et Richard prend le petit déjeuner en même temps qu'il lit son journal.

Les personnes qui adoptent ce type de comportements sont manifestement dans une logique de valorisation de leur temps de déplacement : elles cherchent à tout prix à gagner du temps, non pas exclusivement en cherchant à diminuer la durée de leur déplacement, mais en réagençant leur programme d'activités pour en exclure les temps morts.

(2) La logique du relâchement et de la transition, consiste en la réalisation d'activités de détente telles que la lecture, le jeu, les travaux manuels, voire d'occupations très calmes telles que somnoler, rêver, laisser aller son esprit, regarder le paysage qui défile. Les propos de Mireille sont ceux qui font le plus clairement ressortir ce type de logique : Mireille n'est pas gênée par de longs temps de déplacement dans la mesure où elle les associe à différents petits plaisirs : celui d'être installée confortablement dans l'omnibus qui relie Massy-Palaiseau à Paris, de faire du shopping dans le hall de la gare TGV de Massy, ou encore de manger quelques friandises en attendant le RER C.

En revanche, plusieurs types d'activités associés par Michaël Flamm à cette logique d'appropriation du temps nous semblent plus ambigus. En fait, beaucoup de voyageurs qui lisent pour tromper l'ennui ou jouent (jeux électroniques, jeux de société, casse-têtes, etc.), associent moins ces activités au registre du plaisir et de la détente qu'à une sorte de nécessité. L'activité devient ce qui rend le temps passé dans les déplacements supportable. C'est elle qui permet au voyageur soucier d'une certaine efficacité temporelle d'oublier qu'il est en train de perdre son temps. Les paroles d'Elise sont à ce titre tout à fait explicites :

> « [*A propos du kiosque de la station Villejuif Louis Aragon*] Moi, je n'y vais pas tous les jours, mais toutes les semaines, oui je prends bien une fois ou deux par semaine le journal. Parce que moi, je supporte très mal de prendre un transport sans avoir quelque chose à lire. Ça me paraît **interminable**, sinon. **C'est idiot, parce que c'est le même temps**, mais je suis malheureuse si je n'ai pas un journal ou un livre. Bon, j'ai souvent un livre, mais j'aime bien la presse aussi. Je n'ai pas toujours le temps de lire en entier, parce que le trajet est quand même court. C'est pour ça que je n'achète pas systématiquement le journal tous les jours. Mais souvent, une fois ou deux par semaine, mon journal télé. Souvent, c'est à cet endroit là que le prends. Parce qu'**il faut** que j'aie quelque chose à lire. »

Le champ lexical de la nécessité est très présent dans ses paroles (« il faut », « je supporte très mal »), et il est associé à la dimension temporelle (« c'est interminable », « le même temps ») : ainsi quoiqu'Elise ait conscience que son temps de déplacement soit identique quelle que soit l'activité qu'elle pratique, il lui semble soit « interminable » lorsqu'elle n'a rien pour lui faire oublier son déplacement, ou au contraire « très court » lorsqu'elle est en pleine lecture. C'est également le cas d'Harold qui lit quel que soit le trajet qu'il effectue, que ce soit la première fois qu'il l'emprunte ou pas ; ou encore de Gerald qui joue systématiquement au sudoku[101], au point de ne pas être capable de décrire le paysage qu'il emprunte en bus chaque jour pour relier le pôle du Pont de Sèvres à son lieu de travail.

[101] Casse-tête consistant à trouver les chiffres manquants d'une grille, sans que ceux-ci soient répétés sur une même ligne, une même colonne ou une même sous-grille, chacune étant composée de neuf cases.

Ce type de voyageurs nous a semblé plus proche de ceux qui adoptent une logique de productivité que des personnes cherchant le relâchement et la détente dans le choix de leurs activités. D'ailleurs, il s'agit fréquemment des mêmes personnes qui tentent de valoriser leurs temps de déplacement en y réalisant des activités utiles, et qui, lorsqu'elles n'y parviennent plus, trompent la conscience qu'elles ont de perdre leur temps par des activités de substitution. C'est le cas de Kim : nous avons vu plus haut qu'il occupait son temps de déplacement à lire des publications scientifiques ; lorsqu'il est amené à attendre au sein du pôle Villejuif Louis Aragon, il préfère prendre un café que commencer à lire un article qu'il n'aura pas le temps de finir. Il est toujours en activité, mais la logique qui sous-tend cette idée passe de la productivité au relâchement. Les propos de Mélanie font également ressortir cette ambivalence :

> « Mélanie : Je perds un temps monstre en fait à m'arrêter au Pont de Sèvres pour arriver jusqu'à chez moi. Parce qu'après j'habite à 10 minutes en bus, même pas, à 5 minutes : je suis à quatre / cinq stations à peine. C'est plus le côté perte de temps, quoi. C'est ça aussi qui fait que je ne le prends pas le soir, parce que je sais que peut-être je risque de ne pas l'avoir, qu'il y a vingt minutes d'attente, alors que mon train, j'ai mon horaire et j'arrive dans Sèvres tout de suite. Et je suis à cinq minutes de chez moi. Quand je le prends à Montparnasse mon train, je sais qu'il est à 01h05, je sais qu'à 01h30 je suis chez moi. […]
>
> Interviewer : Est-ce que tu imagines des équipements qui te permettraient de rendre ce changement métro-bus moins contraignant ?
>
> Mélanie : Ce serait moins contraignant si la station, enfin l'espèce de plateforme où il y a les bus était un peu plus accueillante. Mais ça reste contraignant, parce que c'est plus au niveau « perte de temps » : on sort du métro, on attend un bus. C'est de la perte de temps pure. C'est vrai qu'on pourrait se poser et prendre un bouquin et en hiver ne pas être complètement gelé parce que c'est juste des chaises dans un truc ouvert, où il fait sombre : d'ailleurs on arrive à peine à lire.
>
> Interviewer : Pouvoir pratiquer une autre activité, quoi ?
>
> Mélanie : Voilà, si ils mettaient comme dans les gares, la radio, c'est con, mais déjà…»

Mélanie est très sensible à la « perte de temps » qu'occasionne la rupture de charge au niveau du pôle de Pont de Sèvres. Elle distingue la « perte de temps pur » des moments où elle peut tromper l'ennui en prenant un livre ou en écoutant la radio. Un peu plus tard au cours de l'entretien, Mélanie imagine une façon d'éviter cette perte de temps : s'il existait une superette au sein de la gare de bus, c'est-à-dire sur le lieu de l'attente, qui permettrait de faire des courses avant de rentrer chez soi, l'attente lui semblerait moins pénible.

(3) La logique de sociabilité, enfin, « s'impose dès lors qu'un individu souhaite valoriser les relations sociales qu'il peut développer en cours de déplacement » [FLAMM, 2003 : 130] : conversations avec d'autres passagers, satisfaction liée à la coprésence, sociabilité virtuelle via les différents formes de NTIC[102]. Plus rare que les autres types d'activité, cette forme d'appropriation du temps de déplacement apparaît parfois au détour d'une phrase, dans les paroles des personnes interviewées :

[102] Nouvelles technologies de l'information et de la communication : téléphonie mobile, Internet, etc.

> *« Interviewer : Comment trouvez-vous la gare de TGV ?*
>
> Mireille : C'est bien… Eh bien il y a des toilettes, la salle d'attente est spacieuse. A l'intérieur de la gare vous avez la salle d'attente qui se trouve... Une salle dans une salle je dirai, et sinon on peut rester dans le hall, on voit passer les gens. Moi je n'aime pas être enfermée, je reste toujours dans le hall. Et à l'étage vous avez les toilettes, les agences de location de voitures et dans le hall vous avez des distributeurs de banque. Et puis évidemment des cafés, et le coin presse. C'est assez bien, et les cabines téléphoniques aussi. »

En définitive, les cadres de lecture proposés par Flamm sur les formes d'appropriation du temps permettent de traduire les modalités de perception du temps distinguées par Montulet à l'échelle du déplacement. Non pas en associant telle ou telle forme d'appropriation (productivité, sociabilité, relâchement) à l'une ou l'autre modalité de perception (instantané, en durée), mais en rapprochant les personnes ayant une perception instantanée du temps de celles qui ont, dans leur occupation, une démarche d'appropriation de ce temps ; par opposition à celles qui ne cherchent pas à se l'approprier, de quelque manière que ce soit (temps en durée). L'usage des codes de lecture de Flamm est important parce qu'il met en évidence la différence entre activité et appropriation du temps.

### *6.1.5. Bilan : profils temporels des voyageurs interrogés*

Si l'on croise ces différentes dimensions de la perception du temps, il est possible d'isoler deux profils de perception du temps au moment de l'expérience du déplacement.

- Les voyageurs qui ont une perception instantanée du temps ont plutôt tendance à rechercher la performance temporelle (ce qui ne signifie pas nécessairement qu'ils y parviennent mieux que les autres), et valorisent donc la rapidité et la fluidité au sein des espaces de mobilité. Lorsqu'ils sont sensibles à l'habitude, c'est comme moyen d'optimiser leurs déplacements. Ils cherchent à s'approprier leur temps de déplacement par des activités utiles ou de détente. Le changement est perçu et valorisé.

- Les voyageurs qui ont une perception du temps en durée sont plus sensibles que les premiers à l'habitude dans la mesure où c'est elle qui leur permet la bonne réalisation de leur déplacement. En retour, elle exige une certaine concentration qui contraint le voyageur à ne pas faire autre chose que se déplacer. Ce type de voyageur a donc tendance à ne pas avoir d'activité au cours du déplacement, ou uniquement au cours des itinéraires les mieux connus. Le changement n'est pas perçu ou systématiquement jugé de manière négative.

Nous avons fait l'exercice de répartir les personnes interrogées dans les deux catégories qui viennent d'être définies. Le détail des indices qui nous ont permis de classer les personnes interrogées dans l'une ou l'autre catégorie est proposé en annexe 2.

| PERCEPTION INSTANTANEE | PERCEPTION EN DUREE |
|---|---|
| Amélie, Antoine, Aurélie, Cécile, Eliane, Elise, Estelle, Gérald, Harold, Jacques, Jean-Christophe, Jean-Philippe, Jinsong, Jules, Kim, Li, Lydia, Mélanie, Mireille, Patrice, Richard, Stéphane, Sylvie, Thierry, Viviane. | Ali, André, Anne, Baptiste, Carole, Christian, Dan, Ernestine, Laurène, Louis, Mio. |

Il est manifeste que le nombre de personnes ayant une perception du temps en durée est bien plus faible que celui des personnes en ayant une perception instantanée ; environ moitié moins grand. Il semble donc que l'organisation temporelle du réseau ait un impact sur la perception du temps du voyageur, même si certaines personnes y sont moins sensibles.

En outre, si l'on rapporte cette répartition à celles obtenue par comparaison entre les autres dimensions, on observe que la perception du temps n'est pas corrélée à la perception de l'espace, comme c'était le cas pour la perception d'autrui, mais à la capacité des personnes à alterner entre les différentes formes de perception de l'environnement socio-spatial. En d'autres termes, les personnes qui ont une perception exclusive de

l'espace de type égocentrée ou allocentrée ont tendance à avoir une perception du temps en durée. A l'inverse, les personnes qui alternent entre ces deux types de perception de l'espace avec ou non des préférences, ont une perception instantanée du temps. La perception du temps est la compétence qui permet l'alternance dans la perception des autres dimensions. Dans la mesure où nous avons vu au cours des deux chapitres précédents que cette compétence était synonyme de l'aisance, il est tout à fait probable que la perception instantanée du temps soit elle-même liée à l'aisance du voyageur.

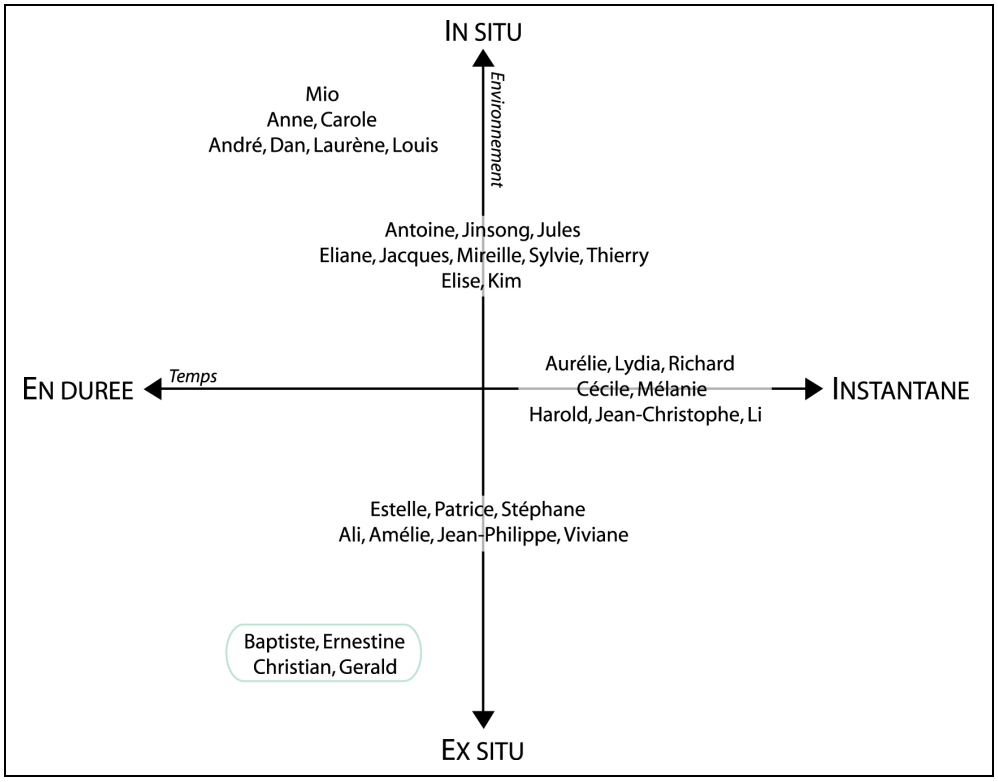



**Figure 55 - Répartition des usagers en fonction de leur perception de l'environnement et du temps**

Une nouvelle analyse transversale des entretiens nous permettra, au cours du paragraphe qui va suivre, de valider cette assertion et de tenter de définir la nature du lien qui unit ces deux dimensions (l'une est-elle cause de l'autre ?).

## 6.2. Aisance et perception du temps

Pour déterminer si l'aisance est, ou pas, favorisée par un mode de perception du temps, nous avons choisi, comme pour l'étude des relations à la spatialité et à l'altérité de nous appuyer sur le contenu des entretiens. De cette façon, nous pourrons identifier les personnes interrogées qui semblent les plus à l'aise, et confronter cette liste avec celle qui vient d'être établie à propos de leur perception du temps.

Pour approcher ce que peut être l'aisance temporelle, nous procéderons en deux temps, selon les deux échelles qui nous semblent définir la relation au temps. (1) La plus immédiatement lisible au cours des entretiens est l'échelle de temps court, qui correspond aux différentes variations temporelles qui affectent le vécu du déplacement (heures creuses / heures de pointe, jour / nuit, semaine / week-end, été / hiver). (2) Mais il ne faut pas négliger l'échelle de temps long, qui est la condition *sine qua non* de l'interaction territoriale, c'est-à-dire de l'interaction entre le voyageur et son environnement socio-spatial.

### *6.2.1. L'aisance du voyageur dans le temps court*

Les voyageurs évoquent leur vécu des espaces de mobilité dans une temporalité déclinée en quatre couples : heures creuses / heures de pointe, jour / nuit, semaine / week-end, été / hiver. Leur discours est marqué par une grande communauté de vécu de ces variations temporelles. Les avis divergent peu lorsqu'il s'agit de définir les contrastes entre heures creuses et heures de pointe, temps diurnes et temps nocturnes, etc. ou de décider quel couple temporel structure affecte le plus vivement la vie d'un pôle. La seconde spécificité du discours des usagers est que lorsque des dissensions apparaissent elles sont fréquemment liées à des différences entre les pôles décrits plus qu'aux attributs des personnes.

**Heures creuses / heures de pointe**

Aux heures de fonctionnement des transports collectifs ferrés, c'est l'opposition heures creuses / heures de pointe qui structure l'expérience du pôle d'échange, bien plus que l'opposition jour / nuit. Les usagers s'appuient sur ce couple antagonique pour décrire les variations de fréquentation d'un pôle, mais également les amplitudes de desserte par les transports collectifs.

En effet, la distinction heures creuses / heures de pointe est d'abord suggérée par l'organisation des services de transport et sa communication à l'usager. Elle permet ainsi aux personnes interrogées de décrire les différents services d'une ligne de transport collectif. L'extrait suivant en est révélateur : l'interviewer introduit la distinction jour / nuit pour interroger l'usager sur les variations de service, mais celui-ci ne reprend pas cette distinction et lui préfère l'opposition heures creuses / heures de pointe.

> « Interviewer : Tu dis que le 393, le problème c'est qu'il y a une très faible fréquence; ça veut dire que ça t'ennuie d'attendre?

Sylvie : Oui, le temps est froid et notamment en hiver, c'est pénible d'attendre parfois 20 minutes pour le 393, parce qu'à certaines heures il n'y en a que toutes les 20 à 30 minutes.

Interviewer : Les heures de la nuit ou les heures du jour?

Sylvie : Certaines heures du jour, et les heures de la nuit. **En heure de pointe**, il y en a un toutes les cinq à dix minutes, ce qui est un peu moins fréquent qu'un bus comme le 38 à Paris, donc c'est rapide. »

Sylvie juge également du degré de sécurité d'un espace en fonction du couple heure creuse / heure de pointe Plus généralement, ce sont l'ensemble des variations de fréquentation du pôle qui sont lisibles dans le discours des usagers à travers les trois dimensions qu'elles affectent : l'ambiance au sein des espaces de mobilité, la fluidité ou la congestion, et le sentiment de sécurité ou d'insécurité.

Les propos de Mélanie conduisent à penser que les variations de fréquentation entre heures creuses et heures de pointe dépendent des pôles considérés, et qu'elles sont dues moins aux liens qu'entretient le quartier à son environnement (liens qu'elle évoque toutefois dans un premier temps) que de sa place dans le réseau. Elle distingue ici, par exemple, un pôle desservant des communes limitrophes résidentielles, et un pôle accueillant de multiples correspondances en zone centrale.

*« Interviewer : [A propos du pôle de République] C'est une ambiance, quoi.*

*Mélanie : Oui, voilà, c'est l'ambiance XIX / XXe, déjà. C'est l'ambiance du nord de Paris que tu n'as pas… Tu as plein de populations différentes, tu as plein de styles de gens différents. Au Pont de Sèvres, c'est vraiment les habitants de Viroflay, Sèvres, Chaville, qui sont à cette station. C'est beaucoup plus pépère, les gens qui vont au boulot… D'ailleurs ça se sent au niveau des heures de pointe,* ***tu as vraiment les heures de matin et en fin de journée****, tandis que* ***le reste de la journée****, il n'y a vraiment personne sur cette fin de ligne, parce que les gens maintenant utilisent cette ligne pour le boulot. Alors que République tu as tout le temps,* ***tout le temps du monde****, tu as des touristes, des étudiants, ce n'est pas du tout la même population, la même ambiance. »*

Nous avons vu précédemment [§ 4.2.1] que Gerald introduisait également une distinction entre les heures du matin et les autres heures pour définir le degré de congestion de la station de métro de la Place de Clichy. Cette distinction n'est plus valable lorsqu'il aborde son expérience d'autres stations telles que Châtillon-Montrouge ou Pont de Sèvres. Comme Mélanie, il considère que le couple heures creuses / heures de pointe affecte surtout les pôles centraux.

**Jour / nuit**

Le couple temporel jour / nuit est moins fréquemment utilisé pour décrire l'expérience du pôle que le précédent. Il permet surtout à l'usager d'évoquer des situations ou un sentiment d'insécurité, même si nous venons de voir que le couple heures creuses / heures de pointe était également utilisé. Toutefois, tandis que celui-ci affectait surtout les pôles centraux, celui-là touche bien plus les pôles périphériques. Les voyageurs ne décrivent aucun sentiment d'insécurité lorsqu'ils empruntent des pôles d'échanges situés dans les quartiers centraux et mêmes plus généralement dans Paris intra-muros. Le

discours d'Antoine reflète nettement ce point de vue : pour lui aucune inquiétude à utiliser le réseau Noctilien, qu'il n'a utilisé que rarement et exclusivement à l'intérieur des limites de Paris. Tout se passe comme si les frontières de la ville-centre étaient protectrices, tandis qu'à l'extérieur le danger est constant.

Une autre limite apparaît comme protectrice la nuit : celle des véhicules de transport ; plus rarement celle des pôles. Les propos de Baptiste illustrent ce fait à propos des Noctambus : à l'intérieur du bus ont lieu les menaces, mais c'est une fois sorti dans la ville que le voyageur risque l'agression. Le regard régulateur du machiniste ne s'étend qu'au bus, pas à l'extérieur, ce que confirme Sylvie : elle préfère prendre le bus pltôt que le métro le soir « parce qu'on voit le conducteur. »

> *« Interviewer : Tu prends quel bus de nuit ?*
>
> Baptiste : C'est le J, à Massy. Je fais toute la ligne jusqu'au bout en fait, de St-Michel à Massy qui est le terminus. Et par contre, ça peut être assez glauque, voire même tendu.
>
> *Interviewer : Tu penses à quelque chose en particulier ?*
>
> Baptiste : Là exactement, à : rentrer à deux avec un pote, se mettre bêtement dans le fond parce qu'il n'y a personne. Et là t'as trois mecs qui rentrent, qui se mettent dans le fond, qui commencent à rouler un pet' dans le fond du bus, qui commencent à te regarder, à faire l'inventaire de ce que tu as, tu as une tension réelle. Mon copain qui commence à faire « Est-ce que je descends ou pas ? ». Et c'est là où je suis tête de con et je fais oui. Si tu veux il descendait avec moi et c'était pour prolonger le trajet histoire de descendre ensemble. Mais bon, moi je n'ai pas de raison de changer mes plans parce qu'il y a trois connards qui… Donc tu y vas, tu te la joues à l'esbroufe et **tu les surprends au moment de partir**. Tu as un peu de chance parce que tu as un bon timing et au moment où ça s'arrête tu décolles. Parce que tu as un mec qui à s'était avancé sur la porte d'avance, c'est vraiment l'embrouille. Ils sont là pour te dépouiller les gars. Tu as un gars qui a sorti un couteau devant toi dans le bus : il a joué avec, c'est tout, il l'a rangé. Voilà, ça c'est plus glauque, c'est limite dangereux. Ca se passe bien, mais… Au terminus, t'en avais un qui s'était avancé sur la porte, les deux autres qui étaient là, un qui commençait à se lever, et au moment **où ça s'est arrêté je me suis levé toute suite**, genre tendu comme un ressort, et voilà. On était quatre, plus le chauffeur !
>
> *Interviewer : Et ensuite, dans la ville, tu… ?*
>
> Baptiste : Ben une fois parti tu as la traversée de la passerelle, où tu es aux aguets. Tu écoutes ce qui se passe derrière. »

En règle générale, les voyageurs évoquent une certaine inquiétude à fréquenter les pôles périphériques quelle que soit leur profil spatio-temporel ou leur expérience de l'insécurité. Cécile, qui a été agressée très tôt un matin, à l'ouverture du réseau de transport, continue d'emprunter ce mode de nuit, mais « en tirant la gueule ». Viviane n'a jamais été agressée mais éprouve également une certaine inquiétude à voyager de nuit, car dans les parties aériennes des réseaux elle « ne voi[t] pas qui arrive en face ». Mélanie choisit se trajets intramuros indifféremment de l'heure. En revanche, pour rentrer chez elle à Sèvres, elle privilégie de nuit l'utilisation du train de banlieue qui limite le temps de rupture de charge au Pont de Sèvres et surtout évite l'attente dans un environnement périphérique où elle se sent isolée, donc vulnérable.

**Semaine / week-end**

L'opposition semaine / week-end modifie le degré de fréquentation des pôles mais celui-ci n'est que peu commenté. Les personnes interrogées évoquent surtout la façon dont les activités qu'elles pratiquent le week-end peuvent les conduire à modifier leurs usages des pôles par rapport aux autres jours de la semaine. Ces pratiques et/ou des conditions de déplacement différentes (baisse de fréquence des transports collectifs, amélioration des conditions de stationnement, etc.) peuvent même les conduire à changer de modes ou d'itinéraires.

Les activités pratiquées le week-end se distinguent de la semaine (1) en ce qu'elles sont plus dispersées, plus excentrées, et (2) du fait qu'elles supposent souvent des chargements plus importants (courses, équipements nécessaires à la pratique d'un sport, bagages, etc.). C'est surtout ce second point qui modifie les usages des pôles d'échanges : les dénivellations sont perçues avec acuité et l'absence d'escalators ou d'ascenseurs dénoncée. Les propos de Laurène mettent cette modification en exergue.

> « Laurène : [*A propos du pôle de Massy-Palaiseau*] C'est surtout qu'elle n'est pas du tout pratique. Dès qu'on est un peu chargé, il faut monter la passerelle, la redescendre, il n'y a pas d'escalators.
>
> Interviewer : Tu penses à une situation particulière?
>
> Laurène : Ca fait trois ans que tous les dimanche soirs mes parents me ramènent à Massy pour que je rentre [...] en général j'ai tous les sacs et c'est assez pénible. »

Le fait que les activités pratiquées le week-end soient plus dispersées et plus excentrées que celles pratiquées en semaine explique quant à lui les ruptures par rapport aux habitudes modales de la semaine. Les caractéristiques des réseaux de transport viennent également appuyer ces modifications modales. Pour beaucoup d'usagers des transports collectifs (en semaine), le week-end est le temps de la voiture. On prend la voiture parce qu'on risque d'être chargé, parce que les fréquences des transports collectifs sont moindre, parce que les conditions de circulation et de stationnement rendent la voiture plus efficace, etc. On prend aussi la voiture parce qu'elle est synonyme de liberté, de plaisir et d'évasion qui sont les valeurs associées au week-end et aux temps de loisir. A l'inverse les transports collectifs sont plutôt associés aux contraintes du rythme hebdomadaire, comme en témoigne l'expression « métro-boulot-dodo ». Ces notions ressortent par exemple du discours d'Anne.

> « Anne : Avant, les week-ends, je prenais systématiquement ma voiture pour aller sur Paris ou en banlieue.
>
> Interviewer : Pour quelles raisons ?
>
> Anne : Pour aller à Paris, c'est quand même très long. Les personnes que je côtoyais étaient en général à l'autre bout de Paris. Donc **me taper du RER encore le week-end, c'est non**. Ou alors les personnes qui sont en banlieue : en voiture c'est assez rapide, en plus ça me permet le soir de pouvoir rester tard, je n'ai pas de contrainte de RER, **je prends ma voiture, je rentre à l'heure que je veux**. C'est une **liberté** que tu n'as pas. Tu n'as pas la contrainte des transports en commun le week-end. Tu as ta voiture, tu pars quand tu veux. »

La modification des conditions de déplacement explique aussi certaines mutations d'itinéraires pour des personnes qui se rendent dans le même secteur qu'en semaine et qui empruntent les mêmes modes. C'est le cas de Mireille.

> « Mireille : Le week-end je ne descends pas à Massy. Pour deux raisons. […] le samedi jusqu'à 20h20 je ne descends pas à Massy, pour la simple et bonne raison que le dernier bus au départ de Massy vers les Ulis, il est à 20h20. Et souvent à 20h20 je suis encore à la Gare de Lyon, non pardon à la Gare du Nord. Et le dimanche il n'y a aucun service pour le bus 06-02, le bus pour Massy. Alors là, je ne le prends pas. Je descends à Orsay-ville. »

Ces modifications ponctuelles d'itinéraires induisent sans doute des réajustements de fréquentations relatives entre les pôles d'un même secteur, dont l'ampleur est cependant difficile à évaluer. A l'échelle du pôle d'échange, la différence semaine / week-end induit surtout une évolution des attentes des usagers en termes de confort, dans l'attente comme dans le cheminement. La variation temporelle semaine / week-end est donc surtout perçue dans les pôles incommodes ou vétustes.

**Eté / hiver**

La saisonnalité du pôle d'échange n'induit pas de commentaires concernant le degré de fréquentation du pôle d'échange, (associé au couple heures creuses / heures de pointe) ni concernant la mutation des pratiques (associé au couple semaine / week-end), mais uniquement concernant les variations climatiques. Celles-ci sont le plus souvent décrites à travers la notion de température. Les variations de luminosité et les intempéries sont plus rarement évoquées.

Les stations aériennes sont les plus appréciées l'été et les plus critiquées l'hiver. Les stations souterraines font l'objet de jugements moins catégoriques : quelques personnes expriment une sensation d'étouffement l'été ; aucune n'exprime de plaisir à se trouver au chaud dans une station souterraine l'hiver. Dans aucune des stations de métro souterraines associées à une gare de bus aériennes les usagers n'utilisent ou ne souhaitent utiliser d'information horaire pour attendre le départ de leur bus à l'intérieur de la station. A Massy-Palaiseau, en revanche, des usagers du RER l'attendent dans la partie couverte de la station, mais celle-ci est aérienne.

> *« Interviewer : La salle d'attente vous avez déjà attendu dans cette salle ?*
>
> Jacques : Oui.
>
> *Interviewer : A quelle occasion ?*
>
> Jacques : Des imprévus, je devais prendre la ligne B du RER, changement dans la journée et j'ai du attendre. Parfois 15min-30min. Mais c'est en général pour des raisons personnelles.
>
> *Interviewer : Si vous devez attendre longtemps, vous attendrez plus facilement dans cette salle d'attente ?*
>
> Jacques : Oui.

*Interviewer : Et si vous devez attendre votre RER c'est plutôt dans cette salle ou sur le quai ?*

Jacques : Plus facilement sur le quai, sauf si éventuellement il fait froid. Le fait de marcher un peu et de revenir sur le quai après, ça m'évite d'attendre 10min au froid.»

Les stations aériennes sont très vivement critiquées lorsque la question de l'hiver est abordée. La plupart des usagers du pôle de Massy-Palaiseau évoquent comme principal problème le froid dans lequel ils attendent leurs trains et une majorité d'entre eux a remarqué l'existence de radiateurs sur les quais. Ils trouvent cette initiative positive mais insuffisante. Comme les usagers des gares de bus des autres pôles, ils souhaiteraient que soient créées des salles d'attentes closes et chauffées sur les quais mêmes.

La passerelle qui relie les deux centres de Massy-Palaiseau est elle aussi vivement critiquée l'hiver dans la mesure où elle froide, poreuse, et où elle crée un couloir dans lequel s'engouffre le vent à vive allure. Deux des personnes interrogées, dont Laurène, voient dans l'enterrement de cette passerelle un moyen d'améliorer ces conditions de confort : le souterrain est valorisé en creux par rapport à l'aérien.

*« Interviewer : Globalement, comment est-ce que tu perçois l'ambiance de Massy-Palaiseau ?*

Laurène : Ce n'est pas un site que je trouve très accueillant en fait. Je trouve ça assez répugnant. Je suis en train de penser à un point quand tu m'as demandé si ça ressemblait à d'autres stations, c'est à Brétigny, où j'ai vu, enfin la particularité de Massy c'est la passerelle, sauf qu'à Brétigny-Juvisy, c'est enterré. Et je trouve ça sans doute **plus judicieux d'enterrer le passage** que de le mettre en aérien, comme ça. Parce que c'est des couloirs, je pense que c'est possible de les faire plus larges, on est à l'abri de la pluie, du froid, c'est plus facile pour mettre des indications, et puis ça gâche moins le paysage. Ce n'est quand même pas un endroit très joli. »

L'hiver, la question de la luminosité devient problématique en termes de sécurité. De la même façon que pour la nuit cependant, le manque de lumière est plus anxiogène que criminogène. La faible luminosité crée sans doute une atmosphère lugubre qui suscite de l'inquiétude chez les usagers du pôle, mais elle n'est pas telle que des vols ou agressions puissent être réalisés de façon dissimulée, dans l'ombre.

Lorsque la question de l'été est abordée, les stations aériennes sont décrites de façon particulièrement positive. Ainsi, le Quai de la Gare est « l'arrêt préféré » de Jean-Christophe, essentiellement parce qu'il se trouve à l'extérieur. Gerald, quant à lui, semble préférer le pôle de Châtillon-Montrouge :

*« Interviewer : Est-ce que tu penses qu'on peut comparer [...] Châtillon et Pont de Sèvres ?*

Gerald : Eh bien oui, c'est complètement différent, parce que déjà Châtillon, c'est **à ciel ouvert**, quand tu arrives dedans. Donc, c'est quand même plus agréable. Enfin, moi, quand j'arrive le matin, il y a un **petit rayon de soleil**, c'est quand même sympa. »

En définitive, le couple été / hiver est surtout perçu par les usagers de par les caractéristiques climatiques qu'il induit. Il affecte de ce fait essentiellement les stations aériennes ou les parties extérieures des pôles.

## Conclusion

Le travail d'identification des facteurs d'aisance ou de mal-aise en fonction de différentes temporalités à court terme est riche en information. Toutefois, il nous conduit à toucher les limites d'une analyse de l'aisance des voyageurs en fonction de leurs attributs propres : ici, ce sont les attributs des lieux qui deviennent des facteurs explicatifs primordiaux, exception faite de quelques cas secondaires où la description de la relation cause-conséquence devient presque tautologique. Par exemple, il est possible de dire que les problèmes de congestion affectent plutôt les personnes ayant une perception instantanée de du temps, catégorie que nous avons définie à partir de la relation du voyageur à la fluidité des circulations.

L'aisance dans les variations temporelles quotidiennes (heures creuses / heures de pointe et temps diurne / temps nocturne) dépend ainsi de la place du pôle dans l'agglomération et en particulier s'il se situe dans ou hors des limites de la ville-centre. Les variations hebdomadaires sont plus fréquemment perçues dans les pôles vétustes ou inconfortables. Les variations saisonnières enfin affectent de façon préférentielle les usagers des stations aériennes ou des parties extérieures des pôles.

### *6.2.2. L'aisance du voyageur dans le temps long*

A l'échelle du temps long, la compréhension de l'aisance comme résultat de l'attribut des personnes, et en particulier de leur perception du temps, devient bien plus probante. En effet, deux formes d'aisance sont observables : l'une correspondant à la capacité à s'approprier un espace, la seconde pouvant être comprise comme la mise à profit de l'habitude pour améliore les performances du déplacement. Le mal-aise apparait dans le discours des personnes qui ne parviennent pas à inscrire leur mobilité dans une progression à long terme.

**Le temps long comme condition de l'interaction territoriale**

L'inscription territoriale dont nous avons défini les principales caractéristiques au cours du chapitre 2, n'est pas un état ou un attribut des voyageurs mais bien un processus qui s'installe dans le temps et est constante évolution. Les propos de Lydia sont les plus nets à ce titre :

> *« Interviewer : Donc globalement, à Villejuif Louis Aragon, comment est-ce que tu t'y sens?*
>
> Lydia : Je le connais par cœur, je m'y sens **comme chez moi**. A partir du moment où tu fréquentes **tout le temps** une gare, t'es à l'aise. »

Or, le sentiment d'être chez soi s'acquiert dans le temps, à force de fréquenter un espace. L'inscription territoriale n'est autorisée qu'aux personnes qui ont une perception instantanée du temps, dans la mesure où elle suppose pour le voyageur de s'autoriser à parcourir le lieu pour le découvrir, donc à changer d'itinéraire jusqu'à ne plus ignorer de dimension du lieu. Elle suppose également de se laisser glisser dans le lieu, de s'autoriser l'installation, la rupture de charge, la rupture de rythme dans le déplacement jusqu'à l'arrêt ou la pause dans le déplacement. De fait, le champ lexical de la construction territoriale* (« chez soi/moi », « s'installer », « maison », « territoire ») appliqué à l'expérience du déplacement est bien plus fréquemment utilisé par les personnes qui ont une perception instantanée du temps que les autres. Parmi elles, les personnes ayant une perception égocentrée de l'espace ressortent particulièrement : des figures de voyageurs commencent à se dessiner.

Pour Lydia, ce sentiment d'être « chez soi » s'est développé conjointement à la possibilité de « pouvoir prendre le métro seule ». Lydia a 23 ans et cette compétence lui semble récemment acquise. Tout se passe comme si Lydia devenait capable de prendre le métro seule à mesure qu'elle se rend compte qu'elle n'est en fait pas seule, mais que les autres voyageurs sont présents en cas de nécessité. Ici, commence à apparaître la question des emboîtements d'échelles territoriales à laquelle nous reviendrons au cours du paragraphe 8.2.2. Le fait de se sentir « chez elle » dans un pôle lui permet de se sentir à l'aise dans ce pôle mais également, par certains aspects, dans le reste du réseau dont les formes sont analogues à celle du pôle. Un souvenir d'enfance qu'elle relate montre à quel point ce lieu lui semblait initialement étranger. Les autres voyageurs sont sans ambigüité associés au lieu pour désigner un environnement inquiétant parce qu'inconnu.

> « Lydia : Quand j'étais toute petite on était à la foire du trône, et moi je prenais jamais le métro, j'étais avec mes copines. On était à Paris, on était arrivé ici, et de ici à chez moi il doit y avoir 10 minutes. Et j'étais arrivé ici et je m'étais dit "ouah on est encore dans Paris" et c'était trop moche et pour moi c'était inimaginable, après j'ai su que c'était **à côté de** chez moi, et c'était inimaginable que ça, ce soit à côté de chez moi. **Ça me faisait peur, y avait plein de monde, y avait plein de bus, et puis ce n'était pas du tout comme chez moi**. […] Bon j'étais petite je devais avoir 10-12 ans. »

Ce sentiment d'être « chez soi » n'est en aucun cas associé par la jeune fille à un jugement esthétique positif sur la station. Au contraire, nous avons vu précédemment [§4.2.3.] qu'elle dénonce avec véhémence la vétusté et la saleté de l'ensemble : « C'est trop crade. Le parking je trouve ça hideux. La gare elle est tout le temps crade, y a des merdes de pigeons par terre, j'ai l'impression que c'est mal nettoyé. » Si ce sentiment d'appartenance à un territoire n'est donc pas associé au fait d'aimer un lieu, de le trouver beau, il est en revanche très directement relié à l'idée d'aisance : « Je le connais par cœur, je m'y sens comme **chez moi**. A partir du moment où tu fréquentes tout le temps une gare, t'es à l'**aise**. »

Contrairement à ce que suppose Lydia, ce sentiment d'être chez soi n'est pas exclusivement le résultat d'une longue fréquentation d'un lieu : la focalisation sur le cas des commerçants interrogés au sein de la station Pont de Sèvres[103] le confirme. Un seul d'entre eux se sent « chez lui » dans le pôle : Jinsong, le cordonnier. Jinsong a 57 ans au moment de l'entretien et il est installé depuis 17 ans au Pont de Sèvres dans des locaux loués par Promo-Métro. Sa boutique est configurée de telle sorte qu'un long comptoir le sépare du reste de la station. Deux tabourets sont installés devant le comptoir et au moment de l'entretien, qui s'est déroulé pendant les heures de travail de Jinsong, un homme était assis sur ce tabouret, comme il aurait procédé dans un bar. De fait, Jinsong nomme ses clients réguliers des « habitués ». Quant aux autres commerçants de la station, ce sont des « voisins » : il leur achète le journal le matin ou un sandwich à midi, quand il n'a pas le temps d'aller manger avec son frère qui tient un commerce similaire à la station voisine de Marcel Sembat. Jinsong manifeste donc le sentiment d'appartenir à un groupe dont le dénominateur commun est la fréquentation d'un même lieu.

Ce lieu, quant à lui, est approprié. Dans le paragraphe qui suit, Jinsong évoque conjointement la boutique qu'il tient actuellement et celle dans laquelle il a commencé à travailler, qui se trouvait face aux guichets de vente de billets, et qui accueille désormais une agence « Club » de la RATP. Il évoque à propos de cette dernière des actes de vandalisme qui se sont produits plusieurs années auparavant.

> « Jinsong : Je travaille ici depuis 17 ans, la boutique ici comme la boutique là-bas [*il désigne le hall où se trouvent les guichets et, aujourd'hui, l'agence commerciale RATP*], c'est comme **chez moi**. C'est **comme ma maison**, vous savez. Quand la boutique a été cassée, moi ça m'a fait mal au cœur. C'est automatique.
>
> *Interviewer : « Comme chez vous », ça signifie qu'il vous arrive parfois de dormir dans la boutique ? Ou de manger ?*

[103] Un vendeur de la boulangerie *Bonne Journée* a également été interrogé à la station Gallieni, mais il n'était en poste que depuis quelques semaines : il n'entre donc pas dans la catégorie

> Jinsong : Oui, de temps en temps, je mange ici. Quand j'ai trop de travail ou trop de rendez-vous, pour dépanner je mange ici. Comme ça je finis mon travail. Mais ce n'est pas toujours : de temps en temps, quoi. »

Un peu plus loin, il décrit son sentiment au moment où Promo-Métro lui a demandé de quitter la première boutique. Il n'était alors pas sûr de pouvoir revenir au Pont de Sèvres. « Ca m'a causé beaucoup de soucis. Je suis tombé malade. »

Chez aucun autre commerçant de la station nous n'avons rencontré de tels propos. André, vendeur au sein de la boutique Relay, affirme qu'il ne voit aucune différence entre deux stations de métro pourtant antithétiques (Saint-Lazare et le Pont de Sèvres) au sein desquelles il a eu l'occasion de travailler. Pourtant d'autres éléments recueillis au cours de l'entretien indiquent qu'il a une perception très nette de l'espace dans lequel il travaille. C'est donc bien le mode de perception du temps qui entre ici en jeu pour permettre ou pas au voyageur de s'approprier un lieu.

> *«* Interviewer : Est-ce qu'il y a quelque chose qui change entre Saint-Lazare et le Pont de Sèvres ?
>
> André : C'est une gare. Mais moi je pense que **tous les *Relay* se ressemblent**, qu'on soit n'importe où… Pour la clientèle, c'est toujours des gens qui travaillent et des gens qui voyagent, c'est tout. **C'est la même chose, puisqu'on est dans le métro**. Il y a des gens qui passent, qui vont travailler, qui courent. Vous voyez, là, vous l'avez sous les yeux. C'est ça tout le temps, sauf qu'à Saint-Lazare il y a deux fois plus – enfin dix fois plus de monde.
>
> *[Un peu plus loin, à propos des travaux qui ont été réalisés au sein de la station du Pont de Sèvres]*
> Interviewer : Vous trouvez ça mieux qu'avant ?
>
> André : C'est pareil. **Ce n'est qu'une station, hein**.»

Le degré de construction territoriale n'est pas non plus fonction du fait que le commerçant soit propriétaire ou non de son fonds. Ainsi Mio, qui tient en indépendant une boutique de prêt-à-porter toujours à la station Pont de Sèvres, ne se sent pas plus qu'André, employé par la société Hachette, « chez elle » au sein du pôle.

En définitive, la tendance, ou, puisqu'il s'agit d'un avantage en termes d'aisance, la capacité d'une personne à entrer en interaction avec un espace de mobilité dépend de la façon dont elle perçoit l'espace (celle-ci doit être, au moins partiellement, égocentrée), mais également, et surtout, de la façon dont elle perçoit le temps. Seules les personnes qui ont une perception instantanée du temps s'autorisent à interrompre le flux de leur déplacement pour laisser place à la pause nécessaire à l'installation dans le lieu. Toutefois l'interaction territoriale n'est pas la seule forme d'aisance dans le temps long.

### Le temps long, nécessaire à la maîtrise des codes signalétiqus

Le paragraphe consacré précédemment [§6.1.2.] à la mise en évidence d'une forme d'habitude particulière, « l'habitude-adjuvant », nous a déjà conduit à aborder le rôle du temps dans la maîtrise des codes du réseau. Nous avons vu que cette forme d'habitude était source d'aisance puisqu'elle pouvait être mise à profit par les voyageurs pour mieux

utiliser les outils signalétiques présents dans les espaces de mobilité, mais également pour trouver les chemins les plus directs, les plus confortables ou les plus agréables dans un pôle, quitte à emprunter des itinéraires contraires à ceux proposés par les outils de signalétique.

Quelle est la forme de perception de l'environnement que les voyageurs ayant la capacité de transformer l'habitude en adjuvant privilégient ? Sont-ils, par contraste avec les voyageurs qui s'approprient un espace, plutôt sensibles à une perception égocentrée de l'espace ? Non, car il existe deux formes « d'habitude-adjuvant » : les voyageurs ayant une perception allocentrée de l'espace privilégient la performance dans l'utilisation des outils signalétiques, tandis que les voyageurs se déplaçant selon un point de vue égocentré recherchent plutôt la performance dans le cheminement. Ainsi le champ lexical de la performance (« raccourci », « court », « rapide », « direct », etc.) est tout aussi présent dans les paroles de l'une ou l'autre catégorie de voyageurs.

Les voyageurs alternant entre les deux perceptions de l'espace ont non seulement les deux utilisations de « l'habitude-adjuvant », mais encore de façon accrue par rapport aux voyageurs ayant une préférence. Ainsi, tandis que Sylvie recherche simplement à se placer, au moment de l'attente de son train, sur la partie du quai où elle aura à sortir à destination, Aurélie imagine des trajets plus courts, quitte à passer par des espaces privés (commerces) ou, mentalement, par des espaces obstrués. Les voyageurs alternant dans leur perception de l'espace ont une aisance qui surpasse la somme de celles des voyageurs ayant une préférence pour l'une ou l'autre forme de perception de l'environnement.

**Impossibilité à vivre un lieu dans le temps long.**

L'impossibilité à inscrire son expérience de déplacement dans le temps long se traduit par une prégnance du discours de la permanence. Les formes discursives employées par Ernestine sont particulièrement explicites. Elle décrit son expérience par des phrases très générales où règne le présent.

> « [A propos de l'affluence] **Dans le métro, c'est différent**, déjà moi je prends le métro en bout de ligne, donc je trouve **toujours** une place assise, puis comme je prends mon temps **généralement**, quand je vais, bon mettons à Clichy, je monte en 7 là haut, et puis si je n'ai pas de place, eh bien j'attends le suivant et puis je suis assise. Au moins pour aller jusqu'à Opéra, bon, et puis après **généralement** vous tombez sur des gens qui laissent la place aux personnes âgées. »

Comme le montre cet extrait, l'emploi d'adverbes catégoriques du type « jamais », « toujours », « généralement », « en principe » est très fréquent. Le changement de pronom au cours du paragraphe, de « je » à « vous » indique également une montée en généralité du discours. La difficulté à intégrer le changement dans le temps long pointe également lorsque l'on interroge la vieille dame sur les modifications qui ont été effectuées au sein du pôle de Villejuif : elle éprouve beaucoup de difficultés à répondre et repousse la question en annonçant « Je ne suis pas très observatrice ». Enfin ce refus du

changement est lisible dans le choix du vocabulaire employé pour décrire les correspondances : Ernestine, ce qui la « fatigue », ce sont « les changements ».

Cette inscription dans la permanence n'est pas incompatible avec le souvenir d'avoir dû passer par une phase d'apprentissage avant de pouvoir se déplacer sans heurt. Au contraire, la notion d'apprentissage revient très fréquemment dans la bouche de ces voyageurs, en particulier ceux qui ont une perception allocentrée de l'espace. Tout se passe comme si, lorsque l'apprentissage des outils du réseau demande un effort particulier au voyageur, celui-ci a ensuite tendance à trouver repos dans la permanence. C'est ce qui ressort en tout cas du discours de Baptiste. Il admet qu'il lui a fallu un temps d'apprentissage : « Quand je suis venu chez Marie la première fois ce n'était peut-être pas aussi évident, mais à ce moment là je découvrais Paris. Je n'avais pas encore l'esprit de recherche d'éléments qui te permettent d'avancer. » Lors de ces premières expérimentations, il a suivi les panneaux qui « ne [l'] incitaient pas à passer par la gare. » Depuis, il n'a pas modifié son itinéraire, n'a pas cherché à savoir s'il existait un itinéraire plus court ou plus confortable : « Moi je ne rentre jamais dedans, je passe toujours par les escaliers, qui se trouvent juste à côté du bâtiment pour aller au bus. » En somme, l'aisance dans l'action provient non pas de l'itinéraire utilisé mais de la permanence dans le trajet.

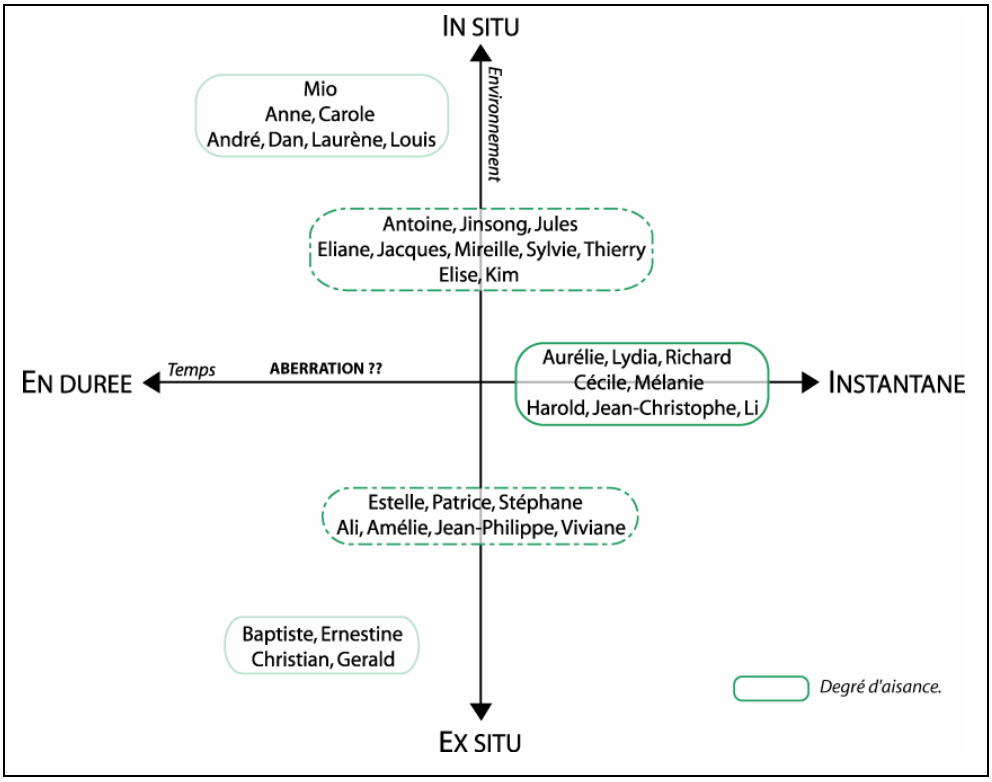
Le manque d'aisance naît de l'incapacité à intégrer le changement dans le temps long à l'expérience du déplacement, mais également aux cadres de perception de l'environnement. Nous avons évoqué à plusieurs reprises [4.3.3 et 5.2.3.] la situation de personnes qui en vieillissant sont contraintes de modifier leurs modes de perception de l'espace et, n'y parvenant pas, renoncent parfois à l'utilisation d'un mode, voire au déplacement lui-même. C'est le cas d'Amélie qui, à mesure qu'elle vieillit, est obligée de détacher son attention des outils de signalétique sur lesquels elle faisait reposer la bonne réalisation de son déplacement pour se concentrer sur les obstacles physiques tels qu'escaliers, escalators, ou simplement barrières de contrôle, dans les espaces souterrains en tout cas. Dans le même temps, son habitude d'un déplacement selon un point de vue allocentré l'ayant isolé de toute relation avec les autres voyageurs, elle ne s'imagine pas pouvoir trouver en eux des aides à l'orientation ou au passage des obstacles. Son incapacité à s'adapter à son propre vieillissement l'a conduite à renoncer à l'utilisation du métro et de ce fait, aux déplacements à destination de Paris intra muros. Si elle avait été capable dès l'origine d'alterner entre les deux modes de perceptions de l'espace, ce renoncement n'aurait sans doute pas eu lieu. Ainsi, pour ces personnes vieillissantes, c'est le mode de perception du temps qui va déterminer leur degré d'aisance dans ce changement structurel.

Les facteurs qui déterminent l'aisance dans l'expérience du déplacement, qu'il s'agisse d'attributs des personnes ou des lieux, ne sont pas constants, immobiles, invariants, mais inscrits dans des processus, des évolutions. De ce fait, le principal biais entre certaines formes de perception de la réalité et la réalité elle-même n'est pas de l'ordre de

l'aménagement de l'espace comme nous le supposions d'abord (biais entre un espace favorisant une perception allocentrée et la persistance d'une perception égocentrée) mais avant tout de l'ordre de la confrontation entre une réalité en mouvement et la difficulté de certains voyageurs à admettre cette impermanence, à intégrer dans l'habitude les multiples variations des dimensions de l'expérience.

### *Conclusion : le rôle central de la perception du temps dans l'aisance du voyageur*

Comme avancé en conclusion du paragraphe précédent [§6.1.], la perception du temps est le facteur déterminant de l'aisance, dans la mesure où c'est d'elle que dépend la capacité du voyageur à alterner entre deux grands modes de perception de son environnement, donc son engagement dans les espaces de mobilité.




Ce graphique nous permet de répondre aux hypothèses formulées en conclusion du chapitre 3 concernant les liens entre aisance et configuration de perception. Le degré d'aisance et de mal-aise n'est pas équivalent quelle que soit la configuration de perception concernée. Nos facteurs explicatifs sont donc valables. Le facteur qui apparaît comme déterminant de l'aisance est le temps : plus la personne concernée possède une perception instantanée du temps, plus son aisance est grande. Les autres facteurs (espace, autrui) ne semblent pas déterminants de l'aisance. Cela signifie-t-il que le territoire n'est pas une clé de compréhension de l'aisance et que nos hypothèses sont invalides ? Pour répondre à cette question, nous nous proposons de définir systématiquement les cinq figures de voyageurs qui se dessinent sur le graphique et identifier les causes de leur aisance ou de leur mal-aise.

## 6.3. Quelle configuration de la relation temps – autre – espace ? Cinq figures du voyageur.

Les configurations, de perception théoriques étaient initialement au nombre de douze, puisque trois dimensions comprenant respectivement trois, deux et deux modalités pouvaient être croisés. Or, la confrontation aux expériences des voyageurs a considérablement fait varier non seulement la façon dont les dimensions sont construites (en particulier, les voyageurs au lieu de percevoir autrui au choix de l'une des trois modalités possibles, perçoivent en fait autrui soit selon une variété de modalités, soit au contraire de façon très limitée, avec une échelle de possibilités intermédiaires) mais également celle dont ces dimensions s'articulent en configurations de perception. En effet, certaines configurations ne sont pas représentées parmi les voyageurs du fait de la corrélation entre perception de l'espace et d'autrui, et du fait que le facteur né de la corrélation entre ces deux dimensions comprend plus de deux modalités antithétiques. En définitive, cinq types de voyageurs se dessinent sur le graphique.

Car il s'agit bien de types, ou plus exactement d'idéaux-types qui émergent peu à peu du croisement des expériences de déplacement. Rappelons qu'un idéal-type est « un concept limite purement idéal » : « on obtient un idéal-type en accentuant unilatéralement un ou plusieurs points de vue et en enchaînant une multitude de phénomènes […] pour former un tableau de pensée homogène. On ne trouvera nulle part empiriquement un pareil tableau dans sa pureté conceptuelle : il est une utopie. » [WEBER, 1965 (1904)]. Ainsi, des figures de voyageurs peuvent être construites par rapprochement des caractéristiques spatio-temporelles des personnes interrogées, mais aucun voyageur ne leur correspond ni complètement, ni constamment, ni partout.

Les enjeux, le contexte et les règles à partir desquels évoluent les voyageurs n'étant pas identiques pour tous, quel que soit le réseau, le registre métaphorique qui semble le plus adapté pour qualifier ces idéaux-types, s'avère être celui du jeu. Il nous est apparu comme pertinent dans le mesure où la gestion des dimensions spatiales, temporelles ou de l'altérité y sont fondamentales pour atteindre un objectif donné : y-a-t-il un temps imparti pour atteindre un objectif ? peut-on compter sur les autres joueurs ou pas ? le voyageur évolue-t-il dans un espace ? si oui, en a-t-il une perception égocentrée ou allocentrée ? etc. Le champ lexical du jeu s'est d'autant plus facilement imposé à nous qu'il est, comme nous avons eu plusieurs fois l'occasion de le voir, très fréquent dans les entretiens : Gerald s'amuse par exemple à « déchiffrer » le texte de la Déclaration des Droits de l'Homme qui orne la station Concorde ; Elise, elle, occupe son attente à la station Cluny en « devinant » à qui appartiennent les signatures inscrites aux murs ; Harold aime se laisser perdre dans une station qu'il connaît peu pour tenter de retrouver son chemin sans l'aide de la signalétique.

Cinq idéaux-types peuvent ainsi être dégagés. Nous commencerons par présenter les deux figures intermédiaires (figures du Palais des Glaces et du Jeu de Plateau) dans la mesure où les deux formes majeures de perception de l'environnement y sont les plus lisibles : elles ne sont ni poussées à leur comble, ni trop intimement mêlées. Chaque fois,

nous débuterons la présentation de chaque idéal-type par la définition de sa perception du temps, dans la mesure où comme nous venons de le voir, c'est la dimension temporelle qui induit les deux autres. Après une présentation théorique de chaque idéal-type, nous la justifierons et l'étofferons au moyen d'une analyse longitudinale des entretiens réalisés auprès des cinq personnes dont les profils se rapprochent le plus des idéaux-types.

### *6.3.1. Figure du Palais des Glaces : alternant avec une préférence pour le mode* in situ

**Idéal-type**

Cette première figure est, comme nous venons de le préciser, une figure intermédiaire du le graphique, c'est-à-dire intermédiaire entre la perception instantanée du temps la plus accomplie et une perception en durée. Cela signifie que cette figure de voyageur n'est sensible ni à l'habitude-ancre, ni totalement à l'habitude-adjuvant, puisque celle-ci est plus fréquente chez les voyageurs alternant que chez les autres. Ce voyageur se trouve donc dans une recherche de performance que rien ne vient atténuer. De plus, s'il est capable d'alterner entre deux modes de perception de l'environnement, sa position intermédiaire sur l'échelle de perception du temps le conduit à privilégier l'un des deux modes : en l'occurrence, le mode *in situ*.

Celui-ci se traduit par le fait que le « voyageur du Palais des Glaces » se déplace dans un espace qui a une matérialité, qu'il perçoit avec ses sens – vue, toucher pour l'orientation, odorat, ouïe, plus généralement – et à l'aide de ses facultés kinesthésiques. Mais comme le Palais des Glaces, le pôle d'échange parisien n'est pas conçu pour ce type de perception : il est isotrope, possède les mêmes caractéristiques ou presque quelle que soit la station considérée. Il est mouvant : les publicités qui « habillent » les murs des stations sont à la fois toutes identiques d'une station à l'autre et fugitives dans le temps.

Pourtant, le « voyageur du Palais des Glaces » possède une compréhension de l'espace qui lui permet, avec de la pratique ou à l'aide d'une représentation cartographique, de pouvoir évoluer sans l'aide de la signalisation à l'intérieur d'une station. Il est capable de représenter une station en respectant les distances et angles relatifs, et en mettant en relation la structure de cette station (et ses sorties) avec le quartier qui la surplombe. Cette compétence lui permet d'être performant en minimisant son temps de déplacement. A l'intérieur d'une station, il connaît les raccourcis et les itinéraires « bis » qui lui font éviter les points de congestion. Il n'hésite pas, pour cela, à emprunter les « passages interdits » dont il ne comprend pas l'utilité. Il connaît également les sorties qui conduisent directement à l'arrêt de bus le plus proche ou à la rue qu'il doit emprunter sitôt après avoir quitté le pôle.

Il perçoit l'Autre avec acuité et selon une variété de modalités : comme le témoin de son action, comme membre d'une même collectivité ou comme un individu qui peut être au besoin sollicité. De ce fait, il peut être troublé lorsque l'Autre l'ignore, et lorsqu'il est

massivement confronté à la règle d'ignorance mutuelle qui prévaut chez les voyageurs *ex situ*. Pour autant, cela de représente pas un frein à sa mobilité.

Ce voyageur perçoit également avec acuité l'ambiance qui règle dans les différents pôles qu'il fréquente. Il est capable de raconter cette ambiance *a posteriori*, et de différencier les stations entre elles au moment du déplacement, sans se référer aux outils signalétiques. Le voyageur du Palais des Glaces fréquente les commerces qu'il croise au cours de son déplacement lorsque son achat est synonyme de plaisir.

Cet idéal-type est celui chez qui l'existence d'une construction territoriale est la plus fréquente. Il décrit les espaces qu'il parcourt comme une « maison », un « chez soi », voire un « chez nous », manifestant par là explicitement appartenir à une collectivité territorialisée.

**Analyse longitudinale du profil de Kim**

La personne interrogée dont le profil se rapproche le plus de l'idéal-type que nous venons de dessiner est Kim. Celui-ci est directeur de Recherche à l'IGR (Villejuif), il a 40 ans, et réside seul au centre de Paris, dans le cinquième arrondissement. Il ne possède pas de véhicule particulier.

Pour Kim, le temps de déplacement est un temps perdu, qu'il faut minimiser et rentabiliser au maximum. Pour cela, il occupe son voyage en lectures scientifiques. Pendant l'attente, il consulte les horaires du bus qui relie Villejuif Louis Aragon à l'IGR : si le temps prévu est supérieur à dix minutes, il marche pour s'avancer. Sinon, il cherche à tromper le temps par de petites activités, par exemple en prenant un café lorsqu'il se trouve au pôle de Villejuif. Dans le métro, il ne consulte pas le temps d'attente, sauf en situation perturbée, afin de trouver une alternative au plus vite.

Kim perçoit l'espace avec acuité, tant dans sa configuration que dans son ambiance. Comme nous l'avons plus haut [4.2.1.] Kim est capable de ses représenter le pôle sur ses différents niveaux. Son dessin s'appuie sans discontinuité sur son cheminement, un cheminement ponctué par les commerces et les barrières à franchir. Sa facilité de représentation de l'espace lui permet de choisir l'itinéraire le plus rapide pour relier la station de métro et la gare de bus, malgré la multiplicité de sorties proposées. Il est capable de décrire avec précision l'ambiance du pôle (« années soixante-dix tardif »), sur laquelle il porte d'ailleurs un jugement d'ordre esthétique, mais également celle des autres stations traversées pour y accéder. Il a par exemple remarqué que l'éclairage de la station Villejuif Paul Vaillant-Couturier avait été renouvelé peu de temps avant l'entretien.

Kim perçoit les autres voyageurs avec acuité. De ce fait, la congestion lui pose problème, en particulier dans Paris. A Villejuif Louis Aragon, il se trouve rarement au moment des heures de pointe, donc est peu confronté aux congestions. C'est pourquoi, il s'y sent bien. Vis-à-vis des agents de la RATP, Kim valorise l'interaction. Il est gêné par la présence et l'opacité des vitres qui le séparent de son interlocuteur. Il les compare avec les vitres

sans teint qui entourent le local réservé aux chauffeurs de bus et les considère comme « une sorte de barrière » : « Tu n'hésites pas, mais tu as du mal à interagir avec tes interlocuteurs, parce que tu passes par une vitre. Tu arrives à t'exprimer, mais c'est vrai que ce n'est pas très convivial. ». Il évoque l'existence d'une collectivité de pratique autour de l'usage de la navette spécifique à l'IGR dont le terminus se situe à Villejuif Louis Aragon.

Enfin, il arrive à Kim de faire des achats dans le pôle, plus précisément dans le hall d'accueil de la station de métro. Il a déjà acheté des bouquets de fleurs chez le fleuriste et achète de temps en temps un journal à la librairie adjacente.

### *6.3.2. Figure du Jeu de Plateau : alternant avec une préférence pour le mode* ex situ

**Idéal-type**

Cette seconde figure est, comme la première, intermédiaire dans l'échelle de perception du temps. Cela signifie qu'elle est elle aussi peu sensible à l'habitude (quelle que soit sa forme), donc qu'elle remet en jeu à chaque déplacement sa capacité de performance. D'autre part, qu'elle privilégie un mode de perception de l'environnement sans que celui-ci soit exclusif : ici, le mode *ex situ.*

L'espace est perçu par ce type de voyageur de façon similaire à celui d'un jeu de plateau[104], c'est-à-dire comme un plan dans lequel le joueur évolue, soit de manière linéaire, soit de manière aléatoire. De ce fait, lorsqu'il se déplace dans l'espace du réseau, il recherche prioritairement les éléments qui le relient au plan de réseau. L'usage des outils signalétiques devient primordial. C'est pourquoi il perçoit peu l'espace du pôle, il est donc peu capable d'un donner une représentation autre que schématique. Pas de carte mentale spontanée chez ce voyageur qui ne pourra représenter un espace qu'en s'appuyant sur des représentations (plans de réseau ou de station) proposées par ailleurs

Dans un jeu de plateau, le joueur doit atteindre un but (par exemple, résoudre une énigme) en utilisant indifféremment tous les éléments qui ponctuent son environnement : objets comme personnes. Le « voyageur du Jeu de Plateau » n'entretient lui aussi avec autrui qu'une relation individuelle : il n'entre avec en interaction avec un autre voyageur ou un agent que pour demander une information ou de l'assistance en cas de problème de sécurité. S'il peut éviter cette interaction, il le fait.

Le comportement d'achat du « voyageur du Jeu de Plateau » est directement relié à sa volonté de performance : il ne consomme que si le produit proposé est intéressant en termes de rapport qualité-prix. Comment expliquer que la dimension de plaisir est absente de son comportement de consommation, tandis qu'elle était primordiale pour le « voyageur du Palais des Glaces », au profil temporel pourtant similaire ? Il semble que pour ce dernier, la perception *in situ* de l'environnement favorise une perception positive de l'espace du pôle : lorsque l'ambiance est perçue positivement, elle conduit à une fréquentation pour le plaisir des commerces et des espaces du pôle. Dans le cas du « voyageur du Jeu de Plateau », la fréquentation du pôle est purement fonctionnelle, celle de ses espaces commerciaux également.

**Analyse longitudinale du profil d'Estelle**

Estelle est, comme Kim, chargée d'études à l'IGR (Villejuif). Elle a 31 ans et réside à Villejuif, à proximité du pole Louis Aragon. Elle vit seule, et ne possède pas de véhicule particulier.

[104] Par exemple, *Cluedo, Monopoly* ou *Risk.*

Estelle travaille depuis neuf ans sur le site de l'IGR. Elle a eu le temps d'évaluer les différents modes d'accès au site, en intégrant les nouvelles possibilités : en l'occurrence, la mise en place de la navette dédiée à la desserte de l'IGR en 2002, et son extension jusqu'à la station de RER Laplace en 2004. Les dates sont données par Estelle au cours de l'entretien et elles sont justes. Cette démarche révèle une recherche de performance qui ne se repose pas sur l'habitude, même une fois l'itinéraire optimal déterminé. Elle la conduit à porter un regard évaluateur sur les choix effectués par la RATP : elle ne comprend pas pourquoi les horaires de la navette et du bus sont très proches, alors qu'il aurait mieux valu les décaler pour les rendre complémentaire. Pour illustrer son propos elle est capable de donner très précisément les horaires des deux lignes. Pendant toute la durée de son explication, elle emploie des termes relatifs à la performance, tels que « rentable », « intérêt » ou « gain de temps ».

Cette recherche de performance se traduit également par une bonne maîtrise des codes du réseau. Estelle sait par exemple que la couleur de l'écran qui délivre des informations au voyageur à l'entrée des stations est fonction du degré d'urgence de cette information. Lorsqu'il est bleu, l'information délivrée n'a pas caractère d'urgence, et elle ne prend pas la peine de la lire. En revanche, si le fond est jaune, cela signifie qu'un incident sur le réseau risque de perturber son déplacement. Dans ce cas, Estelle prend le temps de vérifier si elle est, ou non, affectée par la perturbation, et de déterminer un itinéraire alternatif. Estelle est également capable de porter un regard évaluateur sur la cohérence du système signalétique, et d'en détecter les discontinuités, par exemple entre la sortie du métro et les arrêts respectifs des bus qu'elle emprunte : 162, 393 ou navette IGR.

A aucun moment de l'entretien Estelle n'évoque d'interaction avec un autre voyageur, ni même avec un agent. Elle choisit de s'adresser au guichet plutôt que d'acheter son billet au distributeur en fonction du nombre de personnes qui attendent devant. Le seul moment où elle évoque l'existence d'autres personnes c'est en creux, pour en regretter l'absence aux heures de nuit. La présence des autres voyageurs est donc exclusivement utilitaire, destinée à sécuriser l'espace du pôle.

Estelle n'a jamais fait d'achat dans la station. Elle est capable de décrire le type de commerces présents dans la station, mais avec une imprécision quant aux produits vendus qui montre qu'elle ne les a jamais fréquentés. En ce qui concerne les commerces présents dans le hall de la station, elle n'est d'ailleurs pas capable de les énumérer correctement (elle soutient qu'il n'existe pas de librairie dans le pôle). Lorsque l'interviewer lui demande pourquoi elle n'a jamais fait d'achat dans la station, elle explique qu'elle n'en voit pas « l'utilité ». S'il y avait un bureau de tabac où elle puisse trouver des timbres, elle irait pendant le temps d'attente de son bus. Mais les autres produits proposés paraissent de moindre qualité que ceux proposés dans son quartier, elle ne voit donc pas de raison de les acquérir.

La jeune femme regrette à ce titre que les horaires de départ des bus soient indiqués avec trop d'imprécision : soit en fréquence par tranche horaire (par exemple, un bus toutes les 6 à 8 minutes entre 7h et 9h), de toute façon pas en temps réel. Si elle pouvait

compter avec certitude sur un temps d'attente, elle pourrait rentabiliser son temps d'attente en réalisant de petits achats ou en allant retirer de l'argent au distributeur.

### *6.3.3. Figure du Jeu de Rôle : alternant sans préférence*

**Idéal-type**

Cette figure correspond à la position centrale du graphique, celle où la perception du temps est la plus complètement instantanée. Cela signifie que le voyageur correspondant à cette catégorie est capable d'alterner parfaitement entre les deux modes de perception dont nous venons de préciser et d'illustrer les caractéristiques : *in* et *ex situ*. Le profil du « voyageur rôliste » est en effet une combinaison des deux profils précédents, mais il les dépasse en même temps tous les deux.

En termes de perception de l'espace, l'univers du rôliste se définit comme une alternance constante entre le plateau de jeu – sur lequel est synthétisé l'ensemble des lieux qui peuvent être fréquentés au cours de la partie – et les lieux particuliers dans lesquels se déroulent les actions. Dans le cas de jeux de rôles en ligne[105], le lieu dans lequel s'incarnent les actions est d'ailleurs représenté de manière « subjective », c'est-à-dire égocentrée.

Ce qui différencie le profil du « voyageur rôliste » d'une simple addition des profils du « voyageur du Palais des Glaces » et du « voyageur du Jeu de Plateau » est sa plus forte propension à mettre à profit l'habitude (donc ici l'habitude-adjuvant) pour parvenir à ses fins. Nous avons vu, à travers les profils de Kim et d'Estelle, que cette forme d'habitude n'est pas absente chez les voyageurs appartenant aux figures intermédiaires. Toutefois ici, elle prend une place prépondérante. D'une part, elle rend possible à la fois l'interaction territoriale et la maîtrise des codes du réseau. D'autre part, elle est l'élément qui tempère la recherche systématique de performance, et cette tempérance apparaît comme le stade accompli de la perception instantanée du temps, et de l'aisance. Détaché de la contrainte que représente en définitive la recherche de performance temporelle, le voyageur peut en toute liberté saisir les opportunités qui se présentent à lui, y compris celle de s'arrêter pour profiter d'un lieu ou d'un commerce.

De fait, le comportement de consommation du « voyageur rôliste » au sein des espaces du réseau a la variété des comportements de consommation urbains : le plaisir, le prix et la qualité entrent tout autant en ligne de compte les uns que les autres dans la décision de l'achat.

La relation aux autres du « voyageur rôliste » connaît également toute la variété des relations qui peuvent conditionner l'interaction dans un milieu urbain classique. Sa relation vis-à-vis de la règle d'ignorance mutuelle est ambivalente : parfois il la respecte, parfois au contraire il la remet en cause. Chez ce voyageur, l'interaction territoriale

[105] Tels que *World of Warcraft*, *EverQuest* ou *Guild War*.

existe, moins systématiquement toutefois que chez le voyageur du Palais des Glaces. Elle est tout aussi directement reliée à l'aisance.

**Analyse longitudinale du profil de Cécile**

Cécile est une jeune femme de trente ans, salariée d'une agence d'architecture située au centre de Paris. Elle-même réside dans le vingtième arrondissement de Paris, ce qui l'a amenée à faire ses courses au centre commercial de Bel'Est (Gallieni). Elle ne possède pas de voiture, mais un vélo, qu'elle n'utilise toutefois que pour la promenade.

Cécile choisit chaque fois son itinéraire en fonction de la contrainte horaire qui pèse sur son déplacement. Elle ne recherche pas la performance à tout prix, mais uniquement lorsqu'elle doit se rendre au travail ou à un rendez-vous. Dans ce cas, elle choisit le trajet le plus court ; sinon, elle optera volontiers pour le plus confortable, ou simplement pour un trajet différent de ses trajets habituels pour le plaisir de changer. Par exemple, « mon trajet en métro, pour le travail, c'est ligne 3 jusqu'à République, puis je prends la ligne 11 et j'arrive à Châtelet. Ou alors la ligne 1 jusqu'à Nation et après la ligne 2 jusqu'à Père Lachaise. »

Pour se repérer, par exemple au sein du pôle de Gallieni, elle utilise une variété d'outils : pour trouver la sortie, elle s'est successivement appuyée sur les panneaux « sorties », sur le sens principal de marche des voyageurs, puis, aujourd'hui, sur le sens du train : elle sait qu'elle doit se mettre en tête et emprunter l'escalier le plus proche pour accéder directement au centre commercial.

Vis-à-vis des autres personnes, Cécile est ambivalente : elle est assez sensible à la misère des sans-domicile fixe qu'elle croise, notamment à Belleville, mais admet dans le même temps adopter une attitude qui décourage l'interaction lorsqu'elle se déplace. Il faut noter qu'elle a adopté ce comportement suite à une agression subie dans le métro, aux premières heures d'ouverture. Les trois personnes étaient situées sur le quai face au sien. Elles l'ont interpellée pour lui demander une cigarette, mais Cécile a refusé de leur en donner. Face à ce refus, elles ont commencé à insulter la jeune femme, qui, se croyant protégée par l'espace vide entre les quais, a répliqué. Elles sont alors remontées dans le hall de la station, puis sont redescendues sur son quai. Cécile a cherché à quitter la station, mais elles l'ont rattrapée avant qu'elle y soit parvenue et l'ont passée à tabac. Ce récit montre que Cécile a transgressé la règle d'ignorance mutuelle : or, elle n'était pas protégée, comme elle l'aurait été dans la rue, par le regard des autres personnes, puisque celles-ci sont elles-mêmes soumises à cette règle. D'ailleurs, le premier reflexe qu'a eu la jeune fille pour se protéger a été de fuir l'espace du réseau pour retrouver celui de la ville.

Plus généralement, la jeune fille fait parfaitement le lien entre le réseau du métro et la ville qui le surplombe. Par exemple, lorsqu'elle se trouve dans le complexe d'échange de Châtelet-les-Halles, elle est en mesure de déterminer quelle sortie la conduira le plus rapidement possible à sa destination.

Enfin, Cécile ne recherche pas systématiquement à s'approprier son temps de déplacement, mais aime bien trouver des éléments de distraction, en particulier dans le décor des stations. Elle aime bien regarder les « statuettes » de Louvre-Rivoli, et même l'expo sur le hachis de la station « Parmentier » qui, quoiqu'un peu « ringarde », présente l'intérêt de la distraire et de l'instruire.

### *6.3.4. Figure du Jeu de Go : exclusivement* in situ

**Idéal-type**

Cette figure, comme celle qui va suivre, est caractérisée par une perception du temps *en durée*. Cela signifie que les voyageurs qui lui correspondent sont incapables d'alterner entre deux modes de perception de l'environnement. En l'occurrence, le « voyageur du Jeu de Go » a tendance à se cantonner dans une perception *in situ* de l'environnement. D'autre part, la perception *en durée* du temps se traduit dans un contexte de déplacement par une difficulté à s'adapter au changement : dans le temps court, cela peut poser problème au moment du passage du seuil entre espace du réseau et espace urbain, ou encore en cas de perturbation du trafic ; dans le temps long, cela signifie que la personne n'est pas en mesure de faire face aux évolutions qui affectent son environnement. Enfin, la perception *en durée* suppose l'ancrage dans une habitude paralysante.

Le jeu de Go est un jeu de stratégie d'origine chinoise dans lequel deux joueurs placent des pierres noires et blanches sur les intersections d'un plateau quadrillé. Le but est de former des territoires, c'est à dire des ensembles d'intersections entourées par des pierres d'une même couleur. Chaque intersection vacante entourant un ensemble de pierre est dite « libre ». Une pierre ou un groupe de pierres entouré par des pierres adverses (donc privé de toutes ses « libertés ») est « mort » ; il est alors pris et retiré du plateau. Le « *go* » en japonais signifie littéralement le « jeu de l'encerclement ».

A la façon du joueur de go, le voyageur évolue dans un espace dont il conçoit la matérialité, mais qui constitue pour lui une menace. Lorsqu'il évolue à l'air « libre » il se sent bien. Il évoque non pas de façon neutre, mais de façon positive les stations aériennes qu'il fréquente. Lorsque le « voyageur du jeu de go » évolue dans une station souterraine, c'est-à-dire dans le réseau sans échappatoire, sans lien à la ville, il le décrit de façon négative.

L'Autre, le joueur adverse, est une menace au même titre que l'espace inanimé. Il constitue une foule qui peut étouffer. Il est perçu plus négativement dans les stations souterraines qu'aériennes : le manque de civisme et la promiscuité y sont plus vivement dénoncés. Ils peuvent devenir des causes de renoncement à l'utilisation des transports collectifs.

L'habitude joue un rôle important dans le déplacement : c'est elle qui le rend possible parce qu'elle rend supportable l'agression du corps par l'espace, ou plutôt par le manque d'espace. En cas de rupture de cette habitude (à l'occasion d'un événement particulier ou

d'une longue période d'inutilisation des transports collectifs), l'agression peut être perçue comme trop importante pour être supportable. La promiscuité et la sensation d'étouffer deviennent alors paralysantes. L'usager quitte les transports collectifs pour retrouver la protection des transports individuels.

Les différentes formes de mal-aise rencontrées par ce voyageur au cours du déplacement le conduisent à fuir au plus vite l'espace du réseau ; il n'a donc aucune autre forme de comportement consommation que l'achat impulsif.

**Analyse longitudinale du profil de Carole**

Carole est une étudiante de 24 ans, qui réside chez ses parents dans le 17e arrondissement de Paris. L'entretien a eu lieu au mois de février 2006 : jusqu'en juin de l'année précédente, elle était inscrite à l'université Paris-Sud 11 à Orsay. Elle fréquentait alors régulièrement le pôle de Massy, pour se rendre en cours, mais également pour voir des amis qui fréquentaient la même université qu'elle. Depuis octobre 2005, elle est inscrite à l'université de Paris 1, ses cours ont donc lieu intra-muros. Or, consécutivement, Carole a renoncé à l'usage des transports collectifs pour les courtes distances (dans Paris intramuros), leur préférant le vélo. C'est ce renoncement partiel qui nous a semblé particulièrement intéressant dans l'expérience de Carole.

Avant de renoncer à l'usage des transports collectifs, Carole avait une perception très vive de leurs espaces et de l'ambiance qui y régnait. Par exemple, pour décrire le pôle de Saint-Lazare, elle utilise un adjectif inattendu, « poreux ». « Oui, elle est poreuse Saint-Lazare. C'est-à-dire que ça fuit, il y a de l'eau partout. » Elle a remarqué que cette humidité combinée avec la présence de dalles belles mais lisses rendait le sol très glissant. Elle a également prêté attention aux personnes qui glissaient, et éprouve à leur égard une certaine empathie.

Plus généralement, Carole est très sensible au fait que les espaces qu'elle traverse soient des espaces clos. En particulier, elle affirme être « déprimée » à l'idée de manger à l'intérieur des espaces du métro : « c'est fermé, tu es enfermée. Ce n'est pas de l'air. Enfin si, c'est de l'air, mais c'est climatisé, ce n'est pas… Je ne peux pas manger là-dedans, je préfère sortir manger dehors, quitte à me retrouver ensuite enfermée dans un café, au moins je suis dehors, en dehors. » Il est intéressant de noter l'apparente contradiction de Carole, qui affirme vouloir être dehors pour manger, mais accepte d'être dans un café, donc dans un lieu clos. Mais la précision finale, « en dehors », plutôt que « dehors », permet de comprendre qu'elle cherche plus à être en dehors du réseau que dans un espace aérien, découvert. Le fait qu'elle insiste, lors de sa description du pôle de Massy-Palaiseau, pourtant découvert, sur les « barrières métalliques », et les « grillages » qui « délimitent les voies de la ville », corrobore le fait que l'inquiétude de Carole à l'égard de l'enfermement est tout aussi lié à la fréquentation d'espace clos qu'à une difficulté à passer le seuil entre la ville et le réseau.

Cette idée d'enfermement est également très présente lorsque la jeune fille évoque ses relations avec les autres voyageurs. C'est d'ailleurs le désagrément lié à la foule qui est la cause principale de son renoncement à l'usage des transports collectifs. Elle explique en effet qu'elle préfère le vélo parce qu'elle n'est pas « obligée d'être collée aux gens ». Elle a pourtant bien conscience que la promiscuité n'est pas pour elle une source de gêne habituellement, puisqu'elle n'éprouve aucune difficulté à se rendre dans des concerts. Mais ce qui rend cette promiscuité insupportable, c'est qu'elle est imposée aux voyageurs, qui n'ont pas le choix de s'y engager ou de s'en extraire. C'est également le fait que l'entrée dans un véhicule bondé nécessite d'adopter une attitude agressive envers les autres voyageurs, puisqu'il faut les pousser pour se frayer une place. En définitive, c'est surtout le passage du seuil entre le pôle et le véhicule qui représente un moment critique du déplacement.

Or, si la promiscuité contrainte est bien la cause du renoncement de la jeune fille, ce n'est pas l'élément déclencheur. Celui-ci est né en fait d'une rupture dans l'habitude, au cours de l'été 2005. C'est l'habitude-ancre qui rendait supportable l'agression quotidienne liée à l'espace et surtout à la foule. Une fois rompue, c'est la légitimité même du déplacement qui est remise en question.

> *« Interviewer : [A propos de son vélo] Pourquoi l'as-tu ressorti ?*
>
> Carole : […] Parce que j'en ai eu marre du métro. C'était l'été dernier, aux mois d'août / septembre. J'ai très peu pris le métro parce que je n'allais plus à la fac. J'ai perdu l'habitude de prendre le métro, et quand il a fallu que je le reprenne, je n'y suis plus arrivée. Ca me saoulait, quoi. Comme en septembre ça a été une période où quand je sortais, c'était essentiellement dans mon quartier… C'était une période où j'étais toute seule, dans mon coin, je n'avais plus envie d'aller voir mes amis, je n'avais envie de voir personne. Quand tu as vécu seule, et que tu as **perdu l'habitude**… Il y a des habitudes qui sont très faciles à perdre. Quand tu as perdu l'habitude du métro en deux mois, tu te retrouves là-dedans aux heures de pointe… Ce n'est pas possible, quoi, la ligne 13 aux heures de pointe… Je ne sais même pas comment j'ai fait ça, pendant cinq ans… Ca te semble normal en fait. Et puis un jour **ça ne te semble plus normal**, je ne sais plus pourquoi. Alors tu prends ton vélo, et puis… »

Le choix de prendre le vélo plutôt que le bus montre une fois encore que c'est plus la difficulté d'être en collectivité que d'être dans un espace clos qui a conduit la jeune fille a renoncé à l'usage des transports collectifs ferrés.

### *6.3.5. Figure du* Mastermind *: exclusivement* ex situ

**Idéal-type**

Le « voyageur de Mastermind », comme celui « de go », est caractérisé par une perception du temps *en durée*. Cela signifie, qu'il a tendance à se cantonner dans une perception *in situ* de l'environnement, qu'il est incapable de s'adapter au changement que ce soit dans le temps court comme dans le temps long, et qu'il est très sensible à l'habitude-ancre.

Le *Mastermind* est un jeu de réflexion et de déduction inventé dans les années 1960. Le but du jeu est de trouver en dix tentatives la combinaison de quatre pions de couleur (six couleurs possibles) déterminée en début de partie par le joueur adverse. Celui-ci donne à chaque tour des informations concernant le coup qui vient d'être joué : un pion noir pour chaque pion de couleur placé au bon endroit ; un pion blanc pour chaque pion de la bonne couleur placé au mauvais endroit.

A la façon du joueur de *Mastermind*, le voyageur doué d'un « esprit génial » n'a pour seul but que de trouver la clé du code. Pour déchiffrer le code et se déplacer dans le réseau, il ne dispose que d'un seul outil : son intellect. Parce qu'il se déplace de façon allocentrée, il ne peut utiliser l'espace pour se repérer, car celui-ci n'a pas de matérialité. Dès qu'il entre dans le réseau, il n'est plus dans un espace aréolaire, mais dans un réseau de lignes qui se croisent au niveau de points. Seuls les panneaux de signalisation lui permettent au sein du pôle d'échange d'accéder aux lignes recherchées.

Un « voyageur *Mastermind* » qui perd est un voyageur qui se perd. La perte est une notion fondamentale pour ce voyageur qui la pense comme une épée de Damoclès, toujours suspendue au-dessus de sa tête, prête à s'abattre sur lui dès qu'il est mis en échec par une nouvelle complexification du code. Une fois le code déchiffré et les mécanismes d'évolution et de complexification de ce code intégrés, le voyageur en mode « flux » ne peut plus se perdre. Le réseau peut même, de ce fait, devenir une clé de lecture de la ville ou un garant contre la perte dans la ville : je peux me promener sans carte dans un quartier inconnu, il y aura toujours une station de métro pour me permettre de revenir chez moi, en terrain connu. Je ne suis jamais perdu.

Comme dans le cas du « voyageur de go » – les deux figures extrêmes étant les plus touchées par le mal-aise – les différentes formes de mal-aise rencontrées par ce voyageur au cours du déplacement le conduisent à fuir au plus vite l'espace du réseau ; il n'adopte lui aussi aucune autre forme de comportement consommation que l'achat impulsif.

**Analyse longitudinale du profil de Baptiste**

Baptiste est un jeune actif de 23 ans, salarié d'une entreprise de logiciels informatiques situé à Champlan, commune limitrophe de Massy. Il réside seul dans le 14e arrondissement de Paris.

Le jeune homme a effectué sa scolarité dans le Puy de Dôme. Il est arrivé à l'âge de vingt ans à Paris, soit trois ans avant l'entretien. Le souvenir de ce qu'il désigne lui-même comme « son apprentissage » est encore frais dans son esprit. Celui-ci a consisté à apprendre les codes du réseau, déchiffrer le langage signalétique, mais surtout à acquérir « l'esprit de recherche d'éléments qui te permettent d'avancer. »

De cet apprentissage, Baptiste a principalement retenu que les codes signalétiques étaient les seuls bases solides sur lesquelles ils pouvaient s'appuyer. De ce fait, pour éviter la perte et le détour inutile, il ne s'éloigne pas des itinéraires proposés par le langage signalétique. Par exemple, à Massy-Palaiseau, il n'a jamais traversé la gare du RER B, mais est toujours passé par l'escalier situé en arrière de la gare des bus, et menant directement à la passerelle. Il explique : « j'ai suivi les panneaux, et ils ne t'incitent pas à passer par la gare. » Pourtant, cet itinéraire ne permet pas d'acheter des titres de transport. Pour autant, Baptiste préfère frauder et prendre le train sans titre plutôt que de s'éloigner de l'itinéraire suggéré par les panneaux signalétiques.

Au cours de son déplacement, l'attention du jeune homme est donc toute entière consacrée à « la rechercher d'éléments qui lui permettent d'avancer ». Il n'est donc pas en mesure de prêter attention aux espaces qu'il traverse : au cours de l'entretien, il n'est pas capable de décrire les trois pôles qu'il dit fréquenter le plus souvent (Alésia, Denfert-Rochereau et Montparnasse). Il peut simplement les évaluer en termes stratégiques : laquelle est la mieux placée dans le réseau, laquelle implique les temps de correspondance les plus longs, etc. L'échange suivant, à propos de la forme de Massy-Palaiseau, est explicite : tandis que l'interviewer attend des informations relatives à l'architecture du pôle, Baptiste ne répond qu'en termes d'itinéraires signalétiques et de place dans le réseau.

> *« Interviewer : Est-ce que la forme générale de la gare, telle que tu l'as dessinée, ou comme ça t'évoque quelque chose? Une métaphore?*
>
> Baptiste : Non. Je n'ai jamais réfléchi à ça. Mais c'est assez carré, tu n'as pas beaucoup de choix. Tu as le choix ou à droite ou à gauche; tu fais un chois, tu te fies aux panneaux.
>
> *Interviewer : Il y a d'autres stations qui sont moins carrées?*
>
> Baptiste : Oui, notamment Montparnasse où il y a beaucoup d'angles, les lignes se croisent. Tu vois ici il n'y qu'une ligne. Ou tu montes vers Paris ou tu descends, ce n'est pas compliqué. »

A aucun moment de l'entretien, Baptiste n'évoque la présence d'autres voyageurs. Même lorsqu'il aborde la question de la sécurité de certaines gares qu'il fréquente, il précise que c'est uniquement du fait d'une mauvaise réputation entendue par ailleurs et non du fait du « lieu en lui-même ».

Lorsque Baptiste fait des achats, c'est aux distributeurs qui se situent sur les quais. Il admet lui-même que c'est parce qu'il les a sous les yeux pendant le temps de l'attente de son train qu'il a eu envie de chips ou de barres chocolatées. Il n'a jamais fréquenté la librairie de Massy-Palaiseau située sur la passerelle, non pas parce qu'il n'en a pas eu

envie, mais simplement parce qu'il n'a pas remarqué sa présence. Pour que Baptiste remarque la présence d'un point de vente, il faut qu'il soit arrêté face à lui ; au cours de son cheminement à travers le pôle, il n'y prête pas attention.

## Conclusion : L'attribut des personnes est-il le seul déterminant de leur aisance ?

Le bilan en forme de typologie que nous venons de réaliser tend à confirmer que l'aisance des voyageurs est directement liée à leur perception du temps, celle-ci déterminant leur degré d'alternance dans la perception de l'environnement (espace et altérité). Ainsi, les personnes qui ont une perception *instantanée* du temps sont beaucoup plus en mesure que les autres d'alterner entre les deux grandes perceptions de l'environnement que nous avons nommées *in situ* et *ex situ*. Elles sont également en mesure de s'adapter au changement, qu'il se produise dans le temps long, ou à l'échelle de temps du déplacement. Le mal-aise en revanche, tire sa source d'une incapacité à s'adapter aux changements de l'environnement, en particulier celui qui se produit au moment du passage du seuil entre espace urbain et espace du réseau.

Reste à définir ce que recouvrent ces catégories très générales. Les attributs des personnes correspondent-ils exclusivement à leur profil psychologique ? Dans la mesure où le vieillissement semble être un facteur de mutation dans le comportement de déplacement, il est probable que les attributs sociodémographiques des voyageurs aient également un impact sur leur aisance au sein des espaces de mobilité. Ces derniers sont-ils dans leur ensemble un déterminant de l'aisance ou peut-on observer des différences entre eux ? En d'autres termes, le seuil entre l'espace du réseau et l'espace urbain est-il aussi difficile partout dans la mesure où les deux systèmes sont radicalement différents où certains pôles permettent-ils une transition plus aisée entre les deux systèmes ?

Ces questionnements ne pourront être résolus que par une approche quantitative complémentaire, à laquelle nous proposons de nous consacrer dans le chapitre qui suit.

Avant cela, il est nécessaire de faire un bilan des formes observées d'interaction territoriale et de leurs relations aux trois grandes dimensions définies de façon théorique au cours du chapitre 3. Certains voyageurs manifestent effectivement simultanément l'impression d'être « chez eux » (interaction avec l'espace s'établissant dans le temps long) et le sentiment d'appartenir à une collectivité qu'ils désignent par le pronom nous. Ces voyageurs correspondent à la figure du Palais des Glaces. Les voyageurs « de Go » expriment le désir de ressentir ce que nous nommons interaction territoriale, mais sans pouvoir y parvenir. Les voyageurs du « Jeu de Rôle » manifestent ponctuellement ce sentiment. Les autres voyageurs n'y font pas référence. L'interaction territoriale est donc bien liée à la perception *in situ* de l'environnement, qui caractérise ces trois figures de voyageur. Mais la perception du temps détermine non seulement la forme mais également l'existence de cette interaction territoriale, en tout cas chez les voyageurs ayant une perception de l'environnement commune, en l'occurrence *in situ.* Une conclusion aussi franche ne peut être donnée en ce qui concerne les formes de perception du temps induites par le réseau (au cours du paragraphe 3.3. nous avons émis l'hypothèse que sa configuration induit une focalisation du voyageur dans le temps court). L'approche quantitative présentée au chapitre 7 nous apporte de plus amples éléments de réponse.

# Chapitre 7

# Facteurs déterminants de la perception de l'espace, d'autrui et du temps : une approche quantitative

## Introduction

Les chapitres qui précèdent ont mis en évidence l'existence d'une relation tridimensionnelle entre l'aisance du voyageur et son expérience du déplacement. L'entrée par l'expérience des espaces de mobilité en termes d'interaction territoriale a en effet été fructueuse. Détaillée en trois grandes dimensions – l'expérience de l'espace, d'autrui et du temps – elle a permis de mettre au jour l'existence d'une corrélation entre l'aisance et les modes de perception de ces dimensions. En particulier, le mode de perception du temps est déterminant dans l'aisance du voyageur ; la perception *instantanée* du temps étant synonyme d'aisance. Dans le cas des autres dimensions, l'aisance est surtout liée à la capacité du voyageur d'alterner entre leurs différents modes de perception. Une personne aura plus d'aisance au cours de son déplacement si elle est en mesure d'alterner les référentiels spatiaux et, conséquemment, les modes de perceptions des autres, qu'ils soient ou non voyageurs.

Le corpus de résultats obtenu, aussi stimulant soit-il, doit être encore précisé pour donner lieu à des applications opérationnelles. En particulier, les déterminants des préférences du voyageur pour tel ou tel mode de perception restent à définir. Sont-ils exclusivement liés au profil psychologique de l'individu ou sont-ils conditionnés par des critères sociodémographiques plus larges ? Les configurations des espaces traversés entrent-elles également en compte ?

Nous avons donc pour cela procédé à une enquête quantitative, administrée dans les quatre pôles d'échange au moyen d'un questionnaire durant environ quinze minutes. Cent personnes par pôle ont été interrogées selon des quotas de sexe et de catégorie

d'âge[106]. L'ensemble des résultats a été saisi et analysé grâce au tableur Excel. Le questionnaire a porté, conformément aux objectifs qui lui étaient assignés, sur la perception des trois grandes dimensions de l'expérience du déplacement par la personne, sur les déterminants possibles de ces dimensions, et sur le vécu du pôle en général (commerces et services, accessibilité, temporalités, etc.). Un modèle de ce questionnaire est consultable en annexe 5.

La taille de l'échantillon étant assez réduite (quatre cent personnes au total), elle n'autorisait pas d'analyses très complexes. Dans un premier temps, nous avons procédé aux tris à plat des résultats, ce qui a en particulier permis de repérer la structure des données et les biais d'échantillons. Puis [§7.2.], de simples tris croisés entre les déterminants supposés des modes de perception (fréquentation des pôles et critères sociodémographiques) et les données relatives à la perception de l'espace, d'autrui et du temps ont été réalisées.

[106] D'après l'Enquête Globale Transports de 2001, les femmes représentent 55,1 % des usagers des transports en commun : sur chaque site 55 femmes et 45 hommes ont donc été interrogés. De la même façon, trois catégories d'âge (moins de 24 ans ; 25-44 ans et plus de 45 ans) ont été définies à partir des résultats du recensement de la population de 1999 : chacune est représentée à part égale au sein de la population d'Ile-de-France ; elles l'ont été également au sein de l'enquête.

## 7.1. Statistique descriptive issue du traitement des questionnaires

Nous avons choisi d'exposer dans le détail les résultats directs de l'enquête par questionnaire, de façon à apporter des informations quantitatives générales sur le vécu des pôles d'échanges, ainsi qu'à repérer les structures des données et les biais d'échantillons.

Après avoir évoqué le contexte sociodémographique et de déplacement des personnes interrogées, nous traiterons de leur vécu des espaces de mobilité et de leurs comportements de consommation. L'ensemble des données chiffrées qui ont été utilisées au cours de ce chapitre sont récapitulées en annexe 6.

### *7.1.1. Données sociodémographiques*

Quatre critères ont été pris en compte pour décrire les profils sociodémographiques des usagers des pôles d'échanges étudiés : l'activité professionnelle, le niveau de formation, la situation familiale et le revenu du ménage.

**Activité professionnelle**

Les populations des différents sites ont des structures socioprofessionnelles similaires. Le taux d'activité moyen rencontré sur ces sites est d'ailleurs équivalent à celui de l'Ile-de-France (en prenant comme référence le recensement de 1999 réalisé par l'INSEE). Le Pont de Sèvres se distingue toutefois dans la mesure où le taux des étudiants et des personnes retraitées y est élevé et celui des personnes ayant une activité professionnelle régulière, moindre.

Ainsi, la moitié des répondants a une activité professionnelle régulière à l'exception du Pont de Sèvres où ce taux est de 39 %. Les scolaires et les étudiants constituent en moyenne 29 % des personnes interrogées avec un maximum de 35 % atteint au Pont de Sèvres et un minimum de 23% à Gallieni. 19 % des usagers du Pont de Sèvres sont des retraités alors qu'ils sont moitié moins nombreux à Massy-Palaiseau et Villejuif Louis Aragon. Le taux de chômage des personnes interrogées est globalement faible (3,3 % en moyenne avec un taux de 1 % à Villejuif Louis Aragon) à l'exception de Massy-Palaiseau où il est de 6 %.

**Niveau de formation**

Les usagers ayant fréquentés l'Université ou une Grande Ecole sont les plus nombreux sur l'ensemble des sites à l'exception de Villejuif Louis Aragon, où c'est le taux de personnes ayant quitté le système scolaire au niveau du lycée qui excède les autres.

Dans l'ensemble, les usagers du Pont de Sèvres et de Massy-Palaiseau ont un niveau de formation un peu plus élevé que ceux de Villejuif Louis Aragon et Gallieni puisque le pourcentage des usagers ayant fréquenté l'Université ou une Grande Ecole est de plus de 31 % dans les deux premiers pôles alors qu'il est de mois de 27 % dans les seconds.

A l'autre extrême, en moyenne 16,6 % des personnes interviewées déclarent avoir fréquenté en dernier lieu le collège ; celles-ci sont nettement moins nombreuses à Massy-Palaiseau et Villejuif Louis Aragon (13,3 %) que dans les autres pôles.

**Situation familiale**

Les personnes vivant seules sans enfant sont les plus nombreuses dans l'ensemble des sites (29,3 %) à l'exception de Massy-Palaiseau (24,2 %) où les personnes vivant avec leurs parents sont majoritaires. Ce taux est en moyenne de 23,1 % ; il est toutefois plus faible à Villejuif Louis Aragon et surtout à Gallieni (16,3 %) qu'au Pont de Sèvres et à Massy-Palaiseau (tous deux plus de 27 %).

Les personnes vivant seules avec un (ou plusieurs) enfant(s), donc dans une situation *a priori* plus précaire que les autres sont en nombre négligeable dans tous les pôles à l'exception de Villejuif Louis Aragon où elles atteignent 11,2 % des personnes interrogées. Les personnes vivant en couple avec enfant(s) représentent 21,3 % des usagers (mais seulement 11,2 % à Villejuif Louis Aragon). Celles vivant également en couple mais sans enfant sont à l'inverse plus nombreuses à Villejuif Louis Aragon (19,4 %), mais surtout à Massy-Palaiseau (25,3 %) et à Gallieni (27,6 %) qu'au Pont de Sèvres (12,8 % seulement).

**Revenu du ménage**

17 % des personnes interviewées à Gallieni ont un revenu inférieur à 1129 € alors que cette situation ne concerne jamais plus de 10 % des usagers du Pont de Sèvres, de Villejuif Louis Aragon et de Massy-Palaiseau. Les usagers ayant un revenu compris entre 1129 et 1641€ constituent 13,3 % des personnes interrogées à l'exception du Pont de Sèvres où ils représentent seulement 4%. En moyenne 11,8 % des personnes interrogées déclarent avoir un revenu mensuel brut compris entre 1641 et 2449 €. 14 % des usagers de Massy-Palaiseau affirment avoir un revenu mensuel brut compris entre 2449 et 4302 € tandis qu'à Gallieni et Villejuif Louis Aragon ce taux est inferieur à 5 %.

Cependant le nombre de personnes n'ayant pas souhaité s'exprimer sur leur niveau de revenu étant supérieur à 50 %, ces chiffres ont une représentativité très relative.

**Bilan : Profils sociodémographiques des pôles étudiés**

Les quatre pôles retenus pour l'étude s'apparentent à deux grands profils sociodémographiques. Les usagers de Villejuif Louis Aragon et Gallieni rencontrent dans l'ensemble plus de difficultés socioéconomiques que ceux de Massy-Palaiseau et du Pont de Sèvres. Ils ont des revenus inférieurs, ont quitté le système scolaire ainsi que le domicile parental plus précocement, et sont (en tout cas à Villejuif Louis Aragon) plus fréquemment chefs de familles monoparentales.

Les usagers de Massy-Palaiseau et du Pont de Sèvres appartiennent à des ménages plus aisés ; de ce fait, les plus jeunes font de plus longues études et sont amenés à quitter leurs parents plus tardivement. Au Pont de Sèvres, la proportion d'inactifs est significativement supérieure à celle des autres pôles : aux nombreux étudiants s'ajoute en effet un important taux de retraités (19 %).

### *7.1.2. Habitudes et contexte de déplacement*

Les données sociodémographiques ne suffisent pas pour comprendre dans quel contexte s'inscrit le voyageur avant même de pénétrer au sein du pôle d'échange. Il nous faut pour cela nous arrêter un temps sur le contexte immédiat et habituel de la mobilité des personnes interrogées. En somme : de quel mode dispose en général le voyageur, quel est le motif de son déplacement au moment du questionnaire, quelles sont son origine et sa destination, quelle est sa fréquence de passage, c'est-à-dire son habitude du pôle ?

**Equipement modal**

*Possession d'une voiture.* 13,3 % des personnes interrogées disposent d'une voiture à usage exclusif ; auxquelles il faut ajouter 11 % de personnes possédant une voiture mais en partage avec un autre membre du ménage. Dans chacun des pôles, le total de personnes disposant d'une voiture avoisine ainsi 25 %. Les pôles où les propriétaires à titre exclusif d'une voiture sont les plus nombreux sont aussi ceux où l'on rencontre le plus grand nombre de personnes disposant d'une voiture en partage (Massy-Palaiseau et Pont de Sèvres). A l'inverse, à Gallieni et Villejuif Louis Aragon, le nombre de personnes possédant une voiture à titre exclusif est toujours supérieur au nombre de personnes possédant une voiture en partage, et le total de personnes disposant d'une voiture est relativement bas (assez proche de 20 %).

*Possession d'un abonnement de transport collectif.* Les utilisateurs des pôles sont en grande majorité des abonnés (plus de 64% dans tous les pôles à l'exception de Gallieni où seulement 57 % des personnes interrogées disposent d'un abonnement aux transports collectifs).

**Mode de déplacement**

*Arrivée au sein du pôle.* Les modes ferrés occupent une place prépondérante parmi les moyens de transport empruntés pour accéder aux différents pôles, et ce, quelle que soit l'origine du déplacement ; en particulier à Massy-Palaiseau où leur part modale atteint 67 %. Le bus est le deuxième mode le plus utilisé : il est emprunté au minimum par 24 % des usagers (Massy) et jusqu'à 34 % à Gallieni. La part modale de la marche à pied quant à elle, est significative surtout à Villejuif Louis Aragon (18 %) alors qu'elle est plus marginale à Massy-Palaiseau (8%). En moyenne, elle représente une part modale de 13,5 % en termes d'arrivée sur le pôle. Les autres modes, voiture y compris, ont des parts modales très faibles en termes d'arrivée sur le pôle.

On observe ainsi une grande similarité entre les profils modaux des quatre pôles. Seul Massy-Palaiseau se distingue des autres du fait de la surreprésentation des modes ferrés parmi les modes d'arrivée ; une distinction quantitative, donc, et non qualitative.

*Départ du pôle.* Le bus est le mode de transport le plus utilisé par les personnes interrogées pour quitter le pôle, en particulier au Pont de Sèvres avec un taux de 87,9 %, alors qu'il ne représente que 41 % à Massy-Palaiseau. Les modes ferrés ne sont

empruntés qu'en second lieu pour quitter le pôle parmi les personnes interrogées. L'utilisation de la voiture est bien plus grande à Massy que dans les autres pôles étudiés : 22 % des personnes interrogées s'apprêtaient à utiliser la voiture pour quitter le pôle au moment du questionnaire, la plupart en tant que passager. La marche à pied comme mode de départ du pôle représente 16 % à Gallieni ; ce chiffre est deux fois supérieur à la moyenne des différents pôles qui avoisine 8 %.

L'éventail des modes empruntés pour quitter les pôles est très différent de celui des modes empruntés pour arriver dans le pôle : le bus est utilisé de façon bien plus importante, en particulier au Pont de Sèvres. Les profils des pôles sont assez différents les uns des autres : ceux de Gallieni et Villejuif Louis Aragon sont relativement proches, tandis que ceux du Pont de Sèvres et de Massy-Palaiseau sont antithétiques. Le profil modal du Pont de Sèvres est très déséquilibré en faveur des bus ; celui de Massy-Palaiseau, au contraire, est plus équilibré que les autres, avec des parts modales proches pour la voiture, le bus et les modes ferrés. Cet état de fait est très probablement un biais de la méthode des questionnaires : ceux-ci demandant aux personnes interrogées une disponibilité d'une dizaine de minutes, seules les personnes qui attendent le départ d'un bus ou ont rendez-vous avec une tierce personne acceptent d'y répondre.

**Motif du déplacement**

*Origine.* Le domicile est l'origine des déplacements la plus fréquemment déclarée par les différents usagers des pôles d'échanges à l'exception de Massy-Palaiseau (40 %) où il vient en deuxième lieu après le travail (qui représente 48 % des origines déclarées). Le lieu de travail est cité en moyenne par 31,6 % des personnes interrogées. A Gallieni, il ne concerne que 20 % des personnes interrogées ; à Villejuif Louis Aragon et au Pont de Sèvres, ce chiffre avoisine la moyenne. Les loisirs et achats sont moins fréquemment cités comme origines du déplacement. La part des personnes déclarant une « autre » origine n'est pas négligeable, puisqu'elle s'élève à 10 %. Au cours de l'enquête, les précisions les plus fréquemment apportées par les personnes interrogées concernant ce motif indéfini sont la visite d'amis (chez eux ou à l'hôpital, en particulier à Villejuif Louis Aragon[107]) et les démarches administratives.

On observe une grande similitude des quatre pôles en termes d'origine du déplacement. Massy-Palaiseau se singularise cependant par un taux élevé des personnes ayant comme origine de déplacement leur lieu de travail.

*Destination.* Les personnes interrogées empruntent en majorité les pôles pour rejoindre leur domicile. Ce motif concerne au maximum 59 % des usagers (Massy-Palaiseau), et au minimum 24 % (Villejuif Louis Aragon) ; soit en moyenne 42,5 % des personnes interrogées. Le travail vient en second lieu puisqu'il n'est cité que par 20,3 % des personnes interrogées en moyenne. Les loisirs représentent 13 % des motifs de destination cités à Massy et Villejuif alors qu'ils sont moitié moins représentés au Pont

[107] C'est en effet à Villejuif que se trouve l'Institut Gustave Roussy, premier centre de lutte contre le cancer d'Europe.

de Sèvres et à Gallieni. Un cinquième des voyageurs rencontrés à Gallieni ont pour motif de destination la réalisation d'achats (contre 1 % à Massy-Palaiseau). Ce très fort taux est lié à la présence de la galerie commerçante reliée à l'hypermarché Auchan et de multiples grandes enseignes (*Darty, Serap, Babou*) à proximité immédiate du pôle. Le motif « autre » (visites d'amis, démarches administratives, etc.) est globalement assez fortement représenté, mais de façon irrégulière : il est cité par en moyenne 20,3 % des usagers, avec un pic à 37 % à Villejuif Louis Aragon et un creux à 10 % à Massy-Palaiseau.

Contrairement aux origines, les destinations déclarées sont très différentes selon le pôle considéré. Toutefois le domicile reste la destination de la plupart des personnes interrogées sauf à Villejuif Louis Aragon où la destination « autre » est prédominante.

**Fréquence de passage**

Les usagers de Massy-Palaiseau sont des habitués du pôle puisque 60% y passent tous les jours contrairement à Gallieni où seulement 38% sont dans ce cas. Les personnes empruntant le pôle occasionnellement (moins d'une fois par semaine) représentent plus de 20% sur l'ensemble des sites.

**Fréquentation du pôle pour d'autres motifs que le déplacement**

Moins de 22,6 % des personnes interrogées sont parfois amenées à fréquenter le pôle pour d'autres motifs que le déplacement. Les personnes dans ce cas viennent en majorité pour retrouver une connaissance (plus de 65 %) sauf à Villejuif Louis Aragon (27,8 %) où elles fréquentent plus fréquemment le pôle pour se procurer un bien ou service (44,4 %).

**Bilan des habitudes et du contexte de déplacement**

Les voyageurs de Massy-Palaiseau et du Pont de Sèvres sont ceux qui possèdent le plus fréquemment un véhicule particulier ; ceci est très probablement lié à leur plus grande aisance financière. Cependant la possession d'une voiture ne se double pas nécessairement d'une utilisation de ce véhicule au cours des trajets quotidiens. A Massy-Palaiseau, les voyageurs utilisent effectivement la voiture pour relier le pôle aux espaces alentour, mais pas au Pont de Sèvres où ils empruntent à une très grande majorité le bus pour quitter le pôle.

Le nombre de personnes possédant un abonnement de transport collectif est assez régulier dans les pôles étudiés à l'exception de Gallieni où il est bien inférieur à la moyenne. Ce fait peut être relié au fort taux de voyageurs fréquentant le pôle pour relier un espace commercial, administratif (« autre »), ou de loisir. La population fréquentant ce pôle est donc, plus que dans les autres pôles, constituée de voyageurs occasionnels : le faible taux de personnes fréquentant le pôle tous les jours (38% contre 50 % en moyenne dans les autres pôles) en est une preuve supplémentaire.

### *7.1.3. Attitudes à l'égard des espaces de mobilité*

Pour approcher au plus juste le vécu des usagers de manière quantitative, nous les avons d'abord laissé proposer – sous la forme d'une question ouverte – les adjectifs qui leur semblaient les plus appropriés pour décrire le pôle fréquenté et les pôles d'échange parisiens en général. Dans un second temps, nous leur avons demandé d'évaluer les différentes composantes de l'ambiance telle que les a déterminées l'analyse qualitative.

**Adjectifs utilisés pour décrire le pôle**

Pour analyser la question ouverte « Pouvez-vous me citer trois adjectifs pour qualifier les stations de métro ou de RER à Paris ? », nous avons dû établir des classes d'adjectifs. Nous avons choisi de regrouper les adjectifs cités en fonction de sa valeur (positif, négatif, neutre) et de l'élément désigné : l'environnement immédiat (par exemple « sale », « lumineux »), la signalisation (« compliqué », « mal indiqué »), le service de transport (« rapide », « toujours en panne »), les agents RATP, les autres voyageurs. Une partie des adjectifs ne désignaient pas d'éléments particuliers (« pratique », « bien »). Nous les avons qualifiés de « non attribués ».

*Les adjectifs qualifiant les pôles d'échanges parisiens en général.* L'environnement immédiat est l'élément le plus fréquemment décrit par les usagers des quatre pôles avec un taux variant de 32 % à Massy-Palaiseau à 87,5 % à Villejuif Louis Aragon. Les adjectifs non attribués viennent en second lieu (25,5 % au maximum à Gallieni et 8,3 % au minimum à Villejuif Louis Aragon). Environ un cinquième des usagers de Gallieni ont évoqué les services de transport tandis qu'aucun usager de Villejuif Louis Aragon n'en a fait mention.

En ce qui concerne la valeur portée par l'adjectif, elle est très rarement neutre. A Gallieni et à Massy-Palaiseau, les taux d'adjectifs positifs et négatifs s'équilibrent. A Villejuif Louis Aragon, les adjectifs ayant une valeur positive sont plus cités que ceux ayant une valeur négative, au contraire du Pont de Sèvres où les personnes interrogées citent plus fréquemment des adjectifs de valeur négative. Toutefois le nombre de personnes n'ayant pas voulu s'exprimer sur cette question étant important à Villejuif Louis Aragon et à Gallieni, ces chiffres ont une représentativité toute relative.

*Les adjectifs qualifiant les pôles d'échanges sujets de l'étude.* Les adjectifs qualifiants les pôles sujets de l'étude décrivent eux aussi en majorité l'environnement (en moyenne 43,4 %). Le service transport est désigné par 14,1 % des usagers ; et plus fréquemment encore à Villejuif Louis Aragon avec un taux de 21,7 %. Plus du quart des usagers mentionnent des adjectifs qui ne sont attribués à aucune des catégories citées ci-dessus. La valeur des adjectifs est la même que celle des pôles en général sauf à Gallieni où le pôle est moins bien considéré que ceux du réseau en général, et au Pont de Sèvres où le pôle est au contraire plus apprécié.

**L'ambiance du pôle**

Pour juger l'ambiance des pôles d'échanges, plusieurs éléments ont été étudiés : la luminosité, l'odeur, l'ambiance sonore, le confort, le décor, la hauteur sous plafond, la publicité, l'architecture, le nombre d'escaliers et la longueur des couloirs.

La plupart des éléments d'ambiance ont été déclarés très satisfaisants par les personnes interrogées. C'est le cas en particulier de la luminosité (62,8 % en moyenne de personnes satisfaites ou très satisfaites pour les stations en général), l'ambiance sonore (46,6 %), la publicité (51,4 %) et la hauteur sous plafond (65,6 %). Pour la luminosité, les usagers du Pont de Sèvres et de Massy-Palaiseau sont les plus satisfaits. En ce qui concerne l'ambiance sonore, ce sont plutôt ceux de Villejuif Louis Aragon, et, de nouveau Massy-Palaiseau. En revanche, les usagers de Villejuif Louis Aragon sont ceux qui se déclarent les moins satisfaits de la hauteur sous plafond.

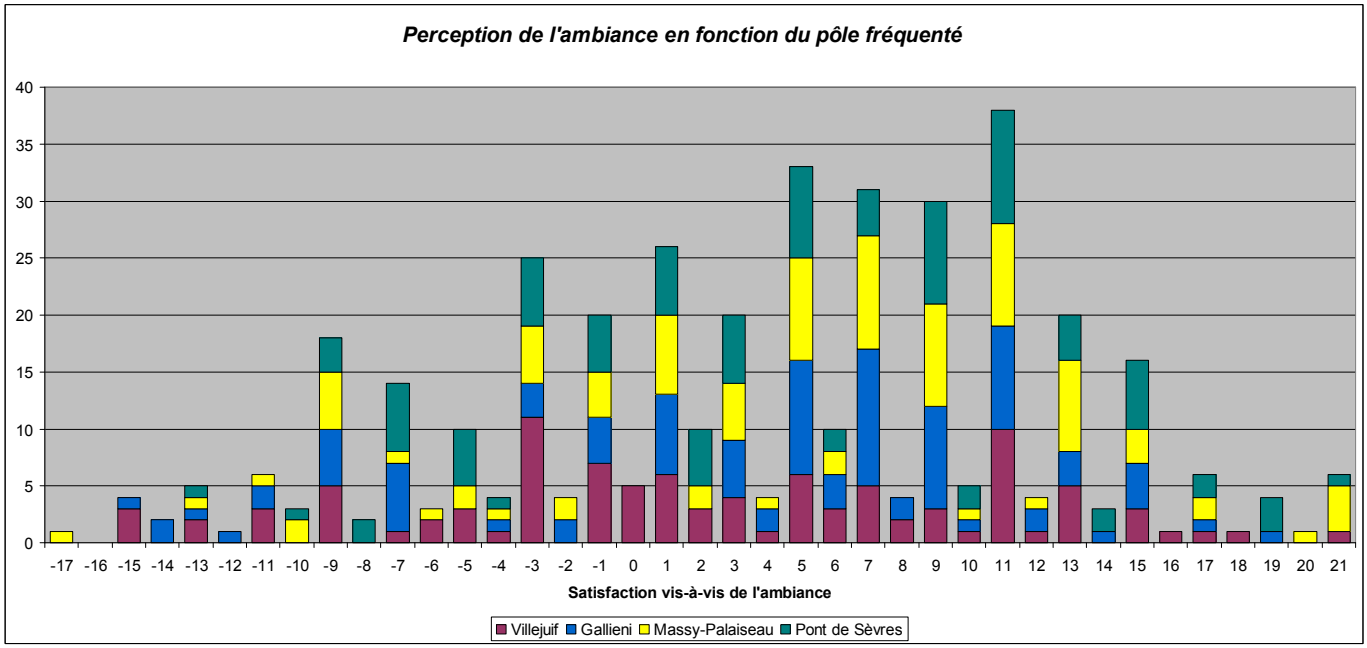
Quatre aspects de l'ambiance rencontrent un très grand nombre d'indifférents : le décor (14 % d'indifférents en moyenne pour les stations en général), la hauteur sous plafond (21,5 %), l'architecture (26 %) et la publicité (20,1 %). En ce qui concerne l'architecture, le plus grand nombre de personnes se déclarant indifférentes se trouve à Gallieni et au Pont de Sèvres, tandis que les personnes les plus satisfaites sont les usagers de Massy-Palaiseau et Villejuif Louis Aragon. En ce qui concerne la publicité, les personnes les plus indifférentes sont les usagers de Gallieni, et les plus satisfaites sont les usagers de Massy-Palaiseau.

Enfin les critères qui, dans l'ensemble, rencontrent un nombre majoritaire d'avis défavorables sont : l'odeur (64,5 % de personnes peu ou pas du tout satisfaites en moyenne contre 26,8 % de personnes assez ou très satisfaites), le confort (60 % contre 35,8 %), le décor (41,1 % contre 38,3 %), le nombre d'escaliers (49,8 % contre 37,5 %) et la longueur des couloirs (36,1 %). Les usagers du Pont de Sèvres sont les moins satisfaits quel que soit le critère considéré. En ce qui concerne le nombre d'escaliers, les usagers de Villejuif Louis Aragon font également partie des usagers les moins satisfaits.

Le tableau synthétique ci-dessous a été construit en additionnant pour chaque personne interrogée la somme de ses réponses positives (+1), neutres (0) et négatives (-1) et en faisant le décompte du nombre de personnes obtenant une certaine note de satisfaction vis-à-vis de l'ambiance, pour chaque pôle. La répartition globale des notes est une courbe de Gauss déséquilibrée vers la partie positive du graphique : les valeurs extrêmes du graphique ne sont pas comprises entre -22 et 22[108] mais entre -17 et 21 ; en outre, les décomptes maximums sont obtenus dans la partie centrale-positive du graphique {1 ; 11}. Par rapport à cette répartition globale, la courbe de Villejuif Louis Aragon apparaît plus portée vers la partie négative du graphique. Les voyageurs qui fréquentent ce pôle

[108] 11 questions relatives à l'ambiance ont été posées, chacune relatives une première fois aux pôles en général, une seconde fois au pôle dans lequel se déroulait le questionnaire (*cf. questionnaire en annexe 5*), ce qui offre 22 réponses possibles. Si une personne répondait systématiquement une réponse négative elle obtenait une note de satisfaction de -22 ; à l'inverse si ses réponses étaient toujours positives, elle obtenait une note de 22.

portent donc sur son ambiance un regard assez négatif : la note moyenne de satisfaction est de 2,41. Au contraire, les résultats obtenus à Massy-Palaiseau semblent plus positifs qu'en moyenne. La note moyenne de satisfaction du pôle est de 4,90 : elle est deux fois plus élevée qu'à Villejuif Louis Aragon. Le pôle de Pont de Sèvres obtient des résultats proches de celui de Massy-Palaiseau (4,47 en moyenne) ; l'ambiance du pôle de Gallieni est jugée assez moyenne (3,63 en moyenne). La perception de l'ambiance est donc liée, comme attendu, aux attributs des lieux.



### *7.1.4. Comportements de consommation*

Les comportements de consommation ont été approchés en deux temps : (1) Y a-t-il consommation (et pourquoi) ? (2) Quelles formes de consommation observe-t-on dans les espaces de mobilité ?

**Taux de consommation**

La plupart des personnes interrogées (plus de 59 %) affirment ne pas faire d'achat dans les transports en commun. La proportion de personnes faisant des achats dans les pôles étudiés est encore inférieure à celle des personnes faisant des achats dans les transports collectifs en général.

**Raisons de l'achat**

Une majorité de ces achats sont liés à un besoin urgent (42,3 % en moyenne) ou à une opportunité, c'est-à-dire au fait que le commerce ou le service est situé sur l'itinéraire de la personne en déplacement. Ce dernier facteur est primordial à Villejuif Louis Aragon (il est cité par 56,1 % des personnes interrogées effectuant des achats dans les transports collectifs). L'envie comme facteur déclenchant un achat est donc secondaire dans les transports collectifs : elle ne concerne en moyenne que 13,4 % des personnes interrogées.

Les voyageurs des différents pôles évoquent des raisons très différentes en fonction du pôle fréquenté, même si le besoin impératif et la commodité restent les raisons majoritaires. Il faut noter cependant l'inversion qui concerne le pôle de Villejuif : le fait que le commerce soit sur l'itinéraire devient prioritaire par rapport au besoin impératif. Ceci est sans doute lié à l'offre de commerces un peu plus diversifiée que dans les autres pôles étudiés : ils ne proposent pas uniquement des produits « de première nécessité » mais également des articles qui auraient exigé un déplacement supplémentaire pour être acquis.

**Raisons du refus de l'achat**

Les personnes qui déclarent ne jamais faire d'achat dans les transports collectifs avancent comme raison principale le fait que « ce n'est pas le lieu », que pour elles le pôle a pour fonction d'être un lieu de passage et non un lieu d'achat. Cette raison n'étant pas proposée dans le questionnaire initial, elle est assimilée à la rubrique « autre », ce qui explique la surreprésentation de cette rubrique. 46,5 % des personnes interrogées en moyenne avancent en effet cette raison comme motif de non-achat ; elles sont plus nombreuses au Pont de Sèvres (52,4 %) que dans les autres pôles.

Les autres motifs avancés pour expliquer le refus de l'achat sont ensuite les tarifs pratiqués par les commerçants et services du pôle qui semblent trop élevés. Les autres motifs (produit ne correspondant pas aux attentes, mauvaise qualité) sont plus rarement évoqués (par moins de 10 % des personnes interrogées en moyenne).

Au début des enquêtes le critère « Pas le lieu / Pas le moment » n'existait pas : il a été ajouté par la suite en raison du grand nombre de personnes à l'avoir inscrit dans la catégorie « Autre ».

**Commerces fréquentés**

La librairie est le service le plus utilisé par les personnes interrogées, suivie de la boulangerie puis des distributeurs de nourriture et enfin des autres commerces. Toutefois cette règle n'est pas vérifiée à Villejuif Louis Aragon où les personnes interrogées déclarent plus fréquemment faire des achats dans les boulangeries et snacks (38,6 %) que dans les librairies (28,1 %).

Concernant la fréquentation des commerces et services situés au sein des pôles sujets de l'étude, la boulangerie est le commerce le plus fréquemment cité par les usagers du pôle, sauf à Massy-Palaiseau, naturellement, puisqu'il n'y a ni boulangerie ni snack au sein du pôle. Est citée en second lieu la librairie (par 33 % des personnes interviewées en moyenne), puis les autres commerces (22 % en moyenne avec un pic à Massy-Palaiseau de 31,8 %).

**Attente des usagers en termes de services**

La plupart des usagers souhaiterait trouver un distributeur bancaire dans les pôles d'échanges (63,2 % en moyenne), en particulier à Massy-Palaiseau (71,4 %). Ils sont nombreux également à être intéressés par la présence de services administratifs au sein des pôles (18,4 %), en particulier au Pont de Sèvres (25,3%). Enfin, 11,6 % d'entre eux seraient intéressés par la possibilité de disposer de services de locations de DVD ou de cassettes vidéo dans les transports collectifs.

## *Conclusion*

Ce premier traitement des données issues du questionnaire en tri à plat a permis une description des réponses données par les usagers. Certaines révèlent des biais liés à la méthode des questionnaires ou de grandes tendances structurelles qui devront être gardées en tête au cours de l'analyse qui va suivre. Nous retiendrons en particulier que les usagers des bus étaient plus disponibles pour répondre à notre questionnaire que ceux des modes ferrés dans la mesure en raison d'un temps d'attente en moyenne plus élevé et correspondant approximativement à la durée de notre questionnaire. Cette catégorie de voyageurs est donc plus fortement représentée.

Un second ensemble de questions (relatives à la perception de l'espace, du temps, d'autrui) sera utilisée pour valider et/ ou affiner la typologie construite au cours de l'analyse qualitative. Enfin, une dernière catégorie de questions révèle des situations problématiques qui, lues à travers le prisme des profils spatio-temporels des usagers qui les rencontrent, devraient être plus facilement interprétables.

## 7.2. Tris croisés

Pour répondre au questionnement central qui sous-tend cette partie, à savoir quels sont les déterminants des modes de perception privilégiés par le voyageur, il nous faut réaliser une série de tris croisés entre les déterminants supposés et les données relatives à ces modes de perception.

Les déterminants supposés de l'aisance sont les attributs du lieu (configuration spatiale, organisation signalétique), les attributs sociodémographiques de la personne ou son profil psychologique personnel. Le questionnaire administré aux voyageurs comprenait des questions relatives aux attributs sociodémographiques. Le tri à plat a permis d'en montrer les biais : le principal est lié aux faibles réponses apportées à la question du salaire, puisque plus d'une personne sur deux n'a pas souhaité s'exprimer sur son niveau de revenu. Les différences observées en fonction du pôle fréquenté devraient permettre de connaître dans quelle mesure les attributs des lieux ont un impact sur les modes de perception. Nous avons considéré que lorsque ni les attributs sociodémographiques des personnes, ni les attributs formels des lieux n'étaient en cause dans le choix du mode de perception, alors celui-ci relevait du profil psychologique de la personne, en d'autres termes de sa spécificité individuelle.

L'intégralité des résultats des tris croisés est proposée en annexe 7. Pour chaque déterminant supposé, les tris réalisés avec les données relatives à la perception y sont détaillés, ainsi que, préalablement, le nombre de personnes concernées par chaque catégorie (par exemple, pour le déterminant « sexe », la catégorie « femme » comprend 224 membres et celle « homme » en comprend 176). Plus l'échantillon de personne est élevé, plus il est fiable.

Après avoir expliqué le choix et la construction des données relatives à la perception de l'environnement et du temps, nous présenterons une analyse synthétique des résultats des tris croisés en fonction de ces deux grandes dimensions.

### *7.2.1. Donnés utilisées pour tris croisés*

**Perception de l'environnement : espace**

Rappelons que pour caractériser la perception du temps, nous avons distingué la perception égocentrée de l'espace, dans laquelle le voyageur perçoit très vivement l'ambiance des espaces qu'il traverse et dans laquelle il s'appuie de façon privilégiée sur les formes spatiales, de la perception allocentrée de l'espace dans laquelle il s'appuie surtout sur le plan de réseau et les outils de signalétique.

Dans cette perspective, nous nous sommes tout d'abord intéressé à la capacité des personnes interrogées à désigner effectivement le pôle au moment du choix d'adjectifs qualificatifs (Q°C2). Il était demandé au voyageur consulté de « citer trois adjectifs pour qualifier le pôle » dans lequel se déroulait l'entretien. Pourtant, les adjectifs proposés ont souvent porté sur d'autres éléments que le pôle en lui-même. Ils pouvaient désigner la

qualité de circulation sur la ligne (« rapide », « peu fiable »), le service délivré par les agents (« gentils », « aimables ») ou des éléments extérieurs au pôle. Nous avons distingués les voyageurs qui proposaient des adjectifs effectivement relatifs au pôle, ce qui laissait supposer qu'ils le percevaient, de ceux qui n'en citaient aucun. Ces derniers représentent 80% du total des personnes interrogées.

Pour évaluer la plus ou moins grande sensibilité à l'ambiance des espaces de mobilité nous avons construit un second ensemble de données à partir des notes attribuées par le voyageur aux éléments de l'ambiance proposés par le questionnaire. Nous n'avons pas pris en considération les valeurs de ces notes (le voyageur a-t-il une image positive ou négative des éléments constitutifs de l'ambiance ?) mais de leur répétition : l'attribution de notes constantes étant le signe d'une incapacité à différencier le souvenir des différents éléments de l'ambiance du souvenir global laissé par le pôle. Ainsi, sur les vingt-deux questions permettant d'appréhender l'ambiance des pôles en général et dans le pôle dans lequel a lieu le questionnaire, si la personne interrogée déclare être indifférente plus de 8 fois ou si elle se déclare pas, peu, assez ou très satisfaite plus de 16 fois, elle est considérée comme indifférente à l'ambiance du pôle. Les personnes indifférentes à l'espace traversé représentent 22,8% des personnes interrogées.

Pour évaluer le degré d'exclusivité dans l'usage des outils signalétiques, nous avons interrogé les voyageurs sur leur capacité à se déplacer dans un pôle complexe tel que Châtelet-les-Halles sans l'aide des panneaux de signalisation (Q°C19). En retour, le degré de sensibilité des voyageurs aux formes spatiales a été évalué par leur capacité de dessiner un plan du pôle (Q° C28).

Nous avons également détaillée les raisons évoquées par le voyageur pour expliquer une éventuelle tendance à la perte. Celle-ci était évaluée par la question C15 : « Vous arrive-t-il de vous perdre lorsque vous empruntez les transports en commun ? ». Si la personne répondait par l'affirmative, il lui était alors demandé de choisir dans une liste les raisons qui pouvaient expliquer sa réponse. Nous avons rassemblé d'une part les personnes qui choisissaient la proposition « la signalisation est peu compréhensible », d'autre part, celles qui lui préféraient « les couloirs sont tortueux et tous identiques ».

**Perception de l'environnement : autrui**

Les questions relatives à la perception d'autrui nous permettent avant tout de déterminer si la personne interrogée perçoit l'autre avec acuité ou pas. Elles sont donc surtout utiles pour identifier la prégnance de la soumission à la règle d'ignorance mutuelle spécifique aux voyageurs percevant l'environnement de façon radicalement *ex situ* (ceux qui correspondent à la figure du jeu de *Mastermind*). Il est toutefois possible de les classer en trois catégories, ce qui permet d'introduire une certaine nuance dans la façon dont l'autre est, éventuellement, perçu.

Trois questions permettent par exemple de savoir si le voyageur interrogé considère les personnes qu'il est conduit à fréquenter au sein du réseau comme des outils, des moyens

au vu d'une finalité qui lui est propre. Il s'agit des questions relatives à la fréquentation des guichets (Q°C20), à l'assimilation de l'autre à une aide en cas de problème d'orientation (Q°C22a) ou à un secours en cas de problème de sécurité (Q°C22b).

Trois autres évaluent le degré d'aisance du voyageur en coprésence, en d'autres termes, son degré d'*aise*. Il s'agit des questions C22c « A propos des autres voyageurs, considérez-vous qu'ils encombrent les couloirs ou les véhicules ? », C22d : toujours « à propos des autres voyageurs, considérez-vous qu'ils sont physiquement trop proches, et cela vous met-il mal à l'aise ? », et C22f : « la possibilité de mouvement de foule vous inquiète-t-elle » ?

Enfin, trois dernières questions mettent en évidence les cas où le voyageur interrogé porte éventuellement un regard de jugement sur les personnes qui l'entourent. Il lui a ainsi été posé les questions suivantes : « A propos des autres voyageurs, considérez-vous qu'ils ont l'air triste ou fatigué ? » (Q°C22e), « qu'ils ont souvent des comportements incivils ? » (Q°C22g), et « la présence de SDF vous gêne-t-elle ? » (Q°C22h).

**Perception du temps**

Cette dimension a été appréhendée à travers une série de question portant généralement sur la façon dont la personne appréhendait son temps, complétée par quelques questions spécifiques au contexte de mobilité.

Les premières, d'ordre général, interrogent le voyageur sur son goût pour la planification ou au contraire l'improvisation (Q°C30a), sur son rapport au stress (Q°C30c) et sur sa capacité à faire face à une situation nouvelle (Q°C30f). Les personnes ayant une perception du temps en durée sont, rappelons-le, celles qui privilégient la planification de leurs activités de façon à pouvoir intégrer tout changement à l'habitude. Elles évitent les situations de stress. Les personnes ayant une perception instantanée du temps apprécient au contraire de travailler sous stress et dans l'improvisation. Elles ne rencontrent pas de difficulté à faire face à une situation nouvelle.

Des questions spécifiques au contexte de mobilité ont été ajoutées : « Lorsque vous devez emprunter un itinéraire pour la première fois, préférez-vous qu'un de vos proches vous accompagne ou pas ? » (Q°C30e) et, « lorsque vous vous déplacez, la possibilité de vous perdre vous fait-elle peur ou vous laisse-t-elle indifférent ? ». Nous avons également pris en considération les cas où la personne interrogée expliquait une tendance à la perte (Q°C15) par un manque d'habitude (Q°C16). Enfin, nous avons tenu compte du fait que les personnes préféraient utiliser leur temps de déplacement de manière productive ou au contraire de ne rien faire pendant ce temps (Q°C30b).

### *7.2.2. Quels éléments entrent en jeu dans la perception de l'environnement ?*

**La configuration des pôles**

Les différences entre pôles conduisent à des résultats irréguliers en ce qui concerne la perception de l'espace. En effet, les pôles ne sont pas associés de la même façon : tantôt les résultats obtenus à Massy-Palaiseau se rapprochent de ceux de Pont de Sèvres (Q°C2, C16b, C28), tantôt ils s'opposent au contraire (C16a), idem pour le couple Gallieni – Villejuif Louis Aragon. Les questions C18 et C19 ne font pas ressortir de différences manifestes entre les pôles. Et même lorsque des rapprochements persistent entre les pôles (couple Villejuif LA / Gallieni opposé à Massy-P / Pont de Sèvres), ils obtiennent des résultats contradictoires : tantôt la perception égocentrée semble plus fréquente à Villejuif Louis Aragon / Gallieni (Q° C6, C16), tantôt c'est au contraire la perception allocentrée qui y est prédominante (Q° C2, C28).

Les liens entre configuration des pôles et relation à autrui apparaissent également assez ténus. Il est toutefois possible d'observer une régularité dans le fait que le pôle de Massy-Palaiseau a tendance à se distinguer des autres. Les usagers de ce pôle font plus fréquemment appel aux responsables des guichets et aux autres voyageurs pour résoudre leurs problèmes d'orientation. Ils sont moins sensibles à la proximité des autres voyageurs comme à la possibilité d'un mouvement de foule. Ils sont également moins gênés par la présence de SDF. Ceci est très probablement lié au fait que le pôle de Massy ne comporte aucune partie souterraine, et que les limites du pôle ne sont pas formalisées par des barrières de contrôle.

**Le sexe**

Le sexe de la personne interrogée semble avoir une incidence sur sa relation à l'environnement, plutôt faible en ce qui concerne la dimension spatiale, mais en revanche tout à fait manifeste dans la dimension sociale. Nous tenterons d'en expliquer la raison au cours du paragraphe 10.2.1.

En ce qui concerne la perception de l'espace, les résultats obtenus ne sont pas cohérents. Certains laissent penser que les femmes adoptent dans l'ensemble une perception de l'espace plutôt égocentrée. Elles sont ainsi moins indifférentes aux espaces traversés que les hommes, et 35,2% d'entrent elles se déclarent capables de représenter le pôle par dessin, contre 27,3% des hommes. Certaines données viennent au contraire contredire ce résultat, en particulier le fait que les hommes citent plus fréquemment que les femmes des adjectifs portant spécifiquement sur le pôle, et qu'ils déclarent se perdre en raison de problèmes signalétiques plus fréquemment que les femmes, qui maîtrisent bien les outils signalétiques mais sont gênées par le fait que les couloirs leur semblent tous identiques.

En revanche, en ce qui concerne les relations de chacun des sexes à autrui, les indicateurs sont cohérents : les femmes perçoivent les personnes qui les entourent avec beaucoup plus d'acuité que les hommes, qui ont plus tendance à respecter la règle

d'ignorance mutuelle. Ainsi les femmes ont plus tendance à s'adresser au guichet, elles considèrent que les autres usagers sont une aide en cas de problème d'orientation et sont gênées par le fait de les sentir trop proches d'elles. Elles leurs trouvent l'air triste et fatigués et sont inquiètes de la possibilité de mouvements de foule. Enfin, elles sont plus sensibles aux comportements incivils des autres voyageurs et à la présence de SDF. Une seule exception : en cas de problème de sécurité, les autres voyageurs n'apparaissent plus comme un secours.

**L'âge**

L'âge a un impact fort sur la perception de l'espace : avant 35 ans et après 65 ans, les personnes interrogées adoptent beaucoup plus fréquemment que les autres un point de vue égocentré.

Ainsi, les personnes appartenant à ces classes d'âge extrêmes citent plus fréquemment que ceux appartenant à des classes intermédiaires des adjectifs portant spécifiquement sur le pôle. Ils expliquent plus fréquemment leur perte par un manque de compréhension de la signalétique, tandis que l'apparente uniformité des espaces ne semble pas leur poser problème. Ces personnes des classes d'âge extrêmes se sentent plus fréquemment que les autres capables de se déplacer à l'intérieur du pôle de Châtelet-les-Halles sans l'aide de correspondance et de représenter par dessin le pôle dans lequel se tient le questionnaire.

Comment expliquer cette convergence de résultats pour les classes extrêmes ? En ce qui concerne les plus jeunes, il est probable que la complexité du système signalétique demande un temps d'apprentissage qui les conduit à compenser dans un premier temps à l'aide des signes présents dans les formes spatiales. Ce résultat est confirmé par le fait que les personnes ayant un degré de formation moindre sont celles qui se déplacent le plus volontiers de façon égocentrée (cf. infra). En ce qui concerne les personnes âgées, les entretiens nous ont permis de montrer [§5.2.3.] que l'émergence d'une vulnérabilité physique contraignait la personne à être beaucoup plus attentive à son environnement immédiat, et de ce fait, à retrouver une perception égocentrée de l'espace. Les questionnaires confirment donc les résultats obtenus au cours des entretiens.

En ce qui concerne la perception d'autrui, les résultats obtenus sont moins systématiques. Ils tendent toutefois à montrer que les personnes appartenant aux classes extrêmes sont plus sensibles que les autres à la proximité physique des autres voyageurs, mais ont moins tendance à percevoir autrui comme un moyen pour résoudre un problème d'orientation ou un problème de sécurité. Ils perçoivent donc moins les autres voyageurs comme des outils, mais comme faisant partie d'une foule dans laquelle ils sont immergés.

**L'activité professionnelle**

L'activité professionnelle n'a que peu d'impact sur la perception de l'environnement. Les différences observées sont surtout influencées par les effets de l'âge. C'est ainsi que les

résultats obtenus dans les questions relatives à la perception de l'espace voient converger les réponses des retraités et des étudiants d'une part (classes d'âge extrêmes) et celles des personnes ayant une activité régulière et des personnes au chômage d'autre part (classes d'âge intermédiaires). En ce qui concerne les indicateurs relatifs à la dimension sociale, ceux d'entre eux qui semblent cohérents ont des résultats antithétiques pour les retraités et les étudiants, et intermédiaires pour les personnes actives (ayant ou non une activité professionnelle régulière) : ils sont donc à nouveau influencés par l'âge.

**La situation familiale**

En termes de perception de l'espace, la catégorie de personnes qui se distingue le plus manifestement des autres correspond aux personnes seules avec enfant : elles adoptent très manifestement une perception allocentrée. Par exemple, aucune d'entre elles ne déclare se perdre pour des raisons de manque de lisibilité de la signalétique, mais plus de la moitié d'entre elles déclarent se perdre notamment pour des raisons de manque de lisibilité des espaces. Quant à se déplacer au sein du pôle de Châtelet-les-Halles, très peu de ces personnes s'en sentent capables, beaucoup moins que dans d'autres catégories.

Ce résultat est difficile à expliquer, la nécessité de veiller sur leurs enfants au cours de leur déplacement devrait conduire ces personnes à être beaucoup plus attentives à leur environnement immédiat. De plus, ce chiffre est à relativiser dans la mesure où très peu de personnes dans ce cas ont été interrogées : 18 seulement sur les 400 personnes interviewées.

Par ailleurs, les résultats montrent que plus la personne est socialement installée (en couple, éventuellement avec enfants), plus elle a tendance à se déplacer selon un perception allocentrée de l'espace. Ainsi, les personnes vivant en couple ont moins que les personnes vivant seules et surtout beaucoup moins que celles qui vivent chez leurs parents tendance à citer des adjectifs qualifiant spécifiquement le pôle dans lequel se tient l'enquête. De même, elles ont bien moins tendance à se déclarer capables de pouvoir se déplacer dans le pôle de Châtelet-les-Halles sans l'aide des panneaux de signalisation.

En ce qui concerne la dimension sociale, la catégorie qui se distingue le plus nettement des autres est à nouveau celle des personnes élevant seules leurs enfants. Elles apparaissent beaucoup plus sensibles que les autres catégories à la présence d'autres passagers, parce qu'ils encombrent les espaces ou simplement parce qu'ils sont physiquement trop proches. Les personnes seules avec enfants sont aussi celles qui se sentent les plus vulnérables (presque la moitié d'entre elles considère que les autres usagers ne sont pas un secours en cas de problème de sécurité) et qui sont le plus sensibles au regard de l'autre. Ces résultats semblent antithétiques avec ceux qui concernent la dimension spatiale, ce qui tend à les mettre en doute un peu plus : les personnes percevant avec acuité celles qui les entourent en cours de déplacement ayant le plus fréquemment tendance à se déplacer selon une perception allocentrée de l'espace.

### La formation

Peu d'indicateurs de la perception spatiale obtiennent des résultats cohérents en fonction de la formation. Les deux questions relatives à la capacité de se déplacer sans panneau de signalisation et à celle de représenter un pôle par un dessin font toutefois apparaître que plus la personne avance en formation, moins elle se déclare capable d'effectuer ces tâches. Cela signifie que le degré de qualification augmente la capacité à utiliser le code du réseau, qui demande bel et bien un apprentissage.

La formation n'a en revanche pas d'impact clair sur les relations à autrui.

### Le revenu

Aucune régularité ne se dégage du croisement des indicateurs de la perception de l'environnement avec les informations relatives au revenu.

### *7.2.3. Quels éléments entrent en jeu dans la perception du temps ?*

**La configuration des pôles**

La perception du temps apparaît beaucoup plus directement liée à la configuration des pôles fréquentés que la perception de l'environnement. Ainsi les résultats mettent en évidence que les pôles de Gallieni et Villejuif Louis Aragon sont presque systématiquement associés par opposition aux pôles de Pont de Sèvres et Massy-Palaiseau (dans six indicateurs sur sept) et qu'à l'exception de deux questions, les premiers sont associés à une perception du temps en durée et les seconds à une perception instantanée.

Ainsi, les usagers de Gallieni et surtout de Villejuif Louis Aragon travaillent mieux quand ils ont suffisamment de temps pour s'organiser (respectivement 75% et 78% contre 67,5% en moyenne dans les autres pôles). Lorsqu'ils se déplacent, la possibilité de se perdre leur fait peur, ce qui explique qu'ils préfèrent faire appel à un proche lorsqu'ils doivent emprunter un itinéraire pour la première fois. De fait, un grand nombre d'entre eux expliquent la perte par un manque d'habitude (22% en moyenne contre 14 ,5% dans les autres pôles).

Le principal élément qui caractérise spatialement les deux pôles de Villejuif Louis Aragon et Gallieni est [§ 4.1.1. et 4.1.4.] leur grande compacité et leur élaboration à une décennie d'intervalle dans une logique d'intégration fonctionnelle des différents modes et activités annexes au transport dans un bâtiment d'un seul tenant. De plus, Pont de Sèvres et Massy-Palaiseau sont, de par leur dispersion, très intimement insérés au sein du tissu urbain adjacent, malgré l'ampleur des infrastructures qui les traversent. Surtout, l'accès à la majorité de leurs espaces ne nécessite par la validation d'un titre de transport : c'est le cas de la grande passerelle du pôle de Massy, mais également des quais d'accès aux bus et au tramway du Pont de Sèvres. Or, il est plausible d'imaginer que l'organisation spatiale du pôle joue un rôle dans la perception du temps dans la mesure où l'analyse qualitative a mis en évidence la plus grande sensibilité des usagers percevant le temps en durée à la rupture entre le réseau et l'urbain [§ 6.3.4.].

**Le sexe**

Le sexe a un rôle dans la perception du temps, les femmes ayant plus fréquemment que les hommes une perception temporelle en durée. En effet, elles planifient bien plus que les hommes (69,6% contre 52,8%) leurs activités et préfèrent avoir du temps pour s'organiser ; en outre, elles déclarent avoir besoin de temps pour faire face à une situation nouvelle. Dans un contexte de déplacement, elles ont plus tendance à avoir peur de se perdre et préfèrent largement être accompagnées lorsqu'elles empruntent un nouvel itinéraire (22,8% contre 10,8%). De fait, elles avancent plus fréquemment que les hommes le manque d'habitude pour expliquer la perte.

A l'exception de la question relative à l'occupation au cours du temps de déplacement (les femmes lisent, écoutent de la musique ou occupent leur temps à parler à d'autres personnes plus fréquemment que les hommes), les indicateurs sont cohérents et les différences observées entre hommes et femmes sont conséquentes (souvent supérieures à 7%, parfois supérieures à 10%).

**L'âge**

L'impact de l'âge sur la perception du temps tend dans l'ensemble à se traduire par une augmentation de la perception « en durée ». Plus la personne interrogée avance en âge, plus elle a en effet tendance à planifier ses activités à l'avance, à avoir besoin de temps pour s'organiser, ou pour faire face à une situation nouvelle. Les personnes âgées s'occupent en outre beaucoup moins au cours de leurs déplacements que les plus jeunes.

Les progressions observées en fonction de l'âge sont régulières et conséquentes en ce qui concerne ces quatre questions. Toutefois, les indicateurs relatifs à la perte obtiennent des résultats différents et vraisemblablement incohérents.

**L'activité professionnelle**

Comme dans le cas des dimensions environnementales, les différences observées dans la perception du temps en fonction de l'activité professionnelle sont surtout influencées par les effets de l'âge. Ainsi, les étudiants sont ceux qui ont le plus tendance à percevoir le temps de façon instantanée. Les retraités sont, à l'autre bout de l'échelle, ceux qui se déplacent le plus fréquemment selon une perception du temps en durée. Les personnes actives, qu'elles aient ou non un emploi régulier au moment du questionnaire, ont une perception du temps intermédiaire.

**La situation familiale**

La situation familiale a un impact certain sur la perception du temps : les personnes socialement installées et ayant des enfants ont beaucoup plus tendance que les autres à percevoir le temps en durée. Elles planifient leurs activités à l'avance beaucoup plus que les autres, et ont besoin de temps pour s'organiser ou pour faire face à une situation nouvelle. Ceci est très probablement lié à la nécessité pour elles de devoir gérer un emploi du temps complexe, mais également au fait que plus la personne est socialement installée, plus son programme d'activité est régulier. La capacité à l'improvisation serait donc elle-même une habitude qui peut être perdue ou gagnée selon les moments de la vie d'un individu.

En revanche, les indicateurs spécifiques à la question de la perte font apparaître une césure entre les personnes élevant seules leurs enfants et les autres catégories de personnes. En effet, celles-là sont beaucoup plus sensibles que celles-ci à la possibilité de se perdre et déclarent beaucoup plus fréquemment que les autres se perdre par manque d'habitude.

### La formation

Les liens entre degré de qualification et perception du temps sont faibles. Deux indicateurs laissent toutefois entendre que les personnes les plus qualifiées ont tendance à avoir une perception instantanée du temps. Ce sont elles en effet qui déclarent le plus fréquemment pouvoir s'adapter rapidement à une situation nouvelle et travailler avec plus d'efficacité lorsqu'elle soumise au stress que lorsqu'elles ont du temps.

### Le revenu

Pas plus que pour la perception de l'environnement, aucune régularité ne se dégage du croisement des indicateurs de la perception du temps avec les informations relatives au revenu.

## Conclusion : l'attribut des personnes n'est pas le seul déterminant de leur aisance

Les résultats de l'enquête quantitative, bien que celle-ci ait été réalisée sur un nombre restreint de voyageurs (400) montrent que l'attribut des personnes n'est pas le seul déterminant de leur aisance, en tout cas en ce qui concerne la perception du temps.

Contre toute attente en effet, la perception de l'environnement dépend assez faiblement de la configuration de l'espace. Plus exactement, dans un univers particulier, celui de l'espace du réseau, les différences de configuration ont moins d'impact sur le mode de perception adopté par le voyageur que ses attributs sociodémographiques. La perception de l'espace apparaît bien plutôt conditionnée par l'âge : les moins de 25 ans et plus de 65 ans se déplacent plus que les personnes de classes d'âge intermédiaire selon une perception égocentrée : les premiers parce qu'ils sont en apprentissage du code réseau ; les seconds parce qu'ils sont de plus en plus contraints de prêter attention à leur environnement physique. Le niveau de formation a, dans une moindre mesure, un impact sur la perception de l'espace (la maîtrise des codes signalétiques demande un certain degré de qualification). La perception de la dimension sociale de l'environnement est quant à elle plutôt conditionnée par le sexe : les femmes perçoivent autrui avec plus d'acuité. Les personnes qui se déplacent avec des enfants (donc, de façon privilégiée, les femmes) sont en outre plus sensibles au regard que les autres peuvent porter sur elles.

La perception du temps dépend bien plus vivement de la configuration des lieux traversés que celle de l'environnement. La configuration spatiale du réseau induit une préférence pour une perception du temps en durée. L'architecture fonctionnelle en particulier (pôles de Villejuif Louis Aragon et Gallieni), qui paraît au premier abord plus performante pour la gestion des flux de voyageurs, est en fait un frein à leur capacité d'improvisation. Mais ceci est également vrai pour les autres formes architecturales des espaces de mobilité : en contraignant les voyageurs à un itinéraire donné en un temps donné, elles leur ôtent leur capacité de choix et les enferment dans une perception du temps en durée. Nous avons également constaté que le degré de rupture qui existe entre le pôle et l'espace urbain avait également un impact sur la perception du temps des voyageurs : plus la rupture est franche, plus l'usager aura tendance à percevoir le temps de façon en durée. Or, la perception du temps est la dimension qui détermine l'aisance. En définitive, l'organisation spatiale des pôles est un déterminant principal de l'aisance du voyageur. Interviennent également dans la perception du temps du voyageur le degré de charge de son programme d'activité, son sexe et son âge.

## Conclusion de la deuxième partie

La deuxième partie de notre travail de recherche nous permet de nous situer par rapport à nos hypothèses de travail, toutes trois destinées, rappelons-le, à résoudre la problématique suivante : dans quelle mesure la prise en compte de la dimension territoriale de la relation du voyageur aux espaces de mobilité permet-elle de comprendre son aisance ou au contraire son mal-aise ?

**Hypothèse 1. Il y a effectivement interaction territoriale au sein des espaces de mobilité, mais celle-ci ne concerne qu'une catégorie de voyageurs : ceux correspondant à la figure du joueur du Palais des Glaces.**

Certains voyageurs manifestent effectivement simultanément l'impression d'être « chez eux » (interaction avec l'espace s'établissant dans le temps long) et le sentiment d'appartenir à une collectivité qu'ils désignent par le pronom « nous ». Ces voyageurs correspondent à la figure du Palais des Glaces : ils ont une perception *in situ* de l'environnement et une perception instantanée du temps.

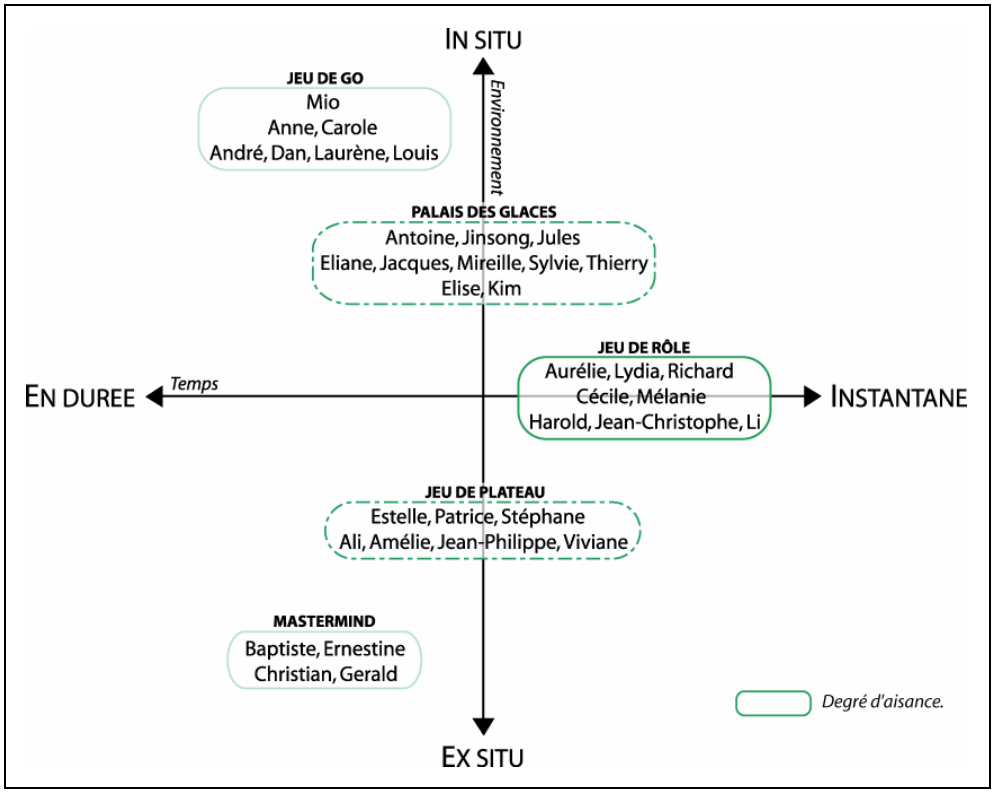
Les autres voyageurs ayant une perception *in situ* de l'environnement manifestent également soit ponctuellement une expression similaire d'interaction territoriale (voyageurs du « Jeu de Rôle »), soit le regret de ne pas entretenir le même type de relation avec l'espace et avec les autres personnes (voyageurs « de Go »). L'interaction territoriale apparaît donc liée, comme nous l'avions imaginé de façon théorique, à la perception de l'environnement. De fait, les personnes se déplaçant *ex situ* n'évoquent pas leur expérience en ces termes.

La perception du temps quant à elle permet de distinguer les trois figures ayant une perception de l'environnement *in situ*. Les voyageurs « de Go » ont une perception du temps en durée, tandis que les autres en ont une perception instantanée (plus marquée chez les voyageurs du « Jeu de Rôle »). Les différences de perception du temps permettent donc de distinguer non seulement des formes d'interaction territoriale, mais également s'il y a interaction ou pas, en tout cas entre des voyageurs ayant une perception de l'environnement commune, en l'occurrence *in situ.*

**Hypothèses 2 & 3. L'inscription territoriale n'est pas une condition *sine qua non* de l'aisance mais son empêchement explique les deux formes majeures de mal-aise rencontrées dans les espaces de mobilité.**

Pour valider le couple d'hypothèses initialement posé, il aurait fallu que seuls les voyageurs manifestant une interaction avec leur environnement d'ordre territorial aient de l'aisance. En somme, seuls les voyageurs du « Palais des Glaces » et éventuellement ceux du « Jeu de Rôle » auraient dû manifester de l'aisance.

Or, les résultats obtenus montrent que la question est plus complexe, comme en témoigne le degré d'aisance des voyageurs selon leur situation sur le graphique environnementalo-temporel.




En effet, l'aisance ne se trouve pas d'un côté ou de l'autre de la perception de l'environnement, mais au contraire chez les personnes qui parviennent à alterner entre les deux modes. Ici, c'est l'alternance entre différents modes de perception de l'environnement qui définit l'aisance plus que l'appartenance à l'une ou l'autre catégorie de perception. En l'occurrence, cette capacité à alterner entre perception *in* et *ex situ* est apparue comme corrélée à la perception du temps du voyageur. L'aisance elle-même du voyageur est donc corrélée à la perception du temps plus qu'aux autres dimensions.

Ce résultat signifie-t-il que l'aisance n'est pas directement liée à la capacité du voyageur à entrer collectivement en interaction avec un territoire ? Le territoire ne serait-il donc pas une entrée pertinente pour comprendre l'aisance du voyageur ?

Il l'est en tout cas pour comprendre les sources de mal-aise du voyageur, sources sur lesquelles nous proposons de nous arrêter un instant pour mieux revenir ensuite à la question de l'aisance. Deux des cinq groupes de voyageurs identifiés rencontrent des formes distinctes de mal-aise.

Les voyageurs du « *Mastermind* » sont enfermés dans la navigation selon les codes du réseau. Cette forme de déplacement leur interdit toute interaction avec l'espace comme avec les autres voyageurs. Ces voyageurs sont ceux chez qui la règle d'ignorance

mutuelle se manifeste le plus clairement et jusqu'à l'extrême. Cette impossible interaction territoriale explique leur mal-aise.

Les voyageurs situés à l'autre extrême de l'échelle de perception de l'environnement (voyageurs « de Go ») seraient-ils à l'inverse gênés par une trop grande interaction territoriale ? Non, car chez eux, c'est le contexte de déplacement qui résiste à leur désir d'interaction avec l'espace comme avec les autres voyageurs : ils se heurtent à l'hermétisme de l'environnement alors qu'ils lui sont eux-mêmes très poreux. Ces voyageurs, du fait de leur perception *in situ,* ont tendance à rechercher l'interaction territoriale, mais, à la différence des voyageurs « du Palais des Glaces » ou du « Jeu de Plateau », sans y parvenir.

Dans les deux cas, c'est l'impossibilité d'interagir avec un territoire qui explique le mal-aise des voyageurs, que cette interaction soit désirée ou pas.

Ce résultat invite à relire l'explication avancée de l'aisance : elle est conditionnée par la capacité du voyageur à alterner entre deux modes de perception de l'espace, ceux-ci correspondant à l'interaction territoriale et à la navigation au sein de la signalétique du réseau. L'interaction territoriale est donc une des conditions de l'aisance, même si elle n'en est pas l'unique condition, la condition nécessaire et suffisante. Son absence est une gêne même chez les personnes qui ne la recherchent pas (voyageurs du *Mastermind*). Réciproquement, le fait de rechercher cette interaction territoriale n'est pas une garantie de son obtention, donc pas une garantie d'aisance (voyageurs *de Go*).

En définitive, l'interaction territoriale existe bel et bien dans le vécu des espaces de mobilité. Elle est une raison parmi d'autres de l'aisance du voyageur, mais son absence est une cause majeure de leur mal-aise. Elle doit donc être favorisée comme outil de résolution du manque d'aise. Pour savoir à quel niveau agir, il est nécessaire de connaître les facteurs qui expliquent les préférences de perception de l'environnement et du temps.

**Les facteurs qui expliquent les différences de perception de l'environnement sont d'ordre sociodémographiques ; ceux qui expliquent les différences de perception du temps sont liés aux formes spatiales fréquentées.**

L'analyse quantitative permet de montrer que, comme le laissait envisager l'analyse qualitative, les différences de perception de l'environnement dépendent en grande partie des attributs sociodémographiques des personnes. Celle-ci est essentiellement conditionnée par l'âge (les moins de 25 ans et plus de 60 ans se déplacent plus que les classes intermédiaires selon une perception *in situ*) puis par le sexe (les femmes se déplacent plutôt *in situ*).

L'impact de l'âge est particulièrement intéressant parce qu'il suppose que le voyageur est inscrit dans un processus et ne dépend pas de façon immuable d'une figure. Les voyageurs sont conduits, au cours de leur histoire, à passer d'une figure à l'autre et ce passage peut être source de difficultés, voire de mal-aise. C'est le cas en particulier des

personnes âgées, qui ont des difficultés à s'adapter à un environnement qui représente de plus en plus de contraintes physiques, mais qu'elles n'avaient pas l'habitude de percevoir de façon égocentrée, et pour lequel elles n'avaient pas l'habitude de demander de soutien auprès des autres voyageurs. Le vieillissement devra être traité comme une source de mal-aise indépendante de la question territoriale.

A la différence de la perception de l'environnement, celle du temps est plus liée aux attributs des lieux qu'à celui des personnes. En contraignant les voyageurs à un itinéraire donné en un temps donné, la configuration spatiale spécifique du réseau leur ôte leur capacité de choix et les enferme dans une perception du temps en durée. En outre, plus la rupture entre espaces aréolaire et réticulaire est franche, plus l'usager aura tendance à percevoir le temps en durée.

# TROISIEME PARTIE – BILAN ET PERSPECTIVES :

## PENSER ET AMENAGER UN RESEAU TERRITORIALISE

## Introduction de la troisième partie

Nos différentes approches méthodologiques nous ont permis de valider notre hypothèse centrale : l'interaction territoriale est bien une des conditions de l'aisance du voyageur. Ce résultat nous permet de comprendre une situation, de pouvoir décrire de façon renouvelée l'expérience des voyageurs. Mais qu'implique-t-il pour l'avenir ? Permet-il d'imaginer des solutions au mal-aise des voyageurs ? Comment convertir cette notion théorique en concept opératoire ? En somme quels avantages y a-t-il à placer cette notion au centre de notre recherche sur le vécu des espaces de mobilité ?

Le premier d'entre eux est la possibilité de placer le réseau en tant qu'il est vécu par les voyageurs dans le champ de la géographie sociale. En introduisant la notion de réseau territorialisé* (pour désigner le mode de vécu spécifiquement territorial du réseau de transport), nous confronterons le réseau vécu aux notions maîtresses de la géographie sociale. L'objectif est double : il s'agit à la fois de faire changer le regard sur le réseau en le plaçant dans une perspective disciplinaire peu commune et de développer des pistes prospectives sur la qualité de la territorialité qui devrait être atteinte dans le réseau pour permettre l'aisance de l'ensemble des voyageurs.

Croisées aux résultats du chapitre précédent, ces pistes donneront lieu à une description prescriptive des améliorations à apporter non seulement aux aménagements spatiaux, mais également à l'ensemble des facteurs qui peuvent favoriser la formation de groupes sociaux au sein du réseau. Car le territoire naît avant tout de l'interaction entre un espace et une entité sociale ; c'est de cette définition que nous sommes parti pour construire notre problématique et notre dispositif d'enquête ; c'est toujours elle qui apparaît comme la plus pertinente à ce stade conclusif. En outre, le développement du caractère territorial requiert que l'espace du réseau soit représenté comme une surface voire comme un volume et non comme un entrelacs de lignes et de points. La territorialité de l'espace autorise donc autant qu'elle nécessite l'usage d'un outil proprement géographique : la cartographie.

Enfin, nous nous intéresserons aux pistes ouvertes par l'analyse territoriale du vécu de l'espace du réseau et aux développements qu'elle peut trouver à l'avenir. L'analyse qualitative a mis en évidence le fait que le grand âge et surtout le vieillissement, le passage vers le grand âge, font ressortir les difficultés qui naissent de l'*évolution* dans la perception de l'environnement. De même, l'analyse quantitative a fait émerger l'existence d'une plus grande tendance à la construction territoriale de la part des *femmes*. Des constats qui répondent à autant de questions qu'ils en ouvrent. Cette dernière phase d'ouverture sera l'occasion de réfléchir aux prolongements possibles de l'analyse territoriale dans des agglomérations différentes de l'agglomération parisienne.

# Chapitre 8

## Le territoire comme propriété du réseau : conséquences théoriques

### Introduction

La reconnaissance d'une propriété territoriale du réseau place cet objet de recherche dans le champ de la géographie sociale et autorise à le confronter aux notions maîtresses de cette discipline [DI MEO, 1998], telles que le haut lieu, l'échelle, le paysage, la centralité, etc. Loin de ne constituer qu'un exercice purement formel, cette confrontation est une façon de mettre en évidence la dimension politique et sociale du réseau, oblitérée par des principes de conception et de développement encore majoritairement économiques et techniques. Elle permet de la sorte de poser les grands principes théoriques sous-jacents à la mise en œuvre de modifications opérationnelles (chap.9).

Mais auparavant, il nous faut replacer ce résultat (le réseau comme objet de géographie sociale) dans le cadre théorique qui lui a permis d'exister. En conclusion du chapitre 2, nous avions rapidement synthétisé les recherches qui ont permis un renouveau de la conception des espaces du réseau au cours des années 1980. Il est nécessaire de préciser ici en quoi elles ont servi de socle de travail à notre recherche, ainsi que les éléments que nous leur avons emprunté pour élaborer notre démarche : de la sorte, il nous est possible de cerner précisément l'apport que représentent nos travaux et les ouvertures théoriques qu'ils peuvent engager.

## 8.1. Progression par rapport au cadre théorique initial : avancées, remises en causes, nuances

L'enquête de terrain a permis d'obtenir un certain nombre de résultats au regard des hypothèses formulées au cours du chapitre 3 ; résultats que nous avons synthétisés en conclusion du chapitre 6 et détaillées en conclusion du chapitre 7. Nous nous proposons de préciser ici la place qu'occupent ces résultats au sein de notre cadre théorique, tel que défini au cours du chapitre 2. (1) Par rapport à quel cadre nos résultats constituent-ils une avancée théorique ? (2) Quels sont les apports préalables sans lesquels elle n'aurait pas pu être imaginée ? (3) Quels points théoriques remet-elle ou contribue-t-elle à remettre en cause ? (4) Enfin, quels sont ceux pour lesquels elle ouvre de nouvelles perspectives ?

### *8.1.1. Avancée théorique*

Notre avancée théorique la plus forte repose sur le fait d'avoir appliqué la notion de territoire à l'espace du réseau en déplaçant le point de vue (par rapport aux travaux du GDR Réseaux) à d'autres échelles que celle du système dans son ensemble. De cette façon, nous avons placé la portée sociale du réseau au sein de notre analyse, ce qui nous conduit à envisager ce réseau comme un objet de géographie sociale. Nous verrons au cours des paragraphes qui suivent [§8.2. et 9.] que cette nouvelle perspective ouvre sur de nombreux résultats tant en termes théoriques qu'en termes opérationnels (les deux étant évidemment très liés).

Mais avant tout développement, il nous faut d'emblée constater que notre résultat est le maillon d'une chaîne de raisonnement engagée par le GDR Réseaux (confrontation du réseau et du territoire) et plus précisément par Gabriel Dupuy qui, comme nous l'avons exposé au cours du paragraphe 2.1., a envisagé le territoire comme la propriété d'un espace pouvant être tout autant aréolaire que réticulaire. Nous avons déplacé son point de vue vers les échelles auxquelles il est pertinent de parler de vécu du voyageur ; un déplacement suggéré par le chapitre 3 de *L'urbanisme des réseaux*, consacré à la « Portée sociale des réseaux ».

Il est d'ailleurs intéressant de revenir, au terme de notre enquête de terrain à la « théorie territoriale des réseaux » [DUPUY, 1987], c'est-à-dire de faire l'exercice de la traduire à l'échelle du voyageur. En somme, que signifie être le sociétaire d'un réseau de transports collectifs ? Ou encore : en quoi consiste cette théorie du point de vue du sociétaire d'un réseau dans lequel il se trouve lui-même, en tant que personne physique, engagé ?

Le premier axiome de la théorie suppose au sociétaire, qui n'est alors qu'un acteur, un certain nombre de points d'intérêts. Dans le cas de la question des transports urbains qui nous occupe ici, il s'agit très exactement des points situés dans l'espace de l'agglomération auxquels il peut vouloir accéder physiquement, pour quelque motif que ce soit. Les projets qu'il peut formuler de relier physiquement deux de ces points (par exemple son domicile et son lieu de travail) constituent des projets transactionnels

(deuxième axiome). Le terme de transaction a été choisi pour signifier que ces projets de lien engagent toujours à la fois l'acteur et d'autres, avec lesquels il entre en relation, qu'ils ont toujours une valeur sociale. La collectivité apparaît déjà à ce stade du raisonnement, mais si elle est rendue possible par le réseau, elle le dépasse largement, que ce soit physiquement comme fonctionnellement.

Le point suivant du raisonnement en revanche, dérivant du deuxième axiome, repose sur l'idée qu'un réseau naît de la somme des projets transactionnels. Il suppose ainsi l'existence d'une collectivité des acteurs dotés de projets transactionnels, qui, loin de n'être qu'une image vaine, est la condition pour que le réseau virtuel et imaginaire devienne réel. C'est elle en effet qui tout à la fois rend nécessaire la réalisation d'un réseau, et la rend possible par « une sorte de délégation collective des pouvoirs » [DUPUY, 1987 : 661] à un nouvel acteur : l'opérateur. Le désormais sociétaire du réseau, lorsqu'il l'emprunte, se trouve physiquement engagé auprès des personnes qui, parce qu'elles ont un projet transactionnel compatible avec le sien, rendent possible son déplacement.

Ce détour par la « théorie territoriale des réseaux » nous permet de clarifier la nature de la collectivité que nous avions vu émerger, lors de notre analyse de la relation à l'altérité [§5.1.1], sous la forme d'un nous qui apparaissait fugitivement en cas d'incident par opposition au « ils » » des agents du réseau. Cette collectivité est bien celle des sociétaires du réseau. Elle reste tue tant que le réseau fonctionne conformément à leurs attentes. Mais dès lors que l'opérateur manque à la mission que les sociétaires lui ont déléguée en même temps que leurs pouvoirs, elle réapparaît. Il est probable que sentiment d'appartenance à cette collectivité varie donc en fonction de la part de pouvoir que chaque sociétaire détient : la situation d'un habitant de l'agglomération dans laquelle s'étend le réseau de transport urbain n'est pas la même que celle d'une personne étrangère à l'agglomération comme pays. L'ensemble des usagers, dès lors qu'ils règlent leurs titres de transport possèdent une fine parcelle de pouvoir au sein de la société des usagers des transports collectifs.

Considérant, avec la géographe Jacqueline Coutras [1996], qu'il ne peut y avoir d'interaction territoriale individuelle de l'espace sans interaction collective préalable, l'existence de cette collectivité des sociétaires explique la possibilité de formation de territorialités individuelles et collectives à l'échelle du pôle, telles que nous avons pu les observer au cours de l'enquête de terrain. En outre, le fait que le sociétaire du réseau y soit physiquement engagé est porteur d'une multiplicité de conséquences qui viennent tantôt renforcer cette collectivité (en cas de dysfonctionnement du système par exemple, la possibilité d'interactions immédiate entre les sociétaires renforce leur sentiment d'appartenir à une même entité collective), tantôt l'affaiblir (on pense ici à la règle d'ignorance qui rend possible la coprésence dans des conditions de distances interpersonnelles réduites).

Il nous faut préciser ici que, bien que la « théorie territoriale des réseaux » représente notre cadre théorique principal, d'autres auteurs ont également formulé des thèses qui ont influencé les nôtres. Chaque fois, il s'agit de positions adoptées dans un premier

temps, que les auteurs abandonnent par la suite, ou laissent de côté pour différentes raisons. Chaque fois également, ces points théoriques portent sur la dimension sociale du rapport à l'espace du réseau (dans le cas d'Isaac Joseph) ou du quartier (dans celui de Jean-François Augoyard).

Ainsi, lors de son travail de doctorat [AUGOYARD, 1976] et dans l'ouverture comparative qui l'a suivie [MEDAM, AUGOYARD, 1976], Augoyard a montré que la rhétorique qui pouvait être décelée dans les pratiques spatiales des habitants d'un quartier était à la fois propre à chaque individu et commune aux individus d'un même quartier ou d'un même groupe, comportant des similitudes entre les membres d'une même entité collective. Il existait donc bel et bien une collectivité liée à la pratique ambulatoire (passage) d'un même espace : nous avons cherché les possibilités d'existence d'une collectivité de ce type dans le réseau.

De la même façon, les premiers travaux d'Isaac Joseph posent l'existence d'une territorialité [JOSEPH, 1987-1] et, conjointement, d'une dimension collective du rapport à l'espace au sein même des réseaux de transport. Mais rapidement, la formulation d'un espace du réseau comme lieu de l'interaction sociale tend à mettre de côté cette dimension territoriale [STAVO-DEBAUGE, 2003] pour progresser dans une autre banche : celle de l'analyse des interactions qui existent au sein des espaces de mobilité puis, de façon plus opérationnelle, celle de l'accessibilité des espaces publics. Ce premier temps de l'analyse de Joseph a tout de même influencé notre propre position et la valorisation de la logique bus qui en découle nous a également inspiré dans la formulation d'actions projectuelles [cf. not. § 9.2.3.].

### *8.1.2. Préalables sur lesquels se fondent notre avancée théorique*

Outre ces cadres théoriques au sein desquels nos résultats s'inscrivent directement, différentes recherches ont transformé le cadre de pensée des espaces de mobilité, sans lesquelles nous n'aurions pas abordé le problème de la façon dont nous l'avons fait ici. Le travail de recherche impose de montrer les manques des théories précédentes de façon à imaginer des perspectives de travail innovantes. Il n'en reste pas moins que ces théories ont chacune constitué une avancée importante pour la recherche sur les espaces de mobilité et ont conduit, toutes ensemble, au bouleversement que nous avons mentionné en conclusion du chapitre 2.

La majorité des travaux du GDR Réseaux qui, donc, ont perçu le réseau et le territoire comme deux entités distinctes, ont de cette façon montré que le réseau n'est pas un système autonome, mais en constante interaction avec le territoire. Leur position, même si nous nous en sommes écarté, représente une avancée forte pour la pensée du réseau et en particulier pour celle du pôle d'échange qui devient un jalon central de l'accessibilité urbaine. La notion d'adhérence, proposée par Georges Amar, est un outil pour penser cette interaction entre les deux systèmes. Elle conduit, avec d'autres, à la remise en cause du « réseau-tuyau ».

Les travaux les plus connus d'Isaac Joseph, c'est-à-dire postérieurs aux rapports de 1987 que nous avons évoqués au paragraphe précédent, participent eux aussi à la remise en cause du paradigme du « réseau-tuyau ». Ils replacent le voyageur et ses usages au centre de l'analyse du réseau de transport donc au centre du métier d'opérateur de transport. En outre, en faisant de l'accessibilité une notion centrale, dans ses dimensions urbaine, physique et cognitive, ils ont conduit l'opérateur de transport à adopter une démarche plus ergonomique, cherchant à adapter ses espaces aux besoins et aux capacités des voyageurs.

Les travaux du laboratoire du Cresson enfin, en partenariat, dans une certaine mesure, avec la mission prospective de la RATP, ont mis en évidence l'importance de l'espace perçu et du corps dans le réseau. Ils ont aussi montré l'existence de formes de territorialité individuelles. Il est tout a fait clair ici, que sans ces avancées nous n'aurions pas pu émettre l'hypothèse de territorialités collectives fondées sur des modes de perception des voyageurs. Autre apport important, plus spécifique cette fois à Jean-François Augoyard : la remise en cause du déterminisme spatial que son travail de doctorat a engagé [OFFNER, 1981 : 67].

Ces recherches et les mutations du vécu des espaces de mobilité qu'elles ont à la fois analysé et accompagné s'inscrivent de différentes manières dans le tournant paradigmatique appelé « pragmatique » par l'épistémologue François Dosse [1995] qui a traversé les sciences humaines au cours des années 1980. Ce tournant s'est traduit par un affranchissement à l'égard des grands paradigmes dominants (structuralisme, marxisme, fonctionnalisme). C'est dans ce mouvement d'ensemble, que Dosse n'hésite pas à qualifier d' « humanisation des sciences humaines », que s'est dessiné un retour aux philosophes pragmatistes américains du début du XXe siècle dont l'analyse privilégiait la considération des acteurs, de leurs expériences et des situations dans lesquelles ils interagissent.

### *8.1.3. Points remis en cause*

La mise en évidence du rôle de l'interaction territoriale dans l'aisance du voyageur nous conduit à remettre en cause un point majeur de la pensée du réseau : la notion d'ergonomie à laquelle conduisent entre autres les travaux d'Isaac Joseph portant sur l'accessibilité.

Nous venons de reconnaître l'avancée qu'ont représenté ces travaux pour la pensée et l'aménagement de ce réseau et il ne s'agit pas d'y revenir ; mais si la notion d'ergonomie a représenté un progrès au cours des années 1990, elle nous semble devoir être dépassée aujourd'hui.

La perspective ergonomique consiste en effet en l'analyse de l'expérience du déplacement comme la relation d'un individu avec une machine. Elle réduit en cela considérablement son expérience vis-à-vis de l'espace, qui n'a de sens que fonctionnel, mais également vis-à-vis des autres voyageurs, puisque l'objectif de l'ergonome est de rendre celui-ci autonome vis-à-vis de cette machine. La démarche ergonomique revient à enfermer le

voyageur dans sa relation avec la machine. Chaque problème ou hésitation qu'il peut rencontrer est contrebalancé par une prothèse mécanique au sens large. En somme, le réseau reste un système exclusivement fonctionnel ; seules ses fonctionnalités et la variété des individus auxquels elles répondent se sont étendues.

### *8.1.4. Ouvertures théoriques*

Notre travail de recherche nous a conduit à travailler sur le renoncement à l'usage dans mode, dans la mesure où il représentait le stade ultime du mal-aise au sein des espaces de mobilité. Nous avons ainsi montré [§5.2.] que les raisons matérielles avancées en premier lieu pour justifier le choix du renoncement sont très fréquemment (deux fois sur trois environ) doublées de raisons non-matérielles tout autant voire plus déterminantes du choix que les premières. Ces raisons non-matérielles se rapportent toutes, directement ou indirectement à la présence d'autres personnes, au regard que les autres voyageurs portent sur la personne interrogée, à l'impossibilité perçue de pouvoir s'adresser à eux, etc. Elles représentent en effet une source de mal-aise telle qu'elles peuvent conduire des personnes à procéder à une réorganisation complète de leur mode de vie, de façon à permettre un changement de mode de transport.

**Enjeux de l'usage de la notion de renoncement en termes de report modal**

Or, outre son usage en tant qu'outil de hiérarchisation du mal-aise, la notion de renoncement représente un enjeu en termes de report modal. En fait, lorsqu'une personne renonce à l'usage d'un mode de transports collectifs, elle effectue un report modal, soit des modes ferrés vers les modes routiers, soit des modes collectifs vers la voiture particulière. Ce dernier mouvement correspond à l'exact envers du résultat recherché par les autorités publiques.

S'intéresser au renoncement de l'usage des transports collectifs c'est donc bénéficier d'un levier d'action sur l'usage de la voiture. Freiner le premier, c'est dans le même temps réduire le second. Or, les voyageurs qui ont déjà fait le choix des transports collectifs sont vraisemblablement les plus faciles à convaincre. D'un point de vue pratique, leur mode de vie (localisation résidentielle, programmes d'activités, etc.) est déjà compatible avec l'usage des transports collectifs. Tandis que le choix de l'usage de la voiture particulière leur demanderait un effort de réorganisation de ce mode de vie. De plus, ils connaissent déjà les modes collectifs, ils en ont l'habitude, même s'il s'agit plus d'une habitude-ancre, sclérosante, que d'une habitude-adjuvant. Nul besoin donc de leur imposer un nouvel apprentissage : il est « simplement » nécessaire d'identifier l'élément qui a empêché cet apprentissage de s'accomplir totalement, ou qui a, dans la pratique, remis en cause les bases sur lesquelles le voyageur se reposait lors de son déplacement.

L'approche par le renoncement conduit également à porter un regard nouveau sur la notion de choix modal. On sait depuis longtemps que ce prétendu choix est bien moins le fait d'une décision que le résultat d'un jeu de contraintes, de valeurs et d'habitudes. Nous avons vu [§1.2.2.] que dans l'un de ses ouvrages majeurs, *Mobilité quotidienne et dynamiques urbaines, la question du report modal*, Vincent Kaufmann synthétise les

différents arguments qui viennent contredire l'idée d'un choix modal exclusivement issu d'un arbitrage entre coût et temps de déplacement, c'est-à-dire d'une rationalité économique. Trois autres formes de rationalités entrent également en jeu : (1) la rationalité axiologique, qui renvoie aux valeurs et croyances de la personne ; (2) la rationalité perceptive qui introduit des biais dans le calcul économique coût-temps ; (3) la rationalité relative aux habitudes. Kaufmann montre en outre que de nombreux chercheurs ont remis en cause le postulat de la liberté de choix en opposant que « l'usager évolue dans un univers de contraintes liées au temps, à l'espace et à la position sociale » [CANCALLON, GARGAILLO, 1991 ; HOLZAPFEL, 1986 ; GODARD, 1976 ; cités par KAUFMANN, 2000 : 4]. Mais dans tous les cas, que le choix modal soit contraint ou pas, qu'il résulte d'une rationalité économique ou d'autres formes de rationalités, il est toujours considéré comme antérieur à l'utilisation d'un mode. L'usage d'un mode n'est jamais – du moins jamais explicitement – considéré comme le résultat d'un renoncement à l'usage d'un autre mode.

De ce fait, les enquêtes liées aux choix de déplacement évoquent peu les causes liées à l'expérience de déplacement, mais principalement les cadres du déplacement, ce qui le contraint *a priori* dans sa globalité. La révolution engagée par l'introduction des sciences sociales dans la question du choix modal a déjà permis de donner une place plus importante aux raisons « subjectives » du voyageur ou du moins non déterminées exclusivement par sa situation socio-spatiale. En témoigne la présence de la fiche « opinion » au sein des Enquêtes Ménages Déplacements, aux côtés de fiches relatives à la situation spatiale du ménage, aux caractéristiques socio-économiques de ses membres, et aux informations factuelles relatives à leurs déplacements [CERTU, 1998]. Au sein des enquêtes les plus récentes, il est même demandé aux personnes interrogées de citer quelques adjectifs permettant de qualifier les modes de transport. L'introduction, via la notion de renoncement, d'une analyse *a posteriori* sur le choix modal, permettrait de poursuivre ce changement de perspective engagé par les sciences sociales.

Enfin, le dernier enjeu que représenterait l'analyse spécifique des personnes ayant renoncé à un mode de transport repose sur la notion d'expertise d'usage. Non seulement ces personnes ont l'expérience des modes de transports collectifs (elles ne parlent pas *a priori*), mais encore elles ont la possibilité de comparer cette expérience avec leur nouvelle expérience de modes individuels. Surtout, les raisons de leur choix sont souvent explicites et, si le report modal est récent, fraîches dans leur mémoire. Elles représentent une source d'information privilégiée sur les modes de transport qu'il s'agisse du vécu de leurs espaces ou de leur usage plus général.

**Clés d'entrée pour l'analyse du renoncement**

Certaines populations sont plus sensibles que d'autres au renoncement à l'usage d'un mode. Certaines ruptures au cours de l'existence sont particulièrement propices à ce transfert. De la même façon que le renoncement, qui introduit un processus dans l'usage modal, nous semble une entrée particulièrement pertinente pour la compréhension du vécu des modes de transport, les ruptures de l'existence apparaissent comme plus

propices à faire émerger du sens que les moments de permanence dans l'existence des voyageurs.

Notre enquête nous a permis d'identifier trois de ces moments propices à la rupture modale : la prise d'indépendance vis-à-vis des parents, l'arrivée des enfants au sein d'un ménage et la vieillesse. En particulier au cours du vieillissement, la notion de renoncement fait écho à celle plus large de « déprise » [CLEMENT, MANTOVANI, 1999 ; CLEMENT, 2003], de désengagement lié au grand âge. C'est pourquoi elle nous a semblé devoir faire l'objet d'une attention particulière, dont nous traiterons au cours du paragraphe 10.1.

## 8.2. Le réseau, un objet de géographie sociale

Dès lors que le réseau peut être considéré comme un objet de géographie sociale, il est possible de discuter de ses différents attributs géographiques (frontières, échelles, centralités, etc.). Cet exercice permet d'aller plus loin dans la définition de la territorialité propre au réseau et d'ouvrir une multiplicité de pistes en vue de sa promotion.

### *8.2.1. La frontière*

La frontière est ce qui définit avant toute autre chose le territoire : un territoire n'existe que par opposition aux espaces adjacents, de la même façon qu'une identité territoriale ne trouve son unité qu'en opposition aux identités des groupes sociaux voisins. La limite est créatrice de territoire ; c'est elle qui permet son unité et qui définit sa taille. Mais si l'espace circonscrit est aisément identifiable dans le cas d'un espace aréolaire, qu'en est-il des espaces réticulaires ?

Dans le cas qui nous intéresse ici, le vécu des espaces de mobilité franciliens, la question du tracé de la frontière n'a en lui-même rien d'évident. Nous avons vu que certaines personnes interrogées le situaient au moment d'entrer dans un espace clos (gare, station de métro), d'autres au moment de passer les barrières de contrôle. Cela signifie-t-il que Laurène, qui accède aux quais de Massy-Palaiseau sans entrer dans la gare, et sans passer de barrières de contrôle, n'a pas le sentiment d'entrer dans un territoire ? Pourtant si, et son cas nous éclaire sur ce qui fait la frontière entre territoire du réseau et espace de l'urbain : Laurène pénètre dans le territoire au moment où elle entre en contact avec les codes du réseau, en l'occurrence au moment où elle consulte le panneau d'affichage indiquant dès la gare des bus les heures de passage des prochains RER. La limite entre territoire du réseau et territoire urbain n'est donc pas une ligne mais une zone de transition au cours de laquelle le voyageur va peu à peu pouvoir lâcher prise sur l'environnement immédiat pour se raccrocher au code du réseau et l'espace abstrait du plan auquel il se réfère.

Qu'en est-il des espaces de mobilité des modes routiers ? Sont-ils exclus de l'espace du réseau comme semble le suggérer Amélie, qui se refuse à l'usage des modes ferrés mais non routiers ? En réalité, la frontière existe bel et bien entre l'espace urbain et celui du bus, mais avec beaucoup plus de porosité que dans le cas des modes ferrés. Les espaces dédiés au bus sont inscrits dans l'urbain et même lorsque le voyageur passe les barrières de contrôle, c'est-à-dire au moment où il pénètre dans le bus, il reste en contact visuel avec la rue. De ce fait, le voyageur peut se refuser à l'adoption des codes du réseau et poursuivre son déplacement en ignorant qu'il pénètre dans un espace du réseau. Dans le cas des modes ferrés, la porosité entre territoire urbain et territoire du réseau est bien moindre que dans le cas du réseau routier, mais elle existe : elle se traduit par les noms des stations faisant référence aux quartiers qu'ils desservent, ainsi que par la pénétration depuis les années 1970 (et l'automatisation des contrôles des titres) d'une multitude d'activités de vente ambulante ou de quête autrefois réservées à l'urbain.

Cette porosité et les différences qui se manifestent entre réseaux routiers et ferrés invite à poser la question de l'unité du territoire du réseau. Y a-t-il un ou plusieurs territoires du réseau ? S'agit-il d'un territoire spécifique ou simplement d'espaces affectés par une territorialité au même titre que d'autres espaces urbains ? On observe ici une contradiction entre l'étanchéité spatiale des réseaux ferrés (l'existence du seuil est récurrente dans les paroles des personnes interrogées), et leur porosité sociale. En effet, la frontière qui existe entre les deux territoires est faite pour être franchie et pour lier bien plus que pour diviser deux groupes sociaux. Les populations urbaines sont également celles qui fréquentent le réseau de transport, et ce d'autant plus qu'à Paris, la congestion des réseaux routiers est telle qu'une part beaucoup plus importante que la seule population des captifs est amenée à fréquenter les transports collectifs. Il est d'ailleurs intéressant de constater que les voyageurs identifient culturellement le réseau de transport à la région dans laquelle il s'inscrit. Les personnes qui se sentent appartenir à ce territoire l'affirment : « le métro, c'est Paris ». Celles qui viennent d'y arriver et s'y sentent encore étrangère décrivent les parisiens à travers des scènes observées dans le métro et se prennent également elles-mêmes en photo dans le métro. L'identité réticulaire rejoint donc ici l'identité urbaine, le réseau étant lui-même un haut lieu de l'urbain, une des représentations symboliques [§8.1.4.].

La tentative de définition des frontières du (des) territoire(s) permet de poser, outre la question de son unité, celle de sa taille. Si l'on peut situer la frontière à la zone comprise entre la limite clos-ouvert et les barrières de contrôle, alors le territoire désignerait l'ensemble des espaces et des personnes comprises à l'intérieur de ces limites. Mais la notion d'interaction disparaît de cette définition : elle désigne alors bien plus l'ensemble des espaces publics du réseau que celui de son territoire (selon les définitions posées en conclusion du chapitre 2). Les frontières du territoire sont donc, encore une fois, tout à la fois spatiales et sociales. En l'occurrence, elles excluent les personnes qui ne parviennent pas à ou refusent d'entrer en interaction avec le territoire du réseau ; en l'occurrence toutes les personnes ayant une perception du temps *en durée.*

Ces considérations répondent à autant que questions qu'elles en posent : quelle est la nature de ce groupe social territorialisé ? Quelles sont les relations entre étrangers et membres de ce groupe ? Et avant tout quelle est l'échelle de cette entité socio-spatiale ? Celle de l'ensemble du réseau, celle du pôle, celle des espaces habités par chaque voyageur ?

### *8.2.2. L'échelle et l'emboîtement d'espaces*

L'échelle d'un territoire invite à penser sa taille et à travers elle, ses limites. Mais pas exclusivement : l'échelle contient en elle-même la notion de rapport. Elle définit le rapport entre une taille et une composante géographique. Elle n'est pas un pur objet mathématique mais le reflet quantitatif d'une réalité qualitative.

Ici, la territorialité du réseau peut être rapportée à l'échelle de la ville dans laquelle s'inscrit ce réseau, puisque nous avons vu que socialement, l'identité urbaine ne différait pas de celle du réseau. Mais peut-on parler d'espace vécu si l'on considère le territoire à l'échelle d'une agglomération comme Paris ? Quel voyageur peut effectivement dire qu'il a fait l'expérience du réseau dans son ensemble ?

On pourrait imaginer que chaque voyageur réinvente son territoire propre qu'il complète et s'approprie un peu plus à chaque nouveau déplacement. Mais se contenter de dire qu'il y a un territoire spécifique à chaque voyageur, c'est revenir à l'idée que le territoire est individuel, c'est donc nier l'existence d'une entité collective territorialisée.

Il est sans doute préférable de parler de territoire à l'échelle du pôle : échelle suffisamment grande pour parler de construction territoriale, mais suffisamment petite pour parler d'une construction territoriale *collective*. Toutefois, même à cette échelle, il n'est pas sûr que les voyageurs fréquentent tous les espaces : il faudrait pouvoir tenir compte dans la définition de l'échelle de la territorialité des divisions socio-spatiales entre modes, voire entre opérateurs de transport.

Vient ici à notre secours la notion « d'emboîtement d'espaces » développée par Armand Frémont [1999 (1976) : 143-145]. En effet, la notion d'échelle est d'abord intéressante parce qu'elle permet de penser l'espace comme une structure, se présentant comme « un jeu de combinaisons emboîtées et hiérarchisées ». Isabelle Géneau de Lamarlière insiste ainsi sur l'intérêt pour le géographe des « changements d'échelle », c'est-à-dire de variations d'une échelle à l'autre permettant de faire émerger de nouvelles connaissances sur un espace [GENEAU DE LAMARLIERE, 2007]. La notion de rapport doit être comprise non seulement comme composante de l'échelle, mais comme élément de structuration entre différentes échelles spatiales. Ainsi, le territoire est un composé de différentes échelles qui ne se juxtaposent pas à la façon de poupées russes, mais qui forment une réalité complexe, une organisation spatiale. Et ce, en particulier du fait que les échelles les plus petites sont des combinaisons des particules élémentaires isolées dans les échelles les plus grandes. Quatre des cinq niveaux distingués par Armand Frémont peuvent être sollicités dans notre cas pour définir l'emboîtement d'échelle qui caractérise le réseau territorialisé.

*L'espace infralocal* est celui de la personne. Armand Frémont reconnaît qu'il concerne bien plus le domaine des psychologues que celui des géographes. « Il est vrai qu'autour d'une seule personne (éventuellement associée à des partenaires éphémères) cet espace se forme sur une combinaison encore embryonnaire ». Toutefois, il précise que les géographes auraient tort de le négliger dans la mesure où il permet de comprendre les

combinaisons supérieures. Dans notre cas, il s'agit du territoire vécu à l'échelle individuelle ; il ne nous intéresse en effet qu'à la marge puisqu'il ne permet que d'effleurer la question du groupe social à travers les interactions qui le composent.

*Le lieu* est d'échelle plus petite. Il concerne « un espace réduit, mais bien défini et non sans quelques étendue » : ici, il s'agit du pôle. Ses frontières sont très précisément délimitées, puisqu'il s'agit du double seuil entrée dans l'espace clos / entrée du véhicule. A l'exception des grands pôles d'échange dans lesquels s'interconnectent des réseaux d'échelle urbaine et interurbaine, il est effectivement de taille réduite. D'un point de vue social, le lieu « associe des groupes de petite dimension mais de forte cohérence : même famille, même métier, même fréquentation quotidienne ». Ici encore, l'échelle du pôle semble le mieux correspondre à la définition du lieu proposée par Armand Frémont, bien que la cohérence du groupe social soit plus forte dans les pôles les plus petits que dans les grands centres d'échange.

*L'espace social* correspond à un niveau plus étendu et plus complexe du territoire. Il se traduit en une juxtaposition des populations isolées dans les lieux définis précédemment. Toutefois, comme le précise Armand Frémont, « les populations restent encore assez réduites, l'étendue assez limitée, les fonctions assez élémentaires pour que la cohérence des relations demeure forte, particulièrement celle des perceptions ». Il cite comme exemple d'espace social le village ou le quartier urbain. L'échelle du quartier aurait pu être transposée au cas du réseau, mais elle ne nous a pas semblé faire sens. Lorsqu'une personne interrogée évoque un groupe de stations de façon située, elle réalise un découpage par ligne, ou section de ligne (« les stations aériennes de la ligne 2 » ou « la ligne 118 qui me dépose devant chez moi »). Il nous a semblé possible de reconnaître plus largement une communauté d'expérience dans la fréquentation des réseaux distingués par mode et par opérateur (métro, RER, train de banlieue, bus RATP, bus *Optile*). Encore une fois, la communauté de pratique d'un espace à partir de laquelle émerge une collectivité territorialisée naît bien plus d'une communauté de situation que d'une communauté d'action en temps réel (usagers d'un pôle à un instant t).

*La région* est l'échelle la plus petite dans le cas qui nous concerne. Elle correspond aux limites du réseau ferré d'Ile-de-France. Bien que des liaisons ferroviaires existent en grand nombre entre cette région et le reste de la France, ses limites sont aisément identifiables par le voyageur, dans la mesure où dans chaque pôle, des plans de réseau en indiquent précisément les contours. Ces limites sont également tarifaires : les habitants des zones périphériques les connaissent avec précision ; dans les zones plus centrales, seuls les jeunes en font l'expérience. Le week-end en effet, la carte d'abonnement Imagin'R est dézonée et leur permet l'accès à l'ensemble du réseau. C'est à cette échelle que l'on observe le plus nettement une intégration entre territoire urbain et réseau territorialisé, en particulier du fait d'une identité commune.

Au-delà de la région, Armand Frémont place le « grand espace », ou « domaine », qu'il situe « à un niveau intermédiaire entre la région et toute la surface du globe ». Cela ne correspond *a priori* pas à l'échelle du réseau de la région francilienne. Il faut noter

toutefois que les personnes qui font l'expérience de ce réseau font en majorité partie de l'aire culturelle occidentale. Elles ont ainsi pu faire l'expérience de réseaux similaires, et utilisent pour raconter leur vécu des métaphores qui dépassent le corpus de référence de l'Ile-de-France (« Gallieni, ça ressemble au film Dark City », ou « à New York »).

Nous avons cherché à représenter graphiquement les différentes échelles qui pouvaient concerner le réseau territorialisé (cf. graphique ci-dessous). L'échelle infralocale est constituée par l'aire de déplacement de chaque personne en déplacement. Nous l'avons représentée en pointillés car elle est se déplace avec le voyageur et dépasse ses alentours immédiats. Le lieu correspond aux arrêts et stations des différents modes éventuellement réunis dans des pôles d'échange ; c'est-à-dire en somme à l'ensemble des informations ponctuelles du graphique. L'espace social de chaque mode, en somme chaque « espace modal » a été représenté par des aplats de différentes couleurs. Enfin l'échelle de la région n'a pas été représentée sur ce schéma partiel, mais elle engloberait l'ensemble des espaces modaux. Le principal résultat de ce schéma est de montrer que les échelles du réseau territorialisé sont loin de se juxtaposer, mais s'articulent, se combinent, pour former un ensemble spatial complexe.

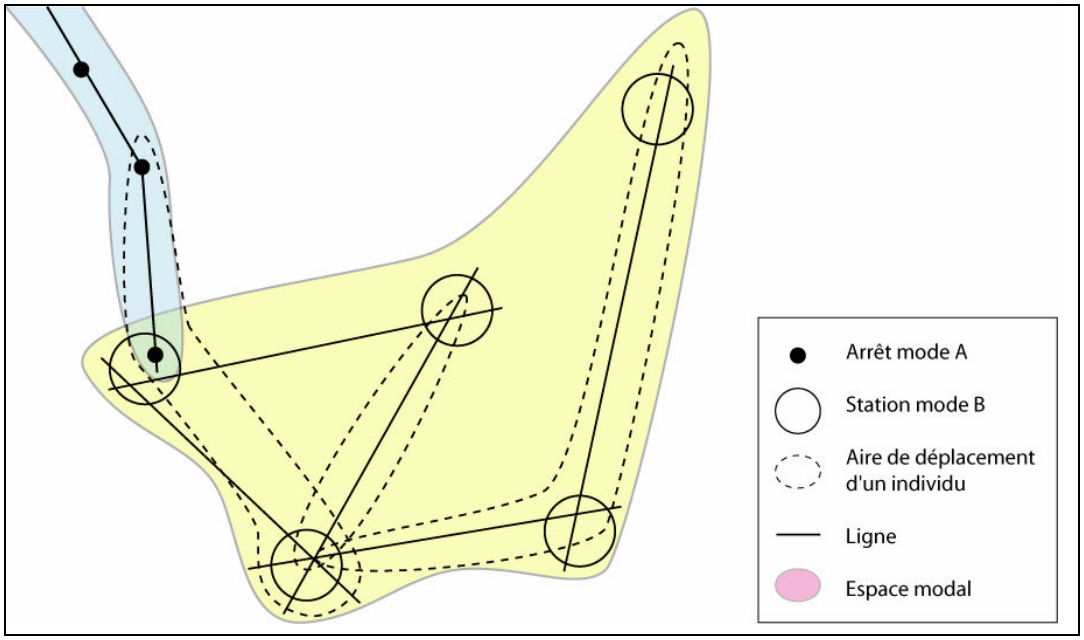



**Figure 56 – Echelles du réseau territorialisé**

Les nomenclatures choisies par Armand Frémont pour désigner les échelles infralocale et locale n'est pas sans évoquer le vocabulaire employé par Isaac Joseph et Manuel Castells pour désigner l'espace. Il est en effet possible de considérer que le lieu et l'espace de l'interaction entre deux personnes sont deux échelles constitutives du territoire, ce dernier représentant une réalité plus complexe que les précédents. Il faut toutefois rappeler que les deux sociologues traitaient assez peu de l'interaction entre le spatial et le social et qu'ils ne se servaient de l'espace que comme cadre de faits sociaux et non comme objets de leurs recherches. Dans la suite du texte, nous emploierons ce vocabulaire (en particulier le terme « lieu ») dans son sens géographique, tel que le propose Armand Frémont, et non dans son sens sociologique.

### *8.2.3. La maîtrise du territoire : défense, aménagement*

Comme le montre Marcel Roncayolo à propos des territoires urbains [1990], un territoire n'existe qu'à partir du moment où une entité sociale est prête à le défendre. L'engagement d'une entité sociale pour un espace est la preuve du lien qui les unit. Cet engagement passe par la maîtrise du territoire au sens large, c'est-à-dire sa défense et son aménagement. Dans l'espace urbain actuel, donc à l'échelle locale, cette maîtrise se traduit par un engagement individuel dans le débat public, et par la constitution d'associations d'habitants prêtes à intervenir dans le cadre de processus de concertation ou de façon spontanée auprès des autorités urbaines pour faire entendre leur point de vue. Nous verrons ultérieurement [9.1.3.] que la maîtrise du territoire a pu également passer par des actions illégales et non reconnues par les autorités de transport, telles que les barbouillages de publicité [DUBUISSON-QUELLIER, BARRIER, 2007], organisation de journées portes ouvertes pour revendiquer la gratuité des transports, graffitis anti-sexistes [LAMIREAU, 2003], tags [MILON, 1999], dont les fonctions sont diverses mais toujours reliées (entre autres choses et plus ou moins directement) à une revendication politique d'ordre territorial.

En ce qui concerne les actions politiques légales, il existe effectivement dans l'espace du réseau des associations d'usagers, mais à l'échelle de la région toute entière. Cela signifie tout d'abord que malgré la diversité des échelles dont nous avons traité au paragraphe précédent, l'échelle de référence dans l'aménagement du réseau est la région : l'organisation des transports collectifs est de la responsabilité du STIF – Syndicat des Transports *d'Ile-de-France* – et l'exploitation est de la responsabilité de trois entités régionales : la RATP, la SNCF et *Optile.* Les contre-pouvoirs s'organisent, en toute logique, à la même échelle que les pouvoirs, à commencer par l'AUT Ile-de-France – Association des Usagers des Transports – et par la plus minoritaire FUT-SP – Fédération des usagers des transports et des services publics.

Mais l'échelle d'organisation de ces associations est également le signe d'une emprise très faible sur les espaces. De fait, les principales associations d'usagers concentrent leurs revendications sur les questions de service de transport (fréquence, régularité, tarifs), et interviennent rarement sur les questions de lieu. Les quelques associations « locales » ou plutôt sectorielles qui existent en Ile-de-France sont organisées par lignes et non par pôles. C'est le cas de l'association *Sadur* – Soutien associatif des usagers révoltés de la ligne D – de l'association d'usagers de la ligne C, *Circule*, et de l'association des usagers du RER B. Les usagers de la ligne A sont directement représentées par l'AUT, dont l'association Circule est d'ailleurs membre.

Lors de la réalisation de comités de pôle destinés à mettre en œuvre les prescriptions du PDUIF, seules ces associations d'échelle régionale ou modale ont été représentées. Aucune fédération d'usagers des pôles n'a vu le jour à l'échelle locale. Le cas de Villejuif-Louis-Aragon est à ce titre exemplaire [COBO, 2002]. L'insertion future du terminus de la ligne de tramway Villejuif – Juvisy-sur-Orge est un réaménagement lourd qui a suscité de nombreuses réactions. Celles-ci émanaient principalement des associations

d'habitants des quartiers adjacents. Si l'on excepte l'association des commerçants (usagers professionnels du pôle), aucune association d'usagers du pôle ne s'est constituée pour l'occasion : seules ont pris par aux débats les organisations régionales. La RATP, exploitant majoritaire sur le site à toutefois tenu compte de l'expérience et des attentes des usagers du pôle, en procédant à une double enquête, quantitative puis qualitative. Cette méthode permet de connaître précisément les dysfonctionnements et améliorations à apporter au pôle, mais elle est tout à fait consultative : les usagers n'ont aucun moyen de pression pour faire entendre leurs voix.

Le premier élément qui doit être retenu de cet exemple est que le sentiment territorial des usagers est peu développé à l'échelle locale. Mais les résultats obtenus par la RATP à Villejuif et par nous au cours des entretiens montrent que les usagers ont des choses à dire sur l'espace qu'ils parcourent quotidiennement ou plus épisodiquement. Il semble que le développement d'un outil de concertation à destination des usagers des pôles serait un levier puissant pour développer leur inscription territoriale. L'expérience de la consultation mise en place dans le cadre du concours international pour la rénovation du Forum des Halles est un exemple intéressant : elle s'adressait à l'ensemble des personnes fréquentant ce lieu, bien au-delà des populations résidentes. La communication réalisée autour de cette consultation fut de grande ampleur et disposée sur le lieu de passage de ces populations. Il serait possible de développer le même type de projet en accentuant la place accordée aux espaces de mobilité qui a été un peu mise à l'écart dans le cas des Halles, et en donnant plus de poids aux avis exprimés par les usagers, c'est-à-dire en passant de la consultation à une véritable concertation.

La systématisation de la concertation lors de projet de création ou de renouvellement d'espaces de transport, permettrait de favoriser l'émergence d'un « nous » commun aux voyageurs. Il s'agirait en outre d'une entité collective pérenne et non fugace, dépassant le cadre de l'exceptionnel (incident, grève). Surtout, ce « nous » se formerait non par opposition à un « ils », anonyme détenteur de l'autorité au sein du réseau, mais en lien avec une multiplicité d'acteurs coopératifs. Ce « nous » naîtrait en somme de la discussion et de la négociation plutôt que de l'opposition et la subordination. La concertation semble être une amorce plausible à un mouvement d'autonomisation du voyageur (privé aujourd'hui de sa capacité de choix) cette fois vis-à-vis de l'opérateur.

### *8.2.4. Espace réel, espace symbolique*

Le territoire est constitué de fragments, comme lui composés d'un entrelacs de spatialité et de société, certains réels, d'autres symboliques. Les fragments réels sont principalement les lieux, même s'ils ne constituent qu'une échelle parmi d'autre du territoire. Les fragments symboliques sont nommés, par contraste, les « hauts lieux » du territoire. Ce terme désigne, selon la définition proposée par Bernard Debarbieux [1995-1 : 98], une émanation concrète et symbolique, très exactement synecdotique (« suggérant une entité au moyen d'un terme qui, usuellement, ne désigne que l'une de ses parties ») du territoire.

De nombreux « hauts lieux » ressortent des paroles des personnes interrogées, confirmant encore une fois que l'espace du réseau est bien emprunt d'une territorialité. Le principal symbole relevé est le réseau modal du métro, volontiers utilisé comme symbole du réseau de transport francilien tout entier, voire comme symbole tantôt de la ville de Paris, tantôt de l'agglomération parisienne dans son ensemble. Plus ponctuellement, les voyageurs évoquent un certain nombre de stations de métro ou de RER comme étant « symboliques » : Cluny-la-Sorbonne, ornée des signatures d'artistes du quartier latin, Louvre-Rivoli et ses reproductions d'œuvre d'Art, Hôtel-Ville, Arts et Métiers, etc. Nous avons plus haut, de manière théorique [CHOAY, 1972] qu'un espace pouvait être signifiant, puis à travers les paroles des voyageurs (égocentrés), que le sens attribué aux voyageurs aux espaces traversé était prioritairement d'ordre pratique (se souvenir d'un itinéraire par exemple). Ici, en désignant une station comme symbolique, les personnes interrogées lui attribuent un second niveau de sens, qui n'a pas une fonction pratique mais un contenu social [MONNET, 1998]. Mais de quoi ces stations sont-elles symboliques ? Peut-on considérer qu'elles symbolisent le territoire immédiatement accessible depuis le pôle ?

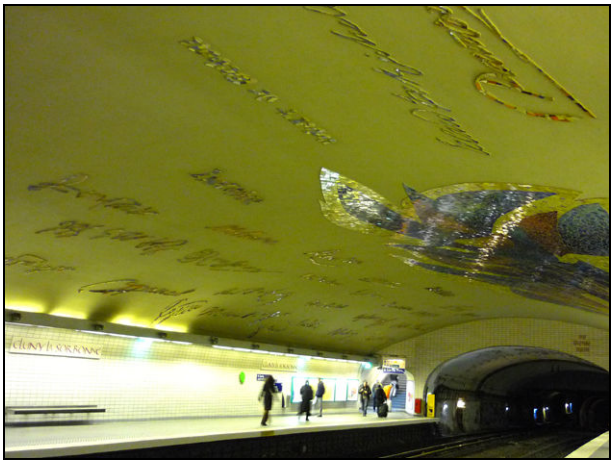


**Figure 57 – Vue des quais de la Cluny-la-Sorbonne – ligne 10.**

*Source : MT -2009.*

Il semble évident que les décors présents sur les quais de la station Louvre-Rivoli évoquent les collections du Musée du Louvre situé juste au-dessus, bâtiment qui domine physiquement et fonctionnellement le tissu urbain alentour. Mais peut-on dire que la station Villejuif Léo Lagrange, décorée de photographies de sportifs célèbres, symbolise

un territoire de proche banlieue traversé par l'axe structurant de la nationale 10 ? Non : ce décors fait en fait référence au nom de l'axe principal qui croise la nationale 10 à l'endroit de la station et qui a été choisi pour nommer la station au moment de sa création dans les années 1980. Ce nom évoque donc la couleur politique de la commune de Villejuif qui a initialement nommé l'axe urbain : il ne symbolise qu'indirectement et partiellement le territoire dans lequel s'inscrit le pôle. En somme, le haut lieu symbolise un territoire urbain réinterprété par le réseau à travers le nom de la station, donc à travers un mot.

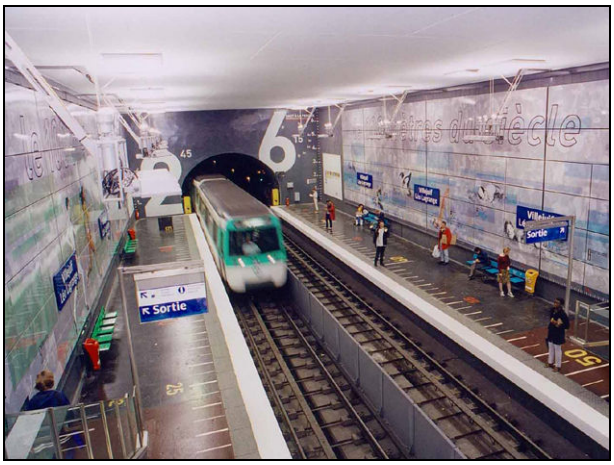
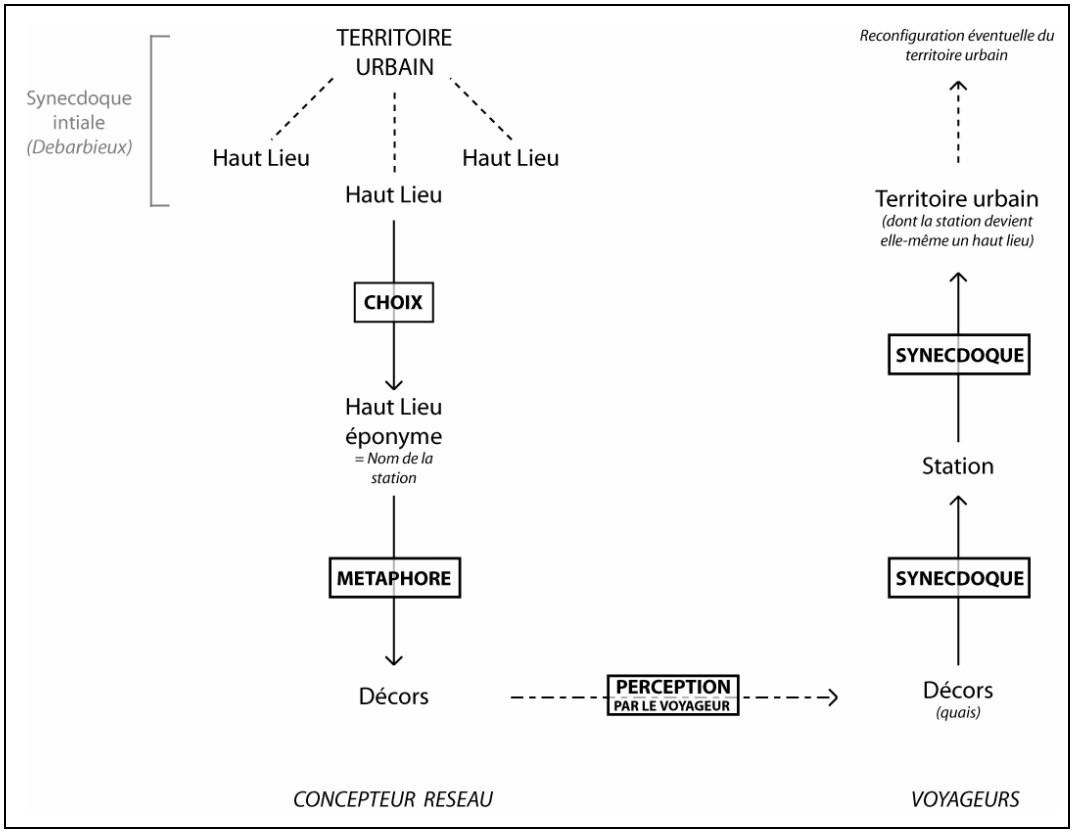



**Figure 58 – Vue des quais de la station Villejuif-Léo Lagrange – ligne 7.**

*Source : RATP -2000.*

Ce filtre lexical s'inscrit dans toute une chaîne de réinterprétations successives de la part du concepteur réseau puis de la part du voyageur. Il nous a semblé intéressant de la détailler à travers le schéma ci-après, de façon à pouvoir la situer par rapport à la synecdoque initialement utilisée par Bernard Debarbieux pour définir les liens qui unissent le haut lieu et le territoire. Il faut bien noter que la synecdoque correspond à la fois à l'évocation de la partie pour le tout (ex. : « des têtes » pour désigner une foule) mais également à l'opération inverse, à l'évocation du tout pour la partie (ex. : « la France » pour l'équipe de France).




La synecdoque identifiée par Bernard Debarbieux [1993, 1995-1, 1995-2] ne correspond en fait qu'à l'amorce du processus de symbolisation du territoire. C'est elle qui relie ce territoire à une série de hauts lieux qui le symbolisent, parmi lesquels le concepteur réseau aura à choisir lorsqu'il cherchera à nommer un nouveau pôle. Le choix de ce haut lieu est déjà une interprétation de la réalité territoriale.

La seconde intervient sous forme métaphorique, c'est-à-dire par transposition littérale du sens : lorsque le concepteur décide de décorer les murs d'une station, il le fait en cohérence avec son nom[109]. Par exemple, la station Parmentier, qui doit son nom à l'avenue Parmentier, accueille une exposition relative au hachis homonyme. C'est le même procédé qui est en œuvre à la station Concorde : les murs ne sont pas décorés de représentations visuelles de l'obélisque de la Concorde, mais de ce que le terme « concorde » a évoqué au concepteur de la station. En l'occurrence, le texte de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme lui a semblé l'objet culturel le plus à même de symboliser l'entente entre les peuples, la « concorde ».

[109] la seule exception identifiée est la station de RER Luxembourg, qui accueille des expositions de différente nature, sans rapport avec son nom : celles-ci ont touché des sujets aussi divers que l'écologie, les nuages ou l'imaginaire de la ville.

**Figure 59 – Vue des quais de la station Concorde – ligne 12.**

*Source : MT -2009.*

Une fois le décor conçu, celui-ci va donner lieu à deux associations successives de la part des personnes qui y sont confrontées. La première relie les quais à la station : c'est elle qui conduit le voyageur à dire qu'il aime « la station Arts et Métiers » ou tout simplement « Arts et Métiers » alors qu'il apprécie uniquement le décor futuriste des quais de la ligne 3.

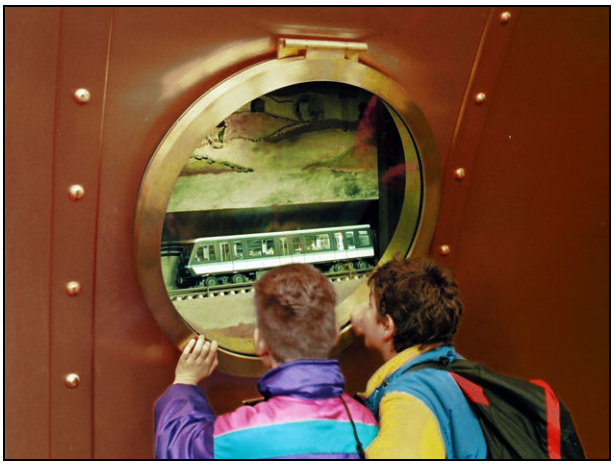


**Figure 60 – Mise en scène des quais de la station Arts et métiers par François Schuiten – ligne 3.**

*Source : RATP - 1994.*

La seconde relie cette station à la fois symbolique et symbolisée au territoire urbain alentour, et plus largement au territoire urbain régional. Le lien symbolique est parfois si fort que les dynamiques à l'œuvre au sein du territoire peuvent en être modifiées. Par exemple, il n'est pas rare, même au cours des entretiens, que la personne habituée du réseau francilien considère que « le métro, c'est Paris », donc que tous les quartiers reliés par ce mode font partie du territoire parisien. Ceci a des incidences sur le choix de localisation des ménages, certains acceptant d'habiter en proche couronne mais pas au-delà, parce qu'ils sont desservis par le métro : ils ne sont donc pas « vraiment » en banlieue ; ils sont « encore » à Paris.

L'entrée de la culture dans les réseaux techniques est un événement récent [BURGEL, 1993], parce qu'issu d'un bouleversement qui a touché l'ensemble du phénomène urbain occidental : le passage d'une « ville productive » à une « ville festive ».

> « [*En conclusion du chapitre « La ville festive »*] Tous ces bouleversements des cultures urbaines trouvent leur aboutissement quand des fonctions techniques sont profondément transformées par des expériences nouvelles. […] Quand, après la station Louvre du métro parisien, le nouveau VAL (Véhicule Automatique Léger) toulousain devient aussi mode d'expression des artistes régionaux, alors se réconcilient la ville-outil et la ville-culture. C'est sans doute le plus beau symbole de cette fin de siècle. » [BURGEL, 1993 : pp.128-129]

Enfin, il est important de noter que si le lien d'ordre symbolique entre haut lieu et territoire semble se produire dans un présent intemporel, il n'est permis que parce que l'espace de mobilité est devenu un territoire dans le temps long. Les hauts lieux ponctuent à la fois le temps du réseau (ils lui confèrent sa dimension historique) et l'espace du réseau : ils forment une centralité d'ordre symbolique [MONNET, 2000], au même titre qu'il existe une centralité politique, économique, etc.

### *8.2.5. La polarisation de l'espace à travers le couple centre-périphérie*

La question des polarités en œuvre au sein du réseau de transport a été depuis longtemps posée ; elle peut même être considérée comme l'un des axes forts de la recherche sur les liens entre réseau et territoire. Toutefois, elle ne tient compte que de la centralité réticulaire (accessibilité, fréquentation) : la territorialité observée du réseau nous autorise aujourd'hui à évaluer la possibilité d'une extension de cette notion pour la situation présente comme de manière prospective.

Pour préciser ce que nous entendons par centralité réticulaire et territoriale, nous avons choisi de nous appuyer sur la typologie établie par le géographe Jérôme Monnet à l'occasion de son article consacré aux « dimensions symboliques de la centralité » [2000]. Celui-ci distingue en effet six grands types de centralité.

Deux d'entre eux peuvent être associés pour définir la centralité réticulaire. En premier lieu, il faut ternir compte de la « centralité d'accessibilité », qui peut être mesurée en fonction de la distance moyenne ou maximale qui sépare un point de tous les autres points du réseau. Dans le cas d'un réseau de transport, il est également intéressant d'évaluer le nombre de correspondances possibles au sein d'un pôle, c'est-à-dire le nombre de ligne se croisant en un nœud. Deuxième dimension de la centralité réticulaire : son degré de fréquentation, ce que Monnet inclut dans la « centralité sociale ». Il envisage ainsi le cas de lieux « fréquentés très régulièrement par un grand nombre de gens, dont l'importance en termes de représentation est mineure ».

Or, l'avantage de réfléchir à l'espace du réseau en termes de territoire repose sur la possibilité de mobiliser d'autres formes de centralité que celle du réseau pour comprendre l'organisation de l'espace. Au cours du paragraphe précédent [§8.2.4.], nous avons vu que l'existence de hauts lieux au sein du réseau permettait d'identifier l'existence d'une centralité de nature symbolique. Trois autres formes de centralité peuvent être interrogées : la centralité politique, économique et commerciale.

S'il existe bel et bien une dimension politique du réseau qui s'exprime sous la forme de revendications de la part des voyageurs de prendre part aux décisions concernant le réseau tout entier, leur ligne ou plus rarement un pôle en particulier, existe-t-il pour autant une centralité politique ? Dans le cas du réseau, les lieux de pouvoir, c'est-à-dire ceux où siègent les autorités (autorité organisatrice et opérateurs) sont peu connus[110] des usagers et la revendication ne se fait jamais au sein des espaces du réseau qui leurs correspondent. Cela serait physiquement possible dans le cas de la RATP puisqu'une sortie de la station Gare de Lyon est spécifiquement consacrée à l'accès à son siège. Mais soit la revendication est confidentielle et elle s'exprime au sein même de ces sièges, soit elle est plus large et s'exprime effectivement à l'intérieur des espaces de mobilité où à leur entrée immédiate mais plus en fonction des lieux pratiqués qu'en fonction des lieux où siègent les autorités. Il existe donc bien une polarisation politique de l'espace du

[110] Respectivement station Saint-François-Xavier pour le STIF, Gare de Lyon pour la RATP et la SNCF, Glacière ou Saint-Jacques pour *Optile*.

réseau mais elle est aussi éphémère et mouvante que la pratique des voyageurs, et surtout que leurs revendications politiques, puisque tout rassemblement est interdit au sein des espaces de mobilité.

En revanche, si le réseau possède également une dimension économique, celle-ci concerne moins le vécu des voyageurs que la genèse et le développement du réseau, comme nous l'avons vu au cours du paragraphe 2.1. ; il n'y a donc pas à proprement parler de centralité économique du réseau. Aucune activité n'est implantée au sein du réseau, pas plus que les lignes ne permettent le transport du fret. Cela ne signifie pas pour autant qu'il n'existe pas de « centralité commerciale » : elle existe bel et bien, quitte à dépasser les limites du réseau et à affecter la hiérarchie des polarités au sein du quartier adjacent. La carte de la centralité commerciale des espaces de mobilité se superpose presque parfaitement à celle de leur centralité d'accessibilité, pour deux raisons. D'une part parce que le principal avantage dont bénéficie un commerce en s'implantant au sein d'un espace de mobilité est de profiter du flux de personnes qu'il génère : la localisation commerciale se fait donc en fonction des lieux de plus forte fréquentation. De plus, l'espace disponible au sein du réseau étant limité, les commerces trouvent plus facilement à s'implanter dans les lieux dimensionnés pour les plus fors débits. Il n'existe donc pas de phénomène similaire à celui qu'identifie Monnet lorsqu'il évoque de la formation d'une nouvelle centralité propre au commerce, comme c'est le cas lorsqu'un centre commercial s'implante en périphérie d'une agglomération, modifiant ainsi son schéma « centre-périphérie ».

### *8.2.6. Le paysage*

Le paysage est une notion de géographie sociale qui ne doit pas être omise, car c'est elle qui permet de dissocier définitivement la pensée du réseau comme objet technique de celle du réseau territorialisé. Le réseau technique peut être considéré comme polarisé par exemple, et nous sommes forcés, pour le distinguer du réseau territorial, de définir différents types de centralité. En revanche, dans le réseau technique, il n'y a pas de « paysage », seulement des « décors ».

Car comme le montre la géographe Sophie Bonin dans son article synthétique consacré à la « théorie du paysage » [2004], le paysage peut en effet être défini comme « le rapport sensible des sociétés à leur territoire ». Si les travaux autour de la notion d'ambiance ont permis de prendre en compte très précisément la dimension sensible des espaces de mobilité [§2.3.], c'est en laissant de côté l'aspect social du vécu des espaces et le fait qu'il y a interaction entre l'espace et le groupe social qui le perçoit. Car la dimension esthétique d'un espace n'engage pas uniquement un ressenti de la part du voyageur, mais modèle une identité sociale. Et ce, quel que soit l'espace traversé : qu'il s'agisse d'un espace symbolique ou pas.

Considérant que la relation entre un espace et ses habitants doit être symétrique pour pouvoir être qualifiée d'interaction, donc de lien territorial, il nous faut envisager à l'inverse le fait que la « production d'espace » [LEFEBVRE, 1974] implique la possibilité d'une action créative des voyageurs sur leur territoire. Armand Frémont insiste sur ce fait [1976 : 258-262] et sur le caractère nécessairement collectif de cette création. Un artiste seul est capable de créer un paysage esthétiquement appréciable, mais qui ne possédera jamais signification plus profonde qui fait la beauté de l'espace vécu. « La complexité de l'œuvre et sa richesse s'épaississent encore dans la mesure où ces auteurs collectifs font partie de la création, façonnés par elle autant qu'ils la modèlent, et s'observant dans le spectacle qu'ils se donnent à eux-mêmes » [FREMONT, 1976 : 259]. Dans les espaces de mobilité, la seule forme de créativité observée est le graffiti, mais elle doit être systématiquement nettoyée car elle est vécue comme une forme de violence ou de dégradation par les voyageurs : la production créative de l'espace de mobilité reste donc à inventer.

L'analyse et l'aménagement des espaces de mobilité en tant que paysages mériteraient donc d'être poussés beaucoup plus avant. Sophie Bonin montre que l'émergence de la théorie du paysage date des années 1970 et participe, au même titre que la géographie des représentations, au « développement d'une géographie très humaine, humaniste, reposant l'homme au centre de l'analyse des espaces » [BONIN, 2004 : 2]. L'émergence de cette théorie peut donc être considérée comme un aspect du « tournant pragmatiste » qui a traversé les sciences sociales à cette époque, suscitant ce que l'historien François Dosse a nommé « une humanisation des sciences humaines » [DOSSE, 1995]. Ainsi, en appliquant au réseau la notion de paysage, mais également celle de territoire et toutes celles qui en découlent, nous nous inscrivons dans la continuité de ce tournant. Il peut

être une façon de poursuivre en la réinterprétant l'avancée pragmatiste engagée, comme nous l'avons vu plus haut [§8.1.2.] par Joseph et Augoyard.

## Conclusion

L'exploration des six notions centrales propres à l'analyse territoriale a permis de faire passer définitivement le réseau du statut d'objet technique à celui de concept de géographie sociale. La question de sa frontière a conduit à poser celle de son unité. Tandis que dans un espace aréolaire les zonages et délimitations semblent aller de soi, le réseau apparaît au contraire comme un rhizome sans début ni fin. Or, celui-ci possède effectivement des frontières, quoique d'une porosité plus ou moins grande. En outre, le réseau se laisse comprendre non pas selon une échelle de référence, mais comme un ensemble d'échelles emboîtées, dont il tire, cette fois de l'intérieur, son unité. L'affection d'une territorialité au réseau est également l'occasion de mettre en évidence l'importance de la maîtrise du territoire, non pas par les opérateurs de transport, sens dans lequel elle est le plus fréquemment employée, mais par les voyageurs eux-mêmes. Partant du principe qu'un territoire n'existe que lorsqu'une entité sociale est prête à le défendre, cette notion fait émerger la dimension politique indéniable des espaces du réseau qui passe, à l'échelle des voyageurs par une prise de parole au sein du débat public (concertation, groupe de pression). Enfin, trois thèmes convergent pour mettre en évidence la dimension symbolique du réseau : l'existence de hauts lieux, la présence aux côtés d'une centralité d'accessibilité, de centralités symboliques et commerciales, enfin, l'importance du paysage qui, plus qu'un objet esthétique, modèle les identités tout autant qu'il est modelé par l'entité sociale territorialisée.

Reste à présent à faire de ce concept de géographie sociale – le réseau territorialisé – un concept opératoire. Grâce au défrichement théorique qui vient d'être réalisé, et partant de l'idée que le développement de la territorialité au sein du réseau est une façon de résoudre le mal-aise des voyageurs, nous sommes en mesure de proposer un certain nombre d'axes prescriptifs visant au développement de la territorialité présente de manière sporadique au sein des espaces réticulaires.

# Chapitre 9

## Le territoire comme propriété du réseau : conséquences opérationnelles

### Introduction

La mise en évidence d'une territorialité du réseau est porteuse de trois grandes conséquences opérationnelles. Avant toute chose, elle permet de renouveler la pensée de l'aisance du voyageur en introduisant une dimension de relation collective à l'espace que les approches antérieures, en se focalisant sur la bonne adéquation entre l'individu et la machine-réseau, oblitèrent. L'existence d'une collectivité territorialisée est et peut devenir plus encore une garantie d'aisance pour le voyageur initialement étranger à ce territoire.

Outre la valorisation de l'aspect « collectif » des transports urbains, des aménagements spatiaux peuvent être proposés de façon à favoriser l'interaction territoriale au sein des espaces de mobilité. L'interaction territoriale étant possible au sein des espaces urbains aréolaires, le premier mouvement consiste à préconiser le développement des espaces de mobilité dans le sens d'une plus grande urbanité des lieux. Nous verrons quels sont les avantages et les inconvénients d'un tel développement et envisagerons la possibilité d'une troisième voie, ni « urbaine », ni « réticulaire », mais propre au réseau territorialisé.

Ce résultat invite enfin à utiliser les outils de représentation iconographique qui font la spécificité du géographe pour le donner à lire à ses usagers. Il est étonnant de constater qu'aucune carte des espaces de mobilité n'existe, qui constituent pourtant une part conséquente des espaces urbains, et dans lesquels les voyageurs passent en moyenne en Ile-de-France 83 minutes quotidiennement[111], soit 6% de leur temps.

[111] Selon les données de l'EGT 2001-2002.

## 9.1. La *collectivité* territorialisée, un atout pour les transports *collectifs*

L'intérêt primordial de la mise en évidence d'une territorialité, même ténue, au sein du réseau, est de montrer que la multiplicité des voyageurs en déplacement forme une collectivité ancrée dans un territoire. Cela revient en somme à montrer que la « définition prosaïque du métro » proposée par Marc Augé, « la collectivité sans la fête et la solitude sans l'isolement » [AUGE, 1986 : 55] n'est plus d'actualité. La collectivité existe dans le métro avec les mêmes attributs que ceux qui la caractérisent dans des territoires plus traditionnels (dont la fête). Nous verrons dans un premier temps comment ce résultat invite à réfléchir aux notions corollaires de celle de collectivité territorialisée – identité, étrangéité, hospitalité – et à montrer comme la lecture territoriale les distingue de la façon dont Isaac Joseph les définissait et les utilisait. Puis, nous montrerons successivement les enjeux que représente la traduction de ces avancées théoriques en termes opérationnels et les axes selon lesquels il serait intéressant de mettre en place des outils favorisant le développement et la cohérence de la collectivité territorialisée.

### *9.1.1. Retour sur les notions d'identité, d'étrangéité et d'hospitalité*

L'existence d'une collectivité territorialisée au sein du réseau implique que les membres de cette collectivité partagent un certain nombre de points communs, de références culturelles qui forment l'identité. La première caractéristique de cette identité réticulaire est le fait qu'elle naît de l'expérience. L'appartenance à la collectivité territorialisée dans le réseau n'est pas saisie par le droit comme c'est le cas pour la plupart des groupes sociaux [LOCHAK, 2004 : 33], mais par la pratique. Cette caractéristique la rend à la fois très fragile, puisque ni ses frontières ni même sa propre existence ne sont inscrites dans le droit, et très solide, son existence étant incarnée dans chaque voyageur (membre de la collectivité) à travers son identité réticulaire.

L'identité réticulaire naissant de l'expérience, elle s'acquiert dans le temps, au bout d'un certain temps de pratique. Elle ne recoupe donc pas d'autres identités (sociales, culturelles, urbaines) qui se mêlent, dans une certaine mesure, dans le réseau. Tout en restant conscient que les usagers des transports collectifs sont loin de représenter de façon homogène le profil de la population francilienne, il est possible de dire que de la même façon que le réseau passe outre les clivages aréolaires, l'identité réticulaire permet d'unifier un temps les clivages en cours dans l'espace urbain. Le témoignage[112] de Marc Augé dans son premier essai sur le métro, permet d'identifier ce qui rend lisible l'appartenance à la collectivité territorialisée : ces caractéristiques dépassent effectivement les clivages sociaux traditionnels.

> « Le voyageur chevronné, surtout s'il est dans la force de l'âge et ne cède pas facilement à l'envie d'un démarrage soudain dans l'escalier pour le plaisir, se reconnaît à la parfaite **maîtrise** de ses mouvements : dans le couloir qui le conduit au quai, il marche sans paresse mais sans hâte ; sans que

[112] Nous avons vu au cours du paragraphe 2.2.1. que les deux essais consacrés par Augé au métro s'apparentent plus à des témoignages similaires à ceux obtenus en entretiens puisque leur objet de recherche n'est en fait pas le métro mais l'ethnologue en tant que témoin de son aire culturelle.

> rien le laisse voir, **ses sens** sont en éveil. Lorsque, comme surgi des murs de faïence, **le bruit** d'une rame se fait entendre, affolant la plupart des passagers d'occasion, lui sait s'il doit presser le pas ou non, soit qu'il apprécie en pleine connaissance de cause la distance qui le sépare du quai d'embarquement et décide de tenter ou non sa chance, soit qu'il ait identifié l'origine du tintamarre provocateur et reconnu dans ce leurre (spécifique des gares où passent plusieurs lignes [...]) un appel venu d'ailleurs, l'écho trompeur d'un autre train, la tentation de l'erreur et la promesse de l'errance. Parvenu sur le quai, il sait où arrêter ses pas et déterminer l'emplacement qui, lui permettant d'accéder sans effort à la porte d'un wagon, correspond en outre exactement au point le plus proche de « sa » sortie sur le quai d'arrivée. **Ainsi peut-on voir** les vieux **habitués** choisir avec méticulosité leur place de départ, prendre leurs marques en quelque sorte, comme un sauteur en hauteur avant de s'élancer vers leur destination. » [AUGE, 1986 : 13-14]

Le « vieux loup de mer » décrit par Marc Augé [1986 : 13] correspond à la fois à sa propre façon de se comporter et celle des autres voyageurs dans le comportement desquels il reconnaît le sien propre. Ce comportement est caractérisé à la fois par l'aisance, par l'attention accordée aux données sensibles (« ses sens sont en éveil »), et finalement, par la sensibilité aux autres.

Rappelons que l'appartenance à la collectivité territorialisée ne se définit pas exclusivement par la réalisation d'une même pratique au même moment (il s'agirait alors d'un « public » tel que le définit Isaac Joseph), mais par une capacité d'interaction avec l'espace pratiqué. Dans la mesure où la pratique simultanée d'un espace n'est pas suffisante pour déterminer l'appartenance à un groupe, alors se côtoient sur ce même espace compatriotes et étrangers. L'étranger n'existe que dans un espace approprié, dans un territoire, jamais dans un espace fonctionnel[113].

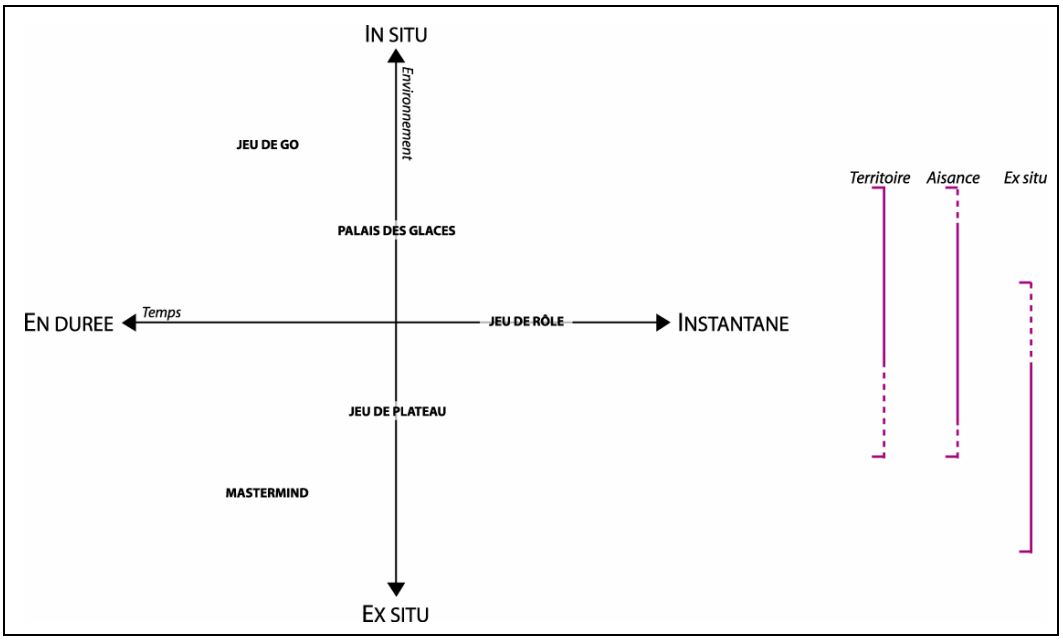
Un voyageur peut être perçu comme étranger par les autres voyageurs : il est possible d'imaginer une description à la façon de Marc Augé, d'un occasionnel égaré, aux mouvements désordonnés, incapable de lâcher le filet de sécurité que représentent les outils signalétiques. Mais l'étrangéité est une caractéristique qui se manifeste d'abord au voyageur concerné, dans la mesure où elle s'accompagne d'un sentiment (légitime ou non) de rejet. Ce sentiment est lié à la fois au sentiment de ne pas appartenir à la catégorie des personnes qui savent s'y prendre et à la violence imposée par la règle d'ignorance mutuelle (que la personne y soit extérieure ou intérieure, soumise également à cette règle sans échappatoire). Il permet de distinguer deux catégories d'étrangers : ceux qui sont nouvellement arrivés dans le réseau et n'ont pas encore une bonne connaissance de ses espaces de ceux qui en ont pris l'habitude, mais sous sa forme d'ancre beaucoup plus que d'adjuvant.

Il est donc intéressant de constater que le rejet n'est pas perçu comme émanant des personnes qui appartiennent à une collectivité territorialisée mais soit des personnes qui, plus largement, se sentent à l'aise dans le réseau, soit de celles personnes qui se déplacent *ex situ*, de telle sorte qu'elles se soumettent à la règle d'ignorance mutuelle.

---

[113] Si Joseph utilise le terme « d'étranger », c'est à propos des territoires urbains non des espaces publics. Ces derniers sont effectivement le lieu de rencontre entre citadins et étrangers [Joseph, 1995-2], mais ils ne génèrent pas en soi d'étrangéité.

La situation de ces trois groupes a été rappelée au moyen du graphique ci-dessous.




C'est donc à partir de ces deux groupes « aisés » et « *ex situ* » qu'il convient de réfléchir à la notion d'hospitalité. C'est cette notion qui marque le fossé qui existe entre la perception « joséphienne » de l'espace du réseau comme espace public et le réseau territorialisé que nous venons de définir. Dans un territoire, l'hospitalité n'est pas un donné mais un construit. Il n'est pas possible de parler « d'hospitalité universelle » : certains territoires offrent une certaine hospitalité à leurs étrangers, d'autres non. Surtout, l'hospitalité territoriale est d'abord de la responsabilité du groupe social, avant d'être une qualité de l'espace.

Comme le précise Anne Gotman dans son introduction à l'ouvrage collectif *Ville et hospitalité* [GOTMAN, 2004 : 6], l'hospitalité impose non seulement aux protagonistes « de ne pas se montrer d'hostilité [et] de se respecter », mais également au maître de maison de dépasser cette entente distante en lui imposant « de protéger [l'hôte], d'en prendre soin et de lui accorder une certaine préséance ». En somme, pour qu'il y ait hospitalité (puis intégration) envers les étrangers du réseau territorialisé, cela nécessite de la part de l'hôte, non seulement la fin du rejet de l'Autre mais également un mouvement vers lui.

Avant de définir les outils qui peuvent favoriser ce mouvement vers l'Autre il nous faut détailler l'enjeu que représente cette démarche.

### *9.1.2. Enjeux*

Le développement d'une collectivité territorialisée, ou finalement la réduction du sentiment d'étrangéité dans le réseau nous a semblé comporter trois grands enjeux : (1) la possibilité pour le voyageur de faire appel aux autres en cas de problème au cours du déplacement (achat d'un titre de transport, orientation, etc.), (2) la réduction du sentiment d'insécurité, (3) l'atténuation des désagréments liés à la proximité, devenue promiscuité.

Les voyageurs des transports collectifs ont une forte demande en termes d'assistance au déplacement. À de multiples reprises au cours des entretiens, ils regrettent le manque de disponibilité des agents de station, leur trop faible nombre, le désagrément que représente la vitre qui les en sépare. Plusieurs d'entre eux souhaitent la création d'un point d'accueil au sein du pôle fréquenté, en particulier à Villejuif Louis Aragon. La fréquence de ces demandes a conduit la RATP à développer, depuis 2005, les « points service de proximité », des bureaux ouverts sur l'espace de mobilité. Plus aucune vitre ne sépare le voyageur du guichetier, celui-ci pouvant même sortir de son bureau pour aider l'usager à passer les barrières de contrôle ou à régler un problème lié aux ADUP. Le guichet n'étant plus sécurisé, il n'était donc plus possible d'y entreposer des fonds. L'entreprise a dû cesser toute vente aux guichets devenus PSP et transférer complètement cette activité vers les automates. Or, les guichetiers ont dans le même temps été affectés à un plus grand nombre de tâches, y compris en dehors de leur guichet ; ils sont donc moins présents qu'auparavant.

Pour pallier le manque de disponibilité des agents à l'entrée des stations, mais également dans toutes les situations où le voyageur pourrait avoir besoin d'assistance au cours de son déplacement (orientation, sécurité), celui-ci se voit proposer une offre technologique de plus en plus complexe. Un micro avait déjà remplacé depuis longtemps le chef de station présent sur le quai (cf. annexe 9.1.). Le projet de PSP s'est accompagné de diverses autres mesures, dont la mise en place de « téléservices qui proposent aux voyageurs un contact commercial ou des informations, à partir du lieu où ils se trouvent »[114]. Ces « téléservices » ont consisté en un centre d'appel téléphonique censé répondre aux questions des voyageurs en temps réel[115], et la possibilité d'accéder aux informations relatives à l'état du trafic en temps réel, par sms ou par téléphone. Depuis 2006, ces informations sont disponibles sur internet, donc de façon embarquée pour les personnes possédant un téléphone portable suffisamment performant pour accéder aux informations en ligne. Ces services commencent à se développer pour le réseau SNCF ; ils sont encore absents du réseau *Optile*. En complément de ces téléservices, la RATP prévoit de développer un système de GPS piéton.

Malgré cette offre technologique de plus en plus large, le voyageur persiste pourtant à déplorer un manque de présence humaine. Or, il y a un certain paradoxe à voir un

[114] Communiqué de presse RATP du 13 septembre 2005

[115] Mais dans une plage horaire bien plus réduite que celle de fonctionnement des transports collectifs : et 7h à 21h du lundi au vendredi et de 9h à 17h les samedis, dimanches et jours fériés.

réseau de plus en plus congestionné être critiqué pour son manque de présence humaine. Ce que le voyageur décrie, c'est en fait le manque de personnes « sollicitables ». En somme, il déplore l'existence d'une règle d'ignorance mutuelle, à laquelle il se heurte. Or, les personnes qui se déplacent avec aisance, celles qui parviennent à passer aisément d'un mode de perception de l'environnement à l'autre, sont également celles qui se sentent appartenir à une collectivité territorialisée. Il est en effet bien plus facile de s'adresser à un compatriote ou d'arguer de son statut d'étranger pour demander son chemin, que d'imaginer briser le cercle d'intimité que chaque individu reconstruit autour de lui. Le développement de cette collectivité serait un garant en termes d'aisance dans le déplacement.

Il est possible d'imaginer également que le développement d'un sentiment d'appartenance à une collectivité pourrait réduire le sentiment d'insécurité, en particulier de nuit, lorsque les agents deviennent invisibles. Les voyageurs sont présents dans les pôles de nuit ou en heures creuses, même s'ils le sont moins qu'en heures de pointe. Mais cette présence ne suffit pas : encore faut-il que ces voyageurs orientent le regard vers l'Autre plutôt que le concentrer sur eux-mêmes. Le regard nous semble bien plus efficace à résoudre le sentiment d'insécurité que la question de savoir si le voyageur présent serait effectivement en mesure d'intervenir en cas de problème ou pas.

Enfin, on sait depuis plus d'une quarantaine d'années [HALL, 1966] que les distances interpersonnelles se réduisent à mesure que le degré de connaissance entre deux personnes augmente. La distance qui sépare physiquement deux amis par exemple est toujours beaucoup plus réduite que celle qui sépare deux inconnus. Il est donc fort probable que le sentiment de promiscuité qui touche les voyageurs ayant une perception *in situ* extrême de l'environnement (jusqu'à conduire parfois au renoncement des transports collectifs) pourrait être lui aussi réduit par le développement du sentiment d'appartenance à une collectivité. Si les distances interpersonnelles ne peuvent être augmentées, sans doute est-il possible de modifier les raisons sociales pour lesquelles elles sont problématiques.

### *9.1.3. Actions envisageables*

Deux axes d'action nous semblent propices au développement d'un sentiment d'appartenance à un groupe social territorialisée : (1) favoriser l'engagement politique et social des voyageurs et (2) créer les conditions d'une plus grande sociabilité. Chaque fois nous sommes partis de signaux faibles existants et nous avons envisagé les conditions de leur développement. Plutôt que de formuler des axes prescriptifs ex nihilo, il nous a semblé plus pertinent de les ancrer dans la réalité actuelle du vécu du réseau.

**Développer l'engagement politique : faire s'impliquer les voyageurs dans la vie de leur territoire**

Nous avons vu au cours du chapitre précédent que la dimension politique était contre toute attente présente au sein du réseau, mais sous deux formes indirectes. D'une part, les associations d'usagers défendent les intérêts de leurs membres ; elles ont une représentativité limitée mais un poids fort auprès des opérateurs de transport et des autorités politiques. D'autre part, un certain nombre de collectifs, plus ou moins formels, s'expriment par le biais d'actions directes non violentes lorsqu'un sujet leur semble préoccupant. Ils n'ont pas plus de représentativité que les associations d'usagers, mais à leur différence, ils ne sont pas entendus par les autorités ou les opérateurs qui cherchent simplement à limiter les conséquences de leurs actions. En fin de compte, les voyageurs n'ont que peu d'occasions de donner leur avis donc de s'en forger un. Or, ces occasions peuvent être créées de différentes manières, mais chaque fois en favorisant la démocratie directe.

*A l'échelle locale*, cela passe par l'association des voyageurs aux grandes décisions prises lors du réaménagement ou de la création de pôles d'échanges. Cela passe par l'organisation de réunions publiques relayées au sein du pôle par une information large et éventuellement, par la mise en place d'une urne permettant une prise de position immédiate sur une question. Surtout, il est nécessaire que les résultats de ces scrutins soient pris en compte par les responsables, qu'ils aient un impact sur leurs actions, c'est-à-dire qu'ils soient pris en considération comme émanant d'une concertation et non d'une simple consultation. En dépit de quoi, les voyageurs ne participeront qu'une fois mais pas plus, voire ne participeront pas du tout.

Il est donc nécessaire que les opérateurs et autorités responsables renoncent à une partie de leurs prérogatives décisionnelles pour permettre aux voyageurs d'y trouver leur place. Ce lâcher-prise n'a rien d'évident dans un contexte de définition des prérogatives des différents acteurs du transport public en Ile-de-France. Depuis l'été 2005 en effet, la direction du STIF a été transférée de l'Etat vers les collectivités locales, auparavant minoritaires. Conséquemment, celles-ci ont décidé de créer un nouveau STIF, plus fort et plus régulateur que précédemment, de façon à obtenir de nouveaux pouvoirs en compensation de leurs nouvelles charges financières. Depuis lors, le STIF est chargé de prévoir le renouvellement et l'extension des réseaux de transport en Ile-de-France ; missions qui relevaient des trois grands opérateurs régionaux. Aujourd'hui, c'est lui qui

prend les décisions majeures, la RATP, la SNCF et *Optile* n'étant plus que des exécutants contractuels. Ce transfert est, dans le détail, long et complexe à mettre en œuvre, les opérateurs ayant des réticences à renoncer à leurs prérogatives décisionnelles. Le contexte n'est donc pas propice à l'introduction d'un acteur supplémentaire : la collectivité des voyageurs.

Le même problème se pose à *l'échelle régionale*. Là, l'enjeu est double : il s'agit à la fois d'ouvrir les décisions prises par les autorités à la concertation, mais également de faire remonter les revendications qui s'expriment aux travers d'actions directes, et les soumettre au vote du plus grand nombre. Car il est impossible de laisser penser aux voyageurs qu'ils ont un quelconque rôle à jouer dans l'aménagement du réseau territorialisé si leurs avis spontanés sont ignorés et déclarés illégaux au même titre que les procédés qu'ils emploient pour faire entendre leurs voix. Deux grandes questions devraient ainsi soumises au débat public.

La plus connue est celle de la place de la publicité dans le métro. Depuis le début des années 1990, des collectifs anti-publicitaires se constituent à l'image des collectifs anglo-saxons et derrière la figure pionnière d'Yvan Gradis. Mais c'est surtout au début des années 2000 que ce mouvement prend de l'ampleur. À une quinzaine de reprises entre 2001 et 2003, Yvan Gradis et quelques militants couvrent des panneaux publicitaires de slogans critiques, peints à la bombe. Les « barbouillages » sont menés à visages découverts, en présence de journalistes et parfois de personnalités connues venues témoigner de leur soutien. Ils sont de ce fait très médiatisés – le journal de 20 heures de TF1 consacre un reportage à l'un des barbouillages d'Yvan Gradis – et le mouvement prend rapidement de l'ampleur. Puis, « la protestation anti-publicitaire s'étend sans véritablement se structurer, mais se crée une signature forte. Elle sera particulièrement visible à l'automne 2003 avec le développement des collectifs Stop-Pub, qui donneront lieu à des actions d'ampleur importante (jusqu'à 400 personnes pour certaines actions dans le métro), mais également aux premières répressions policières et judiciaires » [DUBUISSON-QUELLIER, BARRIER, 2007 : 218]. La réponse de la RATP et de sa filiale[116] Métrobus a en effet été de porter plainte contre les responsables des dégradations, alors que les voyageurs semblaient plutôt se porter favorables. Le contexte aurait été et reste propice à l'organisation d'un débat à l'échelle régionale sur la place et la qualité des publicités dans le métro et ce, dans le cadre d'une réflexion sur le financement des transports collectifs.

Le deuxième volet de revendications se rattache d'ailleurs également à cette large question du financement : il concerne la revendication de gratuité des transports publics. Ce mouvement est né dans les années 1960 de considérations écologiques, puis il réapparaît dans les années 1990 pour des raisons sociales. Il touche essentiellement les trains grandes lignes et quelques réseaux non franciliens. A Paris, il est resté confidentiel dans la mesure où ses moyens d'action sont moins spectaculaires que ceux du mouvement anti-publicitaire. Le collectif RATP – Réseau pour l'Abolition des

[116] Commune avec groupe publicitaire Publicis.

Transports Payants – a ainsi organisé des distributions de tracts et de tickets « gratuits », des opérations « trottoirs payants », des « semaines des transports gratuits », etc. A l'échelle nationale et en région parisienne ce mouvement est resté cantonné aux réseaux d'extrême-gauche ; or, dans certaines agglomérations du reste de la France, il s'est au contraire largement étendu dans l'éventail politique. Le cas de Châteauroux est exemplaire : c'est la seule municipalité française à avoir décidé de rendre gratuit l'ensemble de son réseau de transport, et cette décision a été prise par un maire UMP, Jean-François Mayet élu en mars 2001 contre le Maire sortant (PS). Bruno Cordier explicite, dans une recherche Prédit consacrée au thème de la gratuité des transports publics, les motivations de ce maire. Celles-ci « étaient économiques et sociales : (1) redynamiser le centre-ville, fortement concurrencé par les zones commerciales périphériques ; (2) favoriser la mobilité des habitants et réduire l'isolement des personnes âgées. En revanche, il n'y avait pas de motivation environnementale ou de volonté de rééquilibrage modal dans cette mesure » [CORDIER, 2007 : 132]. Le débat sur le financement et la gratuité des transports collectifs est donc complexe et multiforme ; surtout, il est politique bien plus que technique, et devrait à ce titre être ouvert à la collectivité des voyageurs.

Une dernière façon de favoriser l'engagement des voyageurs dans la vie du territoire est *l'appel au bénévolat*. Les espaces de mobilité sont perçus par une majorité de voyageurs comme le lieu d'accueil des populations défavorisées. L'évocation de personnes sans domicile ou mendiantes est très fréquente dans les entretiens, surtout chez les personnes ayant une perception *in situ* de leur environnement. Beaucoup se disent peinées d'être confrontées à cette misère en se sentant impuissante à la résoudre. Il semble donc possible d'associer les voyageurs aux services de soutien aux sans-domiciles fixes déjà mis en place par les opérateurs de transport, sous la forme du bénévolat.

**Favoriser le lien social : développer les événements de sociabilité.**

Dans la « ville festive » contemporaine, l'événement et la fête ont plus que jamais un rôle clé dans la cohésion sociale [BURGEL, 1993, BAILLY, HEURGON, 2003]. Les ponctuations du temps social garantissent en effet sa synchronisation et la cohérente toute entière du groupe. De ce fait, il nous semblé intéressant de réfléchir aux différents événements qui pouvaient être développés dans le réseau, en cherchant à ancrer ces manifestations dans le lieu. L'ancrage dans un lieu souterrain est facilité par la richesse de l'imaginaire qu'il fait naître chez le voyageur, [MILON, 1999 : 119-120, MAILLARD, 2001]. « Symbole de mystère et d'angoisses, même à l'ère du virtuel, les univers chthoniens sont omniprésents dans l'imaginaire collectif. Ils n'en finissent pas de fasciner et de tarauder "l'homme moderne" » [MAILLARD, 2001 : 38]. En ce qui concerne les modes aériens ou routiers, il est possible de jouer sur leur plus grande inscription territoriale en favorisant la réalisation d'événements à l'échelle du quartier.

*Les « flash mobs » et « subway parties »* ont lancé une mode venue respectivement des Etats-Unis et du Canada, qu'il serait intéressant de prolonger et de rendre plus régulière. Il s'agit dans les deux cas d'événements spontanés, qui émergent à l'initiative

de particuliers et durent un temps relativement court. Le premier consiste à réunir un grand nombre de personnes en un lieu et leur proposer de réaliser à un instant donné la même action synchronisée, la plus atypique possible : miauler, s'allonger par terre, ouvrir un parapluie, etc. Ces mouvements de foule éclairs (« flash mobs ») ont été très à la mode en France au milieu de la décennie 2000, mais aucun n'a eu lieu dans des espaces de mobilité. Il serait donc envisageable de relancer ce mouvement en proposant de nouveaux lieux d'intervention. Les « subway parties » en revanche ont lieu précisément dans les espaces de mobilité, généralement des stations puis des lignes de métro, et sont toujours d'actualité. Certaines prennent comme point de départ la station « Place des Fêtes » : l'impact symbolique de la nomenclature des stations est ici encore manifeste. Il est possible d'imaginer développer des festivités dans des stations symboliques ou des espaces peu connus des voyageurs : stations désaffectées, lieux du patrimoine, etc.

Certains événements festifs sont déjà organisés par la RATP, sous la forme de *concerts*. Les premiers[117] étaient organisés à l'avance et se tenaient dans un lieu fixe. Les plus récents, ceux du chanteur Keziah Jones au début du mois de septembre 2008, ont été organisés de façon impromptue, à la façon des « subway parties » et des concerts habituels de musiciens du métro. Chacun des six concerts « secrets » du chanteur ont d'ailleurs associé des musiciens du métro.

Outre cette forme d'événements, la RATP comme la SNCF organisent annuellement, généralement à l'occasion des Journées du Patrimoine, des opérations de « *portes-ouvertes* » qui connaissent chaque fois des records d'affluence. Les voyageurs sont en effet avides de découvrir les coulisses des réseaux techniques qui régissent leur quotidien. Mais au-delà de l'objet technique, les espaces du réseau ont aussi une valeur aux yeux des visiteurs en termes d'objets culturels et historiques. C'est ce qui explique la naissance et le succès de l'association ADEMAS : celle-ci préserve des rames Sprague et les fait circuler plusieurs fois par trimestre à l'occasion de circuits nocturnes. Ces circuits sont organisés en partenariat avec la RATP et se déroulent aux heures de fermeture des lignes commerciales. Forte de son succès, l'association a décidé d'étendre ses visites en proposant des balades diurnes et pédestres.

Les liens affectifs qui lient voyageurs et réseaux de mobilité se traduisent outre par un intérêt pour le patrimoine, par le développement d'un *imaginaire* du voyage et, dans le cas parisien, du souterrain. L'association *Cinérail* organise ainsi chaque année un « Festival Train, Métro et Cinéma » au cours du lequel sont projetés des films relatifs à ce thème. Or, nombreuses sont les œuvres littéraires, graphiques et de bande-dessinée qui se situent dans les réseaux de transports urbains, voire qui placent le réseau au centre de leur œuvre, au même titre qu'un de leurs personnages. Le premier roman qui vient à l'esprit est *Zazie dans le métro* de Raymond Queneau, mais il est également possible de citer les nouvelles fantastiques de Serge Brussolo « Subway : éléments pour une mythologie du métro » et « La mélancolie des sirènes par trente mètres de fond », le

[117] Placebo en 2003, PJ Harvey et The Libertines en 2004, Supergrass et invités en 2005.

recueil de nouvelles graphiques *D'un quai à l'autre*, la bande-dessinée de Killofer *Billet SVP*, ou encore l'œuvre photographique de Bruce Davidson. Il semble donc tout à fait possible d'étendre le festival *Cinérail* à toute une variété d'autres formes artistiques, de façon à fédérer ses usagers au cours d'un événement culturel et valoriser ce territoire aux yeux de ses étrangers. Les collectivités locales n'ont pas d'autres intentions lorsqu'elles organisent des festivals très ancrés dans le territoire, tels que le « Festi'Val de Marne », ou le « Festival des Vieilles Charrues » destiné à valoriser la culture bretonne.

Enfin, à l'échelle locale, d'autres formes de manifestation doivent être imaginées. L'imaginaire que véhiculent les espaces traversés est tout à fait différent de l'image souterraine, rhizomique, démesurée que renvoient les réseaux ferrés centraux : les réseaux aériens (tramway) et routiers (bus) sont au contraire bien insérés dans l'urbain, ils sont plus proche du quartier. Il est donc plausible d'imaginer l'organisation de « repas de pôle » à l'instar des « repas de quartier », ou des brocantes situées le long du tracé d'une ligne.

Mais le principal frein au développement de ces événements de sociabilité dès lors qu'on souhaite les implanter au plus près des espaces de mobilité est le fait qu'ils génèrent de la stase, dans un environnement où tout est organisé pour le flux. Ceci est également vrai, dans une moindre mesure, pour l'engagement politique des voyageurs, puisque nous avons vu que toute manifestation était interdite dans les espaces de mobilité. Pour que ces initiatives de sociabilité puissent se développer c'est toute une pensée du réseau qui doit être renouvelée : celui-ci ne doit pas être imaginé en termes de flux, mais comme support d'une vie territoriale multiforme ; il est conjointement nécessaire que ses espaces soient aménagés de façon à garantir la sécurité des personnes rassemblées en un lieu. Nous nous proposons donc à présent d'examiner les améliorations qui peuvent être apportées à l'aménagement spatial.

## 9.2. Comment aménager un réseau territorialisable ?

Après avoir travaillé sur le groupe social comme garant de l'aisance, notre entrée territoriale nous invite à nous intéresser à son pendant spatial. D'autant que celui-ci joue un rôle fondamental dans la capacité du voyageur à adopter une perception instantanée du temps, donc dans son aisance. Dans la mesure où nous avons montré l'importance de la mise en place d'une concertation systématique pour la conception du réseau, les axes de développement qui seront développés ci-après s'adresseront à la fois aux AOTU, opérateurs et voyageurs.

### *9.2.1. Comment favoriser l'aisance à travers la perception instantanée du temps ?*

Dans un premier temps, nous nous proposons de repartir très directement des résultats des enquêtes qualitatives et quantitatives : celles-ci ont permis d'isoler les éléments spatiaux qui ont un effet sur la perception du temps donc sur l'aisance. Les deux principaux sont l'architecture du pôle et le degré de rupture entre ce pôle et le quartier alentour. Nous verrons qu'ils peuvent être déclinés en une série d'autres qualités spatiales obéissant aux mêmes logiques.

**Le seuil du pôle : ouverture**

Nous avons vu que le degré de rupture entre l'espace du réseau et l'espace urbain avait un impact fort sur la perception du temps et l'aisance. Plus cette rupture est franche, plus le voyageur aura tendance à adopter dès son entrée dans le réseau une perception en durée du temps.

Lorsqu'il entre dans le réseau en effet, ce voyageur est confronté à un environnement (spatial et social) tout à fait différent de celui qu'il quitte. Plus la rupture est marquée, plus la transition est difficile, et plus le nombre de personnes se retranchant dans l'une ou l'autre forme de perception environnementale est grand. L'alternance dans la perception environnementale nécessite un temps de transition. L'aménagement du seuil de l'espace urbain doit donc être guidé par la recherche de l'ouverture, la réduction du nombre et de l'ampleur des barrières.

Les barrières de contrôle par exemple, peuvent être supprimées au profit de simples composteurs augmentés d'un contrôle systématique au cours du déplacement, ou remplacées par un système de titres de transports à puce télédetectables. Il est en outre possible d'imaginer un financement indirect des transports collectifs qui ne nécessiterait plus l'acquisition de titres de transport mais serait associé aux impôts locaux par exemple.

**L'architecture du pôle : du nœud au lieu d'échange**

Une fois entré dans l'espace du réseau, le voyageur doit, pour trouver l'aisance, rechercher l'alternance dans sa perception de l'environnement. S'il y parvient, c'est grâce à une perception instantanée du temps. Cela suppose qu'il ait une marge de liberté dans

son action, que l'espace traversé lui offre une capacité de choix. C'est pourquoi les espaces les plus canalisateurs, ceux qui entraînent le voyageur plutôt qu'ils ne le guident, sont des facteurs de mal-aise. L'usager y est infantilisé, voire objectivé à la manière d'une particule au sein d'un réseau d'adduction ; cela rend pénible son déplacement en temps normal, mais surtout, peut le conduire à la désorientation en cas d'incident, lorsqu'il se retrouve confronté à une situation anormale.

Un axe de développement pertinent pour l'espace de mobilité passe donc par l'abandon d'une organisation en canalisations, même esthétiquement travaillées. Il s'agit de concevoir un espace non plus en une mais en deux dimensions ; d'imaginer des lieux d'échanges plutôt que des nœuds, qui ne sont des croisements de lignes, d'éléments unidimensionnels. A l'heure actuelle, l'un des rares exemples de salles d'échange au sein du réseau intra-urbain parisien est la salle centrale du pôle d'échange de Châtelet-les-Halles. Mais cet exemple montre par l'antithèse l'importance de la lisibilité de l'espace bidimensionnel. L'étendue de salle centrale des Halles est systématiquement coupée par une série de plots abritant commerces ou escaliers menant aux quais du RER D. Les voyageurs empruntant cet espace se retrouvent finalement contraints de suivre les panneaux, sans pouvoir se référer aux espaces, et sans même bénéficier de la contrepartie que représente la canalisation en termes de lisibilité. L'intérêt de la salle d'échange est l'ouverture de ses espaces ; il est réduit à néant si ceux-ci sont trop encombrés.

**Configuration générale du pôle : priorité à la dispersion**

A l'intersection entre la nécessité d'ouverture du réseau à la ville et la marge de choix que l'aménagement spatial se doit d'offrir, la plus ou moins grande dispersion du pôle est un levier supplémentaire d'action pour favoriser l'aisance. En effet, plus les lignes et les modes, qui en se croisant forment le pôle d'échange, sont dispersés dans l'espace urbain, plus les liens avec cet espace sont importants et plus les marges de choix du voyageur seront larges. En témoigne le cas du Pont de Sèvres : l'arrêt de tramway situé à l'écart est séparé de la station de métro et de la gare de bus par la Seine. Le fleuve a rendu impossible (à un coût raisonnable) le creusement de correspondances souterraines ; elles doivent se faire au travers du tissu urbain. Même si la signalétique y a perdu en lisibilité, la présence du fleuve scande le cheminement et le rend très aisément mémorable[118].

Le gain en lisibilité occasionné par la dispersion est d'autant plus important que celle-ci permet de réduire le nombre de niveaux sur lesquels se répartissent les correspondances. Or, pour les voyageurs, la représentation verticale d'un espace est toujours plus complexe que sa distribution horizontale.

En revanche, la dispersion des modes dans un pôle induit une augmentation des distances de correspondance. Ce point permet d'introduire le fait que la performance

[118] L'eau, quelle que soit sa forme (fleuve, côte maritime, bassin, etc.) est en effet un élément structurant de la représentation mentale que se font d'une ville ses pratiquants [LYNCH, 1999 (1960) : 72-76]

temporelle n'est pas toujours compatible avec la facilité d'évolution du voyageur. Il faut sans doute savoir céder à l'un pour amender l'autre.

**Lisibilité des formes spatiales : mettre fin à l'uniformité**

Si l'aisance est favorisée par l'alternance dans la perception de l'environnement et que le voyageur évolue dans un espace principalement aménagé selon une logique signalétique, cela signifie que les éléments spatiaux favorisant la perception *in situ* doivent faire l'objet d'une attention particulière.

En particulier, l'espace doit être aménagé de façon à donner prise à la perception égocentrée. En somme, l'espace de mobilité doit être « incisif » et non plus « lisse ». Il doit être ponctué d'éléments identifiables, tels que les commerces ou des pièces de mobilier. Ceux-ci doivent être à la fois originaux selon le lieu traversé et inscrits dans la permanence, de façon à permettre la mémorisation du cheminement. Le monopole que possèdent les grandes firmes telles que *Relay* ou *Bonne Journée* est par exemple un facteur d'uniformisation des espaces réticulaires alors même que leurs commerces pourraient constituer des ponctuations intéressantes de l'espace. Dans les couloirs de correspondance au contraire, les éléments de ponctuation que représentent les publicités pèchent par leur impermanence : constamment renouvelées, elles ne permettent pas de distinguer un couloir d'un autre.

A l'échelle du réseau en général, le travail sur les différents volets de la notion de territoire a montré l'importance des hauts lieux, c'est-à-dire de lieux symboliques ponctuant l'espace du territoire. De ce point de vue, si les espaces de seuil (quais, accès extérieurs) sont propices à la représentation symbolique, tout reste à inventer en termes d'aménagement des espaces internes au pôle. Les seuls cas d'embellissement des espaces d'échange (hall d'accueil et couloirs), tels que les reproductions de tableaux situés à la sortie Opéra de la station Bastille ou les vitrines d'exposition cantonnées à l'un des halls d'accueil de la station Château de Vincennes, sont confidentiels et ne concernent qu'une zone circonscrite du pôle. Ils sont donc loin de constituer des hauts lieux ; il est simplement possible de les qualifier d'habillages muraux.

**La liberté de choix… jusqu'à la liberté de se perdre ?**

Nous venons de voir que la liberté de choix était primordiale pour l'aisance du voyageur quel que soit l'objet de ce choix. Ainsi, il peut être favorisé par la présence systématique de formes spatiales signifiantes aux côtés du langage signalétique, par une architecture ouverte et non-canalisatrice, et par une configuration dispersée du pôle. Dans le même sens, une lisibilité accrue jusqu'à la transparence (pourquoi ne pas imaginer une station souterraine simplement séparée de la rue par un voile de verre ?), une démultiplication des cheminements possibles, l'aménagement d'espaces permettant de s'arrêter avant de reprendre sa déambulation, sont autant de façons de favoriser la liberté de choix.

Les façons de favoriser la liberté de choix sont donc légion. Reste la question des limites à poser à cette liberté. Plus le choix est large, plus le risque d'erreur – en l'occurrence le

risque de perte – est probable. Peut-on considérer que l'aisance du voyageur passe par la liberté pour lui de se perdre ? L'aisance serait-elle à ce point contradictoire avec la performance (coût/temps) du déplacement ?

Nos résultats nous poussent à répondre à la fois positivement et négativement à ces questionnements. La grande majorité des voyageurs qui évoquent la perte l'associent à une source d'inquiétude donc de mal-aise. Or, Carole, située à l'extrême *in situ* du graphique environnementalo-temporel a renoncé à l'usage des transports collectifs en raison d'un certain nombre de mal-aises, dont le sentiment d'enfermement qu'elle associe à l'incapacité de se perdre. Aujourd'hui, elle préfère le vélo qui lui offre le plaisir de se perdre. Si la performance peut être compatible avec l'aisance, elle l'est moins sûrement avec le plaisir. En témoigne le texte ci-dessous, extrait d'une revue non-parisienne (et dépourvue de métro) :

> « [*A propos de la fréquentation de la montagne*] Il existait déjà les cartes IGN pour chercher, trouver son chemin, les marques de peinture des sentiers de Grande Randonnée et assimilés, ça suffisait pour jouer, **jouir du plaisir de se retrouver, de se perdre**, de tracer sa route. Nous, qui avons créé, donné l'envie, le désir de ce qu'on appelle aujourd'hui les sports nature, l'avons justement fait en réaction à la normalisation croissante des plaisirs du corps et de l'esprit. **Liberté** avant tout [...], plus d'aménagement de la montagne, plus de « panneaux jaunes », plus de bornes qui nous disent "vous êtes ici", laissez-nous revendiquer **le droit de nous perdre**, laissez-nous ce plaisir ludique de lire une carte, de lire un terrain, de le faire partager en famille, en amitié, avec des enfants. [...] C'est sur la chaleur communicative, l'ouverture aux autres, le plaisir de faire découvrir, d'homme à homme, que la montagne **se mérite**, pas par des panneaux indicateurs qui nous rappellent trop le **métro**. »[119]

Ce discours montre que la perte peut être associée à un plaisir et à l'idée de liberté, mais que le terrain fréquenté est difficile. La facilité en revanche, est reliée au métro, mais à la disparition du plaisir.

## Conclusion

Les différents axes d'amélioration de l'espace nous conduisent à envisager l'aisance comme un équilibre entre l'aise et la performance, entre la qualité de la déambulation et la quantité de temps et d'argent gagnée. Si les concepteurs sont revenus depuis longtemps d'un aménagement de l'espace orienté exclusivement vers la performance du déplacement, il n'est pas sûr qu'ils aillent jusqu'à accepter que l'amélioration de l'aisance conduisent à une réduction de la performance. Or, il nous semble que l'équilibre entre les deux versants de l'aisance est à ce prix. Et cet équilibre, c'est aux voyageurs d'en déterminer la juste définition.

[119] Prise de position extraite du n°9 (sep/oct 2008) de la revue « Les Antennes » disponible dans l'agglomération grenobloise (p. 8).

### *9.2.2. Tendre vers une urbanité des lieux ?*

Les grands principes qui sous-tendent les orientations que nous venons de détailler ont en commun leur proximité avec les valeurs habituellement associées à l'espace urbain. Ouverture de l'espace, aménagement favorisant la liberté de choix et le plaisir de la déambulation, organisation bidimensionnelle, recherche de créativité, ponctuation de l'espace par des lieux symboliques sont généralement les attributs de l'urbanité.

Pour dépasser la logique fonctionnelle qui présidait à la création des réseaux ferrés parisiens, il est donc nécessaire d'aller beaucoup plus loin que la simple ouverture des espaces de transport aux activités commerciales. Cette mutation des affectations des espaces de mobilité est en elle-même une révolution. Mais aujourd'hui, elle reste l'unique réponse des concepteurs du réseau au « manque d'urbanité » décrié par les voyageurs. La rénovation de la Gare du Nord réalisée en partenariat entre la SNCF et la société Altaréa, spécialisée dans la conception de centres commerciaux, en est l'exemple le plus flagrant.

Il est également intéressant de constater que cette tendance est rendue pérenne par son inscription dans le *Guide méthodologique et technique sur les pôles d'échanges*, document technique édité par la DREIF et le STIF à l'attention des comités de pôle chargés des rénovations inscrites dans le PDUIF. La notion d'urbanité (affectée aux espaces du pôle[120]) est bien présente dans le guide, mais exclusivement dans la rubrique « services marchands » (p.54). Nulle mention n'en est faite à propos des autres « fonctions » identifiées du pôle d'échange, pas même celle intitulée « maîtrise du territoire », et qui concerne en fait spécifiquement la question de la sécurité. Dans la rubrique « services marchands », elle est inscrite parmi les « objectifs de la démarche » de développement de ces services, selon les termes suivants :

> « Objectifs de la démarche :
> • Faire des pôles un lieu de vie et de services **non limité au transport et intégré dans la ville** ;
> • attirer vers le pôle des voyageurs potentiels ;
> • apporter des services utiles au quotidien et agrémenter le passage au sein du pôle ;
> • contribuer à **l'animation urbaine** et au développement local par des services. »

Ce texte montre que même dans le cas des services marchands, l'urbanité des espaces du pôle n'est reconnue qu'à demi-mots, et toujours reliée au tissu urbain alentour, comme s'il ne s'agissait que d'une façon supplémentaire de relier le pôle à la ville. Elle n'est finalement pas reconnue comme un avantage en tant que tel pour le pôle.

Il n'est pas sûr que, passée la première mutation fonctionnelle, les commerces aujourd'hui présents dans les espaces de mobilité ne soient pas autre chose que les faux-semblants d'une urbanité galvaudée. S'ils offrent des services urbains, c'est sans modifier l'esprit qui sous-tend l'organisation des pôles d'échange : le flux avant toute chose. Parmi les commerces que nous avons observés dans les quatre études de cas, aucun ne vient introduire de rupture dans le flux : aucun n'offre de possibilités de s'asseoir et il est

[120] C'est-à-dire non pas affectée aux questions de lien entre le pôle et son environnement urbain.

rarement possible de stationner dans des boutiques plus volontiers organisées en « façade » qu'en « creux » (cf. ci-dessous).

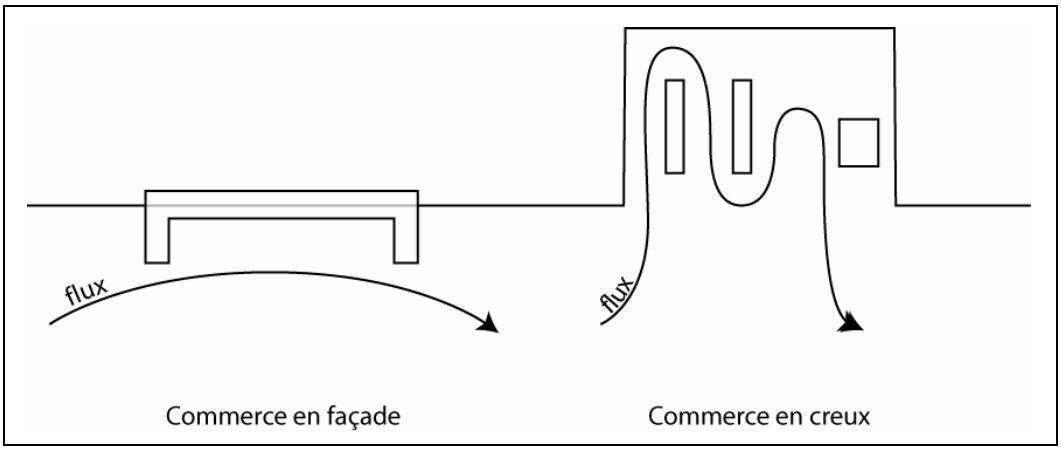



**Figure 61 - Différentes formes de commerces et leur impact sur le flux de voyageurs**

Seule la boutique *Bonne Journée* de la station Galliéni, installée en façade, dispose de deux tables hautes à destination de ses clients, leur permettant de s'arrêter un instant pour consommer ce qu'ils viennent d'acheter ; sans toutefois leur offrir de place assise. Les tables sont disposées de part et d'autre d'un pilier porteur, de façon à ne pas freiner le flux de voyageurs plus que ne l'aurait de toute façon fait le pilier.

Les services marchands ont tout intérêt à se plier à la logique du flux : c'est elle qui leur assure un bon achalandage. C'est pourquoi il serait intéressant de remettre en débat la question de l'urbanité des espaces de mobilité, de façon à prendre en compte toute ses acceptions, y compris celle de civilité et de sociabilité.

### *9.2.3. Au-delà de l'urbain : un espace à inventer*

La recherche d'une urbanité des lieux doit donc guider le concepteur réseau (quel qu'il soit), et cette urbanité est plus complexe que la simple introduction dans le réseau d'activités commerciales, habituellement présentes dans l'urbain où elles représentent d'ailleurs un facteur de centralité.

Mais dans la pratique, cet objectif d'urbanité signifie-t-il qu'aucun aménagement n'est envisageable dans l'espace du réseau en dehors d'une reconstruction souterraine des formes urbaines (places, rues, mobiliers urbains, etc.) ? Et que les propositions faites au début de ce chapitre ne seront que des pis-aller au regard des restructurations nécessaires ?

S'il est vrai que ces propositions doivent s'inscrire dans des logiques beaucoup plus vastes de reconfiguration des espaces de mobilité (c'est l'objet de ce présent chapitre), celles-ci ne peuvent être exclusivement urbaines, dans la mesure où c'est l'alternance entre les deux modes de perception de l'espace qui favorise l'aisance du voyageur au sein du réseau. Il n'est donc pas question de nier la spécificité de cet espace : tout un ensemble de formes spatiales, caractérisées par leur double nature réticulaire et urbaine, reste donc à inventer.

**Imaginer un bus ferré ?**

Nous souhaitons proposer comme guide à cette reconfiguration des espaces du réseau l'application de la logique bus à l'ensemble des espaces de mobilité. Nous avons vu au cours du paragraphe 2.2.2. qu'Isaac Joseph distinguait au cours de ses premiers travaux réalisés au sein de la RATP [JOSEPH, 1987-1, 1987-2], la tradition ferroviaire d'exploitation de la logique routière. Une lecture par logiques d'exploitation qui rappelle l'analyse effectuée par Sansot des différents modes de transports urbains [SANSOT, 2004 (1973)].

Tandis que l'esprit selon lequel est régi le réseau ferré se caractérise par la recherche de rapidité, la lisibilité, la régularité et l'uniformité du service rendu, la grande adhérence du mode routier le rapproche de l'urbain et le contraint à des irrégularités, des détours et des circonvolutions tant spatiales que temporelles. Si la logique routière est moins performante que la logique ferroviaire, Isaac Joseph montre qu'elle représente une moindre source de violence pour le voyageur. Ce sont donc deux modèles d'équilibre dans l'aisance qui s'opposent, selon la définition proposée en conclusion du chapitre 8.3.1.[121] : la logique « métro », telle que la nomme Joseph, offre une plus grande performance mais est fréquemment source de mal-aise ; la logique « bus » est moins performante mais plus aisée à l'usage.

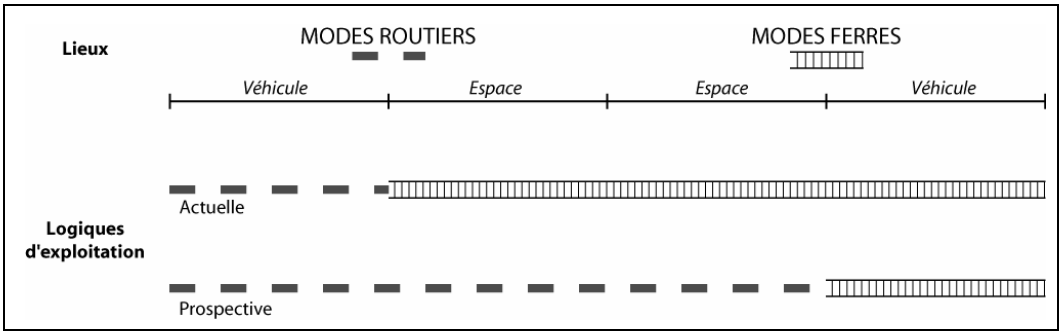
Notre analyse nous conduit à valider cette opposition et à ajouter que le bus est le seul mode utilisable par toute une catégorie de population, voyageurs de Go ou voyageurs du

[121] A savoir « l'aisance comme un équilibre entre l'aise et la performance, entre la qualité de la déambulation et la quantité de temps et d'argent gagnée ».

*Mastermind* (extrême *in* ou *ex situ*), qui auraient totalement renoncé à l'usage des transports collectifs s'ils n'étaient constitués que de modes ferrés. Nous avons vu que les personnes vieillissantes étaient particulièrement nombreuses dans ce cas là. La logique du métro est plus qu'une forme d'équilibre de l'aisance faisant la part belle à la performance au détriment de l'aise : elle est une forme d'exclusion des personnes vulnérables, physiquement et socialement, qui ne peuvent se déplacer sans avoir la garantie d'un certain confort physique et d'une aise sociale.

Le plus bel exemple en est l'expérimentation réalisée au sein du pôle d'échange de Montparnasse-Bienvenuë. Sur 200m a été installé en 2002 un tapis roulant beaucoup plus rapide que les tapis habituels (11km/h puis 9km/h au lieu de 4km/h). Le voyageur ne peut s'engager sur ce trottoir qu'après être passé par un accélérateur de vitesse qui le fait passer de sa vitesse de piéton à celle du tapis ; inversement à la sortie. Les variateurs de vitesse sont constitués d'une succession de petits rouleaux cannelés, imbriqués les uns dans les autres et tournant à des vitesses croissantes ou décroissantes au fur et à mesure que l'usager s'approche ou s'éloigne de la zone à grande vitesse. L'ensemble du système présente un grand risque de déséquilibre ; un trop grand nombre de chutes a d'ailleurs poussé la RATP à renoncer à son expérimentation peu de temps après sa mise en place. Ce type d'équipement est source de danger pour les personnes vulnérables, mais peu d'entre elles ont dû l'utiliser, d'autant que les tapis plus lents ont été maintenus de part et d'autres du « tapis à grande vitesse ». Surtout, elle leur signifie que l'espace du métro est un espace qui doit être traversé le plus rapidement possible et qu'il ne change pas en faveur d'une meilleur aise, mais toujours dans le sens d'une plus grande performance. La valeur accordée par l'opérateur à la performance est à la mesure du prix investi dans le tapis pour un gain de temps de quelques minutes.

Il nous semble donc nécessaire d'aller plus loin dans la critique de la logique « métro » et de poser comme objectif de développement pour les espaces de mobilité, non pas l'atténuation des valeurs liées au métro et le développement des liens entre espaces de mobilité et espaces urbains, mais le renversement de la logique « métro » au faveur de la logique « bus » et la pénétration de l'urbanité au sein des espaces réticulaires. De la même façon que les concepteurs du réseau routier de Curitiba ont conçu un « métro de surface », nous proposons d'imaginer un « bus souterrain » ou du moins « un bus ferré ». La logique routière ne doit pas seulement servir de miroir pour montrer l'exagération de la logique « métro », elle doit servir de modèle. Aujourd'hui, tous les espaces de mobilité sont conçus selon la logique « métro » même lorsqu'ils concernent le mode routier. C'est au résultat inverse que nous souhaitons parvenir, comme le synthétise le schéma suivant.




L'extension de la logique routière aux espaces de mobilité dans leur ensemble n'exclue pas que l'exploitation des modes persiste à se faire selon leur logique originelle ; notre propos ne concerne que les espaces d'échanges.

La transposition de la logique « bus » aux espaces de mobilité demande un travail créatif important d'une part parce que cette logique « bus » n'est aujourd'hui nulle part appliquée aux espaces (même les gares routières sont aménagées selon la logique »métro »), d'autre part parce que cette démarche, pour être fructueuse, nécessite de prendre comme modèle le bus antérieur aux années 1980, antérieur à sa réorganisation en vertu de la logique « métro ». Ce bus, dont les premiers travaux de Joseph témoignent, possède encore un receveur accueillant les voyageurs et leur offrant un service personnalisé, il comprend encore une plate-forme arrière ouverte sur la ville, etc. (cf. annexe 9.1.).

**Des nous et des jeux**

Le deuxième élément sur lequel nous souhaitons insister est une dimension assez peu évoquée dans la pensée de la notion d'urbanité et qui nous semble fondamentale dans un aménagement des espaces selon une logique que nous avons globalement qualifiée d'urbaine.

Guy Burgel [1993] a montré l'ampleur de la culture et des loisirs dans la constitution de l'urbanité contemporaine. Nous avons vu l'importance du spectacle pour la constitution d'une sociabilité territoriale. Le jeu constitue son pendant spatial. Plus que la conception de stations originales qui se contente d'attirer l'attention du voyageur, il provoque son engagement, il l'incite à prendre part aux aménagements qui sont offerts à sa vue. C'est également lui offrir une façon d'occuper son temps de déplacement, de rendre prise sur lui plutôt que de le laisser « se perdre ».

Surtout, la possibilité de jeu est une demande récurrente de la part des voyageurs. Ceux-ci s'accrochent aux moindres bribes d'énigmes (les signatures de la station Cluny-la-Sorbonne par exemple) pour chercher à percer leur secret, à les déchiffrer. C'est d'ailleurs ce qui nous a conduit à utiliser des métaphores ludiques pour qualifier les figures de voyageurs. Certains, tels Gerald, s'interrompent dans leurs activités pour jouer, dans son cas, pour déchiffrer le texte de la station des Droits de l'Homme qui orne les murs de la station Concorde. D'autres, tel Harold, peuvent changer d'itinéraire pour

le plaisir de se perdre et de retrouver leur chemin. D'autres encore, les plus nombreux, emportent avec eux des jeux sur supports vidéo ou papier pour se divertir pendant leur déplacement. Le jeu donc pas uniquement une façon de tromper l'ennui ; il est une activité à part entière. S'il n'est pas rentable, il n'en reste pas moins indispensable aux yeux des personnes interrogées.

La thématique du jeu est intéressante à développer dans les espaces de mobilité, non seulement parce qu'elle favorise l'engagement territorial, mais également parce qu'elle contribue à atténuer la perception de la recherche constante de performance qui préside à l'aménagement des espaces de mobilité et qui, comme nous venons de le démontrer, peut être source de violence pour les personnes qui les fréquentent.

Si le développement du caractère territorial de l'espace et en premier lieu de sa « bi-dimensionnalité » passe par un certain nombre d'aménagements que nous venons de détailler, elle requiert également que l'espace soit dit comme tel à l'usager et non représenté comme un système de lignes et de points sans consistance. La territorialité de l'espace autorise autant qu'elle nécessite l'usage d'un outil proprement géographique : la cartographie.

## 9.3. La mise à profit des compétences du géographe : dire l'espace au travers d'une représentation cartographique

L'intérêt qui résulte de l'inscription du réseau dans le champ géographique est d'ordre à la fois théorique [§81.1] et pratique : il invite à mettre en œuvre les compétences iconographiques développées par ce champ disciplinaire, de façon à combler l'absence presque totale de représentation de l'espace offerte aux voyageurs.

Il est en effet intéressant de constater que dans le réseau, l'espace clos n'est pas dit. Tandis que les gares routières sont toutes représentées au travers des plans de quartier proposés par les opérateurs de transport, les espaces souterrains ou intérieurs ne sont jamais représentés. Les cartes présentes en gare ou en station sont en fait soit des plans représentant le réseau à différentes, soit de vraies cartes mais de l'espace urbain alentour.

Or, Goledzinowski [1977] a montré que le plan schématique du réseau a un impact beaucoup plus grand sur la représentation mentale des voyageurs que leur trajet réel. C'est ce qui explique que si nous obtenons à l'échelle locale des représentations – de la part des personnes interrogées – tantôt schématiques tantôt cartographiques [§4.2.3.] des pôles, à l'échelle globale, les cartes mentales recueillies auprès des voyageurs prennent la forme de plans de réseau plus ou moins déformés, mais jamais d'espaces du réseau [VIGNAUX, 1987 : 37].

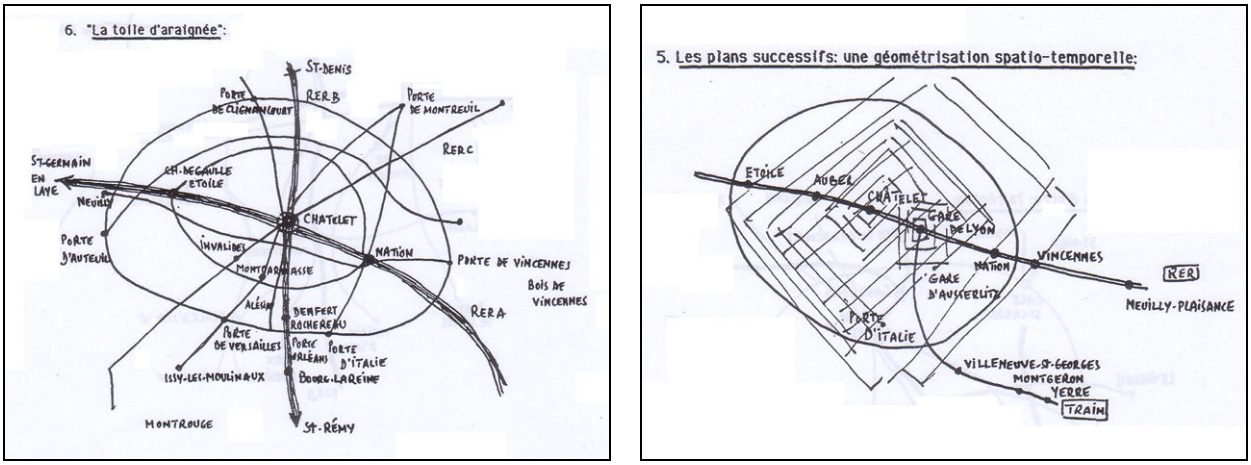



**Figure 62 – Deux types de cartes mentales obtenues auprès de voyageurs du réseau parisien**
*Source : VIGNAUX, 1987 : 37.*

La seule carte représentant un espace réticulaire clos est le plan très schématique de la salle centrale du pôle d'échange Châtelet-les-Halles. La photographie reproduite ci-dessous montre que le langage verbal domine tout de même la représentation cartographique de l'espace dans la mesure où les informations les plus importantes ici, à savoir l'emplacement des quais des différentes lignes de RER en correspondance n'a pas été traduit dans un langage visuel. Un code couleur a bel et bien été élaboré, mais qui distingue la partie droite de la partie gauche du plan. Ces couleurs ont été reproduites sur les murs extérieurs de la salle d'échange. Or, elles ne correspondent ni à des informations propres au déplacement, ni à des informations géographiques puisque la

salle n'est en réalité pas exactement orientée nord-sud, mais plutôt nord-ouest – sud-est[122]. D'ailleurs aucun des codes propres à a carte géographique (flèche indiquant le nord, échelle, légende) ne sont présents sur cette carte. Il est également intéressant de noter que les seuils ne donnent lieu à aucun traitement spécifique : il y a seuil lorsque l'espace représenté s'étend au-delà des limites physiques du papier. Le seuil n'est rien d'autre que le bord métallique du panneau d'affichage.

**Figure 63 – Carte de la salle d'échange principale du pôle de Châtelet-les-Halles. Moitié Nord.**

*Source : Photo, MT -2005 / Carte, RATP.*

A l'exception de cette carte, et peut-être de quelques autres dans le réseau parisien, tout se passe comme si les couloirs, quais, halls d'accueils étaient assimilés à des lignes et des points sans consistance géométrique donc sans réalité géographique. De fait, les données existant chez les opérateurs de transport sur les espaces qu'ils exploitent sont d'ordre technique.

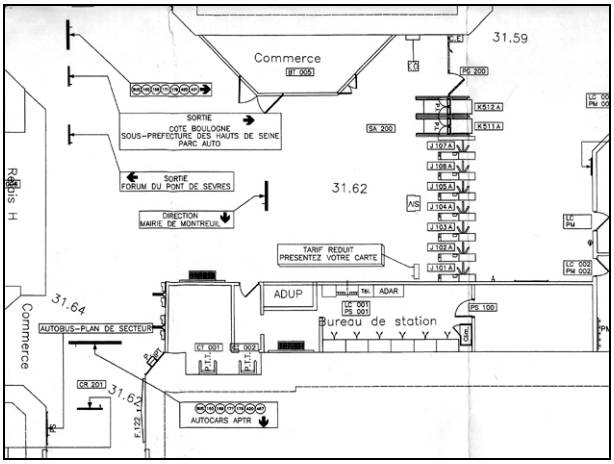



**Figure 64 – Dessin technique de la station Pont de Sèvres.**

*Source : RATP – Métro, Référentiel patrimonial et technique.*

Les représentations spatiales dont ils disposent sont des dessins techniques, des « référentiels patrimoniaux et techniques »[123] et autres schémas signalétiques qui semblent plus détailler l'intérieur d'une machine que symboliser un espace vécu. Cela

[122] Source : document RATP édité à l'occasion de la concertation sur le réaménagement des Halles. Disponible sur le site de la régie : http://www.ratp.fr/common/ressources/concertation_p1.pdf
[123] Selon la dénomination RATP.

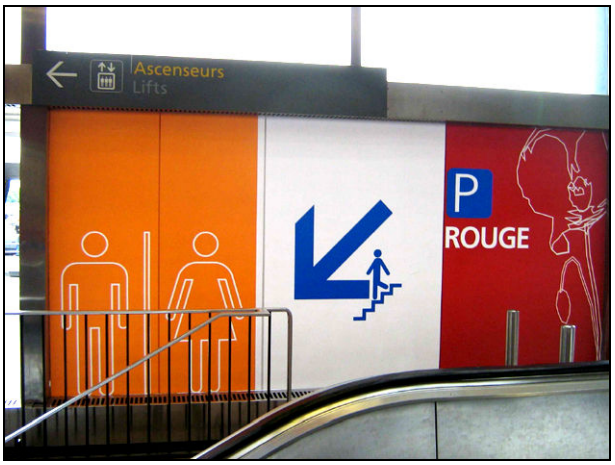
confirme le fait que les opérateurs persistent à exploiter leurs espaces de façon technicienne ; les relations entre le voyageur et l'espace étant prises en compte, mais exclusivement de façon ergonomique, c'est-à-dire comme s'il s'agissait de penser l'interface entre une machine et un usager.

D'où la nécessité de mettre à profit toute la variété iconographique produite en géographie pour dire l'espace du pôle, et favoriser l'interaction entre cet espace et les voyageurs qui le parcourent. Nous avons fait l'exercice de détailler la démarche cartographique qui pourrait être entreprise. Celle-ci impose de porter attention à (au moins) quatre grandes étapes : (1) l'élaboration d'un langage visuel compréhensible immédiatement et non exclusivement pour un public de spécialistes, (2) le choix des informations délivrées sur la carte, (3) le choix de son ou ses échelle(s), (4) enfin, la résolution des difficultés qu'impose la représentation sur plusieurs niveaux.

### *9.3.1. Elaborer un langage visuel pour des non-spécialistes*

Il y a un certain paradoxe à chercher à faire sentir de façon immédiate la consistance de l'espace en passant par une carte, dans la mesure où celle-ci impose de passer par l'intermédiaire de la représentation symbolique. Il est donc bien nécessaire de garder en tête l'objectif principal assigné à la carte (faire sentir la consistance de l'espace) pour guider la décision au cours des étapes successives de la démarche cartographique.

En ce qui concerne le choix du langage employé, cet objectif peut être atteint dès lors que l'emploi du langage verbal est évité ou limité, selon les cas. Par exemple, l'usage des couleurs permet d'indiquer es unités ou continuités spatiales de façon plus immédiate que des dénominations ou des indications fléchées. C'est l'option qui a été choisie au sein de l'aéroport de Roissy-Charles de Gaulle, dont les neuf terminaux s'étendent sur une surface d'environ 3 250 ha. Les parkings sont nommés par une couleur qui sert de base à la décoration de leurs accès.



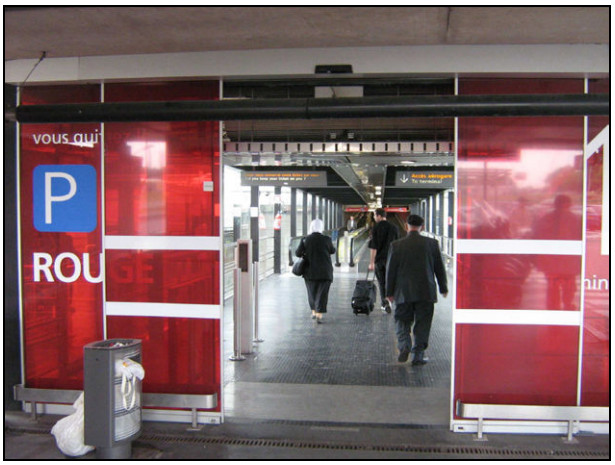




**Figure 65 – Photos de la signalétique relative au parking rouge de l'aéroport de Roissy**
*Source : Magistère Aménagement*[124].

[124] Ces informations proviennent d'un atelier professionnel réalisé par quatre élèves du Magistère Aménagement (Paris 1 – Panthéon-Sorbonne) pour le compte de la SNCF et sous notre direction. Il a

Lorsque les informations délivrées sont nécessairement d'ordre verbal, par exemple lorsqu'il s'agit de noms de stations ou de sorties, il est important de les traduire par des icônes. C'est le parti pris par les concepteurs du réseau de métro de Mexico, ville où le nombre de personne maîtrisant mal ou pas le langage écrit est *a priori* très important. Ainsi, chaque station possède son propre idéogramme pour faciliter l'orientation des voyageurs, particulièrement les analphabètes. Avec ses anneaux olympiques, la station Olimpica se repère facilement sur le plan du réseau, tout comme la station Zapata qui arbore le profil du révolutionnaire mexicain coiffé de son sombrero.

**Figure 66 – Page internet présentant l'icône utilisée pour désigner la station Zapata.**

*Source : Site internet de la RED – Gestionnaire du système de métro de Mexico.*

Enfin, les informations d'ordre spatial doivent évidemment être représentées comme telles, non traduites dans un langage verbal, et ce, avec le plus de détails possibles. Ce sont les informations majeures de la carte, elles doivent occuper une place primordiale dans la hiérarchie des informations délivrées. Surtout, ce sont les informations que nous souhaitons valoriser aux yeux des voyageurs : elles doivent donc faire l'objet d'une réflexion esthétique particulière. La carte, pas plus que l'espace qu'elle représente ne doit être exclusivement pensée de façon fonctionnelle. Elle peut donner lieu à un traitement esthétique sans qu'il s'agisse d'un travestissement.

### *9.3.2. Choisir et hiérarchiser les informations*

Les informations d'ordre spatial sont donc les informations primordiales pour la carte du pôle. Dans le détail, il peut s'agir : des distances et des angles formés par les couloirs, escaliers et salles d'échanges ; des services, commerces, pièces de mobiliers implantées dans ces lieux ; de la localisation des barrières de contrôle et des portes de sortie, ainsi que celle d'éventuels ascenseurs.

Il est aisé de constater que les seules informations irréductiblement verbales concernent les seuils du pôle : sorties sur voirie et directions des lignes en correspondance. Même la numérotation des lignes peut être traduite au moyen d'un code couleur (c'est d'ailleurs

consisté en une « Etude signalétique de la Gare Montparnasse » et a requis l'analyse comparative du système signalétiques de deux autres sites : l'aéroport de Roissy-Charles de Gaulle et le centre commercial de Val d'Europe.

déjà le cas), leur couleur pouvant être reproduite au sein des espaces qui leur sont spécifiquement dédiées.

En ce qui concerne le seuil du pôle « côté réseau », il ne nous semble pas problématique que seul un code verbal permette de le signaler[125], dans la mesure où cela le distingue de l'espace territorialisé du pôle. Le passage du réseau territorialisé au réseau pur est ainsi marqué par la disparition du visuel au profit du verbal.

En revanche, le traitement du seuil « côté ville » demande une attention particulière. En premier lieu, la rupture entre le pôle et la ville ne doit pas être trop marquée. Les deux espaces sont constitués, même si les proportions sont différentes, à la fois d'informations de type spatial et de type verbal. Il serait faux d'imaginer que le tissu urbain est parfaitement signifiant pour les citadins actuels. Françoise Choay a montré que langage verbal s'étendait de plus en plus aux espaces urbains, les rendant ainsi « hypo-signifiants » [§3.1.2.]. De plus, nous avons pu constater à différentes reprises que les voyageurs qui percevaient le plus nettement la rupture entre ces deux espaces étaient les plus mal à l'aise au cours de leur déplacement. Il est donc nécessaire de faciliter la représentation du seuil pour ces voyageurs en insistant sur la continuité qui unit les espaces urbains et réticulaires. Nous avons vu également que le moment du choix de la sortie de pôle était un moment critique pour le voyageur [§5.2.2]. La méthode de contournement de la difficulté généralement mise en place par le voyageur est de suivre au hasard les panneaux de couleur bleue indiquant la sortie puis de se repérer une fois dans l'urbain. Il est donc manifeste que le langage verbal est insuffisant à permettre l'orientation du voyageur qui attend de se trouver dans un espace aux formes spatiales signifiantes avant de faire le choix de son itinéraire. Outre le fait de rendre signifiant l'espace du pôle, il est sans doute possible de délivrer au voyageur dès l'entrée dans le pôle depuis le véhicule des représentations photo ou vidéo de l'espace urbain alentour. Par exemple, en les inscrivant sur le plan aux côtés du nom de la sortie. Ou encore, pourquoi ne pas représenter par idéogrammes ou croquis rapides les monuments et formes urbaines les plus remarquables du quartier ?

### *9.3.3. Choisir une (ou plusieurs ?) échelle(s) de référence*

Plusieurs options peuvent être prises pour le choix de l'échelle de la carte : soit le pôle est représenté dans son ensemble et la ville est simplement évoquée à son seuil ; soit l'échelle la plus pertinente est celle du quartier et l'échelle choisie dépasse celle du pôle *stricto sensu* ; soit enfin le pôle paraît trop vaste pour être représenté et ses différentes salles d'échanges sont représentées sur des cartes séparées. Il nous semble que cette dernière option n'est pas souhaitable, dans la mesure où elle contribue à brouiller et morceler la représentation que le voyageur se fait du pôle alors que nous cherchons à le conforter dans la continuité de son cheminement. C'est l'option qui a été choisie pour la représentation du pôle de Châtelet-les-Halles et nous avons vu en introduction de ce chapitre qu'elle induisait un découpage de l'espace d'autant plus important que les

[125] Par exemple pour une station de la ligne 4 du métro, il serait constitué des termes « Porte d'Orléans » et « Porte de Clignancourt », relativement à ses deux terminus.

autres lieux du pôle n'ont pas donné lieu à une représentation cartographique. Il n'est donc pas possible pour le voyageur de réunir ces cartes même mentalement et d'unifier ainsi sa représentation de l'espace.

Quelle que soit l'échelle choisie, sa représentation sur la carte est indispensable. Cela suppose que l'espace représenté ne soit pas déformé comme c'est le cas pour les plans de réseau, mais bel et bien conforme à l'espace réel. De plus l'échelle, comme les autres attributs de la carte géographique (légende, flèche indiquant le nord) est la condition *sine qua non* pour que la carte apparaisse aux yeux de ses usagers comme un outil pratique et fiable.

### *9.3.4. Les difficultés de représentation sur plusieurs niveaux*

Si l'espace n'est pas représenté dans les pôles d'échange urbains, il l'est beaucoup plus fréquemment dans les gares interurbaines. La représentation cartographique des plus grandes d'entre elles nécessite de travailler sur plusieurs niveaux. Si les effets de transparence sont envisageables pour représenter deux nivaux superposés, ils ne sont plus lisibles au-delà. La solution retenue pour représenter les différents niveaux des grandes gares parisiennes est leur superposition en perspective ; le plan d'orientation de la Gare de Lyon en est exemple.

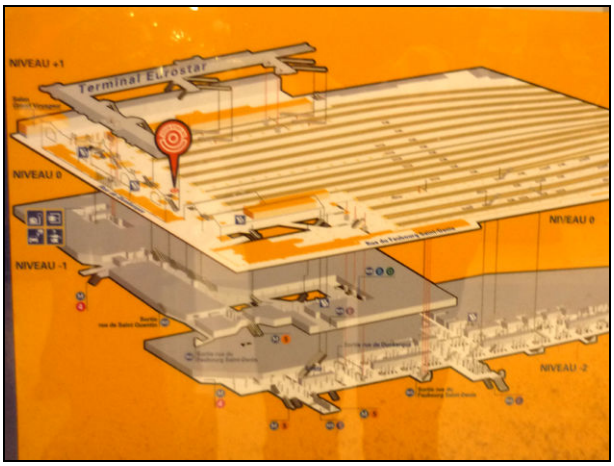



**Figure 67 – Plan d'orientation de la Gare de Lyon**

*Source : Photo, MT -2005 / Carte, SNCF.*

Les limites de la représentation en 2D d'un volume aussi complexe qu'une gare montre ici ses limites. Pour les plus petits espaces, il est envisageable de compléter la carte par une vue en coupe du site. Pour les plus grands, il serait sans doute préférable d'imaginer soit une représentation elle-même en volume de l'espace, par exemple sous la forme d'une maquette, soit l'utilisation de techniques d'animation vidéos. L'intérêt de ces trois techniques est qu'elles donnent à voir, à une échelle plus réduite, le pôle tel qu'il sera perçu par le voyageur. L'usage d'un langage verbal en est d'autant plus réduit.

## Conclusion

L'introduction de la notion de territoire dans la pensée du réseau ouvre donc sur de nombreuses pistes permettant vraisemblablement de résoudre une partie du mal-aise ressenti par les voyageurs. Le déplacement disciplinaire sur la question offre non seulement des cadres théoriques à ces axes prescriptifs mais également des outils pratiques pour les mettre en œuvre, au premier rang desquels figure l'outil cartographique.

Il aurait été possible de clore notre recherche sur la liste des conséquences qui découlent de notre hypothèse initiale désormais validée. Or, dans le cas de certaines populations, la relation territoriale à l'espace du réseau est suffisamment originale pour justifier une analyse spécifique. Dans le chapitre qui suit, nous allons donc nous appesantir sur les questions auxquelles notre matériau nous permet de répondre, et formuler celles, toutes aussi nombreuses, auxquelles il invite.

# Chapitre 10

## Territoires spécifiques : quels prolongements pour l'analyse territoriale ?

### Introduction

Notre enquête de terrain a fait ressortir le fait que l'interaction territoriale, si elle pouvait être vécue par le voyageur quels que soient ses attributs sociodémographiques, prenait des formes spécifiques chez deux catégories de personnes : les femmes et les personnes âgées. A ce stade de notre recherche, il semble nécessaire d'en tirer de plus amples conclusions en termes d'aisance du voyageur, mais surtout de montrer l'enjeu qu'il y aurait à les analyser plus avant. La reconfiguration de l'expérience du déplacement induite par le vieillissement et les différences d'interaction territoriales liées au genre apparaissent comme des thèmes à la fois porteurs et peu traités dans la littérature propre aux espaces de mobilité.

Dans un dernier temps, nous poursuivrons cette démarche conjointe de bilan et perspective en évaluant le degré de transférabilité de l'analyse territoriale à d'autres systèmes de transport. Les résultats obtenus à propos de la région parisienne peuvent-ils être transférés, et à quelles conditions, à d'autres agglomérations de même taille hors de France, à d'autres agglomérations françaises de plus petite taille, à d'autres aires culturelles ? Dans la mesure où nous avons mis en évidence l'opposition de deux logiques antithétiques, l'une spécifique au mode « bus » l'autre au « métro », le cas des agglomérations desservies par un tramway est particulièrement problématique. Ce mode peut-il être rapproché dans sa logique de conception de l'un ou l'autre mode spécifique à la région parisienne, correspond-t-il à une forme mixte, ou est-il conçu selon une troisième logique, tout à fait distincte des deux premières ?

## 10.1. Le vieillissement, facteur de reconfiguration de l'expérience de déplacement

### *10.1.1. Apports de notre enquête aux recherches sur le vieillissement et les pratiques de déplacement*

La mobilité des personnes âgées et les reconfigurations qu'impose le vieillissement sont depuis longtemps étudiées. Or, ce domaine de recherche est largement dominé par des approches médicales, se focalisant sur la conduite automobile. S'appuyant sur une série de travaux convergents[126], la spécialiste Judith Davey constate ainsi :

> « la majeure partie de la littérature relative aux personnes âgées et aux transports concerne la conduite automobile, l'évaluation du conducteur, ainsi que les pratiques et la politiques en matière de délivrance du permis de conduire [...]. D'autres articles traitent des technologies d'assistance telles que les voiturettes et chaises roulantes électriques [...], ainsi que de l'orientation des personnes âgées et visuellement déficientes[127] » [DAVEY, 2007 : 49-50].

La raison de cette focalisation est le fait que l'ensemble de ces travaux, auxquels peuvent être adjoints un grand nombre de ceux publiés dans le domaine francophone [ETIENNE, 2008 ; RODAT, CLEMENT, 2007 ; ARBUS, ARBUS, 2002 ; BLANCHARD *et al*, 2001], poursuivent un but commun : réduire l'insécurité routière liée aux déficiences physiques (vue, sommeil) et cognitives (mémoire, réflexes, etc.) qui affectent les personnes âgées.

Pourtant, Judith Davey montre qu'il y a un enjeu certain à s'intéresser à l'usage des transports collectifs par ces personnes : lutter contre la menace de l'exclusion sociale que leur situation généralement isolée fait peser sur elles. Cette menace touche particulièrement les femmes, plus fréquemment touchées par le veuvage [DAVEY, 2007 : 59-63]. Ce domaine de recherche commence à émerger grâce à l'importance progressivement accordée aux questions d'accessibilité. Dans ce cadre, les personnes âgées ont souvent été assimilées à une catégorie de personne à mobilité réduite. La vieillesse est considéré comme un handicap spécifique, qui peut être à la fois physique et cognitif. En témoignent par exemple les figures de la personne âgée identifiées dans le discours des concepteurs de réseau (en l'occurrence ceux des réseaux VAL de Rennes et Toulouse) par les anthropologues Stéphane Chevrier et Stéphane Juguet [2005]. Ils distinguent ainsi les « personnes à mobilité réduite », affectées par un handicap physique, des « personnes à autonomie réduite », également affectées par un handicap cognitif, et des « personnes fragiles », les plus sensibles à l'environnement extérieur. Puisque ces personnes sont qualifiées en termes de déficiences fonctionnelles, les réponses qui leurs sont proposées sont elles aussi d'ordre fonctionnel ; elles prennent exclusivement la forme de prothèses technologiques. Au cours d'une interview accordée aux journalistes des Cahiers de l'IAURIF dans le cadre d'un numéro spécialement

[126] EISENHANDLER, 1990 ; BRAYNE, 2000 ; TRILLING, 2001 ; RAITANEN, 2003 ; CIESONIK, ALPASS ET PACHANA, 2003 ; SIREN, HAKAMIES-BLOMQVIST ET LINDEMAN, 2004 ; SIREN, HAKAMIES-BLOMQVIST, 2005 ; GANT, 2002 ; HINE, 2000.

[127] « Much of the writing on older people and transport concerns friving, driver assessment and licensing practices and policies [...]. Other articles cover technological assistance, sucha as mobility scooters and electric wheelchairs [...] and wayfindind for elderly and visually impaired people. » Notre traduction.

consacré au vieillissement en région parisienne, Marie-Jo Loubière, responsable du « marché des seniors » à la direction commerciale de la RATP décrit en ces termes les actions entreprises par la régie en direction des « seniors » :

> « La RATP travaille sur la qualité du service. En ce qui concerne le réseau autobus, on sait que **les bus à planchers** surbaissés leur conviennent mieux. La RATP ne commande plus que ce type de matériel, et va donc petit à petit vers une meilleure accessibilité de l'ensemble de son réseau autobus. Toutefois, avoir du matériel adapté ne rend pas forcément le réseau accessible. Encore faut-il que les bus puissent s'arrêter tout contre les trottoirs (problèmes de stationnement, d'automobiles sur les vois bus, créneau difficile pour le chauffeur lorsque les bandes d'arrêt son trop courtes,…). […] Pour ce qui est du métro, il faut travailler sur la **pénibilité des accès**, sur la signalétique, sur le confort visuel et sonore, sur le confort esthétique, sur **la lisibilité des plans**… [LOUBIERE, 1999 : 48].

Le champ lexical y est omniprésent et les améliorations proposées, uniquement d'ordre technique. Or, de nombreux chercheurs ont montré que les personnes âgées ont beaucoup de mal à s'adapter à des technologies de plus en plus complexes, quand bien même ces nouvelles technologies seraient conçues à leur destination [PENNEC, LE BORGNE, 2005].

Même si les efforts qui sont faits en direction de cette clientèle constituent un progrès important en termes d'accessibilité, Chevrier et Juguet montrent qu'ils contribuent à renvoyer une image de la personne âgée comme une forme dégradée d'autres catégories de voyageurs et non en positif, pour elle-même. Ils évoquent ainsi, en s'appuyant sur les travaux du sociologue Serge Clément [1996] la possibilité de percevoir la personne âgée comme détentrice d'un autre rapport au temps, celui de la lenteur, que les concepteurs de réseau ne peuvent pas percevoir dans la mesure où il contredit les fondements sur lesquels est édifié le système dont ils ont la responsabilité.

Pour notre part, nous avons évoqué la spécificité des personnes âgées en termes de relation à autrui [§5.2.3.]. Nous avons ainsi montré que le vieillissement impliquait trois grandes mutations d'ordre social. (1) La vulnérabilité physique et cognitive qui augmente avec l'âge se traduit par la recherche de garanties auprès des autres voyageurs ou de personnes référents (conducteur, agent de station, etc.). (2) L'isolement qui caractérise les personnes âgées et en particulier les femmes induit une recherche de contacts au moment de la fréquentation de l'espace public. (3) L'improductivité reprochée aux personnes âgées par l'ensemble de la société les conduit, selon leur degré de sensibilité à cette norme, à rechercher dans leur choix modal la façon de se rendre à la fois les plus utiles pour leurs proches et les moins gênantes pour les autres. Ces trois mutations induisent une plus grande demande de contact social et une plus grande distance vis-à-vis des espaces où la vitesse et la performance sont primordiales : peu à peu, seul l'espace du bus devient praticable. De ce fait, nous avons pu observer un report modal des transports ferrés vers les modes routiers au moment de l'entrée dans le grand âge (autour de 65/70 ans). Ce renoncement à l'usage d'un mode ne semble pas pour autant lié au phénomène de déprise, mais à une reconfiguration des habitudes de déplacement. La vraie déprise intervient ultérieurement, entre 80 et 90 ans ; elle se traduit par un abandon des transports collectifs et de la mobilité en général [CLEMENT *et al,* 1995].

### *10.1.2. Axes prescriptifs de développement des espaces de mobilité en faveur des personnes âgées*

Ici encore, et cela ressortait déjà des paroles des personnes interrogées, c'est la logique « bus » qui paraît la plus à même de favoriser l'aisance. C'est elle qui favorise la sociabilité et facilite l'accès aux personnes référentes, en même temps qu'elle induit une plus grande proximité à la ville et un rapport au temps moins ancré dans la vitesse et la performance que la logique « métro ». Les trajectoires observées au moment du vieillissement permettent de concevoir plus précisément l'apport que représenterait le développement de cette logique. Lorsqu'ils entrent dans le grand âge, les voyageurs sont soumis à différentes mutations d'ordre physique, cognitif et social qui les obligent à passer d'une perception *ex situ* de l'environnement à une perception beaucoup plus *in situ.* Ils sont en somme soumis à une plus grande adhérence à leur environnement. Or, cet environnement leur résiste, ce qui les conduit à un enfermement dans la perception *ex situ* et au mal-aise. Dans le cas du bus, ce mal-aise est tempéré par une moindre résistance de l'environnement. L'usage du bus rend possible le déplacement, il évite le renoncement aux modes de transports collectifs dans leur ensemble au moment du vieillissement.

Le développement de la logique bus dans l'ensemble des espaces de mobilité permettrait en somme aux personnes vieillissantes de se situer dans l'extrême *in situ* du schéma environnementalo-temporel, sans ressentir de résistance de l'environnement. Cela briserait alors la corrélation observée entre l'aisance et le temps en durée imposée par la logique « métro ». Il est possible d'imaginer une perception du temps en durée qui soit pour autant gage d'aisance, proche de celle entretenue par les personnes âgées, telle que la décrivent Chevrier et Juguet, et dont le maître-mot est la « lenteur ».

> « Avec le temps, on a probablement davantage de temps, "on a le temps", on est certainement **moins "comptable"** de son temps. Le rapport au temps évolue, le temps change de registre. Dès lors, les objets mus par une logique du gain de temps présentent un intérêt moins grand. » [CHEVRIER, JUGUET, 2005 : 180]

Il existe donc deux façons de limiter le mal-aise des voyageurs qui recherchent la territorialité mais se heurtent à la résistance de l'environnement : soit favoriser la perception instantanée du temps, soit briser la relation entre l'aisance et la perception du temps en durée.

Si l'isolement et la vulnérabilité des personnes âgées peuvent favoriser, en tout cas dans le cadre d'une logique « bus », l'utilisation des transports collectifs (puisqu'il s'agit de lieu de sociabilité ou tout au moins de contact avec l'altérité), l'impression d'improductivité est au contraire facteur d'usage de la voiture. La valeur négative liée à l'improductivité conduit en effet à la fois la personne âgée à se sentir de trop au moment des heures de pointe et à comprendre comme une nécessité l'accompagnement des petits enfants dans leurs différentes activités, de façon à « se rendre utile ». Or, les transports collectifs ne sont aujourd'hui pas adaptés à une mobilité de loisir, ni propices à l'accompagnement de jeunes enfants. Seule la voiture répond correctement à cette demande de mobilité.

### *10.1.3. Perspectives de recherche*

Si l'isolement et la vulnérabilité des personnes âgées ont été très largement abordés dans la littérature, jusqu'à l'exagération [CLEMENT *et al*, 2005 : 121-122 ; 125-127], la question de l'improductivité et ses conséquences sur la vie quotidienne a été peu abordée. Certains auteurs envisagent la question de l'utilité sociale des personnes âgées et ses conséquences sur le système économique global [GUILLEMARD, 1993]. Mais la conséquence de cette nécessité d'utilité sociale pour les « retraités » et leur fréquentation de l'espace public, commun, reste à traiter. Il serait par exemple intéressant de comparer le degré de mobilité et les rythmes de personnes âgées appartenant à des aires culturelles différentes, dans lesquelles leur statut social serait tout à fait antithétique.

Un second thème semble, au terme de notre enquête, appeler à une analyse complémentaire : le second cycle de renoncement à l'usage d'un mode de transport, celui qui correspond au désengagement de la vie sociale. En termes de mobilité, nous pourrions le qualifier de deuil de « l'objet bus » en référence à une recherche similaire relative à « l'objet voiture » [ESPINASSE, 2005]. Ce retrait est-il exclusivement lié à une involution physique ou comporte-t-il des causes psychologiques ? Est-il parfaitement extérieur à l'aménagement des réseaux de transport ou pourrait-il être corrigé par une modification de leur organisation ?

## 10.2. Le genre, un déterminant majeur de l'aisance dans le déplacement

### *10.2.1. Apports de notre enquête aux recherches sur les différences de genre dans le vécu de la mobilité urbaine*

Notre premier résultat, décelé lors de l'analyse qualitative [§5.1.2.], est le fait que les femmes ont manque d'aisance différent de celui des hommes, en l'occurrence un sentiment d'insécurité accru lié à une plus grande vulnérabilité dans la sphère publique. Une vulnérabilité à laquelle il est plus aisé de faire face lorsque les personnes coprésentes sont « sollicitables », donc de façon privilégiée dans la sphère locale [COUTRAS, 1996 : 96-103]. Ce manque d'aisance n'est pas spécifique aux espaces du réseau puisque les études de genre relatives à l'espace public en général confirment ce manque d'aisance des femmes dès lors qu'elles s'éloignent de la sphère locale dans laquelle elles ont été traditionnellement cantonnées[128] [GOFFMAN, 1979, COUTRAS, 1992, CINQ-MARS, PERRATON, 1989]. Ce premier résultat est donc connu en ce qui concerne l'espace public en général, peut-être moins en ce qui concerne l'espace du réseau où les voyageurs ont tendance à être appréhendés de façon indifférenciée. Les études consacrées à la mobilité des femmes, bien que nombreuses, [COUTRAS, FAGNANI, 1979, LAWS, 1997, LEMELIN, GATIGNOL, 1999, PREDALI, 2004] se focalisent sur la gestion de leurs programmes d'activités.

Plus innovant toutefois est le second résultat obtenu, dans la mesure où il prend le contre-pied des travaux existant sur le thème, en l'occurrence ceux de la géographe Jacqueline Coutras consacrés au vécu du réseau automobile. Celle-ci a observé un usage particulièrement poussé chez les femmes des systèmes signalétiques routiers au cours de leurs déplacements. Elle relie cette observation à la moindre aisance des femmes dans l'espace public hors de la sphère locale et la comprend comme un moyen de s'isoler de cette situation inconfortable.

> « On sait, les analyses sont nombreuses à l'avoir montré, qu'un tel système de transport [*le réseau routier*] dans un souci d'efficacité – soit de rapidité et de sécurité – tend à assurer des trajets délocalisés, extraits de leur contexte spatial réel, et qu'il crée **un univers clos de signes et de signaux** dans lequel les voyageurs se situent en ignorant le reste. La **déréalisation** de l'espace traversé à laquelle aboutit ce type de transport s'offre également à tous les passagers de la voiture. Toutefois, ses conséquences me paraissent portées à leur extrême – à leur perfection ? – pour les femmes, à cause précisément de **leur mode d'insertion dont on a vu qu'il était de façon prioritaire centré sur le local** et référé à la vie familiale. Ici, elles se trouvent très loin du seul univers avec lequel elles aient de réelles et durables connivences ; **au-delà de l'autoroute il n'y a pas de repères** dans lesquels elles puissent se retrouver. Aussi, lors de ces déplacements, plus que pour leur conjoint me semble-t-il, les femmes ne font que traverser une succession de lieux marqués presque uniquement par des **signaux fonctionnels** : ceux qui permettent au mieux et au plus vite d'atteindre la destination qui est elle-même plus

[128] Sur ce point, nous nous rapprocherons toutefois de la posture nuancée de Christine Bard qui, tout en reconnaissant l'existence d'une distribution sexuée de l'espace, précise que celle-ci n'est apparue sous cette forme que dans la société bourgeoise du XIXe siècle [DUBY, PERROT, 1991] et recommande : « Veillons cependant à ne pas utiliser de manière trop caricaturale ce schéma privé / public qui occulte parfois une certaine mixité dans la vie économique et sociale. Les femmes ont , par exemple, toujours travaillé » [BARD, 2004].

> identifiée à une personne qu'à un lieu. [...] Ainsi, il n'est pas étonnant que les femmes ne soient guère troublées par toutes les évolutions qui, dans la ville moderne, tendent à réduire les espaces à leurs seules propriétés d'étendue et le ses des paysages aux seuls signalisations et codages. » [COUTRAS, 1992 : 19]

Or, dans les espaces de mobilité propres aux transports collectifs, les femmes ont au contraire une perception plutôt égocentrée de la dimension spatiale, s'appuyant plus volontiers sur les formes spatiales que sur les codes signalétiques, et s'inscrivant dans une perception *in situ* de l'environnement général. Cette différence observée entre les deux modes nous semble liée au plus grand engagement que le réseau de transport collectif impose malgré tout au voyageur. Les aspérités sont bien plus nombreuses pour le piéton engagé dans un pôle d'échange que pour l'automobiliste isolé de son environnement par l'habitacle de son véhicule. Mais pourquoi certaines personnes conservent-elles malgré tout, lors de leur passage dans les espaces de transport collectif, le réflexe de s'isoler à travers le code du réseau ? Et surtout, pourquoi ces personnes sont-elles en majorité des hommes ?

Avant toute tentative de réponse, il nous faut circonscrire notre champ de travail : nous traitons ici des différences de genre* et non de sexe, c'est-à-dire des différences sociales et culturelles observées entre hommes et femmes et en aucun cas de différences biologiques. De fait, les différences que nous avons observées en termes de perception de l'espace n'ont semble-t-il aucun fondement cognitif. Si l'on se réfère à l'ouvrage d'Alain Berthoz qui nous a servi de référence sur le sujet [§ 3.1.1], *Le sens du mouvement* : celui-ci ne contient aucune référence à d'éventuelles différences biologiques (structure du cerveau, forme du réseau proprioceptif, etc.) qui soutiendraient le choix d'un référentiel spatial privilégié ou de différences de perception du mouvement. Si différence i y a, elles sont donc *ad minima* d'ordre psychologique et nous en chercherons les causes exclusivement à partir de critères sociaux.

Une première explication à la différence de perception observée entre hommes et femmes pourrait être le goût pour l'abstraction, qui caractérise le genre masculin. Ceux-ci seraient plus à même de comprendre et donc d'utiliser le code signalétique qui les renvoie au plan abstrait du métro, tandis que les femmes seraient circonscrites à la perception immédiate de formes n'exigeant pas traduction abstraite. D'emblée cette hypothèse est invalidée par le fait que la démarche d'abstraction ne semble pas poser problème aux femmes automobilistes, comme nous venons de le voir. D'autre part, le mode *in situ* n'exclut en fait pas l'abstraction. Dans notre construction des modes de perception nous avons tenu compte des capacités déclarées des personnes interrogées représenter par dessin les espaces fréquentés. Les voyageurs se déplaçant en mode *in situ* sont capables d'abstraction puisqu'ils savent représenter schématiquement les espaces qu'ils fréquentent. Seuls varient les codes choisis au moment de la perception de l'environnement : propres au réseau pour les *ex situ* ou ancrés dans cet environnement pour les autres. Le fait de détecter une forme spatiale et de l'associer à l'étape d'un itinéraire est une forme de codage, c'est ce qui en permet ensuite la représentation graphique. Cette fois, le codage comme la représentation graphique sont de la

responsabilité du voyageur ; et la représentation graphique se fait à l'échelle du pôle et non du système.

Une explication à la différence de perception observée entre hommes et femmes est sans doute plutôt à chercher du côté du territoire encore une fois. Nous avons vu que les femmes étaient traditionnellement plus à l'aise dans la sphère locale. Il est probable qu'aujourd'hui leur espace de vie quotidien s'étende et qu'elles cherchent à s'y sentir à l'aise non pas sur le mode proposé et adopté par des hommes mais sur leur mode qui leur est, à l'heure actuelle, propre et qu'elles appliquent dans la sphère locale. Les femmes nous semblent ainsi avoir tendance à étendre leur sphère locale aux espaces pratiqués quotidiennement et en premier lieu les pôles périphériques que nous avons choisi comme étude de cas. Elles favorisent une relation aux autres complexe, comprenant notamment la formation d'une collectivité à laquelle elles se sentent appartenir (« nous »). Ceci explique que la différence entre hommes et femmes apparaisse bien plus nettement dans l'analyse quantitative qu'à travers les entretiens qualitatifs, au cours desquels les personnes enquêtées étaient conduites à évoquer d'autres pôles, plus éloignés de leur domicile. Cela explique également que les femmes adoptent des points de vue très contrastés sur des pôles situés à différentes distances de leurs domiciles, tandis que les hommes ont des postures plus constantes.

Ces résultats doivent être à confirmés par des analyses complémentaires confrontant systématiquement l'expérience d'hommes et de femmes et le vécu de pôles proches et distants du domicile, que notre dispositif d'enquête ne permet pas d'effectuer. Celles-ci seraient d'ailleurs l'occasion de préciser les différences de relation à l'altérité selon le genre que nous avons peu les moyens de traiter ici avec rigueur. Néanmoins, nos premiers résultats nous autorisent à formuler dès à présent des pistes pour l'adaptation des espaces de mobilité aux différences de vécu liées au genre.

### *10.2.2. Axes prescriptifs de développement des espaces de mobilité en direction des femmes*

L'amélioration de la sécurité et, conséquemment, la diminution du sentiment d'insécurité sont cher les femmes encore plus que chez les hommes liées à la présence de personnes « sollicitables ». Les moyens nécessaires à la réduction de l'anonymat ont déjà été abordés plus haut [§ 9.1.2. et 9.1.3.]. Il est possible d'ajouter ici qu'en l'absence de toute autre personne, c'est-à-dire essentiellement la nuit, le temps d'attente comme de déambulation doit être réduit au minimum. C'est ce qui a conduit l'opérateur de transport de Montréal[129] à offrir la possibilité aux femmes de demander à être déposée ou à monter dans un bus entre deux arrêts de la tombée de la nuit à la fin du service. Au sein du pôle, on peut imaginer que les bus soient, la nuit, systématiquement stationnés à leurs terminus en présence de leurs conducteurs.

Un autre champ d'investigation concerne la mise en place de conditions favorisant l'extension de la sphère locale (quartier) à des espaces du réseau. Comment peut-on réduire le temps nécessaire à l'assimilation d'un espace à un « chez nous » ? Nous rejoignons ici les préoccupations abordées au cours du paragraphe 9.2. consacré à l'aménagement d'un réseau territorialisable.

Enfin, les différences de vécu des espaces de mobilité selon le genre nous conduisent à envisager les expériences conduites dans le réseau métropolitain de Mexico [HANCOCK, 2000] et dans certaines lignes du réseau tokyoïte[130]. Dans les deux cas, dès 1977 pour Mexico, des espaces ont été réservés aux femmes et aux jeunes enfants pendant les heures de pointe. L'objectif affiché dans les deux cas étant de limiter les risques d'agressions ou d'incivilités de façon à fluidifier les flux aux heures les plus critiques de fonctionnement du réseau. Le terme générique utilisé pour désigner cette mesure à Mexico est « *dosificación de los usuarios* », c'est-à-dire littéralement « dosage des usagers » [HANCOCK, 2000 : 43]. Cette mesure s'étend, dans la capitale mexicaine, non seulement aux wagons, comme c'est le cas à Tokyo, mais également à l'intérieur des halls et couloirs des stations et sur les quais. Faut-il créer une séparation des espaces de mobilité en fonction des genres à Paris ?

A première vue cette question paraît absurde, d'un point de vue pratique (comment dédoubler tous les espaces de mobilité parisiens ?) mais également pour des raisons de principe. L'égalité de traitement est un principe du service public français, tout particulièrement au sein des réseaux de transport où la notion d'individu-type persiste. De multiples autres raisons s'opposent à la séparation des espaces selon le genre ; dans le cas qui nous occupe, il est évident que l'interaction territoriale n'est pas un critère d'aisance exclusivement réservé aux femmes, mais qu'il doit être favorisé pour tous.

Toutefois, cette question soulève des interrogations intéressantes, notamment autour du thème de l'entre-soi. Il semble que, pour les femmes, la menace vienne le plus

[129] La STM, Société de transport de Montréal
[130] Cf. http://www.tokyometro.jp/global/en/service/notice.html#women_only_cars

fréquemment des hommes, tandis que l'aide en cas de problème de sécurité comme de désorientation vient surtout (et est surtout sollicitée auprès) des femmes [COUTRAS, 2003]. C'est le cas par exemple de Valérie, dont nous reproduisons ici le récit cité par Jacqueline Coutras, dans la mesure où aucune des femmes interviewées par nous n'a évoqué ce type de situation.

> « J'étais en train de me faire 'braquer' à la station Barbès-Rochechouart. Lorsque… j'ai finalement compris que vraisemblablement **mon agresseur** n'avait pas le couteau avec lequel il était censé me 'planter', j'ai élevé la voix et me suis débattue, attendant une aide… **C'est une jeune femme** arrivant à contre-sens qui s'est dirigée sur lui sans hésitation, a planté son regard dans le sien et lui a ordonné d'une voix ferme de me rendre ce qui m'appartenait. Enhardie par son audace, j'ai fait les poches de mon agresseur (complètement décontenancé par nos réactions !) » [COUTRAS, 2003 : 11].

Cette réparation sexuée de la menace et du secours pour les femmes dans l'espace public est liée à leurs capacités à maîtriser la relation engagée avec autrui, bien plus faible lorsqu'il s'agit d'un homme que d'une femme [GOFFMAN, 1979, COUTRAS, 1996 : 101-102]. L'entre-soi présente donc un véritable enjeu pour l'aisance des femmes au sein des espaces de mobilité. Reste à imaginer les conditions de son déploiement en l'absence d'une division de l'espace selon le genre.

## 10.3. Autres lieux, autres modes

Tout au long de notre travail, nous nous sommes focalisé de la région parisienne pour les raisons – évoquées en introduction de la deuxième partie – qui nous semblaient permettre la comparaison entre nos cas d'étude. A présent, nous pouvons nous autoriser à envisager l'extension de nos conclusions à d'autres cas, même si cela passe bien entendu par la réalisation d'études complémentaires. Ces autres cas sont soit des villes de taille similaire à Paris mais nécessairement situées dans d'autres pays ; soit des villes françaises, culturellement proches de Paris, mais de taille plus réduite. Il sera alors indispensable d'envisager la question d'autres modes que ceux qui dominent dans le cas parisien.

### *10.3.1. Agglomérations étrangères de taille similaire*

Sur ce point, nous bénéficions de l'expérience d'un travail réalisé antérieurement à ce travail de thèse, au cours duquel nous avions procédé à la comparaison des systèmes de transports de Paris et de Londres, à propos du cas spécifique des réseaux de bus de nuit[131]. Nous nous étions alors appuyé sur les travaux comparatifs généraux réalisés par l'IAURIF[132] [NAVARRE, 1992, 1998].

Les capitales ont des tailles similaires, en tout cas en termes de population : l'Ile-de-France décomptait 11 millions d'habitants en 1999, tandis que l'agglomération de Londres en comptabilisait 13 millions en 2001. Les modes qui structurent leurs réseaux routiers sont globalement identiques : il s'agit de réseaux ferrés et routiers complémentaires ; le tramway y est quasiment absent. Il est tout à fait probable, donc, que les deux logiques dominantes que nous avons observées dans le cas parisien, la « logique bus » et la « logique métro », se retrouvent dans le vécu des usagers des transports londoniens.

Toutefois l'importance prise par ces deux modes est très différente selon l'agglomération concernée. Tandis qu'à Paris, les transports ferrés assurent une desserte de proximité en zone centrale, avec une interstation moyenne de 500 à 600 mètres pour le métro, le Tube assure une desserte beaucoup plus lâche et étendue dans l'espace : son interstation moyenne est de 1300 m. Une seule de ses lignes, la *Thameslink*, traverse son hypercentre, le *Central London*, équivalent en surface des douze premiers arrondissements parisiens (30 km² environ). Le Tube correspond donc plutôt à un réseau express régional plus dense que dans le cas Parisien (onze lignes au lieu de six). La desserte de proximité, que ce soit en centre-ville ou dans les zones plus périphériques, est assurée par un réseau de bus très dense et performant. La majorité des londoniens ont un arrêt à moins de cinq minutes à pied de leur domicile. Les fréquences des bus sont importantes : TfL estime par exemple qu'en dessous d'un bus toutes les dix minutes, les voyageurs n'attendent plus et se reportent sur les autres modes à leur disposition. La

[131] Mémoire de maîtrise « La conception d'un réseau de transport de nuit se distingue-t-elle de celle d'un réseau de jour ? Etude comparative des réseaux de bus de nuit de Paris et de Londres », soutenu en octobre 2004, sous la direction de Francis Beaucire.
[132] Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de la Région Ile-de-France. Actuel IAU.

majorité des bus ont donc une fréquence plus élevée, même le week-end. La régularité des bus, handicap majeur du réseau, tend à être améliorée grâce à un système de site propre et de priorité aux feux. La mise en place du péage en hypercentre de la capitale anglaise a également bénéficié au système de bus.

Cette prédominance de la logique bus à Londres, que nous avions préconisée comme facteur favorisant l'interaction territoriale au sein des espaces de mobilité, nous conduit à imaginer que les voyageurs londoniens ont une façon de percevoir leurs déplacements de manière beaucoup plus *in situ* et que les problèmes d'aisance liés à la règle d'ignorance mutuelle ou à la résistance de l'environnement y sont bien moins fréquents. Il serait intéressant de réaliser une étude complémentaire à la nôtre au sein de la capitale anglaise de façon à évaluer la persistance des logiques bus et métro de la façon dont les avons perçues à Paris ; mais également à valider nos hypothèses concernant la disparition des sources de mal-aise recensées à Paris dans ce contexte ; et enfin à observer quelles sources de mal-aise naissent éventuellement de cette configuration originale.

Dans les villes de taille et d'organisation modale similaire à Paris, la variation du vécu nous semble lié à la priorité tantôt donnée au mode bus, tantôt aux modes ferrés et la culture qui en découle, comme on parle de « culture du bus » dans le cas de Londres.

### *10.3.1. Agglomérations françaises de plus petite taille : l'existence d'une logique propre au tramway ?*

Dans les villes françaises, ayant une culture urbaine plus proche de celle de Paris, mais une organisation modale distincte, le vécu du déplacement ne dépend pas exclusivement d'une emprise plus ou moins grande de la logique bus sur la logique propre aux modes ferrés. Dans les grandes villes françaises en effet, un troisième mode est devenu central : le tramway. Depuis le milieu des années 1980, à la suite de villes initiatrices (Nantes, Grenoble puis Strasbourg), ce mode qui avait presque totalement disparu après la Seconde Guerre Mondiale connaît un nouvel essor. Aujourd'hui, une vingtaine de villes ont restructuré leurs réseaux de transport autour du tramway.

Or, il est difficile de déduire *a priori* la forme que peut prendre la logique tramway, si seulement elle existe. Les entretiens complémentaires réalisés auprès de personnes âgées de la région de Clermont-Ferrand laissent envisager différentes possibilités sans permettre d'en privilégier aucune. Tantôt, les personnes interrogées assimilent le plaisir du tramway à celui du bus, du fait de sa grande adhérence à la ville. Mais plusieurs d'entre elles font une nette distinction dans leurs propos entre les deux modes : s'il est possible d'utiliser le bus seul, ce n'est pas le cas du tramway qui demande d'être accompagné par un proche.

Peut-on assimiler la logique tramway à l'une ou l'autre logique identifiée au terme de notre travail – bus ou métro ? Peut-on la comprendre comme une forme composite issue de ces deux logiques ? Constitue-t-elle au contraire une troisième logique distincte des deux premières ? Peut-on seulement considérer que le tramway est organisé et vécu selon une « logique » spécifique ? Une recherche est en cours sur le sujet. Elle devrait permettre d'apporter des éléments de réponse à ces questionnements tout en testant la solidité des logiques bus et métro telles que nous les avons formulées][133]

[133] Il s'agit du mémoire de Master 1 réalisé par Alexandra Fleury, étudiante du Magistère Aménagement de Paris 1 pour l'année universitaire 2008-2009.

## Conclusion

Chacun des thèmes spécifiques qui viennent d'être abordés (focalisation sur les personnes âgées, sur les différences de genre et ouverture à d'autres espaces) ont conduit à envisager des prolongements à l'analyse territoriale mais également à en préciser certains aspects, à mettre en évidence certaines caractéristiques.

La focalisation sur les personnes vieillissantes nous conduit à nous interroger sur le degré de permanence dans le temps de l'interaction territoriale. Nous avons souvent insisté sur le fait que cette interaction naît dans le temps long. Mais qu'advient-il une fois qu'elle est apparue ? Elle continue à évoluer, peut disparaître et réapparaître, et toucher des aires spatiales plus ou moins étendues. La compréhension de l'aisance des personnes âgées permet également d'envisager la création d'une autre forme de temporalité au sein du réseau, non plus fondée sur la performance et le gain de temps, mais sur la lenteur et le vécu du temps de déplacement comme un temps à part entière plutôt que comme un moment interstitiel.

En ce qui concerne les femmes, la mise en évidence de besoins spécifiques et le fait que l'entre-soi favorise la résolution de situations problématiques engagent à mettre en œuvre des aménagements favorisant cet entre-soi. La création de véhicules voire d'espaces réservés aux femmes dans le métro de Mexico en est le résultat le plus abouti. Or, cet exemple rend lisible le fait que l'appropriation d'un territoire par un groupe exclue de fait les personnes étrangères à ce groupe. Il rend évident le fait que le développement d'une interaction territoriale n'est pas un acte neutre, que le choix de l'échelle à laquelle il est mis en œuvre est lourd de conséquence et qu'il doit comporter un certain nombre de garde-fous.

Enfin, la confrontation avec d'autres lieux a mis en évidence l'importance d'une analyse par mode du vécu des usages et confirme la pertinence d'une entrée par « logiques » telles qu'évoquées au cours du 9.2.3.: logique du métro, logique du bus. Avec en arrière-plan une interrogation sur la nature d'une éventuelle logique du tramway et sur la persistance de logiques de ce type dans des agglomérations organisées de façon très différente de l'agglomération parisienne.

## Conclusion de la troisième partie

L'approche de l'aisance du voyageur par l'entrée territoriale imposait d'effectuer un détour théorique important. Alors que celui-ci aurait pu être d'une lourdeur excessive, il nous semble avoir permis, une fois validé par la confrontation à l'expérience des voyageurs, de porter un regard renouvelé sur la question. Nous avons abordé, à travers la confrontation du réseau aux notions majeures de la géographie sociale, un certain nombre de voies qui pourront être poursuivies. Celles-ci nous ont toutefois déjà permis de formuler des pistes d'amélioration opérationnelles.

Parmi elles, la formation d'une entité collective à l'échelle du pôle ou du réseau tout entier paraît de première importance pour limiter le sentiment de manque de présence humaine de plus en plus ressenti par les voyageurs. L'enjeu de ce projet est d'importance dans le contexte d'automatisation des réseaux de transport parisien engagé dans les années 1970 par la suppression des postes de receveur et de poinçonneur, et qui se poursuit aujourd'hui par l'automatisation des lignes et des opérations de vente de titre de transport, au sein du réseau métropolitain. Dans ce cadre, la dimension politique de la fréquentation du réseau n'a pas assez été prise en compte que ce soit d'un point de vue opérationnel comme théorique. Les autres pistes opérationnelles évoquées sont principalement la formulation d'une logique spécifique au réseau de transport mais qui permette au voyageur d'effectuer des choix et d'établir des repères, comme il en a la possibilité au sein de l'espace urbain aréolaire ; et l'élaboration d'une cartographie – pourquoi pas participative, de façon à tenir compte de la dimension politique évoquée plus haut – spécifique aux espaces de mobilité, qui font partie des rares espaces publics dont aucune représentation n'est offerte aux personnes les fréquentant.

La mise à l'épreuve de l'approche du réseau à travers la notion de territoire permet en outre de montrer les limites de cette entrée. En particulier, le chapitre 10.2. a permis permis de mettre en évidence le fait que l'interaction territoriale n'est pas seulement source d'aisance : son développement peut devenir source de mal-aise dès lors que l'appropriation territoriale* des uns se traduit par l'exclusion des autres. Le cas d'appropriation que nous avons abordé, celui d'espace réservé aux femmes, est sans doute moins problématique que d'autres formes d'appropriation comme par exemple le tag. Augé parle à son égard « d'appropriation sauvage de l'espace public ». Milon, soulignant qu'il ne s'agit pas de délimiter précisément le territoire approprié par une bande comme aux Etats-Unis, montre toutefois qu'il a pour objet d'exclure l'Autre du territoire tagué [MILON, 1999 : 119, 122]. La limite entre interaction et appropriation territoriale doit être pensée en amont, autour de cette notion d'exclusion.

# Conclusion générale

La troisième et dernière partie de notre travail a été consacrée à la traduction du résultat principal de cette thèse (la pratique d'un espace de mobilité peut donner lieu à une construction territoriale) en termes d'enjeux épistémologiques, théoriques et opérationnels. Le chapitre final [§10.] nous a aussi conduit à imaginer les pistes de développement possibles de notre travail. La conclusion qui suit nous a donc plutôt semblé être l'occasion de lister sans hiérarchie les idées phares qui nous semblent pouvoir être retenues de ce travail.

**L'espace de mobilité n'est pas un espace public mais un espace privé ouvert au public**

Si, d'un point de vue sociologique, l'environnement social du réseau a pu être compris comme un espace public (par opposition au cercle intime dans lequel le voyageur n'est pas soumis au regard du public), la dimension spatiale du réseau signale au voyageur qu'il se trouve bel et bien dans un espace privé.

Tout d'abord l'accès de cet espace n'est pas libre puisqu'il est soumis à une contribution financière. Assez rapidement après son entrée dans un espace de mobilité, le voyageur est arrêté par les barrières de contrôle auxquelles il doit présenter un titre de transport valide. S'il profite de l'automatisation de ces barrières pour passer outre, des agents sont chargés de contrôler son titre de transport à l'intérieur des espaces délimités par les barrières. La nature privée des espaces se manifeste également au voyageur par le dispositif de surveillance dont ils sont équipés. Les halls, couloirs et quais sont tous équipés de caméras de vidéosurveillance. Ils sont en outre sillonnés par un service de sécurité privé, spécifique à l'opérateur de transport.

**Sous prétexte d'ergonomie, l'espace de mobilité n'est aménagé que pour un type bien particulier de voyageur**

A la différence de l'espace urbain, l'espace de mobilité est aménagé pour une personne ayant la volonté de se déplacer, c'est-à-dire d'élaborer un itinéraire stratégique lui permettant de relier son origine à sa destination, et ce, dans un temps le plus réduit possible. Il lui fournit les outils signalétiques lui permettant de mettre en œuvre l'itinéraire tracé *a priori* sur le plan du réseau ; les améliorations ergonomiques étant destinées à lui permettre d'accomplir cette action avec la plus grande autonomie possible. En d'autres termes, l'aménagement de l'espace de mobilité est aménagé à destination des voyageurs ayant une perception instantanée du temps, allocentrée de l'espace et n'ayant aucune perception d'autrui autre que celle d'un individu ayant lui-même une stratégie parfaitement autonome ou que celle d'un obstacle physique à éviter.

Or, les configurations possibles de perception des trois grandes dimensions que sont l'espace, autrui et le temps sont multiples. Cinq grandes figures de voyageurs ont pu être identifiées (cf. paragraphe suivant), dont seulement une correspond au voyageur pour lequel l'espace de mobilité est aménagé (voyageur du Jeu de Plateau). La volonté d'améliorer le déplacement du voyageur par l'élaboration d'un espace ergonomique renforce finalement le fait que l'entrée dans le réseau se traduit pour le voyageur par une réduction des modes de perception possible de son environnement et du temps. En somme, c'est plutôt au voyageur que revient la mission de s'adapter de manière ergonomique au réseau que l'inverse.

**Le jeu et la recherche de divertissement sont des caractéristiques du déplacement, pourtant habituellement compris comme un mouvement purement fonctionnel**

Au cours de leur récit de déplacements, les voyageurs évoquent fréquemment les jeux auxquels ils se livrent ou les sources de divertissement qu'ils trouvent dans les espaces qu'ils parcourent comme dans l'observation des personnes qui les entourent. Lorsqu'elle se trouve au sein du pôle de Réaumur-Sébastopol, Viviane se divertit ainsi tout autant de la présence de souris entre les rails ou sur les quais que des réactions des autres voyageurs face à ces animaux. De nombreux voyageurs emportent au moment du déplacement des lectures non professionnelles voire des carnets de jeux et plusieurs d'entre eux évoquent les décors des stations non comme de simples ornementations, mais comme la source de jeux (deviner à qui appartiennent les signatures de la station Cluny, déchiffrer le texte de la Déclaration des Droits de l'Homme à Concorde).

Surtout, les voyageurs utilisent pour décrire leur déplacement le registre du jeu : ils se donnent un « but », ils élaborent des « stratégies » pour y parvenir, ils doivent tenir compte d'un contexte, de « règles du jeu » ; et lorsqu'ils les contournent, ils ont le sentiment de « tricher ». C'est pourquoi il nous a semblé pertinent de traduire les configurations de perception de l'espace, d'autrui et du temps majoritairement rencontrées dans le réseau en figures métaphoriquement associées à des jeux.

*Joueur de Go (env. in situ, temps en durée).* Le voyageur de Go évolue dans un espace qu'il perçoit avec une telle acuité qu'il constitue pour lui une menace (étouffement). La

présence d'autrui est perçue avec force et selon une variété de modalités, ce qui rend difficile l'acceptation de sa proximité physique. Le voyageur de Go cherche à construire son « territoire », mais son existence est sans cesse remise en question. L'habitude joue un rôle important dans le déplacement : c'est elle qui rend possible la construction territoriale et qui permet d'oublier que son équilibre est précaire.

*Joueur du Palais des Glaces (env. in situ, temps instantané).* Le voyageur des Glaces se donne pour objectif de réaliser un itinéraire dans un environnement apparemment isotrope et ce, si possible dans un temps limité. Pour cela, il cherche à mobiliser le moindre indice spatial afin de différencier les espaces parcourus et d'identifier des points de repère qui lui permettront de réitérer l'itinéraire en un temps réduit. Il perçoit bien les autres voyageurs avec qui il peut élaborer des stratégies communes et qui peuvent lui servir d'indice pour trouver son chemin.

*Joueur de Rôle (env. in et ex situ, temps instantané).* En termes de perception de l'espace, l'univers du rôliste se définit comme une alternance constante entre le plateau de jeu (ici, le plan du réseau) et les lieux particuliers dans lesquels se déroulent les actions (les espaces de mobilité). Le voyageur de Rôle voit l'Autre selon une variété de modalités : tantôt dans son camp, tantôt contre lui, tantôt simple informateur voire personnage gratuit. Il perçoit le temps comme un élément à part entière du jeu : il élabore ses stratégies en vue de réduire son temps, mais également en vue d'améliorer ses conditions de déplacement. Son aisance est telle qu'il lui arrive de se mettre en danger (se perdre volontairement par exemple) pour le plaisir de résoudre l'énigme.

*Joueur de Plateau (env. ex situ, temps instantané).* A la différence du rôliste, le joueur de Plateau ne perçoit l'espace qu'en fonction de sa représentation abstraite (le plan de réseau). Les stratégies qu'il élabore pour gagner du temps se traduisent toutes en termes de changement d'itinéraire sur le plan, voire en termes de changement modal. Il perçoit autrui principalement comme un instrument qu'il inclut dans sa stratégie pour parvenir à ses fins. Il peut aussi le percevoir comme un frein physique lorsqu'il encombre les espaces de mobilité. C'est pour ce type de joueur que le réseau est aménagé.

*Joueur du Mastermind (env. ex situ, temps en durée).* Pour ce joueur, l'enjeu n'est pas d'ordre temporel mais simplement de réussir à déchiffrer les codes signalétiques que l'espace de mobilité lui propose. Le joueur est fondamentalement seul : les personnes qui l'entourent ne lui sont d'aucune aide puisqu'il a intégré la règle d'ignorance mutuelle comme une règle du jeu. Tout se passe comme si ce joueur cherchait à s'adapter aux règles éditées par le réseau sans pouvoir s'en détacher ni élaborer des stratégies originales (interaction avec d'autres voyageurs, usage des formes spatiales comme indices supplémentaires, etc.).

**Deux formes de mal-aise : (1) La difficulté à entrer en interaction avec un environnement spatial isotrope.**

Le recensement et la présentation des grandes figures de voyageurs présents dans le réseau permettent de constater que si la plupart d'entre eux parviennent à se déplacer avec aisance, deux figures semblent au contraire concentrer les sources de mal-aise. Toutes deux sont caractérisées par une même perception du temps en durée. Et, bien qu'elles soient touchées par deux formes de mal-aise spécifiques, celles-ci se laissent également comprendre à partir d'une approche territoriale.

La forme de mal-aise associée à la figure du voyageur de Go peut être comprise comme l'impossibilité à entrer en interaction avec l'espace comme avec les autres personnes présentes. Les voyageurs de Go cherchent à entrer en contact avec les autres voyageurs mais ils se heurtent à leur mutisme ; quant aux personnes référentes du réseau (agents et commerciaux), la standardisation de leur service les isole des voyageurs. De la même façon, tandis que le voyageur de Go recherche dans l'espace des prises pour s'orienter ou simplement se sentir à l'aise, celui-ci lui reste hermétique, du fait de son isotropie et du manque de qualité de certains de ses lieux.

**Deux formes de mal-aise : (2) L'impossibilité de briser la règle d'ignorance mutuelle**

A l'inverse des voyageurs de Go qui recherchent l'interaction territoriale, les voyageurs du Mastermind l'évitent et c'est ce qui cause leur mal-aise. Ces voyageurs sont enfermés dans la navigation selon les codes du réseau : ils n'utilisent pas les formes spatiales présentes autour d'eux, et lorsqu'ils doivent sortir d'un pôle, ils suivent les panneaux bleus sans chercher à se souvenir de la forme du quai, ni à faire le lien entre le quartier et le réseau. Pour eux, ce sont deux espaces de nature incompatible. En outre, ils respectent la règle d'ignorance mutuelle sans s'autoriser aucune exception. Ils ne regrettent pas son existence, à la différence des autres figures de joueurs.

Tant que tout se passe bien, ce comportement ne pose pas de problème. Mais en cas de désorientation ou d'incident sur le réseau, ces voyageurs n'ont aucun moyen d'échapper au mal-aise. Ils n'ont pas de solution de secours, ils ne peuvent se raccrocher ni à la forme du lieu, ni demander leur chemin ou un soutien à une autre personne. L'inscription de leur action dans l'habitude (en l'occurrence l'habitude-ancre) leur permet de limiter ce type de situation. L'improvisation leur est interdite.

**Le territoire comme alternative au développement de prothèses technologiques coûteuses**

A l'heure où l'*Easy Métro*, système de calcul d'itinéraire pour personne malvoyante, gagne le concours Lépine et où les acteurs de la téléphonie mobile et de la navigation embarquée rivalisent d'inventivité pour adapter le système GPS aux piétons, spécifiquement dans un milieu souterrain, il nous semble que d'autres manières de résoudre la manque d'aisance (« *ease* ») des voyageurs peuvent être inventées. Ces technologies de soutien sont en effet très coûteuses et généralement réservées aux personnes déjà les mieux équipées en termes de technologies embarquées (téléphone avec accès internet, écran large permettant de lire l'itinéraire sur une carte, etc.). Or,

l'interaction (avec l'espace et surtout) avec des membres d'une collectivité territorialisée peut permettre de résoudre les situations problématiques de type désorientation, difficulté à déterminer son itinéraire en cas d'incident sur le réseau, etc. Dans le cas du voyageur du *Mastermind* dont nous venons de traiter en particulier, la possibilité de s'adresser avec facilité aux autres voyageurs (ce que nous avions défini comme la « sociabilité ») permettrait de limiter la perte et lui donnerait une plus grande « accessibilité » au réseau, une plus grande aisance dans l'action. Les autres voyageurs deviendraient alors les soutiens pour ne pas dire les « prothèses » des personnes en difficulté dans les espaces de mobilité. Sans être en mesure de dire quelle part de voyageurs correspond à la figure du *Mastermind*, il est possible de rappeler que près de 40% des personnes interrogées par questionnaire considèrent qu'elles ne peuvent faire appel à un autre voyageur en cas de problème d'orientation ; en ce qui concerne les problèmes de sécurité, ce chiffre atteint 70%.

Mais le développement de l'interaction territoriale apparaît en outre, au terme de notre enquête, comme un moyen de limiter les situations de crise (désorientation, mal-aise, sentiment d'insécurité, etc.) avant même qu'elles n'aient lieu. Si nous avons vu que les difficultés à entrer en interaction avec d'autres personnes ne gênaient le voyageur de *Mastermind* qu'au moment de la crise, dans le cas du voyageur de Go, elles sont sources de la crise. Tandis que le voyageur du *Mastermind* n'est gêné de ne pouvoir s'adresser à autrui qu'à certains moments bien précis et accidentels, le voyageur de Go en ressent une gêne permanente (d'autant plus forte que les distances interpersonnelles sont réduites). Il semble que cette catégorie de voyageurs soit d'ailleurs la plus sujette au renoncement de l'usage des transports collectifs. Le développement de l'interaction territoriale serait donc un levier de résolution mais également de limitation des crises liées au déplacement.

**Favoriser l'urbanité des lieux pour améliorer l'aisance du voyageur ou exclusivement la rentabilité des espaces de mobilité ?**

La notion d'urbanité des lieux est née de la remise en cause du modèle de « réseau-tuyau », c'est-à-dire d'une façon exclusivement technicienne d'aménager le réseau de transport comme s'il s'agit d'un réseau équivalent aux réseaux d'adduction d'eau, de gaz, aux réseaux d'égouts, en omettant de prendre en considération le fait qu'il était pratiqué par des individus. Au cours des années 1970, à la faveur de l'automatisation des barrières de contrôle, différentes pratiques urbaines (tags, commerces ambulants, sédentaires) pénètrent les espaces de mobilité souterrains et contribuent à l'écroulement du modèle du « réseau-tuyau », écroulement accompagné par une recherche en sciences sociales valorisant l'individu contre le flux.

Aujourd'hui, il semble que les effets bénéfiques de cette remise en cause aient été obtenus et que le critère d'urbanité des espaces ne soit plus qu'un argument de la part des opérateurs de transport comme des concepteurs de centre commerciaux invités à participer à la rénovation des grands pôles d'échange pour multiplier les espaces commerciaux. Or, si la présence de commerces au sein des espaces de mobilité n'est pas négative, elle nous semble loin de pouvoir résoudre le manque de présence humaine

(compris comme un manque « d'animation urbaine ») décrié par les voyageurs. D'une part parce que les commerces ne peuvent être situés que dans certaines parties bien délimitées des pôles d'échanges : dans les salles d'échange mais ni sur les quais, ni dans les couloirs. De plus, ils ne sont ouverts qu'à certaines plages horaires, plus réduites que celles des horaires de fonctionnement des modes de transport collectifs : or, la déambulation au milieu de rideaux métalliques crée souvent un sentiment d'isolement plus fort que la simple déambulation dans des couloirs nus. Enfin, les commerçants ne peuvent pas quitter leurs commerces sous peine de risquer d'être volés : ils ne peuvent donc pas intervenir en cas de situation problématique et n'auront jamais – par définition – une présence aussi importante que les voyageurs.

**La logique bus : une logique d'aménagement d'un espace d'interface**

Il nous semble donc aujourd'hui qu'il soit nécessaire de réfléchir non plus en termes d'urbanité des lieux de mobilité mais tenter d'imaginer une nature spécifique de ces espaces caractérisée par leur nature d'interface entre la ville et le réseau, et qui permette l'appropriation territoriale. Pour cela, l'utilisation de la logique bus, mode par essence situé à l'interface entre le réseau et la ville, comme modèle d'organisation des espaces de mobilité nous semble une piste féconde.

Les valeurs qui président originellement à la logique bus sont, comme a pu le montrer Isaac Joseph [1987-1], radicalement opposées à celles qui caractérisent la logique métro : elles valorisent la diversité (incisif) contre la simplicité (lisse), la visibilité contre la lisibilité, la déambulation contre le direct, la singularité contre l'homogénéité dans la relation au client. Nous lui adjoindrons l'ouverture contre la canalisation, la dispersion contre l'intégration fonctionnelle, la liberté contre le guidage.

**La revendication politique : une dimension « oubliée » de l'espace de mobilité**

L'entrée des pratiques urbaines dans les espaces de mobilité a rapidement été suivie par l'émergence de manifestations d'ordre culturel et politique propres aux espaces de mobilité. La dimension culturelle, musicien du métro et tags non revendicatifs, a pu rapidement être intégrée par les opérateurs de transports à leurs propres démarches d'animation de leurs espaces. L'exemple le plus représentatif est le concert organisé à l'automne pour un chanteur connu ayant fait ses débuts dans le métro (Keziah Jones) associant des musiciens actuels du métro. Au contraire, les manifestations d'ordre politique (graffitis anti-pubs, anti-sexistes, revendications de transports gratuits, etc.) ne sont pas prises en compte par les opérateurs sauf dans une démarche d'opposition, comme en témoignent les procès entamés par la RATP contre les collectifs anti-pubs en 2004.

Or, ces mouvements politiques ne sont pas anodins pour la recherche géographique dans la mesure où la plupart d'entre eux ne sont pas liés à des questions de politique générale, par exemple nationale, mais à une revendication d'ordre territorial. Chacun à leur manière, ils revendiquent une manière d'aménager ou de donner accès aux espaces de mobilité. Les revendications des femmes japonaises (notamment) pour obtenir des

wagons réservés au sein du métro tokyoïte abondent dans le sens d'une revendication politique spécifiquement territoriale. Elles permettent également de mettre en évidence l'importance qu'il y a à prendre en compte ces manifestations politique. D'une part parce qu'elles peuvent être des outils de formation d'une collectivité territorialisée, attachée et investie dans les espaces de mobilité. Mais également parce que le débordement de l'attachement territorial vers l'appropriation territoriale signifie exclusion des personnes étrangères à ce territoire et doit être prévenu au plus tôt.

**Territoires mobiles**

Les manifestations politiques, parce que sanctionnées par les autorités de transport, ont peu à peu utilisé la dimension mobile du réseau. Des actions des collectifs anti-pubs ont pris ainsi la forme de barbouillages de lignes et non de stations, les militants passant d'une station à l'autre d'une même ligne en empruntant tout simplement les rames de métro. De la même façon, mais pour des questions de politique générale, les manifestants russes ont utilisé le 31 janvier notamment les espaces du métro moscovite pour pouvoir déployer très rapidement des banderoles, puis les replier tout aussi rapidement et se disperser dans la foule en mouvement.

Ces formes politiques et mobiles des espaces du réseau invitent à réfléchir un peu différemment sur notre notion centrale de territoire. Tout au long de ce travail, nous avons cherché à passer au-delà de l'apparente inconstance des (non-)lieux de passage pour identifier des attachements et des permanences. Mais l'identification d'une territorialité du réseau est aussi une manière, en tout dernier ressort, de montrer l'émergence de territoires d'une nature nouvelle, les territoires mobiles.

# BIBLIOGRAPHIE

AMAR, G. 1987. *L'évolution de la conception de réseau*, Paris, Document interne de la RATP, Département du développement, Unité Prospective, n°13.

AMAR, G. ; PENY, A. 1990. « Structures sensibles et stratégies esthétiques des réseaux. Un axe de recherche nouveau. », *RATP Etudes et Projets,* « spécial Prospective » deuxième trimestre 1990, pp.59-60.

AMAR, G. 1993. « Pour une écologie urbaine des transports », *Annales de la recherche urbaine*, n°59-60.

AMAR, G. 1993. *Pour une écologie urbaine des transports*, Paris, Document interne de la RATP, Département du développement, Unité Prospective, n°84.

AMAR, G. 1996. « Complexes d'échanges urbains, du concept au projet, le cas de La Défense », *Annales de la recherche urbaine,* n°71, pp.93-100.

AMAR, G. 2004. *Mobilités urbaines. Eloge de la diversité et devoir d'invention*, La Tour d'Aigues, L'Aube.

AMAR, G. 2007. « La transmodalité : une mutation des transports urbains. », Actes du festival « Taxis », IVM.

AMPHOUX, P. ; THIBAUD, J.-P. ; CHELKOFF, G. (dir.) 2004. *Ambiances en débats*, Bernin, A la Croisée, « Ambiances, Ambiance ».

ARBIB, M.A. 1991. « Interaction of Multiple Representations of Space in the Brain. » dans : PAILLARD, J. (dir.) *Brain and Space*, Oxford, Oxford University Press, pp.380-403.

ARBUS, C., ARBUS, L. 2002. « Aspects médico-légaux de la conduite automobile chez le sujet âgé », *NPG : Neurologie, Psychiatrie, Gériatrie,* n°9.

ASCHER, F. 2005. *La société hypermoderne. Ces événements nous dépassent, feignons d'en être les organisateurs*, La Tour d'Aigues, l'Aube.

AUGÉ, M. 1986. *Un ethnologue dans le métro,* Paris, Hachette, « Textes du XXe siècle ».

AUGÉ, M. 1992. *Non-lieux. Introduction à une anthropologie de la surmodernité,* Paris, Seuil, « La librairie du XXe siècle ».

AUGÉ, M. 1994. *Le sens des autres. Actualité de l'anthropologie,* Paris, Fayard.

AUGÉ, M. 2008. *Le métro revisité*, Paris, Seuil.

AUGOYARD, J.-F. 1976. *Le Pas. Approche de la vie quotidienne dans un habitat collectif à travers la pratique des cheminements,* Grenoble, Thèse de doctorat, Université des Sciences sociales de Grenoble-U.E.R. d'Urbanisation - Aménagement, dirigée par Gilbert Durand.

AUGOYARD, J.-F. 1979. *Pas à pas. Essai sur le cheminement quotidien en milieu urbain*, Paris, Seuil.

AUGOYARD, J.-F. ; BELLE, O. ; CHELKOFF, G. ; BALAŸ, O. 1982. *Sonorité, sociabilité, urbanité. t1. Méthode pour l'établissement d'un répertoire des effets sonores en milieu urbain*, Grenoble, CRESSON.

AUGOYARD, J-F. 1989. « Du lien social à entendre. » dans : FISCHER, W. ; FRICK, C. (dir.) *Le lien social, identités personnelles et solidarités collectives dans le monde contemporain. Actes du XIIIème colloque de l'Association Internationale des Sociologues de Langue Française, 24-28 Août 1988*, Genève, AISLF, pp.702-717.

AUGOYARD, J-F. 1989. « Réflexions autour de la notion de parasite sonore. » dans : PENY, A. ; GROSJEAN, M. *Urbanités sonores. Actes du séminaire*, Paris, Document interne de la RATP, Département du développement, Unité Prospective, n°45.

AUGOYARD, J.-F. 1990. « Culture sonore et identité urbaine. Sur l'instrumentalisation des rapports sociaux : immanence et localisation. » dans : Coll. *Rapport final du séminaire « Développement local et identité : du quartier à la métropole », Fribourg, 11-12 janvier 1990*, Berne, Commission nationale suisse pour l'UNESCO, pp.24-38.

AUGOYARD, J.-F (*et al.*). 2003. « Usages et résonances de la notion de territoire au CRESSSON », dans : DE BERNARDY, M., DEBARBIEUX, B. (dir.) *Le territoire en sciences sociales. Approches disciplinaires et pratiques de laboratoire*. Grenoble, CNRS, MSH Alpes, pp. 53-83.

AUGOYARD, J.F. 2008. « Propos recueillis à Paris par Thierry Paquot le 1er février 2008 ». *Urbanisme*, Rubrique « L'invité », pp. 73-80.

BAILLY, A. 1990. « Les représentations de la distance et de l'espace : mythes et constructions mentales. », *Revue d'Economie Régionale et Urbaine,* n°2.

BAILLY. J.-P. ; HEURGON E. 2003. *Nouveaux rythmes urbains : quels transports ?* La Tour d'Aigues, L'Aube.

BARD, C. 2004. *Le genre des territoires. Féminin, masculin, neutre*, Angers, Presses de l'Université d'Angers.

BARDYN, J.-L. 1999. *La portée ferroviaire : ambiances sonores des gares européennes*, Grenoble, Rapport de recherche du CRESSON.

BARLES, S., GUILLERME, A. 1998. *La congestion urbaine en France (1800-1970)*, Paris, Ardu, 277 p.

BAROUCH, G. ; CHAPIROT, C. ; LECORRE, B. ; PÉNY, A. 1987. *Villejuif - Louis Aragon : un complexe d'échange ?* Paris, Document interne de la RATP, Département du développement, Unité Prospective, n°14.

BAVOUX, J.-J. ; BEAUCIRE, F. ; CHAPELON, L. ; ZEMBRI, P. 2005. *Géographie des transports*, Paris, Armand Colin, « U Géographie ».

BEAUCIRE, F. ; BERGER, M. ; SAINT-GERAND, T. 2004. *L'accessibilité aux ressources de la ville dans les franges périurbaines d'Ile-de-France. Inégalités géographiques, inégalités sociales*, Paris, DRAST.

BEAUVOIR, S. (de). 1970. *La vieillesse,* Paris, Gallimard.

BERTHOZ, A. 1997. *Le sens du mouvement*, Paris, Odile Jacob.

BLANCHARD, F. *et al.* 2001. « Grand âge et désorientation », *Gérontologie et Société,* n°98, pp.197-218.

BONIN, S. 2004. « Au-delà de la représentation, le paysage », *Strates*, n°11.

BOULLIER, D. 1999. « Les voyageurs et les objets en régime automatique. » Dans : JOSEPH, I. (dir.). *Villes en gares*, La Tour d'Aigues, l'Aube.

BRAYNE, C. *et al.* 2000. « Very old drivers: findings from a population cohort and people aged 84 and over.», *International Journal of Epidiemology,* n°29.

BRUNET, R. ; FERRAS, R. ; THERY, H. 1993. *Les mots de la géographie, dictionnaire critique*, Montpellier / Paris, Reclus, La Documentation Française (3e édition).

BURGEL, G. 2000. *La ville aujourd'hui,* Paris, Hachette, « Pluriel » (1993).

CANCALLON, F. ; GARGAILLO, L. 1991. *Les transports collectifs urbains. Quelles méthodes pour quelles stratégies ?* Paris, Celse.

CASTELLS, M. 1989. *The Informational City. Information Technology, Economic Restructuring and the Urban-Regional Process*, Oxford, Angleterre, et Cambridge, Massachusetts, Blackwell Publishers.

CASTELLS, M. 1998. *L'Ère de l'information. Vol. 1. La société en réseaux*, Paris, Fayard (1996).

CASTELLS, M. 1999. *L'Ère de l'information. Vol. 2. Le pouvoir de l'identité*, Paris, Fayard (1997).

CCE / COMMISSION DES COMMUNAUTES EUROPEENNES. 2002. *Amended proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on action by Member States concerning public service requirements and the award of public service contracts in passenger transport by rail, road and inland waterway*, COM 2002 107 Final.

CEFAÏ, D. ; SATURNO, C. 2007. *Itinéraires d'un pragmatiste. Autour d'Isaac Joseph*, Paris, Economica, « Etudes sociologiques ».

CERTU, 1998. *L'enquête ménages déplacements « méthode standard ». Note méthodologique et annexes*, Lyon, CERTU.

CERTU, 2006. *Schémas directeurs d'accessibilité de transports collectifs urbains. Analyse de cas*, Lyon, CERTU.

CETUR. 1994. *Les enjeux des politiques de déplacement dans une stratégie urbaine*, Lyon, CETUR.

CHARMES, E. 2005. « Le retour à la rue comme support de la *gentrification.* », *Espaces et sociétés*, n°122, « Le sens des formes urbaines », pp. 115-135.

CHELKOFF, G. ; THIBAUD, J.P. 1997. *Ambiances sous la ville. Une approche écologique des espaces publics souterrains*, Grenoble, Rapport interne du CRESSON (CNRS, EAG).

CHELKOFF, G. 2004. « Percevoir et concevoir l'architecture : l'hypothèse des formants. », dans : AMPHOUX P. ; THIBAUD J.-P. ; CHELKOFF G. (dir.). *Ambiances en débats*, Bernin, A la Croisée, « Ambiances, Ambiance », pp. 55-69.

CHEVRIER, S. ; JUGUET, S. 2003. *Arrêt demandé : réflexion anthropologique sur la pratique des temps et des espaces d'attente du bus, Paris, Enigmatek.*

CHEVRIER, S. ; JUGUET, S. 2005. « Personnes âgées et métros légers : les trois figures de la personne âgée. » Dans : PENNEC, S. ; LE BORGNE, F. *Technologies urbaines, vieillissements et handicaps*, Paris, Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique.

CHOAY, F. 1972. « Sémiologie et Urbanisme » dans : CHOAY, F. 1972. *Le sens de la ville*, Paris, Seuil.

CHOAY, F. 1979. *L'urbanisme, utopies et réalités. Une anthologie*, Paris, Seuil (1965).

CHOAY, F. 2006. « Les signes de la ville » (1988) dans : CHOAY, F. 2006. *Pour une anthropologie de l'espace*, Paris, Seuil, « La couleur des idées ».

CIESONIK, A. ; ALPASS, F. ; PACHANA, N. 2003. « Survey of New Zealand older driver assessment practices », *Australian Journal on Ageing*, n°22.

CINQ-MARS, I. ; PERRATON, C. 1989. « Femmes et espaces publics : l'appropriation des lieux et la maîtrise du temps », *Recherches féministes*, 1989, vol. 2, n°1, pp.19-32.

CLAVAL, P. 1981. *La logique des villes. Essai d'urbanologie*, Paris, Litec, « Géographie économique et sociale ».

CLEMENT, S. ; MANTOVANI, J. ; MEMBRADO, M. 1995. *Vieillissement et espaces urbains. Modes de spatialisation et formes de déprise*, Rapport pour le PirVilles CNRS.

CLEMENT, S. 1996. « Vivre la ville de la vieillesse. Se ménager, se risquer », *Annales de la Recherche Urbaine*, n°73.

CLEMENT, S. ; MANTOVANI, J. 1999. « Les déprises en fin de parcours de vie », *Gérontologie et société*, n° 90, pp.95-108.

CLEMENT, S. 2003. « Le vieillissement avec le temps, et malgré le monde », *Empan,* « Les cadres sociaux du vieillissement », n°52, pp.14-22.

CLÉMENT, S. ; ROLLAND, C. ; THOER-FABRE, C. 2005. *Usages, normes, autonomie : analyse critique de la bibliographie concernant le vieillissement*, Toulouse, Université Toulouse le Mirail et CIRUS-CIEU, Rapport final d'une recherche financée par le PUCA.

COPPE, A. GAUTIER, A. 2004. « Régulation et concurrence dans le transport collectif urbain. », *Reflets et perspectives de la vie économique*, n°43, « Transport et mobilité ».

CORBIN, A. 1986. *Le miasme et la jonquille. L'odorat et l'imaginaire social XVIIIe-XIXe siècles*, Paris, Flammarion, « Champs ».

CORDIER, B. 2007. *La gratuité totale des transports collectifs urbains : effets sur la fréquentation et intérêts*, Rapport final d'une recherche financée par le Prédit 3 (2002-2007), Groupe opérationnel 11 : Politique des transports.

COSTES, L. 1989. « Les commerçants du métro parisien. Essai d'anthropologie urbaine. » *Annales de la recherche urbaine*, n°39, pp.79-88.

COSTES, L. 1994. *L'Étranger sous terre. Commerçants et vendeurs à la sauvette du métro parisien*, Paris, L'Harmattan, « Logiques sociales ».

COUREL, J. 2008. *170 millions de kilomètres par jour. Les distances parcourues quotidiennement par les Franciliens*, Paris : IAU-IDF.

COUTRAS, J. ; FAGNANI, J. 1979, *Rapports conjugaux et mobilité des femmes employées dans l'agglomération parisienne*, Paris, Société de mathématiques appliquées et de sciences humaines.

COUTRAS, J. 1992. « L'insertion différentielle des sexes dans l'espace urbain », *Cahiers du GEDDIST*, n°5, pp. 7-23.

COUTRAS, J. 1996. *Crise urbaine et espaces sexués*, Paris, Armand Colin, « Références ».

COUTRAS, J. 2003. *Les peurs urbaines et l'autre sexe*, Paris, L'Harmattan.

DAVEY, J.A. 2007. « Older people and transport: coping without a car », *Ageing and Society*, n°27, pp.49-65.

DEBARBIEUX, 1993. « Du haut lieu en général et du mont Blanc en particulier. », *L'Espace Géographique*, n°1, pp.5-13.

DEBARBIEUX, B. 1995. « Le lieu, le territoire et trois figures de rhétorique. » *L'Espace géographique,* n°2, pp.97-112.

DEBARBIEUX, B. 1995. « Le lieu, fragment et symbole du territoire », *Espaces et sociétés*, n°82-83, pp.13- 36.

DE BIASE, A. ; ROSSI, C. 2002. « L'appropriation de l'espace dans le pôle métro-RER Châtelet-Les Halles (Paris) », enquête de terrain sur appel d'offre de JPF Consultant – RATP.

DE CERTEAU, M. 1980. *L'invention du quotidien. t.1. Arts de faire*, Paris, UGE, « 10/18 ».

DEKINDT, J. 1986. « Notes sur la sociabilité des réseaux », *Actions et recherches sociales,* n°4.

DELBES, C. ; GAYMU, J. 2000. « Du veuvage à l'isolement. », *Gérontologie et société,* n°95.

DELEUZE, G. ; GUATTARI, F. 1973. *L'anti-Œdipe. Capitalisme et schizophrénie t1*, Paris, Editions de Minuit.

DELEUZE, G. ; GUATTARI, F. 1980. *Mille plateaux. Capitalisme et schizophrénie t2*, Paris, Editions de Minuit.

DESCOMBES, V. 2005. *Le Même et l'Autre. Quarante-cinq ans de philosophie française (1933-1978)*. Paris, Editions de Minuit (1979).

DI MEO, G. 1998. *Géographie sociale et territoires*, Paris, Nathan, « Fac. Géographie ».

DOSSE, F. 1995. *L'Empire du sens. L'Humanisation des sciences humaines*, Paris, La Découverte.

DUBUISSON-QUELLIER S. ; BARRIER J. 2007. « Protester contre le marché : du geste individuel à l'action collective. Le cas du mouvement anti-publicitaire », *Revue française de science politique,* n°57-2.

DUBY, G. ; PERROT, M. (dir.). 1991. *Histoire des femmes en Occident (vol.4 : XIXe siècle)*, Paris, Plon.

DUPUY, G. 1987. « Vers une théorie territoriale des réseaux : une application au transport urbain », *Annales de Géographie,* n°538, pp.658-679.

DUPUY, G. (dir.) 1988. *Réseaux territoriaux*, Caen, Paradigme, « Transports et communication ».

DUPUY, G. 1991. *L'Urbanisme des réseaux. Théories et méthodes*, Paris, Armand Colin, « U Géographie ».

DUPUY, G. ; COUTARD, O. (dir.) 2001. *Les pauvres entre dépendance automobile et assignation territoriale. Comparaison France - Royaume-Uni*, Puteaux, Rapport du PUCA.

DUPUY, G. ; OFFNER, J.-M. 2005. « Réseau : bilans et perspectives », *Flux,* n°62, pp.38-45.

EISENHANDLER, S. 1990. « The Asphalt Identity: Old Age and the Driver's License », *International Journal of Ageing and Human Development,* n°30.

ELIAS, N. 1991. *La société des individus*, Paris, Fayard.

ESPINASSE, C. 2005. *Le deuil de l'objet voiture chez les personnes âgées. Rapport final d'une recherche financée par le Prédit 3 (2002-2007)*, Groupe opérationnel n° 1 : Mobilité, territoires et développement durable.

ETIENNE, V. 2008. *Fonctions exécutives et conduite automobile. Étude dans le vieillissement normal et dans la maladie d'Alzheimer.* Thèse de doctorat de Neuropsychologie, Université de Lyon 2, sous la direction du Pr. Bernard LAURENT.

FACHARD, L. (dir.) 1990. *Les lumières du métro. Diagnostic de l'éclairage*, Paris, Document interne de la RATP, Département du développement, Unité Prospective, n°55.

FLAMM, M. 2003. *Comprendre le choix modal. Les déterminants des pratiques modales et des représentations individuelles des moyens de transport*. Thèse de doctorat présentée à la Faculté de l'Environnement Naturel, Architectural et Construit (ENAC) de l'Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne (EPFL).

FREMONT, A. 1999. *La région, espace vécu*, Paris, Flammarion, « Champs » (2e éd. 1976).

GANT, R. 2002. « "Enabling" Transport for Mobility-Impaired People: the Role of Shopmobility », *World Transport Policy and Practice*, n°8.

GART. 2001. *Mobiscopie. Opinions des Français sur les déplacements urbains*, Paris, GART.

GENEAU DE LARMALIERE, I. 2007. « "Échelle" et "changement d'échelle" : un intérêt conceptuel pour l'aménagement ? » Dans : DUPUY, G. ; GENEAU DE LARMALIERE, I. (dir.) *Nouvelles échelles des firmes et des réseaux. Un défi pour l'aménagement*, Paris, L'Harmattan.

GILLE, L., MATHONNET, P. 1998. *Transition et transaction : pôles et places d'échanges*, Paris, Document interne de la RATP, Département du développement, Unité Prospective, n°121

GODARD, F. 1976. « À quoi servent les études de prévision de la demande ? », *Transport, Environnement, Circulation,* n°18, pp.16-19.

GODARD, F. 2001. *La ville en mouvement*,Paris, Gallimard.

GOFFMAN, E. 2001. *Mise en scène de la vie quotidienne. t.2 Les relations en public*, Paris, Minuit. (1959).

GOFFMAN, E. 2002. *L'arrangement des sexes*, présenté et traduit par Claude Zaidman, Paris, La Dispute, « Genre du monde » (1979).

GOKLAP, I. 1985. « De l'espace, de la territorialité et des réseaux », *Cahiers du groupe Réseaux*, n°1.

GOTMAN, A. 2004. « Introduction », dans : *Ville et hospitalité, les municipalités et leurs "étrangers"*, Paris, Editions de la Maison des sciences de l'homme, pp.1-18.

GRAWITZ, M. 2000. *Méthodes des sciences sociales*, Paris, Dalloz (11e édition).

GREEN, A.-M. 1998. *Musicien de métro. Approche des musiques vivantes urbaines*, Paris, L'Harmattan, « Logiques sociales ».

GROSJEAN, M. 1988. *Métro, espace sonore*, Paris, Document interne de la RATP, Département du développement, Unité Prospective, n°36.

GROSJEAN, M. 1989. *L'annonce sonore*, Paris, Document interne de la RATP, Département du développement, Unité Prospective, n°41.

GUERIN-PACE, F. 2003. « Vers une typologie des territoires urbains de proximité », *L'Espace géographique,* n°2003-4, pp.333-344.

GUERMOND, Y. 2006. « L'identité territoriale : l'ambiguïté d'un concept géographique », *L'Espace géographique,* n°2006-4, pp.291-297.

GUILLERME, A. (dir.) 1987. *La rue n'est pas une route*, Paris, Colloque européen du laboratoire Théorie des mutations urbaines, IFU.

GUIDEZ, J.-M. 2003. « Mobilité urbaine : le règne de la voiture. », *Futuribles*, n° 288, pp.5-9.

GUILLEMARD, A.M. 1993 « Utilité sociale des retraités et des personnes âgées », *CLEIRPPA INFOS,* n° spécial, pp. 23-27.

HAGGETT, P. 2001. *L'analyse spatiale en géographie humaine*, Paris, Armand Colin, « U Géographie » (1973).

HALL, E.T. 1978. *La dimension cachée*, Paris, Seuil (1966).

HANCOCK, C. 2000. « La séparation entre hommes et femmes dans le métro de Mexico, pour une régularisation des flux ? », dans : MEMBRADO, M. *Sexes, espaces et corps ; de la catégorisation du genre*, Toulouse, Editions Universitaires du Sud, pp.43-58.

HEIDEGGER, M. 1999. « Bâtir, habiter, penser. » Dans : HEIDEGGER, M. 1954. *Essais et conférences.* Paris, Gallimard (1951).

HERAN, F. 2000. *Transports en milieu urbain : les effets externes négligés. Monétarisation des effets de coupure, des effets sur l'affectation des espaces publics et des effets sur le paysage*, Paris, La Documentation Française.

HERBIN, E.-C. 2005. *Espace vécu, espace sensible. Entre renouvellement et gain de sens des sciences de l'espace humain*. Grenoble, Université Joseph Fourier, Institut de Géographie Alpine, mémoire de Master 2 "Ville, montagne et durabilité" réalisé sous la direction d'Olivier Soubeyran.

HINE, J. *et al.* 2000. « Using Technology to Overcome the Tyranny of Space : Information Provision and Wayfinding », *Urban Studies*, n°37.

HOLZAPFEL, H. 1986. *Trip Relationships in Urban Areas,* Aldershot, Gower Publishing Company.

JOSEPH, I. 1984. *Le passant considérable, essai sur la dispersion de l'espace public*, Paris, Librairie des Méridiens.

JOSEPH, I. 1987. *Bus – Réseaux – Territoires*, Paris, Document interne de la RATP, Département du développement, Unité Prospective, n°20.

JOSEPH, I. 1987. *L'enjeu-station. La station de métro comme espace public*, Paris, Document interne de la RATP, Département du développement, Unité Prospective, n°21.

JOSEPH, I. 1988. *Métro: espace public et relation de service*, Paris, Document interne de la RATP, Département du développement, Unité Prospective, n°38.

JOSEPH, I. 1992. « L'espace public comme lieu de l'action », *Annales de la recherche urbaine,* n°57-58, pp.210-217.

JOSEPH, I. (dir.) 1993. *Actes du séminaire « Lieux-Mouvements de la ville »*, Paris, Document interne de la RATP, Département du développement, Unité Prospective.

JOSEPH, I. (dir.) 1995. *Gare du Nord, mode d'emploi*, Paris, RATP, Editions Recherches. Programme de recherches concertées Plan urbain – RATP – SNCF.

JOSEPH, I. (dir.) 1995. *Prendre place, espace public et culture dramatique*, Colloque de Cerisy, édité avec la collaboration du Plan Urbain.

JOSEPH, I. (dir.) 1999. *Villes en gares*, La Tour d'Aigues, l'Aube.

JOSEPH, I. 2000. *Présentation du colloque*, Paris, Plan urbain, Actes du colloque international « Des gares et des quartiers ».

JOUFFE, Y. 2007. *Précaires mais mobiles. Tactiques de mobilité des travailleurs précaires flexibles et nouveaux services de mobilité*, Thèse de doctorat de Sociologie (Spécialité : Transports), École Nationale des Ponts et Chaussées, sous la direction de Francis GODARD et de Marie-Hélène MASSOT.

KAUFMANN, J.-C. 2007. *L'entretien compréhensif*, Paris, Armand Colin, « L'enquête et ses méthodes ».

KAUFMANN, V. 2000. *Mobilité quotidienne et dynamiques urbaines : la question du report modal*, Lausanne, Presses polytechniques et universitaires romandes.

KAUFMANN, V. ; JEMELIN, C. ; JOYE D. 2000. *Entre rupture et activités : vivre les lieux du transport. De la sociologie des usages à l'aménagement des interfaces*, Berne, Rapport du PNR 41 « Transport et environnement ».

KAUFMANN, V. 2002. *Re-thinking Mobility. Contemporary Sociology*, Aldershot, Ashgate.

KAUFMANN, V. 2004. « La mobilité au quotidien : nécessité, proposition et test d'une nouvelle approche. », dans : VODOZ, L. ; PFISTER GIAUQUE B. ; JEMELIN C. *Les territoires de la mobilité - L'aire du temps*, Lausanne, Presses polytechniques et universitaires romandes, « CEAT ».

KAUFMANN, V. 2008. *Les paradoxes de la mobilité. Bouger, S'enraciner,* PPUR, « Le savoir suisse »

KNOWLES, R. ; SHAW, J. ; DOCHERTY, I. 2007. *Transport Geographies: Mobilities, Flows and Spaces*, Oxford, Blackwell Publishing.

KOKOREFF, M. 1990. *Le lisse et l'incisif. Les tags dans le métro*, Paris, Document interne de la RATP, Département du développement, Unité Prospective, n°49.

KOKOREFF, M. 1992. *Espace public, communication et propreté : l'exemple du métro*, Paris, Document interne de la RATP, Département du développement, Unité Prospective, n°71.

LACOSTE, X. 1991. *La ville du service : le service de distribution d'eau et son territoire dans l'agglomération de Rabat-Salé au Maroc*, Thèse de doctorat en urbanisme et aménagement, Université Paris XII Val-de-Marne, sous la direction d'Henri Coing.

LAMIREAU, C. 2003. « Les manifestes éphémères : graffitis anti-sexistes dans le métro parisien », *Langage & société,* n° 106.

LASSUS, B. 1989. *Vers une stratégie esthétique pour le métro*, Paris, Document interne de la RATP, Département du développement, Unité Prospective, n°42.

LAWS, G. 1997. « Women's Life Courses, Spatial Mobility, and State Policies », Dans : JONES, J.P. ; NAST, H.J. ; ROBERTS, S.M. (dir.), *Thresholds in Feminist Geography : Difference, Methodology, Representation*, Lanham, Md., Rowman & Littlefield Publishers.

LE BRETON, E. 2005. *Bouger pour s'en sortir. Mobilité quotidienne et intégration sociale*, Paris, Armand Colin.

LEDRUT, R. 1973. *Les images de la ville*, Paris, Anthropos.

LEFEBVRE, H. 1974. *La production d'espace*, Paris, Anthropos.

LEGENDRE D'ANFRAY, P. ; SANDER, A. 1993. *Points-de-réseaux et formes urbaines, une analyse morphologique de la correspondance*, Paris, Document interne de la RATP, Département du développement, Unité Prospective, n°86.

LE GOFF, J. ; GUIEYESSE, L. 1985. *Crise de l'urbain, futur de la ville*, Paris, Economica.

LE GOFF, O. 1994. *L'invention du confort. Naissance d'une forme sociale*, Lyon, Presses universitaires de Lyon.

LEMELIN, A., GATIGNOL, A., 1999. « La structure spatiale des déplacements pendulaires des femmes et des hommes dans la région de Montréal », *Cahiers de Géographie du Québec,* vol. 43, n°119.

LOCHAK, D. 2004. « L'appartenance saisie par le droit. » Dans : *Ville et hospitalité, les municipalités et leurs "étrangers"*, Paris, Editions de la Maison des sciences de l'homme, pp.33-49.

LOUBIERE, M.-J. 1999. « L'ensemble de la clientèle profitera à terme des actions engagées par la RATP en direction des seniors », *Cahiers de l'IAURIF*, n°122 « Les conséquences du vieillissement de la population : Le défi de l'âge N°2 », pp.47-50.

LYNCH, K. 1999. *L'image de la cité*, Paris, Dunod (1960).

LYOTARD, J.-F. 1979. *La condition postmoderne*, Paris, Editions de Minuit (2005).

LYOTARD, J.-F. 1986. *Le postmoderne expliqué aux enfants : Correspondance 1982-1985*, Paris, Galilée.

MAILLARD, L. 2001. « Dans le ventre du métropolitain : réflexions sur les obsessions et sur l'omniprésence de la mort et du tragique dans les affiches publicitaires », *Sociétés*, n°2001/3, pp.37-42.

MARGAIL, F. 1996. *Les parcs relais, outils-clés de politiques intermodales de déplacement*, Paris, Thèse de doctorat, ENPC, sous la direction de Gabriel DUPUY.

MASSON, F. 2008. Renoncer à l'utilisation d'un moyen de transport, un simple choix économique et temporel rationnel ? Les déterminants des pratiques modales au travers d'exemples franciliens. Mémoire de Master 1, sous la direction de Marion TILLOUS.

MÉDAM, A. ; AUGOYARD, J.-F. 1976. *Situation d'habitat et façon d'habiter : l'habiter et l'habitat dans quatre grands ensembles voisins*, Paris, Ecole Spéciale d'Architecture.

MEISSONNIER, J. 2001. *Provinciliens : les voyageurs du quotidien,* Paris, L'Harmattan.

MERLEAU-PONTY, M. 1945. *Phénoménologie de la perception*, Paris, Gallimard, « Tel ».

MERLIN, P. 1992. *Les transports urbains*, Paris, PUF.

MILON, A. 1999. *L'étranger dans la ville : du rap au graff mural*, Paris, PUF, « Sociologie d'aujourd'hui ».

MOCH A. ; BONNEFOY B. 1997. « Odeurs et environnement urbain : le métro parisien. », *Psychologie française,* vol 42 n°2, pp.101-194.

MOLES, A. 1978. *Psychologie de l'espace*, Paris, Casterman, « Synthèses contemporaines ».

MONDADA, L., RACINE, J.B. 1992. « Géographie et sémio-linguistique », dans : BAILLY, A., FERRAS, R., PUMAIN, D. 1992. *Encyclopédie de géographie*, Paris, Economica, pp.239-254.

MONNET, J. 1998. « La symbolique des lieux : pour une géographie des relations entre espace, pouvoir et identité », *Cybergéo*, n°56.

MONNET, J. 2000. « Les dimensions symboliques de la centralité », *Cahiers de Géographie du Québec*, vol.44, n°123, pp.399-418.

MONNET, J. ; STASZAK, J.-F. 2008 « Editorial. Le consommateur ambulant : mobilités, stratégies et services. » *Espaces et Sociétés,* n°135, pp.21-24.

MONTULET, B. 1998. *Les enjeux spatio-temporels du social. Mobilités*, Paris, L'Harmattan.

MONTULET, B. 2004. « Mobilités spatio-temporelles et usages différenciés des modes de transport », dans : MONTULET, B. ; KAUFMANN, V. *Mobilités, fluidités… libertés ?*. Bruxelles, Publications des Facultés universitaires St-Louis.

NAVARRE, D. 1992. *Paris - Londres : une comparaison des systèmes de transport*, Paris, IAURIF.

NAVARRE, D. 1998. *Paris - Londres - New York - Tokyo : une comparaison des systèmes de transport*, Paris, IAURIF.

OFFNER, J.-M. 1981. « Les déplacements piétonniers. Analyse bibliographique. », *Institut de recherche des transports : Note d'information*, n° 20.

OFFNER, J.-M. ; SANDER, A. 1990. *Les points-clés "d'Autrement bus". Des théories à la pratique*, Paris, Document interne de la RATP, Département du développement, Unité Prospective, n°51.

OFFNER, J.-M. 1993. « Le développement des réseaux techniques, un modèle générique », *Flux,* n°13/14, pp.11-18.

OFFNER, J.-M. 1993. « Les "effets structurants" du transport : mythe politique, mystification scientifique », *L'Espace géographique,* n°3.

OFFNER, J.-M. 1995. « La socio-économie des transports, histoire critique » dans : DUHEM, B. (*et al.) Actes du séminaire « Villes et transports », t2*, Plan urbain, Direction de l'architecture et de l'urbanisme, pp.239-246.

OFFNER, J.-M. ; PUMAIN, D. 1996. *Réseaux et territoires. Significations croisées*, La Tour d'Aigues, l'Aube, « l'Aube territoire ».

ORFEUIL J.-P. 2001. *L'Évolution de la mobilité quotidienne, comprendre les dynamiques, éclairer les controverses*, Paris, INRETS, La Documentation française.

ORFEUIL, J.-P. 2002. « État des lieux des recherches sur la mobilité quotidienne », dans : LEVY, J.P. ; DUREAU, F. 2002. *L'accès à la ville*. Paris, L'Harmattan.

ORFEUIL, J.-P. (dir.) 2004. *Transports, pauvretés et exclusions. Pouvoir bouger pour s'en sortir*, La Tour d'Aigues, l'Aube, « Bibliothèque des territoires ».

PARODI, M. 2000. « La lente évolution de la sociabilité », *Revue de l'OFCE,* n° 73, pp.277-286.

PEIRCE, C. S., 1931-1935, *Collected papers*, Cambridge, Harvard University Press.

PELLEGRINO, P. 2000*. Le sens de l'espace. Vol.1-3*, Paris, Économica, « Anthropos ».

PENNEC, S. ; LE BORGNE, F. 2005. *Technologies urbaines, vieillissements et handicaps*, Paris, Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique.

PENY, A. ; GROSJEAN, M. 1989. *Urbanités sonores. Actes du séminaire*, Paris, Document interne de la RATP, Département du développement, Unité Prospective, n°45.

PENY, A. 1992. « Le paysage du métro. Les dimensions sensibles de l'espace transport », *Annales de la recherche urbaine,* n°57-58.

PETITEAU, J.-Y. 1987 « Territoires et itinéraires. », *Les cahiers du centre de recherches sociologiques*, n°5.

PFLIEGER, G. 2006. *De la ville aux réseaux. Dialogues avec Manuel Castells*, Lausanne, Presses polytechniques et universitaires romandes.

PLASSARD, F. 1989. « Infrastructures de transport et transformations de l'espace », *Culture Technique,* n°19, pp.150-158.

PREDALI, F. 2004. *La mobilité comme révélateur de l'évolution des modes de vies des femmes : les tendances des pratiques des femmes en milieu de vie en Ile-de-France depuis les années 1970*, Thèse de doctorat, Université de Paris Val-de-Marne, Institut d'Urbanisme de Paris, sous la direction de Jean-Pierre ORFEUIL.

POUBLAN-ATTAS, V. 1998. *L'espace urbain déformé : transports collectifs et cartes mentales*, Thèse de doctorat, Ecole Nationale des Ponts et Chaussées, sous la direction de Jean-Marc OFFNER.

QUÉRÉ, L. 1992. « Le tournant descriptif en sociologie », *Current Sociology*, vol 40, n°1.

RAFFESTIN, C. 1980. *Pour une géographie du pouvoir*, Paris, Litec.

RAITANEN, T. *et al.* 2003. « Why Do Older Drivers Reduce Driving? Findings from the European Countries », *Transportation Research*, *Part F: Traffic Psychology and Behavior*, n°6.

RATP. 1993, 1995, 1996. *Actes du séminaire Ecologie des transports urbains (3t)*. Paris, Documents internes de la RATP, Département du développement, Unité Prospective, n°85, 102 et 109.

REMY, N. 2001. *Maîtrise et prédictibilité de la qualité sonore du projet architectural. Applications aux espaces publics en gare*, Thèse de doctorat de Sciences pour l'ingénieur (Spécialité : Architecture), Université de Nantes, Ecole Polytechnique, sous la direction de Jean-François AUGOYARD.

REVAUX, P. ; SANDER, A. 2000. *Les lieux du transport : passerelles méthodologiques entre le fret et le transport de voyageurs*, Rapport final d'une recherche financée par le Prédit 2 (1996-2000), Groupe programme : Recherches stratégiques, Axe : Lieux du transport : continuité et ruptures.

RODAT, O., CLEMENT, R. 2007. « Démence et conduite automobile », *La Revue de gériatrie,* n° spécial « 23ème Congrès International de la Société de Psychogériatrie de Langue Française », pp.67-71.

RONCAYOLO, M. 1990. *La ville et ses territoires,* Paris, Gallimard, « Folio Essais ».

SANDER, A. 1995. *Les points-de-réseaux comme formes urbaines. Morphogenèse et enjeux de conception*, Thèse de doctorat, Université Paris XII Val-de-Marne, sous la direction de Gabriel DUPUY.

SANSOT, P. 2004. *Poétique de la ville*, Paris, Payot (1973).

SANSOT, P. 1984. « L'Eau », *Urbanisme,* n°201.

SCHEIBLING, J. 1994. *Qu'est-ce que la géographie ?* Paris, Hachette Livre, « Carré géographie ».

SEGRE, B. 2008. *Transports et populations vieillissantes : quels besoins, quelles solutions ?*, Mémoire de Master 1, sous la direction de Marion TILLOUS.

SENNETT, R.1979. *Les tyrannies de l'intimité,* Paris, Seuil.

SIMMEL, G. 1999. *Sociologie, Essai sur les formes de la socialisation*, Paris, PUF, « Sociologies » (1908).

SIREN, A. ; HAKAMIES-BLOMQVIST, L. ; LINDEMAN, M. 2004. « Driving Cessation and Health in Older Women », *Journal of Applied Gerontology*, n°23.

SIREN, A. ; HAKAMIES-BLOMQVIST, L., 2005. « Sense and Sensibility: a Narrative Study of Older Women's Car Driving », *Transportation Research*, *Part F: Traffic Psychology and Behavior*, n°8.

STATHOPOULOS, N. 1987. *Réseaux à organisation polaire*, Paris, Document interne de la RATP, Département du développement, Unité Prospective, n°28.

STATHOPOULOS, N. 1994. « Distribution territoriale de l'offre et couverture spatiale du réseau ferroviaire parisien : une méthodologie d'évaluation de la performance des réseaux de transport urbain », *Cahiers scientifiques du transport*, n°29.

STAVO-DEBAUGE, J. 2003. « L'indifférence du passant qui se meut, les ancrages du résident qui s'émeut, » dans : CEFAÏ, D., PASQUIER, D. (éd.), *Les sens du public. Public politiques, publics médiatiques*, Paris, PUF, pp.347-371.

STRAUSS, A. 1992. *La trame de la négociation. Sociologie qualitative et interactionnisme*, Paris, L'Harmattan.

THEVENOT, L. 1994. «Le régime de familiarité, des choses en personnes», *Genèses*, n°17, pp.72-101.

THEVENOT, L. 2006. *L'action au pluriel : sociologie des régimes d'engagement*, Paris, La Découverte.

THIBAUD, J.-P. 1992. *Le baladeur dans l'espace public urbain : essai sur l'instrumentation sensorielle de l'interaction sociale*, Thèse de Doctorat, Université Pierre Mendès-France (Grenoble), sous la direction de Jean-François Augoyard.

THIBAUD, J.-P. 1995. « Visions du public en sous-sol. » dans : BARLES, S., (*dir*) *Espace et urbanisme souterrains : Actes de la 6e conférence internationale*, *Paris, 26-29 septembre 1995*, Champs-sur-Marne, Laboratoire Théorie des Mutations Urbaines, Ministère de l'Aménagement du territoire, de l'équipement et des transports, pp.171-176.

THIBAUD, J.-P. 1996. « Mouvement et perception des ambiances souterraines. » dans : Unité prospective, *Séminaire lieux-mouvements de la ville : 5. La gare : dedans, dehors. Séance des 11 octobre et 15 novembre 1996*, Paris, Document interne de la RATP, Département du développement, Unité Prospective, n°D5.

THIBAUD, J.-P. 1996. « Mouvement et perception des ambiances souterraines », *Les Annales de la recherche urbaine*, n° 71, pp. 144-152.

THIBAUD, J.-P. 1997. « Les cadres sensibles de l'espace souterrain » dans : ACUSS. *Proceedings of the 7th International Conference, Underground Space: Indoor Cities of Tomorrow*, Montreal, ACUSS.

THIBAUD, J.-P. 2001. « La méthode des parcours commentés » dans : GROSJEAN, M. ; THIBAUD, J.-P. 2001. *L'espace urbain en méthodes*, Marseille, Parenthèses, Eupalinos, pp.79-99.

THIBAUD, J.-P. 2003. *La ville à l'épreuve des sens*, Grenoble, Habilitation à diriger des recherches, Université Pierre Mendès France, Institut d'Urbanisme de Grenoble.

THIBAUD, J.-P. 2004. « Une approche pragmatique des ambiances urbaines. », dans : AMPHOUX P. ; THIBAUD J.-P. ; CHELKOFF G. (dir.). 2004. *Ambiances en débats.* Bernin, A la Croisée, « Ambiances, Ambiance », pp. 145-161.

THOMAS, R. 2000. *Ambiances publiques, mobilité, sociabilité. Approche interdisciplinaire de l'accessibilité piétonnière des villes*, Thèse de Doctorat, Université de Nantes, Ecole Polytechnique, sous la direction de Jean-François Augoyard.

THOMAS, R. 2005. *Les trajectoires de l'accessibilité*, Grenoble, A la croisée.

TIXIER, N. 2001. *Morphodynamique des ambiances construites*, Thèse de Doctorat Sciences pour l'Ingénieur, École Polytechnique de l'Université de Nantes, Cresson & Acroe sous la direction de Jean-François AUGOYARD.

TORGUE, H. 2003. *Paroles urbaines. Etudes sur l'agglomération grenobloise (1996-2000)*, Grenoble, Rapport de recherche du CRESSON.

TOURAINE, A. 1969. *La société postindustrielle*, Paris, Denoël.

TRILLING, J. 2001. « Assessment of old drivers », *Family Practice,* n°18.

UNITE PROSPECTIVE (Coll.). 1987. *Le métro aérien*, Paris, Document interne de la RATP, Département du développement, Unité Prospective, n°31.

URRY J. 2005. *Sociologie des mobilités. Une nouvelle frontière pour la sociologie ?* Paris, Armand Colin, « U ».

URRY J. 2007. *Mobilities*, Cambridge (UK), Polity.

VERNANT, D. 1997, *Du Discours à l'action*, Paris, PUF, « Formes sémiotiques ».

VIGNAUX, G. 1987. *Le réseau des transports parisiens : territoires et cartographies mentales*, Paris, Document interne de la RATP, Département du développement, Unité Prospective, n°30.

VIGNAUX, G. 1994. *Vers de nouveaux pôles en Ile-de-France. Représentations du territoire et de ses connexions chez les nouveaux Franciliens*, Paris, Document interne de la RATP, Département du développement, Unité Prospective, n°94.

WEBER, M. 1971. *Economie et société*. Plon, Paris (1922).

WEBER, M. 1965. « Essai sur l'objectivité de la connaissance dans les sciences et la politique sociales », dans : *Essais sur la théorie de la science,* Paris, Plon (1904).

ZAHAVI, Y. ; TALVITIE, A. 1980. « Regularities in Travel Time and Money Expenditure », *Transportation Research Record*, n° 750, pp.13-19.

ZEMBRI, P. 2005. « Structure des réseaux de transport et déréglementation », *Flux,* n° 62, pp.21-30.

ZEMBRI, P. 2007. *Pour une approche géographique de la déréglementation des transports*, Université Paris 1 – Panthéon-Sorbonne. Dossier d'Habilitation à Diriger des Recherches. Tuteur : Francis Beaucire. Vol 2 : texte original.

**Ressources Internet**

**ISC.** http://dico.isc.cnrs.fr/

Atlas Sémantique élaboré par l'Institut des Sciences Cognitives (ISC). Consulté le 15 décembre 2007.

**CNAM.**
http://www.cnam.fr/lipsor/recherche/laboratoire/data/E_Heurgon_(entretien)_v2.pdf

« Les Entretiens de la Mémoire de la Prospective : Edith Heurgon, ancienne responsable de la mission Prospective de la RATP. » Stéphane Cordobes, Philippe Durance, Septembre 2004. Consulté le 22 août 2007.

**Kéolis.** http://www.keolis.com/pdf/Digest.pdf

« Mutations de la société française : pour mieux comprendre la mobilité d'aujourd'hui. Retour des enquêtes 2007. » Etude réalisée par l'opérateur Kéolis en partenariat avec différentes équipes de recherche publiques et privées.

**RED.** http://www.metro.df.gob.mx et http://www.metro.df.gob.mx/red/index.html#es

Site du gestionnaire du réseau de métro de Mexico, et lien vers le détail des stations et leurs icônes.

**STIF.** http://www.stif.info/les-transports-aujourd-hui/les-programmes-amelioration-qualite-service/les-indicateurs-qualite/73.html

Site du STIF présentant la place de la qualité de service dans la contractualisation avec les deux grands opérateurs de transport en Ile-de-France : la SNCF et la RATP. Consulté le 07 février 2008.

**SYTRAL.** http://www.sytral.fr/fileadmin/template/images/user_upload/pdf/presse/2004/cp__cs_delegnov2004.pdf

Communiqué de presse publié par le Sytral – Syndicat mixte des transports du Rhône et de l'agglomération lyonnaise – le 15 novembre 2004, annonçant l'attribution de la délégation de service public à l'opérateur Kéolis. Consulté le 06 février 2008.

**Tokyo Métro Co.**
http://www.tokyometro.jp/global/en/service/notice.html#women_only_cars

Page de l'opérateur de transport responsable du réseau de métro tokyoïte spécifiquement consacrée à la présentation des wagons réservés aux femmes.

# GLOSSAIRE

**Accessibilité** : forme d'aisance concernant le voyageur en train d'effectuer une action (par exemple chercher son chemin ou rejoindre un quai) mais sans que cette action n'implique d'interaction avec d'autres personnes. Elle peut être physique ou cognitive.
*Voir aussi : aisance, aise, confort, sociabilité*

**Agent :** loin de sa signification sociologique, l'agent désigne ici la personne employée par l'opérateur de transport pour incarner son autorité auprès des usagers des transports collectifs.
*Voir aussi : usager, voyageur*

**Aisance :** qualité du déplacement pour un voyageur isolé ou dans sa relation aux autres, et ce, dans l'attente comme dans l'action.
*Voir aussi : accessibilité, aise, confort, sociabilité*

**Aise** : forme d'aisance ressentie par le voyageur lorsqu'il se trouve en coprésence avec d'autres personnes, sans pour autant entrer en communication avec elles. Par exemple, des distances interpersonnelles réduites peuvent conduire à un manque d'aise.
*Voir aussi : accessibilité, aisance, confort, sociabilité*

Allocentré (voir « perception de l'espace »)

Aréolaire (voir « espace »)

**Appropriation territoriale** : manifestation d'une relation territoriale entre un groupe et un espace se traduisant par une exclusion des personnes étrangères à ce groupe.
*Voir aussi : interaction territoriale, territoire*

**Autrui** : Une des trois grandes dimensions de l'expérience du voyageur au sein des espaces de mobilité. Elle concerne la façon dont les voyageurs perçoivent les personnes qui les entourent au moment du déplacement, qu'elles soient des agents, des commerçants, d'autres voyageurs ou d'autres types d'usagers. Elle peut prendre quatre forme : soit le voyageur perçoit l'autre comme un individu autonome et équivalent à lui, « je », qui peut éventuellement être sollicité, soit il le perçoit comme faisant partie d'une collectivité « nous », soit comme membre d'un public aux yeux duquel il doit justifier de son action, « eux », soit encore, il ne le perçoit pas comme un autre être social mais l'assimile à un élément construit. Les trois premières modalités sont compatibles.
*Voir aussi : espace, environnement, temps*

**Configuration de perception** : façon dont les modalités de perception peuvent *a priori* se combiner (par exemple : perception de l'espace égocentré *et* d'autrui comme membre d'une collectivité *et* du temps en durée).

**Confort** : forme d'aisance ressentie par le voyageur au moment de l'attente, par exemple sur un quai en attente d'un train ou dans le hall d'une station en attente d'une autre personne. Il s'agit essentiellement d'un confort physique (confort des sièges, confort visuel, etc.).
*Voir aussi : accessibilité, aisance, aise, sociabilité*

**Construction territoriale** : processus par lequel la relation entre un groupe et un espace se pérennise dans le temps pour donner lieu à une interaction d'ordre territorial.

Egocentré (voir « perception de l'espace »)

**Environnement** : Regroupement de deux dimensions de l'expérience du voyageur corrélées, l'espace et autrui. Elle comprend deux grandes modalités comportant chacune deux formes, une extrême, une modérée, auxquelles s'ajoute une forme mixte entre deux modalités. Les deux grandes modalités sont la perception ***in situ***, qui correspond à la concomitance d'une perception égocentrée de l'espace et variée d'autrui ; et la perception ***ex situ***, qui correspond elle à la concomitance d'une perception allocentrée de l'espace et une perception d'autrui réduite à celle d'un autre individu parfaitement autonome voire à un simple objet.
*Voir aussi : autrui, espace*

**Espace** (général) : portion limitée de la surface terrestre sans autre caractéristique que géométrique. Au cours de ce travail, nous avons distingué deux grands types d'espace, l'espace **aréolaire**, espace en deux dimensions qui peut donner lieu à des zonages, et l'espace **réticulaire**, composé de lignes et de points, qui se surimpose à l'espace aréolaire dont il transgresse les zonages.

**Espace** (Perception de l') : Une des trois grandes dimensions de l'expérience du voyageur au sein des espaces de mobilité. Elle concerne la façon dont les voyageurs perçoivent les éléments construits d'un espace de mobilité et leur itinéraire en leur sein. Elle peut prendre deux formes. La perception **égocentrée** concerne la personne qui s'appuie sur les objets immédiatement perceptibles pour se repérer et s'orienter dans l'espace. Elle est alors en mesure de représenter ces objets sur une carte mentale. L'autre, **allocentrée**, suppose que l'individu déplace son point de vue pour adopter une représentation schématique de l'espace. Dans l'espace urbain, cela signifie qu'il adopte le plan proposé par les autorités urbaines et le langage verbal par lequel ce plan est traduit *in situ.*
*Voir aussi : autrui, environnement, temps*

**Figures** : configurations de perception qui se dégagent *a posteriori* des récits de voyageurs. Idéaux-types de voyageurs.

**Interaction territoriale** : manifestation d'une relation territoriale entre un groupe et un espace ne se traduisant pas nécessairement par une exclusion des personnes étrangères à ce groupe.
*Voir aussi : appropriation territoriale, territoire*

**Maladresse** : antonyme de l'aisance dans l'action (accessibilité et urbanité)

**Malaise** : antonyme de l'aisance dans l'état (confort, aise)

**Mal-aise :** antonyme du terme d'aisance

**Réseau** : Forme d'organisation de l'espace composée de lignes et de nœuds. Par extension ici : réseau de transport collectif de voyageurs.

**Réseau territorialisé** : Réseau, en tant qu'il est possible de lui attribuer le territoire comme propriété, c'est-à-dire que sa pratique peut être vécue par les voyageurs comme une interaction territoriale. Il se distingue du territoire réticulaire qui est une façon de concevoir l'ensemble de l'espace d'un territoire (par exemple celui d'une ville) comme étant géométriquement organisé de manière réticulaire.

Réticulaire (voir espace)

**Sociabilité** : forme d'aisance concernant le voyageur en relation avec les autres personnes en coprésence.
*Voir aussi : accessibilité, aisance, aise, confort*

**Temps** : Une des trois grandes dimensions de l'expérience du voyageur au sein des espaces de mobilité. Elle concerne la façon dont les voyageurs perçoivent la façon dont leur action est engagée dans une temporalité. Si le voyageur perçoit le temps **en durée**, il accordera alors beaucoup d'importance au fait d'ancrer tout changement dans l'habitude. S'il perçoit au contraire le temps de façon **instantanée**, c'est-à-dire d'abord à partir de ses changements, des événements qui le ponctuent, il sera en mesure de profiter des opportunités qui s'offrent à lui.
*Voir aussi : autrui, espace*

**Territoire** : l'interaction entre une entité spatiale et une entité sociale se pérennisant dans le temps long, sous la forme par exemple d'un attachement à l'espace, d'une identité collective liée à l'espace, d'un aménagement collectivement décidé de l'espace, etc.
*Voir aussi : appropriation territoriale, interaction territoriale*

**Usager :** personne ayant un usage des transports collectifs qui ne soit pas nécessairement le déplacement. Il peut s'agir d'un commerçant formel ou ambulant, d'une personne sans domicile cherchant un abri, d'un musicien, etc.
*Voir aussi : agent, voyageur*

**Vieillissement** : processus par lequel une personne passe de l'âge adulte au grand âge, caractérisé par une involution des capacités physiques.

**Voyageur :** usager des transports collectifs en déplacement
*Voir aussi : agent, usager*

# ANNEXES

## Annexe 1. Guide d'entretien qualitatif.

***Quartier***

. Connaissez-vous le quartier X ? Racontez-moi ce quartier…

. Quel rôle le pôle d'échange a-t-il pour vous dans le quartier ?

. Avez-vous vu le complexe se construire, des lignes se créer, des équipements nouveaux émerger ?

. Vous est-il déjà arrivé de donner rendez-vous à une personne de votre connaissance au niveau du pôle A ?

***Place et/ou fonction dans le programme d'activités quotidien. Utilisations exceptionnelles.***

***Pôles pratiqués et images relatives (général)***

. Quelles sont les trois stations que vous fréquentez le plus ? Quels types d'échanges y effectuez-vous ?

. Comment qualifieriez-vous / quels adjectifs attribueriez-vous aux pôles A, B et C ? Pourquoi ?

. Vous avez cité tel adjectif, pourquoi ? A quel moment de la journée ? A quel endroit du pôle ?

. Comment trouvez-vous B et C par rapport au pôle A ?

***Usages du pôle A***

. Qualité de l'information diffusée sur le site : signalisation, affichages électroniques, guichets d'information. En situation normale et en situation perturbée.

. Défaut de l'infrastructure architecturale actuelle ; couloirs, plafonds, escaliers, etc.

. Problèmes rencontrés dans l'enceinte ou aux abords de la station : difficultés de stationnement vélo/auto, horaires d'ouverture insuffisants, etc. Améliorations souhaitées.

. Commentaires sur les « micro-activités » exercées dans la gare et évaluation de l'équipement correspondant, qualité perçue des services proposés. Fréquence d'utilisation de ces services.

. Fréquence des pannes observées sur les équipements du pôle. Qualité de l'information en cas de panne.

***Ambiance***

. Perception des lieux : bien-être, sentiment de sécurité, beauté de l'environnement construit, etc.

***Cartographie mentale du pôle***

. Dessin du pôle A. Commentaires sur les parcours effectués à l'intérieur de la gare avec distinction entre trajets « aller » et « retour » : représentation graphique de cheminements sur la carte de la gare, utilisation des équipement (ascenseurs, escaliers roulants, etc.).

***Images et représentations liées au pôle.***

. Qu'évoque pour vous le complexe d'échange / la station A ? A quoi vous fait-il penser ?
. Avez-vous des souvenirs particuliers liés au pôle ?
. Qu'évoque pour vous le terme / la terminologie « A » ?

***Identifiant de la personne interviewée***

Age (18-29 ans / 30-49 ans / 50-70 ans…)
Sexe

Situation professionnelle
Où ? Depuis combien de temps ?

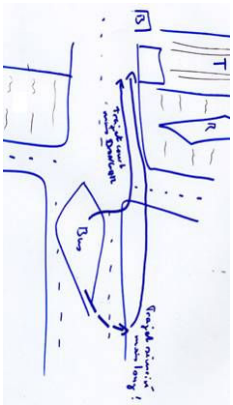
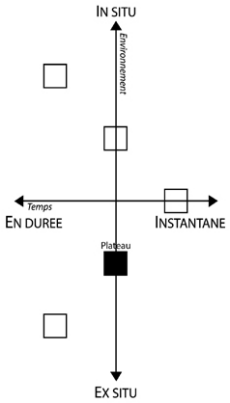
Situation familiale
Lieu de résidence : Paris / banlieue (éventuellement préciser commune ou arrondissement)
Depuis combien de temps ? Pourquoi ?

Modes de transports disponibles au sein du ménage
Facilités d'accès à ces modes
Fréquence d'utilisation de ces modes ; des modes de transport collectifs ; du pôle d'échange.

## Annexe 2. Détail des entretiens

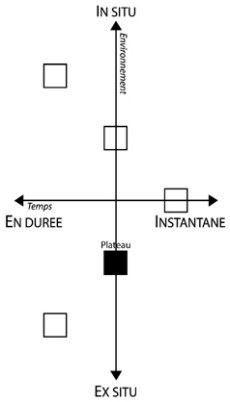
*Pour une meilleure lisibilité, seul des détails des dessins réalisés ont été proposés.*

**Ali** (Pont de Sèvres)

<table>
<tr>
<td rowspan="2">  </td>
<td>Ali est un homme de 25 ans, célibataire et en recherche d'emploi. Il fréquente le pôle de PdS hebdomadairement et ne possède pas de mode individuel. Il réside à Paris (19e).</td>
<td rowspan="2"> 
</td>
</tr>
<tr>
<td>Ali perçoit l'environnement ex situ. Le dessin qu'il produit du pôle de PdS utilise en grande partie le langage verbal (noms entiers ou initiales). Lorsqu'il se trouve dans la station de métro, il cherche à en sortir le plus vite possible, et préfère traverser l'échangeur plutôt qu'emprunter les souterrains. Sa vision des autres voyageurs est assez rudimentaire : ils sont surtout pour lui un frein dans ses déambulations. Sa perception du temps est plutôt en durée : l'habitude semble être une « ancre » suffisante pour déterminer son choix modal. De plus, s'il comprend les panneaux de signalisation statique, il a du mal à appréhender l'affichage en temps réel.</td>
</tr>
</table>

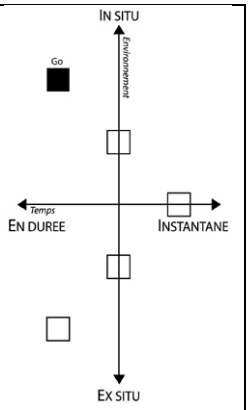
*Date de l'entretien : 01.02.06.*

**Amélie** (Pont de Sèvres)

<table>
<tr>
<td rowspan="2">Pas de dessin.</td>
<td>Amélie est une femme de 85 ans, célibataire et retraitée. Elle fréquente le pôle de PdS mensuellement et ne possède pas de mode individuel. Elle réside à Sèvres (92).</td>
<td rowspan="2"> 
</td>
</tr>
<tr>
<td>Amélie appréhende l'environnement ex situ. Elle utilise principalement les panneaux de signalisation pour se repérer dans le pôle de PdS. Lorsqu'elle effectue une correspondance, elle suit les panneaux si fermement qu'elle n'a pas conscience de descendre et remonter des escaliers. Pourtant, elle se refuse à utiliser les TC souterrains pour cette raison : elle affirme ne plus pouvoir utiliser les escaliers et semble surtout avoir peur que le autres voyageurs ne lui viennent pas en aide en cas de problème. Dans l'espace de mobilité ceux-ci lui semblent parfaitement autonome, jusqu'à l'indifférence. Sa perception du temps, qui semblait initialement instantanée est aujourd'hui ambivalente.</td>
</tr>
</table>

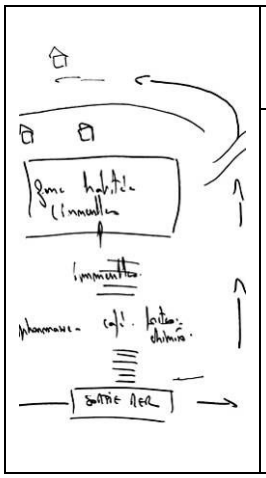
*Date de l'entretien : 15.02.06.*

**André** (Pont de Sèvres)

<table>
<tr>
<td rowspan="2">Pas de dessin</td>
<td>André est un homme de 60 ans, marié et libraire au sein du pôle de PdS qu'il fréquente donc quotidiennement. Il possède une voiture et réside à Bagneux (92).</td>
<td rowspan="2"> 
</td>
</tr>
<tr>
<td>André appréhende l'espace du pôle comme faisant partie de la ville : il ne perçoit pas de seuil entre eux. Il appréhende autrui selon une grande variété de modalités : avec familiarité s'il s'agit d'un habitué ou d'un autre commerçant de la station, comme un individu autonome s'il s'agit d'un inconnu, comme une gêne s'il s'agit d'une personne lui posant une question sans faire pour autant d'achat, etc. André est très sensible à l'habitude. Il ne perçoit que les changements majeurs de son cadre de vie (changement de lieu de travail) mais pas les autres (réfection de la station de métro).</td>
</tr>
</table>

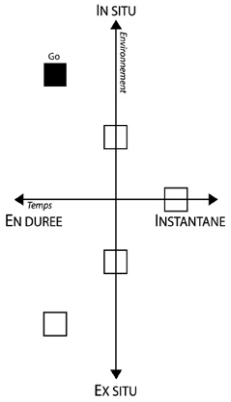
*Date de l'entretien : 06.04.06.*

**Anne** (Massy-Palaiseau)



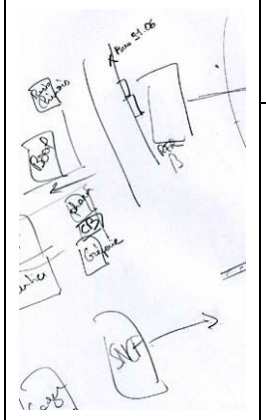
*Anne est une femme de 39 ans, célibataire et secrétaire d'une PME. Elle fréquente le pôle de MP quotidiennement et possède une voiture. Elle réside à Longjumeau (91).*

Anne envisage le temps en durée. Elle considère par exemple qu'elle ne peut pas donner son avis sur une station qu'elle ne fréquente que depuis quelques mois. Sa perception de l'espace et des autres voyageurs est exclusivement *in situ*. Elle est très sensible à la qualité des espaces, leur ampleur (elle déteste être enfermée, étouffée) ainsi que l'esprit dans lequel ils ont été aménagés. Elle perçoit Autrui avec acuité : elle est sensible à la détresse des sans-domicile trouvant refuge dans le métro ; elle considère les autres voyageurs comme des témoins de son action (elle est gênée d'acheter de la presse « people ») ; elle attend d'eux une démarche stratégique au moment d'acheter leur abonnement mensuel.



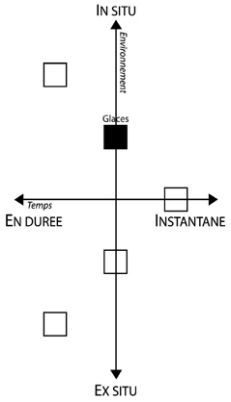

*Date de l'entretien : 17.01.06. (entretien test)*

**Antoine** (Massy-Palaiseau)



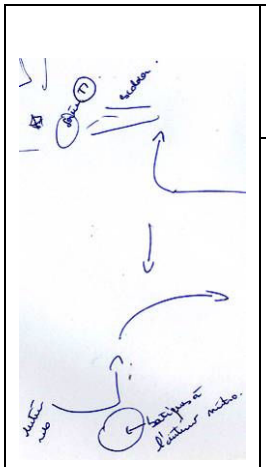
*Antoine est un homme de 24 ans, célibataire et ingénieur au sein d'une grande entreprise. Il fréquente le pôle de MP quotidiennement et ne possède pas de mode individuel. Il réside à Paris (15e).*

Antoine semble avoir une perception de l'espace très nettement égocentrée. Il se représente parfaitement l'espace à l'intérieur de MP. Par exemple, il est capable de décrire précisément la forme de la passerelle (qu'il nomme « pont »), ses différents accès et recoins. Ou encore : il ne se souvient plus du numéro du bus qu'il empruntait parfois pour se rendre à son école de commerce mais peut décrire exactement où se trouvait son arrêt. En revanche, peu d'éléments permettent de déterminer son rapport à autrui. En ce qui concerne le temps, Antoine est à la fois sensible à une forme d'habitude-ancre, mais possède des stratégies de positionnement sur le quai pour gagner du temps à la sortie.



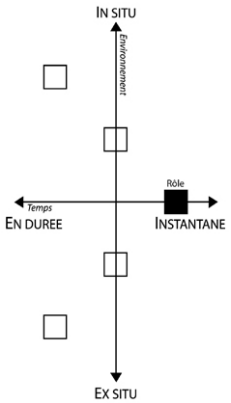

*Date de l'entretien : 23.03.06.*

**Aurélie** (Gallieni)



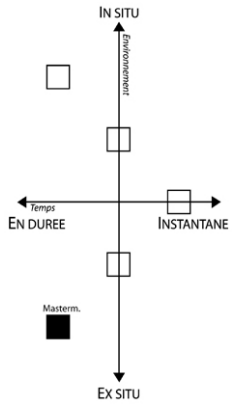
*Aurélie est une femme de 22 ans, célibataire et ingénieure au sein d'une grande entreprise. Elle fréquente le pôle de G mensuellement et ne possède pas de mode individuel. Elle réside à Paris (20e).*

Aurélie a une perception de l'environnement ambivalente : elle s'oriente beaucoup à l'aide des panneaux, mais comprend également l'organisation de la station et les itinéraires qui pourraient être des raccourcis. Elle perçoit autrui avec complexité (mais pas de sentiment d'appartenir à une collectivité) : elle perçoit le public de Gallieni de façon négative (les gens « font la gueule », il y a des vendeurs à la sauvette), mais il lui est utile pour se diriger sur le site. Aurélie semble peu sensible à l'habitude. Elle teste de nouveaux itinéraires, essaye de mettre en place des stratégies pour améliorer son déplacement. Elle n'hésite pas non plus à changer totalement de quartier (et donc de situation dans le réseau) à l'occasion d'un déménagement.



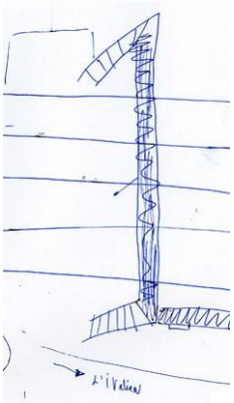
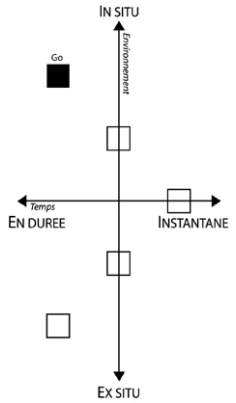

*Date de l'entretien : 08.02.06.*

**Baptiste** (Massy-Palaiseau)

| | | |
|---|---|---|
| Pas de dessin. | *Baptiste est un homme de 23 ans, célibataire et formateur informaticien au sein d'une PME. Il fréquente le pôle de MP quotidiennement et possède un véhicule professionnel. Il réside à Paris (14e).* |  |
| | Le profil de Baptiste est celui qui se rapproche le plus de la figure du joueur de *Mastermind.* Baptiste s'est installé en région parisienne quelques années seulement avant l'entretien. Il est donc toujours en phase d'apprentissage de l'usage du réseau. Même dans une station aérienne comme MP, utilise exclusivement les cades signalétiques, les formes spatiales lui semblant trop incertaines. Les autres voyageurs ne semblent pas avoir d'existence à ses yeux. Il a une perception du temps en durée : peu importe le temps que dure son déplacement, ce qui compte, c'est qu'il arrive à bon port. Il ne songe pas à gagner du temps. | |

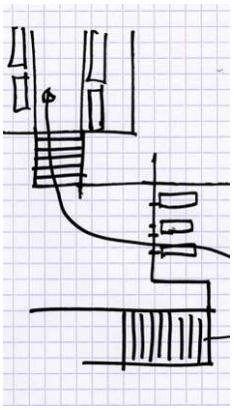
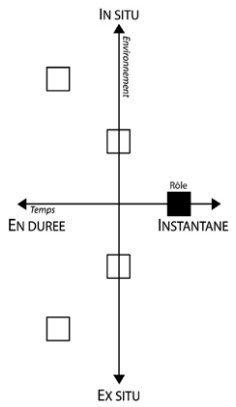
*Date de l'entretien : 21.03.06.*

**Carole** (Massy-Palaiseau)

| | | |
|---|---|---|
|  | *Carole est une femme de 24 ans, célibataire et étudiante. Elle fréquente le pôle de MP occasionnellement et possède un vélo. Elle réside à Paris (17e).* |  |
| | Le profil de Carole est celui qui se rapproche le plus de la figure du joueur de Go. Il est particulièrement intéressant pour nous parce que pendant toute période, Carole a choisi de renoncer à l'usage des transports collectifs. Son mal-aise était suffisant pour la conduire à utiliser un mode alternatif. Avant de renoncer à l'usage des transports collectifs, Carole avait une perception très vive de leurs espaces et de l'ambiance qui y régnait. Elle se sentait aussi proche des autres voyageurs : elle devait se faire violence pour les pousser le matin pour pouvoir entrer dans le RER. Elle perçoit le temps en durée : c'est l'habitude-ancre qui rendait supportable l'agression quotidienne liée à l'espace et surtout à la foule. Une fois rompue, la légitimité même du déplacement est remise en question. | |

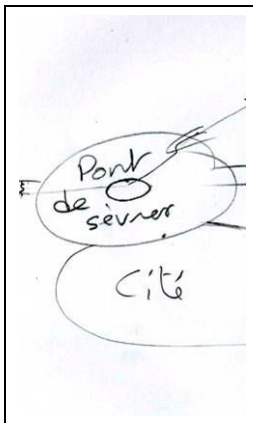
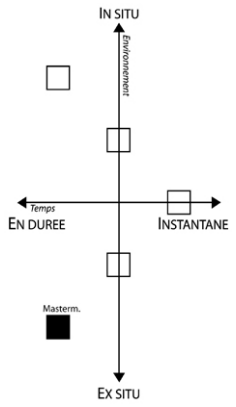
*Date de l'entretien : 08 .02.06.*

**Cécile** (Gallieni)

| | | |
|---|---|---|
|  | *Cécile est une femme de 30 ans, célibataire et architecte en PME. Elle fréquente le pôle de G occasionnellement et ne possède pas de mode individuel. Elle réside à Paris (20e).* |  |
| | Le profil de Cécile est celui qui se rapproche le plus de la figure du joueur de rôle. Sa perception de l'environnement est ambivalente : pour s'orienter, elle utilise toutes les formes de signaux (signalétiques comme spatiaux) qui se présentent à elle. Elle perçoit les autres usagers au sens large avec acuité. Sa perception du temps est tout à fait instantanée : elle n'hésite pas à changer d'itinéraire en cours de route, à s'adapter à la situation qu'elle rencontre. Elle change même d'itinéraire pour rejoindre une même destination selon qu'elle dispose de temps ou pas par exemple (choix d'effectuer une correspondance à Arts et Métiers plutôt qu'à Réaumur-Sébastopol par exemple). | |

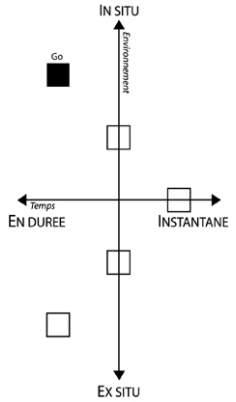
*Date de l'entretien : 28.03.06.*

**Christian** (Pont de Sèvres)

| | | |
|---|---|---|
|  | *Christian est un homme de 24 ans, célibataire et étudiant. Il fréquente le pôle de PdS hebdomadairement et ne possède pas de mode individuel. Il réside à Boulogne-Billancourt (92).* |  |
| | Christian adopte une perception de l'environnement exclusivement *ex situ.* Il utilise uniquement les panneaux de signalisation pour se repérer dans l'espace et n'est pas en mesure de décrire PdS en d'autres termes que stéréotypiques, pas plus qu'il ne peut en dessiner les espaces. Il ne fait à aucun moment mention d'autres voyageurs ni même d'agent ou de commerçants. Il ne perçoit l'existence d'autres « gens » qu'en dehors des espaces de mobilité. Il perçoit le temps en durée : il accorde beaucoup d'importance à l'habitude et, en dix ans de fréquentation du pôle de Pont de Sèvres, il n'a pris note d'aucun changement. | |

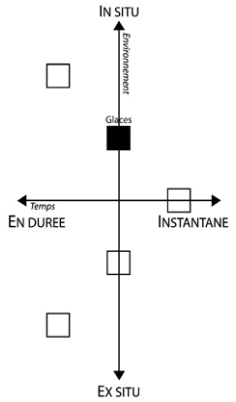
*Date de l'entretien : 14.03.06*

**Dan** (Gallieni)

| | | |
|---|---|---|
| Pas de dessin | *David est un homme de 26 ans, célibataire et vendeur au sein de la boutique Bonne Journée du pôle G, qu'il fréquente donc quotidiennement. Il ne possède pas de mode individuel et réside à Rambouillet (78).* |  |
| | Dan, comme les autres commerçants, perçoit l'espace de façon égocentrée. Il a un usage atypique des panneaux de signalisation : ils font sens pour lui non pas comme signes verbaux, mais comme signes spatiaux (panneaux bleu pour accéder à sa boutique / panneaux blanc et vert : mauvaise sortie). Il envisage les autres commerçants de la station (sauf RATP) comme faisant d'un groupe commun. Il perçoit avec familiarité un bon nombre de ses clients, moins toutefois maintenant qu'il travaille à Gallieni et non plus à Nanterre-Université. Sa perception du temps est ambivalente. | |

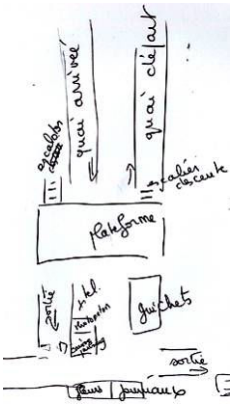
*Date de l'entretien : 09.02.06.*

**Eliane** (Villejuif Louis Aragon)

| | | |
|---|---|---|
| Pas de dessin | *Eliane est une femme de 69 ans, célibataire et retraitée. Elle fréquente le pôle de VLA hebdomadairement, et possède une voiture. Elle réside à Vitry-sur-Seine (94).* |  |
| | Eliane a une perception *in situ* de l'environnement. Elle est très sensible à l'aspect sombre et « triste » de VLA. Elle associe cet aspect à l'idée de solitude (un autre aspect négatif de VLA). Pour remédier à ce défaut d'ambiance du pôle, elle imagine bien faire appel à une hôtesse d'accueil mise en place par la RATP (une réponse sociale à un problème spatial, donc). Elle se repère dans une station grâce à sa perception des lieux, même dans les grandes stations comme Châtelet-les-Halles ou Opéra. Sa perception du temps est instantanée : elle apprécie par exemple la station Place d'Italie car elle bien aménagée pour qu'on puisse en sortir vite. Elle lui permet de gagner du temps. | |

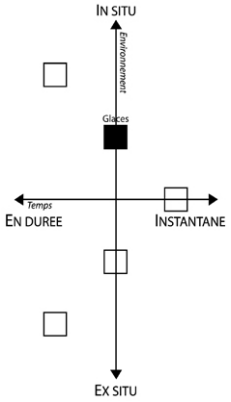
*Date de l'entretien : 22.03.06*

**Elise** (Villejuif Louis Aragon)



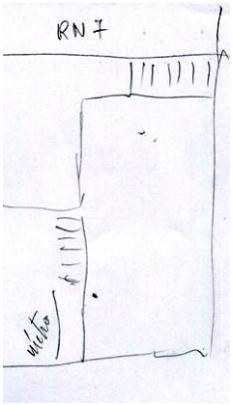
*Elise est une femme de 54 ans, célibataire et secrétaire de l'université Paris 1. Elle fréquente le pôle de VLA quotidiennement, et possède une voiture. Elle réside à Thiais(94).*

Elise a une perception égocentrée l'environnement et une très fine connaissance du pôle VLA. Elle se sent en familiarité avec les espaces comme avec les voyageurs qui la fréquentent. Elle n'hésite pas à se rapprocher d'eux pour porter une plainte collective auprès de la RATP, gestionnaire du pôle. Elle perçoit le temps de façon instantanée : Elise n'hésite pas à changer radicalement d'itinéraire à plusieurs reprises sans que ses origines et destinations n'aient été modifiées et ce, sur des échelles de temps longs. De plus, elle « *supporte très mal de prendre un transport sans avoir quelque chose à lire. Ca [lui] paraît interminable, sinon.* »



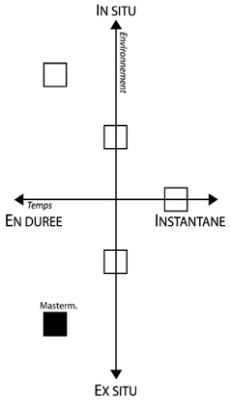

*Date de l'entretien : 16.02.06.*

**Ernestine** (Villejuif Louis Aragon)



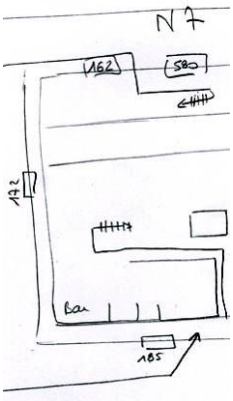

*Ernestine est une femme de 76 ans, célibataire et retraitée. Elle fréquente VLA hebdomadairement, et ne possède pas de mode individuel. Elle réside à Vitry-sur-Seine (94).*

Ernestine adopte une perception *ex situ* de son environnement. L'utilisation du réseau métro (VLA est construite au milieu des années 1980) a nécessité pour elle un « apprentissage », une « adaptation ». Elle a constamment sur elle des informations concernant les horaires et les plans et se raccroche systématiquement aux panneaux de signalisation. En cas de désorientation, elle ne fera pas appel à un voyageur pour lui demander de l'aide. Elle perçoit le temps en durée : elle accorde une place importante à l'habitude qui lui permet de ne plus se laisser distraire par des éléments qui l'empêchent de se concentrer sur son déplacement, et d'éviter ainsi la perte.



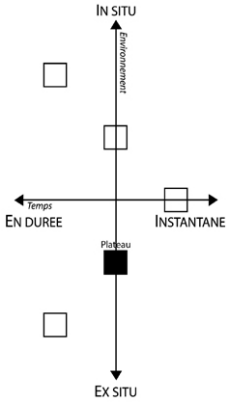

*Date de l'entretien : 23.03.06.*

**Estelle** (Villejuif Louis Aragon)



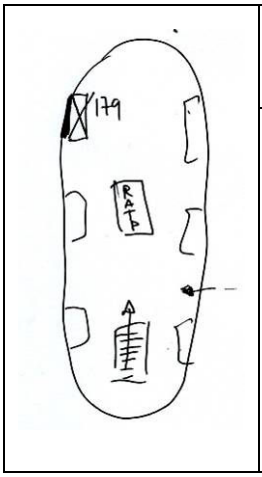

*Estelle est une femme de 76 ans, célibataire et retraitée. Elle fréquente le pôle de VLA hebdomadairement, et ne possède pas de mode individuel. Elle réside à Vitry-sur-Seine (94).*

Le profil d'Estelle est celui qui se rapproche le plus de la figure du joueur de plateau. En effet, elle a fréquemment recours au vocabulaire de la performance et évoque ses stratégies pour gagner du temps. De plus, elle évoque rarement les autres voyageurs, ou bien uniquement en termes de ressource (acheter un billet, sécuriser un lieu) ou de gêne (queue aux guichets). Enfin, elle semble presque exclusivement recourir aux codes du réseau, codes dont elle a une parfaite maîtrise. C'est la seule personne interrogée qui a remarqué que la couleur des écrans situés à l'entrée des pôles change en fonction de l'urgence de l'information.



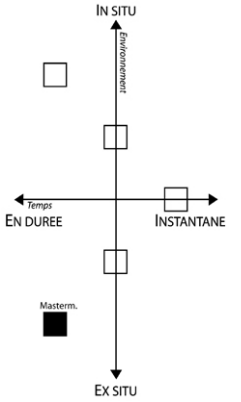

*Date de l'entretien : 23.03.06.*

**Gerald** (Pont de Sèvres)



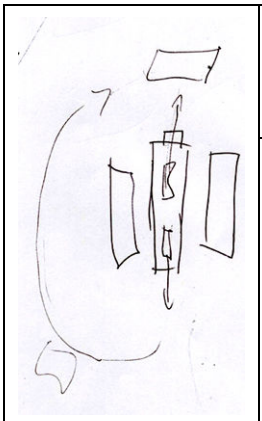

*Gerald est un homme de 26 ans, célibataire et ingénieur dans une PME. Il fréquente le pôle de PdS quotidiennement, et ne possède pas de mode individuel. Il réside à Paris (9e).*

Gerald a une perception de son environnement totalement *ex situ* : Il se déclare incapable de dessiner l'intérieur de la station Pont de Sèvres (idem pour Place de Clichy), tandis que l'extérieur ne lui pose pas problème. Gerald a une bonne maîtrise des outils « réseau » étudie son trajet à l'avance sur Internet. En cours de déplacement, il utilise beaucoup les plans RATP, les panneaux de signalisation, les feuilles d'horaires. Les autres voyageurs n'ont pas plus d'existence qu'une foule qui le gêne dans les couloirs les plus étroits. Il perçoit le temps en durée : il déclare rechercher le plus rapidement possible des automatismes qui lui permettent de se détacher de son déplacement.



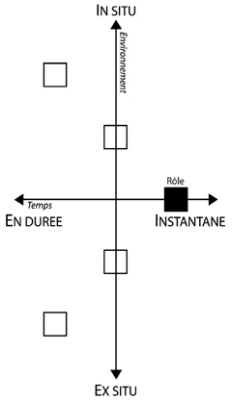

*Date de l'entretien : 16.03.06.*

**Harold** (Gallieni)



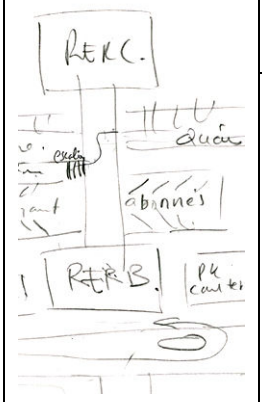
*Harold est un homme de 23 ans, célibataire et salarié d'une PME. Il fréquente le pôle de G pour la première fois au moment de l'entretien. Il ne possède pas de mode individuel et réside à Paris (18e).*

Harold a très nettement une perception du temps instantanée : il n'accorde pas d'importance à l'habitude mais valorise le changement (il n'a pas souffert de son arrivée à Paris, il aime changer d'itinéraire lorsqu'il se déplace). Il s'occupe en cours de déplacement. Sa perception de l'environnement est ambivalente. Il déclare ne pas percevoir son temps de déplacement, comme si celui se rapprochait de l'ubiquité. D'un autre côté, il est en mesure de différencier avec précision les ambiances régnant au sien de certains pôles remarquables.



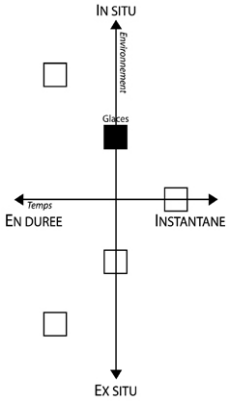

*Date de l'entretien : 30.03.06.*

**Jacques** (Massy-Palaiseau)



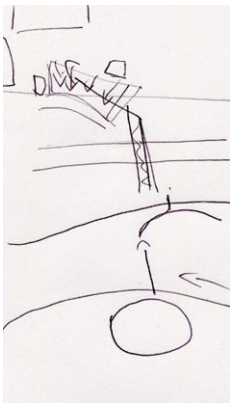
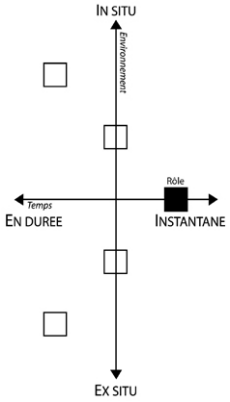

*Jacques est un homme de 55 ans, en couple et exerçant une profession libérale. Il fréquente le pôle de MP quotidiennement. Il possède une automobile et réside à Massy-Palaiseau.*

Jacques est très sensible à la forme de la gare, son ambiance, le paysage dans lequel elle s'insère, qu'il s'agisse de la gare aérienne de Massy comme de stations souterraines parisiennes. Il décrit ces différents aspects tout au long de l'entretien. Peu d'indice permettent en revanche de caractériser les relations que Jacques entretient avec autrui. Il utilise simplement l'adjectif « convivial » pour décrire l'ambiance de la gare de RER B (MP). Sa perception du temps est instantanée : il accorde une certaine importance au fait d'être performant dans son déplacement. Il connaît les raccourcis au sein de MP et regrette que la gare ne soit pas plus compacte pour lui permettre une plus grande efficacité, notamment dans ses correspondances RER – TGV.



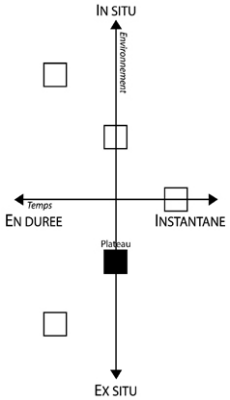

*Date de l'entretien : 30.03.06.*

**Jean-Christophe** (Gallieni)

<table>
<tr>
<td rowspan="2">  </td>
<td>Jean-Christophe est un homme de 26 ans, en couple et informaticien dans une grande entreprise. Il fréquente le pôle de G occasionnellement, et ne possède pas de mode individuel. Il réside à Paris (12e).</td>
<td rowspan="2"> 
</td>
</tr>
<tr>
<td>Jean-Christophe alterne facilement entre les perceptions in et ex situ de l'environnement. Il est à la fois très sensible à l'esthétique des stations, à leur volume, à l'odeur, au fait qu'une station soit aérienne ou souterraine, et parvient en même temps sans mal à faire usage de la signalétique réseau, y compris de celle de sortie. Jean-Christophe est sensible à l'ambiance sociale d'un pôle (convivialité, tension, etc.) Il possède une perception tout à fait instantanée de l'espace : il élabore pour chaque nouveau trajet une nouvelle stratégie afin de gagner du temps, qui peut aller du choix de la sortie au changement de mode.</td>
</tr>
</table>

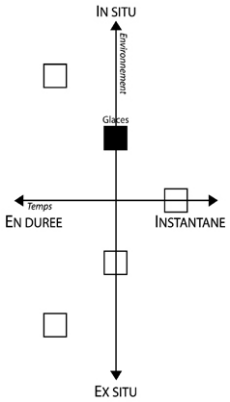
*Date de l'entretien : 05.04.06.*

**Jean-Philippe** (Massy-Palaiseau)

<table>
<tr>
<td rowspan="2">Pas de dessin.</td>
<td>Jean-Philippe est un homme de 45 ans, marié. Il est directeur de recherche à Nantes où il réside et chargé d'enseignement dans une Grande Ecole parisienne. Il fréquente le pôle de MP mensuellement, et possède une voiture.</td>
<td rowspan="2"> 
</td>
</tr>
<tr>
<td>Jean-Philippe se déplace selon une perception ex situ de son environnement. Il perçoit le pôle d'échange comme un outil technique qui se doit d'être « fonctionnel » : par exemple, il n'irait pas prendre un verre avec un ami dans une gare mais préfère aller dans la ville. Il n'évoque pas de lui-même la présence d'autres voyageurs, sauf pour évoquer la gêne que crée la foule aux heures de pointe à MP. Sa perception du temps semble instantanée : il ne choisit pas à l'avance son mode de transport mais décide de prendre le bus ou de continuer en RER seulement une fois arrivé à MP. Il prévoit des occupations qui lui permettent de rentabiliser son temps de dépalcement.</td>
</tr>
</table>

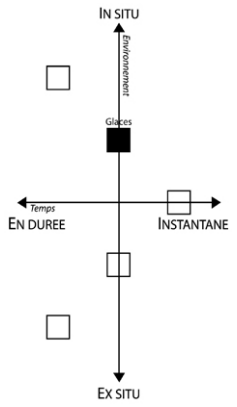
*Date de l'entretien : 17.02.06.*

**Jinsong** (Pont de Sèvres)

<table>
<tr>
<td rowspan="2">Pas de dessin.</td>
<td>Jinsong est un homme de 57 ans, célibataire et cordonnier au sein du pôle de PdS qu'il fréquente donc quotidiennement. Il ne possède pas de mode individuel et réside à La Défense (92).</td>
<td rowspan="2"> 
</td>
</tr>
<tr>
<td>Jinsong ne se repère pas grâce aux panneaux, mais grâce aux formes spatiales. Par exemple, pour expliquer leur chemin à des touristes qui cherchent le bus 171, il dit « vous montez ici » et non pas « vous sortez par ici ». Il perçoit l'autre comme faisant partie d'un groupe, tantôt un groupe auquel il appartient (les commerçants, le cercle des habitués) tantôt auquel il est extérieur (les touristes, les clients, les agents RATP). Lorsqu'il se déplace, il adopte une perception instantanée du temps : il choisit selon l'humeur ou l'opportunité entre les transports collectifs (métro et bus) ou la marche à pied. Ainsi, les transports collectifs sont associés à la rentabilisation du temps, la marche à pied au plaisir.</td>
</tr>
</table>

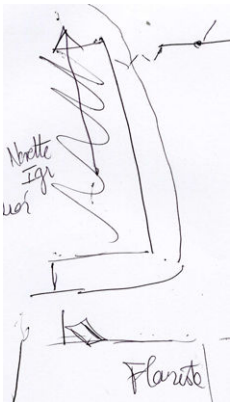
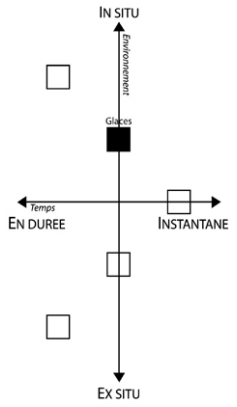
*Date de l'entretien : 06.04.06.*

**Jules** (Gallieni)

| | | |
|---|---|---|
| Pas de dessin. | *Jules est un homme de 26 ans, en couple. Il est à la fois étudiant et veilleur de nuit. Il fréquente occasionnellement le pôle de G. Il possède un vélo et réside à Saint-Mandé (94).* |  |
| | Jules a une perception de l'environnement très nettement *in situ*. Il décrit le pôle de Gallieni comme la station de Saint-Mandé-Tourelle non pas en termes généraux mais en fonction de son mouvement au sein de ces espaces. Surtout, sa perception des personnes qui l'entoure est très vive : il ne parvient pas à les ignorer lorsqu'il emprunte les espaces de mobilité et ne comprend pas que celles-ci l'ignore. Pour lui, la proximité physique pour être acceptable doit se traduire par un échange verbal. Cette difficulté l'a conduit, en plus de raisons financières, à cesser ou du moins limiter son usage des transports collectifs. | |

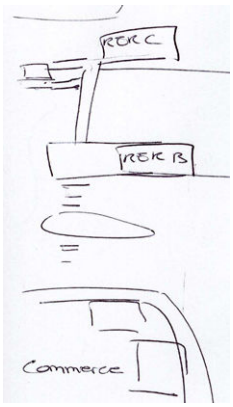
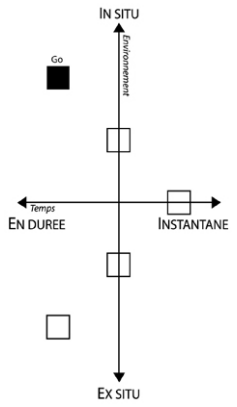
*Date de l'entretien : 13.09.06.*

**Kim** (Villejuif Louis Aragon)

| | | |
|---|---|---|
|  | *Kim est un homme de 40 ans, célibataire et directeur de recherche au sein de l'IGR (94)[134]. Il fréquente le pôle de VLA quotidiennement et ne possède pas de mode individuel. Il réside à Paris (5e).* |  |
| | Le profil de Kim est celui qui se rapproche le plus de la figure du joueur du Palais des Glaces. Celui-ci possède une perception du temps instantanée : pour lui, le temps de déplacement est un tems qu'il faut rentabiliser à tout prix par d'autres activités, si possible professionnelles. Kim est capable de décrire avec précision le pôle de VLA, mais également les autres stations qu'il traverse pour le rejoindre (ambiance des quais, notamment lumineuse). Il est aussi très sensible à la présence d'autres personnes et privilégie l'interaction lorsqu'il doit faire l'achat de titres de transport. La présence d'une vitre entre l'agent du guichet et lui le met d'ailleurs mal à l'aise. | |

*Date de l'entretien : 23.03.06.*

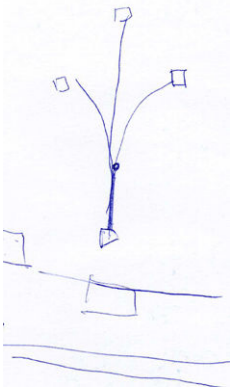
**Laurène** (Massy-Palaiseau)

| | | |
|---|---|---|
|  | *Laurène est une femme de 24 ans, célibataire et étudiante. Elle fréquente occasionnellement le pôle de MP après l'avoir pratiqué quotidiennement. Elle ne possède pas de mode individuel et réside à Paris (17e).* |  |
| | Laurène est très sensible à la qualité des espaces qu'elle traverse et notamment à leur degré de propreté ou de saleté. Pour cette raison, elle refuse d'acheter des produits, même non alimentaires dans les espaces de réseau qu'elle associe à des espaces sales. Elle dénonce également une ambiance peu sécurisante. Laurène est également sensible à l'habitude. Elle se repère dans la station par habitude, elle emprunte toujours le même trajet dans la gare, même si cela ne se justifie plus. Le choix de Massy-Palaiseau, plutôt que la gare la plus proche du domicile de ses parents semble également être devenu une habitude. | |

*Date de l'entretien : 16.03.06.*

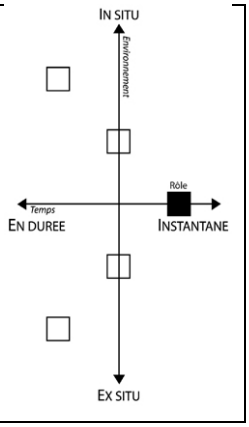
[134] Institut Gustave Roussy.

**Li** (Pont de Sèvres)



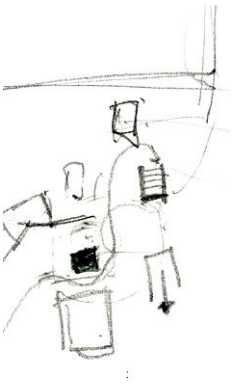
*Li est un homme de 28 ans, salarié d'une PME située à Chaville (92). Il fréquente le pôle de PdS quotidiennement et réside à Nanterre. Originaire du Vietnam, il est arrivé à Paris pour ses études. Il ne possède pas de mode individuel.*

Le profil de Li est particulièrement représentatif de la capacité d'alternance des voyageurs associés à la figure du jeu de rôle. Son dessin est particulièrement abstrait, tandis que ses paroles font au contraire ressortir une façon de se déplacer en fonction d'un référentiel égocentré : il est très attentif aux signaux délivrés par l'espace qui lui permettent de s'orienter. Sa perception du temps est instantanée : il renégocie son itinéraire à chaque interconnexion en fonction de la situation qui se présente à lui.



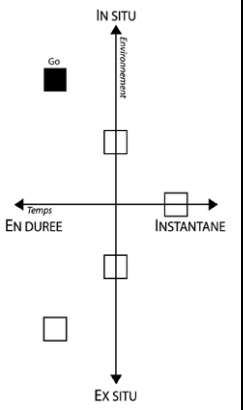

*Date de l'entretien : 07.04.06.*

**Louis** (Villejuif Louis Aragon)



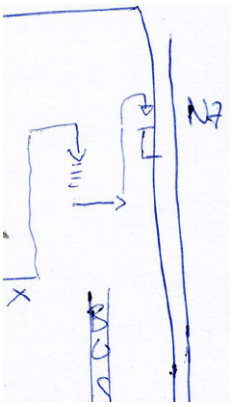
*Louis est un homme de 55 ans, marié et enseignant. Il fréquente le pôle de VLA quotidiennement, et possède une voiture. Il réside à Villejuif (94).*

Louis est sensible au design des stations et à leur volume. Lorsqu'il se trouve dans de larges stations, très lisibles (orthogonales), il se sent beaucoup mieux que lorsqu'il circule dans des couloirs de section courbe ou dans un espace peu lisible comme la galerie de VLA. Louis est également très sensible à la présence des autres voyageurs. Leur proximité dans les véhicules le gène fortement. A l'inverse, il apprécie que les personnes présentes dans l'ascenseur du parc-relais se disent bonjour. Le temps n'est pas pour lui quelque chose qui se gagne ou se perd. Il valorise le confort par rapport à la rapidité du trajet. Il ne s'occupe pas pendant son temps de déplacement qu'il estime trop court (6 stations = 10 min).



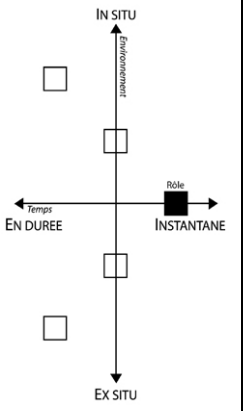

*Date de l'entretien : 20.04.06.*

**Lydia** (Villejuif Louis Aragon)



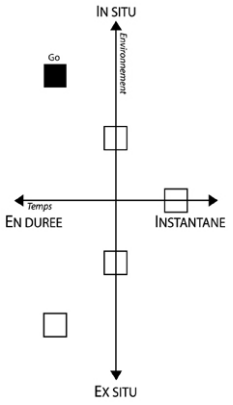

*Lydia est une femme de 23 ans, résidant au domicile de ses parents, à Villejuif (94). Elle est étudiante et fréquente le pôle de VLA quotidiennement. Elle a la possibilité d'utiliser la voiture de ses parents.*

Lydia ne semble pas éprouver de difficulté à passer d'une perception de l'espace à l'autre. Elle se repère essentiellement grâce à la signalétique, même à VLA qu'elle connaît pourtant très bien, lorsqu'elle doit trouver un arrêt de bus. Mais elle affirme également qu'elle se sent dans le pôle « comme chez elle ». Dès toute petite (10/12 ans), elle associe la station à son environnement familier et le fait qu'elle soit surdimensionnée, « *moche* », et « *sale* » la choque. Même s'il lui est arrivé de persister dans ses choix d'itinéraires certains automatismes, elle semble aujourd'hui plutôt dans une démarche d'optimisation de son temps de déplacement. Par exemple, elle utilise son temps de déplacement matinal pour se maquiller.



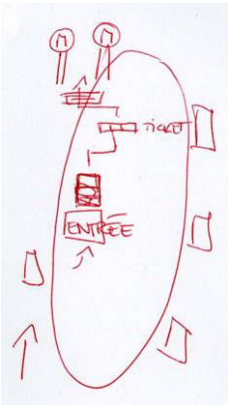
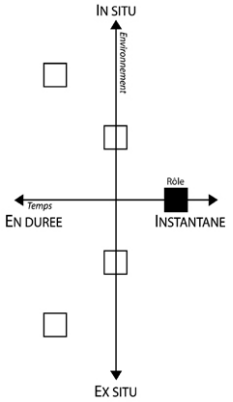

*Date de l'entretien : 20.04.06.*

**Mio** (Pont de Sèvres)

| | | |
|---|---|---|
| Pas de dessin | *Mio est une femme de 40 ans, en couple avec enfant et commerçante au sein de la station PdS qu'elle fréquente donc quotidiennement. Elle possède une voiture particulière et réside à Créteil (94).* |  |
| | D'origine cambodgienne, Mio ne maîtrise pas le langage français écrit. Pour se déplacer, elle a donc dû mettre en œuvre un système de repérage à partir d'éléments spatiaux parfois des plus simples : haut/bas, droite/gauche. Pour réaliser un nouvel itinéraire, elle doit nécessairement se faire accompagner par un proche. De ce fait, seule l'habitude lui permet de se déplacer dans le réseau. Sa seule liberté réside donc dans le mode de transport qu'elle choisit avant de partir. Sa perception des personnes fréquentant le réseau est fine : elle peut reconnaître les habitués ou les autres commerçants. | |

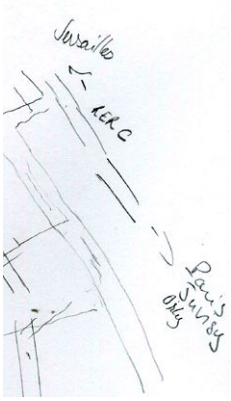
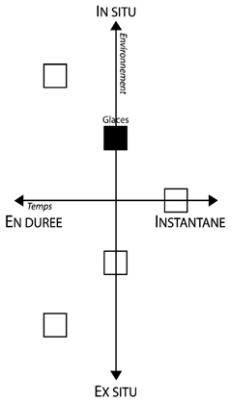
*Date de l'entretien : 07.04.06.*

**Mélanie** (Pont de Sèvres)

| | | |
|---|---|---|
|  | *Mélanie est une femme de 24 ans, célibataire et en recherche d'emploi. Elle fréquente le pôle de PdS quotidiennement et ne possède pas de mode individuel. Elle réside à Sèvres (92).* |  |
| | Mélanie a une perception du temps instantanée, dans la mesure où elle ajuste le choix du train en fonction l'horaire de son déplacement (fréquence, sécurité). Sa perception de l'espace est alternante. Son dessin dénote d'une représentation peu précise des lieux traversés, surtout fondée sur le langage verbal. En revanche, elle ne fait jamais d'achat dans le métro, car elle associa l'aspect « *glauque* » du métro aux marchandises. Ses propos laissent peu transparaître la façon dont elle perçoit les autres voyageurs en leur présence. Mais leur absence est problématique pour elle puisqu'elle est synonyme d'insécurité. | |

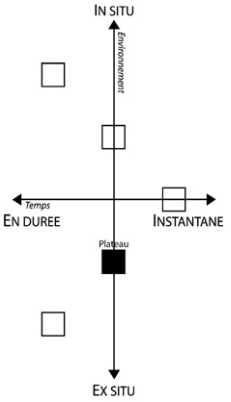
*Date de l'entretien : 17.01.09.*

**Mireille** (Massy-Palaiseau)

| | | |
|---|---|---|
|  | *Mireille est une femme de 37 ans, célibataire et secrétaire de l'université Paris 1. Elle fréquente le pôle de MP quotidiennement et ne possède pas de mode individuel. Elle réside aux Ulis (91).* |  |
| | Mireille a une perception du temps instantanée, dans la mesure où elle a une conscience très nette du changement (travaux au sein de MP) et où elle ajuste le choix du train en fonction du type de performance qu'elle recherche (temps ou confort). Elle semble prêter attention aux espaces qu'elle traverse : elle fait nettement la différence (formelle) entre les stations de sa ligne et est en mesure de qualifier avec précision leurs différentes ambiances. Vis-à-vis des autres personnes : Mireille redoute l'isolement en heures creuses (elle ne se déplace pas le soir). La présence d'un autre voyageur, et en particulier d'une autre jeune femme la rassure. De même, lorsqu'elle doit acheter ses tickets, elle fait plus confiance aux personnes du guichet qu'aux automates. | |

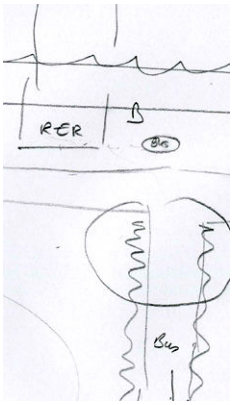
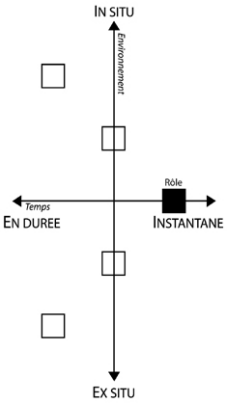
*Date de l'entretien : 14.03.06.*

**Patrice** (Gallieni)

| | | |
|---|---|---|
| Pas de dessin. | *Patrice est un homme de 37 ans, célibataire et vigile pour un commerce de vêtements situé au sein du centre commercial Bel'Est. Il fréquente donc le pôle de G quotidiennement. Il possède une voiture et réside à Sarcelles (95).* |  |
| | Patrice choisit son mode de déplacement avant son déplacement en fonction de ce qui lui semble le plus performant : il a donc une perception du temps instantanée. Patrice possède une perception allocentrée de l'espace. Au sein du pôle de Gallieni, il se repose beaucoup sur les outils de signalisation : dans le parking, où la signalétique ne lui semble pas très claire, il lui arrive souvent de se perdre. Patrice ne perçoit pas les autres voyageurs autrement que comme une foule qui le gêne dans ses déplacements. Par ailleurs, lorsqu'il doit acheter des titres de transport, il ne recherche pas particulièrement le contact humain. | |

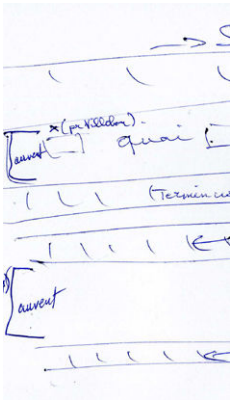
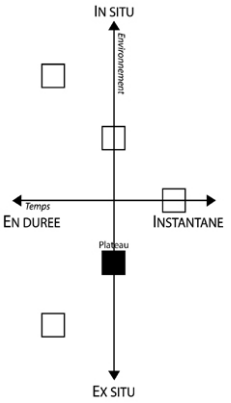
*Date de l'entretien : 03.02.08.*

**Richard** (Pont de Sèvres)

| | | |
|---|---|---|
|  | *Richard est un homme de 25 ans, salarié d'une entreprise d'audit et vivant chez ses parents. Il fréquente le pôle de PdS mensuellement, et dispose de la voiture de ses parents le soir. Il réside à Boulogne-Billancourt (92).* |  |
| | Il est possible de considérer que Richard a une perception du temps plutôt instantanée dans la mesure où il est très attentif à disposer d'une information conséquente et actualisée en temps réel, de façon à pouvoir ajuster son comportement au plus juste. En cours de déplacement, Richard alterne entre une perception *in* et *ex situ* de l'environnement. Il est très sensible à l'esthétique des stations, leur forme. Il est également réceptif aux différences d'animation d'une station, c'est-à-dire à la coprésence de voyageurs, à l'ouverture des commerces, etc. A l'inverse, Richard se déclare incapable de faire un plan de la station (souterrain). Lorsqu'il la dessine finalement, il ressent le besoin de nommer les quais, etc. | |

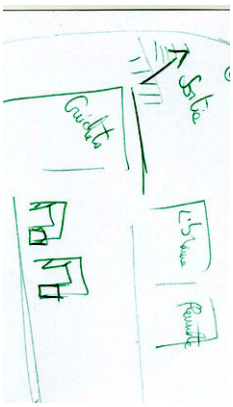
*Date de l'entretien : 15.02.06.*

**Stéphane** (Massy-Palaiseau)

| | | |
|---|---|---|
|  | *Bastien est un homme de 25 ans, résidant à Marcoussi (91) salarié d'une salle de spectacle à Colombes (92). Pendant ses études, lorsqu'il résidait encore chez ses parents, il fréquentait MP quotidiennement ; aujourd'hui seulement occasionnellement.* |  |
| | Stéphane adopte une perception du temps assez ambivalente : il est sensible au jeu et aux valeurs de praticité, de rapidité, d'utilité ; il semble également très en demande de régularité dans son comportement de déplacement. Par exemple, il connaît par cœur les horaires de RER et, à la minute près, le temps de trajet de son domicile à la gare MP. Sa connaissance des outils réseau est très avancée. Ses relations aux autres voyageurs sont volontairement limitées : il admet lui-même « tirer la tronche » pour éviter l'interaction. Il lui arrive de modifier son itinéraire pour éviter une trop grande coprésence. | |

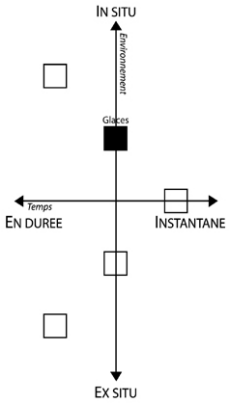
*Date de l'entretien : 08.02.06.*

**Sylvie** (Villejuif Louis Aragon)



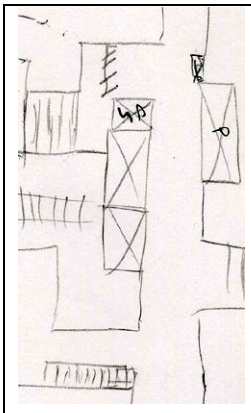
*Sylvie est une femme de 25 ans, célibataire, résidant en semaine à Paris (5e arrdt - où elle étudie) et le week-end chez ses parents à Thiais. Elle n'a pas le permis de conduire.*

Sylvie a une perception du temps instantanée : elle sait le gérer pour faire des achats pendant l'attente à la station VLA. De plus, elle choisit au jour le jour si elle va emprunter le métro ou le RER pour se rendre à Paris, en fonction de sa destination, de son heure de départ et des disponibilités de sa mère qui la véhicule entre son domicile et la station. Sa perception de l'environnement est très manifestement *in situ*. Elle utilise la configuration de l'espace de VLA (mezzanine) pour gagner du temps et pouvoir des achats sans risquer de rater son prochain métro. Elle est très sensible à la présence des personnes autour d'elles en particulier pour des raisons de sécurité (personnes atypiques ou au contraire, proximité de personnes garantes).



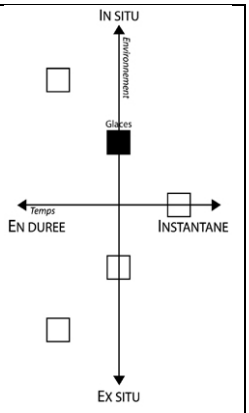

*Date de l'entretien : 16.02.06.*

**Thierry** (Pont de Sèvres)



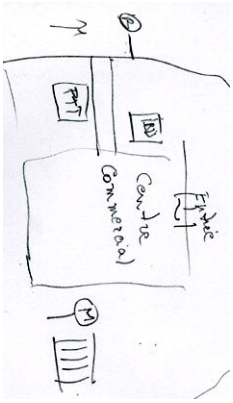
*Thierry est un homme de 25 ans, célibataire, résidant à Châtillon (92) et travaillant dans une grande entreprise située à Vélizy-Villacoublay (78). Il dispose d'une voiture et fréquente PdS quotidiennement.*

Thierry perçoit l'environnement *in situ*. Il « *fonctionne* » à l'instinct et non à l'aide des panneaux. En outre, il affirme se repérer « *visuellement* ». Il perçoit les autres voyageurs avec acuité : il préfère souvent demander son chemin plutôt que se référer au système signalétique. De ce fait, les flux rapides de voyageurs indifférents les uns aux autres le gênent fortement. Sa perception du temps est instantanée : il n'hésite pas à courir à l'approche d'un train pour gagner du temps ou simplement être ponctuel.



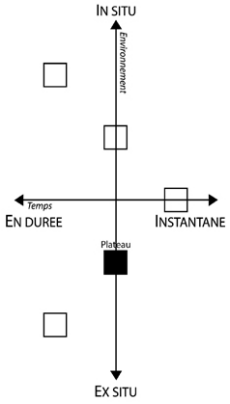

*Date de l'entretien : 21.04.06.*

**Viviane** (Gallieni)



*Viviane est une femme de 53 ans mariée et femme au foyer. Elle réside une partie de l'année à Paris (XXe arrdt) où elle ne dispose pas de véhicule, et une partie de l'année à Belle-Ile. Elle fréquente Gallieni occasionnellement.*

Viviane a une perception instantanée du temps, dans la mesure où elle élabore des stratégies d'évitement de la foule, par exemple par le choix de l'arrêt de bus à Gallieni. Sa perception de l'environnement est *ex situ*. Elle s'appuie presque exclusivement sur les panneaux de signalisation pour se déplacer dans les espaces de mobilité. Dans le métro, elle est gênée dès lors que sa vue ne lui permet plus de déchiffrer correctement les panneaux. Lorsqu'elle ne distingue plus les lettres ou les chiffres, elle s'aide de la couleur : elle a conscience de lire un plan codé lorsqu'elle consulte un plan RATP. Cet usage prédominant du plan signalétique se lit même dans les pratiques urbaines de Viviane : par exemple, pour venir à Gallieni depuis chez elle, plutôt que de se repérer sur une carte, elle suit le trajet du bus.




*Date de l'entretien :* 22.03.06.

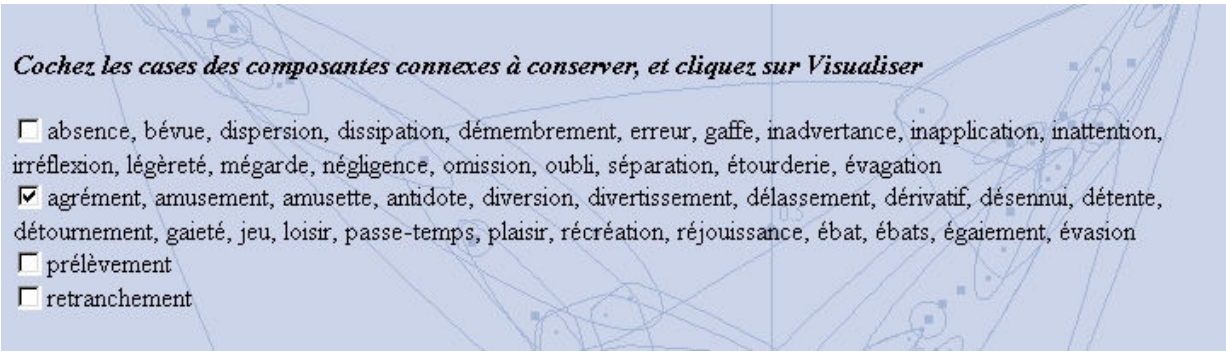
## Annexe 3. Information sur l'Atlas Sémantique élaboré par l'Institut des Sciences Cognitives (ISC)[135].

### Les données

Les données que nous proposons sont obtenues à partir de dictionnaires édités et reflètent la diversité des usages de la langue attestés par ces références.

Pour chacune des entrées du dictionnaire, nous avons regroupé les différents liens sémantiques fournis par l'ensemble des ouvrages cités et ajouté de nouveaux liens par une opération de « symétrisation ».

Cette liste de mots est séparée en composantes connexes. Par définition, deux termes appartiennent à des composantes différentes s'il n'existe aucun " chemin " ou suite de liens qui permettrait de passer de l'un à l'autre par analogie successive.
*Pour la vedette* ***distraction*** *le logiciel distingue différentes composantes :*




### Les unités de sens ou cliques

Les composantes connexes ne suffisent pas toujours à séparer les différents sens. Nous proposons donc des unités plus précises : les cliques.

Ces cliques représentent les unités minimales de sens (dans la perspective de ce modèle). Par définition, tous les termes d'une cliques sont synonymes ou analogues de tous les autres. D'un point de vue mathématique, une clique est un sous-graphe maximal complet connexe.

*Pour la vedette faible on trouve, entre autres, les cliques suivantes :*

*1 : abattu, anéanti, faible, fatigué, las*
*5 : abattu, déprimé, faible, fatigué*
*14 : affaibli, anémique, anémié, débile, faible*
*20 : amour, faible, goût, inclination, passion, penchant*
*34 : anémié, faible, fragile, pâle*
*50 : bas, bouché, faible, médiocre*
*51 : bas, faible, insignifiant, modique, médiocre, petit*
*54 : bas, faible, mauvais, méchant, médiocre*
*62 : bon, doux, délicat, faible, tendre*
*109 : chétif, dérisoire, faible, pauvre, petit, piètre*
*117 : complaisance, faible, faiblesse, prédilection*
*124 : critiquable, faible, mauvais*
*131 : doux, facile, faible, malléable, mou*

[135] Note d'information délivrée sur le site Internet au sein duquel est hébergé l'Atlas Sémantique http://dico.isc.cnrs.fr/

*141 : défaut, faible, faiblesse, imperfection, travers, vice*
*145 : déficient, faible, insuffisant, mauvais, médiocre*
*151 : délicat, faible, fragile, frêle, grêle, léger, menu, mince*
*155 : dérisoire, faible, insignifiant, minime, négligeable, petit*
*171 : faible, faiblesse, goût, inclination, préférence*
*233 : faible, insuffisant, maigre, méchant, médiocre, pauvre*
*277 : faible, vulnérable, ébranlable*
*278 : faible, étouffé*

On pourra remarquer sur cet exemple que chaque ligne figure un sens assez précis de contexte et d'emploi.

**Le modèle**

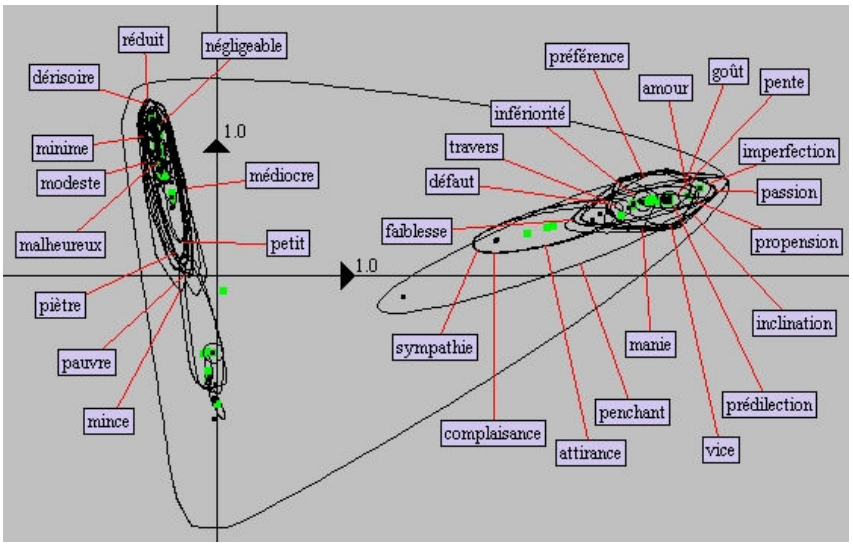
*La géométrie du modèle*

Une méthode d'analyse des données [...][136], permet d'associer à la requête un espace géométrique. Cette carte (multidimensionnelle) dispose les différents emplois du mot suivant leur voisinage sémantique.

Le logiciel de visualisation affiche les cliques (qui forment les points de la carte) et les mots (qui sont représentés par une région de la carte).

L'origine des axes est le lieu (quand il existe) d'un sens " moyen " ou générique. En s'écartant de ce centre, on trouve des sens plus spécifiques.

Carte de faible : l'emploi nominal à distance de l'emploi d'adjectif. De plus le deuxième axe sépare la notion de quantité du caractère moral ou physique de la valeur quantitative.



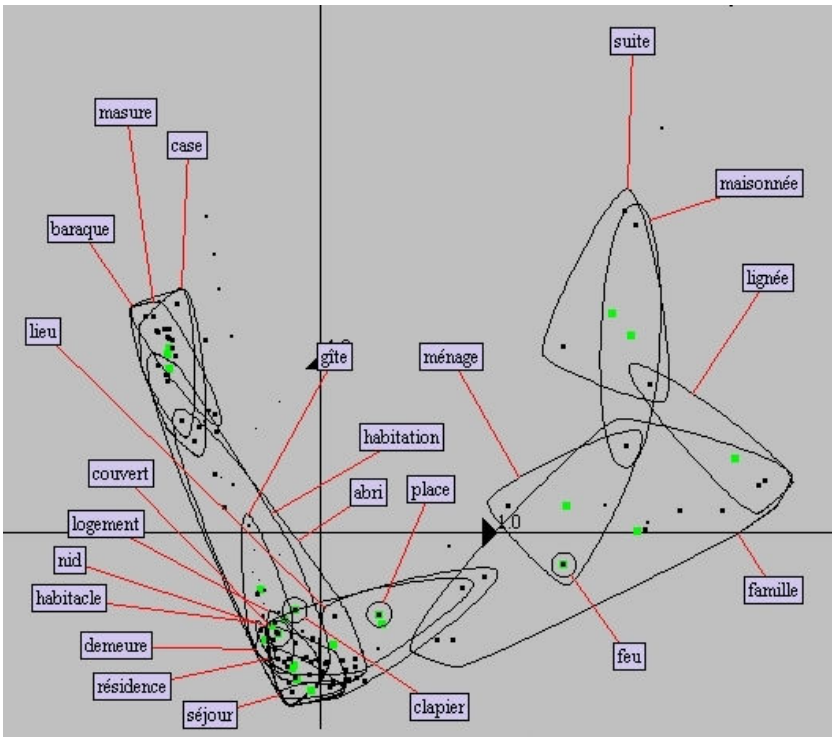

Représentation du mot «faible»

La projection de l'espace total sur les deux premières dimensions ne suffit pas toujours à figurer toutes les acceptions du mot requête. Elle privilégie les distinctions principales. L'utilisateur

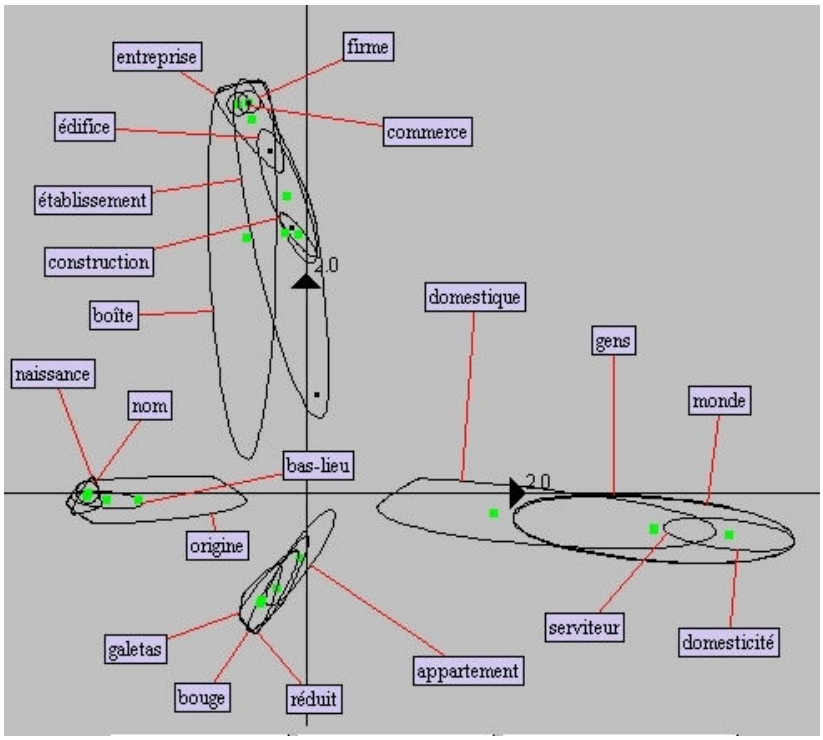
[136] Sabine Ploux. (1997). Modélisation et traitement informatique de la synonymie. *Linguisticae Investigationes*. XXI:1. Sabine Ploux and B.Victorri. (1998). Construction d'espaces sémantiques à l'aide de dictionnaires informatisés des synonymes. *TAL*. 39 :1. Sabine Ploux and Hyungsuk Ji. (2003). A Model for Matching Semantic Maps Between Languages ( French / English, English / French ). *Computational Linguistics*. 29(2):155-178. Hyungsuk Ji, Sabine Ploux and Eric Wehrli. (2003). Lexical Knowledge Representation with Contexonyms. In *Proceedings of the 9th MT summit*. 194-201.

pourra utiliser le bouton " choix des axes " pour générer une nouvelle projection et mettre en évidence des sens qui n'auraient pas été révélés sur la première carte.

*Pour la vedette maison on trouvera dans la projection sur les axes 3 et 4 une mise en évidence du sens figuré par les termes : commerce, firme, etc...*




Représentation du mot «maison» pour les axes 1 et 2

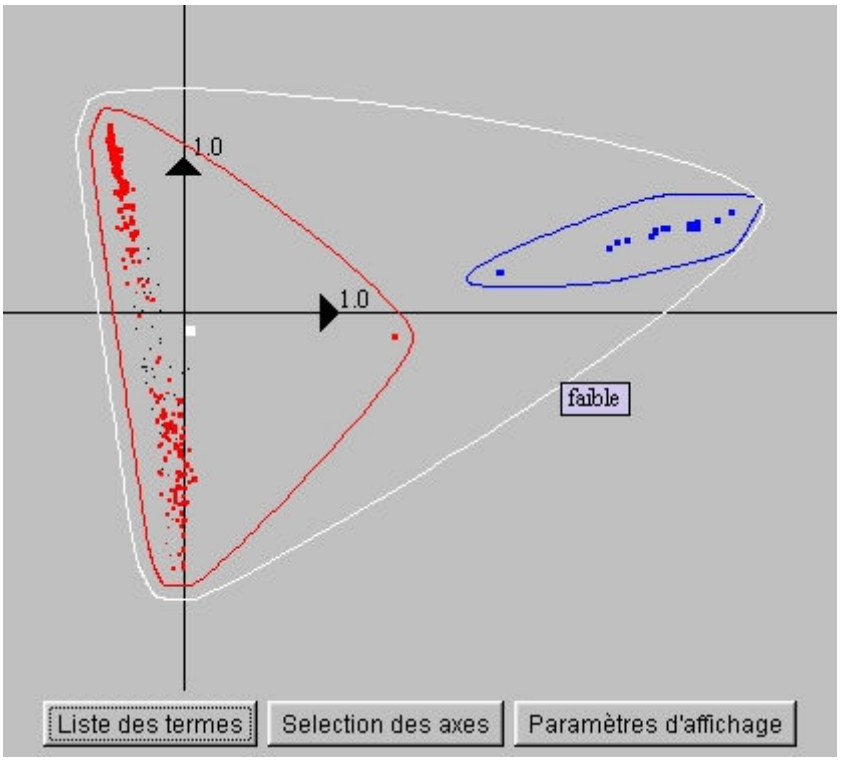



Représentation du mot «maison» pour les axes 3 et 4

*Les clusters*

Une méthode de catégorisation est aussi disponible. L'utilisateur est invité à choisir un nombre n de classes (compris entre 2 et 6). Le logiciel propose alors une séparation de l'espace en n régions qui sont étiquetées par leurs éléments les plus représentatifs.

Pour le terme faible la séparation en deux clusters sépare l'emploi nominal de celui d'adjectif.




Représentation en 2 clusters du mot «faible»

## Annexe 4. Catalogue des rapports de recherches prospectives de la RATP (1984-2006).

*Par souci de clarté, les références utilisées au cours du texte ont été reportées en bibliographie.*

| N° | Année | Auteurs | Titre |
|---|---|---|---|
| 1 | 1984 | HATCHUEL A., SARDAS J.C. | Le second visage de l'organisation |
| 2 | 1984 | JARREAU Ph. | Diversification et services nouveaux |
| 3 | 1984 | VIGNAUX G., PENY A. | La morphogenèse du réseau |
| 4 | 1985 | AMAR G. | L'élaboration du modèle conceptuel Réseau 2000 |
| 5 | 1985 | BAROUCH G., GUILLAUME E. | La morphogenèse du réseau |
| 6 | 1985 | DEKINDT J. | Le monde, l'entreprise, le réseau |
| 7 | 1985 | MOREAU Th-H. | La ligne dans la vallée |
| 8 | 1985 | PREVOST M. | La suppression du poste de receveur dans les autobus parisiens |
| 9 | 1986 | AUZANNET P, CHAPIROT Ch. | Contribution à une économie de réseau |
| 10 | 1986 | CAUQUELIN, A., JEUDY, BAETAS | Métro - mémoires |
| 11 | 1986 | TARDIVEL E. | Réseaux et modèles |
| 12 | 1986 | VERON E. | Le métro empire des signes |
| 13 | 1987 | AMAR G. | L'évolution de la conception de réseau |
| 14 | 1987 | BAROUCH, CHAPIROT, LE | Villejuif~Louis Aragon,un complexe d'échanges? |
| 15 | 1987 | BAROUCH, GUILLAUME, SEGUREL | La fonction commerciale locale au réseau routier |
| 16 | 1987 | FICHELET M. | Usagers et conception de réseaux |
| 17 | 1987 | GEROME N. | Un village éclaté: le dépôt Floréal |
| 18 | 1987 | HATCHUEL, MACE, BOISOT, PENY | Station 2000 (1e phase) |
| 19 | 1987 | JARREAU Ph. | Anthropologie des lieux |
| 20 | 1987 | JOSEPH I. | Bus – réseaux - territoires |
| 21 | 1987 | JOSEPH I. | L'enjeu station, la station de métro comme espace public |
| 22 | 1987 | LEMOINE Y. | Le droit dans l'espace métropolitain |
| 23 | 1987 | MARGAIRAZ M. | La RATP, l'Etat et les Collectivités locales |
| 24 | 1987 | MARTIN M. | Masculin-Féminin à la RATP |
| 25 | 1987 | PESLOUAN (de) F. | Normes de travail, pratiques de production et de consommation |
| 26 | 1987 | RIBEILL G., MATHIO JC | Aspects qualitatifs et quantitatifs L'évolution d'une entreprise publique de transport |
| 27 | 1987 | SCHERRER F. | Vers Un renouveau des stratégies des réseaux |
| 28 | 1987 | STATHOPOULOS N. | Réseaux à organisation polaire |
| 29 | 1987 | TILLIE Ch. | Trajectoires sociales et culture d'entreprise à la RATP |
| 30 | 1987 | VIGNAUX G. | Le réseau des transports parisiens : territoires et cartographies mentales |
| 31 | 1987 | collectif | Le métro aérien |
| 32 | 1988 | BATHELIER V. | Banlieues : modes d'emploi pour une approche sectorielle |
| 33 | 1988 | DEGOT V. | Profils de cadres et valeurs collectives, gestion des carrières et culture d'entreprise |
| 34 | 1988 | COSTES L. | Métro Bazar: les commerçants du métro parisien |
| 35 | 1988 | GEROME N. | Histoire d'un dépôt d'autobus en banlieue, Floréal. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 36 | 1988 | GROSJEAN M. | Métro, espace sonore |
| 37 | 1988 | HATCHUEL, MACE, BOISOT, PENY | Station 2000 (2e phase) |
| 38 | 1988 | JOSEPH I. | Métro: espace public et relation de service |
| 39 | 1989 | BOSC E. | Pôles urbains et transport en commun en Seine-Saint-Denis |
| 40 | 1989 | GOLAY, PENY, AMAR | Corps et figures de la station |
| 41 | 1989 | GROSJEAN M. | L'annonce sonore |
| 42 | 1989 | LASSUS B. | Stratégie esthétique pour le métro |
| 43 | 1989 | LATOUR B. | Analyse d'une innovation manquée: ARAMIS |
| 44 | 1989 | LA VERGNE (de) F | Les implications pour la RATP de la construction européenne. |
| 45 | 1989 | PENY A, GROSJEAN M | Urbanités sonores |
| 46 | 1989 | AMAR G. | Lieu-Mouvement, les enjeux de la station |
| 47 | 1989 | BRETON Ph. | Le voyageur et l'automate |
| 48 | 1990 | DARTEVELLE M. | Le travail du contrôleur, situations de communication et activités langagières de l'agent |
| 49 | 1990 | KOKOREFF M. | Le lisse et l'incisif · les tags dans le métro |
| 50 | 1990 | TANGUY H. | La maquette, un outil de gestion décentralisée |
| 51 | 1990 | OFFNER JM., SANDER A. | Les points-clés d"Autrement Bus" : des théories à la pratique |
| 52 | 1990 | LEFEBVRE F. | Prise en compte des dimensions esthétiques et sensibles dans les projets de la RATP |
| 53 | 1990 | BEILLAN V | Utilisation et intégration des sciences sociales |
| 54 | 1990 | JOSEPH I., PENY A. | Londres, Hambourg,Stockholm et Le Caire |
| 55 | 1990 | FACHARD L. (LE.A.) | Les lumières du métro |
| 56 | 1991 | DEKINDT J. | Formes quotidiennes et actuelles de la construction du social dans le métro |
| 57 | 1991 | TIEVANT S., CHAGUIBOFF J. | Des usagers pas comme les autres (les enfants de 0 à 6 ans dans le métro) |
| 58 | 1991 | SEGAL J.P. | La maîtrise polyvalente du métro face à la décentralisation |
| 59 | 1991 | JOSEPH, LAE, BONNIEL, BUCAS-FRAN | Généalogies et itinéraires de l'inaptitude |
| 60 | 1991 | PENY A. | Axes pour une stratégie esthétique |
| 61 | 1991 | JEANNOT G., JOSEPH I., | Services publics, l'espace de l'usager |
| 62 | 1991 | STATHOPOULOS N., AMAR G., PENY A. | Formes et Fonctions des points de réseaux |
| 63 | 1991 | Actes du Séminaire | La relation de service dans le secteur public |
| 64 | 1991 | COHEN E, HATCHUEL A., AMAR G. | Approche prospective de la modernité publique à la RA TP |
| 65 | 1992 | COSTES L. | Du domaine public à l'espace public : les commerçants du métro parisien |
| 66 | 1992 | COSTE M., TRONCHET A., BLAISE M. | Les portes de Paris et au-delà. Approche géographique du transport. |
| 67 | 1992 | COSNIER J., PICARD D. | La relation de service en station |
| 68 | 1992 | TANGUY, AMAR, TOURNOT | Décentralisation et contrôle de gestion au département bus de la RATP |
| 69 | 1992 | STATHOPOULOS N. | Les services dans les points de réseaux |
| 70 | 1992 | MIDOL, DARTEVELLE KOKOREFF, JOS | Sécurité publique et gestion des espaces transport |
| 71 | 1992 | KOKOREFF M | Espace public et propreté |
| 72 | 1992 | HATCHUEL A., PALLEZ F., GAZEAU M. | Passeport urbain |
| 73 | 1992 | AMAR G., JOSEPH I., PENY A., STATHOPOULOS N. | L'écologie du transport urbain |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 74 | 1992 | JAFFEUX I. | Organisation des transports urbains. Etude comparative européenne |
| 75 | 1992 | SCHNEIER G. | Villes et transports en Amérique Latine |
| 76 | 1992 | Ouïdire | Les pôles d'interconnexion pour des lieux métaphoriques |
| 77 | 1992 | AMAR G. | LOS ANGELES: Réinventer le mouvement? |
| 78 | 1992 | VIGNAUX G. | MEMENTO Territoires, réseaux et mutations |
| 79 | 1993 | GEROME N. | Les délégués de ligne du département BUS de la RATP |
| 80 | 1993 | DARFEL, FILIPPI, GROSJEAN, HEATH | Régulation du trafic et infa-voyageur au PCC de la ligne A du RER |
| 81 | 1993 | KANAAN A. | Le patrimoine architectural de la RATP. Les anciennes sous stations électriques |
| 82 | 1993 | LEFEBVRE F. | L'architecte dans le métro: la gestion de l'esthétique des projets à la RATP |
| 83 | 1993 | LEMESLE C. | Parvis des gares |
| 84 | 1993 | AMAR G. | Pour une écologie urbaine des transports |
| 85 | 1993 | Actes du Séminaire | Ecologie des transports urbains |
| 86 | 1993 | LEGENDRE D'ANFRAY P., SANDER A. | Points-de-Réseaux et formes urbaines, une analyse morphologique de la correspondance |
| 87 | 1993 | GILLE L., LE PELTIER V. | Interconnexion transports / télécommunication dans les points-de-réseaux |
| 88 | 1994 | PICHON P. | Opération "Coup de Pouce" : assistance aux Sans Domicile Fixe dans le métro |
| 89 | 1994 | BESLAY C., FONTAINE DG. LUCAS Y. | Créativité procédurale et capacités d'expertise des techniciens |
| 91 | 1994 | STATHOPOULOS N., JAFFEUX I. | Le réseau ferroviaire de Paris: structure de l'offre, déséquilibres territoriaux et performance des stations, quartiers et arrondissements |
| 92 | 1994 | BOULLIER D. | Les dispositifs de sécurité dans les transports |
| 93 | 1994 | MEHAUT Ph., SACHER F. | Entre adaptation et rupture: formation et mobilité |
| 94 | 1994 | VIGNAUX G. | Vers de nouveaux pôles en Ile-de-France |
| 95 | 1994 | LE DUC S. | Les transports de Curitiba: de la mobilité à la restructuration urbaine |
| 96 | 1994 | BOULLIER, LEVY, LACOSTE, BAYART | Gare du Nord: Mode d'emploi |
| 97 | 1994 | PENY A., MARTIN P. | La conception architecturale de Météor: Charte architecturale et Carnet de détails |
| 98 | 1994 | MAIRET-VITTORI V. | Guide de management de la communication relative aux projets de transport |
| 99 | 1994 | SEGAL J.P. | De l'agent de maîtrise à l'agent d'encadrement (la refonte de la ligne hiérarchique de l'unité Gare-Ligne A du RER). |
| 101 | 1995 | KOKOREFF M. | Aller à La Défense : Polarisation et pratiques urbaines des jeunes |
| 102 | 1995 | Actes du séminaire | Ecologie des transports urbains (2e partie) |
| 103 | 1995 | WELLER J.M. | Le machiniste et le voyageur : expertise et apprentissage d'une relation |
| 104 | 1995 | KANAAN A. | Le patrimoine architectural de la RATP : 2. Les constituants significatifs du métro parisien de la ligne 1 |
| 105 | 1995 | COSNIER J., PICARD D., | La relation de service en station (2e tome) |
| 106 | 1996 | PAPAYANNNAKIS A. | Une typologie : les profils des stations et des gares |
| 107 | 1996 | CHEVALLIER, GALLAIS, LARROUY | On est prié de faire l'appoint ! Etude de l'évolution du métier de buraliste au département BUS |
| 108 | 1996 | SCHELLER L. | Les bus ont-ils un sexe? |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 109 | 1996 | Actes du séminaire | **Ecologie des transports urbains (3e partie)** |
| 110 | 1996 | JUAN, ORAIN, POIRIER, | **Les sentiers du quotidien** |
| 111 | 1996 | I.P.R.A.U.S. | **Formes urbaines et urbanité d'un site de connexion de transports dans la ville:** |
| 112 | 1996 | BOULLIER D., EURISTIC | **L'être automate - Espaces, machines et voyageurs** |
| 113 | 1996 | FOOT R., PETIT S. | **Les relations entre l'exploitation, la maintenance et les équipements dans les stations et les gares** |
| 114 | 1996 | VAN EECKHOUT L. | **Vivre la ville demain: Quels enjeux ? Quels partenaires ?** |
| 115 | 1997 | CHAUFFIER E., TIXIER P.E. | **Gestion du changement et rôle du syndicalisme à la RATP** |
| 116 | 1997 | Séminaire | **Mixité et ségrégation. Diversité des publics et services urbains.** |
| 117 | 1997 | MASSOT M.H., MONTJARET B., M.A.K. | **Automobile et transport public. Complémentarités modales des pratiques de déplacement dans la** |
| 118 | 1997 | MM. BAYART, THEUREAU | **Les traversées de la gare - la méthode des trajets pour analyser l'information voyageur** |
| 119 | 1997 | DUBUISSON S., HENNION A., RABEH V. | **Passages et arrêts en gare - Les régimes de présence en situation de passage.** |
| 120 | 1998 | ESTRADE I., BUCAS- | **Insécurité Urbaine et Violence** |
| 121 | 1998 | GILLE L., MATHONNET P. | **Transition et Transaction : Pôles et places d'échange** |
| 122 | 1999 | Actes du séminaire | **L'écologie urbaine : un cadre pertinent pour l'action publique (juin 1998 - novembre 1998)** |
| 124 | 1999 | COSTES L. | **Les pratiques de mobilité de la population étudiante des universités périphériques de l'lIe-de-France.** |
| 125 | 1999 | JOSEPH I. | **Gares intelligentes, accessibilité urbaine et relais de la ville dense** |
| 126 | 2000 | BOURDIN A., LE BRETON E. | **Le compromis territorial la constitution des territoires de Gare - Massy** |
| 127 | 2001 | SERVEL L. | **L'intégration des nouveaux embauchés à la RATP : le cas des Animateurs-Agents Mobiles.** |
| 128 | 2002 | Etude PREDIT | **Les dessertes de proximité en Ile-de-France** |
| 129 | 2002 | BUHAGIAR P., ESPINASSE C. | **Extérieur nuit** |
| 130 | 2002 | IAZYKOFF | **L'orientation au travail de jeunes salariés, le cas** |
| 131 | 2002 | CHAVE F. | **Les bouquets de service** |
| 132 | 2002 | LE GOAZIOU V. | **Une démarche partenariale entre la ville de Saint-** |
| 133 | 2002 | SEGAL J.P. | **Mobilité, métiers et Management sur la Iigne14** |
| 134 | 2002 | AZEVEDO DA CRUZ A. | **Les services à la mobilité au cœur du management** |
| 137 | 2004 | groupe de travail ASTUS | **BRT French touch** |
| 138 | 2005 | CHAVE, F. | **Grands événements et relation de service** |
| 139 | 2006 | de PLAZAOLA, J. LAOUSSE, D., GARDEY de SOOS, P., CUENOT, M. | **Les transports de surface innovants Les métamorphoses de l'autobus** |
| 140 | 2006 | de PLAZAOLA, J. | **Sortir des impasses, changer & partager le sens de l'action** |
| 141 | 2005 | Smart Cities Group / MIT Media Lab | **Lignes de bus intelligentes Rethinking the Paris bus lines** |
| 142 | 2006 | CUENOT, M. de PLAZAOLA, J. | **Quatre concepts-lignes pour le « Bus du XXIe siècle »** |

## Annexe 5. Modèle de questionnaire quantitatif.

**PRISE DE CONTACT**

Bonjour Madame, Monsieur, je suis XXX, je travaille pour la RATP et 6T bureau de recherche. Nous réalisons une étude sur « nom du pôle » dans le but de proposer des améliorations concrètes sur ces derniers. Ce questionnaire est anonyme et ne vous prendra qu'une dizaine de minutes. Accepteriez-vous de répondre rapidement à quelques questions ?

**Date :** . . /. . /. . . .  **Heure :**.....

**QUOTAS :**

**A.1. Pôle :**
1- Gallieni
2- Pont de Sèvres
3- Massy-Palaiseau
4- Villejuif Aragon

**A.2. Sexe :**
1- Femme
2- Homme

**A.3. Est-ce que la personne est chargée ?**
1- Oui
2- Non

**A.4. Est-ce que la personne est accompagnée ?**
1- Oui
2- Non

**A.5. Quel Age avez-vous ?**
….

NOUS ALLONS COMMENCER PAR QUELQUES QUESTIONS GENERALES A PROPOS DE VOS DEPLACEMENTS :

**B.1. Disposez-vous personnellement d'une voiture ?**

1- Oui, à usage exclusif
2- Oui, en partage avec un autre membre de votre ménage
3- Non

**B.2. Disposez-vous d'un abonnement de transport collectif ?**

1- Oui
2- Non

**B.3. Avec quel moyen de transport venez-vous d'arrivez dans « NDP »? Et avec lequel comptez-vous le quitter ?**

1- Voiture en tant que conducteur
2- Voiture en tant que passager
3- Métro, RER
4- Bus ou Autocar
5- Tram
6- Taxi
7- Deux roues
8- A pied

**B.4. D'où venez-vous ? Et ou vous rendez-vous ?**

1- Domicile
2- Lieu de travail
3- Lieu de loisir
4- Lieu de commerce
5- Ici,
6- Autre

**B.5. Où se situent-t-ils ?**

1- Dans le quartier de « NDP »
2- Dans la commune de [Bagnolet, Massy, Boulogne-Billancourt, Villejuif]
3- Dans une commune limitrophe
4- Dans Paris
5- Autre

PARLONS MAINTENANT DE VOTRE POINT DE VUE SUR LES ESPACES DE TRANSPORTS COLLECTIFS :

**C.1. Pouvez-vous me citer trois adjectifs pour qualifier les stations de métro ou de RER à Paris**

1-
2-
3-

**C.2. Pouvez-vous me citer trois adjectifs pour qualifier la station de « NDP »** :

1-
2-
3-

**C.3. À quelle fréquence passez-vous par « NDP » ?**

1- Tous les jours ou presque
2- 2 à 3 fois par semaine
3- Environ une fois par semaine
4- Moins souvent
5- Jamais, c'est la première fois

**C.4. Vous arrive-t-il de fréquenter « NDP » pour d'autres motifs que le déplacement ?**

1- Oui
2- Non
3- NSP

Si c'est « Oui » :

**C.5. Pourquoi ?**

1- Pour donner rendez-vous à une connaissance
2- Pour se procurer un service, bien
3- Autre

**C.6. Je vais vous citez différents aspects pour juger l'ambiance du métro en général et dans « nom du pôle ». Pour chacun de ses aspects dites-moi si vous en êtes ou non satisfait, ou si cela vous laisse indifférent :**

| | Indifférent | Pas du tout | Peu | Assez | Très | NSP |
|---|---|---|---|---|---|---|
| La luminosité | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| L'odeur | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| L'ambiance sonore | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| La propreté | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Le confort | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Le décor, les revêtements | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| La hauteur sous plafond | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| L'architecture | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| La présence de panneaux publicitaires | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Nombre d'escaliers | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Longueur des couloirs | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

**C.7. Vous arrive t-il de faire des achats dans les transports collectifs (hors titres de transport) ?** Plusieurs réponses possibles.

1- Oui, souvent
2- Oui, parfois
3- Non
4- NSP

Si c'est «Oui» :

**C.8. Dans quels types de commerces et services :** Plusieurs réponses possibles.

1- Boulangerie/snack
2- Librairie
3- Autres commerces
4- Distributeurs de nourriture ou de boissons (chaudes ou froides)
5- Cabines téléphoniques
6- Photomaton
7- Point internet
8- Autres automates

Si C.8. = « Oui » :

**C.9. Vous arrive t-il de faire des achats à « NDP » (hors titres de transport) ?**

1- Oui, souvent
2- Oui, parfois
3- Non
4- NSP

Si « Oui » :

**C.10. Dans quels types de commerces et services :** Plusieurs réponses possibles.

1- Boulangerie/snack
2- Librairie
3- Autres commerces
4- Distributeurs de nourriture ou de boissons (chaudes ou froides)
5- Cabines téléphoniques
6- Photomaton
7- Point internet
8- Autres automates

**C11. Quel budget dépensez-vous environ par mois dans les commerces de « NDP »**

Si C.7. = « Non » :

**C.12. Pourquoi ?** Raison principale.

1- Les produits et services disponibles ne correspondent pas vos attentes
2- La qualité des produits et services n'est pas bonne
3- Leurs tarifs vous semblent trop élevés
4- Autre : …..
5- NSP

**C.13. En général, quelle raison vous conduit à acheter des produits ou des services dans les transports collectifs :** Raison principale.

1- Ils vous font envie lorsque vous les voyez
2- Ils ont un meilleur rapport qualité-prix qu'ailleurs
3- Ils sont sur votre itinéraire
4- Uniquement en cas de besoin urgent (soif, faim)
5- NSP

**C.14. Si les services suivant étaient disponibles dans le pôle lesquels utiliseriez-vous le plus fréquemment ?**

1- Distributeur bancaire
2- Services administratifs
3- Location de DVD / Vidéos
4- Autres :

**C.15. Vous arrive-t-il de vous perdre lorsque vous empruntez les transports en commun ?**

1- Oui, souvent
2- Oui, parfois
3- Non
4- NSP

Si « Oui » :

**C.16. Pour quelles raisons ?** Plusieurs réponses possibles.

1- Lorsque vous empruntez des itinéraires dont vous n'avez pas l'habitude ?
2- La signalisation est peu compréhensible ?
3- Les couloirs sont tortueux et tous identiques ?
4- Vous n'avez pas le sens de l'orientation ?
5- Vous avez une mauvaise vue ?
6- Vous n'osez pas ou ne voulez-pas demander votre chemin à une autre personne (autre voyageur / agent RATP) ?
7- Autre

**C.17. Vous êtes-vous déjà perdu dans « NDP »?**

1- Oui, plusieurs fois
2- Oui, une fois
3- Non
4- NSP

**C.18. Connaissez-vous le pôle de « Châtelet-les-Halles » ?**

1. Oui
2. Non
3. NSP

**C.19. Pensez-vous pouvoir vous y déplacer (effectuer une correspondance, sortir au bon endroit) sans l'aide des panneaux de signalisation ?**

1. Oui, aisément.
2. Oui, avec difficulté
3. Non
4. NSP

**C.20. Vous arrive-t-il de vous adresser aux guichets pour demander un renseignement ?**

1. Oui, souvent
2. Oui, parfois
3. Non
4. NSP

Si « Non » :

**C.21. Pour quelle raison ?** Raison principale.

1- Vous n'en rencontrez pas le besoin
2- Les agents sont peu aimables
3- L'information donnée n'est pas fiable
4- Les agents ne sont pas qualifiés
5- Autre
6- NSP

**C.22. A propos des autres usagers, dites-moi si vous êtes si vous êtes d'accord ou non avec les propositions énumérées ci-dessous :**

| | Pas du tt d'accord | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP |
|---|---|---|---|---|---|
| *Ils sont une aide en cas de problème d'orientation* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| *Ils sont un secours en cas de problème de sécurité* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| *Ils encombrent les couloirs ou les véhicules* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| *Ils sont physiquement trop proches et cela vous rend mal à l'aise.* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| *Ils ont l'air triste ou fatigué* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| *La possibilité de mouvements de foule vous inquiète* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| *Ils ont souvent des comportements incivils* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| *La présence de SDF vous gêne* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**C.23. Vous arrive t-il de prendre les transports en commun en compagnie d'enfants ou de personnes âgées ?**

Oui, souvent
Oui, parfois
Non
NSP

Si c'est « Oui » :

**C.24. Cela occasionne-t-il une gêne ?**

1- Oui, importante
2- Oui, légère
3- Non
4- NSP

Si « Oui »

**C.25. De quelle nature ?**

**C.26. Vous arrive t-il de fréquenter la gare pendant les heures de nuit ?**

1- Oui
2- Non
3- NSP

Si c'est « Oui »

**C.27. Comment vivez-vous le déplacement alors ?**

**C.28. Pensez-vous que vous pourriez représenter par dessin la station « NDP » ?**

Oui, tout à fait
Oui, approximativement
Non
NSP

**C.29. Pensez-vous que vous pourriez, par superposition (par exemple à l'aide d'un calque) dessiner le quartier qui surplombe la station ?**

1. Oui, tout à fait
2. Oui, approximativement
3. Non.
4. NSP

**C.30. Nous allons vous présenter une liste de comportements que les gens peuvent avoir face à une situation particulière. Pour chaque situation, pouvez-vous me dire laquelle des deux affirmations vous correspond le plus ?**

| | *A* | *B* | NSP |
|---|---|---|---|
| A. Vous planifiez vos activités à l'avance.<br>B. Vous vous organisez assez spontanément, vous laissez place à l'improvisation. | 1 | 2 | 5 |
| A. Lors de vos déplacements, vous occupez votre temps à lire, à parler avec d'autres, etc.).<br>B. Vous utilisez votre temps pour ne rien faire. | 1 | 2 | 5 |
| A. Vous ne travaillez jamais aussi bien que qd vous êtes sous stress ou<br>B. Quand vous avez suffisamment de temps pour vous organiser. | 1 | 2 | 5 |
| A. Lorsque vous vous déplacez, la possibilité de vous perdre vous fait peur. / ou<br>B. Elle vous laisse indifférent. | 1 | 2 | 5 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| A. Lorsque vous devez emprunter un itinéraire pour la première fois, vous préférez qu'un de vos proche vous accompagne. / ou<br>B. Il vous est indifférent de la faire seul ou accompagné. | 1 | 2 | 5 |
| A. Face à une situation nouvelle, vous vous adaptez rapidement / ou<br>B. Vous avez besoin de temps pour être efficace. | 1 | 2 | 5 |

TERMINONS CE QUESTIONNAIRE AVEC QUELQUES RENSEIGNEMENTS D'ORDRE GENERAL :

**D.1. Avez-vous actuellement une activité professionnelle régulière ?**

1- Oui
2- Non

Si : « Non »

**D.2. Vous êtes :**

1- Au foyer
2- Retraité
3- Etudiant (ou en formation)
4- Au chômage
5- Autre

**D.3. Quelle est votre situation familiale actuelle :**

1- Vous vivez seul(e)
2- Vous vivez sans conjoint ou partenaire avec un ou des enfants
3- Vous vivez en couple sans enfants
4- Vous vivez en couple avec des enfants
5- Vous vivez avec vos parents
6- Autre

**D.6. Quelle est la dernière école que vous avez fréquentée ?**

1- Collège
2- Lycée
3- Ecole professionnelle
4- Secondaire supérieure
5- Université, Hautes écoles

**D.7. A combien estimez-vous le revenu annuel brut de votre ménage ?** Si vous vivez en couple il s'agit du revenu des deux conjoints.

1- Moins de 13 548 € (Mensuel : 1129 €)
2- Entre 13 548 et 19 692 € (M : 1129€ et 11641 €)
3- Entre 19 692 € et 29 388 € (M : 1641 € et 2449 €)
4- Entre 29 388 € et 51 624 € (M : 2449 € et 4302 €)
5- Plus de 51 624 € (M : 4302 €)
6- NSP

**D.8. Quel âge avez-vous ?**

….

## Annexe 6. Détail des tris à plat réalisés à partir des résultats de l'enquête quantitative.

**Age (*quotas*)**

Réponse à la question A5. « Quel âge avez-vous ? »

| | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif LA | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| 10-24 ans | 33% | 34% | 31% | 34% | 33% |
| 25-44 ans | 36% | 33% | 33% | 32% | 33,5% |
| 45-90 ans | 31% | 33% | 36% | 34% | 33,5% |

**Activité professionnelle**

Réponse aux questions D1. « Avez-vous actuellement une activité professionnelle régulière ? » et D2. (si non à D1.) « Vous êtes : »

| | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif LA | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| En activité | 55% | 39% | 51% | 55% | 50% |
| Foyer | 1% | 2% | 2% | 3% | 2% |
| Retraité | 11% | 19% | 8% | 8% | 11,5% |
| Etudiant | 23% | 35% | 30% | 28% | 29% |
| Au chômage | 3% | 3% | 6% | 1% | 3,3% |
| Autre | 7% | 2% | 3% | 5% | 4,3% |

**Niveau de formation**

Réponse à la question D6. « Quelle est la dernière école que vous avez fréquentée ? »

| | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif LA | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Collège | 29,6% | 31,9% | 24,2% | 31,6% | 29,3% |
| Lycée | 1% | 4,3% | 2% | 11,2% | 4,6% |
| Ecole professionnelle | 17,3% | 20,2% | 17,2% | 11,2% | 16,5% |
| Secondaire supérieur | 27,6% | 12,8% | 25,3% | 19,4% | 21,3% |
| Université, Haute écoles | 16,3% | 27,7% | 27,7% | 21,4% | 23,1% |

**Situation familiale**

Réponse à la question D3. « Quelle est votre situation familiale actuelle ? »

| | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif LA | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Seul | 29.6% | 31.9% | 24.2% | 31.6% | 29,3% |
| Seul avec enfant(s) | 1% | 4.3% | 2% | 11.2% | 4,6% |
| En couple sans enfant | 17.3% | 20.2% | 17.2% | 11.2% | 16,5% |
| En couple avec enfant(s) | 27.6% | 12.8% | 25.3% | 19.4% | 21,3% |
| Chez parents | 16.3% | 27.7% | 27.3% | 21.4% | 23,1% |
| Autre | 8.2% | 3.2% | 4% | 5.1% | 5,1% |

**Revenu mensuel brut des ménages**

Réponse à la question D7. « A combien estimez-vous le revenu annuel brut de votre ménage ? »

| | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif LA | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Moins de 1129 € | 17% | 7% | 10% | 7% | 10,3% |
| Entre 1129 et 1641€ | 16% | 4% | 15% | 18% | 13,3% |
| Entre 1641 et 2449€ | 14% | 10% | 13% | 10% | 11,8% |
| Entre 2449 et 4302€ | 5% | 10% | 14% | 4% | 8,3% |
| Plus de 4302€ | 1% | 2% | 2% | 1% | 1,5% |
| NSP | 47% | 67% | 46% | 60% | 55% |

**Equipement modal**

Réponse à la question B1. « Disposez-vous personnellement d'une voiture ? »

| | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif LA | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Oui, à usage exclusif | 16% | 12% | 12% | 13% | 13,3% |
| Oui, en partage | 8% | 13% | 15% | 8% | 11% |
| Non | 76% | 75% | 73% | 79% | 75,8% |

Réponse à la question B2. « Disposez-vous d'un abonnement de transport collectif ? »

| | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif LA | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Oui | 57% | 68% | 66% | 64% | 63,7% |
| Non | 43% | 32% | 34% | 36% | 36,3% |

**Mode de déplacement au moment du questionnaire**

Réponse à la première partie de la question B3. « Avec quel moyen de transport venez-vous d'arriver dans le pôle ? »

| | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif LA | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Voiture (conducteur) | 0% | 0% | 1% | 2% | 0,8% |
| Voiture (passager) | 0% | 3% | 0% | 3% | 1,5% |
| Métro, RER | 49% | 55% | 67% | 46% | 54,3% |
| Bus ou autocar | 34% | 28% | 24% | 31% | 29,3% |
| Tram | 0% | 0.3% | 0% | 0% | 0,3% |
| Taxi | 1% | 0% | 0% | 0% | 0,3% |
| Deux roues | 1% | 0% | 0% | 0% | 0,3% |
| La marche | 15% | 13% | 8% | 18% | 13,5% |

Réponse à la seconde partie question de la question B3. « Et avec lequel comptez-vous le quitter ? »

| | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif LA | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Voiture (conducteur) | 0% | 0% | 1% | 1% | 0,5% |
| Voiture (passager) | 2% | 0% | 22% | 5% | 7,3% |
| Métro, RER | 23% | 7.1% | 32% | 15% | 19,3% |
| Bus ou autocar | 57% | 87.9% | 41% | 71% | 64,2% |
| Tram | 0% | 1% | 0% | 0% | 0,3% |
| Taxi | 1% | 0% | 0% | 0% | 0,3% |
| Deux roues | 1% | 1% | 0% | 0% | 0,5% |
| La marche | 16% | 3% | 4% | 8% | 7,8% |

**Motif du déplacement**

Réponse à la première partie de la question B4. « D'où venez-vous ? »

| | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif LA | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Domicile | 63% | 49.5% | 40% | 54% | 51,6% |
| Travail | 19% | 31.3% | 48% | 28% | 31,6% |
| Loisir | 3% | 5.1% | 3% | 3% | 3,5% |
| Commerce | 3% | 8.1% | 2% | 2% | 3,8% |
| Autre | 12% | 6.1% | 7% | 13% | 9,5% |

Réponse à la seconde partie de la question B4. « Et où vous rendez-vous ? »

| | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif LA | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Domicile | 47% | 40% | 59% | 24% | 42,5% |
| Travail | 14% | 29% | 17% | 21% | 20,3% |
| Loisir | 3% | 6% | 13% | 13% | 8,8% |
| Commerce | 20% | 6% | 1% | 5% | 8% |
| Ici | 1% | 0% | 0% | 0% | 0,3% |
| Autre | 15% | 19% | 10% | 37% | 20,3% |

**Fréquence de passage**

Réponse à la question C3. « A quelle fréquence passez-vous par le pôle ? »

| | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif LA | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Tous les jours | 38% | 48% | 60% | 43% | 47,3% |
| 2 à 3 fois / semaine | 15% | 17% | 13% | 7% | 13% |
| Une fois /semaine | 12% | 11% | 6% | 17% | 11,5% |
| Moins souvent | 27% | 19% | 18% | 22% | 21,5% |
| La première fois | 8% | 5% | 3% | 11% | 4,8% |

**Fréquentation du pôle pour d'autres motifs que le déplacement**

Réponse à C4. « Vous arrive-t-il de fréquenter le pôle pour d'autres motifs que le déplacement ? »

| | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif LA | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Oui | 17% | 18% | 22.6% | 22.6% | 19.9% |
| Non | 81% | 82% | 77.4% | 77.4% | 79.6% |
| NSP | 2% | 0% | 0% | 0% | 0.5% |

Réponse à la question C5. (si oui à C4.) « Pourquoi ? »

| | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif LA | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Rendez-vous | 64,7% | 82,4% | 66,7% | 27,8% | 60,3% |
| Achats | 17,6% | 11,8% | 19% | 44,4% | 23,3% |
| Autre | 17,6% | 5,9% | 14,3% | 27,8% | 16,4% |

**Taux de consommation**

Réponse à la question C7. « Vous arrive-t-il de faire dans achats dans les transports collectifs ? »

| | Gallieni | | Pont de S. | | Massy-P. | | Villejuif LA | | Total | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | En gén. | NDP | En gén. | NDP | En gén. | NDP | En gén. | NDP | En gén. | NDP |
| Oui, souvent | 7% | 1% | 4% | 3% | 4% | 2% | 12% | 4% | 6,8% | 2,5% |
| Oui, parfois | 26% | 10% | 26% | 15,2% | 37% | 21% | 28% | 24% | 29,3% | 17,5% |
| Non | 67% | 89% | 70% | 81,8% | 59% | 77% | 60% | 72% | 64% | 79,9% |

**Raisons de l'achat**

Réponse à la question C13. « En général, quelle raison vous conduit à acheter des produits ou des services dans les transports collectifs ? »

| | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif LA | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Envie | 21,9% | 13,8% | 15,0% | 4,9% | 13,4% |
| Bon rapport Qual/Prix | 3,1% | 3,4% | 0,0% | 7,3% | 3,5% |
| Sur itinéraire | 25,0% | 34,5% | 35,0% | 56,1% | 38,7% |
| Besoin urgent | 40,6% | 48,3% | 50,0% | 31,7% | 42,3% |
| NSP | 9,4% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 2,1% |

**Raisons du refus de l'achat**

Réponse à la question C.12. (si non à C7.) : « Pourquoi ? »

| | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif LA | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Ne correspond pas aux attentes | 8,8% | 12,2% | 10,9% | 0,0% | 9,3% |
| Mauvaise qualité | 12,3% | 7,3% | 4,3% | 10,3% | 8,4% |
| Tarifs élevés | 22,8% | 22,0% | 39,1% | 48,3% | 29,4% |
| Autre | 45,6% | 52,4% | 41,3% | 37,9% | 46,3% |
| NSP | 10,5% | 6,1% | 4,3% | 3,4% | 6,5% |

**Commerces fréquentés**

Réponse aux questions C8. et C10. « Dans quels types de commerces et services ? » respectivement pour les transports collectifs en général et pour le pôle dans lequel a lieu le questionnaire en particulier. (En%).

| | Gallieni | | Pont de S. | | Massy-P. | | Villejuif LA | | Total | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | En gén. | NDP | En gén. | NDP | En gén. | NDP | En gén. | NDP | En gén. | NDP |
| Boulangerie/snack | 27,6 | 31,3 | 31,5 | 38,1 | 21,2 | 0,0 | 38,6 | 43,8 | 29,4 | 29,7 |
| Librairie | 32,8 | 25,0 | 31,5 | 33,3 | 31,8 | 45,5 | 28,1 | 28,1 | 31,1 | 33,0 |
| Autres commerces | 12,1 | 18,8 | 13,0 | 14,3 | 13,6 | 31,8 | 12,3 | 21,9 | 12,8 | 22,0 |
| Distributeurs | 15,5 | 12,5 | 14,8 | 4,8 | 19,7 | 18,2 | 7,0 | 3,1 | 14,5 | 8,8 |
| Cabines téléph. | 5,2 | 0,0 | 3,7 | 0,0 | 1,5 | 0,0 | 5,3 | 0,0 | 3,8 | 0,0 |
| Photomaton | 3,4 | 6,3 | 5,6 | 9,5 | 7,6 | 4,5 | 7,0 | 3,1 | 6,0 | 5,5 |
| Point internet | 1,7 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 3,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1,3 | 0,0 |
| Autres automates | 1,7 | 6,3 | 0,0 | 0,0 | 1,5 | 0,0 | 1,8 | 0,0 | 1,3 | 1,1 |

**Attente des usagers en termes de services**

Réponse à la question C14. « Si les services suivant étaient disponibles dans le pôle, lesquels utiliseriez-vous le plus fréquemment ? »

| | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif LA | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Distributeur bancaire | 57,1% | 54,2% | 71,4% | 67,7% | 63,2% |
| Service administratif | 21,4% | 25,3% | 15,4% | 12,9% | 18,4% |
| Location Vidéo | 12,9% | 16,9% | 7,7% | 9,7% | 11,6% |
| Autre | 8,6% | 3,6% | 5,5% | 9,7% | 6,8% |

**Capacité à représenter le pôle par dessin**

Réponse à la question C28. « Pensez-vous que vous pourriez représenter par dessin la station ? »

| | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif LA | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Oui, tout à fait | 4% | 10% | 9% | 9% | 8% |
| Oui, approximativement | 18% | 34% | 25% | 18% | 23,75% |
| Non | 71% | 51% | 63% | 72% | 64,25% |
| NSP | 7% | 5% | 3% | 1% | 4% |

Réponse à la question C29. « Pensez-vous que vous pourriez, par superposition (par exemple à l'aide d'uncalque), dessiner le quartier qui surplombe la station ? »

| | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif LA | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Non concerné | 0% | 0% | 100% | 0% | 25% |
| Oui, tout a fait | 5% | 6% | 0% | 1% | 3% |
| Oui, approximativement | 8% | 16% | 0% | 16% | 10% |
| Non | 82% | 72% | 0% | 79% | 58,25% |
| NSP | 5% | 6% | 0% | 4% | 3,75% |

**Perte dans les transports collectifs**

Réponse à la question C15. « Vous arrive-t-il de vous perdre lorsque vous empruntez les transports en commun ? »

| | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif LA | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Oui, souvent | 4% | 1% | 3% | 2% | 2,5% |
| Oui, parfois | 32% | 24% | 26% | 35% | 29,25% |
| Non | 64% | 74% | 71% | 63% | 68% |
| NSP | 0% | 1% | 0% | 0% | 0,25% |

Réponse à la question C17. « Vous êtes-vous déjà perdu dans le pôle ? »

| | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif LA | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Oui, plusieurs fois | 0% | 0% | 1% | 1% | 0,5% |
| Oui, une fois | 3% | 1% | 6% | 3% | 3,25% |
| Non | 97% | 99% | 93% | 96% | 96,25% |

Réponse à la question C18. « Connaissez-vous le pôle "Châtelet-les-Halles" ? »

| | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif LA | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Oui | 91% | 87% | 96% | 92% | 91,5% |
| Non | 9% | 13% | 4% | 8% | 8,5% |

Réponse à la question C19. «Pensez-vous pouvoir vous y déplacer sans l'aide des panneaux de signalisation ? »

| | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif LA | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| (Non concerné) | 9% | 13% | 4% | 8% | 8,5% |
| Oui, aisément | 15% | 12% | 17% | 24% | 17% |
| Oui, avec difficultés | 9% | 9% | 10% | 4% | 8% |
| Non | 66% | 64% | 68% | 63% | 65,25% |
| NSP | 1% | 2% | 1% | 1% | 1,25% |

**Demander un renseignement aux guichets**

Réponse à la question C20. « Vous arrive-t-il de vous dresser aux guichets pour demander un renseignement ? »

| | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif LA | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Oui, souvent | 8% | 3% | 10% | 8% | 7,25% |
| Oui, parfois | 60% | 64% | 68% | 70% | 65,5% |
| Non | 32% | 33% | 22% | 22% | 27,25% |

Réponse à la question C21. (si non à C20.) : « Pour quelle raison ? » (En %).

| | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif LA | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Pas besoin | 87,1% | 82,8% | 90,0% | 66,7% | 82,7% |
| Agents peu aimables | 3,2% | 3,4% | 0.0% | 5,6% | 3,1% |
| Information pas fiable | 0,0% | 3,4% | 0,0% | 0,0% | 1,0% |
| Autre | 9,7% | 10,3% | 10,0% | 27,8% | 13,3% |

**Demander assistance aux autres usagers**

Réponse à la question C22. « A propose des autres usagers dites-moi si vous êtes d'accord ou non avec les propositions énumérées ci-dessous. »

| | | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif LA | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Les autres voyageurs sont une aide en cas de problème d'orientation.** | **Pas du tout d'accord** | 24% | 23% | 13% | 18% | 19,5% |
| | **Peu d'accord** | 15% | 5% | 7% | 13% | 10% |
| | **Assez d'accord** | 27% | 43% | 53% | 39% | 40,5% |
| | **Tout a fait d'accord** | 21% | 19% | 19% | 22% | 20,25% |
| | **NSP** | 13% | 10% | 8% | 8% | 9,8% |
| **Les autres voyageurs sont une aide en cas de problème de sécurité .** | **Pas du tout d'accord** | 26% | 26% | 27% | 36% | 28,7%5 |
| | **Peu d'accord** | 18% | 15% | 25% | 10% | 17% |
| | **Assez d'accord** | 19% | 24% | 25% | 20% | 22% |
| | **Tout a fait d'accord** | 19% | 14% | 11% | 14% | 14,5% |
| | **NSP** | 18% | 21% | 12% | 20% | 17,8% |
| **Les autres voyageurs encombrent les couloirs ou les véhicules.** | **Pas du tout d'accord** | 26% | 29% | 36% | 27% | 29,5% |
| | **Peu d'accord** | 17% | 23% | 13% | 19% | 18% |
| | **Assez d'accord** | 35% | 26% | 33% | 29% | 30,75% |
| | **Tout a fait d'accord** | 15% | 12% | 4% | 8% | 9,75% |
| | **NSP** | 7% | 10% | 14% | 17% | 12% |
| **Les autres voyageurs sont trop proches et rendent mal à l'aise.** | **Pas du tout d'accord** | 26% | 31% | 42% | 39% | 34,5% |
| | **Peu d'accord** | 17% | 24% | 17% | 17% | 18,75% |
| | **Assez d'accord** | 35% | 27% | 26% | 27% | 28,75% |
| | **Tout a fait d'accord** | 12% | 11% | 12% | 8% | 10,75% |
| | **NSP** | 10% | 7% | 3% | 9% | 7,25% |
| **Les autres voyageurs ont l'air tristes et fatigués** | **Pas du tout d'accord** | 12% | 13% | 12% | 11% | 12% |
| | **Peu d'accord** | 8% | 17% | 6% | 6% | 9,25% |
| | **Assez d'accord** | 35% | 33% | 49% | 48% | 41,25% |
| | **Tout a fait d'accord** | 39% | 25% | 25% | 20% | 27,25% |
| | **NSP** | 6% | 12% | 8% | 15% | 10,25% |
| **La possibilité de mouvements foule vous fait peur** | **Pas du tout d'accord** | 40% | 36% | 46% | 43% | 41,25% |
| | **Peu d'accord** | 14% | 25% | 11% | 18% | 17% |
| | **Assez d'accord** | 20% | 24% | 28% | 25% | 24,25% |
| | **Tout a fait d'accord** | 21% | 9% | 11% | 7% | 12% |
| | **NSP** | 5% | 6% | 4% | 7% | 5,25% |
| **Les autres voyageurs ont souvent des comportements incivils.** | **Pas du tout d'accord** | 14% | 29% | 26% | 15% | 21% |
| | **Peu d'accord** | 17% | 27% | 26% | 28% | 24,5% |
| | **Assez d'accord** | 32% | 30% | 31% | 27% | 30% |
| | **Tout a fait d'accord** | 30% | 7% | 15% | 24% | 19% |
| | **NSP** | 7% | 7% | 2% | 6% | 5,5% |
| **La présence de SDF vous gêne.** | **Pas du tout d'accord** | 54% | 50% | 60% | 56% | 55% |
| | **Peu d'accord** | 15% | 17% | 16% | 20% | 17% |
| | **Assez d'accord** | 15% | 17% | 13% | 10% | 13,8% |
| | **Tout a fait d'accord** | 12% | 9% | 7% | 12% | 10% |
| | **NSP** | 4% | 7% | 4% | 2% | 4,3% |

**Etre accompagné dans les transports collectifs**

Réponse à la question C23. « Vous arrive t-il de prendre les transports en commun en compagnie d'enfants ou de personnes âgées ? »

| | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Oui, souvent | 14% | 5% | 13% | 14% | 11,5% |
| Oui, parfois | 37% | 34% | 32% | 41% | 36% |
| Non | 49% | 59% | 54% | 45% | 51,75% |
| NSP | 0% | 2% | 1% | 0% | 0,75% |

Réponse à la question C24. (si oui à C23.) « Cela occasionne-t-il une gêne ? »

| | Gallieni | Pont de S. | Massy-P. | Villejuif LA | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Oui, importante | 0% | 5,4% | 11,1% | 9,1% | 6,5% |
| Oui, légère | 30,6% | 10,8% | 15,6% | 12,7% | 17,7% |
| Non | 69,4% | 83,8% | 73,3% | 78,2% | 75,8% |

## Annexe 7. Détail des tris croisés réalisés à partir des résultats de l'enquête quantitative.

### Configuration des pôles

Nombre de personnes interrogées par pôle : 100.

**ENVIRONNEMENT : ESPACE**

| . la citation d'adjectifs portant spécifiquement sur le pôle (C2) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| Gallieni | 17% | 83% | 100% |
| Pont de S. | 25% | 75% | 100% |
| Massy-P | 28% | 72% | 100% |
| Villejuif LA | 10% | 90% | 100% |
| Total | 20% | 80% | 100% |

| . l'indifférence face à l'ambiance de la station (C.6.) | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| Gallieni | 17% | 83% | 100,0% |
| Pont de S | 27% | 73% | 100,0% |
| Massy-P | 26% | 74% | 100,0% |
| Villejuif LA | 21% | 79% | 100,0% |
| Total | 23% | 77% | 100,0% |

| . l'explication de la perte par un manque de compréhension de la signalétique (C.16) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| Gallieni | 4% | 96% | 100% |
| Pont de S | 9% | 91% | 100% |
| Massy-P | 2% | 98% | 100% |
| Villejuif LA | 5% | 95% | 100% |
| Total | 5% | 95% | 100% |

| . l'explication de la perte par le fait que les couloirs semblent tortueux et identiques (C.16) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| Gallieni | 30% | 70% | 100% |
| Pont de S | 21% | 79% | 100% |
| Massy-P | 26% | 74% | 100% |
| Villejuif LA | 33% | 67% | 100% |
| Total | 28% | 73% | 100% |

| . les réponses aux questions C.18. et C.19. : « Connaissez-vous le pôle de Châtelet-les-Halles ? Si oui, pensez-vous pouvoir vous y déplacer (effectuer une correspondance, sortir au bon endroit) sans l'aide des panneaux de signalisation ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pôle non connu | Oui, aisément | Oui, avec difficulté | Non | NSP | Total |
| Gallieni | 8% | 15% | 9% | 67% | 1% | 100% |
| Pont de S | 11% | 12% | 9% | 66% | 2% | 100% |
| Massy-P | 2% | 17% | 10% | 70% | 1% | 100% |
| Villejuif LA | 5% | 24% | 4% | 66% | 1% | 100% |
| Total | 7% | 17% | 8% | 67% | 1% | 100% |

| . la réponse à la question C.28. « Pensez-vous que vous pourriez représenter le pôle par dessin ? » (En %). | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Oui, tout à fait | Oui, approxi. | Non | NSP | Total |
| Gallieni | 4% | 18% | 71% | 7% | 100% |
| Pont de S | 10% | 34% | 51% | 5% | 100% |
| Massy-P | 9% | 25% | 63% | 3% | 100% |
| Villejuif LA | 9% | 18% | 72% | 1% | 100% |
| Total | 8% | 24% | 64% | 4% | 100% |

**ENVIRONNEMENT : ALTERITE**

| . la réponse à la Q° C.20. « Vous arrive-t-il de vous adresser aux guichets pour demander un renseignement ? » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Oui, souvent | Oui, parfois | Non | Total |
| Gallieni | 8% | 60% | 32% | 100% |
| Pont de S | 3% | 64% | 33% | 100% |
| Massy-P | 10% | 68% | 22% | 100% |
| Villejuif LA | 8% | 70% | 22% | 100% |
| Total | 7% | 66% | 27% | 100% |

| . la réponse à la question C22a : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils sont une aide en cas de problème d'orientation ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Gallieni | 24% | 15% | 27% | 21% | 13% | 100% |
| Pont de S | 23% | 5% | 43% | 19% | 10% | 100% |
| Massy-P | 13% | 7% | 53% | 19% | 8% | 100% |
| Villejuif LA | 18% | 13% | 39% | 22% | 8% | 100% |
| Total | 20% | 10% | 41% | 20% | 10% | 100% |

| . la réponse à la question C22b : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils sont un secours en cas de problème de sécurité ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Gallieni | 26% | 18% | 19% | 19% | 18% | 100% |
| Pont de S | 26% | 15% | 24% | 14% | 21% | 100% |
| Massy-P | 27% | 25% | 25% | 11% | 12% | 100% |
| Villejuif LA | 36% | 10% | 20% | 14% | 20% | 100% |
| Total | 29% | 17% | 22% | 15% | 18% | 100% |

| . la réponse à la question C22c : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils encombrent les couloirs ou les véhicules ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Gallieni | 26% | 17% | 35% | 15% | 7% | 100% |
| Pont de S | 29% | 23% | 26% | 12% | 10% | 100% |
| Massy-P | 36% | 13% | 33% | 4% | 14% | 100% |
| Villejuif LA | 27% | 19% | 29% | 8% | 17% | 100% |
| Total | 30% | 18% | 31% | 10% | 12% | 100% |

| . la réponse à la question C22d : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils sont physiquement trop proches et cela vous rend mal à l'aise ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Gallieni | 26% | 17% | 35% | 12% | 10% | 100% |
| Pont de S | 31% | 24% | 27% | 11% | 7% | 100% |
| Massy-P | 42% | 17% | 26% | 12% | 3% | 100% |
| Villejuif LA | 39% | 17% | 27% | 8% | 9% | 100% |
| Total | 35% | 19% | 29% | 11% | 7% | 100% |

| . la réponse à la question C22e : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils ont l'air triste ou fatigué ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Gallieni | 12% | 8% | 35% | 39% | 6% | 100% |
| Pont de S | 13% | 17% | 33% | 25% | 12% | 100% |
| Massy-P | 12% | 6% | 49% | 25% | 8% | 100% |
| Villejuif LA | 11% | 6% | 48% | 20% | 15% | 100% |
| Total | 12% | 9% | 41% | 27% | 10% | 100% |

| . la réponse à la question C22f : « La possibilité de mouvements de foule vous inquiète-t-elle ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Gallieni | 40% | 14% | 20% | 21% | 5% | 100% |
| Pont de S | 36% | 25% | 24% | 9% | 6% | 100% |
| Massy-P | 46% | 11% | 28% | 11% | 4% | 100% |
| Villejuif LA | 43% | 18% | 25% | 7% | 7% | 100% |
| Total | 41% | 17% | 24% | 12% | 5% | 100% |

| . la réponse à la question C22g : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils ont souvent des comportements incivils ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Gallieni | 14% | 17% | 32% | 30% | 7% | 100% |
| Pont de S | 29% | 27% | 30% | 7% | 7% | 100% |
| Massy-P | 26% | 26% | 31% | 15% | 2% | 100% |
| Villejuif LA | 15% | 28% | 27% | 24% | 6% | 100% |
| Total | 21% | 25% | 30% | 19% | 5% | 100% |

| . la réponse à la question C22h : « La présence de SDF vous gêne-t-elle ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Gallieni | 54% | 15% | 15% | 12% | 4% | 100% |
| Pont de S | 50% | 17% | 17% | 9% | 7% | 100% |
| Massy-P | 60% | 16% | 13% | 7% | 4% | 100% |
| Villejuif LA | 56% | 20% | 10% | 12% | 2% | 100% |
| Total | 55% | 17% | 14% | 10% | 4% | 100% |

**TEMPS**

| . la réponse à la question C. 30a. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Vous planifiez vos activités à l'avance. B : Vous vous organisez assez spontanément. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| Gallieni | 55% | 39% | 6% | 100% |
| Pont de S | 67% | 23% | 10% | 100% |
| Massy-P | 65% | 35% | 0% | 100% |
| Villejuif LA | 62% | 34% | 4% | 100% |
| Total | 62% | 33% | 5% | 100% |

| . la réponse à la question C. 30b. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Lors de vos déplacements, vous occupez votre temps à lire, à parler avec d'autres, etc. B : Vous utilisez votre temps pour ne rien faire. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| Gallieni | 75% | 24% | 1% | 100% |
| Pont de S | 73% | 19% | 8% | 100% |
| Massy-P | 80% | 20% | 0% | 100% |
| Villejuif LA | 73% | 26% | 1% | 100% |
| Total | 75% | 22% | 3% | 100% |

| . la réponse à la question C. 30c. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Vous ne travaillez jamais aussi bien que quand vous êtes sous stress (ou) B : Quand vous avez suffisamment de temps pour vous organiser. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| Gallieni | 18% | 75% | 7% | 100% |
| Pont de S | 17% | 61% | 22% | 100% |
| Massy-P | 19% | 74% | 7% | 100% |
| Villejuif LA | 14% | 78% | 8% | 100% |
| Total | 17% | 72% | 11% | 100% |

| . la réponse à la question C. 30d. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Lorsque vous vous déplacez, la possibilité de vous perdre vous fait peur (ou) B : Elle vous laisse indifférent. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| Gallieni | 21% | 75% | 4% | 100% |
| Pont de S | 18% | 80% | 2% | 100% |
| Massy-P | 18% | 78% | 4% | 100% |
| Villejuif LA | 18% | 76% | 6% | 100% |
| Total | 19% | 77% | 4% | 100% |

| . la réponse à la question C. 30e. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Lorsque vous devez emprunter un itinéraire pour la première fois, vous préférez qu'un de vos proche vous accompagne (ou) B. Il vous est indifférent de la faire seul ou accompagné. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| Gallieni | 23% | 75% | 2% | 100% |
| Pont de S | 9% | 89% | 2% | 100% |
| Massy-P | 17% | 79% | 4% | 100% |
| Villejuif LA | 21% | 77% | 2% | 100% |
| Total | 18% | 80% | 3% | 100% |

| . la réponse à la question C. 30f. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A. Face à une situation nouvelle, vous vous adaptez rapidement (ou) B : Vous avez besoin de temps pour être efficace. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| Gallieni | 61% | 28% | 11% | 100% |
| Pont de S | 51% | 38% | 11% | 100% |
| Massy-P | 58% | 29% | 13% | 100% |
| Villejuif LA | 59% | 36% | 5% | 100% |
| Total | 57% | 33% | 10% | 100% |

| . l'explication de la perte par un manque d'habitude (C.16) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| Gallieni | 23% | 77% | 100% |
| Pont de S | 9% | 91% | 100% |
| Massy-P | 20% | 80% | 100% |
| Villejuif LA | 21% | 79% | 100% |
| Total | 18% | 82% | 100% |

## Sexe

Nombre de personnes interrogées relevant de chaque catégorie :
Femmes : 224
Hommes : 176

Les informations concernant le sexe ont été croisées avec :

### ENVIRONNEMENT : ESPACE

| . la citation d'adjectifs portant spécifiquement sur le pôle (C2) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| Femme | 18,8% | 81,3% | 100,0% |
| Homme | 21,6% | 78,4% | 100,0% |
| Total | 20,0% | 80,0% | 100,0% |

| . l'indifférence face à l'ambiance de la station | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| Femme | 20,5% | 79,5% | 100,0% |
| Homme | 25,6% | 74,4% | 100,0% |
| Total | 22,8% | 77,3% | 100,0% |

| . l'explication de la perte par un manque de compréhension de la signalétique (C.16) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| Femme | 4,0% | 96,0% | 100,0% |
| Homme | 6,3% | 93,8% | 100,0% |
| Total | 5,0% | 95,0% | 100,0% |

| . l'explication de la perte par le fait que les couloirs semblent tortueux et identiques (C.16) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| Femme | 28,6% | 71,4% | 100,0% |
| Homme | 26,1% | 73,9% | 100,0% |
| Total | 27,5% | 72,5% | 100,0% |

| . les réponses aux questions C.18. et C.19. : « Connaissez-vous le pôle de Châtelet-les-Halles ? Si oui, pensez-vous pouvoir vous y déplacer (effectuer une correspondance, sortir au bon endroit) sans l'aide des panneaux de signalisation ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pôle non connu | Oui, aisément | Oui, avec difficulté | Non | NSP | Total |
| Femme | 7,1% | 14,7% | 4,5% | 72,3% | 1,3% | 100,0% |
| Homme | 5,7% | 19,9% | 12,5% | 60,8% | 1,1% | 100,0% |
| Total | 6,5% | 17,0% | 8,0% | 67,3% | 1,3% | 100,0% |

| . la réponse à la question C.28. « Pensez-vous que vous pourriez représenter le pôle par dessin ? » (En %). | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total | Oui | Non |
| Femme | 8,0% | 27,2% | 60,3% | 4,5% | 100,0% |
| Homme | 8,0% | 19,3% | 69,3% | 3,4% | 100,0% |
| Total | 8,0% | 23,8% | 64,3% | 4,0% | 100,0% |

**ENVIRONNEMENT : ALTERITE**

| . la réponse à la Q° C.20. « Vous arrive-t-il de vous adresser aux guichets pour demander un renseignement ? » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Oui, souvent | Oui, parfois | Non | Total |
| Femme | 6,7% | 69,2% | 24,1% | 100,0% |
| Homme | 8,0% | 60,8% | 31,3% | 100,0% |
| Total | 7,3% | 65,5% | 27,3% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22a : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils sont une aide en cas de problème d'orientation ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Femme | 15,6% | 10,7% | 43,8% | 20,1% | 9,8% | 100,0% |
| Homme | 24,4% | 9,1% | 36,4% | 20,5% | 9,7% | 100,0% |
| Total | 19,5% | 10,0% | 40,5% | 20,3% | 9,8% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22b : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils sont un secours en cas de problème de sécurité ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Femme | 29,9% | 18,3% | 20,1% | 13,4% | 18,3% | 100,0% |
| Homme | 27,3% | 15,3% | 24,4% | 15,9% | 17,0% | 100,0% |
| Total | 28,8% | 17,0% | 22,0% | 14,5% | 17,8% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22c : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils encombrent les couloirs ou les véhicules ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Femme | 29,0% | 20,1% | 27,7% | 8,9% | 14,3% | 100,0% |
| Homme | 30,1% | 15,3% | 34,7% | 10,8% | 9,1% | 100,0% |
| Total | 29,5% | 18,0% | 30,8% | 9,8% | 12,0% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22d : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils sont physiquement trop proches et cela vous rend mal à l'aise ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Femme | 33,5% | 17,4% | 30,4% | 11,6% | 7,1% | 100,0% |
| Homme | 35,8% | 20,5% | 26,7% | 9,7% | 7,4% | 100,0% |
| Total | 34,5% | 18,8% | 28,8% | 10,8% | 7,3% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22e : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils ont l'air triste ou fatigué ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Femme | 12,1% | 8,5% | 41,1% | 27,7% | 10,7% | 100,0% |
| Homme | 11,9% | 10,2% | 41,5% | 26,7% | 9,7% | 100,0% |
| Total | 12,0% | 9,3% | 41,3% | 27,3% | 10,3% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22f : « La possibilité de mouvements de foule vous inquiète-t-elle ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Femme | 36,2% | 14,7% | 25,9% | 16,1% | 7,1% | 100,0% |
| Homme | 47,7% | 19,9% | 22,2% | 6,8% | 3,4% | 100,0% |
| Total | 41,3% | 17,0% | 24,3% | 12,0% | 5,6% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22g : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils ont souvent des comportements incivils ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Femme | 21,0% | 24,1% | 28,6% | 20,1% | 6,2% | 100,0% |
| Homme | 21,0% | 25,0% | 31,8% | 17,6% | 4,5% | 100,0% |
| Total | 21,0% | 24,5% | 30,0% | 19,0% | 5,6% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22h : « La présence de SDF vous gêne-t-elle ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Femme | 54,5% | 18,3% | 14,3% | 8,5% | 4,4% | 100,0% |
| Homme | 55,7% | 15,3% | 13,1% | 11,9% | 4,0% | 100,0% |
| Total | 55,0% | 17,0% | 13,8% | 10,0% | 4,3% | 100,0% |

**TEMPS**

| . la réponse à la question C. 30a. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Vous planifiez vos activités à l'avance. B : Vous vous organisez assez spontanément. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| Femme | 69,6% | 26,3% | 4,0% | 100,0% |
| Homme | 52,8% | 40,9% | 6,3% | 100,0% |
| Total | 62,3% | 32,8% | 5,0% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30b. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Lors de vos déplacements, vous occupez votre temps à lire, à parler avec d'autres, etc. B : Vous utilisez votre temps pour ne rien faire. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| Femme | 78,1% | 19,6% | 2,2% | 100,0% |
| Homme | 71,6% | 25,6% | 2,8% | 100,0% |
| Total | 75,3% | 22,3% | 2,5% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30c. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Vous ne travaillez jamais aussi bien que quand vous êtes sous stress (ou) B : Quand vous avez suffisamment de temps pour vous organiser. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| Femme | 15,6% | 75,0% | 9,4% | 100,0% |
| Homme | 18,8% | 68,2% | 13,1% | 100,0% |
| Total | 17,0% | 72,0% | 11,0% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30d. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Lorsque vous vous déplacez, la possibilité de vous perdre vous fait peur (ou) B : Elle vous laisse indifférent. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| Femme | 22,3% | 71,9% | 5,8% | 100,0% |
| Homme | 14,2% | 84,1% | 1,7% | 100,0% |
| Total | 18,8% | 77,3% | 4,0% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30e. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Lorsque vous devez emprunter un itinéraire pour la première fois, vous préférez qu'un de vos proche vous accompagne (ou) B. Il vous est indifférent de la faire seul ou accompagné. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| Femme | 22,8% | 74,6% | 2,7% | 100,0% |
| Homme | 10,8% | 86,9% | 2,3% | 100,0% |
| Total | 17,5% | 80,0% | 2,5% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30f. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A. Face à une situation nouvelle, vous vous adaptez rapidement (ou) B : Vous avez besoin de temps pour être efficace. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| Femme | 52,2% | 36,2% | 11,6% | 100,0% |
| Homme | 63,6% | 28,4% | 8,0% | 100,0% |
| Total | 57,3% | 32,8% | 10,0% | 100,0% |

| . l'explication de la perte par un manque d'habitude (C.16) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| Femme | 20,1% | 79,9% | 100,0% |
| Homme | 15,9% | 84,1% | 100,0% |
| Total | 18,3% | 81,8% | 100,0% |

## Age

Nombre de personnes interrogées relevant de chaque catégorie :
15-24 ans : 132
25-34 ans : 89
35-44 ans : 45
45-54 ans : 56
55-64 ans : 44
65 ans et plus : 34

Les informations concernant l'âge ont été croisées avec :

**ENVIRONNEMENT : ESPACE**

| . la citation d'adjectifs portant spécifiquement sur le pôle (C2) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| 15-24 | 24,2% | 75,8% | 100,0% |
| 25-34 | 21,3% | 78,7% | 100,0% |
| 35-44 | 15,6% | 84,4% | 100,0% |
| 45-54 | 12,5% | 87,5% | 100,0% |
| 55-64 | 15,9% | 84,1% | 100,0% |
| 65 et plus | 23,5% | 76,5% | 100,0% |
| Total | 20,0% | 80,0% | 100,0% |

| . l'indifférence face à l'ambiance de la station (C.6.) | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| 15-24 | 18,9% | 81,1% | 100,0% |
| 25-34 | 28,1% | 71,9% | 100,0% |
| 35-44 | 26,7% | 73,3% | 100,0% |
| 45-54 | 21,4% | 78,6% | 100,0% |
| 55-64 | 15,9% | 84,1% | 100,0% |
| 65 et plus | 29,4% | 70,6% | 100,0% |
| Total | 22,8% | 77,3% | 100,0% |

| . l'explication de la perte par un manque de compréhension de la signalétique (C.16) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| 15-24 | 5,3% | 94,7% | 100,0% |
| 25-34 | 4,5% | 95,5% | 100,0% |
| 35-44 | 2,2% | 97,8% | 100,0% |
| 45-54 | 1,8% | 98,2% | 100,0% |
| 55-64 | 9,1% | 90,9% | 100,0% |
| 65 et plus | 8,8% | 91,2% | 100,0% |
| Total | 5,0% | 95,0% | 100,0% |

| . l'explication de la perte par le fait que les couloirs semblent tortueux et identiques (C.16) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| 15-24 | 29,5% | 70,5% | 100,0% |
| 25-34 | 25,8% | 74,2% | 100,0% |
| 35-44 | 33,3% | 66,7% | 100,0% |
| 45-54 | 26,8% | 73,2% | 100,0% |
| 55-64 | 31,8% | 68,2% | 100,0% |
| 65 et plus | 11,8% | 88,2% | 100,0% |
| Total | 27,5% | 72,5% | 100,0% |

| . les réponses aux questions C.18. et C.19. : « Connaissez-vous le pôle de Châtelet-les-Halles ? Si oui, pensez-vous pouvoir vous y déplacer (effectuer une correspondance, sortir au bon endroit) sans l'aide des panneaux de signalisation ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pôle non connu | Oui, aisément | Oui, avec difficulté | Non | NSP | Total |
| 15-24 | 3,0% | 19,7% | 11,4% | 63,6% | 2,3% | 100,0% |
| 25-34 | 7,9% | 20,2% | 7,9% | 62,9% | 1,1% | 100,0% |
| 35-44 | 4,4% | 13,3% | 4,4% | 75,6% | 2,2% | 100,0% |
| 45-54 | 7,1% | 8,9% | 3,6% | 80,4% | 0,0% | 100,0% |
| 55-64 | 4,5% | 13,6% | 6,8% | 75,0% | 0,0% | 100,0% |
| 65 et plus | 20,6% | 20,6% | 8,8% | 50,0% | 0,0% | 100,0% |
| Total | 6,5% | 17,0% | 8,0% | 67,3% | 1,3% | 100,0% |

| . la réponse à la question C.28. « Pensez-vous que vous pourriez représenter le pôle par dessin ? » (En %). | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Oui, tout à fait | Oui, approxi. | Non | NSP | Total |
| 15-24 | 7,6% | 32,6% | 56,8% | 3,0% | 100,0% |
| 25-34 | 11,2% | 16,9% | 66,3% | 5,6% | 100,0% |
| 35-44 | 13,3% | 17,8% | 66,7% | 2,2% | 100,0% |
| 45-54 | 3,6% | 16,1% | 76,8% | 3,6% | 100,0% |
| 55-64 | 2,3% | 25,0% | 65,9% | 6,8% | 100,0% |
| 65 et plus | 8,8% | 26,5% | 61,8% | 2,9% | 100,0% |
| Total | 8,0% | 23,8% | 64,3% | 4,0% | 100,0% |

**ENVIRONNEMENT : ALTERITE**

| . la réponse à la Q° C.20. « Vous arrive-t-il de vous adresser aux guichets pour demander un renseignement ? » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Oui, souvent | Oui, parfois | Non | Total |
| 15-24 | 8,3% | 64,4% | 27,3% | 100,0% |
| 25-34 | 12,4% | 64,0% | 23,6% | 100,0% |
| 35-44 | 4,4% | 66,7% | 28,9% | 100,0% |
| 45-54 | 7,1% | 71,4% | 21,4% | 100,0% |
| 55-64 | 2,3% | 70,5% | 27,3% | 100,0% |
| 65 et plus | 0,0% | 55,9% | 44,1% | 100,0% |
| Total | 7,3% | 65,5% | 27,3% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22a : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils sont une aide en cas de problème d'orientation ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| 15-24 | 15,9% | 15,2% | 40,9% | 22,7% | 5,3% | 100,0% |
| 25-34 | 24,7% | 7,9% | 39,3% | 21,3% | 6,7% | 100,0% |
| 35-44 | 22,2% | 4,4% | 44,4% | 20,0% | 8,9% | 100,0% |
| 45-54 | 7,1% | 10,7% | 60,7% | 17,9% | 3,6% | 100,0% |
| 55-64 | 15,9% | 6,8% | 27,3% | 20,5% | 29,5% | 100,0% |
| 65 et plus | 41,2% | 5,9% | 20,6% | 11,8% | 20,6% | 100,0% |
| Total | 19,5% | 10,0% | 40,5% | 20,3% | 9,8% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22b : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils sont un secours en cas de problème de sécurité ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| 15-24 | 25,0% | 28,0% | 21,2% | 12,9% | 12,9% | 100,0% |
| 25-34 | 29,2% | 18,0% | 25,8% | 12,4% | 14,6% | 100,0% |
| 35-44 | 33,3% | 11,1% | 22,2% | 15,6% | 17,8% | 100,0% |
| 45-54 | 28,6% | 7,1% | 26,8% | 16,1% | 21,4% | 100,0% |
| 55-64 | 22,7% | 9,1% | 22,7% | 20,5% | 25,0% | 100,0% |
| 65 et plus | 44,1% | 5,9% | 5,9% | 14,7% | 29,4% | 100,0% |
| Total | 28,8% | 17,0% | 22,0% | 14,5% | 17,8% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22c : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils encombrent les couloirs ou les véhicules ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| 15-24 | 23,5% | 24,2% | 34,1% | 9,1% | 9,1% | 100,0% |
| 25-34 | 28,1% | 21,3% | 36,0% | 9,0% | 5,6% | 100,0% |
| 35-44 | 37,8% | 15,6% | 22,2% | 13,3% | 11,1% | 100,0% |
| 45-54 | 33,9% | 14,3% | 33,9% | 0,0% | 17,9% | 100,0% |
| 55-64 | 29,5% | 9,1% | 18,2% | 18,2% | 25,0% | 100,0% |
| 65 et plus | 38,2% | 5,9% | 26,5% | 14,7% | 14,7% | 100,0% |
| Total | 29,5% | 18,0% | 30,8% | 9,8% | 12,0% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22d : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils sont physiquement trop proches et cela vous rend mal à l'aise ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| 15-24 | 29,5% | 22,7% | 32,6% | 11,4% | 3,8% | 100,0% |
| 25-34 | 28,1% | 22,5% | 29,2% | 13,5% | 6,7% | 100,0% |
| 35-44 | 35,6% | 15,6% | 28,9% | 13,3% | 6,7% | 100,0% |
| 45-54 | 51,8% | 10,7% | 25,0% | 3,6% | 8,9% | 100,0% |
| 55-64 | 34,1% | 15,9% | 20,5% | 11,4% | 18,2% | 100,0% |
| 65 et plus | 41,2% | 14,7% | 29,4% | 8,8% | 5,9% | 100,0% |
| Total | 34,5% | 18,8% | 28,8% | 10,8% | 7,3% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22e : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils ont l'air triste ou fatigué ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| 15-24 | 13,6% | 18,9% | 35,6% | 22,7% | 9,1% | 100,0% |
| 25-34 | 10,1% | 6,7% | 41,6% | 31,5% | 10,1% | 100,0% |
| 35-44 | 15,6% | 0,0% | 42,2% | 35,6% | 6,7% | 100,0% |
| 45-54 | 8,9% | 0,0% | 58,9% | 21,4% | 10,7% | 100,0% |
| 55-64 | 13,6% | 13,6% | 22,7% | 40,9% | 9,1% | 100,0% |
| 65 et plus | 8,8% | 0,0% | 55,9% | 14,7% | 20,6% | 100,0% |
| Total | 12,0% | 9,3% | 41,3% | 27,3% | 10,3% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22f : « La possibilité de mouvements de foule vous inquiète-t-elle ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| 15-24 | 43,9% | 23,5% | 20,5% | 9,1% | 3,0% | 100,0% |
| 25-34 | 47,2% | 16,9% | 23,6% | 9,0% | 3,4% | 100,0% |
| 35-44 | 37,8% | 11,1% | 35,6% | 13,3% | 2,2% | 100,0% |
| 45-54 | 48,2% | 10,7% | 21,4% | 5,4% | 14,3% | 100,0% |
| 55-64 | 31,8% | 20,5% | 15,9% | 25,0% | 6,8% | 100,0% |
| 65 et plus | 20,6% | 5,9% | 41,2% | 23,5% | 8,8% | 100,0% |
| Total | 41,3% | 17,0% | 24,3% | 12,0% | 5,6% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22g : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils ont souvent des comportements incivils ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| 15-24 | 24,2% | 23,5% | 29,5% | 19,7% | 3,0% | 100,0% |
| 25-34 | 23,6% | 27,0% | 29,2% | 16,9% | 3,4% | 100,0% |
| 35-44 | 26,7% | 26,7% | 17,8% | 20,0% | 8,9% | 100,0% |
| 45-54 | 14,3% | 32,1% | 30,4% | 14,3% | 8,9% | 100,0% |
| 55-64 | 11,4% | 20,5% | 29,5% | 25,0% | 13,6% | 100,0% |
| 65 et plus | 17,6% | 11,8% | 50,0% | 20,6% | 0,0% | 100,0% |
| Total | 21,0% | 24,5% | 30,0% | 19,0% | 5,6% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22h : « La présence de SDF vous gêne-t-elle ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| 15-24 | 56,8% | 22,0% | 12,1% | 6,8% | 2,3% | 100,0% |
| 25-34 | 61,8% | 12,4% | 13,5% | 9,0% | 3,4% | 100,0% |
| 35-44 | 55,6% | 11,1% | 17,8% | 13,3% | 2,2% | 100,0% |
| 45-54 | 53,6% | 21,4% | 10,7% | 7,1% | 7,1% | 100,0% |
| 55-64 | 38,6% | 20,5% | 13,6% | 15,9% | 11,4% | 100,0% |
| 65 et plus | 52,9% | 5,9% | 20,6% | 17,6% | 2,9% | 100,0% |
| Total | 55,0% | 17,0% | 13,8% | 10,0% | 4,3% | 100,0% |

**TEMPS**

| . la réponse à la question C. 30a. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Vous planifiez vos activités à l'avance. B : Vous vous organisez assez spontanément. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| 15-24 | 57,6% | 37,1% | 5,3% | 100,0% |
| 25-34 | 52,8% | 41,6% | 5,6% | 100,0% |
| 35-44 | 68,9% | 31,1% | 0,0% | 100,0% |
| 45-54 | 71,4% | 25,0% | 3,6% | 100,0% |
| 55-64 | 65,9% | 22,7% | 11,4% | 100,0% |
| 65 et plus | 76,5% | 20,6% | 2,9% | 100,0% |
| Total | 62,3% | 32,8% | 5,0% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30b. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Lors de vos déplacements, vous occupez votre temps à lire, à parler avec d'autres, etc. B : Vous utilisez votre temps pour ne rien faire. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| 15-24 | 80,3% | 17,4% | 2,3% | 100,0% |
| 25-34 | 77,5% | 19,1% | 3,4% | 100,0% |
| 35-44 | 77,8% | 20,0% | 2,2% | 100,0% |
| 45-54 | 75,0% | 25,0% | 0,0% | 100,0% |
| 55-64 | 70,5% | 25,0% | 4,5% | 100,0% |
| 65 et plus | 52,9% | 44,1% | 2,9% | 100,0% |
| Total | 75,3% | 22,3% | 2,5% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30c. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Vous ne travaillez jamais aussi bien que quand vous êtes sous stress (ou) B : Quand vous avez suffisamment de temps pour vous organiser. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| 15-24 | 26,5% | 63,6% | 9,8% | 100,0% |
| 25-34 | 18,0% | 64,0% | 18,0% | 100,0% |
| 35-44 | 17,8% | 73,3% | 8,9% | 100,0% |
| 45-54 | 8,9% | 80,4% | 10,7% | 100,0% |
| 55-64 | 9,1% | 84,1% | 6,8% | 100,0% |
| 65 et plus | 0,0% | 94,1% | 5,9% | 100,0% |
| Total | 17,0% | 72,0% | 11,0% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30d. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Lorsque vous vous déplacez, la possibilité de vous perdre vous fait peur (ou) B : Elle vous laisse indifférent. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| 15-24 | 18,2% | 79,5% | 2,3% | 100,0% |
| 25-34 | 10,1% | 85,4% | 4,5% | 100,0% |
| 35-44 | 28,9% | 64,4% | 6,7% | 100,0% |
| 45-54 | 21,4% | 76,8% | 1,8% | 100,0% |
| 55-64 | 27,3% | 63,6% | 9,1% | 100,0% |
| 65 et plus | 14,7% | 82,4% | 2,9% | 100,0% |
| Total | 18,8% | 77,3% | 4,0% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30e. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Lorsque vous devez emprunter un itinéraire pour la première fois, vous préférez qu'un de vos proche vous accompagne (ou) B. Il vous est indifférent de la faire seul ou accompagné. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| 15-24 | 30,3% | 68,9% | 0,8% | 100,0% |
| 25-34 | 5,6% | 89,9% | 4,5% | 100,0% |
| 35-44 | 8,9% | 91,1% | 0,0% | 100,0% |
| 45-54 | 14,3% | 80,4% | 5,4% | 100,0% |
| 55-64 | 13,6% | 86,4% | 0,0% | 100,0% |
| 65 et plus | 20,6% | 73,5% | 5,9% | 100,0% |
| Total | 17,5% | 80,0% | 2,5% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30f. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A. Face à une situation nouvelle, vous vous adaptez rapidement (ou) B : Vous avez besoin de temps pour être efficace. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| 15-24 | 68,2% | 26,5% | 5,3% | 100,0% |
| 25-34 | 64,0% | 28,1% | 7,9% | 100,0% |
| 35-44 | 55,6% | 33,3% | 11,1% | 100,0% |
| 45-54 | 42,9% | 41,1% | 16,1% | 100,0% |
| 55-64 | 47,7% | 43,2% | 9,1% | 100,0% |
| 65 et plus | 35,3% | 41,2% | 23,5% | 100,0% |
| Total | 57,3% | 32,8% | 10,0% | 100,0% |

| . l'explication de la perte par un manque d'habitude (C.16) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| 15-24 | 22,0% | 78,0% | 100,0% |
| 25-34 | 15,7% | 84,3% | 100,0% |
| 35-44 | 24,4% | 75,6% | 100,0% |
| 45-54 | 16,1% | 83,9% | 100,0% |
| 55-64 | 18,2% | 81,8% | 100,0% |
| 65 et plus | 5,9% | 94,1% | 100,0% |
| Total | 18,3% | 81,8% | 100,0% |

## Activité professionnelle

Nombre de personnes interrogées relevant de chaque catégorie :
Activité professionnelle régulière : 200
Au foyer : 8
Retraité : 46
Etudiant : 116
Au chômage : 13
Autre : 17

Les informations concernant l'activité professionnelle ont été croisées avec :

### ENVIRONNEMENT : ESPACE

| . la citation d'adjectifs portant spécifiquement sur le pôle (C2) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| Activ prof reg | 18,0% | 82,0% | 100,0% |
| Au foyer | 12,5% | 87,5% | 100,0% |
| Retraité | 21,7% | 78,3% | 100,0% |
| Etudiant | 25,0% | 75,0% | 100,0% |
| Chômage | 7,7% | 92,3% | 100,0% |
| Autre | 17,6% | 82,4% | 100,0% |
| Total | 20,0% | 80,0% | 100,0% |

| . l'indifférence face à l'ambiance de la station (C.6.) | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| Activ prof reg | 26,0% | 74,0% | 100,0% |
| Au foyer | 37,5% | 62,5% | 100,0% |
| Retraité | 21,7% | 78,3% | 100,0% |
| Etudiant | 19,8% | 80,2% | 100,0% |
| Chômage | 7,7% | 92,3% | 100,0% |
| Autre | 11,8% | 88,2% | 100,0% |
| Total | 22,8% | 77,3% | 100,0% |

| . l'explication de la perte par un manque de compréhension de la signalétique (C.16) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| Activ prof reg | 4,5% | 95,5% | 100,0% |
| Au foyer | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| Retraité | 8,7% | 91,3% | 100,0% |
| Etudiant | 6,0% | 94,0% | 100,0% |
| Chômage | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| Autre | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| Total | 5,0% | 95,0% | 100,0% |

| . l'explication de la perte par le fait que les couloirs semblent tortueux et identiques (C.16) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| Activ prof reg | 31,5% | 68,5% | 100,0% |
| Au foyer | 12,5% | 87,5% | 100,0% |
| Retraité | 17,4% | 82,6% | 100,0% |
| Etudiant | 25,9% | 74,1% | 100,0% |
| Chômage | 30,8% | 69,2% | 100,0% |
| Autre | 23,5% | 76,5% | 100,0% |
| Total | 27,5% | 72,5% | 100,0% |

| . les réponses aux questions C.18. et C.19. : « Connaissez-vous le pôle de Châtelet-les-Halles ? Si oui, pensez-vous pouvoir vous y déplacer (effectuer une correspondance, sortir au bon endroit) sans l'aide des panneaux de signalisation ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pôle non connu | Oui, aisément | Oui, avec difficulté | Non | NSP | Total |
| Activ prof reg | 5,5% | 19,0% | 7,0% | 68,0% | 0,5% | 100,0% |
| Au foyer | 37,5% | 12,5% | 0,0% | 50,0% | 0,0% | 100,0% |
| Retraité | 13,0% | 15,2% | 10,9% | 60,9% | 0,0% | 100,0% |
| Etudiant | 4,3% | 14,7% | 11,2% | 67,2% | 2,6% | 100,0% |
| Chômage | 7,7% | 15,4% | 0,0% | 76,9% | 0,0% | 100,0% |
| Autre | 0,0% | 17,6% | 0,0% | 76,5% | 5,9% | 100,0% |
| Total | 6,5% | 17,0% | 8,0% | 67,3% | 1,3% | 100,0% |

| . la réponse à la question C.28. « Pensez-vous que vous pourriez représenter le pôle par dessin ? » (En %). | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Oui, tout à fait | Oui, approxi. | Non | NSP | Total |
| Activ prof reg | 8,0% | 19,0% | 68,0% | 5,0% | 100,0% |
| Au foyer | 0,0% | 25,0% | 75,0% | 0,0% | 100,0% |
| Retraité | 6,5% | 26,1% | 63,0% | 4,3% | 100,0% |
| Etudiant | 8,6% | 33,6% | 56,0% | 1,7% | 100,0% |
| Chômage | 15,4% | 23,1% | 61,5% | 0,0% | 100,0% |
| Autre | 5,9% | 5,9% | 76,5% | 11,8% | 100,0% |
| Total | 8,0% | 23,8% | 64,3% | 4,0% | 100,0% |

**ENVIRONNEMENT : ALTERITE**

| . la réponse à la q° C.20. « Vous arrive-t-il de vous adresser aux guichets pour demander un renseignement ? » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Oui, souvent | Oui, parfois | Non | Total |
| Activ prof reg | 9,5% | 65,5% | 25,0% | 100,0% |
| Au foyer | 25,0% | 62,5% | 12,5% | 100,0% |
| Retraité | 0,0% | 60,9% | 39,1% | 100,0% |
| Etudiant | 4,3% | 63,8% | 31,9% | 100,0% |
| Chômage | 15,4% | 76,9% | 7,7% | 100,0% |
| Autre | 5,9% | 82,4% | 11,8% | 100,0% |
| Total | 7,3% | 65,5% | 27,3% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22a : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils sont une aide en cas de problème d'orientation ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Activ prof reg | 21,5% | 8,5% | 39,0% | 21,5% | 9,5% | 100,0% |
| Au foyer | 12,5% | 37,5% | 50,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Retraité | 32,6% | 4,3% | 32,6% | 10,9% | 19,6% | 100,0% |
| Etudiant | 11,2% | 15,5% | 42,2% | 23,3% | 7,8% | 100,0% |
| Chômage | 7,7% | 0,0% | 69,2% | 15,4% | 7,7% | 100,0% |
| Autre | 29,4% | 0,0% | 41,2% | 23,5% | 5,9% | 100,0% |
| Total | 19,5% | 10,0% | 40,5% | 20,3% | 9,8% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22b : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils sont un secours en cas de problème de sécurité ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Activ prof reg | 31,5% | 11,5% | 21,5% | 17,0% | 18,5% | 100,0% |
| Au foyer | 25,0% | 12,5% | 37,5% | 0,0% | 25,0% | 100,0% |
| Retraité | 39,1% | 8,7% | 15,2% | 13,0% | 23,9% | 100,0% |
| Etudiant | 22,4% | 31,0% | 24,1% | 10,3% | 12,1% | 100,0% |
| Chômage | 23,1% | 23,1% | 23,1% | 23,1% | 7,7% | 100,0% |
| Autre | 17,6% | 5,9% | 23,5% | 17,6% | 35,3% | 100,0% |
| Total | 28,8% | 17,0% | 22,0% | 14,5% | 17,8% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22c : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils encombrent les couloirs ou les véhicules ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Activ prof reg | 28,0% | 18,5% | 32,0% | 11,5% | 10,0% | 100,0% |
| Au foyer | 25,0% | 37,5% | 12,5% | 0,0% | 25,0% | 100,0% |
| Retraité | 39,1% | 4,3% | 26,1% | 10,9% | 19,6% | 100,0% |
| Etudiant | 22,4% | 25,0% | 31,9% | 8,6% | 12,1% | 100,0% |
| Chômage | 30,8% | 7,7% | 46,2% | 7,7% | 7,7% | 100,0% |
| Autre | 70,6% | 0,0% | 17,6% | 0,0% | 11,8% | 100,0% |
| Total | 29,5% | 18,0% | 30,8% | 9,8% | 12,0% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22d : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils sont physiquement trop proches et cela vous rend mal à l'aise ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Activ prof reg | 35,0% | 19,0% | 26,0% | 13,5% | 6,5% | 100,0% |
| Au foyer | 25,0% | 12,5% | 50,0% | 0,0% | 12,5% | 100,0% |
| Retraité | 41,3% | 15,2% | 19,6% | 6,5% | 17,4% | 100,0% |
| Etudiant | 25,9% | 25,0% | 35,3% | 8,6% | 5,2% | 100,0% |
| Chômage | 38,5% | 0,0% | 38,5% | 23,1% | 0,0% | 100,0% |
| Autre | 70,6% | 0,0% | 23,5% | 0,0% | 5,9% | 100,0% |
| Total | 34,5% | 18,8% | 28,8% | 10,8% | 7,3% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22e : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils ont l'air triste ou fatigué ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Activ prof reg | 11,5% | 6,0% | 44,0% | 30,0% | 8,5% | 100,0% |
| Au foyer | 0,0% | 0,0% | 62,5% | 12,5% | 25,0% | 100,0% |
| Retraité | 13,0% | 2,2% | 45,7% | 19,6% | 19,6% | 100,0% |
| Etudiant | 12,1% | 19,8% | 36,2% | 21,6% | 10,3% | 100,0% |
| Chômage | 7,7% | 7,7% | 46,2% | 30,8% | 7,7% | 100,0% |
| Autre | 23,5% | 0,0% | 17,6% | 58,8% | 0,0% | 100,0% |
| Total | 12,0% | 9,3% | 41,3% | 27,3% | 10,3% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22f : « La possibilité de mouvements de foule vous inquiète-t-elle ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Activ prof reg | 43,5% | 17,5% | 24,0% | 10,5% | 4,5% | 100,0% |
| Au foyer | 25,0% | 0,0% | 50,0% | 12,5% | 12,5% | 100,0% |
| Retraité | 21,7% | 10,9% | 34,8% | 21,7% | 10,9% | 100,0% |
| Etudiant | 42,2% | 22,4% | 20,7% | 9,5% | 5,2% | 100,0% |
| Chômage | 53,8% | 15,4% | 23,1% | 7,7% | 0,0% | 100,0% |
| Autre | 58,8% | 0,0% | 11,8% | 23,5% | 5,9% | 100,0% |
| Total | 41,3% | 17,0% | 24,3% | 12,0% | 5,6% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22g : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils ont souvent des comportements incivils ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Activ prof reg | 18,0% | 28,5% | 24,5% | 21,5% | 7,5% | 100,0% |
| Au foyer | 37,5% | 25,0% | 25,0% | 0,0% | 12,5% | 100,0% |
| Retraité | 17,4% | 13,0% | 47,8% | 17,4% | 4,3% | 100,0% |
| Etudiant | 24,1% | 25,9% | 32,8% | 14,7% | 2,6% | 100,0% |
| Chômage | 38,5% | 0,0% | 30,8% | 30,8% | 0,0% | 100,0% |
| Autre | 23,5% | 17,6% | 29,4% | 23,5% | 5,9% | 100,0% |
| Total | 21,0% | 24,5% | 30,0% | 19,0% | 5,6% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22h : « La présence de SDF vous gêne-t-elle ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Activ prof reg | 54,0% | 14,0% | 16,0% | 11,5% | 4,5% | 100,0% |
| Au foyer | 62,5% | 25,0% | 12,5% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Retraité | 54,3% | 8,7% | 15,2% | 15,2% | 6,5% | 100,0% |
| Etudiant | 56,9% | 25,9% | 9,5% | 5,2% | 2,6% | 100,0% |
| Chômage | 69,2% | 7,7% | 15,4% | 0,0% | 7,7% | 100,0% |
| Autre | 41,2% | 17,6% | 11,8% | 23,5% | 5,9% | 100,0% |
| Total | 55,0% | 17,0% | 13,8% | 10,0% | 4,3% | 100,0% |

**TEMPS**

| . la réponse à la question C. 30a. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Vous planifiez vos activités à l'avance. B : Vous vous organisez assez spontanément. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| Activ prof reg | 63,5% | 31,0% | 5,5% | 100,0% |
| Au foyer | 75,0% | 25,0% | 0,0% | 100,0% |
| Retraité | 67,4% | 26,1% | 6,5% | 100,0% |
| Etudiant | 57,8% | 37,9% | 4,3% | 100,0% |
| Chômage | 46,2% | 53,8% | 0,0% | 100,0% |
| Autre | 70,6% | 23,5% | 5,9% | 100,0% |
| Total | 62,3% | 32,8% | 5,0% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30b. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Lors de vos déplacements, vous occupez votre temps à lire, à parler avec d'autres, etc. B : Vous utilisez votre temps pour ne rien faire. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| Activ prof reg | 73,5% | 24,0% | 2,5% | 100,0% |
| Au foyer | 75,0% | 25,0% | 0,0% | 100,0% |
| Retraité | 60,9% | 32,6% | 6,5% | 100,0% |
| Etudiant | 80,2% | 18,1% | 1,7% | 100,0% |
| Chômage | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Autre | 82,4% | 17,6% | 0,0% | 100,0% |
| Total | 75,3% | 22,3% | 2,5% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30c. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Vous ne travaillez jamais aussi bien que quand vous êtes sous stress (ou) B : Quand vous avez suffisamment de temps pour vous organiser. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| Activ prof reg | 14,5% | 74,5% | 11,0% | 100,0% |
| Au foyer | 25,0% | 50,0% | 25,0% | 100,0% |
| Retraité | 4,3% | 89,1% | 6,5% | 100,0% |
| Etudiant | 27,6% | 62,9% | 9,5% | 100,0% |
| Chômage | 15,4% | 61,5% | 23,1% | 100,0% |
| Autre | 5,9% | 76,5% | 17,6% | 100,0% |
| Total | 17,0% | 72,0% | 11,0% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30d. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Lorsque vous vous déplacez, la possibilité de vous perdre vous fait peur (ou) B : Elle vous laisse indifférent. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| Activ prof reg | 20,5% | 75,0% | 4,5% | 100,0% |
| Au foyer | 37,5% | 62,5% | 0,0% | 100,0% |
| Retraité | 13,0% | 78,3% | 8,7% | 100,0% |
| Etudiant | 19,0% | 79,3% | 1,7% | 100,0% |
| Chômage | 0,0% | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| Autre | 17,6% | 76,5% | 5,9% | 100,0% |
| Total | 18,8% | 77,3% | 4,0% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30e. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Lorsque vous devez emprunter un itinéraire pour la première fois, vous préférez qu'un de vos proche vous accompagne (ou) B. Il vous est indifférent de la faire seul ou accompagné. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| Activ prof reg | 13,0% | 84,0% | 3,0% | 100,0% |
| Au foyer | 12,5% | 87,5% | 0,0% | 100,0% |
| Retraité | 15,2% | 80,4% | 4,3% | 100,0% |
| Etudiant | 27,6% | 71,6% | 0,9% | 100,0% |
| Chômage | 7,7% | 92,3% | 0,0% | 100,0% |
| Autre | 17,6% | 76,5% | 5,9% | 100,0% |
| Total | 17,5% | 80,0% | 2,5% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30f. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A. Face à une situation nouvelle, vous vous adaptez rapidement (ou) B : Vous avez besoin de temps pour être efficace. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| Activ prof reg | 57,0% | 33,0% | 10,0% | 100,0% |
| Au foyer | 50,0% | 50,0% | 0,0% | 100,0% |
| Retraité | 41,3% | 41,3% | 17,4% | 100,0% |
| Etudiant | 70,7% | 25,0% | 4,3% | 100,0% |
| Chômage | 38,5% | 38,5% | 23,1% | 100,0% |
| Autre | 29,4% | 47,1% | 23,5% | 100,0% |
| Total | 57,3% | 32,8% | 10,0% | 100,0% |

| . l'explication de la perte par un manque d'habitude (C.16) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| Activ prof reg | 21,5% | 78,5% | 100,0% |
| Au foyer | 12,5% | 87,5% | 100,0% |
| Retraité | 8,7% | 91,3% | 100,0% |
| Etudiant | 16,4% | 83,6% | 100,0% |
| Chômage | 23,1% | 76,9% | 100,0% |
| Autre | 17,6% | 82,4% | 100,0% |
| Total | 18,3% | 81,8% | 100,0% |

## Situation familiale

Nombre de personnes interrogées relevant de chaque catégorie :
Seul sans enfant : 114
Seul avec enfant : 18
En couple sans enfant : 64
En couple avec enfant : 83
Résident chez ses parents : 90
Autre : 20
Sans réponse : 11

Les informations concernant la situation familiale ont été croisées avec :

### ENVIRONNEMENT : ESPACE

| . la citation d'adjectifs portant spécifiquement sur le pôle (C2) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| NSP | 90,9% | 9,1% | 100,0% |
| Seul | 73,7% | 26,3% | 100,0% |
| Seul ac enfant | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| En couple | 82,8% | 17,2% | 100,0% |
| En couple avec enfant | 86,7% | 13,3% | 100,0% |
| Avec parents | 72,2% | 27,8% | 100,0% |
| Autre | 90,0% | 10,0% | 100,0% |
| Total | 80,0% | 20,0% | 100,0% |

| . l'indifférence face à l'ambiance de la station (C.6.) | | | |
|---|---|---|---|
| NSP | Oui | Non | Total |
| Seul | 9,1% | 90,9% | 100,0% |
| Seul ac enfant | 31,6% | 68,4% | 100,0% |
| En couple | 22,2% | 77,8% | 100,0% |
| En couple avec enfant | 20,3% | 79,7% | 100,0% |
| Avec parents | 19,3% | 80,7% | 100,0% |
| Autre | 15,6% | 84,4% | 100,0% |
| Total | 35,0% | 65,0% | 100,0% |
| NSP | 22,8% | 77,3% | 100,0% |

| . l'explication de la perte par un manque de compréhension de la signalétique (C.16) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| NSP | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| Seul | 6,1% | 93,9% | 100,0% |
| Seul ac enfant | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| En couple | 6,3% | 93,8% | 100,0% |
| En couple avec enfant | 2,4% | 97,6% | 100,0% |
| Avec parents | 5,6% | 94,4% | 100,0% |
| Autre | 10,0% | 90,0% | 100,0% |
| Total | 5,0% | 95,0% | 100,0% |

| . l'explication de la perte par le fait que les couloirs semblent tortueux et identiques (C.16) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| NSP | 9,1% | 90,9% | 100,0% |
| Seul | 26,3% | 73,7% | 100,0% |
| Seul c enfant | 55,6% | 44,4% | 100,0% |
| En couple | 23,4% | 76,6% | 100,0% |
| En couple avec enfant | 31,3% | 68,7% | 100,0% |
| Avec parents | 23,3% | 76,7% | 100,0% |
| Autre | 35,0% | 65,0% | 100,0% |
| Total | 27,5% | 72,5% | 100,0% |

| . les réponses aux questions C.18. et C.19. : « Connaissez-vous le pôle de Châtelet-les-Halles ? Si oui, pensez-vous pouvoir vous y déplacer (effectuer une correspondance, sortir au bon endroit) sans l'aide des panneaux de signalisation ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pôle non connu | Oui, aisément | Oui, avec difficulté | Non | NSP | Total |
| NSP | 9,1% | 18,2% | 9,1% | 63,6% | 0,0% | 100,0% |
| Seul | 4,4% | 18,4% | 12,3% | 64,0% | 0,9% | 100,0% |
| Seul ac enfant | 27,8% | 11,1% | 0,0% | 61,1% | 0,0% | 100,0% |
| En couple | 1,6% | 15,6% | 4,7% | 76,6% | 1,6% | 100,0% |
| En couple avec enfant | 8,4% | 16,9% | 3,6% | 69,9% | 1,2% | 100,0% |
| Avec parents | 4,4% | 20,0% | 12,2% | 61,1% | 2,2% | 100,0% |
| Autre | 15,0% | 5,0% | 0,0% | 80,0% | 0,0% | 100,0% |
| Total | 6,5% | 17,0% | 8,0% | 67,3% | 1,3% | 100,0% |

| . la réponse à la question C.28. « Pensez-vous que vous pourriez représenter le pôle par dessin ? » (En %). | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Oui, tout à fait | Oui, approxi. | Non | NSP | Total |
| NSP | 9,1% | 36,4% | 45,5% | 9,1% | 100,0% |
| Seul | 10,5% | 25,4% | 59,6% | 4,4% | 100,0% |
| Seul ac enfant | 11,1% | 22,2% | 66,7% | 0,0% | 100,0% |
| En couple | 1,6% | 25,0% | 68,8% | 4,7% | 100,0% |
| En couple avec enfant | 6,0% | 13,3% | 73,5% | 7,2% | 100,0% |
| Avec parents | 12,2% | 30,0% | 56,7% | 1,1% | 100,0% |
| Autre | 0,0% | 20,0% | 80,0% | 0,0% | 100,0% |
| Total | 8,0% | 23,8% | 64,3% | 4,0% | 100,0% |

**ENVIRONNEMENT : ALTERITE**

| . la réponse à la Q° C.20. « Vous arrive-t-il de vous adresser aux guichets pour demander un renseignement ? » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Oui, souvent | Oui, parfois | Non | Total |
| NSP | 0,0% | 72,7% | 27,3% | 100,0% |
| Seul | 10,5% | 58,8% | 30,7% | 100,0% |
| Seul ac enfant | 0,0% | 83,3% | 16,7% | 100,0% |
| En couple | 3,1% | 68,8% | 28,1% | 100,0% |
| En couple avec enfant | 9,6% | 69,9% | 20,5% | 100,0% |
| Avec parents | 5,6% | 66,7% | 27,8% | 100,0% |
| Autre | 10,0% | 50,0% | 40,0% | 100,0% |
| Total | 7,3% | 65,5% | 27,3% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22a : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils sont une aide en cas de problème d'orientation ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| NSP | 27,3% | 0,0% | 36,4% | 18,2% | 18,2% | 100,0% |
| Seul | 17,5% | 14,9% | 36,0% | 20,2% | 11,4% | 100,0% |
| Seul ac enfant | 16,7% | 5,6% | 44,4% | 16,7% | 16,7% | 100,0% |
| En couple | 31,3% | 6,3% | 32,8% | 18,8% | 10,9% | 100,0% |
| En couple avec enfant | 13,3% | 4,8% | 47,0% | 25,3% | 9,6% | 100,0% |
| Avec parents | 20,0% | 10,0% | 42,2% | 21,1% | 6,7% | 100,0% |
| Autre | 15,0% | 25,0% | 55,0% | 5,0% | 0,0% | 100,0% |
| Total | 19,5% | 10,0% | 40,5% | 20,3% | 9,8% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22b : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils sont un secours en cas de problème de sécurité ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| NSP | 45,5% | 9,1% | 18,2% | 9,1% | 18,2% | 100,0% |
| Seul | 32,5% | 13,2% | 18,4% | 15,8% | 20,2% | 100,0% |
| Seul ac enfant | 44,4% | 11,1% | 5,6% | 16,7% | 22,2% | 100,0% |
| En couple | 29,7% | 21,9% | 21,9% | 10,9% | 15,6% | 100,0% |
| En couple avec enfant | 25,3% | 8,4% | 21,7% | 19,3% | 25,3% | 100,0% |
| Avec parents | 23,3% | 30,0% | 26,7% | 13,3% | 6,7% | 100,0% |
| Autre | 20,0% | 10,0% | 40,0% | 5,0% | 25,0% | 100,0% |
| Total | 28,8% | 17,0% | 22,0% | 14,5% | 17,8% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22c : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils encombrent les couloirs ou les véhicules ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| NSP | 18,2% | 27,3% | 18,2% | 36,4% | 0,0% | 100,0% |
| Seul | 29,8% | 14,9% | 36,8% | 7,9% | 10,5% | 100,0% |
| Seul ac enfant | 11,1% | 22,2% | 11,1% | 27,8% | 27,8% | 100,0% |
| En couple | 43,8% | 15,6% | 18,8% | 10,9% | 10,9% | 100,0% |
| En couple avec enfant | 32,5% | 19,3% | 31,3% | 4,8% | 12,0% | 100,0% |
| Avec parents | 24,4% | 18,9% | 36,7% | 10,0% | 10,0% | 100,0% |
| Autre | 15,0% | 25,0% | 30,0% | 5,0% | 25,0% | 100,0% |
| Total | 29,5% | 18,0% | 30,8% | 9,8% | 12,0% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22d : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils sont physiquement trop proches et cela vous rend mal à l'aise ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| NSP | 36,4% | 45,5% | 18,2% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Seul | 36,0% | 19,3% | 29,8% | 12,3% | 2,6% | 100,0% |
| Seul ac enfant | 50,0% | 0,0% | 33,3% | 16,7% | 0,0% | 100,0% |
| En couple | 35,9% | 23,4% | 18,8% | 9,4% | 12,5% | 100,0% |
| En couple avec enfant | 31,3% | 16,9% | 30,1% | 12,0% | 9,6% | 100,0% |
| Avec parents | 30,0% | 20,0% | 32,2% | 11,1% | 6,7% | 100,0% |
| Autre | 40,0% | 5,0% | 35,0% | 0,0% | 20,0% | 100,0% |
| Total | 34,5% | 18,8% | 28,8% | 10,8% | 7,3% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22e : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils ont l'air triste ou fatigué ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| NSP | 9,1% | 9,1% | 36,4% | 27,3% | 18,2% | 100,0% |
| Seul | 12,3% | 6,1% | 42,1% | 28,1% | 11,4% | 100,0% |
| Seul ac enfant | 22,2% | 0,0% | 33,3% | 27,8% | 16,7% | 100,0% |
| En couple | 10,9% | 7,8% | 31,3% | 35,9% | 14,1% | 100,0% |
| En couple avec enfant | 8,4% | 6,0% | 50,6% | 28,9% | 6,0% | 100,0% |
| Avec parents | 14,4% | 21,1% | 35,6% | 20,0% | 8,9% | 100,0% |
| Autre | 10,0% | 0,0% | 65,0% | 20,0% | 5,0% | 100,0% |
| Total | 12,0% | 9,3% | 41,3% | 27,3% | 10,3% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22f : « La possibilité de mouvements de foule vous inquiète-t-elle ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| NSP | 45,5% | 18,2% | 9,1% | 18,2% | 9,1% | 100,0% |
| Seul | 39,5% | 21,1% | 28,1% | 7,9% | 3,5% | 100,0% |
| Seul ac enfant | 50,0% | 11,1% | 16,7% | 16,7% | 5,6% | 100,0% |
| En couple | 40,6% | 14,1% | 21,9% | 17,2% | 6,3% | 100,0% |
| En couple avec enfant | 37,3% | 12,0% | 27,7% | 14,5% | 8,4% | 100,0% |
| Avec parents | 44,4% | 20,0% | 21,1% | 11,1% | 3,3% | 100,0% |
| Autre | 45,0% | 15,0% | 25,0% | 5,0% | 10,0% | 100,0% |
| Total | 41,3% | 17,0% | 24,3% | 12,0% | 5,6% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22g : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils ont souvent des comportements incivils ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| NSP | 9,1% | 27,3% | 36,4% | 27,3% | 0,0% | 100,0% |
| Seul | 22,8% | 24,6% | 35,1% | 14,9% | 2,6% | 100,0% |
| Seul ac enfant | 11,1% | 22,2% | 27,8% | 38,9% | 0,0% | 100,0% |
| En couple | 23,4% | 25,0% | 25,0% | 20,3% | 6,3% | 100,0% |
| En couple avec enfant | 19,3% | 25,3% | 22,9% | 21,7% | 10,8% | 100,0% |
| Avec parents | 25,6% | 23,3% | 31,1% | 15,6% | 4,4% | 100,0% |
| Autre | 5,0% | 25,0% | 40,0% | 20,0% | 10,0% | 100,0% |
| Total | 21,0% | 24,5% | 30,0% | 19,0% | 5,6% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22h : « La présence de SDF vous gêne-t-elle ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| NSP | 63,6% | 9,1% | 9,1% | 9,1% | 9,1% | 100,0% |
| Seul | 57,0% | 18,4% | 14,9% | 7,0% | 2,6% | 100,0% |
| Seul ac enfant | 83,3% | 5,6% | 11,1% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| En couple | 57,8% | 7,8% | 14,1% | 17,2% | 3,1% | 100,0% |
| En couple avec enfant | 42,2% | 18,1% | 18,1% | 14,5% | 7,2% | 100,0% |
| Avec parents | 60,0% | 21,1% | 8,9% | 6,7% | 3,3% | 100,0% |
| Autre | 35,0% | 30,0% | 15,0% | 10,0% | 10,0% | 100,0% |
| Total | 55,0% | 17,0% | 13,8% | 10,0% | 4,3% | 100,0% |

**TEMPS**

| . la réponse à la question C. 30a. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Vous planifiez vos activités à l'avance. B : Vous vous organisez assez spontanément. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| NSP | 72,7% | 9,1% | 18,2% | 100,0% |
| Seul | 57,9% | 36,0% | 6,1% | 100,0% |
| Seul ac enfant | 50,0% | 44,4% | 5,6% | 100,0% |
| En couple | 60,9% | 32,8% | 6,3% | 100,0% |
| En couple avec enfant | 79,5% | 18,1% | 2,4% | 100,0% |
| Avec parents | 53,3% | 44,4% | 2,2% | 100,0% |
| Autre | 65,0% | 25,0% | 10,0% | 100,0% |
| Total | 62,3% | 32,8% | 5,0% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30b. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Lors de vos déplacements, vous occupez votre temps à lire, à parler avec d'autres, etc. B : Vous utilisez votre temps pour ne rien faire. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| NSP | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Seul | 67,5% | 27,2% | 5,3% | 100,0% |
| Seul ac enfant | 61,1% | 38,9% | 0,0% | 100,0% |
| En couple | 79,7% | 15,6% | 4,7% | 100,0% |
| En couple avec enfant | 73,5% | 26,5% | 0,0% | 100,0% |
| Avec parents | 83,3% | 15,6% | 1,1% | 100,0% |
| Autre | 75,0% | 25,0% | 0,0% | 100,0% |
| Total | 75,3% | 22,3% | 2,5% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30c. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Vous ne travaillez jamais aussi bien que quand vous êtes sous stress (ou) B : Quand vous avez suffisamment de temps pour vous organiser. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| NSP | 0,0% | 63,6% | 36,4% | 100,0% |
| Seul | 20,2% | 67,5% | 12,3% | 100,0% |
| Seul ac enfant | 5,6% | 94,4% | 0,0% | 100,0% |
| En couple | 15,6% | 78,1% | 6,3% | 100,0% |
| En couple avec enfant | 9,6% | 80,7% | 9,6% | 100,0% |
| Avec parents | 23,3% | 67,8% | 8,9% | 100,0% |
| Autre | 25,0% | 45,0% | 30,0% | 100,0% |
| Total | 17,0% | 72,0% | 11,0% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30d. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Lorsque vous vous déplacez, la possibilité de vous perdre vous fait peur (ou) B : Elle vous laisse indifférent. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| NSP | 0,0% | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| Seul | 15,8% | 78,1% | 6,1% | 100,0% |
| Seul ac enfant | 33,3% | 66,7% | 0,0% | 100,0% |
| En couple | 14,1% | 78,1% | 7,8% | 100,0% |
| En couple avec enfant | 27,7% | 67,5% | 4,8% | 100,0% |
| Avec parents | 14,4% | 85,6% | 0,0% | 100,0% |
| Autre | 30,0% | 70,0% | 0,0% | 100,0% |
| Total | 18,8% | 77,3% | 4,0% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30e. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Lorsque vous devez emprunter un itinéraire pour la première fois, vous préférez qu'un de vos proche vous accompagne (ou) B. Il vous est indifférent de la faire seul ou accompagné. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| NSP | 0,0% | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| Seul | 8,8% | 86,0% | 5,3% | 100,0% |
| Seul ac enfant | 22,2% | 77,8% | 0,0% | 100,0% |
| En couple | 6,3% | 92,2% | 1,6% | 100,0% |
| En couple avec enfant | 25,3% | 73,5% | 1,2% | 100,0% |
| Avec parents | 28,9% | 70,0% | 1,1% | 100,0% |
| Autre | 25,0% | 70,0% | 5,0% | 100,0% |
| Total | 17,5% | 80,0% | 2,5% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30f. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A. Face à une situation nouvelle, vous vous adaptez rapidement (ou) B : Vous avez besoin de temps pour être efficace. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| NSP | 27,3% | 36,4% | 36,4% | 100,0% |
| Seul | 61,4% | 27,2% | 11,4% | 100,0% |
| Seul ac enfant | 44,4% | 50,0% | 5,6% | 100,0% |
| En couple | 62,5% | 32,8% | 4,7% | 100,0% |
| En couple avec enfant | 39,8% | 47,0% | 13,3% | 100,0% |
| Avec parents | 71,1% | 24,4% | 4,4% | 100,0% |
| Autre | 55,0% | 25,0% | 20,0% | 100,0% |
| Total | 57,3% | 32,8% | 10,0% | 100,0% |

| . l'explication de la perte par un manque d'habitude (C.16) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| NSP | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| Seul | 19,3% | 80,7% | 100,0% |
| Seul ac enfant | 38,9% | 61,1% | 100,0% |
| En couple | 10,9% | 89,1% | 100,0% |
| En couple avec enfant | 22,9% | 77,1% | 100,0% |
| Avec parents | 16,7% | 83,3% | 100,0% |
| Autre | 15,0% | 85,0% | 100,0% |
| Total | 18,3% | 81,8% | 100,0% |

**Formation**

Nombre de personnes interrogées relevant de chaque catégorie :
(*dernier établissement fréquenté* :)
Collège : 42
Lycée : 105
Ecole professionnelle : 65
Secondaire supérieur : 30
Université, Grande école : 121
Autre : 22
Sans réponse : 15

Les informations concernant la formation ont été croisées avec :

**ENVIRONNEMENT : ESPACE**

| . la citation d'adjectifs portant spécifiquement sur le pôle (C2) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| NSP | 13,3% | 86,7% | 100,0% |
| Collège | 11,9% | 88,1% | 100,0% |
| Lycée | 19,0% | 81,0% | 100,0% |
| Ecole prof | 21,5% | 78,5% | 100,0% |
| 2dre supérieur | 13,3% | 86,7% | 100,0% |
| Université, Gdes écoles | 28,9% | 71,1% | 100,0% |
| Autre | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| Total | 20,0% | 80,0% | 100,0% |

| . l'indifférence face à l'ambiance de la station (C.6.) | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| NSP | 26,7% | 73,3% | 100,0% |
| Collège | 21,4% | 78,6% | 100,0% |
| Lycée | 19,0% | 81,0% | 100,0% |
| Ecole prof | 23,1% | 76,9% | 100,0% |
| 2dre supérieur | 16,7% | 83,3% | 100,0% |
| Université, Gdes écoles | 26,4% | 73,6% | 100,0% |
| Autre | 27,3% | 72,7% | 100,0% |
| Total | 22,8% | 77,3% | 100,0% |

| . l'explication de la perte par un manque de compréhension de la signalétique (C.16) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| NSP | 6,7% | 93,3% | 100,0% |
| Collège | 4,8% | 95,2% | 100,0% |
| Lycée | 5,7% | 94,3% | 100,0% |
| Ecole prof | 6,2% | 93,8% | 100,0% |
| 2dre supérieur | 3,3% | 96,7% | 100,0% |
| Université, Gdes écoles | 5,0% | 95,0% | 100,0% |
| Autre | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| Total | 5,0% | 95,0% | 100,0% |

| . l'explication de la perte par le fait que les couloirs semblent tortueux et identiques (C.16) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| NSP | 26,7% | 73,3% | 100,0% |
| Collège | 35,7% | 64,3% | 100,0% |
| Lycée | 28,6% | 71,4% | 100,0% |
| Ecole prof | 30,8% | 69,2% | 100,0% |
| 2dre supérieur | 33,3% | 66,7% | 100,0% |
| Université, Gdes écoles | 22,3% | 77,7% | 100,0% |
| Autre | 18,2% | 81,8% | 100,0% |
| Total | 27,5% | 72,5% | 100,0% |

| . les réponses aux questions C.18. et C.19. : « Connaissez-vous le pôle de Châtelet-les-Halles ? Si oui, pensez-vous pouvoir vous y déplacer (effectuer une correspondance, sortir au bon endroit) sans l'aide des panneaux de signalisation ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pôle non connu | Oui, aisément | Oui, avec difficulté | Non | NSP | Total |
| NSP | 33,3% | 0,0% | 6,7% | 53,3% | 6,7% | 100,0% |
| Collège | 11,9% | 23,8% | 7,1% | 57,1% | 0,0% | 100,0% |
| Lycée | 5,7% | 21,0% | 16,2% | 55,2% | 1,9% | 100,0% |
| Ecole prof | 4,6% | 21,5% | 7,7% | 64,6% | 1,5% | 100,0% |
| 2dre supérieur | 3,3% | 13,3% | 0,0% | 83,3% | 0,0% | 100,0% |
| Université, Gdes écoles | 4,1% | 14,0% | 4,1% | 76,9% | 0,8% | 100,0% |
| Autre | 4,5% | 4,5% | 4,5% | 86,4% | 0,0% | 100,0% |
| Total | 6,5% | 17,0% | 8,0% | 67,3% | 1,3% | 100,0% |

| . la réponse à la question C.28. « Pensez-vous que vous pourriez représenter le pôle par dessin ? » (En %). | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Oui, tout à fait | Oui, approxi. | Non | NSP | Total |
| NSP | 6,7% | 6,7% | 53,3% | 33,3% | 100,0% |
| Collège | 7,1% | 14,3% | 78,6% | 0,0% | 100,0% |
| Lycée | 11,4% | 28,6% | 53,3% | 6,7% | 100,0% |
| Ecole prof | 7,7% | 26,2% | 66,2% | 0,0% | 100,0% |
| 2dre supérieur | 6,7% | 13,3% | 76,7% | 3,3% | 100,0% |
| Université, Gdes écoles | 7,4% | 25,6% | 66,1% | 0,8% | 100,0% |
| Autre | 0,0% | 27,3% | 63,6% | 9,1% | 100,0% |
| Total | 8,0% | 23,8% | 64,3% | 4,0% | 100,0% |

**ENVIRONNEMENT : ALTERITE**

| . la réponse à la q° C.20. « Vous arrive-t-il de vous adresser aux guichets pour demander un renseignement ? » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Oui, souvent | Oui, parfois | Non | Total |
| NSP | 6,7% | 66,7% | 26,7% | 100,0% |
| Collège | 2,4% | 71,4% | 26,2% | 100,0% |
| Lycée | 4,8% | 67,6% | 27,6% | 100,0% |
| Ecole prof | 13,8% | 64,6% | 21,5% | 100,0% |
| 2dre supérieur | 3,3% | 63,3% | 33,3% | 100,0% |
| Université, Gdes écoles | 8,3% | 64,5% | 27,3% | 100,0% |
| Autre | 9,1% | 54,5% | 36,4% | 100,0% |
| Total | 7,3% | 65,5% | 27,3% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22a : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils sont une aide en cas de problème d'orientation ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| NSP | 40,0% | 0,0% | 20,0% | 20,0% | 20,0% | 100,0% |
| Collège | 11,9% | 2,4% | 35,7% | 26,2% | 23,8% | 100,0% |
| Lycée | 20,0% | 11,4% | 41,9% | 22,9% | 3,8% | 100,0% |
| Ecole prof | 16,9% | 16,9% | 36,9% | 23,1% | 6,2% | 100,0% |
| 2dre supérieur | 13,3% | 16,7% | 60,0% | 6,7% | 3,3% | 100,0% |
| Université, Gdes écoles | 20,7% | 8,3% | 41,3% | 19,0% | 10,7% | 100,0% |
| Autre | 27,3% | 4,5% | 36,4% | 13,6% | 18,2% | 100,0% |
| Total | 19,5% | 10,0% | 40,5% | 20,3% | 9,8% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22b : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils sont un secours en cas de problème de sécurité ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| NSP | 26,7% | 13,3% | 20,0% | 13,3% | 26,7% | 100,0% |
| Collège | 23,8% | 9,5% | 26,2% | 21,4% | 19,0% | 100,0% |
| Lycée | 24,8% | 21,0% | 27,6% | 14,3% | 12,4% | 100,0% |
| Ecole prof | 32,3% | 20,0% | 10,8% | 15,4% | 21,5% | 100,0% |
| 2dre supérieur | 20,0% | 13,3% | 23,3% | 16,7% | 26,7% | 100,0% |
| Université, Gdes écoles | 37,2% | 19,0% | 22,3% | 10,7% | 10,7% | 100,0% |
| Autre | 13,6% | 0,0% | 18,2% | 18,2% | 50,0% | 100,0% |
| Total | 28,8% | 17,0% | 22,0% | 14,5% | 17,8% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22c : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils encombrent les couloirs ou les véhicules ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| NSP | 26,7% | 6,7% | 26,7% | 20,0% | 20,0% | 100,0% |
| Collège | 33,3% | 11,9% | 23,8% | 9,5% | 21,4% | 100,0% |
| Lycée | 21,9% | 18,1% | 40,0% | 7,6% | 12,4% | 100,0% |
| Ecole prof | 27,7% | 21,5% | 21,5% | 13,8% | 15,4% | 100,0% |
| 2dre supérieur | 26,7% | 26,7% | 26,7% | 3,3% | 16,7% | 100,0% |
| Université, Gdes écoles | 38,0% | 19,8% | 28,1% | 9,1% | 5,0% | 100,0% |
| Autre | 22,7% | 4,5% | 50,0% | 13,6% | 9,1% | 100,0% |
| Total | 29,5% | 18,0% | 30,8% | 9,8% | 12,0% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22d : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils sont physiquement trop proches et cela vous rend mal à l'aise ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| NSP | 20,0% | 20,0% | 26,7% | 13,3% | 20,0% | 100,0% |
| Collège | 35,7% | 7,1% | 33,3% | 14,3% | 9,5% | 100,0% |
| Lycée | 41,0% | 15,2% | 30,5% | 8,6% | 4,8% | 100,0% |
| Ecole prof | 30,8% | 29,2% | 15,4% | 12,3% | 12,3% | 100,0% |
| 2dre supérieur | 33,3% | 26,7% | 33,3% | 0,0% | 6,7% | 100,0% |
| Université, Gdes écoles | 32,2% | 21,5% | 30,6% | 12,4% | 3,3% | 100,0% |
| Autre | 36,4% | 0,0% | 36,4% | 13,6% | 13,6% | 100,0% |
| Total | 34,5% | 18,8% | 28,8% | 10,8% | 7,3% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22e : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils ont l'air triste ou fatigué ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| NSP | 13,3% | 0,0% | 46,7% | 26,7% | 13,3% | 100,0% |
| Collège | 16,7% | 7,1% | 33,3% | 26,2% | 16,7% | 100,0% |
| Lycée | 13,3% | 16,2% | 42,9% | 21,9% | 5,7% | 100,0% |
| Ecole prof | 10,8% | 9,2% | 41,5% | 30,8% | 7,7% | 100,0% |
| 2dre supérieur | 13,3% | 6,7% | 43,3% | 13,3% | 23,3% | 100,0% |
| Université, Gdes écoles | 7,4% | 6,6% | 38,8% | 36,4% | 10,7% | 100,0% |
| Autre | 22,7% | 4,5% | 54,5% | 13,6% | 4,5% | 100,0% |
| Total | 12,0% | 9,3% | 41,3% | 27,3% | 10,3% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22f : « La possibilité de mouvements de foule vous inquiète-t-elle ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| NSP | 33,3% | 0,0% | 13,3% | 20,0% | 33,3% | 100,0% |
| Collège | 38,1% | 9,5% | 26,2% | 14,3% | 11,9% | 100,0% |
| Lycée | 49,5% | 18,1% | 21,9% | 6,7% | 3,8% | 100,0% |
| Ecole prof | 35,4% | 18,5% | 23,1% | 20,0% | 3,0% | 100,0% |
| 2dre supérieur | 36,7% | 23,3% | 26,7% | 10,0% | 3,3% | 100,0% |
| Université, Gdes écoles | 43,0% | 17,4% | 26,4% | 9,9% | 3,3% | 100,0% |
| Autre | 27,3% | 22,7% | 27,3% | 18,2% | 4,5% | 100,0% |
| Total | 41,3% | 17,0% | 24,3% | 12,0% | 5,6% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22g : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils ont souvent des comportements incivils ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| NSP | 33,3% | 6,7% | 26,7% | 6,7% | 26,7% | 100,0% |
| Collège | 23,8% | 19,0% | 28,6% | 21,4% | 7,1% | 100,0% |
| Lycée | 28,6% | 21,9% | 29,5% | 18,1% | 1,9% | 100,0% |
| Ecole prof | 13,8% | 20,0% | 29,2% | 29,2% | 7,7% | 100,0% |
| 2dre supérieur | 23,3% | 46,7% | 26,7% | 3,3% | 0,0% | 100,0% |
| Université, Gdes écoles | 15,7% | 29,8% | 30,6% | 19,8% | 4,1% | 100,0% |
| Autre | 18,2% | 13,6% | 40,9% | 13,6% | 13,6% | 100,0% |
| Total | 21,0% | 24,5% | 30,0% | 19,0% | 5,6% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22h : « La présence de SDF vous gêne-t-elle ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| NSP | 60,0% | 0,0% | 13,3% | 0,0% | 26,7% | 100,0% |
| Collège | 47,6% | 16,7% | 16,7% | 11,9% | 7,1% | 100,0% |
| Lycée | 61,9% | 10,5% | 12,4% | 12,4% | 2,9% | 100,0% |
| Ecole prof | 61,5% | 21,5% | 9,2% | 6,2% | 1,5% | 100,0% |
| 2dre supérieur | 60,0% | 23,3% | 13,3% | 0,0% | 3,3% | 100,0% |
| Université, Gdes écoles | 44,6% | 23,1% | 14,9% | 14,9% | 2,5% | 100,0% |
| Autre | 63,6% | 4,5% | 22,7% | 0,0% | 9,1% | 100,0% |
| Total | 55,0% | 17,0% | 13,8% | 10,0% | 4,0% | 100,0% |

**TEMPS**

| . la réponse à la question C. 30a. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Vous planifiez vos activités à l'avance. B : Vous vous organisez assez spontanément. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| NSP | 80,0% | 13,3% | 6,7% | 100,0% |
| Collège | 59,5% | 38,1% | 2,4% | 100,0% |
| Lycée | 55,2% | 42,9% | 1,9% | 100,0% |
| Ecole prof | 60,0% | 33,8% | 6,2% | 100,0% |
| 2dre supérieur | 76,7% | 23,3% | 0,0% | 100,0% |
| Université, Gdes écoles | 63,6% | 28,1% | 8,3% | 100,0% |
| Autre | 68,2% | 22,7% | 9,1% | 100,0% |
| Total | 62,3% | 32,8% | 5,0% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30b. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Lors de vos déplacements, vous occupez votre temps à lire, à parler avec d'autres, etc. B : Vous utilisez votre temps pour ne rien faire. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| NSP | 60,0% | 40,0% | 0,0% | 100,0% |
| Collège | 61,9% | 35,7% | 2,4% | 100,0% |
| Lycée | 80,0% | 17,1% | 2,9% | 100,0% |
| Ecole prof | 66,2% | 30,8% | 3,1% | 100,0% |
| 2dre supérieur | 86,7% | 13,3% | 0,0% | 100,0% |
| Université, Gdes écoles | 82,6% | 14,9% | 2,5% | 100,0% |
| Autre | 59,1% | 36,4% | 4,5% | 100,0% |
| Total | 75,3% | 22,3% | 2,5% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30c. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Vous ne travaillez jamais aussi bien que quand vous êtes sous stress (ou) B : Quand vous avez suffisamment de temps pour vous organiser. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| NSP | 0,0% | 53,3% | 46,7% | 100,0% |
| Collège | 4,8% | 81,0% | 14,3% | 100,0% |
| Lycée | 18,1% | 71,4% | 10,5% | 100,0% |
| Ecole prof | 18,5% | 78,5% | 3,1% | 100,0% |
| 2dre supérieur | 23,3% | 66,7% | 10,0% | 100,0% |
| Université, Gdes écoles | 23,1% | 66,1% | 10,7% | 100,0% |
| Autre | 0,0% | 90,9% | 9,1% | 100,0% |
| Total | 17,0% | 72,0% | 11,0% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30d. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Lorsque vous vous déplacez, la possibilité de vous perdre vous fait peur (ou) B : Elle vous laisse indifférent. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| NSP | 20,0% | 80,0% | 0,0% | 100,0% |
| Collège | 16,7% | 76,2% | 7,1% | 100,0% |
| Lycée | 13,3% | 83,8% | 2,9% | 100,0% |
| Ecole prof | 27,7% | 69,2% | 3,1% | 100,0% |
| 2dre supérieur | 16,7% | 80,0% | 3,3% | 100,0% |
| Université, Gdes écoles | 19,0% | 75,2% | 5,8% | 100,0% |
| Autre | 22,7% | 77,3% | 0,0% | 100,0% |
| Total | 18,8% | 77,3% | 4,0% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30e. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Lorsque vous devez emprunter un itinéraire pour la première fois, vous préférez qu'un de vos proche vous accompagne (ou) B. Il vous est indifférent de la faire seul ou accompagné. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| NSP | 26,7% | 60,0% | 13,3% | 100,0% |
| Collège | 33,3% | 59,5% | 7,1% | 100,0% |
| Lycée | 25,7% | 73,3% | 1,0% | 100,0% |
| Ecole prof | 16,9% | 81,5% | 1,5% | 100,0% |
| 2dre supérieur | 13,3% | 86,7% | 0,0% | 100,0% |
| Université, Gdes écoles | 4,1% | 94,2% | 1,7% | 100,0% |
| Autre | 22,7% | 72,7% | 4,5% | 100,0% |
| Total | 17,5% | 80,0% | 2,5% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30f. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A. Face à une situation nouvelle, vous vous adaptez rapidement (ou) B : Vous avez besoin de temps pour être efficace. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| NSP | 6,7% | 20,0% | 73,3% | 100,0% |
| Collège | 31,0% | 50,0% | 19,0% | 100,0% |
| Lycée | 65,7% | 28,6% | 5,7% | 100,0% |
| Ecole prof | 61,5% | 33,8% | 4,6% | 100,0% |
| 2dre supérieur | 76,7% | 16,7% | 6,7% | 100,0% |
| Université, Gdes écoles | 66,1% | 29,8% | 4,1% | 100,0% |
| Autre | 13,6% | 63,6% | 22,7% | 100,0% |
| Total | 57,3% | 32,8% | 10,0% | 100,0% |

| . l'explication de la perte par un manque d'habitude (C.16) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| NSP | 13,3% | 86,7% | 100,0% |
| Collège | 23,8% | 76,2% | 100,0% |
| Lycée | 18,1% | 81,9% | 100,0% |
| Ecole prof | 20,0% | 80,0% | 100,0% |
| 2dre supérieur | 26,7% | 73,3% | 100,0% |
| Université, Gdes écoles | 15,7% | 84,3% | 100,0% |
| Autre | 9,1% | 90,9% | 100,0% |
| Total | 18,3% | 81,8% | 100,0% |

## Revenu

Nombre de personnes interrogées relevant de chaque catégorie :
Moins de 13 548 € : 41
Entre 13 548 et 19 692 € : 53
Entre 19 692 € et 29 388 € : 47
Entre 29 388 € et 51 624 € : 33
Plus de 51 624 € : 6
Sans réponse : 220

Les informations concernant le revenu ont été croisées avec :

**ENVIRONNEMENT : ESPACE**

| . la citation d'adjectifs portant spécifiquement sur le pôle (C2) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| Moins de 13 548 € | 22,0% | 78,0% | 100,0% |
| Entre 13 548 et 19 692 € | 20,8% | 79,2% | 100,0% |
| Entre 19 692 € et 29 388 € | 23,4% | 76,6% | 100,0% |
| Entre 29 388 € et 51 624 € | 42,4% | 57,6% | 100,0% |
| Plus de 51 624 € | 33,3% | 66,7% | 100,0% |
| NSP | 15,0% | 85,0% | 100,0% |
| Total | 20,0% | 80,0% | 100,0% |

| . l'indifférence face à l'ambiance de la station (C.6.) | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| Moins de 13 548 € | 24,4% | 75,6% | 100,0% |
| Entre 13 548 et 19 692 € | 28,3% | 71,7% | 100,0% |
| Entre 19 692 € et 29 388 € | 25,5% | 74,5% | 100,0% |
| Entre 29 388 € et 51 624 € | 15,2% | 84,8% | 100,0% |
| Plus de 51 624 € | 33,3% | 66,7% | 100,0% |
| NSP | 21,4% | 78,6% | 100,0% |
| Total | 22,8% | | 100,0% |

| . l'explication de la perte par un manque de compréhension de la signalétique (C.16) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| Moins de 13 548 € | 7,3% | 92,7% | 100,0% |
| Entre 13 548 et 19 692 € | 5,7% | 94,3% | 100,0% |
| Entre 19 692 € et 29 388 € | 2,1% | 97,9% | 100,0% |
| Entre 29 388 € et 51 624 € | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| Plus de 51 624 € | 16,7% | 83,3% | 100,0% |
| NSP | 5,5% | 94,5% | 100,0% |
| Total | 5,0% | 95,0% | 100,0% |

| . l'explication de la perte par le fait que les couloirs semblent tortueux et identiques (C.16) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| Moins de 13 548 € | 34,1% | 65,9% | 100,0% |
| Entre 13 548 et 19 692 € | 26,4% | 73,6% | 100,0% |
| Entre 19 692 € et 29 388 € | 29,8% | 70,2% | 100,0% |
| Entre 29 388 € et 51 624 € | 33,3% | 66,7% | 100,0% |
| Plus de 51 624 € | 33,3% | 66,7% | 100,0% |
| NSP | 25,0% | 75,0% | 100,0% |
| Total | 27,5% | 72,5% | 100,0% |

| . les réponses aux questions C.18. et C.19. : « Connaissez-vous le pôle de Châtelet-les-Halles ? Si oui, pensez-vous pouvoir vous y déplacer (effectuer une correspondance, sortir au bon endroit) sans l'aide des panneaux de signalisation ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pôle non connu | Oui, aisément | Oui, avec difficulté | Non | NSP | Total |
| Moins de 13 548 € | 2,4% | 7,3% | 7,3% | 82,9% | 0,0% | 100,0% |
| Entre 13 548 et 19 692 € | 3,8% | 17,0% | 11,3% | 66,0% | 1,9% | 100,0% |
| Entre 19 692 € et 29 388 € | 6,4% | 12,8% | 4,3% | 76,6% | 0,0% | 100,0% |
| Entre 29 388 € et 51 624 € | 6,1% | 18,2% | 18,2% | 54,5% | 3,0% | 100,0% |
| Plus de 51 624 € | 16,7% | 16,7% | 0,0% | 66,7% | 0,0% | 100,0% |
| NSP | 7,7% | 19,5% | 6,8% | 64,5% | 1,4% | 100,0% |
| Total | 6,5% | 17,0% | 8,0% | 67,3% | 1,3% | 100,0% |

| . la réponse à la question C.28. « Pensez-vous que vous pourriez représenter le pôle par dessin ? » (En %). | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Oui, tout à fait | Oui, approxi. | Non | NSP | Total |
| Moins de 13 548 € | 12,2% | 29,3% | 58,5% | 0,0% | 100,0% |
| Entre 13 548 et 19 692 € | 13,2% | 17,0% | 64,2% | 5,7% | 100,0% |
| Entre 19 692 € et 29 388 € | 8,5% | 25,5% | 63,8% | 2,1% | 100,0% |
| Entre 29 388 € et 51 624 € | 15,2% | 30,3% | 54,5% | 0,0% | 100,0% |
| Plus de 51 624 € | 0,0% | 50,0% | 50,0% | 0,0% | 100,0% |
| NSP | 5,0% | 22,3% | 67,3% | 5,5% | 100,0% |
| Total | 8,0% | 23,8% | 64,3% | 4,0% | 100,0% |

**ENVIRONNEMENT : ALTERITE**

| . la réponse à la q° C.20. « Vous arrive-t-il de vous adresser aux guichets pour demander un renseignement ? » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Oui, souvent | Oui, parfois | Non | Total |
| Moins de 13 548 € | 9,8% | 73,2% | 17,1% | 100,0% |
| Entre 13 548 et 19 692 € | 9,4% | 58,5% | 32,1% | 100,0% |
| Entre 19 692 € et 29 388 € | 8,5% | 72,3% | 19,1% | 100,0% |
| Entre 29 388 € et 51 624 € | 9,1% | 63,6% | 27,3% | 100,0% |
| Plus de 51 624 € | 0,0% | 50,0% | 50,0% | 100,0% |
| NSP | 5,9% | 65,0% | 29,1% | 100,0% |
| Total | 7,3% | 65,5% | 27,3% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22a : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils sont une aide en cas de problème d'orientation ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Moins de 13 548 € | 7,3% | 22,0% | 48,8% | 19,5% | 2,4% | 100,0% |
| Entre 13 548 et 19 692 € | 20,8% | 5,7% | 37,7% | 30,2% | 5,7% | 100,0% |
| Entre 19 692 € et 29 388 € | 17,0% | 12,8% | 51,1% | 17,0% | 2,1% | 100,0% |
| Entre 29 388 € et 51 624 € | 21,2% | 6,1% | 39,4% | 27,3% | 6,1% | 100,0% |
| Plus de 51 624 € | 0,0% | 16,7% | 50,0% | 33,3% | 0,0% | 100,0% |
| NSP | 22,3% | 8,6% | 37,3% | 17,3% | 14,5% | 100,0% |
| Total | 19,5% | 10,0% | 40,5% | 20,3% | 9,8% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22b : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils sont un secours en cas de problème de sécurité ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Moins de 13 548 € | 26,8% | 24,4% | 12,2% | 19,5% | 17,1% | 100,0% |
| Entre 13 548 et 19 692 € | 34,0% | 17,0% | 17,0% | 18,9% | 13,2% | 100,0% |
| Entre 19 692 € et 29 388 € | 38,3% | 12,8% | 31,9% | 14,9% | 2,1% | 100,0% |
| Entre 29 388 € et 51 624 € | 30,3% | 18,2% | 27,3% | 9,1% | 15,2% | 100,0% |
| Plus de 51 624 € | 33,3% | 33,3% | 16,7% | 0,0% | 16,7% | 100,0% |
| NSP | 25,5% | 15,9% | 22,3% | 13,6% | 22,7% | 100,0% |
| Total | 28,8% | 17,0% | 22,0% | 14,5% | 17,8% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22c : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils encombrent les couloirs ou les véhicules ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Moins de 13 548 € | 29,3% | 22,0% | 34,1% | 12,2% | 2,4% | 100,0% |
| Entre 13 548 et 19 692 € | 32,1% | 15,1% | 35,8% | 15,1% | 1,9% | 100,0% |
| Entre 19 692 € et 29 388 € | 19,1% | 19,1% | 44,7% | 6,4% | 10,6% | 100,0% |
| Entre 29 388 € et 51 624 € | 30,3% | 21,2% | 21,2% | 12,1% | 15,2% | 100,0% |
| Plus de 51 624 € | 33,3% | 50,0% | 16,7% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| NSP | 30,9% | 16,4% | 27,7% | 8,6% | 16,4% | 100,0% |
| Total | 29,5% | 18,0% | 30,8% | 9,8% | 12,0% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22d : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils sont physiquement trop proches et cela vous rend mal à l'aise ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Moins de 13 548 € | 29,3% | 12,2% | 48,8% | 9,8% | 0,0% | 100,0% |
| Entre 13 548 et 19 692 € | 35,8% | 15,1% | 20,8% | 17,0% | 11,3% | 100,0% |
| Entre 19 692 € et 29 388 € | 46,8% | 14,9% | 17,0% | 17,0% | 4,3% | 100,0% |
| Entre 29 388 € et 51 624 € | 30,3% | 21,2% | 24,2% | 15,2% | 9,1% | 100,0% |
| Plus de 51 624 € | 33,3% | 16,7% | 33,3% | 16,7% | 0,0% | 100,0% |
| NSP | 33,2% | 21,4% | 30,0% | 7,3% | 8,2% | 100,0% |
| Total | 34,5% | 18,8% | 28,8% | 10,8% | 7,3% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22e : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils ont l'air triste ou fatigué ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Moins de 13 548 € | 17,1% | 2,4% | 34,1% | 36,6% | 9,8% | 100,0% |
| Entre 13 548 et 19 692 € | 13,2% | 11,3% | 32,1% | 39,6% | 3,8% | 100,0% |
| Entre 19 692 € et 29 388 € | 12,8% | 14,9% | 40,4% | 23,4% | 8,5% | 100,0% |
| Entre 29 388 € et 51 624 € | 6,1% | 15,2% | 36,4% | 39,4% | 3,0% | 100,0% |
| Plus de 51 624 € | 16,7% | 16,7% | 33,3% | 16,7% | 16,7% | 100,0% |
| NSP | 11,4% | 7,7% | 45,9% | 21,8% | 13,2% | 100,0% |
| Total | 12,0% | 9,3% | 41,3% | 27,3% | 10,3% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22f : « La possibilité de mouvements de foule vous inquiète-t-elle ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Moins de 13 548 € | 36,6% | 24,4% | 24,4% | 12,2% | 2,4% | 100,0% |
| Entre 13 548 et 19 692 € | 49,1% | 11,3% | 24,5% | 11,3% | 3,8% | 100,0% |
| Entre 19 692 € et 29 388 € | 44,7% | 21,3% | 19,1% | 10,6% | 4,3% | 100,0% |
| Entre 29 388 € et 51 624 € | 48,5% | 27,3% | 9,1% | 15,2% | 0,0% | 100,0% |
| Plus de 51 624 € | 16,7% | 50,0% | 16,7% | 16,7% | 0,0% | 100,0% |
| NSP | 39,1% | 13,6% | 27,7% | 11,8% | 7,7% | 100,0% |
| Total | 41,3% | 17,0% | 24,3% | 12,0% | 5,6% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22g : « A propos des autres usagers, considérez-vous qu'ils ont souvent des comportements incivils ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Moins de 13 548 € | 22,0% | 19,5% | 24,4% | 34,1% | 0,0% | 100,0% |
| Entre 13 548 et 19 692 € | 22,6% | 18,9% | 30,2% | 22,6% | 5,7% | 100,0% |
| Entre 19 692 € et 29 388 € | 23,4% | 25,5% | 29,8% | 21,3% | 0,0% | 100,0% |
| Entre 29 388 € et 51 624 € | 21,2% | 36,4% | 27,3% | 15,2% | 0,0% | 100,0% |
| Plus de 51 624 € | 33,3% | 0,0% | 33,3% | 16,7% | 16,7% | 100,0% |
| NSP | 19,5% | 25,5% | 31,4% | 15,5% | 8,2% | 100,0% |
| Total | 21,0% | 24,5% | 30,0% | 19,0% | 5,6% | 100,0% |

| . la réponse à la question C22h : « La présence de SDF vous gêne-t-elle ? » (En %). | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pas du tout d'acc. | Peu d'accord | Assez d'accord | Tout à fait d'accord | NSP | Total |
| Moins de 13 548 € | 68,3% | 9,8% | 12,2% | 7,3% | 2,4% | 100,0% |
| Entre 13 548 et 19 692 € | 49,1% | 15,1% | 15,1% | 15,1% | 5,7% | 100,0% |
| Entre 19 692 € et 29 388 € | 51,1% | 27,7% | 12,8% | 6,4% | 2,1% | 100,0% |
| Entre 29 388 € et 51 624 € | 48,5% | 24,2% | 3,0% | 24,2% | 0,0% | 100,0% |
| Plus de 51 624 € | 16,7% | 16,7% | 50,0% | 0,0% | 16,7% | 100,0% |
| NSP | 56,8% | 15,5% | 14,5% | 8,2% | 5,0% | 100,0% |
| Total | 55,0% | 17,0% | 13,8% | 10,0% | 4,0% | 100,0% |

**TEMPS**

| . la réponse à la question C. 30a. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Vous planifiez vos activités à l'avance. B : Vous vous organisez assez spontanément. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| Moins de 13 548 € | 65,9% | 29,3% | 4,9% | 100,0% |
| Entre 13 548 et 19 692 € | 52,8% | 45,3% | 1,9% | 100,0% |
| Entre 19 692 € et 29 388 € | 55,3% | 40,4% | 4,3% | 100,0% |
| Entre 29 388 € et 51 624 € | 54,5% | 39,4% | 6,1% | 100,0% |
| Plus de 51 624 € | 66,7% | 33,3% | 0,0% | 100,0% |
| NSP | 66,4% | 27,7% | 5,9% | 100,0% |
| Total | 62,3% | 32,8% | 5,0% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30b. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Lors de vos déplacements, vous occupez votre temps à lire, à parler avec d'autres, etc. B : Vous utilisez votre temps pour ne rien faire. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| Moins de 13 548 € | 87,8% | 9,8% | 2,4% | 100,0% |
| Entre 13 548 et 19 692 € | 69,8% | 28,3% | 1,9% | 100,0% |
| Entre 19 692 € et 29 388 € | 76,6% | 21,3% | 2,1% | 100,0% |
| Entre 29 388 € et 51 624 € | 60,6% | 36,4% | 3,0% | 100,0% |
| Plus de 51 624 € | 50,0% | 33,3% | 16,7% | 100,0% |
| NSP | 76,8% | 20,9% | 2,3% | 100,0% |
| Total | 75,3% | 22,3% | 2,5% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30c. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Vous ne travaillez jamais aussi bien que quand vous êtes sous stress (ou) B : Quand vous avez suffisamment de temps pour vous organiser. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| Moins de 13 548 € | 24,4% | 73,2% | 2,4% | 100,0% |
| Entre 13 548 et 19 692 € | 18,9% | 73,6% | 7,5% | 100,0% |
| Entre 19 692 € et 29 388 € | 17,0% | 78,7% | 4,3% | 100,0% |
| Entre 29 388 € et 51 624 € | 21,2% | 63,6% | 15,2% | 100,0% |
| Plus de 51 624 € | 33,3% | 50,0% | 16,7% | 100,0% |
| NSP | 14,1% | 71,8% | 14,1% | 100,0% |
| Total | 17,0% | 72,0% | 11,0% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30d. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Lorsque vous vous déplacez, la possibilité de vous perdre vous fait peur (ou) B : Elle vous laisse indifférent. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| Moins de 13 548 € | 24,4% | 73,2% | 2,4% | 100,0% |
| Entre 13 548 et 19 692 € | 20,8% | 77,4% | 1,9% | 100,0% |
| Entre 19 692 € et 29 388 € | 23,4% | 76,6% | 0,0% | 100,0% |
| Entre 29 388 € et 51 624 € | 21,2% | 75,8% | 3,0% | 100,0% |
| Plus de 51 624 € | 50,0% | 50,0% | 0,0% | 100,0% |
| NSP | 15,0% | 79,1% | 5,9% | 100,0% |
| Total | 18,8% | 77,3% | 4,0% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30e. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A : Lorsque vous devez emprunter un itinéraire pour la première fois, vous préférez qu'un de vos proche vous accompagne (ou) B. Il vous est indifférent de la faire seul ou accompagné. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| Moins de 13 548 € | 17,1% | 82,9% | 0,0% | 100,0% |
| Entre 13 548 et 19 692 € | 18,9% | 81,1% | 0,0% | 100,0% |
| Entre 19 692 € et 29 388 € | 19,1% | 78,7% | 2,1% | 100,0% |
| Entre 29 388 € et 51 624 € | 9,1% | 90,9% | 0,0% | 100,0% |
| Plus de 51 624 € | 0,0% | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| NSP | 18,6% | 77,3% | 4,1% | 100,0% |
| Total | 17,5% | 80,0% | 2,5% | 100,0% |

| . la réponse à la question C. 30f. « Quelle affirmation vous convient le mieux ? A. Face à une situation nouvelle, vous vous adaptez rapidement (ou) B : Vous avez besoin de temps pour être efficace. » (En %). | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A | B | NSP | Total |
| Moins de 13 548 € | 68,3% | 31,7% | 0,0% | 100,0% |
| Entre 13 548 et 19 692 € | 69,8% | 24,5% | 5,7% | 100,0% |
| Entre 19 692 € et 29 388 € | 63,8% | 36,2% | 0,0% | 100,0% |
| Entre 29 388 € et 51 624 € | 87,9% | 12,1% | 0,0% | 100,0% |
| Plus de 51 624 € | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| NSP | 45,0% | 38,2% | 16,8% | 100,0% |
| Total | 57,3% | 32,8% | 10,0% | 100,0% |

| . l'explication de la perte par un manque d'habitude (C.16) (En %). | | | |
|---|---|---|---|
| | Oui | Non | Total |
| Moins de 13 548 € | 26,8% | 73,2% | 100,0% |
| Entre 13 548 et 19 692 € | 17,0% | 83,0% | 100,0% |
| Entre 19 692 € et 29 388 € | 23,4% | 76,6% | 100,0% |
| Entre 29 388 € et 51 624 € | 30,3% | 69,7% | 100,0% |
| Plus de 51 624 € | 16,7% | 83,3% | 100,0% |
| NSP | 14,1% | 85,9% | 100,0% |
| Total | 18,3% | 81,8% | 100,0% |

## Annexe 8. Personnes ressources

| NOM | TITRE / INSTITUTION *(au moment de l'entretien)* | DATE DE L'ENTRETIEN |
|---|---|---|
| ABDELNOUR Danièle | Responsable rédaction cahiers des charges et documents de référence. / RATP (Délégation générale ETI) | 08.11.05. |
| ADAM François | Président Directeur général / Promo-Métro | 24.10.05. |
| AUBERT Pierre-Louis | Unité aménagement durable. Direction des transports en commun / Conseil régional d'Ile-de-France | 02.12.05. |
| AUGOYARD Jean-François | Directeur de Recherche CNRS. Fondateur et directeur du laboratoire CRESSON (EAG). | 11.12.08. |
| BARLES Sabine | Maître de conférences. Institut Français d'Urbanisme – Université Paris 8. | 04.07.05. |
| BELLOTEAU Jean-Philippe | Statistiques trafic métro et RER / RATP | 18.11.05. |
| BERTON Claude | Département PAT. Médiathèque, Documentation, Archives. Spécialiste de l'Histoire des Stations. / RATP | 17.11.05. |
| BOULMONT | Direction de la ligne 9, Agent de Maîtrise Responsable du pôle (transport). / RATP | 06.12.05. |
| CHABROL Bertrand | Photographe. Ancien directeur de la Photothèque / RATP | 20.03.09. |
| CHONAVEY Alain | Département DAT. Directeur ADT 91&78 / RATP | 16.12.05. |
| COBO Stéphane | Mission prospective. Ancien ADT 94 (projet de Villejuif Louis Aragon) / RATP | 26.10.05. |
| DARLOY Luc | Responsable du suivi des pôles PDU / Conseil régional d'Ile-de-France | 02.12.05. |
| DE BIASE Alessia | Maître assistant en SHS / École Nationale Supérieure d'Architecture de Paris Belleville. Responsable scientifique du Laboratoire LAA. | 01.02.06. |
| DE LAHONDES Sandrine | Secrétaire générale du cabinet de Jean-Pierre FOURCADE / Communauté d'agglomération du Val-de-Seine. | 29.11.05. |
| DUBOIS Serge | Département PAT. Chargé de gestion en immobilier. / RATP | 22.11.05. |
| FRETIN-BRUNET Clothilde | Division Qualité Service. Chargée de projets. / STIF | 09.11.05. |
| FRITSCH Solenne | Division Qualité Service. Chargée de projets. / STIF | 17.11.05. |
| GAUMART Emile | Responsable de l'unité Gestion Expérimentale des Pôles d'Echanges. / RATP. Département DAT. | 16.11.05. |
| GOMES Jérôme | Chargé d'opération. / Ville de Bagnolet. Service Déplacements urbains | 23.11.05. |
| GONDELMAN | Direction de la ligne 9, Agent de Maîtrise responsable du pôle (gares). / RATP | 06.12.05. |
| GONZALEZ Antonio | Doctorant / LATTS | 21.10.05. |

| | | |
|---|---|---|
| KAMINAGAÏ Yo | Responsable de l'unité Design et Projets culturels / RATP | 14.11.05. |
| LE MOUËL Eloi | Chargé d'affaires. Unité Design et projets culturels / RATP | 06.06.08. |
| LE STRAT Serge | Coordinateur multimodal de La Défense / RATP. | 05.12.05. |
| MAHE Céline | Département PIL. Unité Programmation. / RATP | 08.12.05. |
| MICHELON Sylvain | Suivi pôle PDU / STIF | 10.11.05. |
| OFFNER Jean-Marc | Chercheur, Directeur / LATTS | 09.08.07. |
| PERRY Ludivine | Département PIL. Assistante Conduite de Projet (projet de Massy-Palaiseau) / RATP. | 14.11.05. |
| PLAINECASSAGNE Christophe | Chargé de missions transport. / Communauté d'agglomération du Val de Bièvre. | 18.11.05. |
| SIX Nathalie | Direction de ligne 7, Responsable de terminus (transport) / RATP | 21.11.05. |
| TORGUE Henry | Ingénieur CNRS. Directeur de l'UMR 1563 : "Ambiances architecturales & urbaines". | 18.07.07. |
| VERDIER Nicolas | Chargé de recherche CNRS / Laboratoire EHGO | 06.06.07. |
| VOSSART Muriel | Responsable Travaux et Coordinatrice locale environnement de la gare de Paris Montparnasse / SNCF | 30.10.07. |

## Annexe 9. Documents photographiques

Annexe 9.1. Anciens postes au sein des espaces de mobilité et véhicules RATP.

Chef de station devant son bureau sur le quai de la station Villers.
*Source : RATP – 1958.*

Chef de train se préparant à donner le signal du départ.
*Source : RATP – 1950.*

Poinçonneur et poinçonneuse sur le quai de la station porte d'Italie
*Source : RATP – 1945.*

Autobus TN4H ligne 38. Voyageurs et receveur sur la plate-forme arrière
*Source : RATP – 1950.*

Publicité métro et autobus. Dessin de Siné.
*Source : RATP – 1953.*

Annexe 9.2. Différents types d'ambiances lumineuses au sein des espaces de mobilité.

Anciens quais de la ligne 9 avec un système d'éclairage au moyen d'ampoules suspendues. Station Porte de Montreuil.
*Source : RATP -1954*

Eclairage au néon de la station Saint-Michel (ligne4)
*Source : RATP – 1951*

Station Pré-Saint-Gervais.
*Source : RATP-2008*

Station Maison-Alfort Les Juliottes (ligne 8)
*Source : RATP – 1978.*

Station Olympiades (ligne14)
*Source : RATP-2007.*

Station Terne après l'opération « Renouveau du Métro »
*Source : RATP – 2002*

# TABLE DES FIGURES

*Figure 1 - Projection de l'espace sémantique du terme "aisance". Axes 1 & 2.* 18
*Figure 2 - Projection de l'espace sémantique du terme "aisance". Axes 3 & 4.* 20
*Figure 3 - Évolution de la part de marché de la voiture dans les principales villes de France. 1975-2000. Source : Certu [GUIDEZ, 2003].* 27
*Figure 4 - Satisfaction du voyageur à l'égard de l'environnement de déplacement* 35
*Figure 5 - Distinction entre le lieu, l'espace public et le territoire* 73
*Figure 6 - Le "chiasme des ambiances" [THIBAUD, 2004]* 81
*Figure 7 – Photo satellitaire de l'échangeur A3 surplombant le pôle de Gallieni.* 119
*Figure 8 – Vue de la gare routière de Gallieni en 1993, suite à l'opération Autrement bus* 119
*Figure 9 – Plan de quartier RATP du pôle de Gallieni.* 120
*Figure 10 - Galerie reliant sans interruption tarifaire ou temporelle les deux extrémités du pôle de Gallieni.* 121
*Figure 11 – Un langage signalétique omniprésent dans le quartier* 122
*Figure 12 – Signalétique et arrêt de bus spécifiques de l'opération Autrement bus.* 122
*Figure 13 - Seuil du pôle et du quartier de Gallieni, aux abords du boulevard périphérique.* 123
*Figure 14 – Présence de l'échangeur de l'autoroute A3 en surplomb de la gare routière.* 124
*Figure 15 – Hall central de la station de métro Gallieni.* 125
*Figure 16 - Photo satellitaire du pôle de Massy-Palaiseau.* 127
*Figure 17 – Vue aérienne du pôle de Massy-Palaiseau à la tombée de la nuit* 127
*Figure 18 – Plan de quartier RATP du pôle de Massy-Palaiseau.* 128
*Figure 19 – Passerelle reliant les deux gares de RER de Massy-Palaiseau.* 129
*Figure 20 – Intermodalité RER / bus Optile au niveau de la passerelle secondaire de Massy-P.* 129
*Figure 21 – Gare de RER B de Massy-Palaiseau.* 130
*Figure 22 – Système d'information à quai du RER B* 130
*Figure 23 – Accès à la passerelle secondaire reliant les quais du RER B au quartier environnant.* 131
*Figure 24 – Paysage perçu depuis la passerelle principale de Massy-Palaiseau.* 132
*Figure 25 – Salle d'attente située au rez-de-chaussée de la gare de RER B DE Massy-Palaiseau* 132
*Figure 26 – Hall principal (1e étage) de la gare de RER B de Massy-Palaiseau.* 133
*Figure 27 – Photo satellitaire du pôle de Pont de Sèvres.* 135
*Figure 28 – Vue aérienne du pôle de Pont de Sèvres* 135
*Figure 29 – Plan de quartier RATP du pôle de Pont de Sèvres.* 136
*Figure 30 – Gare routière du Pont de Sèvres.* 137
*Figure 31 – Entrée du pont de Sèvres.* 138
*Figure 32 – Signalétique de sortie de pôle et correspondance tramway du Pont de Sèvres* 139
*Figure 33 – Tramway – station Musée de Sèvres* 139
*Figure 34 – Vue du pôle de Pont de Sèvres depuis l'entrée du pont.* 140
*Figure 35 – Vue intérieure de la station de métro Pont de Sèvres.* 141
*Figure 36 – Photo satellitaire du pôle de Villejuif Louis Aragon.* 142
*Figure 37 – Plan de quartier RATP du pôle de Villejuif Louis Aragon.* 143
*Figure 38 –Vue du pôle de Villejuif Louis Aragon depuis la RN 7.* 144
*Figure 39 – Accès au pôle de Villejuif Louis Aragon depuis l'avenue Stalingrad (nord).* 145
*Figure 40 – Vue intérieure de la galerie marchande de Villejuif Louis Aragon* 145
*Figure 41 – Seuil du pôle de Villejuif Louis Aragon vu depuis l'avenue Stalingrad (sud).* 146
*Figure 42 – Gare routière de Villejuif Louis Aragon.* 147
*Figure 43 – Partie centrale de la galerie commerçante de Villejuif Louis Aragon.* 148
*Figure 44 – Dessin du pôle de Pont de Sèvres par Mélanie. Vue générale et détail du rez-de-voirie* 167
*Figure 45 – Dessin du pôle de Villejuif Louis Aragon par Louis. Vue générale et détail de la station de métro.* 168
*Figure 46 - Répartition des personnes interrogées selon leur perception de l'espace* 169
*Figure 47 - répartition des usagers selon leur opinion de l'ambiance sur l'échelle de perception de l'espace* 180
*Figure 48 - Répartition des usagers selon leur comportement de consommation sur l'échelle de perception de l'espace* 190
*Figure 49 - Répartition des usagers en fonction de leur relation à autrui (« nous ») sur l'échelle de perception de l'espace* 209
*Figure 50 - Répartition des usagers en fonction de leur relation à autrui (« je ») sur l'échelle de perception de l'espace* 213
*Figure 51 - Répartition des usagers en fonction de leur relation à autrui (« eux ») sur l'échelle de perception de l'espace* 218
*Figure 52 – Schématisation du processus de vieillissement sur l'échelle de perception de l'environnement.* 234
*Figure 53 - Détail de la corrélation entre perception de l'espace et perception de l'altérité* 239
*Figure 54 - Répartition des usagers en fonction de leur perception de l'environnement* 240

*Figure 55 - Répartition des usagers en fonction de leur perception de l'environnement et du temps* 255
*Figure 56 – Echelles du réseau territorialisé* 330
*Figure 57 – Vue des quais de la Cluny-la-Sorbonne – ligne 10.* 333
*Figure 58 – Vue des quais de la station Villejuif-Léo Lagrange – ligne 7.* 334
*Figure 59 – Vue des quais de la station Concorde – ligne 12.* 336
*Figure 60 – Mise en scène des quais de la station Arts et métiers par François Schuiten – ligne 3.* 336
*Figure 61 - Différentes formes de commerces et leur impact sur le flux de voyageurs* 359
*Figure 62 – Deux types de cartes mentales obtenues auprès de voyageurs du réseau parisien* 364
*Figure 63 – Carte de la salle d'échange principale du pôle de Châtelet-les-Halles. Moitié Nord.* 365
*Figure 64 – Dessin technique de la station Pont de Sèvres.* 365
*Figure 65 – Photos de la signalétique relative au parking rouge de l'aéroport de Roissy* 366
*Figure 66 – Page internet présentant l'icône utilisée pour désigner la station Zapata.* 367
*Figure 67 – Plan d'orientation de la Gare de Lyon* 369

# TABLE DES SIGLES

**ADUP – Appareil Distributeur** (de titres de transport) **à l'Usage du Public**

**CRESSON - Centre de recherche sur l'espace sonore et l'environnement urbain,** rattaché à l'UMR 1563 « Ambiances architecturales et urbaines ».

**CRIA – Centre de recherche sur les Réseaux, l'Industrie et l'Aménagement**, rattaché à l'UMR 8504 « Géographie-cités ».

**DRAST - Direction de la Recherche et des Affaires Scientifiques et Techniques**, Ministère des Transports

**DREIF – Direction Régionale de l'Equipement d'Ile-de-France**

**EPFL – Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne**

**FNAUT – Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports.**

**GART – Groupement des Autorités Responsables de Transports Publics**

**IAURIF - Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de la Région Ile-de-France.** Actuel IAU.

**IGR – Institut Gustave Roussy** (Villejuif-sur-Seine)

**LaSUR** – **Laboratoire de Sociologie Urbaine** de l'EPFL

**PDUIF – Plan de Déplacements Urbains d'Ile-de-France**

**Prédit - Programme de recherche et d'innovation dans les transports terrestres.** Programme national de financement de recherches et de projets innovants dans le domaine des transports terrestres.

**PMR – Personne à Mobilité Réduite**

**P+R – Parc-relais**

**PUCA – Plan Urbanisme Construction Archtecture**

**PSP – Point service de proximité**

**RATP – Régie Autonome des Transports Parisiens**

**RIF – Région Ile-de-France**

**RGP – Recensement général de la population.** Réalisé par l'INSEE, Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques.

**STIF – Syndicat des Transports d'Ile-de-France**. Autorité organisatrice des transports en Ile-de-France.

**TCSP – Transport en commun en site propre**

**UFR – Usager en fauteuil Roulant**

**VAL – Véhicule Automatique Légers**.

# TABLE DES MATIERES

***REMERCIEMENTS*** ..... ***III***

***AVANT-PROPOS*** ..... ***V***

***SOMMAIRE*** ..... ***VI***

***INTRODUCTION GENERALE*** ..... ***1***

ELEMENTS DE CONTEXTE : POURQUOI S'INTERESSER A L'AISANCE DU VOYAGEUR ? ..... 2
CADRE THEORIQUE : QUELLES APPROCHES DE L'AISANCE ONT ETE DEVELOPPEES ? EN QUOI PEUVENT-ELLES ETRE RENOUVELEES ? ..... 5
METHODOLOGIE ..... 7
PLAN DE LA THESE ..... 12

***PREMIERE PARTIE – POSITION DU PROBLEME : COMMENT RENOUVELER L'APPROCHE DE L'AISANCE DU VOYAGEUR ?*** ..... ***13***

INTRODUCTION DE LA PREMIERE PARTIE ..... 15

***CHAPITRE 1 L'AISANCE : UN ENJEU POUR UNE MOBILITE DURABLE*** ..... ***16***

INTRODUCTION ..... 16
1.1. UNE NOTION POLYSEMIQUE ..... 18
*1.1.1. L'aisance comme état et l'aisance dans l'action* ..... *18*
*1.1.2. L'aisance pour l'individu isolé et l'aisance en société* ..... *20*
*1.1.3. Quatre formes d'aisance* ..... *21*
1.2. UN DROIT POUR LE VOYAGEUR, UN ATOUT POUR L'OPERATEUR DE TRANSPORT ..... 23
*1.2.1. Le droit à un déplacement de qualité* ..... *23*
*1.2.2. La qualité des transports collectifs comme levier de report modal* ..... *25*
*1.2.3. La qualité, un atout pour l'exploitant historique dans un contexte d'ouverture à la concurrence* ..... *28*
1.3. ACTUALITE DU PROBLEME : CONSTAT QUANTITATIF D'UN MANQUE D'AISANCE DES VOYAGEURS ..... 32
*1.3.1. Recensement des bases de données exploitées* ..... *32*
*1.3.2. Un cinquième des voyageurs environ manque d'aisance* ..... *34*
*1.3.3. Un manque d'aise et d'accessibilité qui pourrait être compensé par une plus grande sociabilité* ..... *35*
CONCLUSION : L'AISANCE DU VOYAGEUR, UN ENJEU POUR LES TRANSPORTS COLLECTIFS ..... 41

***CHAPITRE 2 LE TERRITOIRE, UNE NOUVELLE ENTREE THEORIQUE*** ..... ***42***

INTRODUCTION ..... 42
2.1. LE COUPLE « RESEAU ET TERRITOIRE » EN AMENAGEMENT ET DANS LES SCIENCES DE L'INGENIEUR ..... 44
*2.1.1. Réticularité du territoire et territorialité du réseau* ..... *45*
*2.1.2. Deux notions irréductibles ou l'impossible territorialité du réseau* ..... *48*
*Conclusion : le territoire, un outil théorique pour aborder la portée sociale des réseaux de transport de voyageurs* ..... *57*
2.2. LE POLE D'ECHANGE ENTRE NON-LIEU ET ESPACE PUBLIC : UNE APPROCHE D'ANTHROPOLOGIE ET DE SOCIOLOGIE URBAINE ..... 58
*2.2.1. Les espaces de transport : des « non-lieux », produits de la « surmodernité » [AUGE, 1992]* ..... *58*
*2.2.2. Les espaces de transport : lieux de l'interaction publique* ..... *64*
*Conclusion : Proposition d'une troisième voie, l'espace de mobilité comme territoire potentiel* ..... *73*
2.3. ESPACE PERÇU ET ESPACE VECU DU VOYAGEUR : UNE ANALYSE DES AMBIANCES DU RESEAU ..... 75
*2.3.1. L'espace public perçu au cours des cheminements quotidiens* ..... *75*
*2.3.2. L'approche par l'ambiance aujourd'hui* ..... *80*
*2.3.3. Une approche de l'expérience du déplacement à travers la notion d'ambiance* ..... *82*
*Conclusion : Penser la place de l'Autre entre l'individu percevant et la forme perçue* ..... *87*
CONCLUSION : UN RENOUVELLEMENT THEORIQUE FONDE SUR LA NOTION DE « TERRITOIRE » ..... 89

***CHAPITRE 3 COMMENT SAISIR L'EXPRESSION DU TERRITOIRE ?*** ..... ***90***

INTRODUCTION : ..... 90
3.1. L'ESPACE : ENTRE EXPERIENCE SENSIBLE ET REPRESENTATION ABSTRAITE ..... 92
*3.1.1. : Le vécu de l'espace* ..... *92*
*3.1.2. : Un espace signifiant par ses formes ou par des mots* ..... *95*

*3.1.3. Relations entre perception et organisation de l'espace* ..... *98*
3.2. LA RELATION A AUTRUI : « JE », « NOUS », « EUX » ..... 100
*3.2.1. Autrui comme un « je »* ..... *100*
*3.2.2. Autrui comme membre d'une collectivité (« nous »)* ..... *102*
*3.2.3. Autrui comme membre d'un public (« eux »)* ..... *103*
*3.2.4. Relations à autrui favorisé(s) par le contexte de déplacement* ..... *104*
3.3. LE TEMPS : ENTRE CHANGEMENTS ET PERMANENCES ..... 105
*3.3.1. Le temps : notion théorique* ..... *105*
*3.3.2. Le temps : formes de perception distinguées dans un contexte de mobilité* ..... *106*
*3.3.3. Le temps est-il une condition de l'interaction territoriale ?* ..... *108*
CONCLUSION : TRADUCTION DES HYPOTHESES DE TRAVAIL DANS LA PRATIQUE ..... 109
CONCLUSION DE LA PREMIERE PARTIE ..... 111

***DEUXIEME PARTIE – ENQUETES : IMPACT DES FORMES DE PERCEPTION DE L'ESPACE, DE L'ALTERITE ET DU TEMPS SUR L'AISANCE AU SEIN DES ESPACES DE MOBILITE* ..... *113***

INTRODUCTION DE LA DEUXIEME PARTIE ..... 115

***CHAPITRE 4 PERCEPTION DE L'ESPACE* ..... *116***

INTRODUCTION ..... 116
4.1. ETUDE FORMELLE DE QUATRE POLES ..... 118
*4.1.1. Gallieni* ..... *119*
*4.1.2. Massy-Palaiseau* ..... *127*
*4.1.3. Pont de Sèvres* ..... *135*
*4.1.4. Villejuif Louis Aragon* ..... *142*
*4.1.5. Synthèse : un espace effectivement peu signifiant par ses formes* ..... *149*
4.2. PERCEPTION DE L'ESPACE ..... 152
*4.2.1. Expérience sensible de l'espace s'appuyant sur ses formes* ..... *152*
*4.2.2. Représentation abstraite de l'espace s'appuyant sur le langage verbal* ..... *157*
*4.2.3. Quand et pourquoi les voyageurs adoptent-ils l'une ou l'autre façon de percevoir l'espace ?* ..... *165*
4.3. AISANCE ET PERCEPTION DE L'ESPACE ..... 171
*4.3.1. L'ambiance régnant dans le pôle* ..... *171*
*4.3.2. Les commerces et services dans le pôle* ..... *182*
*4.3.3. L'accès au pôle d'échange : obstacles physiques et obstacles mentaux* ..... *192*
CONCLUSION : PASSER FACILEMENT D'UNE PERCEPTION SENSIBLE A UNE REPRESENTATION ABSTRAITE ..... 201

***CHAPITRE 5 PERCEPTION D'AUTRUI, ET PERCEPTION DE L'ESPACE : « L'ENVIRONNEMENT » SOCIO-SPATIAL DU VOYAGEUR* ..... *202***

INTRODUCTION ..... 202
5.1. PERCEPTION D'AUTRUI ..... 204
*5.1.1. Evocation d'autrui comme membre d'une collectivité (« nous »)* ..... *204*
*5.1.2. Evocation d'autrui comme un autre « je »* ..... *211*
*5.1.3. Evocation d'autrui comme jouant le rôle de public (« eux »)* ..... *215*
*Conclusion : Deux modes de perception de l'environnement, in situ et ex situ* ..... *219*
5.2. AISANCE ET PERCEPTION D'AUTRUI ..... 220
*5.2.1. Prise en compte de l'Autre* ..... *222*
*5.2.2. Evitement de l'Autre* ..... *225*
*5.2.3. La perception d'autrui à l'épreuve du vieillissement* ..... *231*
CONCLUSION : UNE CORRELATION ENTRE MODES DE PERCEPTION DE L'ESPACE ET DEGRES DE PERCEPTION DE L'ALTERITE ..... 238

***CHAPITRE 6 PERCEPTION DU TEMPS, ET PERCEPTION DE L'ENVIRONNEMENT* ..... *242***

INTRODUCTION ..... 242
6.1. PERCEPTION DU TEMPS ..... 244
*6.1.1. La fluidité comme valeur primordiale du réseau : le consensus entre concepteurs et voyageurs* ..... *244*
*6.1.2. L'habitude-ancre et l'habitude-adjuvant* ..... *246*
*6.1.3. Le changement* ..... *248*
*6.1.4. L'appropriation du temps de déplacement* ..... *250*
*6.1.5. Bilan : profils temporels des voyageurs interrogés* ..... *254*
6.2. AISANCE ET PERCEPTION DU TEMPS ..... 256
*6.2.1. L'aisance du voyageur dans le temps court* ..... *256*

*6.2.2. L'aisance du voyageur dans le temps long* ..... *263*
*Conclusion : le rôle central de la perception du temps dans l'aisance du voyageur* ..... *269*
6.3. QUELLE CONFIGURATION DE LA RELATION TEMPS – AUTRE – ESPACE ? CINQ FIGURES DU VOYAGEUR ..... 270
*6.3.1. Figure du Palais des Glaces : alternant avec une préférence pour le mode in situ* ..... *271*
*6.3.2. Figure du Jeu de Plateau : alternant avec une préférence pour le mode ex situ* ..... *274*
*6.3.3. Figure du Jeu de Rôle : alternant sans préférence* ..... *276*
*6.3.4. Figure du Jeu de Go : exclusivement in situ* ..... *278*
*6.3.5. Figure du Mastermind : exclusivement ex situ* ..... *281*
CONCLUSION : L'ATTRIBUT DES PERSONNES EST-IL LE SEUL DETERMINANT DE LEUR AISANCE ? ..... 284

***CHAPITRE 7 FACTEURS DETERMINANTS DE LA PERCEPTION DE L'ESPACE, D'AUTRUI ET DU TEMPS : UNE APPROCHE QUANTITATIVE ..... 285***

INTRODUCTION ..... 285
7.1. STATISTIQUE DESCRIPTIVE ISSUE DU TRAITEMENT DES QUESTIONNAIRES ..... 287
*7.1.1. Données sociodémographiques* ..... *287*
*7.1.2. Habitudes et contexte de déplacement* ..... *290*
*7.1.3. Attitudes à l'égard des espaces de mobilité* ..... *293*
*7.1.4. Comportements de consommation* ..... *296*
*Conclusion* ..... *298*
7.2. TRIS CROISES ..... 299
*7.2.1. Donnés utilisées pour tris croisés* ..... *299*
*7.2.2. Quels éléments entrent en jeu dans la perception de l'environnement ?* ..... *302*
*7.2.3. Quels éléments entrent en jeu dans la perception du temps ?* ..... *306*
CONCLUSION : L'ATTRIBUT DES PERSONNES N'EST PAS LE SEUL DETERMINANT DE LEUR AISANCE ..... 309
CONCLUSION DE LA DEUXIEME PARTIE ..... 310

***TROISIEME PARTIE – BILAN ET PERSPECTIVES : PENSER ET AMENAGER UN RESEAU TERRITORIALISE 315***

INTRODUCTION DE LA TROISIEME PARTIE ..... 317

***CHAPITRE 8 LE TERRITOIRE COMME PROPRIETE DU RESEAU : CONSEQUENCES THEORIQUES ..... 318***

INTRODUCTION ..... 318
8.1. PROGRESSION PAR RAPPORT AU CADRE THEORIQUE INITIAL : AVANCEES, REMISES EN CAUSES, NUANCES 319
*8.1.1. Avancée théorique* ..... *319*
*8.1.2. Préalables sur lesquels se fondent notre avancée théorique* ..... *321*
*8.1.3. Points remis en cause* ..... *322*
*8.1.4. Ouvertures théoriques* ..... *323*
8.2. LE RESEAU, UN OBJET DE GEOGRAPHIE SOCIALE ..... 326
*8.2.1. La frontière* ..... *326*
*8.2.2. L'échelle et l'emboîtement d'espaces* ..... *328*
*8.2.3. La maîtrise du territoire : défense, aménagement* ..... *331*
*8.2.4. Espace réel, espace symbolique* ..... *333*
*8.2.5. La polarisation de l'espace à travers le couple centre-périphérie* ..... *338*
*8.2.6. Le paysage* ..... *340*
CONCLUSION ..... 342

***CHAPITRE 9 LE TERRITOIRE COMME PROPRIETE DU RESEAU : CONSEQUENCES OPERATIONNELLES . 343***

INTRODUCTION ..... 343
9.1. LA *COLLECTIVITE* TERRITORIALISEE, UN ATOUT POUR LES TRANSPORTS *COLLECTIFS* ..... 344
*9.1.1. Retour sur les notions d'identité, d'étrangéité et d'hospitalité* ..... *344*
*9.1.2. Enjeux* ..... *347*
*9.1.3. Actions envisageables* ..... *349*
9.2. COMMENT AMENAGER UN RESEAU TERRITORIALISABLE ? ..... 354
*9.2.1. Comment favoriser l'aisance à travers la perception instantanée du temps ?* ..... *354*
*9.2.2. Tendre vers une urbanité des lieux ?* ..... *358*
*9.2.3. Au-delà de l'urbain : un espace à inventer* ..... *360*
9.3. LA MISE A PROFIT DES COMPETENCES DU GEOGRAPHE : DIRE L'ESPACE AU TRAVERS D'UNE REPRESENTATION CARTOGRAPHIQUE ..... 364
*9.3.1. Elaborer un langage visuel pour des non-spécialistes* ..... *366*
*9.3.2. Choisir et hiérarchiser les informations* ..... *367*
*9.3.3. Choisir une (ou plusieurs ?) échelle(s) de référence* ..... *368*

*9.3.4. Les difficultés de représentation sur plusieurs niveaux* ..... *369*
CONCLUSION ..... 370

***CHAPITRE 10 TERRITOIRES SPECIFIQUES : QUELS PROLONGEMENTS POUR L'ANALYSE TERRITORIALE ? ..... 371***

INTRODUCTION ..... 371
10.1. LE VIEILLISSEMENT, FACTEUR DE RECONFIGURATION DE L'EXPERIENCE DE DEPLACEMENT ..... 372
*10.1.1. Apports de notre enquête aux recherches sur le vieillissement et les pratiques de déplacement... 372*
*10.1.2. Axes prescriptifs de développement des espaces de mobilité en faveur des personnes âgées..... 374*
*10.1.3. Perspectives de recherche..... 375*
10.2. LE GENRE, UN DETERMINANT MAJEUR DE L'AISANCE DANS LE DEPLACEMENT ..... 376
*10.2.1. Apports de notre enquête aux recherches sur les différences de genre dans le vécu de la mobilité urbaine..... 376*
*10.2.2. Axes prescriptifs de développement des espaces de mobilité en direction des femmes..... 379*
10.3. AUTRES LIEUX, AUTRES MODES ..... 381
*10.3.1. Agglomérations étrangères de taille similaire..... 381*
*10.3.1. Agglomérations françaises de plus petite taille : l'existence d'une logique propre au tramway ? 383*
CONCLUSION ..... 384
CONCLUSION DE LA TROISIEME PARTIE ..... 385

***CONCLUSION GENERALE..... 386***

***BIBLIOGRAPHIE..... 393***

***GLOSSAIRE..... 411***

***ANNEXES ..... 414***

*Annexe 1. Guide d'entretien qualitatif..... 414*
*Annexe 2. Détail des entretiens..... 416*
*Annexe 3. Information sur l'Atlas Sémantique élaboré par l'Institut des Sciences Cognitives (ISC)..... 428*
*Annexe 4. Catalogue des rapports de recherches prospectives de la RATP (1984-2006)..... 432*
*Annexe 5. Modèle de questionnaire quantitatif..... 436*
*Annexe 6. Détail des tris à plat réalisés à partir des résultats de l'enquête quantitative..... 442*
*Annexe 7. Détail des tris croisés réalisés à partir des résultats de l'enquête quantitative..... 449*
*Annexe 8. Personnes ressources..... 492*
*Annexe 9. Documents photographiques..... 494*

***TABLE DES FIGURES ..... 496***

***TABLE DES SIGLES..... 498***

***TABLE DES MATIERES ..... 499***

## LE VOYAGEUR AU SEIN DES ESPACES DE MOBILITE : UN INDIVIDU FACE A UNE MACHINE OU UN ETRE SOCIALISE EN INTERACTION AVEC UN TERRITOIRE ?

Marion TILLOUS

L'objet de ce travail est d'aborder le réseau comme un objet de géographie sociale de façon à renouveler l'approche de l'aisance du voyageur urbain. Nous souhaitons montrer, au terme d'une analyse du vécu des voyageurs de quatre pôles d'échanges, que le déplacement du voyageur au sein du réseau de transport urbain ne se laisse qu'imparfaitement comprendre comme la relation d'un homme avec une machine (approche ergonomique), ou comme la déambulation d'un citoyen au sein d'un espace public (approche sociologique). Dans les deux cas en effet, ce voyageur apparaît comme un individu identique aux autres et que son environnement n'affecte pas. Or, le moment du déplacement est celui d'une construction identitaire qui naît du rapport conjoint à l'espace et à autrui. La fréquentation d'un réseau de transport donne lieu à la construction d'une identité territoriale. Le réseau ne s'oppose pas au territoire, le réseau est territoire. La méthodologie principale retenue pour vérifier l'existence de cette construction identitaire ainsi que son rôle dans l'aisance du voyageur est l'enquête qualitative par entretiens semi-directifs.

Favoriser l'interaction territoriale apparaît comme une piste intéressante pour améliorer l'aisance du voyageur au sein des espaces de mobilité. Cela nous invite à réfléchir à l'aménagement des espaces de mobilité non pas uniquement en termes ergonomiques et esthétiques (c'est-à-dire en termes spatiaux), même s'ils sont incontournables, mais simultanément en termes d'engagement social, sous la forme de la concertation autour d'un lieu, d'actions politiques plus larges ou de construction de sociabilités ; en termes de représentation cartographique, voire topographique des espaces traversés, pourquoi pas sous la forme d'une cartographie participative ; et, plus largement, selon une logique qui opposerait l'aisance à la performance et favoriserait l'ouverture des lieux contre leur fermeture, l'incisif contre le lisse, la dispersion contre l'unité, la variation contre l'uniformité de la cohérence. Ce sont autant de dimensions suggérées et prolongées par l'analyse du réseau sous l'angle géographique (à travers les notions de frontière, d'échelle, de maîtrise du territoire, de polarisation, de paysage, de valeur symbolique des lieux).

Mots-clés : usagers des transports ; transports collectifs ; transports urbains ; espaces de mobilité ; pôle d'échanges ; territoire ; perception ; comportement ; enquête ; confort ; espace-temps.

## THE PASSENGER INSIDE MOBILITY SPACES: AN (ISOLATED) INDIVDUAL FACED WITH A MACHINE OR A SOCIAL BEING INTERACTING WITH A TERRITORY?

The following work aims to consider transport networks as social geographical objects of thought so as to observe urban passenger ease in a new light. Through an analysis of passenger experience on four transport hubs, we intend to show that the passenger journey cannot be solely understood as the relationship between human and machine (ergonomic approach), or as the wandering of a citizen through public spaces (sociological approach). Indeed, in both these cases, the passengers seem to be identical with those around them and unaffected by their environment. In actual fact, confrontation during the journey with both space and otherness gives rise to a kind of identity. The use of a transport network induces the construction of a territorial identity. A network does not conflict territory, a network is territory. The main method chosen to test the existence of this identity construction and its role in passenger ease is qualitative survey by the means of semi-structured interviews.

Promoting territorial interaction seems a positive way to improve passenger ease in mobility spaces. This leads us to rethink mobility space planning not purely from an ergonomic or sociological view (that is to say in spatial terms), even though these are essential, but also to first of all consider social interaction in the shape of dialogue in and around a space, wider political action and the construction of social ties. Cartographic or even topographic representation of thoroughfare of space must also be taken into account, why not through the use of participative cartography; and more generally through an approach which measures ease against performance and favours open over closed space, sharpness over smoothness, variation over uniform monotony. These are the many dimensions generated and developed by the geographical analysis of network (through the notions of boundary, scale, territorial control, polarization, landscape, symbolic value of place).

Key-words: passengers; public transport; urban transport; mobility spaces; transport hubs; perception; behaviour; survey; comfort; space-time.