

SOMMAIRE

Introduction générale.	3
Partie 1 Portraits de famille.	11
Jeu de piste et parcours du combattant.	13
L'araignée	19
La raison graphique.	24
Le dauphin.	27
Affordances.	32
Le renard.	33
Artefacts cognitifs et action distribuée.	37
La désorientation.	45
Conclusion.	47
Partie 2 Catalogues.	49
L'écran.	51
Point de mire & point de vue.	54
Anthropologie de la trace.	56
Le corps dilaté.	60
La prise.	62
Le réseau replié.	65
Le chronomètre.	67
Les temporalités de l'attente.	69
Mosaïque	71
Réseaux et territoires	73

Conclusion.	75
Partie 3 Cartes postales.	77
L'écluse.	78
Métaphores, allégories et utopies.	80
L'île-oasis.	82
L'île déserte.	84
La bouée.	86
Le port de commerce.	88
Conclusion.	90
Partie 4 Visions du futur.	93
L'abri cybernétique.	95
L'atelier de créativité.	98
La maquette « Moby-city ».	101
Les capsules.	104
La table graphique d'orientation.	109
Conclusion.	113
Propositions.	117
Conclusion générale.	128
Bibliographie.	133

Introduction générale.

Pour faire face à l'hégémonie grandissante de l'automobile, un ensemble d'acteurs (professionnels des transports, élus, agents des services l'Etat et des collectivités locales, chercheurs etc.) travaille à la définition et à la mise en place de systèmes de transports collectifs innovants. Des efforts particuliers ont été réalisés en termes d'offre modale permettant ainsi, après une éclipse de plus de 30 ans, le retour du tramway dans les rues des agglomérations françaises. Si depuis plus d'une dizaine d'années nous pouvons observer les conséquences d'un « effet tramway », « l'effet bus », quant à lui, reste à venir. De nouvelles générations de véhicules, plus confortables, plus propres, plus esthétiques, plus accessibles etc. permettent déjà d'accompagner des politiques de transports en commun volontaristes. Cependant, en la matière, il convient de penser en termes de réseaux, de chaînes de transports et de transferts modaux.

Si depuis plus d'une dizaine d'années nous pouvons observer les conséquences d'un « effet tramway », « l'effet bus » reste à venir.

De ce point de vue, les points d'entrée dans le réseau et les lieux de transferts modaux constituent des lieux stratégiques pour construire une offre de service de qualité. En effet, les « ruptures de charge » sont des espaces-temps constitutifs du voyage et doivent donc être traitées avec le même intérêt que le déplacement proprement dit. Or, l'attente du bus constitue probablement l'un des maillons faibles de la chaîne des déplacements. Exposé aux intempéries et aux variations climatiques, à l'inconfort des lieux, aux regards des autres, voire à l'insécurité, souffrant d'un déficit d'informations et de services, le client des bus vit parfois le temps de l'attente comme une forme de relégation sociale. Ce sentiment est plus fort encore en périodes de perturbations, périodes durant lesquelles les informations en direction des voyageurs sont rares et lacunaires. Le sentiment d'inconfort peut se doubler alors d'une sensation profonde de perte de maîtrise de son déplacement et de son temps.

Exposé aux intempéries et aux variations climatiques, à l'inconfort des lieux, aux regards des autres, voire à l'insécurité, souffrant d'un déficit d'informations et de services, le client des bus vit parfois le temps de l'attente comme une forme de relégation sociale.

L'enjeu en la matière n'est pas simplement de réduire le temps de l'attente, car la notion de temps est infiniment subjective, mais de veiller à la qualité des lieux et des temps de l'attente. Mais cette réflexion sur ces espaces pose des questions qui dépassent le cadre des transports. Peut-on réduire les

espaces d'attente du bus à leurs seules dimensions fonctionnelles ? En d'autres termes, doit-on les regarder comme de simples lieux d'attente d'un service public particulier ? Points de « ralliement », voire carrefours de l'espace urbain, certains d'entre eux n'ont-ils pas aussi vocation à devenir des espaces publics à part entière, sinon des centralités urbaines de proximité ? Ainsi, il convient de penser ces espaces au-delà de la problématique des transports, pour les replacer dans un questionnement plus général sur l'urbain et les pratiques urbaines.

Qu'est-ce que l'attente ?

Cette recherche se veut une réflexion anthropologique sur ces espaces et ces temps d'attente du bus. Notre réflexion se limite aux seuls espaces ouverts. Les « arrêts de bus » disposant d'un abri, d'un totem, d'un mât etc. font partie de cette recherche. À l'inverse, nous ne prenons pas en compte les espaces et les pôles d'échanges fermés (gares routières, plates-formes multi-modales etc.) pour lesquels les enjeux et les problématiques sont d'une autre nature. Notre ambition n'est pas tant de saisir des opinions ou du discours – des études ont déjà été réalisées sur cette question¹ - que de déconstruire, pour mieux les comprendre, les pratiques de l'attente du bus. Si l'attente est parfois considérée comme un « temps perdu » ou un « temps mort », c'est aussi un temps de l'action durant lequel les clients des transports collectifs mobilisent leur « raison pratique » et les ressources offertes par l'environnement. Ainsi, ces lieux de transition et ces temps intermédiaires méritent-ils d'être observés et analysés en tant que tels.

Si l'attente est parfois considérée comme un « temps perdu » ou un « temps mort », c'est aussi un temps de l'action durant lequel les clients des transports collectifs mobilisent leur « raison pratique » et les ressources offertes par l'environnement.

Dans cette perspective, nous avons réalisé une enquête dont la finalité était d'observer des lieux d'attente du bus et d'analyser des pratiques dans deux villes : Rennes et Paris. D'emblée, il est important de préciser que notre regard et notre réflexion ne se sont pas portés exclusivement sur ces espaces. En effet, il nous semblait important de resituer ces espaces-temps dans l'ensemble de la chaîne de déplacement. Isoler l'attente du déplacement contribue à en faire un non-temps, un entre-deux vide que l'on cherche à effacer ou à remplir. Après avoir analysé des espaces et des pratiques bien réels, nous avons invité une dizaine de personnes, sur chacun des sites, à participer à un atelier de

¹ M. Gilles et associés, Les attentes des usagers, UTP, 1997.

créativité dont la finalité était d'imaginer un espace d'attente idéal ou utopique. Les conclusions de cette enquête et de cet atelier ont été présentées à un groupe de professionnels réunis en atelier.

Il nous semblait important de resituer ces espaces-temps dans l'ensemble de la chaîne de déplacement.

Cette recherche ne vise pas simplement à produire et à transférer des connaissances. Elle se veut aussi un lieu d'expérimentation et de réflexion méthodologique appliquées au domaine des transports.

Cette recherche ne vise pas simplement à produire et à transférer des connaissances. Elle se veut aussi un lieu d'expérimentation et de réflexion méthodologique appliquées au domaine des transports. Les méthodes, qu'elles soient quantitatives ou qualitatives, habituellement développées dans ce domaine nous laissent insatisfaits. Aussi, nous avons tenté de forger des outils pour saisir les pratiques et les représentations des acteurs, clients des transports collectifs.

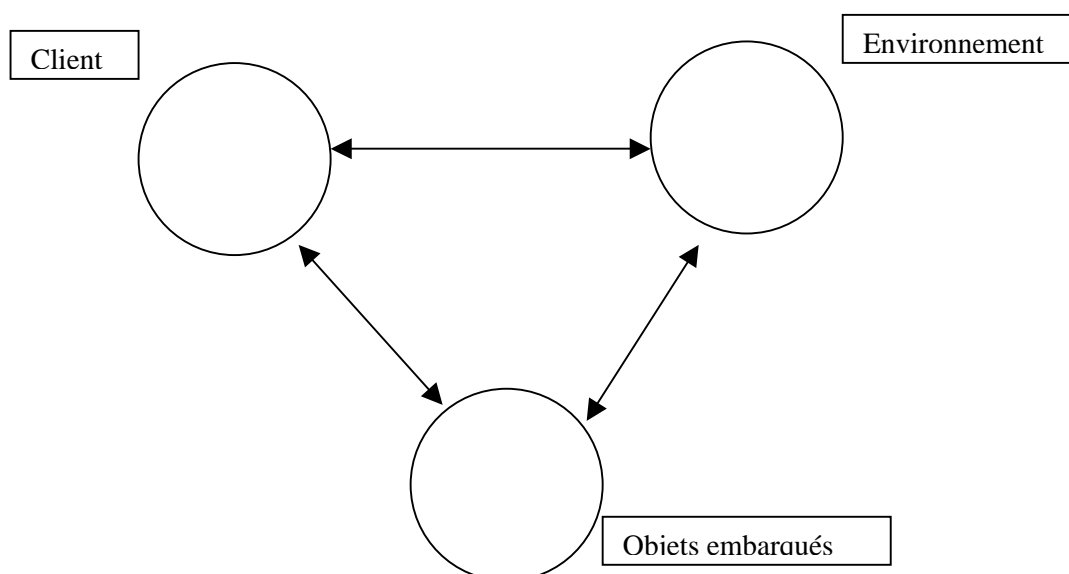
Trois idées centrales structurent ce document.

1°) L'attente naît de la rencontre d'un client et d'un environnement. L'environnement a pour centre un abri, un poteau, un totem. Il est le lieu où le bus marquera un arrêt pour permettre aux clients de monter. Cet environnement peut être de tailles et de formes relativement variées selon les lieux. Il intègre des objets dédiés à l'attente (abri, poubelle, plan etc.) ainsi que les ressources offertes par le lieu (boîtes à lettres, vitrines de magasins, arbres etc.). Cet environnement est, bien évidemment, soumis à des conditions climatiques et atmosphériques variées en fonction de la configuration du cadre urbain dans lequel il s'inscrit (place, rue canyon, boulevard urbain etc.). C'est pourquoi, si les objets dédiés à l'attente sont standardisés, il n'existe pas deux environnements semblables.

Le client du bus, quant à lui, vient en quelque sorte se greffer à cet environnement où il sait pouvoir trouver des ressources : un banc pour se reposer, un plan pour s'orienter etc. Ainsi, à la différence du randonneur, le client du réseau de transports collectifs n'a nul besoin d'emporter un siège-canne avec lui. Toutefois, il se permet rarement de voyager les « mains dans les poches ». Il équipe un minimum son déplacement. Il embarque un ensemble d'objets, qui sont autant de ressources (cartes magnétiques, plans, stylos, monnaie, titres de transport, clés, parapluie, lunettes de soleil etc.), qu'il dispose dans ses différentes poches (pantalon, vestes, sacs etc.). L'attente naît donc de la rencontre d'un client équipé d'objets embarqués et d'un environnement qui entretiennent des relations mutuelles. L'espace d'attente est cet environnement perceptible par la vue, ouïe, l'odorat, le toucher d'un client en situation d'attente.

L'attente naît donc de la rencontre d'un client équipé d'objets embarqués et d'un environnement qui entretiennent des relations mutuelles. L'espace d'attente est cet environnement perceptible par la vue, ouïe, l'odorat, le toucher d'un client en situation d'attente.

Au cours de cette étude, nous chercherons à saisir ces relations pour comprendre comment les clients construisent leurs déplacements en mobilisant des ressources embarquées et des ressources disponibles sur le lieu de l'attente du bus. Ce graphique nous sert de fil conducteur.



2°) Il est important de rappeler que le client est lui-même « composé » d'un corps et d'un esprit. Le corps n'est pas simplement une enveloppe ou une machine à transporter qu'il faut soulager et protéger. Lorsque vous vous déplacez ou exécutez une tâche quelconque, très souvent, vous vous laissez porter par vos habitudes en pensant à autre chose. Votre corps, couplé à l'environnement vous prend en charge pendant que votre esprit vagabonde. Mais, lorsque la situation est plus incertaine votre esprit est mobilisé. L'environnement et les objets embarqués constituent des ressources pour le corps (bancs, abris, chaussures etc.) et pour l'esprit (cartes murales, plans, guides, etc.) qui permettent de soulager l'attente et de construire le déplacement.

Le client est composé d'un corps et d'un esprit. Le corps n'est pas simplement une enveloppe ou une machine à transporter qu'il faut soulager et protéger.

3°) Le client équipé et l'environnement se situent à l'articulation d'un territoire (le lieu d'attente proprement dit, le coin de rue, le pâté de maisons, la ville etc.) et d'un réseau (le réseau transport). Il

est pris dans une tension entre ce territoire et ce réseau. L'espace d'attente est ainsi un lieu de métamorphose : l'habitant de la cité, en s'acquittant d'une somme lui permettant de disposer d'un titre de transport, devient client d'un réseau de transport. En d'autres termes, avant d'être un client, l'usager des transports collectifs est un habitant. Ainsi, le plus souvent, le point de départ du déplacement n'est pas l'environnement de l'attente du bus mais le domicile de la personne. Au domicile, l'habitant commence déjà à préparer et à gérer son déplacement et ses temps d'attente. Il convient donc de penser cette articulation et cette tension entre territoire et réseau pour penser les espaces d'attente. En effet, ceux-ci ne peuvent être envisagés simplement d'un point de vue strictement fonctionnel, dans une pure logique de réseau. Ils sont aussi des morceaux de territoire, des micro-espaces de la cité.

Il convient donc de penser cette articulation et cette tension entre territoire et réseau pour penser les espaces d'attente.

Méthode

Le style et la maquette de ce document reposent sur un parti pris fort. Le soin apporté à l'écriture et à la forme de ce document n'est pas d'abord guidé par des préoccupations esthétiques. Les sociologues proposent le plus souvent à leurs partenaires des documents aux formes peu engageantes, construits sur un plan très académique. Cette « littérature grise » suppose ensuite une traduction pour entrer et circuler dans l'univers des professionnels du transport. Nous avons fait le choix de construire un document dont le format puisse être directement accessible à nos partenaires permettant ainsi un meilleur transfert de connaissances.

Nous avons fait le choix de construire un document dont le format puisse être directement accessible à nos partenaires permettant ainsi un meilleur transfert de connaissances.

Mais ce document est aussi le lieu d'une réflexion que nous poursuivons depuis quelques années sur les supports de diffusion, la manière de rendre compte des résultats d'une recherche. Nous sommes animés d'une double ambition : transformer les formats des documents produits, soigner l'habillage, sans renoncer à la rigueur de l'analyse scientifique. Le recours à l'infographie et aux talents d'un illustrateur nous permet ainsi de rompre avec une construction linéaire du texte et de proposer différents niveaux de lecture et différentes « voix ». L'illustrateur n'est pas sociologue, et a répondu à une commande. De ce point de vue, ses toiles sont des allégories dont chaque détail renvoie ou participe à l'argumentation que nous souhaitons développer. Cependant, l'illustrateur n'en est pas

moins un observateur attentif du social. Ainsi, les illustrations réalisées par Tati Mouzo échappent en partie aux sociologues et sont, une voix, une manière différente de rendre compte des pratiques et des rêves des clients des transports collectifs. Tati n'est pas de notre monde, il s'exprime avec des pinceaux pour dessiner ses toiles quand nous utilisons le clavier de l'ordinateur pour écrire nos pages. La « raison graphique »² de l'illustrateur n'est pas celle du sociologue. Mais c'est en cela qu'elle est intéressante, car le recours à l'écriture impose des formats qui parfois emprisonnent la pensée³.

Ce document est composé de quatre parties. La première partie met l'accent sur le client, dont nous avons suivi les déplacements à Rennes et à Paris, afin d'identifier différents portraits. La deuxième partie est centrée sur les objets embarqués ou disponibles dans l'espace d'attente et les relations que le client entretient avec ce cadre. La troisième partie cherche à dégager des types d'environnement. La partie suivante tourne le regard vers le futur. Elle n'a plus pour prétention de présenter des pratiques bien réelles, mais de dégager des pistes prospectives pour envisager les espaces d'attente de demain.

Théorie.

Cette recherche se donne pour projet de saisir une pratique sociale, l'action de prendre et d'attendre le bus. Mais au-delà de son objet singulier, cette recherche se veut aussi une réflexion plus générale sur l'agir. En d'autres termes, quelles compétences, quelles connaissances, quels savoir-faire les clients des transports collectifs mobilisent-ils pour construire leurs déplacements ? Bref, quels sont les processus cognitifs à l'œuvre au cours de l'action ?

On suppose généralement que de tels processus relèvent exclusivement de phénomènes psychologiques et qu'il appartient donc à la psychologie cognitive d'ouvrir cette « boîte noire » qu'est l'individu, laissée fermée par les tenants du béhaviorisme. La cognition et l'esprit n'auraient donc rien de social. C'est précisément cette prétention de certains courants des sciences cognitives d'isoler l'humain du social que nous contestons. En effet, les sciences cognitives en général, et le cognitivisme en particulier, héritières d'une « philosophie mentaliste » de l'homme (Descartes, Locke, Hume), tend à réduire la pensée à la construction d'idées ou de représentations et à la réalisation de calculs. Louis Quéré observe que l'approche cognitive de l'action repose sur une vision intellectualiste. « Agir c'est essentiellement mettre à exécution des décisions prises au terme d'une délibération, réaliser des

² J. Goody, *La raison graphique. La domestication de la pensée sauvage*, Paris : Ed. de Minuit, 1979.

³ J. Levy, « Le tournant cartographique », in B. Debardieux et M. Vanier (sous la dir. de), *Ces territoires qui se dessinent*, Paris : Aube, 2002.

intentions ou des projets ou suivre des instructions »⁴. L'action est regardée comme le produit d'une représentation des circonstances de l'action, d'un choix rationnel, d'une sélection des moyens appropriés aux fins et aux buts de l'agent. La pensée consisterait ainsi à manipuler en interne des symboles ou des représentations dont la source proviendrait de stimuli sensoriels externes qui informeraient le cerveau sur l'état de l'environnement. Ces informations traitées par un « pilote mental », permettraient de commander les organes du corps. Cette approche est fondée sur une comparaison de l'esprit avec une machine et des états mentaux avec les états de cette machine⁵. Ainsi, il existerait une analogie entre le cerveau, point central situé au cœur de la machine, et l'ordinateur. Dans une telle perspective, le corps serait un capteur qui informe le cerveau sur l'environnement, qui peut ainsi s'en faire une représentation, et un système mécanique qui exécuterait les ordres donnés par l'unité centrale du dispositif. L'esprit est ainsi séparé du monde. Il n'accède au monde qu'à travers des représentations internes. « Une telle conception est fondée sur l'idée que les manières fondamentales de connaître le monde sont l'observation, la contemplation, et la représentation des phénomènes objectifs, dans l'attitude d'un sujet désincarné et désengagé ».

La pragmatique de la perception (Pierce et Mead) et la phénoménologie du « corps propre » (Merleau-Ponty) nous ont appris que la capacité humaine d'agir est une capacité incarnée.

Pourtant la pragmatique de la perception (Pierce et Mead) et la phénoménologie du « corps propre » (Merleau-Ponty) nous ont appris que la capacité humaine d'agir est une capacité incarnée⁶. Nous percevons et nous saisissons le monde à travers notre capacité à agir. « Tout esprit s'éveille dans un monde. Nous n'avons pas conçu notre monde. Nous nous trouvons simplement en lui ; nous nous éveillons à la fois à nous-mêmes et au monde que nous habitons »⁷. C'est à travers notre présence dans le monde et la manipulation d'objets que nous prenons conscience de ce monde et de nous-mêmes. G.H. Mead et M. Merleau-Ponty soutiennent que percevoir c'est se mouvoir vers les choses et qu'il y a une intentionnalité des mouvements corporels ou de la motricité qui constitue l'état premier de l'intention. Le corps nous permet d'accéder et de connaître le monde. Cet accès et cette connaissance ne nécessitent pas systématiquement un détour réflexif, une représentation de l'action, un investissement cognitif dans la tâche. La plupart des actions réalisées le sont sur un mode automatique. Ainsi, par apprentissage et répétition, l'homme incorpore des savoirs qui prennent la forme de savoir-

⁴ L. Quéré, « La cognition comme action incarnée », in, A. Borzeix, A. Bouvier et P. Pharo, Sociologie et connaissance. Nouvelles approches cognitives, Paris : CNRS, 1998.

⁵ V. Descombes, Paris : Editions de Minuit, La denrée mentale, 1995.

⁶ L. Wacquant, « Corps et âmes. Notes ethnographiques d'un apprenti-boxeur », Actes de la recherche en sciences sociales, n° 80, pp. 33-67, 1989.

⁷ F. Varela, E. Thompson et E. Rosch, L'inscription corporelle de l'esprit. Sciences cognitives et expérience humaine, Paris : Seuil, 1993, p. 27.

faire dont la mise en œuvre ne nécessite pas toujours une intention ou l'élaboration d'un plan. La connaissance n'apparaît plus exclusivement logée dans la tête des individus. Elle est distribuée et incorporée sous forme de schèmes. Le corps constitue ainsi le pivot central de l'action, l'axe d'un « monde à ma portée »⁸, c'est-à-dire d'un espace visuel, auditif et manipulateur directement accessible.

Le corps constitue ainsi le pivot central de l'action, l'axe d'un « monde à ma portée », c'est-à-dire d'un espace visuel, auditif et manipulateur directement accessible.

La connaissance n'est pas simplement distribuée entre la tête et le reste du corps. Elle est aussi incorporée sous forme de « script »⁹ dans le programme de fonctionnement des objets et des dispositifs techniques ; elle est inscrite dans la géographie et l'aménagement de l'espace, dans le dessin des « mondes à ma portée ». La disposition des objets dans l'espace¹⁰ permettant ainsi de constituer des « systèmes cognitifs »¹¹.

Les ressources nécessaires à la connaissance du réseau de transport apparaissent ainsi distribuées entre des objets techniques présents dans ce « monde à ma portée » qu'est l'espace d'attente, des objets embarqués par le client, des savoir-faire et des schèmes d'action inscrits dans le corps et des représentations et des plans d'action « stockés » dans la tête du client. Les situations d'attente vécues par le client apparaissent extrêmement variables dans la mesure où elles dépendent de ces paramètres. Notre travail consiste précisément à saisir les modalités de distribution de ces ressources et l'usage qui en est fait par le client pour construire son déplacement et supporter, au double sens du terme, l'attente.

Notre travail consiste précisément à saisir les modalités de distribution de ces ressources et l'usage qui en est fait par le client pour construire son déplacement et supporter, au double sens du terme, l'attente.

⁸ A. Schütz, *Le chercheur et le quotidien*, Paris : Méridiens Kinsieck, 1987.

⁹ M. Akrich, « Comment décrire les objets techniques ? », *Techniques et Culture*, n°9, 1987.

¹⁰ B. Conein et E. Jacopin, « Les objets dans l'espace. La planification dans l'action », *Raisons pratiques* n°4, 1993.

¹¹ E. Hutchins, « Comment le « cockpit » se souvient de ses vitesses », *Sociologie du travail*, n° 4, pp. 451-473, 1994.

Partie 1

Portraits de famille.

L'attente n'est pas un sentiment homogène. Perçue par certains voyageurs comme une perte de temps, l'attente devient pour d'autres clients du réseau un moyen de souffler, de reprendre sa respiration, de décompresser, de soulager son attention etc. Comment expliquer ces variations ?

En réalité, la temporalité de l'attente au point d'arrêt est indissociablement liée à une action particulière : la motricité. Penser ce concept d'attente en dehors de cette logique d'action temporelle – la circulation sur le réseau – nous conduirait à le vider de son sens originel. Effectivement, l'attente n'est qu'un trait d'union, une parenthèse dans le déplacement du voyageur. Elle n'est pas une fin en soi d'où l'intérêt de pouvoir interroger ce temps de l'attente (et de latence) dans un processus dynamique, celui du déplacement. De même, l'attente est aussi une manière d'agir, une raison pratique, un art de vivre qui évolue en fonction des profils de voyageurs.

Pour conserver et restituer cette dimension « dynamique » et « pratique » de l'attente, nous avons suivi à la trace des voyageurs engagés dans un contexte d'action temporel – l'environnement urbain dynamique - et observé méticuleusement leurs moindres faits et gestes. Cette « filature » en contexte réel nous a permis d'identifier quatre styles de motricité auxquels correspondent quatre « **univers de pratique** » de l'attente (Cf. graphique) :

- **L'araignée** est un voyageur prévoyant qui ne circule pas sur le réseau sans filet de protection. Elle se caractérise par sa « raison graphique » qui lui permet de visualiser son déplacement et de tracer au sens propre du terme son parcours sur un support papier. Les instruments de bord qui encadrent son déplacement (carte, plan, guide...) lui permettent de ne pas lâcher prise avec le territoire et de conserver ses repères *in situ*. Ces outils embarqués de navigation et d'orientation lui permettent de gagner en autonomie. **L'araignée co-pilote en mode assisté.** Effectivement, ces outils, en raison de leur malléabilité et de leur format de poche, l'assistent au fil... de son voyage.

L'araignée ne voyage pas sur le réseau sans filer de protection. Elle co-pilote en mode assisté.

- Le **dauphin** voyage léger, sans boussole (plan, guide, montre...), se laisse bercer par les flux, surfe sur le réseau comme un poisson dans l'eau, circule à haut débit. Son parcours d'action ressemble à une arborescence, à une succession de sites et d'embranchements

qu'il visite au « fil de l'eau ». Cet aventurier, en quête de découverte et de sensation forte, se perd quelquefois dans le réseau urbain. Il doit rebrousser chemin. Qu'importe ! La ville offre de nombreuses opportunités qu'il faut rapidement identifier et saisir. L'ajustement de son parcours d'action s'effectue en temps réel. L'attente est perçue comme un temps pour faire le plein d'énergie et laisser libre court à son imagination, bref, s'oxygéner et déambuler. Le dauphin **circule en roue libre**.

Le dauphin surfe sur le réseau comme un poisson dans l'eau. Il circule en roue libre.

- Le **renard** est un voyageur futé qui considère le réseau comme son territoire. Il le connaît « comme sa poche ». Guidé par une logique performantielle, le renard fait preuve de ruse pour déjouer les « mauvais plans » et déploie de nombreuses tactiques pour « rentabiliser » son voyage. Les ressources qu'il mobilise pour construire son déplacement se trouvent sur place, distribuées dans l'environnement urbain. L'attente, pour lui, est un piège qu'il faut savoir contourner d'où l'intérêt d'anticiper, de planifier son déplacement pour éviter de se laisser enfermer dans les mailles du réseau. Ayant incorporé les modes d'emploi du réseau, le **renard pilote en mode automatique**.

Le renard est un voyageur futé qui connaît le réseau comme « sa poche ». Il pilote en mode automatique.

- La **taupe** est aveugle. L'espace urbain, pour elle, est illisible. Incapable d'utiliser les ressources distribuées dans l'espace (signalétique, plan de quartier...) pour mettre en œuvre un plan d'action, elle n'a pas, contrairement au renard, incorporé les modes d'emploi du réseau. La taupe, dans un contexte urbain perturbé, se sent désœuvrée, laissée à l'abandon... Elle réclame une assistance humaine. Anxieuse, elle finit par s'agiter dans tous les sens, tourne en rond et revendique une prise en charge totale. L'espace d'attente, perçue comme un environnement stable, est un lieu de détente, de repos, un havre de paix. Une fois sur place, son corps se relâche, son esprit se déconnecte. La taupe **pilote en mode dégradé**.

La taupe est aveugle. Elle pilote en mode dégradé.

Jeu de piste et parcours du combattant.

La Société des Transports Urbains Rennais (STUR) exploitant du réseau STAR (Service de Transport de l'Agglomération Rennaise) et la Régie Autonome des Transports Parisiens (RATP) nous ont accompagnés tout au long de notre démarche. Afin d'obtenir des résultats opératoires, nous avons sollicité l'aide des opérateurs transport pour sélectionner des sites d'observation pertinents et définir des critères de recrutement.

Sites d'observation

À **Rennes**, l'agglomération a été découpée en **six aires géographiques** qui correspondent grossièrement aux différentes périodes d'urbanisation de la ville : le centre historique de Rennes, les faubourgs, les quartiers d'habitat social, les nouveaux quartiers, le centre-bourg des communes périphériques, les zones de lotissements de ces communes. Dans chacune de ces aires, nos partenaires de la STUR ont sélectionné un ensemble de points d'arrêt, lieux d'observation et de recrutement des panélistes.

À **Paris**, le découpage s'est effectué selon d'autres critères. **Trois types** de lieux ont retenu notre attention : Le Paris dense, la banlieue dense et la banlieue lâche.

Caractéristique de l'échantillon et stratégie de recrutement :

À **Rennes**, **24 personnes** ont été recrutées pour constituer notre panel d'expérimentation. Ce chiffre a été **diminué de moitié à Paris, soit 12 panélistes**. La composition du panel a pris en compte des critères d'âge, de sexe et d'usage des transports collectifs. La majorité des personnes étaient clientes du réseau de bus, mais nous souhaitons aussi recruter quelques personnes « non captives » afin de mesurer l'effet d'apprentissage du réseau. De même, nous avons cherché à équilibrer notre recrutement en fonction de la répartition géographique des sites retenus. L'objectif était de recruter 4 personnes par aire géographique afin de constituer des « familles harmonieuses » composées, si possible, de deux adultes de sexes opposés, d'un senior et d'un « junior ».

Ce recrutement, en raison des nombreux critères qu'il faut respecter, est un travail périlleux. L'un des moyens pour s'assurer de la fidélité des panélistes consistait à les dédommager en leur offrant un chèque-cadeau. La personne est ainsi plongée dans une relation d'échange qui la lie matériellement au dispositif de recherche. Le chèque-cadeau devient un moyen de contractualiser un engagement et de sceller une alliance.

Aux différents points d'arrêts retenus, une équipe d'enquêteurs abordait les clients du réseau et leur proposait de s'associer à la démarche de recherche. Malgré toutes ces précautions (chèque-cadeau, recrutement *in situ*, relance téléphonique etc.), le client se laisse difficilement prendre au jeu. Si pour le marketing, le client est roi, pour la sociologie, le client est une (si)reine difficile à séduire. Le client « si-reine » est volage, fluide, exigeant, capricieux, frileux, craintif,... Pour que le client (si)reine « morde à l'hameçon », nous avons dû développer une rhétorique de la séduction (votre profil nous intéresse, nous avons besoin de vous, vous avez été sélectionné, sous entendu, vous avez de la chance) et desserrer nos critères de sélection.

Si pour le marketing, le client est roi, pour la sociologie, le client est une (si)reine difficile à séduire.

Les scénarios :

Tels des détectives, nous avons pris en filature ces voyageurs afin de recueillir des données sur son mode de navigation et sur les tactiques déployées pour pallier aux imprévus de l'attente¹². À son domicile, nous leur transmettions une consigne personnalisée sous forme de scénario : « Vous devez vous rendre aux objets trouvés pour récupérer vos papiers. Votre voiture est en panne. Comment faites-vous ? ».

L'objectif de ces scénarios vise à confronter, de manière réaliste, le voyageur à un ensemble de situations perturbées ou intermodales qui l'obligent à ajuster son plan d'action en situation. Pour y parvenir, nous avons imaginé deux scénarios : un premier dit « **jeu de piste** » et un second intitulé « **parcours du combattant** ». Ces scénarios placent les clients des transports collectifs dans des situations « extra-ordinaires » qui l'obligent à rompre avec ses habitudes. Pour construire ces scénarios, nous avons préalablement interrogé les voyageurs sur leurs habitudes de circulation et sa connaissance du réseau via un court questionnaire téléphonique.

L'objectif de ces scénarios vise à confronter, de manière réaliste, le voyageur à un ensemble de situations perturbées ou intermodales qui l'obligent à ajuster son plan d'action en situation.

➤ **Un scénario intermodal : « le jeu de piste ».**

Le jeu de piste s'apparente à un parcours décousu qui oblige le voyageur à combiner plusieurs lignes de bus pour atteindre son objectif. Par la force des choses, ce parcours est ponctué de temps d'attente. Que fait-il durant cette période, quelles sont ses facultés d'orientation, quelles sont ses exigences en termes de confort, d'information... ? Lors de cet exercice, nous mesurons la manière dont le voyageur incorpore la connaissance du réseau et anticipe un plan d'action pour réduire le temps d'attente entre chaque correspondance. À domicile, la personne était autorisée à mobiliser l'aide de la famille, à téléphoner aux renseignements, aux bureaux d'information du réseau transport, à consulter ses plans....

➤ **Un scénario perturbé : « le parcours du combattant ».**

En règle générale, le client des transports collectifs circule en pilotage automatique. Guidé par ses habitudes, il enchaîne des procédures sans remettre en question sa pratique devenue inconsciente tellement il a incorporé les modes d'emploi de l'espace transport. Mais, si les objets et les lieux de l'attente doivent satisfaire ce mode de pilotage, ils doivent aussi être en mesure d'offrir aux personnes les plus « démunies » des ressources qui lui permettront de construire ou de re-construire son déplacement en situation perturbée ou dégradée. En situation perturbée, la capacité d'adaptation de l'utilisateur est mise à rude épreuve. Pour mesurer cette capacité d'adaptation, nous avons volontairement « brisé » la chaîne de transport en prétextant par exemple un accident, une inondation... Au cours du voyage, le client est invité à descendre prématurément du bus et à trouver rapidement une solution alternative en fonction des moyens dont il dispose ou qui sont disponibles dans l'environnement immédiat.

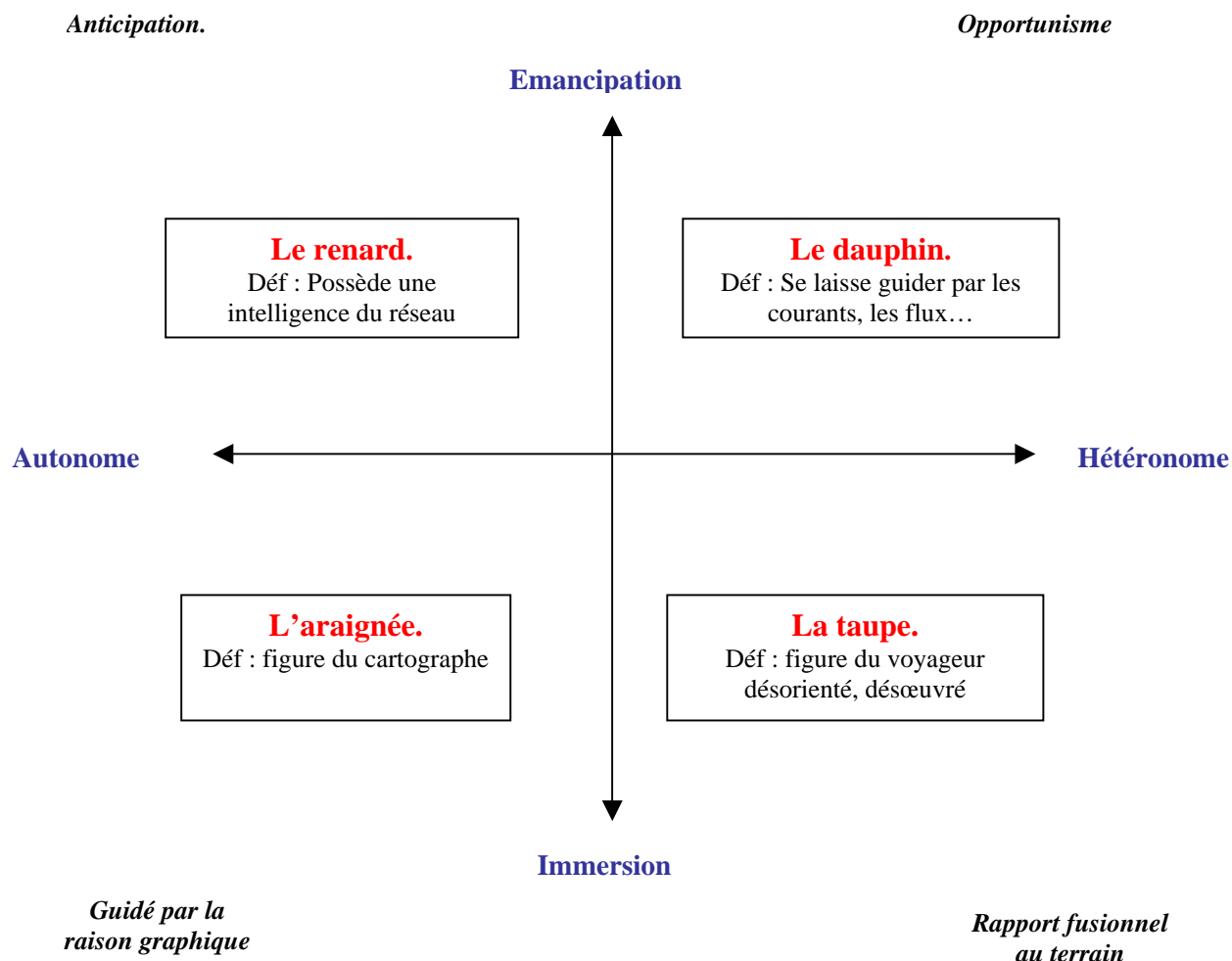
➤ **Retour d'expérience.**

Le temps d'une collation dans une brasserie, un *debriefing* ou retour d'expérience fut réalisé entre chaque scénario. Nous demandions alors de commenter leurs parcours, de justifier leurs choix, d'analyser leurs comportements. Ces *debriefing* prirent la forme d'un **entretien semi-directif**

¹² Sur les questions de méthode, voir J.-P. Thibaud et M. Grosjean (sous la dir. de), « L'espace urbain en méthodes » (non publié) et notamment les méthodes développées par E. Levy.

approfondi. Nous demandions également à l'enquêté de « vider son sac » c'est-à-dire de lister les objets dont il dispose à portée de main. Cet inventaire « à la Prévert » nous renseigne sur les ressources embarquées du voyageur.

Comment avons-nous obtenu ces profils « voyageur » ?



Ces quatre portraits de voyageurs, volontairement caricaturaux, sont obtenus en croisant deux variables relatives au mode de navigation et d'orientation des voyageurs (Cf. graphique) :

- L'axe horizontal (autonome – hétéronome) reflète le degré d'autonomie du voyageur. Les personnes « autonomes », par exemple, cherchent généralement à « se débrouiller par elles-mêmes » lors de leurs déplacements tandis que les personnes « hétéronomes », quant à elle, sollicitent fréquemment une assistance humaine (le chauffeur, un piéton, un commerçant...) pour s'orienter dans le dédale du réseau de transport.
- L'axe vertical (émancipation – immersion) exprime la capacité cognitive du voyageur à s'extraire intellectuellement du contexte immédiat pour se projeter dans un futur proche et anticiper son plan d'action, réajuster, si nécessaire, son déplacement. Certains voyageurs se sentent submergés par le poids de l'information contextuelle (sonore, visuelle...) qui littéralement les « sature », les « écrase » au sol. Ils se sentent « dépassés », « désœuvrés »... D'autres voyageurs, au contraire, n'éprouvent aucune difficulté à prendre de la distance par rapport au terrain, à s'ajuster en temps réel, et à se projeter virtuellement sur le réseau.

Pour qualifier ces univers de pratique, nous nous sommes principalement concentrés sur les postures corporelles du voyageur (s'asseoir, se (dé)contracter, rester en veille...) et sur les ressources matérielles et humaines mobilisées lors du déplacement : un plan fixe du réseau, une montre, un guide de poche, un téléphone portable, un commerçant, un journal...

L'araignée

Accoudé au comptoir de la brasserie « Chez Lucien », d'un geste vif, j'engloutis mon café noir en deux gorgées. Les bouffées de chaleur de la machine à café surmenée à cette heure matinale embaument la pièce de son parfum âpre. Brusquement, un bus est freiné dans sa course par un feu rouge.

Les vibrations générées par cet engin au ralenti viennent ricocher contre les parois de mon verre d'eau dessinant sur la surface liquide des ondulations géométriques. A cet instant, un flash info me rappelle à l'ordre. « Il est 9h 00, il est temps d'y aller ». En dehors d'une rencontre furtive sous un abribus et d'un bref échange téléphonique pour confirmer l'heure de notre rendez-vous, je ne connais pas Madame X avec qui, pourtant, je m'apprête à passer 3 heures pour réaliser un voyage peu banal. Seules indications en ma possession sur ma **feuille de route** : son adresse, un numéro de portable, les lignes de bus qu'elle fréquente et quelques éléments sur son identité socio-professionnelle : femmes de 47 ans, divorcée, elle vit dans le 11^{ème} Arrondissement « *à seulement 20 minutes en bus de mon travail. Je suis secrétaire de direction d'une entreprise qui fait de l'export* » m'avait-elle dit lors de notre échange téléphonique.

Souhaitant pouvoir rendre compte des moindres faits et gestes de cette personne que je me propose de « suivre à la trace », j'étaie une dernière fois sur le comptoir mes outils d'anthropologue : un bloc-notes sur lequel j'ai annoté quelques formules mnémotechniques, un stylo, un magnétophone, deux piles neuves et deux cassettes encore sous plastique que je m'empresse d'ouvrir, des chèques cadeaux « en guise de rançon », des « enveloppes scénarios » construites sous forme d'énigmes, une carte du réseau Bus-Métro, un plan de Paris...

À l'image d'un détective, je dispose effectivement d'instruments pour **récolter les indices** à partir desquels je pourrai encadrer le parcours d'action de « cette victime consentante ». Cette caisse à outils me permettra de dessiner les contours de son portrait sociologique et d'identifier ses univers de pratique dans le domaine des transports collectifs. Cet ultime contrôle technique me permet également d'entrer dans mon rôle d'enquêteur initié à la filature et de dérouler une dernière fois le script du mobile de cette enquête policière d'un genre nouveau.

À l'image d'un détective, je dispose effectivement d'instruments pour récolter les indices à partir desquels je pourrai encadrer le parcours d'action de « cette victime consentante ». Cette caisse à outils me permettra de dessiner les contours de son portrait sociologique et d'identifier ses univers de pratique dans le domaine des transports collectifs.

Me voici enfin devant la façade de l'immeuble. Le doigt sur la sonnette du digicode, je me présente. Une voix féminine étrangement numérisée me répond : « c'est au 4^{ème} étage ». En haut, une porte légèrement entrebâillée en guise d'invitation laisse s'échapper un filet de lumière. Les reflets de la glace suspendue à l'entrée prolongent mon regard indiscret : dans ce couloir, une petite commode sur laquelle est entreposée des objets retient mon attention. On y trouve un téléphone portable, une paire de gants, quelques clés posées dans un récipient en porcelaine dans lequel se trouvent également des pièces de monnaie, un ticket de caisse, et des tickets de bus que j'imagine usagés... Sur la droite, je devine l'anse d'un parapluie qui se cache derrière un imper de couleur vive suspendu à un porte-manteau. En face, nous apercevons quelques paires de chaussures de ville alignées sur une étagère. Rapidement, le bruit des talons d'une personne se dirigeant vers la porte m'oblige à suspendre cet inventaire : « *Bonjour, je vous en prie, entrez. Vous souhaitez boire un café...* ».

Assis confortablement dans le séjour, j'en profite pour continuer d'inspecter du regard l'appartement : Bien que les pièces soient exigües, un sentiment de clarté s'en dégage. Une magnifique plante verte tient tête à une bibliothèque très fournie. Me voyant consulter du regard cet imposant meuble, Madame X anticipe une de mes questions : « *Je suis une grande amatrice de livre. Je trouve cela reposant. Mais, n'allez pas vous imaginer que je lis ces livres en bus. Ce n'est pas ce genre de lecture que j'emporte pour me rendre au travail. Je préfère les magazines féminins (sourire), c'est plus facile à lire et je n'ai pas peur de les abîmer. Le côté « rubrique » des journaux « people » me plaît bien. C'est distrayant et c'est bien pratique pour des petits trajets. Et puis, faut reconnaître que la mode, ça fait rêver, ça passe le temps.* »

« Le côté « rubrique » des journaux « people » me plaît bien. C'est distrayant et c'est bien pratique pour des petits trajets. Et puis, faut reconnaître que la mode, ça fait rêver, ça passe le temps. »

Après avoir échangé quelques politesses, je lui rappelle brièvement l'objectif de l'étude et lui demande d'ouvrir la première enveloppe. Elle s'exécute et lit à voix haute la consigne : « *Vous devez vous rendre à l'école militaire, Une grève de métro vous contraint à opter pour un autre mode de transport. Comment faites-vous ?* »

« Vous devez vous rendre à l'école militaire, Une grève de métro vous contraint à opter pour un autre mode de transport. Comment faites-vous ? »

Immédiatement, elle se lève, se dirige vers la chambre de son fils « *que j'ai transformée en bureau personnel depuis son départ. C'est ici que je range tous les papiers administratifs type impôts, EDF. Je ne trouve pas très esthétique d'étaler ce genre d'archives à la vue de tous. J'ai pris l'habitude de tout ranger dans des gros classeurs gris, un peu comme au bureau. J'ai notamment un tiroir où je range les cartes routières Michelin, le guide du routard, le plan de Paris, le plan du réseau bus... Bref, il y a tous les documents destinés au déplacement. Ca m'évite de chercher pendant des heures. Comme ça, j'ai tout sous la main. J'ai aussi, juste à côté, l'annuaire pages jaunes. C'est très pratique pour trouver une adresse, un numéro, un commerce...* ».

Assise face à son bureau, elle se saisit dans un premier temps du guide de Paris qui se trouve dans son sac à main posé à ses pieds. « *Ce guide de Paris, c'est ma bible* » me dit-elle en souriant. « *Je l'ai toujours sur moi, c'est indispensable pour se repérer à Paris* ». Ce guide, comme en témoigne son état dégradé, conserve les traces d'une utilisation quotidienne et les épreuves du voyage (pages déchirées, pochette plastifiée écornée). Entre les pages, des post-it, avec des inscriptions que je devine écrites à la hâte, servent d'index. La carte de visite d'une librairie fait office de marque page. Elle connaît par cœur ce guide dont elle tourne les pages avec dextérité. « *École Militaire, c'est ici. (elle laisse son doigt enfoncé au centre de la page)* » Elle décolle un post-it qu'elle positionne à l'extrémité de l'index. L'angle du post-it, tel un viseur, lui indique son point de mie : « *Ce post-it sert de marque page, de repère visuel. Je ne supporte pas de devoir chercher quinze fois la rue sur un plan surtout dans l'agitation urbaine. Il faut que je sorte mes lunettes, que je me concentre parce qu'en ville avec le vent et le bruit, c'est infernal. Comme le plan est petit, le post-it, ça me sert de flèche un peu comme sur mon ordinateur, et si nécessaire, je peux y écrire l'adresse précise, le métro pour m'y rendre, un numéro de téléphone... Il m'arrive de n'avoir sous la main que ce guide donc je m'en sers quelque fois comme un agenda.*

« Comme le plan est petit, le post-it, ça me sert de flèche un peu comme sur mon ordinateur, et si nécessaire, je peux y écrire l'adresse précise, le métro pour m'y rendre, un numéro de téléphone... »

Une fois l'adresse localisée, Madame X déplie une carte du réseau Bus grand format qu'elle se procure d'un geste assuré dans le même tiroir. Elle étale le plan sur le bureau, se lève de sa chaise pour mieux le dominer du regard. En se servant de l'extrémité du bouchon du crayon comme curseur, elle le positionne sur l'aire géographique qui l'intéresse (Ecole Militaire), identifie les lignes de bus qui traversent ce point de passage obligé et remonte la ligne en direction de Bastille en faisant glisser l'extrémité du crayon sur ce support. Cet exercice de funambule urbain qui navigue virtuellement sur le réseau lui permet d'identifier rapidement les changements qu'elle devra effectuer. Sur le post-it, elle retranscrit les étapes de son plan d'action : prendre le Bus n°..., changer à..., prendre le bus n°...,

descendre à... *« J'ai appris à tout noter. Je suis secrétaire, le métier ça reste. Quand je pars en voyage, je me construis systématiquement une feuille de route. Ainsi, je peux approximativement estimer le temps de parcours qu'il me faut pour me rendre d'un point A à un point B. »*

Avant de quitter son appartement pour rejoindre l'abribus, elle sélectionne les outils de navigation qu'elle embarque avec elle : *« Je prends la carte du réseau. Ma carte transport, je la mets systématiquement dans la pochette intérieure de mon sac, avec mon portable et mon portefeuille. Ça m'évite de devoir chercher au fond de mon sac s'il y a un contrôle ou si le portable se met à sonner dans le bus... Sinon, j'ai toujours des mouchoirs en papier, ma trousse de maquillage, mon chéquier, mon portefeuille, ma carte vitale, ma carte bancaire, ma carte de fidélité Atac... S'il fait froid, à l'entrée, j'ai un foulard, un parapluie... (Elle jette un furtif coup d'œil par la fenêtre). Aujourd'hui, ça devrait aller. Je vais quand même changer de chaussures car on risque de beaucoup marcher. »* En passant dans son salon, elle en profite pour glisser une revue dans son sac ce qui déclenche chez elle une réaction spontanée : *« Ah, j'allais encore oublier mes lunettes. »*

Ce premier trajet, en raison de cette préparation logistique minutieuse, ne pose aucun problème. Lors de l'attente du bus, Madame X en profite pour se recoiffer : *« Je ne me maquille pas systématiquement, mais c'est vrai que j'aime bien le faire ; ce n'est même pas pour être mignonne c'est juste un petit geste sympathique. C'est comme ceux qui ont toujours une bouteille d'eau et qui en boivent un petit peu parce c'est agréable. C'est un geste familier. C'est juste au niveau de la gestuelle, c'est comme quand on s'arrête à une terrasse de café, on sort le paquet de cigarettes ; Ce sont des gestes quasi automatiques ».*

Lors de la seconde épreuve, les choses se compliquent. Prétextant un accident sur le trajet du retour, Madame X est contrainte de descendre du bus et de trouver une solution alternative. Pour modifier son plan d'action *in situ*, Madame X se rapproche du plan du réseau situé sous l'abribus. Deux personnes assises sur le banc obstruent le passage et rendent délicate la consultation du plan. *« Je ne vais tout de même pas m'asseoir sur leurs genoux pour lire le plan, me dit-elle ironiquement. C'est gênant cette position. Imaginez une femme avec une forte poitrine. Il faudrait penser à mettre le plan ailleurs ».*

Deux personnes assises sur le banc lui obstruent le passage et rendent délicate la consultation du plan.

Elle décide donc de mobiliser ses propres outils de navigation rangés dans son sac à main. Ils offrent l'avantage d'être consultables *in situ* et en toute circonstance comme le souligne Madame X : *« Je préfère consulter mes propres plans car ils me suivent dans le bus. En plus, je peux noter mes*

propres repères et je les connais bien. Ce qui est ennuyant avec ces plans sous l'abribus, c'est que tu perds du temps à te les réapproprier. C'est pareil pour les plans de quartier. Moi, j'aime bien avoir la carte en main, pouvoir la manipuler comme je veux. Cela ne me dérange pas que le Nord soit en bas pour lire un plan. Je n'arrête pas de tourner mon plan dans tous les sens. En fonction de la situation, ça peut être plus pratique ».

Munie de ses outils portatifs, Madame X avance de quelques mètres pour se positionner à l'intersection de deux rues afin de se situer géographiquement à l'aide de son plan de Paris. Une fois la localisation effectuée, elle déplie dans le vide la carte du réseau bus (grand format) qui, en raison des courants d'air, flotte au vent : « *Quel bordel ! Il faut que je la plie différemment.* »

Cette carte réseau en accordéon que Madame X vient de déplier redevient plus compact, plus maniable. Elle se sert de son corps comme épicycle et de la carte qui pivote entre ses doigts en guise de boussole.

Elle se sert de son corps comme épicycle et de la carte qui pivote entre ses doigts en guise de boussole.

Madame X identifiera sans grande difficulté un nouvel arrêt de bus au prochain carrefour. N'ayant pas réussi à « boucler » son plan de déplacement avant d'entrer dans le bus, elle décide de « le finir en route ». Elle mobilise des sources d'information hétéroclites : le plan de la ligne affiché dans le bus, le guide de Paris, les noms de rues qu'elle déchiffre difficilement en raison de son déplacement, la carte du réseau... Ces informations qu'elle croise sont malheureusement de natures différentes et donc peu compatibles entre elles. Certaines renvoient à la notion de territoire (le nom de la rue), d'autres à celle de fluidité (la carte du réseau). Cherchant à tenir ensemble ces deux dimensions du déplacement (territoire et fluidité) alors que son corps est en mouvement (circulation du bus), elle finit par lâcher prise avec le territoire, « par perdre ses repères » comme elle nous dit. Elle n'a pas le temps de traiter ce flux informationnel. Une seule source d'information finira par retenir son attention : celle liée à la fluidité. Trois heures se sont écoulées. Madame X m'avoue être épuisée par ce travail de fourmi qu'elle vient de réaliser pour tisser sa toile sur le réseau de transport.

La raison graphique.

La **théorie du support**, s'inscrivant dans la veine des travaux réalisés par J. Goody¹³ sur la raison graphique, nous est d'une aide précieuse pour comprendre la manière dont l'araignée tisse son réseau transport et encarte son espace circulaire.

J. Goody a montré comment le développement de certaines facultés de classement, de dénombrement ou de mémorisation des informations est devenu possible grâce au développement des systèmes graphiques associés à l'écriture (classifications, tableaux, listes et autres moyens mnémotechniques, cartes, diagrammes...). Qu'en est-il des cartes et des plans du réseau de transports collectifs dont l'objectif est d'apporter une aide à l'orientation et à la navigation du voyageur ?

Les instruments de navigation et d'orientation, embarqués (carte du réseau, guide de Paris...), n'échappent pas à cette réflexion sur le support. Ils traduisent graphiquement l'espace urbain en un espace circulaire et permettent la mémorisation et la planification d'une action spécifique : le déplacement. Ces instruments sont également un moyen de se forger **une vue de l'esprit**¹⁴ (B. Latour) du plan de circulation encore hypothétique que le voyageur peut éprouver corporellement. Il peut, si nécessaire, consulter *in situ* la carte (mobilité), la manipuler à sa guise (malléabilité), dominer l'espace du regard (technique de visualisation du type zoom), et calibrer le support d'information comme il l'entend (technique du pliage) etc.

Les instruments de navigation et d'orientation traduisent graphiquement l'espace urbain en un espace circulaire et permettent la mémorisation et la planification d'une action spécifique : le déplacement.

Nous avons distingué deux types de supports d'information : le plan fixe et le plan mobile

- Le plan fixe, installé sous l'abribus, fonctionne comme une carte d'état-major qui est extrêmement lisible en raison de son échelle. Ces plans de grand format du réseau de bus s'offrent au regard comme un objet de contemplation et d'anticipation du cours d'action à venir plus que d'action à proprement parlée sur le terrain.

¹³ J. Goody, La raison graphique. La domestication de la pensée sauvage, Paris : Ed. de Minuit, 1979.

¹⁴ B. Latour et E. Hermant, Paris, ville invisible, Paris : La découverte, 1998.

- Par contre, les outils de navigation embarqués, bien qu'ils soient moins lisibles en raison de leur format de poche, offrent l'avantage d'être mobiles. La carte portative devient une sorte de boussole qui nous suit lors de nos déplacements.

Le format et la matérialité déterminent donc les usages de la carte et du plan à partir d'un partage fondamental : la mobilité ou l'immobilité de l'objet ainsi que son aspect portable ou fixe. Les modes d'emploi de la carte mobile et portative sont également à saisir dans sa dimension opératoire. Manipuler une carte implique un positionnement non seulement du regard, mais aussi du corps tout entier.

Le pliage par exemple, effectué par Madame X, permet de recadrer à volonté la carte du réseau « Métro-bus » et d'opérer une mise au point visuelle. Elle peut ainsi cibler un point de mire et zoomer sur une zone plus précise (fenêtre délimitée par le pliage) afin « d'y voir plus clair ». Cependant, ce réglage du focus qui passe par la localisation d'un corps dans un espace quadrillé (les noms des rues que l'on croise à partir des lettres alphabétiques ou numériques d'un guide) nécessite de savoir au préalable se situer dans un espace découpé en abscisses et en ordonnées. Lors de cette localisation, Madame X traduit son corps en valeurs numériques ce qui lui permet de s'émanciper du contexte et de se projeter dans un autre espace-temps : celui de l'anticipation. Le corps devient un centre de gravité qui acquiert ce don de l'ubiquité et à partir duquel Madame X négocie son rapport au monde et au voyage.

Enfin, « la carte mobile ajoute aux processus proprement intellectuels de son déchiffrement une dimension tactile, gestuelle, voire affective fondamentale », nous dit Ch. Jacob. La carte est un objet d'appropriation, on y est habitué, de fréquentes consultations en ont validé le pouvoir instrumental, et on a bien assimilé ces codes représentatifs. Cette appropriation peut se manifester par des annotations et, dans certains cas, par des itinéraires tracés au crayon ou surlignés en couleur. Le guide de Paris de Madame X, griffonné de codes et tapissé de post-it, témoigne de cette activité scripturale indispensable pour se réapproprier le support.

« la carte mobile ajoute aux processus proprement intellectuels de son déchiffrement une dimension tactile, gestuelle, voire affective fondamentale » (Ch. Jacob)

Pour conclure, redonnons la parole à Ch. Jacob : « *Les cartes de nos cités modernes sont des plans plus que des images du monde, et prétendent à une efficacité pratique : aider le repérage et la détermination des itinéraires. Les cartes exposées sous des panneaux de verre ou simplement affichées jalonnent l'espace urbain moderne. Plans de quartier et de proximité, où l'espace se construit de manière centrifuge et concentrique à partir d'un point matriciel (« vous êtes ici ! »), ces*

*représentations viennent troubler la naïve immédiateté qui accompagne la plupart de nos déambulations quotidiennes. La carte de la ville devient une composante du mobilier urbain : elle se déploie elle même en un réseau cartographiable. Les cartes se dressent à des points stratégiques, carrefours des flux de cheminements, lieux de décision sur une orientation ou une destination. Elles introduisent une rationalisation dans la pratique de l'espace. Au repérage intuitif, elles substituent un enchaînement rigoureux d'instruction, une préparation abstraite de l'itinéraire. Les plans de métro relèvent de la même logique, plan d'une ville réduite à son réseau, à une rationalité fonctionnelle, à des parcours possibles dans un système imposé. À l'usager de composer l'itinéraire, selon les critères du plus court au plus long, de la logique ou de la fantaisie (...) ».*¹⁵

¹⁵ Ch. Jacob, L'empire des cartes : Approche théorique de la cartographie à travers l'histoire. Paris : Albin Michel, p. 112.

Le dauphin.

« Le VAL de Rennes ou la trace du futur » titre ce matin un quotidien régional en première page. Le ton passionné du journaliste est à la hauteur de l'événement. Cependant, quelques colonnes plus loin, la capitale bretonne connaît un problème qui ternit ce tableau « d'une époque résolument tournée vers l'avenir » : celui du logement pour les étudiants. Si le métro, qui autrefois a déchaîné les passions, est aujourd'hui entré dans les mœurs, le thème de la crise du logement continue, lui, à faire couler beaucoup d'encre.

« Et pour cause », me dit Bastien, qui m'invite à faire « le tour du propriétaire » de son logement de 19 m². L'inventaire de ses meubles se fait en un clin d'œil. *« Ici, pas de place pour le superflu. Il faut savoir faire preuve d'imagination quand on vit dans un placard. Tout doit être modulable. Le lit devient un bureau-sofa, la cuisine se transforme en salle de bains... Le principal problème que je rencontre, comme tu peux le remarquer, c'est le rangement. C'est un bordel pour trouver mes papelards. Il n'y a qu'une chose que je ne bouge pas, c'est mon ordinateur... Pour moi, le plus simple serait que tout soit numérique. »*

L'ordinateur de Bastien, couvert de post-it, est un outil qui lui permet de rester « branché avec l'extérieur ». À la fois centre de calculs, console de jeux, fenêtre sur le Web, juke-box etc. Bastien entretient une relation exclusive avec cet objet-totem.

L'ordinateur de Bastien, couvert de post-it, est un outil qui lui permet de rester « branché avec l'extérieur ».

À la lecture de l'énigme, « vous devez vous rendre à l'arrêt de « la Vizeule » à Montgermont. Bonne chance », Bastien pivote sur son siège en direction de son ordinateur, pédale dans le vide pour atteindre son bureau. *« Sur ma machine, j'ai stocké les horaires. Un simple click, et toutes les informations sur le réseau s'affichent. Là, il faut que j'aille sur le site web. C'est du suburbain etc. ».*

Arrivé sur la page d'accueil du site de l'opérateur transport, Bastien sélectionne avec son curseur l'icône « lignes de bus », ensuite « lignes suburbaines » et, après avoir fait défiler la page, s'écrit victorieux « Ah, le voilà ce Montgermont », click sur la ligne 52, noircit l'appellation « vers la direction Montgermont, La Chapelle des Fougeretz » et attend que le tableau des horaires s'affiche. Cette opération est malheureusement perturbée par un bug dû à son ordinateur. *« Oh non,*

encore un black out ! J'ai un conflit dans le système Dos. C'est même pas la peine de continuer, ça m'énerve. Ah, la technologie, on peut vraiment pas lui faire confiance... ! »

Agacé par ce problème technique, il se détourne de « la bête » et se dirige vers les toilettes. Je le suis poliment du regard. Derrière la porte, un plan du réseau est affiché. Seul inconvénient, les lignes suburbaines sont inscrites au verso. « *Pas de problème, j'ai mon astuce* », me dit-il d'un air malicieux. Il décroche les deux punaises de droite, pour pouvoir tourner le plan comme on feuillette un livre. Cette manipulation l'oblige à tenir dans le vide la carte du réseau et à suivre de l'index la ligne 52. « *C'est pas facile de se repérer dans ces conditions. Mais, bon, avec un peu d'entraînement, on y arrive. Ah, enfin, j'ai repéré le machin. C'est là, à Villejean que je récupère le 52.* »

Il décroche les deux punaises de droite, pour pouvoir tourner le plan comme on feuillette un livre. Cette manipulation l'oblige à tenir dans le vide la carte du réseau et à suivre de l'index la ligne 52.

Cette posture corporelle acrobatique ne lui permet pas de retranscrire ces informations sur papier. Il m'annonce à haute voix son plan d'action : « *Je vais prendre le 14 en bas de chez moi, direction La Répu., ensuite le Val jusqu'à Université et en principe on devrait trouver le 52. Je ne sais pas à quelle heure il part. On verra bien sur place* ».

Bastien jette un coup d'œil furtif par la fenêtre. Son appartement se situe juste au-dessus d'un abribus. « *Il n'y a que deux personnes en bas, ça sert à rien de se speeder. On a un peu de temps devant nous. (...). Tu vois, c'est pratique d'avoir l'arrêt du bus en bas. C'est moins galère pour le chopper et ça m'évite d'attendre sous la pluie. C'est surtout pratique le matin. J'ai mon radio-réveil qui s'arrête automatiquement à 8h43. Je sais qu'il me reste 2 minutes pour faire mon sac et descendre. En règle générale, je regarde par la fenêtre. Si l'arrêt de bus est plein, je sais qu'il faut se grouiller. ça marche à tous les coups. Y a des fois, c'est vrai que je suis obligé de me taper un sprint. Mais bon, un peu de sport le matin, ça fait pas de mal... ».*

Bastien profite de ce temps de latence pour équiper son voyage : « *Mon walk man mp3, un polar, un pull-over pour protéger les disques des chocs... Voilà, l'affaire est dans le sac. (...). Avec le lecteur de CD, je n'ai aucun mal pour aller voir un copain. Je prends mon lecteur CD et Boum ! c'est parti, j'ai de la musique. Ca me permet de penser à autre chose que mon déplacement parce que me concentrer sur le fait que je dois me déplacer, c'est une perte de temps. Pour moi, le jour où on aura inventé la téléportation, on aura plus de problème de transport* ». Contrairement à Madame X, Bastien ne s'encombre pas d'outils de navigation type plan, guide... qui constituent des aides précieuses pour s'orienter dans Paris. « *Faut pas exagérer, on n'est pas à Paris ici* ». Il préfère s'en remettre à son « *feeling* » et à son « *sens du contact avec les gens* ».

Pour réaliser cette épreuve, Bastien n'emportera donc avec lui que « *le strict minimum* » : un sac à dos et un étui plastifié délivré avec sa carte d'abonnement transport, qui lui sert à la fois de porte-cartes (carte bancaire, carte magnétique pour la cantine...) et de porte-monnaie (billet, ticket de caisse...). En glissant cet étui dans la poche arrière de son jean, très ample, style « *free wear* », il précise que ce format plat offre l'avantage de ne « *pas déformer les poches de mon jean* ».

Bastien n'emportera donc avec lui que « le strict minimum » : un sac à dos et un étui plastifié, délivré avec sa carte d'abonnement transport, qui lui sert à la fois de porte-cartes (carte bancaire, carte magnétique pour la cantine...) et de porte-monnaie (billet, ticket de caisse...).

Arrivé à proximité de l'espace d'attente, Bastien me précise qu'il « *reste toujours à l'extérieur, derrière la pub. Ca me permet de finir ma clope, pénard. À l'intérieur, c'est pas que c'est interdit de fumer mais tu vois bien que tu déranges. On est les uns sur les autres, donc vaut mieux rester ici. D'ailleurs, je ne suis pas le seul. Regard par terre le gaspillage* ». Cet espace fumeur, comme me le fait remarquer Bastien, est jalonné par des cigarettes à demi-consumées qu'un geste réflexe du pied est venu écraser ou gifler. Une minute passe. Bastien aperçoit le bus n°1 au loin. « *En règle générale, précise-t-il, je reste debout pour être plus réactif. Parfois, je me place juste à ce carrefour (il m'indique un rond-point du doigt), entre le 1, le 8 et le 14. En fonction de l'arrivée du bus, je me dirige vers l'abribus correspondant* ». Subitement, deux femmes assises sur le banc se lèvent comme un seul homme. Bastien interprète ce mouvement comme un signal : « *le voilà !* » Il contourne l'abri pour anticiper une montée par l'arrière.

20 minutes plus tard, nous sommes place de la République. Je prétexte une inondation pour l'obliger à prendre un autre mode de transport que le métro VAL. Ne disposant sur lui d'aucune ressource, Bastien doit, *in situ*, trouver une solution alternative. Je lui annonce que « le temps presse » introduisant ainsi un critère d'urgence. Dans un premier temps, Bastien, troublé par cette nouvelle, reste statique et se crispe tel un chien d'arrêt à l'affût du gibier. Son corps se redresse, se rigidifie, son cou s'étire, son visage se fige, ses yeux s'écarquillent... Tous ses sens sont mobilisés. Il s'avance vers un plan du réseau situé sous l'abribus, hésite un cours instant, se détourne de sa cible, préférant se diriger vers une personne-ressource : le chauffeur du bus. Ce dernier émet des réserves sur les indications qu'il transmet à Bastien : « *Vous pouvez prendre le 16 ou le 10 mais vous savez, avec le VAL, les lignes ont bougé. Allez plutôt vous renseigner au bureau d'information. (Le chauffeur lui indique du doigt la direction du local Star)* ».

D'un pas décidé, Bastien se rend sur place. Devant lui, cinq personnes attendent pour obtenir des informations. Il s'impatiente et finit par tourner les talons. « *Je vais me débrouiller ; le 10, je sais qu'il passe du côté de l'Hôtel Dieu. On n'est pas si loin !* »

Bastien, troublé par cette nouvelle, reste statique et se crispe tel un chien d'arrêt à l'affût du gibier. Son corps se redresse, se rigidifie, son cou s'étire, son visage se fige, ses yeux s'écarquillent...

Alors que nous nous apprêtons à remonter la rue « Le Bastard », Bastien change subitement son plan d'action. « *Regardes, au feu, c'est le 16. Si on court, on doit pouvoir le choper.* » Après un bref coup d'œil derrière son épaule, Bastien saute la barrière de protection, traverse en diagonale les quais, slalome entre les voitures à l'arrêt... « *Fait vite, me crie-t-il, il vient de mettre son clignotant, il va partir. Je vais lui faire signe. Il devrait nous voir dans ses rétroviseurs* ». L'accostage réussi, nous pouvons enfin souffler.

Comme en témoigne cet exemple, Bastien ne se contente pas de surfer sur le net. Son mode de navigation sur le réseau de transport s'apparente également à celui de la glisse. Muni d'un sac à dos « pour voyager léger et garder les mains libres », Bastien surfe sur les flux, slalome entre les personnes et les voitures, « fait du hors-piste » si nécessaire, et surtout reste « sur le qui-vive », toujours prêt à débrayer, pour ajuster à tout instant son cours d'action. En situation de crise, deux mots d'ordre guident son comportement : vigilance et réactivité. Les informations conjoncturelles qui balisent son parcours d'action sont automatiquement traitées et génèrent un mode de circulation spécifique : en effet, si Madame X circule en **mode assisté** (le guide comme co-pilote), Bastien, lui, navigue en **roue libre** ce qui lui permet de changer constamment de régimes et de registres d'action. Il souhaite rester « libre comme l'air » pour reprendre une de ses expressions c'est-à-dire pouvoir circuler comme un électron libre, ne pas se laisser enfermer dans la routine et passer à travers les mailles du réseau. Lors de ce scénario construit au fil de l'eau, Bastien s'apparente à un poisson qui se laisse porter par les flux informationnels du contexte. Il s'agit dans tous les sens pour éviter de partir à la dérive.

Bastien ne se contente pas de surfer sur le net. Son mode de navigation sur le réseau de transport s'apparente également à celui de la glisse. Muni d'un sac à dos « pour voyager léger et garder les mains libres », Bastien surfe sur les flux, slalome entre les personnes et les voitures, fait du hors-piste si nécessaire, et surtout reste « sur le qui-vive », toujours prêt à débrayer, pour ajuster à tout instant son cours d'action.

En situation d'attente, Bastien profite de ces « temps morts » pour se relaxer. L'élasticité de son corps qui s'était étiré pour capter les informations conjoncturelles et fonctionner en flux tendu, se relâche, s'assoupit... Il se débranche du réseau et délègue la prise en charge de son corps physique aux opérateurs transport qui devront acheminer cette masse musculaire devenue soudain étrangement flasque. Cette mutation est perceptible dans les postures du corps : ralentissement du pas,

fléchissement de l'attention, regard égaré... À cet instant, corps et esprit se scindent en deux. Effectivement, le voyage est indissociablement lié à la notion de vacances (au sens étymologique et philosophique du terme). Casque du baladeur sur les oreilles, Bastien se laisse bercer par la poésie des transports : « *Ca m'arrive parfois de fermer les yeux depuis le départ et de me dire : où est-ce que je suis ? J'aime bien poser également la tête contre la vitre lorsque le bus est au ralenti. Cela me procure une sensation étrange de bercement. Je peux laisser libre court à mon imagination. Quand je regarde les gens, il m'arrive de me faire des films* ».

Le voyage est indissociablement lié à la notion de vacances

Les ruptures de charge, dans la chaîne de déplacement, sont aussi l'occasion de décompresser et de s'émanciper d'un contexte particulier pour vaquer à d'autres occupations. « *En situation d'attente, j'essaie de profiter un maximum de ce qui se passe, de regarder un peu les gens, de sentir le monde, de poétiser un peu l'instant. C'est aussi, pour moi, l'occasion de faire autre chose. Par exemple, le téléphone portable, c'est bien pratique pour tuer le temps. Je peux envoyer un texto, faire un petit jeu pour passer le temps. L'attente ne me dérange pas fondamentalement. Il faut, bien entendu, que ça reste raisonnable. Il ne s'agit pas de faire le poireau pendant des plombes, mais il faut savoir rester cool. L'attente, c'est aussi une question de savoir-vivre.* »

Les ruptures de charge, dans la chaîne de déplacement, sont aussi l'occasion de décompresser et de s'émanciper d'un contexte particulier pour vaquer à d'autres occupations.

Affordances.

J.J. Gibson nomme « affordances » ces propriétés significatives que l'environnement offre au sujet. Elles s'apparentent à des disponibilités physiques perceptibles. L'affordance est « une relation entre un organisme et une façon d'agir appropriées à la fois aux opportunités offertes par l'environnement et au potentiel de l'acteur. »¹⁶

L'affordance est « une relation entre un organisme et une façon d'agir appropriées à la fois aux opportunités offertes par l'environnement et au potentiel de l'acteur. L'espace urbain est rempli « d'affordances » que nous définirons donc comme des invitations à agir.

L'espace urbain est rempli « d'affordances » que nous définirons donc comme des **invitations à agir**. L'environnement urbain, espace d'une praxis, est aussi un espace à lire et à interpréter. Cette activité perceptive est un préalable à toutes formes de locomotion. Les signaux distribués dans l'espace peuvent soit soulager l'activité perceptive du voyageur (la signalétique par exemple), soit l'inviter à réaliser une action particulière (la poubelle, la boîte aux lettres...).

Enfin, ces affordances fonctionnent comme des **attracteurs cognitifs**¹⁷. Le rôle des affordances est prégnant dans les environnements urbains perturbés à forte densité informationnelle : plate-forme d'échange, hall de gare, carrefour en centre urbain... Pour s'orienter dans ces univers saturés de signes, le voyageur, qui découvre les lieux pour la première fois, doit explorer (inspecter du regard) l'environnement ambiant, collecter l'information pertinente et surtout, savoir la hiérarchiser. Les capteurs sensori-moteurs du corps humain sont fortement sollicités pour traiter ces affordances émises par l'environnement ambiant.

Dans les lieux urbains saturés de signes, d'images, de bruits etc. de nombreux voyageurs, comme nous avons pu le remarquer lors de nos scénarios, souffrent de désorientation liée à la surcharge de flux informationnels. C'est le cas de la taupe. Nous aborderons ce thème de la saturation cognitive dans le point théorique suivant (la taupe).

¹⁶ M. Relieu Marc et L. Quéré, « Mobilité, perception et sécurité dans les espaces publics urbains. Comment se déplacer quand on ne voit plus les choses comme « tout le monde » ? », in Ansidei M., Dubois D., Fleury D., Minier B., Les risques urbains. Acteurs systèmes de prévention, Paris : Anthropos, 1998.

¹⁷ Pour plus de détails sur la notion d'attracteur cognitif, se rapporter au point théorique suivant intitulé artefacts cognitifs et actions distribuées

Le renard.

Lundi 19h 30

Monsieur Y, cadre dans une entreprise, est un fervent militant associatif, un vieux routier de la vie rennaise. Très engagé dans de la cité, il utilise les transports collectifs *« par principe. Pour moi, le transport collectif c'est avant tout une question de mode de vie. (...) J'espère que le VAL changera les mentalités ! »* Il se qualifie comme étant un *« grand consommateur »* du bus et pense détenir une *« bonne connaissance »* du réseau.

Samedi 11h 05

Je me trouve chez Monsieur Y qui habite un pavillon au Nord de Rennes. Après lui avoir expliqué les règles de notre enquête, je lui précise que je me tiendrai volontairement à distance pour ne pas influencer ses prises de décisions lors de la réalisation de son plan de déplacement. Au fil du voyage, des espaces de discussions informelles seront aménagés afin d'obtenir des éclaircissements sur son comportement. *« Très bien, j'ai donc carte blanche, mais je dois en déduire que vous n'êtes qu'une ombre. Je trouve cette idée plutôt sympathique. C'est quand vous voulez ! ».*

11h 25

À la lecture du premier scénario, Monsieur Y pointe son regard en direction du micro-ondes qui sert également d'horloge de cuisine : *« Oh là, 11h 26 ! »*. Sans même avoir besoin de consulter un guide des horaires, il m'annonce qu'un bus en direction du centre ville passe dans 7 minutes. *« Il ne s'agit pas de le louper car le samedi, les fréquences ne sont pas les mêmes. Le prochain passe dans 45 minutes »*. Il enfile précipitamment son blouson, vérifie que son portefeuille se trouve dans la poche intérieure, attrape ses clés sur la table du salon et récupère une sacoche qu'il porte en bandoulière. Ses gestes s'enchaînent mécaniquement, comme par habitude. Alors qu'il se trouve sur le seuil de l'entrée, il salue sa femme en s'adressant dans le vide : *« Je suis parti. N'oublie pas benjamin ! Il finit à 12h15. À ce soir. »* Ces propos restent sans réponse. La porte claque.

11h 30

D'un pas précipité, il s'engage en direction d'un sentier piétonnier qui traverse un lotissement. *« On va passer par ici, comme cela on verra arriver le bus de loin. Si nous sommes en retard, on pourra toujours faire un signe au chauffeur »*. Durant le trajet, son téléphone portable se met à sonner. Il répond et continue sa course à la même allure, traverse en dehors des sentiers battus pour gagner

quelques mètres, frôle les haies pour réduire sa trajectoire... Véritable pilote de course à pied, Monsieur Y semble conduire en mode automatique.

Véritable pilote de course à pied, Monsieur Y semble conduire en mode automatique.

Ce déplacement routinier, « *qu'il connaît par cœur et qu'il peut faire les yeux fermés* », lui permet de réaliser une autre activité : se concentrer sur sa communication téléphonique. Soudain, Monsieur Y écourte son appel, se retourne vers moi et me dit « *Vite, je crois que j'ai reconnu son moteur diesel, il doit être au rond-point* ». Il se met à trotter jusqu'au bout du chemin puis ralentit. « *C'est bon, il y a trois personnes à l'arrêt. Le temps qu'elles montent, le chauffeur nous verra* ».

11h 37

Assis dans le bus, Monsieur Y s'improvise une table de fortune avec sa sacoche rigide qu'il pose sur ses genoux. Il sort un plan du réseau, croise les jambes pour obtenir un plan de travail incliné. Après avoir vérifié son plan d'action, il range ses instruments de bord, sort un dossier photocopié qu'il surligne à l'aide d'un stabylboss : « *j'essaye de rentabiliser mon temps de transport au maximum. C'est pour cela que je voyage avec ma **librairie ambulante** (il soupèse sa sacoche). À l'intérieur, j'ai des comptes-rendus de réunion que je n'ai jamais le temps de lire, des dossiers sur lesquels je travaille actuellement, mon agenda électronique, mon (insu-)portable que j'éteins dans le bus pour ne pas polluer mon entourage, un plan du réseau que j'ai photocopié au boulot ... Cette sacoche, pour moi, c'est aussi précieux que mon ordinateur portable. C'est à la fois **une** boîte à gants et un kit de voyage (...). Il faut bien reconnaître que le bus, ce n'est pas comme le TGV. Il n'y a pas de tablette. Tu poses cette sacoche sur les genoux et le tour est joué* ».

Assis dans le bus, Monsieur Y s'improvise une table de fortune avec sa sacoche rigide qu'il pose sur ses genoux.

12h 10

Arrivé place Hoche, Monsieur Y décide de descendre à pied jusqu'à la place de la République. Une fois sur place, il consulte l'heure sur son téléphone portable avant de se diriger vers le panneau information voyageur. « *Plus de 10 minutes à attendre. Juste le temps de retirer de l'argent et de passer à la Poste pour envoyer un courrier. Comme vous pouvez vous en rendre compte, je ne supporte pas d'attendre. Il faut toujours que je sois en mouvement. J'essaie de compresser mes temps d'attente. Par exemple, quand j'ai une course à faire dans le centre, je m'arrange pour faire un aller-retour avec le même titre de transport. Il suffit de bien s'organiser* ». La temporalité tarifaire de l'opérateur transport rythme les pratiques sociales de Monsieur Y.

Il faut toujours que je sois en mouvement. J'essaie de compresser mes temps d'attente. Par exemple, quand j'ai une course à faire dans le centre, je m'arrange pour faire un aller-retour avec le même titre de transport.

12h 25

Nous rejoignons notre port d'embarquement. Un bus, moteur arrêté et portes ouvertes, attend les premiers voyageurs : *« Comme le bus va tourner sur les quais, je me mets de ce côté pour éviter d'avoir le soleil dans les yeux (...). Le siège idéal varie selon mon humeur. Le matin, j'essaie de rester à proximité du chauffeur. Je peux ainsi bénéficier des flashes info du 7-9. Plus la journée avance, plus je recule d'un cran. Les places du fond sont stratégiques. C'est un lieu de contemplation. C'est très bien le soir pour être au calme quand les jeunes sont rentrés de l'école. C'est pour cela que les jeunes le squattent. De ce perchoir, tu domines tout le monde. Pour eux, c'est aussi un moyen de s'affirmer et de ne plus être sous la vigilance du chauffeur. »*

Monsieur Y, comme en témoignent ses propos, a su développer une véritable analyse sociologique du monde des transports qu'il se construit à partir des « cadres de sa propre expérience » dirait E. Goffman. Cette connaissance en acte est profondément incorporée. Il détient une « intelligence du réseau » composée de savoirs et savoir-faire qu'il entretient par la pratique : *« Pour circuler en bus à Rennes, ce plan photocopié me suffit amplement. Il faut juste avoir pigé la logique des transporteurs. Une fois que vous avez compris que le réseau est structuré en étoile, c'est un jeu d'enfant. Vous n'avez plus qu'une chose à faire. Regagner le centre ville. République, pour moi, c'est un carrefour. Une fois sur place, on trouvera toujours les moyens de se débrouiller. Il y a tout sur place : le local de la Star, les plans, les guides, les chauffeurs, les voyageurs... C'est un véritable centre d'informations et de ressources. »*

13h 00

Au cours du « parcours du combattant », Monsieur Y n'éprouvera aucune difficulté à trouver son chemin. Il fera preuve d'une grande capacité d'ajustement et d'anticipation, deux vertus essentielles pour plier¹⁸ le réseau transport à sa mesure : *« Je ne sais pas si j'ai le sens de l'orientation parce que quelquefois, je me trompe mais là c'est vrai que j'ai trouvé assez facilement la solution. Je croise toujours des sources d'informations différentes, je trouve cela amusant, j'ai l'habitude, et dans mon travail je fais ça : c'est de l'anticipation (...). Pour moi, les transports, cela doit être un réflexe, pas une réflexion ».*

¹⁸ D. Boullier sur la notion de « plier le réseau ».

Je croise toujours des sources d'informations différentes, je trouve cela amusant, j'ai l'habitude, et dans mon travail je fais ça : c'est de l'anticipation (...). Pour moi, les transports, cela doit être un réflexe, pas une réflexion ».

Artefacts cognitifs et action distribuée.

D. Norman¹⁹ définit les objets physiques qui nous entourent comme des **artefacts cognitifs**. Ce sont, pour reprendre sa définition, des « *outils artificiels conçus pour conserver, exposer et traiter l'information dans le but de satisfaire une fonction représentationnelle* ». Dans cette perspective, le guide d'une ville que l'on embarque avec soi en voyage, le plan du réseau transport punaisé au mur, le post-it collé dans un guide en guise de marque-page, la carte portative etc. peuvent être regardés comme des artefacts cognitifs. Ce sont des **ressources permettant d'alléger la charge cognitive**, l'attention, le raisonnement, la mémorisation, la planification, etc., du voyageur. Ces artefacts *prennent donc en charge* une partie de l'activité cognitive humaine propre au déplacement.

Ces **artefacts cognitifs** qui **encadrent le plan d'action du voyageur** peuvent être envisagés sous plusieurs dimensions :

- Ils constituent des **réservoirs informationnels** dans le sens où ils contiennent une grande quantité d'informations topographiques - par ailleurs impossibles à mémoriser par l'individu.
- Ces artefacts jouent un rôle de **traducteur d'opérations cognitives complexes** (visualiser l'espace urbain et le traduire en termes de flux selon une logique de réseau) et **d'amplificateur des capacités cognitives humaines** de mémoire (mémoriser les correspondances, les lignes...), et de calcul (évaluer le temps de parcours en se construisant des unités de mesure type intervalle entre 2 stations équivaut à 3 minutes. Intervalle de 1 cm équivaut à 20 minutes de marche à pied...).
- Ils sont **normatifs** dans la mesure où la structure physique de ces artefacts cognitifs (son format fixe ou mobile, souple ou rigide...) cadre les modes de perception du voyageur, lui permet d'adopter un « point de vue » particulier, mis en forme via, par exemple, les techniques de pliages (l'araignée).

Ces artefacts cognitifs ne sont pas nécessairement embarqués. Ils peuvent être distribués dans l'espace et externalisés. Un plan de quartier, la signalétique, l'horloge du parcmètre, les numéros de rues, le nombre de feux rouges etc. sont autant d'objets repères qui permettent de se localiser et de s'orienter dans la ville. Ce sont des « mémoires externes de l'information ». Dans cette optique, l'environnement urbain est équivalent à un ensemble de ressources cognitives (mémorisation, topographie, organisation

¹⁹ D. Norman “ Les artefacts cognitifs ”, in B. Conein, N. Dodier, L. Thévenot, Les objets dans l'action, Ed. de l'EHESS, Raisons Pratiques, n°4, 1993, pp. 15-34.

de l'espace...) dans lesquelles les voyageurs puisent des repères et des points d'appui pour construire leurs plans d'action et s'ajuster en temps réel au contexte.

Un plan de quartier, la signalétique, l'horloge du parcmètre, le numéro de rue, le nombre de feux rouges etc. sont autant d'objets repères qui permettent de s'orienter dans la ville. Ce sont des « mémoires externes de l'information ».

Par exemple, lors de ses déplacements, Bastien « le dauphin » qui « surfe en fonction des courants dominants » réajuste en permanence sa trajectoire en fonction des contingences locales et des opportunités de dernière minute qui s'offrent à lui (la longueur d'une file d'attente, le bus n°16 qui passe sous ses yeux...). Ces **attracteurs cognitifs**, localement situés, qui jusqu'alors étaient invisibles, deviennent subitement des « déclencheurs » et des « embrayeurs » d'action (un bus qui traverse une rue, le bruit du soufflet d'un bus qui attire notre attention...), des « pense-bête » (la poubelle qui invite le voyageur à se « faire les poches », la boîte à lettres qui invite à poster un courrier...), des « repères » (un monument ou une rue qui évoque un raccourci...)... Le voyageur s'empare de ces objets-repères pour maintenir prise avec le contexte d'action et, surtout, ne pas être sous l'emprise du réseau.

Ces attracteurs cognitifs, localement situés deviennent subitement des « déclencheurs » et des « embrayeurs » d'action.

Ce mode d'action « située » (L. Suchman) propre au dauphin et au renard permet au voyageur de conserver sa liberté d'action et d'éviter de se laisser enfermer dans les mailles du réseau. Au contraire, la taupe, totalement sous l'emprise du réseau, incapable de s'appuyer sur ces artefacts cognitifs (plan d'orientation, signalétique...) pour s'émanciper du contexte d'action immédiat et définir un plan d'action, est totalement désœuvrée, désorientée... Cet espace circulatoire devenu labyrinthe ne fait plus sens pour elle. Progressivement, la taupe perd prise avec son environnement et revendique une prise en charge totale. L'espace urbain devient illisible, insignifiant car elle ne détient pas les outils pour le décrypter, le déchiffrer. Cette dimension sémiologique de l'espace sera traitée dans le point théorique sur « les affordances ».

La taupe.

Jeudi, 13h20, muni d'une feuille de route et de mon kit enquêteur, préalablement testé, je monte la garde à l'angle de deux rues, lieu du rendez-vous. Madame Z préfère que notre rencontre se fasse dans un lieu « neutre ». Soudainement, je devine, au loin, une silhouette me faire signe. Je regarde derrière moi : personne. Pas de doute, cette femme penchée à sa fenêtre cherche à attirer mon attention. J'avance de quelques mètres et finis par reconnaître Madame Z.

Après quelques échanges de courtoisie, le temps de partager un café, je présente alors la première « enveloppe scénario » à Madame Z. Elle récupère les chèques cadeaux glissés dans cette même enveloppe qu'elle pose sur un meuble tapissé de photos de famille. Elle s'arrête un court instant devant l'une d'elles : « *C'est mon mari. Il est parti trop tôt mais que voulez-vous, c'est la vie. J'ai eu énormément de mal à m'en remettre. Il m'arrive encore de prendre des tranquillisants pour me calmer.* » Effectivement, dans la cuisine, sur le buffet, j'aperçois quelques boîtes d'anxiolytiques. Je comprenais mieux la gêne et les réserves dont elle m'avait fait part lors de notre échange téléphonique à l'égard des « *personnes étrangères* » à son histoire qui venaient percer son intimité domestique. Je respectais son silence et me maintenais à distance.

Je présente alors la première « enveloppe scénario » à Madame Z. Elle récupère les chèques-cadeaux glissés dans cette même enveloppe qu'elle pose sur un meuble tapissé de photos de famille.

Quelques secondes après, elle se rassoit et se met à lire la consigne à haute voix : « *Vous devez vous rendre aux objets trouvés, rue Morillon, pour récupérer votre portefeuille. Vous disposez d'environ une heure pour vous rendre sur place. Bonne chance !* »

Elle esquisse un sourire et rajoute immédiatement : « *Si quelque chose comme ça m'arrivait dans la vraie vie, je serais complètement paniquée. Dans mon portefeuille, j'ai tous mes papiers, mes numéros de téléphones, de sécurité sociale, ma carte bleue, ma carte vitale... J'ai besoin d'avoir ces documents sur moi. Imaginez qu'il m'arrive un accident. Pour moi, c'est une question de survie. J'ai même la carte avec mon groupe sanguin. Perdre ce sac serait une véritable catastrophe. La première chose que je ferais, ce serait d'appeler mon fils à son bureau.* »

Je prends note de ses remarques et l'invite à se débrouiller par ses propres moyens. Elle se dirige alors vers le téléphone, compose le 12 pour obtenir le numéro du service des objets trouvés. Mise en relation automatiquement avec ce service, elle demande à son interlocuteur le métro le plus proche

pour se rendre sur place. *« Il faut que je me rende métro Convention. C'est dans le 15^{ème}. Il m'a dit que c'était derrière Montparnasse. Je vais aller directement là-bas. Pour moi, les gares, ce sont des repères faciles à identifier sur le plan. Ca ne doit pas être compliqué depuis la Défense. On verra bien sur place ! Le temps presse. Il faut qu'on y aille si je veux être à l'heure. Ah mince, je n'ai pas noté le numéro de téléphone des objets trouvés. Qu'est ce que je suis étourdie ! Je rappelle le 12. Il vaut mieux être prévoyante. »*

Elle se dirige alors vers le téléphone, compose le 12 pour obtenir le numéro du service des objets trouvés.

Elle recompose le 12, obtient son renseignement, raccroche puis, commence un parcours déambulatoire dans toute la maison : *« Mon sac, où est ce que j'ai posé mon sac ? Ah, c'est pas vrai ! Mais où ai-je la tête. C'est toujours pareil... ! »* Elle circule de pièce en pièce, fouillant dans les moindres recoins, soulève un manteau qu'elle vient de poser sur un siège, jette un coup d'œil derrière les portes... Au fur et à mesure qu'elle enchaîne ces opérations, la tension monte. Elle s'énerve. Ses gestes vifs reflètent son état d'exaspération. *« Le voilà, s'écrit-elle soulagée. Je l'avais tout bêtement laissé dans le hall d'entrée. »*

Elle recommence à effectuer ce même parcours déambulatoire en sens inverse afin d'équiper son voyage. Ses objets de navigation et de confort sont immédiatement rangés dans son sac qu'elle conserve en main : son carnet-répertoire téléphonique posé près du téléphone, ses gants qu'elle attrape au vol, un plan du réseau métro-bus rangé dans le tiroir de la cuisine... Elle vérifie une troisième fois que son portefeuille se trouve en sa possession et ajoute : *« j'ai tout en double dans mon sac. J'ai par exemple des tickets de métro alors que j'ai une carte d'abonnement mais il m'arrive régulièrement de l'oublier. J'ai aussi deux plans... On ne sait jamais. Je ne sais pas comment l'expliquer. Je pense que c'est psychologique. Ca me rassure d'avoir tout en double. »* Dans la précipitation, elle oubliera son boîtier à lunettes et son portable qu'elle avait volontairement posés sur le buffet *« pour ne pas les oublier. »*

« J'ai tout en double dans mon sac. J'ai par exemple des tickets de métro alors que j'ai une carte d'abonnement mais il m'arrive régulièrement de l'oublier. J'ai aussi deux plans... On ne sait jamais. Je ne sais pas comment l'expliquer. Je pense que c'est psychologique. Ca me rassure d'avoir tout en double. »

Machinalement, par la suite, elle vérifie si la porte-fenêtre de la cuisine est bien verrouillée, elle s'assure que le gaz est bien éteint et ferme les trois verrous de sa porte d'entrée à double tour. *« C'est*

bon, nous pouvons y aller. Je suis enfin prête » me dit-elle d'un ton satisfait. Plus d'une demi-heure venait de s'écouler.

Après avoir rejoint la station de tramways « Belvédère » (Suresnes), nous nous dirigeons en direction de la Défense. Le temps d'attente est très court. Assise confortablement dans la rame, Madame Z scrute le paysage paisiblement. Elle connaît le trajet « par cœur ». Arrivée à la Défense, alors qu'elle s'apprête à prendre un RER, je lui annonce que l'ensemble des lignes du métro est perturbé. Motif : agression à la station « Châtelet ». Seule solution alternative : le bus.

Abasourdie par cette dépêche de dernière minute, la posture corporelle de Madame Z contraste avec l'agitation intense de cette plate-forme d'échange : *« Mais comment vais-je faire, me dit-elle d'une voix angoissée ? Je n'y comprends rien au réseau de bus. C'est bien trop compliqué toutes ces lignes. Et puis le 15^{ème}, c'est pas mon quartier. Je vous avais dit que je n'avais aucun sens de l'orientation... »*

Afin de la rassurer, je lui rappelle que rien ne lui interdit de solliciter de l'aide. Malgré mes conseils, elle continue à tourner sur place, sans but affiché, sans plan d'action précis. Elle paraît totalement désemparée, terriblement seule, comme perdue dans cette foule en mouvement qui semble lui donner le tournis. Prise de vertige, elle s'écarte des flux piétons, pose son sac entre ses jambes, et reste là, statique et muette, le poing de sa main droite serré devant sa bouche. Elle se mordille l'index. Elle sort de son sac une petite bouteille d'eau minérale, boit une gorgée et, s'essuie le coin de la bouche avec un mouchoir en papier. Ce rituel gestuel, qu'elle renouvellera par la suite, semble lui rafraîchir autant le gosier que les idées. Elle plonge de nouveau la main dans son sac, fouille quelques instants et me sourit, désabusée : *« vous savez quoi ? J'ai oublié mes lunettes. Je suis incapable de lire sans mes lunettes. Je ne peux même pas me servir de mon plan. C'est pratique, non !? Ce n'est manifestement pas ma journée. Je suis au bord de l'abandon. »*

Elle paraît totalement désemparée, terriblement seule, comme perdue dans cette foule en mouvement qui semble lui donner le tournis. Prise de vertige, elle s'écarte des flux piétons, pose son sac entre ses jambes, et, reste là, statique et muette, le poing de sa main droite serré devant sa bouche.

Elle se redresse, patiente encore quelques instants et subitement, une idée surgit. Euréka ! Elle se rappelle qu'il existe un bureau d'information au niveau -1. Le nez pointé au ciel, le regard à mi-hauteur, Madame Z part à la recherche de ce kiosque qu'elle cherche à repérer *« grâce à cet icône en forme de « I » sur fond bleu »* me dit-elle. Sur place, une hôtesse lui indique sur une feuille volante, carte de transport à l'appui, les différents bus qu'elle doit prendre pour se rendre à Montparnasse. Par

la suite, madame Z conservera précieusement cette feuille de route sur laquelle l'hôtesse a inscrit les correspondances. Après avoir trouvé sans difficulté la plate-forme d'échange bus, document de l'hôtesse en main en guise de « laissez-passer », elle présente ses indications au chauffeur qui l'invite à s'asseoir derrière lui : *« Je lui ai demandé de me prévenir quand il faut descendre. Je lui ai dit que je ne connaissais pas bien cette ligne. Il m'a dit que j'avais 20 bonnes minutes. J'essaie de rester vigilante car il arrive que les chauffeurs oublient de vous prévenir. »*

En effet, plus le bus approchait de la correspondance, plus Madame Z effectuait sans cesse des aller-retour entre trois sources principales d'informations : le panneau lumineux à messages variables qu'elle distinguait difficilement en raison de ses problèmes de vue, les messages vocaux délivrés avant chaque arrêt et les monuments historiques qui lui fournissent des repères pour se situer géographiquement dans la ville.

Deux arrêts avant la gare, elle s'adresse pour la cinquième fois au chauffeur : *« Vous savez quelle correspondance il faut prendre pour se rendre aux objets trouvés ? »* Le chauffeur, concentré sur sa conduite et exténué par ses requêtes répétitives, hausse les épaules. Un passager, assis à proximité, répond à sa place. *« C'est rue Morillon. C'est simple, il faut que vous preniez le 39, c'est direct. J'en suis sûr, je suis du quartier ! »* « Pour le 39, rétorque le chauffeur, il faut descendre au prochain. Vous trouverez un arrêt en direction de la rue de Rennes ».

Lors de sa descente du bus par l'avant, le chauffeur lui indique une direction du doigt sans plus de précision. Le bus repart. Madame Z se retrouve seule au milieu de l'agitation urbaine. Elle est de nouveau prise d'une crise d'angoisse. *« Avec tout ce vacarme, j'ai rien retenu de ces indications. Je ne sais même pas comment rejoindre la rue de Varennes (elle a manifestement confondu la rue de Rennes et la rue Varennes). Il m'a dit qu'il fallait que je remonte cette rue, je crois ».*

Durant cinq bonnes minutes, nous remontons le boulevard, à la recherche de la rue « Varennes ». Après avoir croisé deux carrefours, Madame Z s'arrête, scrute l'horizon, reste un court instant sur place, songeuse, et finit par revenir sur ses pas. Elle tourne subitement à droite en direction d'un kiosque à journaux et sollicite l'aide du vendeur qui sans même lever la tête, lui répond : *« Varennes, connais pas ! »* Elle continue son chemin, toujours sur la droite, passe devant un plan du quartier qu'elle ignore, et entre chez un fleuriste : *« Varennes, c'est pas dans le quartier, lui dit le fleuriste. Vous êtes sûre que vous ne confondez pas avec la rue de Rennes. Si c'est la rue de Rennes, vous êtes remontée trop haut. Il faut redescendre. »* Demi-tour. Nous rebroussons chemin. Au loin, elle devine un poteau d'arrêt du bus qui se transforme en point de mir. Elle s'arrête quelques secondes devant le panneau d'informations voyageur de cette ligne 89. Il s'avère que ce bus va en direction de la « rue Morillon » comme le nom d'une station l'indique sur le plan de la ligne. Manifestement, obnubilé par

le chiffre 39, elle ne prête aucune attention à cette information. En réalité, la taupe est aveugle. Contrairement à l'araignée qui maîtrise les outils optiques d'orientation, la taupe est incapable de déchiffrer l'espace urbain pour s'orienter. La dimension iconographique de la ville traduite sur des supports que l'on peut dominer du regard (le plan, la carte, la ligne...) ne fait pas sens à ses yeux. Dès lors, l'espace urbain devient totalement opaque, illisible. Dés-œuvrée et dés-orientée, la taupe est incapable de mettre en œuvre, au sens littérale du terme, un plan d'action qui s'enchaîne de façon cohérente.

La taupe est aveugle. Dès lors, l'espace urbain devient totalement opaque, illisible. Dés-œuvrée et dés-orientée, la taupe est incapable de mettre en œuvre, au sens littéral du terme, un plan d'action qui s'enchaîne de façon cohérente.

Elle commence à manifester des signes de fatigue, ralentit le pas et émet des bougonnements : « *C'est pas possible, personne connaît ce bus 39. Je commence à en avoir marre. C'est de la folie. (...). Vous voyez, le métro, c'est sale mais c'est plus pratique. Au moins, on arrive à se repérer, on sait dans quelle direction on va, on trouve facilement les correspondances et puis il y a des couloirs. Ici, en ville, c'est un bordel. Je n'y comprends rien. Toutes les rues se ressemblent. C'est un vrai labyrinthe !* »

Enfin, elle rencontre sur son passage un coursier qui, muni d'une carte routière, lui indique le « droit chemin ». Bilan des courses, cette quête de l'arrêt 39, perdu dans la jungle urbaine, nous aura pris plus de 45 minutes.

Arrivée à destination, épuisée, Madame Z demande à deux personnes de se décaler pour s'asseoir. Un jeune lui cède sa place. Sans un mot, elle s'écroule sur le banc en plastique jaune. La tête enveloppée dans ses mains, elle se sert de ses avant-bras comme reposoir. Plus rien ne semble la perturber. Son corps, rigide comme le tronc d'un arbre, s'enracine dans le sol pour pouvoir se ressourcer. Subitement, mon attention est attiré par le bruit d'un camion de pompiers, sirène hurlante, qui roule à vive allure. Épuisée par cette interminable épreuve, Madame Z ne semble pas l'avoir entendu. Elle reste stoïque, le regard perdu dans le vide de l'asphalte. Je décide de mettre un terme à son calvaire en lui proposant de rejoindre la brasserie au coin de la rue.

La tête enveloppée dans ses mains, elle se sert de ses avant-bras comme reposoir. Plus rien ne semble la perturber. Son corps, rigide comme le tronc d'un arbre, s'enracine dans le sol pour pouvoir se ressourcer.

Confortablement assise à une terrasse de café, Madame Z conclut sur son souhait de pouvoir recourir en temps réel à un « assistant de voyage » : *« L'idéal ce serait que lorsqu'on demande un renseignement à une personne, elle nous dessine un plan, qu'elle nous dise des trucs précis, pas des « tout droit et puis après la rue machin » parce que déjà qu'on connaît pas bien, alors, en plus, s'il faut mémoriser les rues, ça devient n'importe quoi ! »*

La désorientation.

Le phénomène de la désorientation n'est pas propre au monde des transports. Il concerne toutes formes de navigation telles que celles pratiquées sur Internet. Ce thème de la désorientation est par exemple crucial en ergonomie cognitive. Le concept de « syndrome de saturation cognitive » (Cognitive Overflow Syndrome), récemment formulé en anthropologie cognitive, devrait nous éclairer sur cette question.

S. Lalhau, qui s'inscrit dans ce courant de l'anthropologie cognitive, s'est attaché à comprendre les raisons de ce syndrome de saturation cognitive dans le travail de bureau des cadres supérieurs. Ces salariés se plaignent fréquemment d'être noyés dans un flux d'informations provenant de sources multiples (téléphone, mails, courrier, collègues...). Ces « sollicitations à répondre », qu'ils traitent quotidiennement les détournent de leurs activités principales. Effectivement, ces affordances, qui fonctionnent comme des attracteurs cognitifs, rythment le cours de leurs activités et contraignent le salarié à multiplier des micro-actions qui déstructurent son plan d'action initial : répondre à un mail, décrocher le téléphone, suspendre une réflexion pour discuter, échanger des politesses... Incapables de se concentrer, ces cadres d'entreprises « papillonnent », jonglent avec l'information qui leur parvient en temps réel sans pouvoir atteindre leur but.

Outre le stress que ces micro-activités occasionnent, nos cadres supérieurs se sentent surmenés intellectuellement. Cette forme d'affordance est, selon l'auteur, liée à une activité exploratoire systématique et presque inévitable du sujet à l'égard de son environnement de travail. Nous pourrions transposer cette analyse au monde des transports pour comprendre les origines de la désorientation d'un voyageur et le sentiment de stress dont il est victime dans certains environnements.

En situation de crise (scénario catastrophe), les voyageurs sont effectivement soumis à ce syndrome de surcharge cognitive.

En situation de crise (scénario catastrophe), les voyageurs sont effectivement soumis à ce syndrome de surcharge cognitive. Pour ajuster leur plan d'action *in situ*, trouver rapidement une solution alternative, ils doivent déchiffrer les informations contextuelles qui s'inscrivent dans l'environnement immédiat, effectuer, si nécessaire, un calcul en temps réel, interpréter des signes sans pouvoir mobiliser des supports cognitifs qui les auraient allégés etc. Bref, pour atteindre leur nouvelle destination, ils doivent s'appuyer sur l'environnement immédiat et mobiliser des savoir-faire qui, en situation de routine, sont

inutiles. Face à cette difficulté dans le traitement de l'information, des disparités prononcées apparaissent entre les différents profils.

En termes de navigation, les profils les plus exposés à cette forme de saturation cognitive sont le dauphin et la taupe :

- Incapable de déchiffrer son environnement, d'identifier l'information pertinente, de superposer des informations de natures différentes, la taupe totalement aveugle ne cesse de tourner en rond et finit par tourner chèvre. En situation de crise, l'environnement devient très lisse, sans aspérité, uniforme. Perdue dans l'espace, elle perd progressivement prise, menace de démissionner, de « jeter l'éponge ». Plongée dans le noir, elle n'y voit plus rien.
- Le dauphin, lui, papillonne, fait « groover » l'information. Ouvert à toutes les opportunités, il n'arrive pas à clôturer ses séquences d'action pour qu'elles s'enchaînent efficacement. À l'image de ces cadres d'entreprise, son attention est parasitée par la multitude des attracteurs cognitifs qui génèrent chez lui une « montée de stress ».

Incapable de déchiffrer son environnement, d'identifier l'information pertinente, de superposer des informations de natures différentes, la taupe, totalement aveugle, ne cesse de tourner en rond et finit par tourner chèvre.

- Le renard et l'araignée font preuve, quant à eux, de sang froid et de pragmatisme. Seul souci, en situation de crise, le plan du réseau n'est plus adapté. L'araignée ne peut plus recourir à ses instruments de navigation embarquée. Cette nécessité de lâcher prise avec ses outils de bord, pour anticiper un plan d'action qui s'ajuste en temps réel, lui donne un court instant le vertige. Cette funambule, qui tisse constamment un fil entre territoire et réseau, n'aime pas circuler sans filet de protection. Qu'importe, l'araignée transposera ses connaissances géographiques dans le domaine de la sémiologie. La ville continuera à faire sens, à lui faire signe.

Conclusion.

L'attente, qui se conjugue au pluriel, comme en témoignent ces quatre récits, est un sentiment subjectif qui fluctue en fonction des profils clients. Les temporalités de l'attente sont effectivement indexées aux rythmes de croisière et aux styles de navigation du voyageur.

- Le renard, par exemple, ne supporte pas d'être enchaîné à un poteau (d'arrêt) ou au pied d'une niche (l'abribus). À peine arrivé dans ces lieux de transit, il n'aspire qu'à une chose : repartir pour retrouver sa liberté de circulation.
- La taupe, elle, utilise ce temps vide pour refaire le plein (d'énergie). Son corps se relâche, son esprit déconnecte. Elle cherche à retrouver une unité, un équilibre dans un environnement enfin stabilisé.
- Le dauphin, fatigué par son slalome aquatique, remonte à la surface (terre-plein), s'agrippe à un poteau pour s'oxygéner. Après la tempête, le calme est propice à la contemplation. Il soulage son attention en scrutant l'horizon et se laisse porter par son imaginaire.
- L'araignée, équipée de ses instruments de bord, profite de ce « temps mort » pour refaire le point sur son trajet, trace des plans (sur la comète), et redéfinit le cap à suivre. Son corps, rigide comme la pointe d'un compas positionnée sur une carte marine, est à l'épicentre d'un espace qu'elle ne cesse de traduire graphiquement à l'aide de ses instruments de navigation.

Pour que l'attente ne soit pas vécue comme une perte de temps ou une expérience douloureuse, il faut que ces espaces proposent une gamme de services et d'équipements adaptés à l'hétérogénéité de ces profils clients. Nous avons identifié quatre types de besoin :

- Le renard souhaite obtenir des informations « fiables » sur le temps d'attente escompté avant le prochain départ du bus. L'affichage dynamique en temps réel répond à ce critère d'autonomie dans le déplacement. Grâce à ces indices temporels, il peut se détacher de cette emprise du réseau pour vaquer à d'autres occupations. Le champ des possibles s'élargit par la même occasion. L'attente devient donc, à proprement parlé, un temps de l'action (et non plus de l'inaction) : acheter le journal, envoyer un courrier à la poste, boire un café, faire une course...
- La taupe attache beaucoup d'importance au confort physique des lieux. Elle souhaite pouvoir se reposer, se relâcher, décompresser... pour retrouver toutes ses facultés. Alors

que le renard se suffit d'une béquille (plots, barrières...) pour poser une fesse, la taupe souhaite pouvoir s'assoupir de tout son être. Le mobilier urbain doit supporter et protéger ce corps fatigué dont l'élasticité s'est détendue et dont le cerveau s'est déconnecté.

- Le dauphin souhaite s'aérer pour laisser libre court à son imaginaire. Il est sensible au traitement esthétique de l'espace d'attente et aux facteurs d'ambiance de l'environnement. Il se surprend à contempler les scènes de la vie ordinaire d'un monde en mutation (agitation urbaine) et prolonge son regard vers l'infini à partir des lignes de fuite de l'horizon.
- Enfin, l'araignée cherche des points de repère, des points d'appui pour tracer son plan de déplacement. Les supports graphiques qui tapissent les espaces d'attente (plan de quartier, plan du réseau...) doivent être lisibles, diversifiés, si possible maniables et facilement accessibles au regard. L'espace d'attente doit, pour ainsi dire, répondre au doigt et à l'œil.

Partie 2

Catalogues.

Le client du réseau de transport mobilise un ensemble de ressources pour construire son déplacement et gérer les situations d'attente. Ces ressources, il peut les trouver dans l'environnement de l'attente ou dans le « sac de voyage » qu'il aura pris le soin de préparer avant son départ. La composition du « sac de voyage » est très variable. L'araignée est très équipée alors que le dauphin voyage les « mains dans les poches » et s'en remet à son environnement pour lui délivrer les ressources nécessaires. Les ressources distribuées dans l'environnement et les ressources embarquées par le voyageur sont parfois redondantes et peuvent se présenter sous des formats différents. Cependant, nous pouvons identifier 5 types de ressources distribuées ou embarquées.

L'écran : les ressources du premier type permettent de poser le regard. La perspective d'un boulevard ou l'œuvre d'art constituent des supports à contempler. L'environnement devient ainsi spectacle ; écran où se projettent des scènes de la vie urbaine. Le journal, déplié à la page des sports, joue aussi ce rôle d'écran, écran sur lequel on peut poser le regard pour fuir celui des autres, pour ne pas « perdre la face ».

Le parapluie : les ressources du deuxième type permettent de se protéger ou de soulager son corps soumis aux intempéries, fatigué, qui progressivement « perd pied ». Le parapluie tendu à bout de bras devient un abri décapotable, un toit pliant pour se protéger du crachin. Le parapluie replié devient une canne, une troisième jambe, prolongement du bras, qui accompagne le marcheur dans son déplacement.

La boussole : les ressources du troisième type permettent de s'informer, de s'orienter, de se guider pour se déplacer. Ce sont des boussoles qui nous permettent de ne pas « perdre le nord ». L'araignée, la taupe, le renard et le dauphin nous ont montré quelle pouvait être la diversité de ces boussoles (cartes, plans, panneaux signalétiques, repères urbains etc.) et de leurs usages (nous ne reviendrons pas sur ce point).

La prise : les ressources du quatrième type permettent d'accéder, d'établir des connexions, de se brancher, de maintenir du lien. Un téléphone portable ou une cabine téléphonique joue ce rôle de clé, de mise en réseau pour ne pas « perdre prise » sur le monde, pour rester en contact avec ses proches si loin.

Le chronomètre : les ressources du cinquième type permettent de gérer, voire de tuer le temps, pour ne pas le perdre. Ces ressources, qui se définissent par leur format temporel, sont aussi des instruments de mesure. Une cigarette ou une barre chocolatée sont des chronomètres construits selon une unité temporelle et sur un format de la mobilité.

Une ressource peut appartenir à différents types. C'est avant tout l'usage qui oriente la classification. Un journal peut être feuilleté, tendu, lu pour « tuer le temps », pour faire écran au regard des autres, pour chercher des informations sur la grève des transports. Mais, en l'absence de parapluie ou d'abri, il peut devenir chapeau lorsque la pluie redouble. La nature des ressources embarquées n'est pas sans relation avec la richesse ou la pauvreté de l'environnement. Le voyageur connaît l'existence d'un certain nombre de ces ressources distribuées aux abords des espaces d'attente, mais selon son style, il peut souhaiter ou non s'équiper de ressources personnelles.

L'écran.

Ce matin-là, nous nous sommes donnés pour objectif d'observer les espaces d'attente situés en centre ville de Rennes. Que faut-il regarder, que faut-il noter ? Nous ne le savons pas nous-mêmes. Nous sommes là pour nous imprégner, pour nous immerger dans ce quotidien qui reste muet. La situation est inconfortable tant les scènes nous semblent d'une extraordinaire banalité. Mon collègue et moi-même formons un tandem rodé. Heureusement ! Car seul, on se laisse rapidement gagner par l'ennui et le découragement. Pour l'heure, je suis seul accoudé à la table d'un café, lieu de rendez-vous, où j'attends mon alter ego. Dans la poche gauche de mon manteau, j'ai glissé un petit magnétophone et dans la droite, un appareil photo jetable. C'est mon équipement de base. Discrètement, je fais quelques photos volées, je me « cache » pour relater et enregistrer mes observations et mes réflexions sur la bande magnétique. Tel un voyeur, j'observe la scène à travers les jalousies qui me dissimulent aux regards des autres.

Il est 7 heures du matin. Françoise, encore dans les brumes du sommeil, ferme la porte de son petit appartement d'un tour de clé. Ses chaussures de toile s'enfoncent dans la moquette moelleuse du couloir. Elle appelle l'ascenseur d'un geste paresseux. Les chiffres défilent sur l'écran lumineux : 5 – 6 – 7 – 8. Une petite cloche retentit (*klong*) lorsque enfin l'ascenseur atteint le seuil du 8^{ième} étage. Personne ! Quel soulagement ! Françoise déteste ces rencontres matinales, cette proximité des corps au saut du lit. On se sent alors obligé de regarder la pointe de ses chaussures, sa montre ou le revers de sa manche pour fuir le regard et l'haleine de l'autre trop proche. Françoise profite de quelques secondes d'intimité pour se contempler dans le miroir mural de l'ascenseur. Elle passe un doigt sur une ride naissante qu'elle n'est pas parvenue à masquer ; elle pince les lèvres, comme si elle s'adressait un baiser, pour apprécier la qualité de son rouge à lèvres. La lumière métallique des néons lui renvoie une image blafarde. Elle semble contrariée. La sonnette retentit à nouveau, l'ascenseur se « pose » au rez-de-chaussée (*Klong*) ; les portes s'ouvrent pour laisser passer Françoise. Elle traverse le hall, jette un dernier coup d'œil, pour se rassurer, dans le miroir suspendu en face des boîtes à lettres avant de quitter l'immeuble pour rejoindre la rue. C'est à ce moment précis qu'elle entre dans notre champ de vision.

Elle appelle l'ascenseur d'un geste paresseux. Les chiffres défilent sur l'écran lumineux : 5 – 6 – 7 – 8. Une petite cloche retentit (klong) lorsque enfin l'ascenseur atteint le seuil du 8^{ième} étage.

D'un pas décidé, elle s'approche de l'abri où elle sait pouvoir trouver les bus de la ligne 17. Elle regarde rapidement l'heure sur sa montre-bracelet et pointe son index sur la table des horaires. Dix

minutes, elle doit attendre dix minutes. D'un geste machinal, elle pose son sac à main sur le banc pour en extraire un trousseau de clés, un porte-carte et un magazine féminin. Puis, elle s'assied sur le banc après en avoir vérifié l'état de propreté. Le dos collé à la paroi, presque dissimulée aux regards des autres, elle feuillette le magazine sans prêter plus d'attention aux pages qui défilent sous ses yeux. Ce mensuel qui traîne dans son sac, elle l'a peut-être lu cent fois, mais qu'importe, elle semble le redécouvrir avec le même intérêt. Elle semble absorbée par sa lecture comme ces patients qui, dans une salle d'attente, dévorent littéralement *Voici*, *Paris Match* ou *Gala*. Elle jette un coup d'œil au loin, puis dans notre direction avant de replonger dans l'extraordinaire histoire des stars et des têtes couronnées.

Un jeune homme d'une vingtaine d'années vient rompre sa solitude. Françoise, sans même lever les yeux de sa revue, jette un coup d'œil sur le nouvel arrivant. Il regarde les horaires de bus, puis s'éloigne pour téléphoner à quelques mètres. La conversation est brève. Il coupe la communication et se lance dans un examen détaillé des fonctions de son appareil. Il fronce les sourcils, plisse le front, semble s'interroger sur le mode d'emploi de son téléphone. Mais comment se fait-il qu'il ne parvient plus à envoyer des SMS, s'interroge-t-il ? Il tourne, il vire, semble agacé par ces « trucs qui ne marchent jamais ». Son impatience gagne Françoise qui lève la tête. Leurs regards se croisent à peine et se fuient déjà. Françoise semble de nouveau absorbée par sa lecture. Bastien abandonne ses recherches et observe un panneau publicitaire. Un automobiliste passe à faible allure et contemple dans la mire de son pare-brise le corps « papier-glacé » d'une femme exposée dans le caisson lumineux de l'abribus. Bastien semble prêter le même intérêt à ce corps publicitaire aux dimensions peu humaines. Il bouge la tête à droite, puis légèrement à gauche comme un amateur d'art qui cherche à apprécier une œuvre sous différents angles. Mais Bastien n'est pas un esthète, il traque son propre reflet et cherche à se mirer dans le panneau publicitaire qui lui renvoie son image. L'automobiliste observe avec curiosité la danse de Bastien. Et, se croyant complice, il esquisse un sourire avant de disparaître.

Il traque son propre reflet et cherche à se mirer dans le panneau publicitaire qui lui renvoie son image.

Dans l'intervalle, une dame de cinquante ans est entrée en scène. En arrivant près de l'abribus, elle a jeté un rapide coup d'œil pour voir si les personnes présentes lui étaient familières. Déçue, elle est allée se poster devant l'abribus. Droite, les pieds joints, un sac de courses tenu à bout de bras le long de ses jambes immobiles, elle semble figée, le regard fixé sur un point dessiné au loin par les lignes de fuite du boulevard. Telle une vigie, le corps absent, elle scrute le lointain d'où surgira le bus. Elle en distinguera d'abord la partie haute, puis la forme générale. Pour l'heure, elle s'étonne d'un détail architectural perçu sur une façade aux allures hispano-mauresques. Cette façade, qu'elle a

probablement déjà vue, semble soudain s'imposer à elle et donner à la scène une dimension exotique qu'elle n'avait pas remarquée auparavant. La dame de cinquante ans est perdue dans ses pensées. Françoise a perçu l'agitation qui soudain semble s'emparer de Bastien et de la dame au cabas, qui a retrouvé tous ses esprits. Le bus arrive ! Elle plie son magazine et le jette dans la poubelle, cherche un ticket de bus et se lève doucement.

Droite, les pieds joints, un sac de courses tenu à bout de bras le long de ses jambes immobiles, elle semble figée, le regard fixé sur un point dessiné au loin par les lignes de fuite du boulevard.

Pour l'heure, elle s'étonne d'un détail architectural perçu sur une façade aux allures hispano-mauresques.

Point de mire & point de vue.

E.Goffman²⁰ s'intéressent à ce qui se trame derrière les relations quotidiennes (les conversations, les rites de politesse...). La vie sociale est appréhendée comme une dramaturgie théâtrale. L'acteur, selon lui, en fonction du contexte, revêt différents masques, change de rôle, s'expose en public etc. En situation d'attente, le voyageur s'expose également au regard inquisiteur du public composé de voyageurs, de passants, d'automobilistes... Quels sont les différents rôles qui sont endossés par ces acteurs et comment se combinent-ils entre eux ?

Filant la métaphore théâtrale, E. Goffman divise les lieux sociaux en plusieurs régions. Les « **régions antérieures** » (**scène**) sont celles où se déroulent les représentations : les acteurs sont confrontés à leur public et doivent y tenir leurs rôles sociaux. Par exemple, le client, attendant sous un abribus, se tient dans une posture particulière qui permet notamment à un chauffeur de l'identifier comme un voyageur potentiel. Cet espace le marque socialement et rend légitime une posture statique dans un univers urbain qui est construit autour de la fluidité. Les « **régions postérieures** » (**coulisses de l'abribus**) sont fermées au regard du public et l'acteur peut donc y relâcher son contrôle ou préparer sa prochaine prestation : lorsqu'un voyageur souhaite téléphoner, il s'extrait de ce cadre d'exposition, s'isole pour préserver son intimité en se positionnant par exemple derrière le panneau publicitaire. De la même manière, la jeune femme se croyant à l'abri des regards, se remaquille dans le rétroviseur de sa voiture immobilisée au feu rouge ou dans le miroir mural d'un ascenseur. Ces régions constituent des sas, des seuils dont le franchissement suppose l'établissement de nouvelles règles du jeu. Ce sont donc des espaces de transition où l'on se prépare à endosser de nouvelles postures sociales.

La lecture qui se pratique généralement dans l'intimité est également un moyen d'échapper à cet environnement sous contrôle. Le journal devient un écran pour se dissimuler. Il réduit l'étendue du « monde à ma portée ». Il contracte le monde de celui qui veut rester dans un tête-à-tête avec lui-même. De la même manière, le regard perdu au loin, comme absent, témoigne de cette volonté d'échapper aux lieux et aux autres.

La lecture qui se pratique généralement dans l'intimité est également un moyen d'échapper à cet environnement sous contrôle.

²⁰E. Goffman, Les lieux de l'action. Les rites d'interaction, Paris : Ed. de Minuit, 1974.

Les espaces d'attente se situent à l'articulation de ces deux mondes, à la frontière de ces deux régions « antérieures » et « postérieures ». À la fois lieu d'exposition et d'identification, l'espace d'attente doit également nous préserver du regard des autres. Un espace uniquement « ouvert » maintient le voyageur sous contrôle ce qui rend l'attente éprouvante dans la durée. De même, dans ces espaces publics, le voyageur manipule des artifices comme un téléphone portable, une revue etc. qui constituent des moyens de s'émanciper d'un contexte et de se protéger du regard d'autrui. Ces postures corporelles de repli sur soi sont également un moyen de privatiser l'espace public. La figure du SDF, qui donne l'impression de ne plus se soucier de son entourage et de ne pas respecter les codes de bonne conduite en vigueur, sous l'abribus, dérange car il détourne un espace commun. Son geste est qualifié de « sans gêne » par certains voyageurs qui s'offusquent que cet individu ait laissé se détruire « l'image de soi ». De la même manière, lorsqu'il se recoiffe dans les reflets du panneau publicitaire, Bastien se fait prendre sur le fait accompli par un automobiliste. Un léger malaise l'envahit. Son masque tombe laissant apparaître l'image de soi qu'il ne livre généralement que dans l'intimité. Trop tard, l'automobiliste qui n'est pas dupe laisse échapper un sourire complice et réparateur.

Les espaces d'attente se situent à l'articulation de ces deux mondes, à la frontière de ces deux régions « antérieures » et « postérieures ». À la fois lieu d'exposition et d'identification, l'espace d'attente doit également nous préserver du regard des autres.

Anthropologie de la trace.

Notre objectif est de développer une anthropologie de la trace que nous pourrions définir comme une **archéologie du temps présent** qui emprunte des outils et des méthodes aux archéologues, aux écologues et aux criminologues de la police scientifique.

À la recherche de tous les indices possibles d'une occupation humaine, l'archéologue inspecte d'abord minutieusement la surface du sol qu'il découpe en niche écologique. Il fouille, balaye du regard, préserve les indices qui le renseignent sur la nature et la distribution des groupes humains et cherche à comprendre la stratigraphie d'un lieu, les fondements matériels d'une civilisation. Au moyen d'un appareillage sophistiqué, l'anthropologue qui s'intéresse aux objets techniques redonne également vie aux objets, les écoute en leur imaginant un contexte, une histoire singulière. En somme, l'inventaire, la fouille, l'analyse et l'interprétation des données forment le cycle d'acquisition des connaissances archéologiques et anthropologiques.

L'inventaire, la fouille, l'analyse et l'interprétation des données forment le cycle d'acquisition des connaissances archéologiques et anthropologiques.

La combinaison de ces méthodes (archéologique, écologique, police scientifique...) fiabilise l'observation anthropologique et limite les aléas de la subjectivité du regard du chercheur. Grâce à ces traces, nous pouvons défendre notre point de vue en mobilisant des preuves matérielles à l'appui indispensables pour jouer « carte sur table » avec les opérateurs transport. Notre travail consiste donc à « redonner la parole aux choses » afin qu'elles nous livrent leurs secrets sur la relation intimiste qu'elles entretiennent avec le genre humain. La trace matérielle est « l'empreinte digitale » de ce colloque singulier, de ce commerce avec les choses qui lie les hommes et les machines, les voyageurs et l'espace d'attente matériellement circonscrit.

L'observation fine et répétée de ces **traces écrites** (affiches, graffitis, plans...) et **matérielles** (usures d'un siège, traces d'un liquide au sol, mégots de cigarettes écrasés...), généralement ignorées par les analystes, permet de faire vivre un espace, indépendamment de la présence de ses acteurs. Par exemple, nous avons appréhendé les déchets qui envahissent les poubelles, à proximité des espaces d'attente, comme des révélateurs temporels d'une pratique singulière : l'attente ; mais aussi, comme des objets anthropologiques, des témoignages de la présence et des activités des voyageurs en situation d'attente. Ce traitement des déchets ne doit pas être jugé comme indigne, vide de sens. Bien au

contraire, il nous renseigne sur nos modes de vie et nos habitudes (qui ne sont pas uniquement alimentaires).

L'observation fine et répétée de ces traces écrites et matérielles généralement ignorées par les analystes, permet de faire vivre un espace, indépendamment de la présence de ses acteurs.

Bref, les traces et les déchets, que nous avons décrits comme le prolongement du corps du voyageur (mains – poches – papiers – poubelles), deviennent alors des objets anthropologiques qui, dans une logique « néo-maussienne »²¹, permettent de mettre à plat le fonctionnement matériel et symbolique de ces espaces d'attente et de décrypter la praxis des voyageurs en situation d'ancrage et de délestage : accoudée au lampadaire, une femme se vide les poches.

Les traces matérielles nous renseignent sur :

- Les univers de pratique du voyageur (mégots délimitants géographiquement l'espace fumeur),
- Les modes d'ancrage spécifique (l'usure des peintures au sol témoigne d'un piétinement des voyageurs),
- Les postures corporelles et les points d'appui de l'attente (les empreintes de chaussure sur le siège d'un banc, l'écorce d'un arbre dégradé à hauteur de l'épaule).

²¹ M. Mauss, Sociologie et anthropologie, Paris : PUF, 1980, 7^e éd.

Le parapluie.

Rennes, 8 h du matin...

Jean-Paul courbe l'échine, enfonce encore un peu plus son cou dans les épaules, il rabat le col et serre la ceinture de son imperméable pour se protéger de la pluie drue qui lui glace les os. Ainsi, pelotonné dans son manteau, il a des allures d'échassier. Il s'approche de l'abribus pour y trouver refuge. Mais d'autres que lui ont eu la même idée ou le même réflexe. Agglutinés les uns contre les autres, ils semblent oublier la promiscuité des lieux. La devanture d'une boulangerie a été prise d'assaut par des piétons surpris par la pluie. La moindre niche, le moindre renforcement devient un abri de fortune. Quelques solitaires, imperturbables, droits comme des i, suspendus à leur parapluie, bravent les éléments. Mais, Jean-Paul déteste les parapluies que l'on perd à la première occasion, qui, tel un cerf-volant, s'envole à la première bourrasque de vent. Il déteste encore plus les parapluies des autres qui s'approprient tout le trottoir et vous éborgnent au passage. Mais, il faut bien le reconnaître par ce temps hivernal, il aurait apprécié avoir une casquette, une capuche, un parapluie. Pourtant nous ne sommes pas en hiver. Jean-Paul se surprend à maudire les prévisions de Météo France qui lui avaient laissé espérer une belle journée de printemps. Il n'a pas cru bon de s'alourdir d'inutiles vêtements qui, par fortes chaleurs, le mouvement aidant, vous transforment en cocotte-minute. Il a trop souvent fait cette expérience désagréable. Le bus de la ligne 85 s'arrête. Quelques personnes quittent l'abri. Jean-Paul s'engouffre dans la niche. Quel soulagement d'être au sec !

La devanture d'une boulangerie a été prise d'assaut par des piétons surpris par la pluie. Quelques solitaires, imperturbables, droits comme des i, suspendus à leur parapluie, bravent les éléments.

Pendant, ce temps à Paris.

Marie semble avoir décidé d'entreprendre un inventaire systématique de ses poches.

Marie semble avoir décidé d'entreprendre un inventaire systématique de ses poches. D'abord découverte par hasard en plongeant sa main dans la poche de son manteau, une première facturette est auscultée avec minutie. Comme absente, Marie en lit la date, le lieu d'émission, le montant avant de se décider à la jeter dans la poubelle à proximité. Du bout des doigts, elle découvre un ticket de métro usagé. Elle s'en empare, vérifie qu'il est composté, puis le fait rouler entre ses doigts un peu à la manière d'un prestidigitateur qui tenterait de le faire disparaître. Le mouvement est rapide, précis. Puis, tenu entre le pouce et l'index de la main droite, elle s'en sert pour nettoyer un à un ses ongles. La séance de manucure terminée, elle se décide enfin à le jeter. De la main gauche, elle exhume un vieux

mouchoir en papier, un sparadrap qu'elle jette rapidement dans la poubelle. Puis c'est au tour d'un reçu de la poste de faire l'objet d'un examen, d'un échantillon de parfum, d'une carte de visite, d'un post-it sur lequel figure un numéro de téléphone, d'un ticket de jeu à gratter. Marie conserverait-elle tous ces objets inutiles, simplement pour avoir le plaisir d'en faire l'inventaire, puis de les jeter dans la poubelle ? Le bus approche enfin. D'une poche, restée secrète, elle extrait un porte-cartes, qui fait aussi office de porte-monnaie, qu'elle présente au chauffeur. De l'autre main, elle saisit le bras télescopique de sa valise à roulettes, sur laquelle elle s'était assise, qu'elle déposera à la consigne de la gare.

Elle s'en empare, vérifie qu'il est composté, puis le fait rouler entre ses doigts un peu à la manière d'un prestidigitateur qui tenterait de le faire disparaître.

Peu après...

Bastien danse d'un pied sur l'autre. Il sait fort bien qu'il n'aurait jamais dû boire cette bouteille d'eau minérale achetée dans un distributeur automatique après avoir déjà avalé deux express au café des voyageurs. À son grand désespoir, il n'a pas trouvé de WC publics et il rechigne à entrer de nouveau dans un café sans consommer une boisson. Il s'adosse contre la paroi de l'abribus et regarde nerveusement son poignet sur lequel devrait se trouver une montre-bracelet qu'il a visiblement oubliée dans sa chambre d'étudiant. Il cherche alors du regard une horloge qu'il ne parvient pas à trouver. Sur le ticket replié dans sa main, il parvient à lire l'heure à laquelle il est entré dans la « bouche » du métro. Mentalement, il tente d'évaluer la durée de son trajet, en égrainant le nombre des stations parcourues, pour ainsi en déduire l'heure. Mais, il ne parvient pas à se concentrer sur sa tâche. Son corps se rappelle sans cesse à lui. Alors, il danse. Bastien n'est visiblement pas le seul à piétiner de la sorte. Les traces, les empreintes, les marques au sol témoignent de cette présence pressée d'en finir avec l'attente. Les cent pas de la sentinelle aux aguets, les pas perdus du voyageur, la valse-hésitation du « danseur » indécis ont eu raison de la fine couche de peinture au sol qui délimite l'aire de stationnement du bus.

Les traces, les empreintes, les marques au sol témoignent de cette présence pressée d'en finir avec l'attente. Les cent pas de la sentinelle aux aguets, les pas perdus du voyageur, la valse-hésitation du « danseur » indécis ont eu raison de la fine couche de peinture au sol qui délimite l'aire de stationnement du bus.

Le corps dilaté.

Que nous apprennent ces scènes ordinaires de la vie quotidienne ? Elles nous apprennent qu'il n'y a pas de rupture entre le client des transports collectifs et son environnement. Il existe, au contraire, un fil tendu entre l'un et l'autre, un ensemble de médiations qui établit une continuité entre le corps et l'espace. La poubelle de l'espace d'attente constitue le prolongement de la poche de Marie qui fait le lien entre l'un et l'autre. Le parapluie ouvert est un abri portatif, un toit pliable, décapotable qui peut fort bien se substituer à l'abribus. Lorsqu'il est replié, il prolonge le bras, et peut ainsi devenir une canne ou une épée. Pour le non-voyant, la canne constitue un « œil tactile », pour le voyant, elle est une troisième jambe. L'outil permet de déployer le corps dans l'espace.

Mais pour qu'une telle continuité, pour qu'un tel corps à corps existe, il est important que le voyageur dispose de certains savoir-faire inscrits dans une somme d'habitudes, qu'il existe une certaine familiarité entre l'usager et la chose usée par l'usage. Ainsi, M. Merleau-Ponty observe que « s'habituer à un chapeau, à une automobile ou à un bâton, c'est s'installer en eux, ou inversement, les faire participer à la volumétrie du corps propre. L'habitude exprime le pouvoir que nous avons de dilater notre être au monde, ou de changer d'existence en nous annexant de nouveaux instruments »²². Lors des observations, nous percevons le souci fréquent des clients des transports collectifs de faire corps avec leur appareillage. En effet, la greffe de « prothèses corporelles » (sac à main, parapluie, poussette etc.) encombre le mouvement. Un sac à dos, un porte-bébé dorsal, une capuche ou une casquette s'intègrent davantage dans la volumétrie du corps et permettent de conserver les mains libres.

« S'habituer à un chapeau, à une automobile ou à un bâton, c'est s'installer en eux, ou inversement, les faire participer à la volumétrie du corps propre. L'habitude exprime le pouvoir que nous avons de dilater notre être au monde, ou de changer d'existence en nous annexant de nouveaux instruments ».

Le voyageur cherche à annexer de nouveaux objets pour construire son déplacement. Ainsi, appareillé, il tente de se coupler avec son environnement. J.-P. Warnier observe que « de manière machinale, automatique, le bon barreur anticipe sur l'approche de la vague et entame sa correction avant même que le bateau ne dévie de son cap. Il cède légèrement au mouvement de la mer, pour reprendre les quelques degrés qu'il a perdus dès qu'il peut le faire, sans aller jusqu'au coup de barre

²² M. Merleau-Ponty, cité par C. Bessy et F. Chateauraynaud, L'expert et le faussaire, Paris : Métailié, 1995, p. 265.

qui donne un coup de frein. Il sent la pression de l'eau sur le safran et perçoit exactement où il doit s'arrêter. Il sent le vent qui « refuse » et anticipe aussitôt sur la risée qui s'annonce (...). La synthèse corporelle se dilate jusqu'à englober le gouvernail, la coque, les voiles, et à coordonner leur dynamique en permanence »²³. C'est cette forme de « naturel » que recherchent les clients des transports avec leurs équipements personnels. Au-delà, ils peuvent aspirer à annexer une part de l'espace public.

La posture corporelle sur un banc n'est pas anodine. Le corps avachi témoigne de cette volonté de faire sien, de faire corps avec l'abri, de se déformer pour épouser la forme des lieux. Mais cette appropriation, cette dilatation, cette privatisation tend à exclure de l'espace immédiat d'autres clients des transports collectifs. Le plus souvent, ils sont « assis sur une seule fesse », prêts à bondir, marquant ainsi la distance qu'ils conservent avec les objets de l'espace d'attente et la difficulté qu'ils peuvent ressentir d'investir corporellement cet espace public où d'autres se sont parfois dilatés à l'excès. En se dilatant, la personne se déploie dans l'espace public.

La posture corporelle sur un banc n'est pas anodine. Le corps avachi témoigne de cette volonté de faire sien, de faire corps avec l'abri, de se déformer pour épouser la forme des lieux.

Les objets et l'environnement conservent les traces de ces pratiques, de ces corps qui se dilatent, de ces frottements ; la patte des voyageurs et la patine du temps. La chose usée par l'usage témoigne de l'existence d'un couplage homme-objet, d'une « prise en main » de ces derniers et d'un ancrage dans le lieu pour ne pas « perdre pied » au cours du voyage.

La dilatation du corps, de notre « être au monde » ne s'arrête pas à l'espace à portée de notre main. Le « monde à notre portée » est beaucoup plus vaste. Il intègre ce que le regard perçoit. Ainsi, l'environnement perceptible dans le champ visuel du voyageur fait partie de l'espace d'attente. Cet espace, comme nous le verrons, est bien évidemment à géométrie très variable. L'utilisateur d'un ascenseur, gêné par la présence de l'autre, fixe la pointe de ses chaussures contractant ainsi son monde qui n'est plus à la portée de l'autre. Le passager d'un avion, l'œil collé au hublot embrasse l'horizon et semble se perdre dans le spectacle qui s'offre à ses pieds²⁴. Le « monde à ma portée » intègre aussi ce que l'oreille entend. Ainsi, visser le casque d'un baladeur sur ses oreilles est une manière de s'abstraire de ce monde sonore pour s'intégrer dans un espace auditif qui échappe aux autres.

²³ J.-P. Warnier, Construire la culture matérielle. L'homme qui pensait avec ses doigts, Paris : PUF, 2000, p. 10.

²⁴ M. Serre, Variations sur le corps, Ed. Le pommier, 1999.

La dilatation du corps de notre être au monde ne s'arrête pas à l'espace à portée de notre main. Le monde à notre portée est beaucoup plus vaste. Il intègre ce que le regard perçoit. Ainsi, l'environnement perceptible dans le champ visuel du voyageur fait partie de l'espace d'attente.

La prise.

Les méthodes que nous utilisons empruntent beaucoup à l'enquête policière. Autour d'un café, d'une chope de bière ou d'une cigarette, le corps grassement enfoncé dans la moleskine d'une banquette hors d'âge d'une brasserie, nous demandons à nos amis les araignées, les taupes, les dauphins et les renards de « vider leur sac ». Ainsi, un à un Madame X détaille avec minutie les différents objets, ces mille petites choses parfois insignifiantes qui peuplent le fond de ses poches et de son sac. Si le dauphin aime voyager « les mains dans les poches », Madame X est de la « race » des prévoyantes ou des inquiètes. Elle aime disposer à « portée de main » de ces petites choses, ces fétiches qui la rassurent. Mais Madame X n'aime pas les sacs à main, elle préfère voyager « mains libres » en portant sur son dos un sac dont elle ne saurait plus se passer. Elle a adopté cet « objet de compagnie » le jour où ses muscles dorsaux ont refusé de porter plus longtemps le sac qui pendait comme un poids au bout de son bras. Le sac à dos épouse ses omoplates et tire ses épaules en arrière, lui donnant un sentiment de bien-être. Il constitue un appendice et presque un prolongement d'elle-même. Mais que peut-elle bien transporter dans ce sac ? Le sac sur les genoux, sans jamais nous inviter à y entrer, elle établit un inventaire « à la Prévert ».

Elle aime disposer à « portée de main » de ces petites choses, ces fétiches qui la rassurent.

Dans mon sac, il y a...

- Un stick déodorant.
- Une paire de lunettes de soleil.
- Un tube d'aspirine sans vitamine C.

- Du fil dentaire.
- Un tube de rouge à lèvres.
- Un tube de crème solaire indice 20.
- Un étui de dix chewing-gum à la menthe.

- Un carnet d'adresses.

- Un livre au format de poche.

- Un stylo à bille.
- Un carnet de notes.
- Un plan de la ligne 16.
- Un plan et un guide du réseau.

Dans la poche extérieure droite de mon sac, il y a...

- Un téléphone portable.
 - Le numéro du médecin.
 - Le numéro de son domicile.
 - Le numéro du collège et du lycée.

Dans la poche intérieure de mon sac, il y a...

- Un portefeuille
 - Une carte vitale.
 - Un carnet de vaccination
 - Une carte de groupe sanguin.
 - Une carte de donneur d'organes.

 - Une carte d'identité.
 - Un permis de conduire.

 - Une carte bancaire
 - Un billet de 20 euros.
 - Une série de pièces de 1 euro.
 - Un carnet de 10 titres de transport.

 - Une carte d'abonnement à la bibliothèque municipale.
 - Une carte de location de cassettes vidéo.
 - Une carte du comité d'entreprise.
 - Une carte de cantine.

Dans la poche de mon manteau, il y a...

- Un porte-cartes.
 - Une carte d'abonnement au réseau.
 - Un titre de transport non usagé.
 - Une carte téléphonique.
 - Un billet de 5 euros.

- Un porte-clefs.
 - Un jeton publicitaire en métal.
 - Une clef de boîte aux lettres.
 - Une clef de la maison.
 - Une clef de bureau.
 - Un badge.

- Un paquet de mouchoirs en papier.
- Un relevé de compte bancaire.
- Un ticket usagé.

Le réseau replié.

En nous ouvrant son sac, Madame X déploie devant nous l'étendue des réseaux sur lesquels elle peut circuler et auxquels elle appartient. Les cartes, les permis, les clefs, les badges, les jetons, les pièces, les titres, les numéros, sont autant de sésames qui lui permettent de se connecter, d'ouvrir, d'entrer, de prendre, de joindre des objets et des êtres humains pour construire de longs réseaux faits d'êtres humains et d'objets techniques. Ces réseaux sont en quelque sorte repliés dans son sac et elle sait qu'à tout instant, elle peut les activer. Le pilote ne peut naviguer dans la ville que parce qu'il dispose des clefs nécessaires pour y accéder. De ce point de vue, il se distingue du nomade qui emporte sa maison sur son dos. Le « pilote » sait que des ressources sont disponibles et distribuées dans l'espace. L'important est de pouvoir y accéder.

Les cartes, les permis, les clefs, les badges, les jetons, les pièces, les titres, les numéros, sont autant de sésame qui lui permettent de se connecter, d'ouvrir, d'entrer, de prendre, de joindre des objets et des êtres humains pour construire de longs réseaux faits d'êtres humains et d'objets techniques.

Mais il faut aussi disposer des boussoles, des modes d'emploi, des cartes, des repères pour s'orienter. Ces modes d'emploi, le pilote peut les incorporer, les connaître « par cœur » ou par corps tant ils font partie de lui-même. Il sait alors se déplacer sans même y penser, simplement guidé par son « sens de l'orientation » ou ses habitudes. Mais s'il « n'a pas de tête » il peut s'entourer d'outils d'aide à la navigation et de « pense-bêtes ». Les plans et les cartes du réseau et de la ville lui permettront de se représenter, de « se faire une idée » de son trajet avant ou au cours du déplacement. Ces aides à la navigation, notre pilote peut les embarquer avec lui ou les trouver dans l'espace des lieux d'attente. Lorsqu'il les embarque, il veille le plus souvent à les ranger sur lui. Ainsi, il hiérarchise les différents compartiments de l'unité véhiculaire.

Les objets importants, les objets immédiatement nécessaires sont généralement disposés au plus près du corps, dans la main ou dans la poche du pantalon ou de la veste. C'est par exemple le cas des titres de transport ou des cartes d'abonnement qui devront être présentés au conducteur ou au contrôleur. Les poches intérieures des vêtements, les poches des sacs, les portefeuilles sont des espaces intermédiaires où l'on sait pouvoir trouver des objets importants mais pas nécessaires dans le cours d'action. Le portefeuille, le porte-monnaie, le porte-cartes, le porte-clefs pourront rapidement se rapprocher du corps en glissant dans la poche de la veste ou dans la main. Les vêtements et le corps

sont ainsi un espace de rangement, rangement qui permet de limiter la charge cognitive au cours de l'action²⁵.

Madame X n'a pas simplement pris le soin de ranger et de hiérarchiser ses ressources dans les différents compartiments de son sac. Elle les double « au cas où ». Ainsi, elle dispose d'un téléphone portable et d'une carte téléphonique « au cas où » son forfait serait dépassé. Elle possède une carte d'abonnement au réseau de transport et des titres de transport vendus en carnet « au cas où » elle oublie sa carte d'abonnement. Elle a toujours un peu d'argent sur elle au « cas où » quelqu'un s'aviserait à lui voler sa carte bancaire etc. Ces éléments de secours, ce minimum vital, se trouvent au plus près du corps, dans les poches, espace de l'intimité, sous la vigilance d'un corps en éveil. La redondance des ressources est une manière d'assurer son déplacement et d'évoluer en toute autonomie sans faire appel aux ressources distribuées dans l'espace. C'est une manière de toujours avoir prise sur ses réseaux et sur son environnement. De ce point de vue, l'attitude de Madame X n'est pas très éloignée de celle de l'aventurier voyageant sac au dos qui prend soin de glisser son passeport et ses chèques de voyage dans une pochette pendue à son cou et collée à son abdomen et de s'équiper d'une trousse de secours, de guides, cartes, plans etc.

Madame X n'a pas simplement pris le soin de ranger et de hiérarchiser ses ressources dans les différents compartiments de son sac. Elle les double « au cas où ».

²⁵ B. Conein, « Cognition située et coordination de l'action. La cuisine dans tous ses états », Réseaux n° 43, pp. 99-110, 1990. B. Conein et E. Jacopin, « Action située et cognition. Le savoir en place », Sociologie du travail, XXXVI, n°4, 1994.

Le chronomètre.

Marie aperçoit à l'angle de la rue, l'abribus de la ligne 17. Il est vide. Elle ne se précipite pas, elle sait que le bus vient de passer. Le prochain ne se présentera pas avant 15 minutes. Elle s'en réjouit presque. Elle pourra disposer de ce temps pour « manger sur le pouce » et fumer une cigarette. Elle vérifie tout de même l'heure de passage du prochain bus avant de s'asseoir. Elle sort de son sac une barre chocolatée qu'elle dégarnit de son emballage comme on épluche une banane pour ne pas se salir les doigts. Françoise consulte les horaires sous l'abribus, puis sa montre avant de s'éloigner en direction des commerces que l'on aperçoit au loin. Elle traverse la rue d'un pas pressé et disparaît.

Jean-Paul, les bras chargés de sacs en plastique contenant visiblement les courses du jour, un journal sous le bras, la remplace. Il pose sa charge au pied de l'abri, à l'intérieur, déploie son journal à la page des sports et s'adosse contre la paroi pour être à son aise. Bien calé, protégé du vent, il lit les résultats du match de la 16^{ième} journée de ligue 1 : « Paris Saint-Germain Rennes, 2 partout ! ».

Bastien entre en scène. Il fait les cent pas devant l'abribus, scrute l'horizon, consulte sa montre, tourne, vire. Jean-paul lui jette un regard sombre. Son impatience semble le gêner. Bastien fouille dans ses poches à la recherche de son lecteur CD. Il a englouti plus de 1 700 francs (en ce temps-là on parlait encore en Francs) dans un magnifique lecteur de CD dont il nous parlera plus tard avec gourmandise. Sur chaque « galette », il peut graver plus de 200 chansons. L'attente ne constitue pas pour lui un réel problème lorsqu'il a son appareil. Il n'a pas un agenda de ministre ! Il a le temps. Mais aujourd'hui il ne peut s'évader en pensée. Il est nu, prisonnier du silence de la rue.

Une fois mangée sa barre chocolatée, Marie glisse le papier d'emballage dans la poche de son manteau et en sort une bouteille d'eau minérale pourvue d'un bouchon verseur comme ceux qui équipent le bidon des cyclistes. Sa soif étanchée, elle allume une cigarette. Elle conserve toujours un mini-briquet dans la poche de son manteau pour pouvoir fumer une « petite cigarette » en toute quiétude. Marie semble absente, perdue dans les volutes bleutées de la fumée dégagée par sa cigarette. La fumée forme un voile qui l'enveloppe. Elle est bien, tout simplement ! Ici et ailleurs à la fois, elle se laisse bercer par sa propre indolence. Les jambes croisées, du pied gauche, elle bat lentement la mesure d'une musique intérieure. Le temps s'écoule doucement au rythme de ses bouffées de cigarette. La cendre incandescente s'allume régulièrement comme un signal, une diode lumineuse, le témoin du temps qui passe. Soudain une vive douleur l'extrait de sa torpeur. « Ah la vache ! » s'exclame-t-elle, sa cigarette consumée jusqu'au filtre lui brûle le bout des doigts. Jean-Paul est brutalement tiré de sa lecture, il regarde la jeune femme, puis scrute l'horizon.

Les jambes croisées, du pied gauche, elle bat lentement la mesure d'une musique intérieure. Le temps s'écoule doucement au rythme de ses bouffées de cigarette.

Françoise, une baguette sous le bras, refait soudain son apparition. Elle presse le pas, elle a vu Marie se lever et Jean-Paul replier son journal et se saisir de ses sacs en plastique. Le bus approche !

Les temporalités de l'attente.

Les objets de la mobilité doivent pouvoir satisfaire à des contraintes de poids et de format afin de faciliter le mouvement du voyageur. Le client des transports collectifs n'est pas un nomade qui voyage avec sa maison sur le dos. Il dispose d'un camp de base (sa maison) et de points de ravitaillement (les commerces et services) où il pourra faire le plein d'énergie pour son téléphone portable, s'approvisionner en eau et en nourriture ou puiser dans sa garde-robes etc. De ce point de vue, les espaces de l'attente, ont peut être aussi pour vocation de devenir des points relais dans la géographie de la ville. Il est inutile de s'alourdir excessivement, les ressources sont disponibles à domicile ou dans l'environnement. Il faut simplement savoir « faire le plein » de temps en temps et n'emporter avec soi que le nécessaire (la définition du nécessaire est évidemment très subjective).

Dès lors, les objets de la mobilité doivent être d'un usage et d'un format qui se prêtent aux mouvements.

Dès lors, les objets de la mobilité doivent être d'un usage et d'un format qui se prêtent aux mouvements²⁶. Ainsi, le pot de yogourt à boire ne nécessite plus de cuiller, il peut être consommé à petites gorgées, le jambon beurre ne nécessite pas d'assiette, il est à la fois le manche et la chose à manger, la bouteille d'eau minérale a parfois des formes ergonomiques qui facilitent sa prise en main, un format compatible avec la poche et un bouchon verseur permettant de boire en mouvement. C'est cette chaîne de compatibilité qu'il faut savoir construire pour que des objets puissent s'intégrer dans le cours d'une action en situation de mobilité.

Le format des objets est aussi une unité de temps. Les temporalités de l'attente et du voyage sont déjà inscrites dans les objets de la mobilité.

Mais la compatibilité n'est pas simplement une affaire de poids et de taille. Le format des objets est aussi une unité de temps. Les temporalités de l'attente et du voyage sont déjà inscrites dans les objets de la mobilité. Ils doivent pouvoir être consommés ou consumés rapidement. Les *fast-food* qui proposent des menus à emporter (*take-away*) l'ont bien compris.²⁷ Le hamburger peut être avalé rapidement au cours d'un déplacement. Les journaux de petit format composés d'articles courts, de

²⁶ D. Desjeux, A. Monjardet, S. Taponier, Quand les Français déménagent, Paris : PUF, 1998.

²⁷ Voir, F. Frot, Directeur du développement de McDonald 'en France, in, J.-M Benoit, P. Benoit et D. Pucci, La France à 20 minutes, Paris : Belin, 2002.

brèves, d'horoscopes se consomment parfaitement durant les temps d'attente ou lors du trajet. Le journal intitulé *20 minutes*, proposé dans le métro parisien, fait clairement référence à cette temporalité brève du déplacement. De la même manière, les « romans de gare » ne se caractérisent pas simplement par leur style ou leur genre. Ils sont au format temporel du voyage.

En mesurant le temps, les objets le consomment. Ils ne sont pas simplement chronomètres, ils sont aussi chronophages. Marie ne mange pas simplement une barre chocolatée, le temps d'une barre chocolatée, elle mange du temps. Fumer une cigarette, lire un livre ou consulter le mode d'emploi de son téléphone portable est une manière de faire autre chose et de « tuer le temps ». Les objets au format temporel de la mobilité permettent le meurtre symbolique du temps. Bastien, qui a oublié son lecteur de CD, attend, alors que Marie fume et Jean-Paul lit. Si vous contactez l'agence Ponctuation, qui a mis en page ce document, vous entendrez non pas une bande sonore diffusant un message ou une musique mais France-Info. Vous n'attendez plus que l'on vous réponde, vous écoutez les flashes info à la radio sur une station dont la spécialité est précisément de proposer des informations brèves et donc compatibles avec les formats de l'attente. Les objets permettent de « faire passer » le temps, de faire oublier que l'on attend.

En mesurant le temps, les objets le consomment. Ils ne sont pas simplement chronomètres, ils sont aussi chronophages.

Cependant, le voyageur ne peut se permettre d'oublier qu'il attend. Ce formatage permet ainsi aux objets de devenir des instruments de mesure du temps. La cigarette, par exemple, s'intègre parfaitement dans ces cours d'action brefs. Chaque bouffée décompte le temps qui passe et signale cette fuite par le rougeolement de la cendre. Elle devient unité de mesure, chronomètre. Lorsqu'elle est consommée, elle marque la fin d'un cours d'action. Elle se fait signal et rappelle à l'ordre. C'est peut-être pour cette raison que l'on dénombre tant de mégots dans la zone d'attente du bus. Les objets montent la garde du temps, le voyageur peut ainsi se permettre de réinvestir ce temps retrouvé.

L'espace d'attente est lui-même un sablier dont chaque corps serait un grain de sable. Il se remplit et se vide au rythme du passage des bus. Les clients perçoivent parfaitement ces respirations qui les renseignent sur la proximité du bus. Lorsqu'ils peuvent apercevoir l'espace d'attente depuis leur domicile, le « taux de remplissage » du sablier est un moyen d'évaluer le prochain passage du bus et de gérer l'attente. L'appartement, devenu sémaphore, peut ainsi devenir un espace d'attente.

L'espace d'attente est lui-même un sablier dont chaque corps serait un grain de sable. Il se remplit et se vide au rythme du passage des bus.

Mosaïque.

Totem

Mât, porte-drapeau, bouée, fanal planté quelque part sur un bout de trottoir, le totem signale le point d'arrêt du bus. C'est à cet endroit précis que le bus viendra s'amarrer pour déposer ses clients. Zébré de rouge et blanc, il ressemble à une barrière levée flanquée d'un fanion aux couleurs de sa tribu. Mais le totem n'est pas un lieu d'attente. C'est un lieu de débarquement, de descente pour les personnes actives et les étudiants qui quittent Rennes pour regagner leurs communes de résidence. À ce point d'arrêt, le bus ne se remplit plus, il se vide progressivement à mesure que l'on s'éloigne de la ville-centre. Le totem est parfois un lieu de rendez-vous où l'on attend une copine, un copain qui descendra du bus. C'est un lieu où l'on s'attroupe pour reconstituer sa tribu. La tentation est parfois grande d'y inscrire ses propres signes. Parfois situé en milieu urbain dense, il ne doit sa présence qu'à l'impossibilité d'équiper le point d'arrêt trop exigu d'un abri.

Zébré de rouge et blanc, le totem ressemble à une barrière levée flanquée d'un fanion aux couleurs de sa tribu.

Playmobile.

Abri coloré, tâche de couleur dans le paysage, il devient à lui seul un repère. Composé d'éléments de différentes couleurs à « monter soi-même », comme un jeu de construction, il a une allure de jouet dans cet environnement aux tons plus pastels.

Cabanon.

Il est parfois si laid que d'emblée il donne une mauvaise opinion du réseau de transport collectif. Il ne parvient plus à attirer l'œil, à être un support publicitaire et un point de mire. Il annonce sans fard son déficit d'image (« emplacement publicitaire à louer »). Ni signe, ni espace publicitaire, il semble réduit à la seule fonction d'abri.

Art déco.

Au loin, la flèche d'un clocher semble jaillir de cet abri dont le toit-terrasse forme un square arboré au pied de l'église. Intégré à son environnement naturel et architectural, il n'est déjà plus un mobilier urbain. Immobile, il devient immeuble, mur de briques, pièce d'architecture d'inspiration art-déco, au centre de la commune qui se donne des allures urbaines. Équipé d'un téléphone public, d'un W.C. public, d'un banc public, l'abri affirme sa vocation d'espace public ouvert à d'autres usages et à d'autres usagers que les clients du réseau de transports collectifs.

Si l'abri rennais se présente le plus souvent « dos nu », l'abri parisien invite le client du réseau à en découvrir l'envers.

Recto-verso

Si l'abri rennais se présente le plus souvent « dos nu », l'abri parisien invite le client du réseau à en découvrir l'envers. La complexité et la densité du réseau et des informations imposent d'utiliser l'extérieur de l'abri comme support mural pour y délivrer des informations sous forme de plan. Les informations sont ainsi disponibles au recto et au verso de l'abri. Au recto, à l'intérieur, vous trouvez les informations et les plans relatifs aux « lignes de nuit » ; au verso, à l'extérieur, vous trouvez les informations relatives aux « lignes de jour ». Les « murs » de l'abri renvoient ainsi aux rythmes nocturnes et diurnes. La nuit semble être le temps du repli et d'une plus grande solitude. C'est donc dans le sein de l'abri que l'on trouvera les informations nécessaires à la construction de son déplacement. Mais les clients du réseau maîtrisent rarement cette subtilité. La construction d'un tel support d'information suppose d'offrir un espace de déambulation suffisant autour de l'abri.

L'abri gourmand.

Trois religieuses crémeuses et deux jeunes coqs parfumés aux herbes de Provence égayent cet abri gourmand. L'abri improvisé, sous les auvents d'une boulangerie et d'une boucherie, prend soudain des allures gargantuesques. Les couleurs et les odeurs généreuses dessinent des scènes pittoresques et plantureuses. Les choux à la crème et les jambons fumés rivalisent et découvrent leurs charmes aux passants étonnés par tant d'impudeur. L'attente devient soudain moins monotone.

Réseaux et territoires

L'abri, qu'il soit maison ou grotte, cabane de jardin ou tente, blockhaus ou igloo, se définit largement à travers le mode de relation qu'il entretient avec le territoire. Deux lignes de tension semblent le traverser. Une première qui définit son degré de mobilité et donc l'épaisseur de la coque. Les blockhaus s'ancrent dans le territoire au point qu'il est difficile de les faire disparaître. Solides, ils deviennent immeubles et s'imposent comme élément du paysage au même titre qu'un rocher ou qu'une grotte. À l'inverse, la cabane de plage, le bungalow, l'igloo, la tente sont des structures plus légères, parfois éphémères, et moins protectrices qui peuvent devenir mobiles. La caravane, le camping-car ne sont déjà plus simplement des abris. Lorsqu'ils accueillent un pilote, ils deviennent des « unités véhiculaires » (E. Goffman). Une seconde ligne de tension définit le degré de mimétisme de l'abri avec le territoire. Si le blockhaus et la grotte sont relativement comparables d'un certain point de vue, ils diffèrent largement. La grotte s'intègre et parfois se cache dans le paysage auquel elle appartient. Le blockhaus est parfois regardé comme une verrue, un corps étranger posé sur la face du littoral. La cabane du chasseur cherche à mimer la nature pour s'y fondre. L'igloo fabriqué avec les éléments disponibles dans l'environnement dessine un abri ton sur ton dans un espace hostile.

L'abribus est pris dans le même jeu de tensions. Doit-il s'ancrer dans l'espace et ainsi cesser d'être un mobilier urbain ? Doit-il se fondre dans le paysage urbain du lieu où il s'implante, se faire discret, sobre mobilier d'un intérieur urbain, caméléon. Doit-il au contraire se détacher de cet environnement, s'imposer au regard et par sa seule esthétique devenir signe et point de repère ? Doit-il afficher sa singularité, une identité propre et différente de celle de ses « semblables » ? Mais quelle identité doit-il afficher ? Celle du réseau ou celle du lieu ?

L'abri, qu'il soit maison ou grotte, cabane de jardin ou tente, blockhaus ou igloo, se définit largement à travers le mode de relations qu'il entretient avec le territoire. À la fois porte d'entrée dans le réseau et espace dans la ville, l'abribus est donc pris dans une tension entre le réseau et le territoire.

À la fois porte d'entrée dans le réseau et espace dans la ville, l'abribus est pris dans une tension entre le réseau et le territoire. Cette tension est palpable lorsque le bus traverse différentes communes. La forme, la couleur des abribus évoluent au gré du découpage électoral. Sur l'ensemble du réseau, le mobilier apparaît ainsi hétéroclite. L'abribus affiche l'identité de la commune, mais il ne s'intègre pas véritablement dans le lieu singulier, porteur d'histoire qu'il occupe. À la différence des stations de métro, rien ne fait référence au lieu propre de l'abri. Produits en série, sous forme d'éléments

modulables, ils sont interchangeables. Produits de l'industrie, ils ignorent la domesticité du lieu toujours singulier dans sa géographie et dans son histoire. Ils n'ont pas d'identité en propre. Interchangeables, ils ne s'ancrent pas véritablement dans un espace. Ils sont posés sur le trottoir à distance régulière et doivent rester visibles des automobilistes. Bref, l'abribus tend à nier le territoire. C'est un produit de série vendu sur catalogue avant d'être un espace urbain singulier pensé comme tel. Ces quelques remarques ne sont en rien une appréciation de la qualité de l'objet abribus, elles sont davantage une réflexion sur ces objets « habitables » appartenant à l'espace public. Ces quelques remarques sont une invitation à penser ces espaces publics au-delà de leur fonctionnalité propre comme de véritables micro-lieux urbains. Tous les abribus ne méritent pas le même traitement. Certains abritent un nombre extrêmement limité de clients, d'autres sont inscrits dans des environnements particulièrement contraignants. Il convient donc de hiérarchiser ces espaces plus ou moins centraux, plus ou moins urbains. Cette invitation nous conduit à envisager l'arrêt de bus dans son environnement propre. En effet, lorsqu'il est urbain, l'environnement peut offrir une multitude de contraintes, mais aussi de nombreuses opportunités. On tient généralement compte des premières, mais rarement des secondes. Les observateurs que nous sommes remarquons cette capacité des clients, et plus généralement des piétons, à repérer ces « niches », ces « grottes naturelles », ces paravents, ces parasols situés à proximité d'un point d'arrêt. Il est important de penser l'abribus dans sa relation à un espace. Mieux, de penser cet espace comme constituant potentiellement le lieu de l'attente. Ainsi, il est possible de tenir compte des ressources offertes par l'environnement : la présence de devantures de magasins, d'arcades, de préaux etc. qui protègent de la pluie et des courants d'air, d'arbres qui abritent du soleil, d'un square équipé d'une aire de jeux qui protège des voitures. Cette prise en compte suppose parfois de faire du sur-mesure ou de retraiter l'espace pour intégrer le point d'arrêt au lieu.

Conclusion.

Les espaces d'attente doivent pouvoir satisfaire cinq fonctions de base. La déclinaison de ces fonctions en service permet de construire une grille d'appréciation de la qualité des espaces d'attente.

Rappelons que l'espace d'attente ne se réduit pas au point d'arrêt du bus ou aux mobiliers urbains qui le composent. Il est beaucoup plus vaste. Il intègre tout ce que les sens du voyageur peuvent saisir lorsque celui-ci attend le bus. Il intègre l'environnement perceptible par la vision, l'ouïe, l'odorat, le toucher d'un voyageur en situation d'attente. Cet espace est donc pluridimensionnel. Les cartes visuelles, sonores, olfactives etc. se superposent sans jamais se recouper parfaitement. Cet espace est aussi subjectif. Sa géométrie évolue au gré de l'humeur et de la compétence du voyageur.

L'abribus est avant tout un espace publicitaire. L'espace d'attente est donc un lieu d'exposition ouvert qui soumet le voyageur à une très forte contrainte de publicité. Celui-ci éprouve parfois le besoin de se replier, de se mettre à l'abri, d'établir de la frontière, sinon de se cacher des autres. Il éprouve parfois le besoin de réduire cette zone d'exposition. Il doit pouvoir disposer de paravents pour se dissimuler, pour maintenir un minimum d'intimité. Paradoxalement, les panneaux publicitaires jouent parfois ce rôle d'écran. Le voyageur doit pouvoir moduler le degré d'ouverture de cet espace pluridimensionnel. Il doit pouvoir se replier ou se projeter, fermer ou ouvrir cet espace dont il est le centre. Une perspective, une œuvre d'art, une façade de qualité, une vitrine décorée, une affichette illustrée etc. sont autant de ressources disponibles dans l'environnement qui permettent de faire varier ce degré d'ouverture. Les objets embarqués (magazine, lecteur de CD rom) jouent ce même rôle d'écran protecteur ou de barrière. Cependant, le voyageur doit rester vigilant pour anticiper la venue du bus. Il peut déléguer à d'autres ce soin de « monter la garde », mais très souvent il reste sur le qui-vive, en alerte, à l'affût. L'espace d'attente a rarement la forme d'un cercle dont le voyageur serait le centre. Il est construit autour d'un axe qui constitue le champ de vision de celui-ci.

Le voyageur doit pouvoir moduler le degré d'ouverture de cet espace pluridimensionnel. Il doit pouvoir se replier ou se projeter, fermer ou ouvrir cet espace dont il est le centre.

L'environnement de l'attente doit être regardé comme un espace-temps inscrit dans la chaîne du déplacement. L'enjeu pour les opérateurs transport est bien de réduire ce temps de l'attente, ce temps de latence, cette parenthèse. Pour y parvenir, il est possible d'augmenter le cadencement des bus, mais parfaire la qualité de l'espace est une autre manière de réduire ce temps. En effet, dans un espace de qualité, le voyageur n'attend plus, il lit, il rêve, il écoute le chant des oiseaux, il fume etc. Le temps

peut être réinvesti, libérant le voyageur de son statut de client en attente d'un service. De ce point de vue, l'espace d'attente doit pouvoir proposer des ressources pour « distraire » le voyageur. Ces ressources lui permettent d'oublier un instant le pourquoi de sa présence. Une offre de services de qualité participe aussi à la gestion de cet espace-temps. Cependant, ces services, et le temps nécessaire pour y accéder, doivent être compatibles avec le format temporel de l'attente.

Le voyageur s'aventure rarement en dehors de son domicile sans embarquer un équipement minimum. Il dispose d'un ensemble de laissez-passer, de clés qui lui donnent accès à une multitude de réseaux, réseaux qui lui permettent de se connecter avec les autres. Les espaces d'attente doivent prendre en compte ce souci du voyageur de maintenir le lien en étant eux-mêmes en prise avec le monde, en étant des lieux à partir desquels il est possible de se brancher.

Le voyageur doit donc pouvoir trouver dans l'espace d'attente, des ressources pour se protéger, se soulager, se reposer. En effet, l'espace d'attente est un point d'ancrage momentané propice au ressourcement du corps. Il suffit de voir les voyageurs se réapproprier les bornes, les poteaux et les murets pour comprendre que ces ressources constituent de véritables prolongements du corps. Cependant, le confort de l'espace d'attente doit rester minimal car il serait détourné de sa fonction pour devenir un lieu d'habitation.

L'espace d'attente doit offrir au voyageur des outils de navigation, des ressources pour s'orienter. Il est un lieu où le voyageur peut éprouver le besoin de faire le point pour apprécier sa « position ». L'espace d'attente n'est pas simplement un point d'accès au réseau, il est aussi une porte ouverte sur le territoire. Aussi, les boussoles proposées dans cet espace doivent permettre de s'orienter sur ce réseau et sur ce territoire. Des plans, une signalétique de quartier doivent aussi pouvoir trouver leur place dans cet espace.

Partie 3

Cartes postales.

Les environnements de l'attente sont d'une très grande diversité. Ils forment une mosaïque variée. Cependant, il nous semble important - comme nous l'avons fait précédemment avec les clients du réseau de transports collectifs - de dégager quelques grands types. Nous avons ainsi réduit cette diversité à cinq idéaux-types qui constituent des formes pures, des images d'Epinal : L'écluse, l'île oasis, l'île déserte, le port de commerce, la bouée. Pour favoriser la mémorisation de ces différents types, nous avons utilisé un vocabulaire métaphorique (voir point méthodologique).

- Ainsi, **l'île déserte** évoque un environnement disqualifié, pauvre en service et isolé des services urbains.
- **L'île-oasis** fait, au contraire, référence à un environnement très riche en services de qualité. Mais, comme son nom l'indique, cet espace se trouve dans un environnement vierge à l'écart de la civilisation.
- **Le port de commerce** est un lieu que l'on imagine volontiers dynamique, dense, bruyant. C'est un lieu-carrefour où le client est soumis à d'intenses stimulations visuelles, auditives, voire olfactives.
- Si **l'écluse** est un lieu de rencontre, un espace urbain, elle parvient toutefois à conserver la quiétude du village.
- **La bouée** a un statut moins clair. Point d'amarrage, elle flotte dans différents environnements et peut se situer dans la « jungle » urbaine, comme dans le « désert » rural.

L'écluse.

Lorsque, sur les bords d'un trottoir, le sociologue se laisse aller à la rêverie, cinq métaphores, cinq scènes pittoresques s'imposent à lui. Ces scènes, ces instantanés résument la diversité des espaces d'attente. Ce sont ces scènes dignes d'être peintes que nous nous proposons de décrire. Ainsi, après avoir endossé le costume de l'archéologue et du policier, nous voici devenus guides et interprètes d'œuvres d'art.

La toile peinte par Tati Mouzo met en scène des personnages de la Comedia Della Arte. Ces personnages portent en eux, portent sur eux leur identité sociale et professionnelle. Le costume, l'uniforme et le corps définissent leur rôle dans un univers harmonieux où chacun trouve sa place. Ainsi, le facteur, le boucher, la boulangère, la jolie jeune fille, la petite mamie ou le gamin contribuent-ils à construire des familles dont les traits s'expriment à travers le vêtement, la forme et les attitudes du corps. Tati Mouzo peint une France des petits métiers, une France pittoresque que l'on se plaît à retrouver les jours de marché. C'est une France carte-postale où il fait bon vivre. Les personnages n'ont pas d'importance en soi, ils sont les éléments d'une allégorie. Lorsqu'ils ne sont pas saisis dans leur identité professionnelle, ils incarnent les âges de la vie, le calendrier d'un temps cyclique qui à chaque printemps, à chaque maternité renaît.

Tati Mouzo peint une France des petits métiers, une France pittoresque que l'on se plaît à retrouver les jours de marché. C'est une France carte-postale où il fait bon vivre.

La présence de commerces joue beaucoup dans la construction de cette atmosphère. Les commerces entretiennent un lien de proximité, des réseaux de sociabilité urbaine. Ils offrent des services qui constituent un prolongement de la sphère familiale et domestique. L'écluse est un monde de l'entre-soi, une petite communauté centrée sur elle-même où règne la sécurité. C'est une cité, une petite république villageoise consciente de son identité politique. Chacun veille et surveille l'autre qui s'offre au regard et à la rumeur gardienne d'un ordre social. Si des dégradations peuvent exister, elle sont le fait d'une jeunesse turbulente qui tient son rôle (« il faut bien que jeunesse se passe ») ou d'étrangers qui ne sont pas de notre monde.

L'écluse est un monde de l'entre-soi, une petite communauté centrée sur elle-même où règne la sécurité.

Le bus et son abri font partie de cet univers coloré. Ils s'intègrent dans cet ensemble urbain qui en constitue le prolongement. L'espace d'attente a droit de cité car il constitue un espace de cette cité. Il n'est pas d'abord traité comme espace fonctionnel dont la frontière serait clairement marquée avec des espaces urbains contigus. Au-delà, il est possible d'imaginer que l'espace d'attente proprement dit s'efface en partie. Un square, un café, espace public ou établissement recevant du public, peuvent jouer ce rôle dans cette cité idéale. Car au fond, ce que nous donne à voir cette toile, c'est la recherche d'une ville réconciliée avec ses habitants ; une ville où l'homme urbain ne serait plus clivé, morcelé dans son identité par un espace qui apporterait simplement une réponse fonctionnelle à ses « besoins » ; un espace public qui lui redonnerait une place et serait construit à sa mesure. L'écluse a quelque chose de nostalgique dans sa définition. Elle renvoie à un monde finissant, à une communauté chaude et affective. Elle constitue dans une certaine mesure une critique de la modernité, de la technique qui déshumanise les relations sociales. Ainsi, dans la toile peinte par Tati Mouzo, il n'y a pas de place pour les machines et les nouvelles technologies. Lorsqu'elles existent, elles conservent un caractère suranné, domestique et donc familier. Cependant, il convient d'entendre ce que revendique cette toile en forme de manifeste. Elle est une demande de plus de relations humaines, d'un espace public, d'une agora retrouvée, d'un monde fait et pensé pour l'homme dans toute sa complexité. Si la technique est absente et dénoncée en filigrane, c'est d'abord qu'elle est perçue comme aliénante pour un homme post-moderne qui ne parviendrait pas à la maîtriser.

L'écluse a quelque chose de nostalgique dans sa définition. Elle renvoie à un monde finissant, à une communauté chaude et affective. Elle constitue dans une certaine mesure une critique de la modernité, de la technique qui déshumanise les relations sociales.

Métaphores, allégories et utopies.

Lorsque le sociologue ou l'ethnologue débute ses investigations sur le terrain, il est le plus souvent dérouté par le mutisme des scènes qu'il se propose d'observer et d'analyser. Les rites de la vie quotidienne semblent d'une extraordinaire banalité. Pour saisir cette mise en scène de la vie quotidienne, il faut pouvoir se décentrer, se décaler, changer en quelque sorte de fréquence. Les métaphores ont cette vertu heuristique. Elles permettent d'observer un univers familier à travers un prisme qui donne aux situations un caractère exotique, c'est-à-dire étranger. Elles ne sont pas une fantaisie de chercheur ou une coquetterie d'esthète mais un outil pour se mettre à distance de nous-mêmes. C'est ainsi qu'au coin d'une rue, nous nous sommes plus à imaginer des scènes exotiques. Cette transposition de la situation nous permettait de regarder différemment ce coin de rue et de partager un **langage commun**. Ainsi, nous n'étions plus à Rennes ou à Paris, mais sur les quais d'un port ou sur les berges d'une écluse. Soudain, la scène nous « parlait » et le brouillard semblait se dissiper. Les métaphores (écluse, île oasis, île déserte, port de commerce, bouée) ont cet autre intérêt de permettre la construction de cet univers partagé.

Les métaphores ont cette vertu heuristique. Elles permettent d'observer un univers familier à travers un prisme qui donne aux situations un caractère exotique, c'est-à-dire étranger. Elles ne sont pas une fantaisie de chercheur ou une coquetterie d'esthète mais un outil pour se mettre à distance de nous-mêmes.

Le partage se fait au-delà des chercheurs. Les métaphores ont une telle force évocatrice qu'elles peuvent constituer un moyen heuristique de transmettre nos observations et nos analyses à nos partenaires. Ces métaphores sont des idéaux types au sens wébérien du terme qui du fait de leur commune appartenance à un univers marin peuvent dialoguer entre elles. Elles s'inscrivent ainsi dans une métaphore marine plus générale qui permet de les comparer et de les opposer.

Ces métaphores sont des idéaux types au sens wébérien du terme qui du fait de leur commune appartenance à un univers marin peuvent dialoguer entre elles.

Ces métaphores ne sont pas de pures utopies dans la mesure où elles renvoient à des choses observées sur le terrain. Elles cristallisent un ensemble de détails disparates en quelques figures. Ces métaphores sont construites sur un jeu d'oppositions et se distribuent autour d'axes structurants ou à l'intérieur d'un « carré magique ». Elles ont d'abord été des intuitions. Puis, nous avons cherché à saisir, pour les

valider, les éléments qui en constituent le fondement. En d'autres termes, sur quels piliers sont-elles construites ? Il est important de clarifier ces éléments à la base de la typologie construite, car très vite la métaphore piège le chercheur. En effet, il est extrêmement tentant de « filer la métaphore ». Elle marche alors pour elle-même sans plus tenir compte des situations qu'elle prétend décrire.

Sous la plume du chercheur et sous le pinceau de l'illustrateur, ces métaphores peuvent devenir des allégories au sens plein du terme, c'est-à-dire une suite d'éléments descriptifs ou narratifs dont chacun correspond aux divers détails de l'idée qu'ils prétendent exprimer. Mais l'illustration n'est pas simplement allégorique car, le sociologue ne tient pas le pinceau. L'illustrateur y met quelque chose de plus et quelque chose de moins, il fait entendre sa voix et sa qualité de guetteur, d'observateur de la vie sociale. Nous n'avons pas souhaité le priver de cette liberté car il enrichit de son regard le travail réalisé en commun.

Les personnes réunies en atelier ont-elles aussi eu très largement recours à la métaphore pour décrire leurs pensées. Notre souci a été, au cours de l'atelier, de réunir les différents éléments, le bric-à-brac d'objets nouveaux, la palette des services proposés pour construire des utopies. Car les espaces d'attente imaginés sont utopiques. Ils n'existent pas et n'existeront probablement jamais. Mais ils sont extraordinairement suggestifs. Là encore, nous avons cherché à saisir les fondements, les éléments structurants de ces utopies. Sur quels grands principes reposent-elles ? Quelles tensions mettent-elles en avant ? Que nous disent-elles de notre société ? Car en dernière analyse, les utopies nous parlent toujours du présent. Se projeter dans le futur, c'est se donner le droit de s'arracher des contingences, de se décentrer du présent. Comme la métaphore, l'utopie permet de parler du quotidien. Ces utopies n'ont pas d'intérêt en soi. Elles ne valent que pour ce qu'elles nous apprennent sur nos sociétés. Mises en forme par le sociologue et l'illustrateur, elles peuvent devenir des allégories.

Les espaces d'attente imaginés sont utopiques. Ils n'existent pas et n'existeront probablement jamais, ils sont extraordinairement suggestifs.

L'île-oasis.

Au cœur de l'oasis, le voyageur trouve un lieu de ressourcement, un lieu où il peut « recharger les accus », soulager son corps fatigué par le voyage ou le déplacement, « poser ses valises », souffler. La figure du nomade vient spontanément à l'esprit. Une prise électrique, une fontaine d'eau, un distributeur automatique de boisson ou de nourriture, une présence humaine lui permettent de faire le plein d'énergie. Un siège confortable, un espace climatisé, protégé des nuisances extérieures, quelques plantes vertes agréables au regard, le sourire d'un commerçant constituent des éléments d'apaisement du corps et de l'esprit. L'oasis est un havre de paix dans un environnement vide, désert, hostile. L'oasis marque une frontière avec le dehors, l'extérieur, lieu du mouvement. Il se définit d'abord comme un intérieur, une bulle. L'oasis est une seconde peau qui enveloppe le voyageur, un placenta nourricier, un ventre protecteur. L'oasis est un monde en soi, un monde condensé, replié et encapsulé dans le périmètre de ses murs. À la différence de l'écluse, la frontière avec le dehors est clairement marquée. Plus que les murs, c'est la plénitude du dedans et la vacuité du dehors qui marquent la frontière.

L'oasis est un havre de paix dans un environnement vide, désert, hostile. L'oasis est une seconde peau qui enveloppe le voyageur, un placenta nourricier, un ventre protecteur.

Au sein de l'oasis, on reconnaît d'autres voyageurs, on se salue, on rompt la solitude du voyage. L'oasis est un point de rencontre où l'on renoue les fils de conversations interrompues, où l'on se protège mutuellement en attendant le bus, la navette que l'on aperçoit déjà au loin et qui permettra de retisser du lien avec la cité. L'oasis est un bout de ville et de civilisation au milieu des champs ou des déserts. Mais l'oasis n'est pas une cité. Il n'a pas d'identité politique, il ne parvient pas à faire naître un sentiment d'appartenance et à fédérer une communauté autour d'une histoire et d'un projet. C'est un espace de transit, un caravansérail, une escale mettant à disposition des ressources pour construire et poursuivre son déplacement.

L'oasis est un espace de transit, un caravansérail, une escale, une station-service.

De ce point de vue, l'oasis peut être comparée à une station-service perdue au milieu de l'autoroute. De jour comme de nuit, elle offre les ressources pour poursuivre le voyage, pour faire une pause. Elle n'est qu'un point d'arrêt sur le chemin des vacances, sur un itinéraire. Mais elle est un point essentiel et fait pleinement partie du voyage. Les « bouquets de services » développés par la RATP dans quelques stations de métro déclinent de manière explicite cette métaphore de l'oasis, du nomade et de

la station-service. « L'arbre à informations », à la fois totem et lieu ressource, annonce aux voyageurs la possibilité qui lui est donnée de s'écarter des flux pour se reposer ou s'informer dans l'îlot de services. De la même manière, les abris imaginés par les personnes réunies en atelier de créativité travaillent autour de ces concepts en intégrant des technologies de l'information au sein de l'île-oasis.

L'île déserte.

*« Rêver des îles, avec angoisse ou joie peu importe, c'est rêver qu'on se sépare, qu'on est déjà séparé, loin des continents, qu'on est seul et perdu - ou bien c'est rêver qu'on repart à zéro, qu'on recrée, qu'on recommence. Il y avait des îles dérivées, mais l'île, c'est aussi ce vers quoi l'on dérive, et il y avait des îles originaires, mais l'île, c'est aussi l'origine, l'origine radicale et absolue ». Gille Deleuze in la revue **Nouveau Femina**.*

Avec la croissance urbaine, héritée des « trente glorieuses », les formes d'habitat et les modes d'urbanisation se sont profondément transformés ces dernières décennies : grands ensembles, friches industrielles, lotissements pavillonnaires etc. sont devenus les nouvelles réalités de nos périphéries urbaines. Cette répartition fonctionnelle de l'espace conduit à la « balkanisation urbaine » qui se traduit par une urbanisation à deux vitesses.

*Ce tableau, dont les couleurs ternes nous rappellent l'univers austère du film **Métropolis**, évoque ces espaces périphériques de relégation sociale.*

Ce tableau, dont les couleurs ternes nous rappellent l'univers austère du film **Métropolis**, évoque ces espaces périphériques de relégation sociale. Ce spectacle de déshérence est notamment mis en scène dans les détails : une poubelle pleine qui déborde, un tag en signe de protestation, les jeux d'ombres etc. La lueur d'une ville au loin, signe de la modernité, renforce ce sentiment d'insécurité, d'abandon et de solitude également perceptible dans la posture corporelle du voyageur. Dans cette zone industrielle que l'on devine en friche, les personnages qui peuplent ce tableau se guettent mutuellement dans une relative indifférence. Recroquevillé sur lui-même, Monsieur X semble vouloir rester le plus discret possible. Il minimise son expressivité fuyant le contact visuel. Tel un hérisson en difficulté, Monsieur X se rétracte sur lui-même, se fige, se crispe pour lutter contre les agressions naturelles (le vent, la pluie, le froid...) et les éventuelles menaces humaines qu'incarnent les ombres statiques de trois silhouettes qui se projettent contre la palissade : « Que font ces jeunes, qu'attendent-ils ? Il n'y a pourtant rien à faire par ici... mais que fait le bus ?... » s'inquiète-t-il.

Tous ses sens restent en alerte, sur la défensive. Son corps s'apparente donc à une pellicule protectrice composée de capteurs thermiques, sensitifs... qu'il régule en fonction de l'atmosphère des lieux. À la différence de l'oasis, l'île déserte n'a pas d'intérieur. Totalement ouvert sur l'extérieur, cet espace d'attente s'expose aux forces naturelles. L'île déserte ne peut donc dessiner une frontière protectrice et offrir des ressources encapsulées en son sein ou distribuées dans l'environnement.

Tel un hérisson en difficulté, Monsieur X se rétracte sur lui-même, se fige, se crispe pour lutter contre les agressions naturelles (le vent, la pluie, le froid...) et les éventuelles menaces humaines qu'incarnent les ombres statiques de trois silhouettes qui se projettent contre la palissade.

Dans ce contexte, l'espace d'attente se réduit à cette niche intime du corps propre, à ce monde du repli sur soi. Le recours à l'imaginaire, seule alternative pour s'extraire de cet univers hostile et traduire positivement cette expérience singulière du « temps mort » (les déchets dans les poubelles) et du « temps vide » (l'aspect minimaliste du mobilier urbain), est un moyen pour transformer l'errance en voyage intérieur. Pour y parvenir, Monsieur X a besoin d'incarner sa pensée c'est-à-dire de s'appuyer sur des objets qui malheureusement font défaut dans ce lieu immensément vide et source d'angoisse. Tantôt, son regard se perd dans les lignes de fuite de l'horizon éclairées par ces phares de voitures devenus guirlandes, tantôt il s'ancre au sol.

Dans ce contexte, l'espace d'attente se réduit à cette niche intime du corps propre, à ce monde du repli sur soi.

L'éclairage de l'abribus contraste avec l'obscurité ambiante. Cette scénographie nocturne accroît le sentiment de vulnérabilité de Monsieur X. Notre voyageur, ainsi mis en scène, ne se sent plus à l'abri. Bien au contraire, il se sent exposé au regard d'autrui, totalement à découvert. Or, Monsieur X en ce moment n'aspire qu'à une chose : se faire oublier et s'échapper rapidement de ce lieu dont le temps lui semble terriblement long, comme suspendu. D'ailleurs, cette dimension a-temporelle qui étire l'espace-temps de l'attente à l'infini est amplifiée par le mouvement incessant des voitures particulières qui foncent à vive allure en direction de cette lumière civilisatrice qui scintille au loin. Cette « libre » circulation des automobilistes lui renvoie, en négatif, cette image d'un voyageur « en panne », « en détresse », obligé de « rester en rade », totalement démuné, impuissant et contraint d'attendre sur les bas cotés qu'un bus vienne à son secours. « Mais où se trouve la borne d'appel d'urgence » s'autorise-t-il à penser. Cette bouée de sauvetage, ce kit de secours d'un navigateur échoué au milieu de nulle part, offre l'avantage, en cas d'intempérie, de maintenir le lien, de signaler sa présence en cas de danger.

La bouée.

À cette heure matinale, place Voltaire, l'agitation urbaine est intense. La bouche de métro qui donne l'impression de connaître des problèmes de digestion, ne cesse, à intervalle régulier, de déverser une foule de voyageurs qui forme une marée humaine indisciplinée. Ces voyageurs-piétons qui se déversent sur le trottoir, telles les autos tampons de la foire du Trône, se télescopent, se percutent, s'esquivent, s'évitent, s'ignorent... Parallèlement à cette farandole de piétons qui danse au rythme des rames de métros, la place devient le centre d'un étrange manège. Dans un concert de klaxons, les automobiles s'emboîtent, s'enchaînent l'une dans l'autre et finissent par devenir étrangement immobiles.

Après cette vue panoramique, changeons d'angle. Le tableau de Tati construit comme un travelling aérien nous aide à visualiser cet étrange rituel de l'attente. Imaginez-vous, muni de vos jumelles, perché au troisième étage d'un immeuble de la rue de la Roquette. Protégé des flux de voitures et des remous humains, votre regard se fige sur ce totem sorti de terre, sur cette bouée suspendue à une tige sur laquelle s'agrippent des mains d'anonymes. Ici, pas de banc, ni de poubelle. Juste un mat au-dessus duquel flotte le pavillon du réseau. Ce lieu d'attente, que l'on distingue de loin tel un phare qui nous donne le cap, se définit aussi comme un point d'ancrage, où les voyageurs viennent s'amarrer pour ne pas se laisser emporter par le tourbillon des flux urbains. Ce mât ne se réduit pas uniquement à cette fonction d'accroche et de point de mire. Il se transforme en ponton qui signale au chauffeur de bus la zone d'accostage.

Cet espace d'attente, que l'on distingue de loin tel un phare qui nous donne le cap, se définit aussi comme un point d'ancrage, où les voyageurs viennent s'amarrer pour ne pas se laisser emporter par le tourbillon des flux urbains.

Un dernier réglage nous permet de cadrer notre objectif sur ces personnages qui, alignés en file indienne, forment une chaîne humaine. Cet espace d'attente « organique » évolue en fonction de la densité des corps de voyageurs qui le composent. Il se construit, touche par touche, agrégeant entre eux des voyageurs qui s'enlacent dans une sorte de corps à corps. Extrêmement précaire à l'origine (1 à 2 personnes), la chaîne humaine s'épaissit progressivement pour former une sorte de digue (+ de 5 personnes) qui contraint les flux piétons à la contourner. Contrairement aux espaces d'attente « emboîtés » (le port de commerce), cette grappe humaine, qui privatise occasionnellement un bout de trottoir, est extrêmement fragile. Lorsque les flux de piétons s'intensifient, que la marée humaine monte, pourrions-nous dire pour filer la métaphore, cette chaîne humaine devient houleuse. Elle peut lâcher prise, se briser en autant de voyageurs qui, jusqu'alors, la composaient. Pour résister à cette rupture, elle se consolide, crée des maillons forts comme en témoigne cette famille bras dessus bras

dessous. Elle doit également s'ajuster aux flux piétons et, si nécessaire, changer de morphologie. La file d'attente s'autorégule en fonction des contraintes. Pour préserver son unité, cette chaîne humaine s'étire et s'aligne doucement le long du trottoir, dans le sens du courant dominant, pour réduire son emprise au sol, se faire plus lisse.

Cet espace d'attente organique évolue en fonction de la densité des corps de voyageurs qui le composent. Il se construit, touche par touche, agrégeant entre eux des voyageurs qui s'enlacent dans une sorte de corps à corps.

Ces zones d'attente improvisés et précaires, construits de façon organique (agrégation de corps), et qui reposent sur une matérialité minimaliste (le totem), ne sont, en réalité, tolérés que dans la courte durée. Au-delà d'un certain seuil, ces zones d'attente auto-régulées par la présence humaine deviennent encombrantes et génèrent des problèmes de circulation : risque d'engorgement sur les trottoirs obligeant les piétons à descendre sur la chaussée (insécurité routière), stationnement devant les vitrines obstruant l'entrée des commerces...

Soudain un bus surgit. Notre grappe se désolidarise, éclate. Un esprit d'anarchie règne au pied du totem. Les voyageurs qui attendent un autre bus redeviennent des électrons libres malmenés qui tourbillonnent autour du totem, cherchent à retrouver un équilibre... Le même rituel recommence.

Soudain un bus surgit. Notre grappe se désolidarise, éclate. Un esprit d'anarchie règne au pied du totem.

Mais pourquoi diable tous ces gens s'accrochent-ils à ce mât comme à une bouée de sauvetage ; pourquoi font-ils la queue comme au guichet de la SNCF ou au rayon fromage d'une grande surface ? L'environnement est pourtant riche en ce lieu et offre de nombreux abris naturels qui sont autant de vitrines pour se distraire. Par ailleurs, la position est inconfortable. Oui mais voilà, les places sont « chères » à l'intérieur du bus ! Il faut prendre sa place pour pouvoir être servi à son tour. Il faut occuper physiquement l'espace pour marquer son rang. La file indienne et le totem constituent l'espace même de l'attente et nient l'environnement quelle que soit sa qualité. La file indienne matérialise sur le sol le couloir du bus qui permettra aux voyageurs de se distribuer. Le totem signe la présence d'une institution dans l'espace public que le chauffeur (ou le machiniste) viendra incarner. Ainsi, les voyageurs se mettent déjà au format du bus.

La file indienne matérialise sur le sol le couloir du bus. Le totem signe la présence d'une institution dans l'espace public que le chauffeur (ou le machiniste) viendra incarner.

Le port de commerce.

Le port de commerce est un espace plein de vie, grouillant, bruyant et agité. Le frottement des roues sur l'asphalte, la montée en régime des moteurs, le retentissement des klaxons, l'éclat bleuté des gyrophares, le crépitement des néons, l'embrasement des feux tricolores, la mise en scène des vitrines, la profusion des plaques de rues, des panneaux routiers, des enseignes commerciales, le flux des automobiles et des piétons, le déroulement incessant des panneaux publicitaires etc. noient littéralement le voyageur dans un bouillon d'informations. Mais, aucun son, aucun signe, aucun signal ne parvient à émerger de ce brouhaha, de ce trop plein d'informations. Ils sont littéralement absorbés par un bruit de fond qui brouille les messages et dans lequel ils se perdent. Le port de commerce évoque la criée d'autrefois où seul le professionnel des marchés parvenait à comprendre ce qui se jouait et ce qui s'échangeait. Cet excès de signes participe à l'évidement de l'espace qui n'est plus lisible pour un voyageur perdu dans cette soupe d'informations. Ainsi, la monochromie de la toile renvoie à cette impossibilité de distinguer des sources d'informations et des messages. L'écluse est au contraire un espace polychrome et aéré où le voyageur peut s'émouvoir du chant d'un oiseau, distinguer l'odeur d'une pâtisserie, percevoir la venue du bus. La pluie battante évoque précisément ce brouillage des repères et la désorientation du voyageur dans un environnement devenu gris à force d'être saturé de couleurs.

Le port de commerce évoque la criée d'autrefois où seul le professionnel des marchés parvenait à comprendre ce qui se jouait et ce qui s'échangeait.

Ce trop plein d'informations organise la saturation cognitive du voyageur qui ne « sait plus où donner de la tête ». Mais cette saturation est d'autant plus forte que l'environnement ne porte plus le voyageur. Celui-ci ne peut plus déléguer à son corps la responsabilité de le prendre en charge. Il ne parvient pas à s'abstraire de la situation. Il est collé à l'instant et au lieu. Son esprit est sur le pont et son corps tendu. La construction de son déplacement demande un effort. Il en « a plein le dos ». La pluie évoque aussi l'inconfort d'un voyageur qui se replie sur lui-même pour se protéger. À la différence de l'écluse ou de l'île-oasis les corps sont ici quasiment absents. Pourtant les voyageurs sont bien là agglutinés les uns aux autres. Ils font masse. Mais trop nombreux, repliés, enveloppés ils ne parviennent plus à se distinguer les uns des autres. Les corps sont absents car trop fatigués, leur importance devient seconde dans un environnement qui nécessite la mobilisation pleine et entière de l'esprit pour gérer le déplacement.

Ce trop plein d'informations organise la saturation cognitive du voyageur qui ne « sait plus où donner de la tête ».

La bouée, telle que l'a peinte Tati Mouzo, peut être regardée comme un agrandissement d'une scène du port de commerce. En effet, les voyageurs, pris dans l'aspiration du mouvement, semblent déjà perdre leur forme et sombrer dans l'anonymat. Le port de commerce et la bouée renvoient à la densité de l'espace urbain qui dans un cas conduit les voyageurs à se presser dans leur boîte de sardines et dans l'autre à s'effiler sur leur ligne. La densité rend beaucoup plus complexe la gestion des situations d'attente.

Conclusion.

La mondialisation des échanges, l'accroissement des déplacements, le développement et la structuration de « systèmes automobiles »²⁸, le développement d'une urbanisation en réseau, d'un processus de réticulation des espaces physiques naturels, d'une logique de « branchement »²⁹ nous interrogent sur le devenir du modèle urbain traditionnel. La ville traditionnelle est-elle morte, annonçant par là-même l'avènement de l'urbain (F. Choay) ? Au-delà des questions relatives à la mobilité et aux déplacements, c'est bien le devenir de la ville qui est au centre des débats. En effet, le modèle urbain traditionnel, dense, monocentrique, contenu dans un périmètre clairement défini subit « l'assaut » des nouvelles formes de mobilité. Le « desserrement » de la ville, le développement de la péri-urbanisation, l'organisation des villes ou métropoles en archipels semblent en effet accompagner « l'éclatement » de la ville ancienne et annoncer l'émergence de nouvelles centralités. G. Dupuy observe, par exemple, que le système automobile, qui a largement contribué à défaire les territoires anciens, propose des points forts, des nœuds qui polarisent de nouveaux espaces-temps. Ainsi, de nouvelles centralités apparaissent au carrefour des nœuds routiers, mais aussi des réseaux de transport³⁰.

Ces micro-lieux que sont les espaces d'attente du bus n'ont-ils pas vocation, pour certains d'entre eux, à devenir des micro-pôles de services hiérarchisés, des escales d'urbanité ? L'espace d'attente du bus est un point de passage obligé pour le client du réseau de transports collectifs. Or, celui-ci est parfois obligé de faire d'importants détours pour acheter une simple baguette de pain ou pour retirer de l'argent. Il ne trouve pas toujours sur le lieu de l'attente les ressources nécessaires à la construction de son déplacement et à la gestion de son quotidien.

Les espaces d'attente du bus n'ont-ils pas vocation, pour certains d'entre eux, à devenir des micro-pôles de services hiérarchisés, des escales d'urbanité ?

Cependant, les services offerts au cœur de la zone d'attente ne doivent pas se substituer à l'environnement d'accueil parfois riche. Ils doivent au contraire savoir combiner avec cette offre et la mettre en valeur. Ils doivent savoir s'effacer lorsque cela est nécessaire. Ils deviennent alors

²⁸ G. Dupuy, Les territoires de l'automobile, Paris : Anthropos, 1995.

²⁹ F. Choay, « Le règne de l'urbain et la mort de la ville », in La ville, art et architecture en Europe 1870-1993, Paris, Editions du Centre Pompidou, 1994. F. Choay, « Une mutation à l'œuvre », in, De la ville à la mégapole essor ou déclin des villes au XXIe siècle ?, Dossiers des séminaire Techniques, Territoires et Sociétés, n°35, pp. 43-50, Octobre 1998.

minimalistes et prennent la forme d'une simple table d'orientation. La qualité n'est donc pas synonyme de quantité mais d'intégration. La qualité du service n'est pas nécessairement synonyme de bourrage technologique ou informationnel. Il faut aussi savoir dépouiller l'environnement de l'attente et le protéger. En effet, le « port de commerce » montre bien que le voyageur n'est pas à l'abri d'une saturation cognitive. Les informations ou les *stimulii* trop nombreux noient le voyageur dans un flux d'informations. Un environnement plus épuré a parfois le mérite de favoriser la lisibilité de la situation. Un environnement plus protégé a parfois le mérite d'apaiser le voyageur qui peut ainsi penser à autre chose et oublier qu'il attend. Ainsi, un bosquet d'arbres, une œuvre d'art à contempler ou une perspective où projeter son regard sont parfois aussi importantes qu'un supplément d'informations. Ce n'est que dans le cas d'une absence d'offre, qu'il peut lui-même devenir un lieu de ressources. En d'autres termes, il ne doit devenir « île-oasis » qu'en l'absence d'un environnement commercial.

Les services offerts au cœur de l'espace d'attente ne doivent pas se substituer à l'environnement d'accueil.

De la même manière, lorsqu'il n'est pas intégré à un pôle d'échange, l'espace d'attente prend, le plus souvent, la forme d'un abri ou d'un mât posé sur le bord d'un trottoir. Il semble oublier, sinon nier, l'existence même du territoire sur lequel il s'ancre. Or ce territoire lui offre des ressources parfois inespérées. La zone d'attente doit probablement apprendre à vivre et à composer avec son environnement, à tirer parti de la singularité du territoire d'accueil. Ainsi, avant de renouveler l'offre en matière de services, peut-être faut-il apprendre à tirer le meilleur parti et à intégrer les objets de l'attente dans leur environnement et dans leur territoire.

Dans cette géographie recomposée de l'urbain autour de la mobilité, certaines zones d'attente du bus n'ont-elles pas vocation à devenir des micro-espaces publics, des micro-agoras ? Là encore, il ne s'agit pas de se substituer à l'environnement d'accueil parfois riche, mais d'en tenir compte pour s'y intégrer. Or, le plus souvent la zone d'attente du bus « tourne le dos » au quartier et ignore les ressources que celui-ci peut offrir. Il ignore le rôle qu'elle-même pourrait jouer dans la définition de micro-espaces publics. « Port de commerce », lieu de gestion des flux, il exclut la dimension domestique et civique³¹ (« l'écluse ») qu'il pourrait revêtir. L'espace d'attente se situe au point de croisement d'un réseau et d'un territoire, d'un client et d'un habitant. Or, paradoxalement, faute de s'en souvenir, Les zones d'attente, pensés d'abord comme des supports publicitaires, sont intégrés

³⁰ M. Weil, La transition urbaine, Paris : Mardaga, 1999 et La ville et l'auto, Paris : Descartes & cie, 2002.

³¹ On peut s'inspirer du « modèle des cités » développé par L. Boltanski et L. Thévenot (De la justification. L'économie des grandeurs, Paris : Gallimard, 1991).

dans le « système automobile ». Repenser cette articulation consiste au contraire à imaginer un « système bus » (pour paraphraser G. Dupuy), à penser le bus dans la relation qu'il entretient d'une part avec la cité politique et le quartier comme extension de la sphère privée et d'autre part avec le réseau de transport.

Dans cette géographie recomposée de l'urbain autour de la mobilité, certains espaces d'attente du bus n'ont-ils pas vocation à devenir des micro-espaces publics, des micro-agoras ?

Cependant, la « bouée » nous rappelle qu'il ne sert à rien de parfaire la qualité des espaces d'attente si, dans le même temps, on néglige la qualité du déplacement. Dans un bus, les places n'ont pas toutes la même valeur. Les espaces sont hiérarchisés. Une concurrence s'instaure donc entre voyageurs. La construction d'une file d'attente est un moyen de distribuer les places selon un principe de justice : les premiers arrivés sont les premiers servis. Mais de très fortes contraintes pèsent alors sur le temps d'attente. L'espace d'attente et le point d'amarrage du bus se superposent et se confondent. Les voyageurs dessinent un bus dans l'espace d'attente. Or, l'un des enjeux est précisément de parvenir à dissocier espace d'attente et point d'amarrage du bus afin de tirer le meilleur parti de l'environnement immédiat.

Il ne sert à rien de parfaire la qualité des espaces d'attente si, dans le même temps, on néglige la qualité du déplacement.

Partie 4

Visions du futur.

Les ateliers de créativité ont fait naître de nombreux débats et ont parfois suscité de vives controverses entre les participants sur ce que devait être la ville de demain et les espaces d'attente. Cependant, par-delà la diversité des points de vue, nous avons cru possible d'identifier trois grands projets : l'abri cybernétique, les capsules et la table graphique. Ces différents projets futuristes sont construits autour d'une idée centrale que nous avons cherchée à mettre en valeur.

L'abri cybernétique.

L'abri cybernétique est un phare, une tour centrale véritable cœur, poumon et cerveau d'une ville machine construite pour assurer le bonheur de tous. Mais la construction de cette ville aux rouages parfaitement huilés et au cerveau démesuré fait très rapidement naître une opposition porteuse d'une autre vision de l'homme, de la société et du futur. Des voix s'élèvent pour dénoncer ce paradis monstrueux qui place l'homme sous tutelle et l'écrase par son gigantisme. Les opposants lui opposent une ville à l'échelle humaine et proposent un futur anachronique où les êtres et les choses de générations différentes se côtoient de manière harmonieuse.

Les capsules.

Les capsules sont des abris translucides en forme de sphères ouvertes. En milieu urbain dense, lieu où les services sont les plus nombreux et les plus divers, l'espace d'attente est composé d'une bulle unique. L'abri est alors une simple membrane de plexiglas, une seconde peau protectrice. Lorsque l'on s'éloigne de la ville, les bulles et les services se font plus nombreux, remplaçant le cadre urbain soudain disparu. Elles se substituent progressivement à la ville désormais absente. Les capsules ressemblent à ces presses-papiers souvenirs en forme de boule-de-neige. Elles encapsulent la ville, elles constituent un morceau d'urbanité sous globe. Les membres des ateliers ont ainsi imaginé des espaces modulables selon le degré d'urbanité de leur environnement. À mesure que l'on approche du centre-ville, les bulles semblent « éclater » une à une. Les services ne sont alors plus en capsulés mais distribués dans un environnement devenu plus riche. À Paris, comme à Rennes, les membres de l'atelier ont imaginé des abris toujours plus confortables et « luxueux » ; de véritables salons VIP, des « intérieurs cuir » qui rappellent davantage la maison ou l'automobile. Mais progressivement le doute s'est installé. Que deviendront ces abris cossus dédiés aux transports ? Ne faut-il pas en limiter et en sécuriser l'accès pour se préserver des « indésirables ».

La table graphique.

Autre projet évoqué par les panélistes, la borne interactive multiservices. Cette borne, dont la forme évoque les tables inclinées d'architecte, fonctionne comme une table d'orientation panoramique. Le voyageur, en se connectant sur cette borne par le biais d'une clef magique (carte à puce), accède à une panoplie de services en ligne pour préparer ou agrémenter son voyage. Cette borne délivre également de l'information contextuelle : commerces de proximité, vie de quartier, évènements culturels... À la fois porte d'entrée sur le réseau de transport et fenêtre sur le quartier, cet outil d'aide à la navigation devient un point de passage obligé pour faire le lien entre réseau et territoire. La borne multimédia permet également la dématérialisation des espaces d'attente qui s'étirent désormais à l'échelle du quartier (le territoire) et invite les voyageurs à se déchaîner de l'emprise du réseau pour vaquer à d'autres occupations.

L’abri cybernétique.

Pour donner corps aux discours controversés des panélistes, Tati Mouzo semble s’être nourri de l’univers fantasmagorique de la science-fiction des années 50. Au centre de cette mégapole qui se structure verticalement, une plate-forme d’échange en forme de pieuvre sacralise la fluidité et la rapidité dans les transports devenus un enjeu incontournable du XXI^{ème} siècle. Cette tour de verre tentaculaire, qui surplombe la ville, s’impose comme un monument, un carrefour incontournable. Ce temple-mirador propulse une foule d’anonymes sans visage, à la démarche d’automates, dans des bulles de verre qui nous rappellent étrangement les escalators en forme de tuyauterie du centre Georges Pompidou, monument incarnant les valeurs modernistes et productivistes d’une époque résolument tournée vers l’avenir. Cette ville robotisée est pensée comme une machine à circuler. Ces artères en forme de courroies de distribution et de bras articulés agissent comme des prothèses orthopédiques qui instrumentalisent les piétons-voyageurs en les maintenant en marche pourrait-on dire. Le corps humain est magnifié, appareillé, ses performances énergétiques sont amplifiées. Les fonctions motrices de l’homme sont distribuées dans l’espace architectural et prises en charge par des automates qui peuplent cette ville-machine (escalators, ascenseurs, tapis roulants en forme de trottoirs qui orientent les flux de piétons en fonction de leur vitesse de motricité, cartes magnétiques, sas de sécurité, caméras infra-rouge rétinienne, bornes d’orientation...). Le transport est pensé comme une succession d’engrenages qui gomme la notion d’attente incompatible avec cette idéologie du mouvement perpétuel.

Cette ville robotisée est pensée comme une machine à circuler. Ces artères en forme de courroies de distribution et de bras articulés agissent comme des prothèses orthopédiques. Le corps humain est magnifié, appareillé, ses performances énergétiques sont amplifiées. Dans ce tableau, le transport est pensé comme une succession d’engrenages qui gomme la notion d’attente incompatible avec cette idéologie du mouvement perpétuel.

La tour n’est pas simplement une machine, c’est aussi un cerveau. Elle est le point vers lequel convergent toutes les informations, tous les signaux, tous les messages et tous les hommes. Elle est le point de convergence des réseaux neuronaux. Elle est l’unité centrale d’une ville-ordinateur qui reçoit, traite et diffuse des *input* et des *output*. Le flux des voyageurs en mouvement constitue ainsi une source d’informations pour ce centre de calculs qui mesure les rythmes urbains. Elle est à l’image de la « tour-lumière » imaginée par l’urbaniste Nicolas Schöffer dans sa ville cybernétique.

Dans un périmètre assez large de 500 à 1000 m, des microphones, des cellules photo-électriques, des thermomètres, des hygromètres, éventuellement des anémomètres, seront placés. Les microphones de diverses conceptions enverront des informations concernant les changements survenus dans l'ambiance auditive, les cellules photo-électriques enverront des renseignements sur la fréquence des événements tels que le passage des voitures sur les autoroutes, ou les variations lumineuses ou colorées de l'ambiance visible, les thermomètres, hygromètres et anémomètres, très sensibles aux moindres changements dans ces trois secteurs, en faisant autant. Mais la Tour recevra aussi les informations plus lointaines concernant le fonctionnement des diverses Administrations de la ville par la Préfecture, bureaux des P.T.T., de la S.N.C.F., de la R.A.T.P., des aéroports et, dans certaines circonstances, de l'A.F.P., de la Bourse, de l'Office météorologique et l'Observatoire. L'ensemble de ces informations convergera constamment vers le cerveau central qui quantifiera immédiatement et qui prendra des décisions selon les programmes types déterminés d'avance et qui seront interchangeables. (N. Schöffler – La ville cybernétique).

L'azur du ciel, l'éclat de la tour, la rondeur des automobiles expriment la satisfaction de vivre dans ce monde harmonieux. La ville-machine, la ville-ordinateur favorise l'expression du bonheur. Mais déjà des premiers nuages apparaissent à l'horizon ; des voix s'élèvent pour dénoncer cette ville futuriste incarnant la puissance industrielle et sociétale présente dans la mythologie post-moderne des urbanistes et des architectes des années 70. Quelques personnes expriment leurs craintes devant cette cité utopique trop propre, trop clinique, trop mécanique qui organise la ségrégation de l'espace et place l'homme sous tutelle. Derrière la peinture vive des façades, le spectre d'une ville totalitaire, carcérale, oppressive apparaît. Les couleurs ne parviennent plus à masquer la géométrie des formes, la rigidité des traits et le sentiment d'écrasement qui domine. Le vernis craque. L'utopie tourne au cauchemar.

Quelques personnes expriment leurs craintes devant cette cité utopique trop propre, trop clinique, trop mécanique qui organise la ségrégation de l'espace et place l'homme sous tutelle.

Le murmure de la foule des opposants à ce projet devient sourd grondement, mouvement de révolte. Ils ne veulent pas de ce monde cybernétique. Leur malaise n'est pas simplement un mouvement d'humeur ou l'expression d'une peur atavique. Il est fondamentalement porteur d'une autre vision du monde, de la société et de l'homme. Parfois, les pères fondateurs de cette cité semblent eux-mêmes effrayés par leur propre création. Cette ville qu'ils voulaient parfaitement ordonnée autour d'un plan rationnel ; qu'ils croyaient parfaitement maîtrisée ; qu'ils souhaitaient pouvoir penser dans ses moindres détails, semble leur échapper. La vie sociale est trop complexe pour s'inscrire dans un plan. Il faut sans cesse gommer, corriger, ajouter de nouvelles prothèses pour tenir compte de cette diversité, des effets pervers, des effets inattendus et des dysfonctionnements. La ville s'étrangle dans ses tentacules. Ces apprentis sorciers auraient-ils enfanté un monstre ?

Les opposants refusent d'habiter un monde gouverné par une unité centrale, par un cerveau aveugle muré dans sa « tour d'ivoire ». Leur futur ne fait pas table rase du passé. Ils revendiquent au contraire un avenir anachronique où les êtres et les choses de générations différentes se rencontrent, se tutoient, s'éprouvent dans un corps à corps sensuel.

Les opposants de la ville cybernétique imaginent, au contraire, une cité à taille humaine où chacun pourrait vivre « le fabuleux destin d'Amélie Poulain ». Ils rêvent du village d'autrefois. Ils ont la nostalgie des « écluses ». Leur futur ne fait pas table rase du passé. Ils revendiquent au contraire un avenir anachronique où les êtres et les choses de générations différentes se rencontrent, se tutoient, s'éprouvent dans un corps à corps sensuel. Les objets, parfois devenus fétiches, conservent le souvenir du passé. Les temporalités se bousculent dans ce monde où affleurent les différentes couches de l'histoire. Les opposants refusent d'habiter un monde gouverné par une unité centrale, par un cerveau aveugle muré dans sa « tour d'ivoire ». Ils refusent ce temple cybernétique qui symbolise leur assujettissement. Ils ne renoncent pas à construire une ville intelligente, mais ils souhaitent que cette intelligence soit distribuée entre les hommes et les objets techniques. L'intelligence, affirment-ils en substance, naît de la rencontre des hommes et des choses. L'homme est celui qui par sa présence incarnée tisse du lien entre les êtres.

L'atelier de créativité.

L'atelier de créativité se définit comme un espace ré-créatif dont l'enjeu est de débrider l'imaginaire des participants. Le principe est simple. Sur le même modèle que les jeux de rôle, nous avons invité les huit membres de l'atelier de créativité à changer de peau et à endosser les responsabilités d'élus municipaux. Durant une journée entière, nos complices se sont transformés en notable d'une ville du XXI^{ème} siècle. Leur mission : suite à une explosion chimique, un quartier a été déserté pendant trente ans. Aujourd'hui, en 2030, nos élus ont en charge de reconstruire ce morceau de ville en plaçant au centre de leurs réflexions la question des transports et des espaces d'attente.

Afin d'encourager l'expression orale de tous les participants, les huit panélistes ont, dans un premier temps, travaillé en binômes. Ces couples se sont repartis au sein de 4 ministères respectivement intitulés : « Environnement et transports », « Vie économique et transport », « Culture et transports », « Vie de famille et transports ». Une fois les équipes constituées, nous les accompagnons sur le lieu du drame. À ce stade de la réflexion, la maquette n'est encore qu'un prétexte à la discussion, un espace de lamentation.

- Après avoir découvert avec stupeur l'étendue de la catastrophe (aspect minimaliste de la maquette), nos binômes se sont réunis à huis clos pour formuler des propositions en termes d'aménagement urbain et de transport. Ces propositions sont ensuite présentées en séance plénière (conseil municipal) pour approbation. Lors de ces conseils municipaux, chaque ministre, assis en arc de cercle autour de la maquette, défend sa vision du monde, argumente, cherche à convaincre les autres membres.
- Dans un second temps, les panélistes sont invités à mettre en forme leurs idées, à matérialiser la ville du futur. La maquette, que l'on caressait simplement du regard, se transforme en table d'opération, en espace de manipulation, en chantier de construction. Pour donner plus de réalisme à leur schéma d'urbanisme, nos panélistes disposent d'une caisse à outils (ciseaux, feutres...) et de figurines pré-construites (mobilier urbain, kiosque, borne, play-mobile, écran télématique...)
- L'identité du quartier enfin matérialisée et la programmation de la ville définie (emplacement des commerces, des aires de jeux, des écoles...), nos élus peuvent enfin se concentrer sur l'aménagement des espaces d'attente du futur : Quel est l'emplacement le plus approprié pour installer un abribus dans cette ville du futur, quelle sera la forme de l'aubette du futur, quels services aux usagers imaginer, quels sont les matériaux, les couleurs utilisés, comment lutter contre les nuisances sonores, olfactives... ? Lors de ces

échanges, les controverses sont vives, les débats enfiévrés. Afin de ne pas se laisser dépasser par la spontanéité des discours tout azimut, les binômes se sont de nouveau retranchés dans l'intimité de leur ministère. Dans le secret, à huis clos, nos protagonistes affinent leurs idées, élaborent des scénarios pour rendre leurs propositions plus concrètes, plus vivantes... Réunis une seconde fois autour de la maquette, leurs propositions d'abribus du futur sont également soumises à l'épreuve de la critique collective jusqu'à ce qu'une idée forte émerge et se stabilise. Les idées, pour être retenues, doivent être validées par la majorité des élus.

Durant ces ateliers de créativité, de nombreuses traces écrites ont été produites par les panélistes. Ces matériaux (note de synthèses, schéma, croquis d'un abribus du futur, esquisse d'une zone d'attente...) s'apparentent à des instruments de projection qui sont des outils d'aide à la visualisation. L'utilisation de ces supports papier, qui conservent les propositions spontanées formalisées par les binômes, permet effectivement aux panélistes de jouer carte sur table et, surtout, de défendre, documents à l'appui, leur vision du monde. Réunis autour de la maquette en session plénière, ils pouvaient par la suite s'appuyer sur ces notes et faire fonctionner concrètement leur logique d'action en projetant ces plans sur ce support physique en 3D que représente la maquette volumétrique moby-city : « Vous voyez, ici, derrière la poste, juste en face de l'école, on peut imaginer... ».

Pour mettre en œuvre ce dispositif expérimental, l'équipe d'animation est composée de cinq personnes :

Deux animateurs-sociologues :

Le sociologue - animateur est un véritable homme-orchestre qui ne cesse de jouer sur plusieurs registres à la fois : outre notre travail d'encadrement et de capture de l'opinion (grâce notamment à notre magnétophone et notre caméra), nous nous comportons comme des agents de liaison entre panélistes, des arbitres lors des controverses, des empêcheurs de tourner en rond...

Un architecte :

Muni d'une trousse à outils et détenteur de savoir-faire opératoires, l'architecte aide les panélistes à « fabriquer » un bout de ville et traduit matériellement les aspirations des élus en construisant par exemple une voirie, un lampadaire, une rangée d'arbres, une poubelle, un abri...

Un peintre illustrateur

L'illustrateur, quant à lui, s'imprègne des débats, croque le discours des élus et, si nécessaire, traduit graphiquement les aspirations des panélistes en dessinant des croquis sur le tableau blanc.

Une assistante de recherche :

L'assistante de recherche s'assure que les conditions matérielles sont réunies pour agréments l'accueil de nos invités : café, déjeuner, bloc note, papier crayon, distribution des chèques cadeaux.

La maquette « Mobi-city ».

La maquette comme support cognitif à l'épicentre du débat : La simulation est une méthode devenue incontournable en conception de produit, du fait de ses portées pratiques. Pour simuler l'espace urbain, nous avons eu recours aux compétences d'un architecte qui nous a construit un « morceau de ville » en papier kraft : la maquette « mobi-city ».

Cette maquette doit être comprise comme étant la charpente de nos ateliers de créativité. Elle permet de situer les espaces d'attente dans un cadre urbain réaliste. Outre cette dimension opératoire, elle facilite l'expression des besoins des panélistes en termes de transports publics et sert de support à l'imaginaire pour imaginer les espaces d'attente du futur. Enjeu de discussion, cet outil prospectif favorise également la coopération entre les participants³². Enfin, ce dispositif expérimental permet de reproduire à l'identique le protocole réalisé à Rennes et à Paris, permettant ainsi d'obtenir des données comparables.

La maquette est un support cognitif à l'épicentre du débat.

En résumé, la maquette est un support cognitif tant pour le sociologue que pour les panélistes. C'est autour de cet outil que se coordonnent l'action et l'échange. La maquette est détentrice d'une puissance révélatrice car elle fonctionne comme un outil de mise en forme de l'imaginaire. En effet, tel un miroir, l'outil réfléchit, réverbère nos modes de vie, nos façons de faire, nos visions du monde... qui sont généralement sujets à controverse. Les propriétés principales de la maquette sont donc sa force probatoire et stabilisante qui constitue des repères essentiels pour penser les transports collectifs de demain et les services qui y sont associés.

La maquette est détentrice d'une puissance révélatrice car elle fonctionne comme un outil de mise en forme de l'imaginaire. En effet, tel un miroir, l'outil réfléchit, réverbère nos modes de vie, nos façons de faire, nos visions du monde...

L'utilisation de la maquette permet aux participants de l'atelier de créativité :

- De changer d'échelle pour dominer la ville du regard et agir sur elle par simple manipulation.

³² Dans un domaine proche, l'usage de la carte dans les débats publics prospectifs, voir B. Debardieux, « Figures (géo)graphiques et prospective. Les cartes, schémas et modèles au service du projet et de la prospective territoriale », in. B. Debardieux et M. Vanier (2002), Op. Cit.

- De mettre en forme leur imaginaire et d'installer le consensus sur les orientations à prendre en termes d'urbanismes et de lieux d'attente.
- De justifier leur point de vue en évoquant leur propre expérience et les savoir-faire, les ressources et les compétences que les voyageurs sont susceptibles de mobiliser pour circuler correctement sur le réseau transport qui trame ce territoire virtuel.

Comment passer d'un univers « sur-réaliste » à une situation « authentique » ? Au fil de la journée, sous l'action des participants, la maquette s'est progressivement concrétisée en s'alourdissant de détails (voiries, commerces, espaces d'attente, arbres, modes de circulation...) et en se peuplant d'habitants virtuels à qui les panélistes attribuaient des identités, des rôles, des envies, des habitudes de déplacement, des postures d'attente... Plus le projet gagnait en matérialité c'est-à-dire plus la maquette gagnait en réalisme (habitants « play-mobile », façades de commerces en carton, jardin en lego, bus miniatures...) plus les choix urbanistiques devenaient irréversibles. Nous sommes donc passés d'une maquette « papier-carton », vide de sens dans un premier temps, à une ville en modèle réduit, investie par une multitude de petites histoires, de cours d'action réalisés par des habitants virtuels qui donnèrent de la chair à ce cadre plastique. Autrement dit, Mobi-city, que l'architecte avait pensé comme un réceptacle énigmatique, nous échappait pour devenir l'affaire des participants qui, progressivement, se la réapproprièrent.

Bien entendu, lors de ces ateliers de créativité, nous ne pouvions pas reproduire à l'identique l'épaisseur sociotechnique du cadre urbain. La ville « papier-carton » est par définition épurée, désincarnée, et ressemble à un univers clos, hermétique, sans extériorité, sans dehors. Ce sentiment d'évoluer dans un environnement a-temporel et en apesanteur plonge, dans un premier temps, les participants dans un état dubitatif. Cette ville en « papier-carton » ne leur évoque rien tant qu'elle n'a pas été réappropriée. Progressivement, les membres de l'atelier, en investissant les lieux et en se créant des histoires, redonnent à cette maquette de l'épaisseur sociologique. Ils font, pour reprendre l'expression de G. Devrey³³, « comme si » c'était vrai et finissent par tellement y croire, par tellement y investir d'eux-mêmes que nous avons à faire à d'authentiques situations.

Les membres de l'atelier, en investissant les lieux et en se créant des histoires, redonnent à cette maquette en papier kraft de l'épaisseur sociologique.

À ce titre, le sociologue est amené à jouer un rôle central lors de l'animation de l'atelier. Dans cet environnement désincarné et épuré, l'animateur apporte la dimension humaine et sociale qui fait

³³ G. Devrey, « Faire comme si », in P. Beguin et A. Weill-Fassina (sous la dir. de), La simulation en ergonomie : connaître, agir et interagir, Toulouse : Édition Octares, 1997.

défaut. Il contribue à donner à l'exercice un peu de convivialité, de chaleur et d'épaisseur sociale. Nos interventions étaient généralement teintées d'humour pour faire baisser un peu la tension. Le principe ludique qui guide notre mode d'animation est ici déterminant. De même, lors de l'énonciation de la consigne, nous nous attachions à re-contextualiser l'opération dans un cadre « réaliste » en y injectant l'hétérogénéité propre à la vie sociale :

- Il est 8h00, la ville est engorgée, vous éprouvez des difficultés respiratoires, quelles sont vos solutions pour remédier à ce problème ?
- Il pleut à torrent, il fait froid, vous n'avez pas votre parapluie, où vous abritez-vous ?
- Vous sortez du cinéma, c'est l'hiver, il fait nuit, la ville est déserte, vous devez attendre le bus qui passe dans 30 minutes, vous n'êtes pas rassurés, que faites-vous etc. ?

Les capsules.

L'air est doux en ce matin de septembre 2031. Bastien le surfeur, Bastien le dauphin dont nous avons suivi les « aventures » est aujourd'hui cadre dans une société d'informatique située à 15 kilomètres du centre ville. En 2022, peu après la naissance de son premier enfant, son épouse et lui-même ont acheté une maison sur le toit terrasse d'un immeuble situé en bordure de Vilaine. Le réseau de bus a beaucoup évolué depuis ce jour de mai 2002, où, au sein d'un petit groupe, des sociologues lui ont demandé de « plancher » sur les espaces d'attente du futur. L'espace d'une journée, dans les locaux de l'université de Rennes 2, le petit groupe s'est plu à réinventer la ville, à concevoir des espaces d'attente pour demain. Réunis en ministères, chacun panéliste, en fonction de sa compétence (environnement, commerce...), devait défendre ses projets et sa conception de la ville et du réseau de transport. Il se rappelle de cette maquette incroyable en carton kraft posée sur le sol et, de Alan-gilles Grouhel jeune architecte fraîchement diplômé par le gouvernement, qui travaillait sous leur ordre pour donner corps à leur imagination, pour « habiller » ce morceau de ville. Il esquisse un sourire en poursuivant sa marche vers l'espace d'attente. Cette expérience est aujourd'hui lointaine, mais il lui semble bien que cet abri qu'il emprunte chaque jour de la semaine ressemble fort à celui qui était né dans l'imagination du petit groupe auquel il avait participé.

7 heures du matin. Station Spoutnik.

Tout en rondeur, l'abri ressemble à une bulle translucide bleu turquoise, bleu marine, vert bouteille, vert émeraude. Sa teinte évolue au gré de la couleur du ciel, du degré de luminosité, de la forme des nuages. La bulle forme une voûte céleste, une grotte ouverte. Le soir une lumière chaude et tamisée enveloppe le voyageur et signale sa présence, telle une luciole, aux passants. Bastien se souvient de cette époque lointaine (2002 !), où les voyageurs ne cessaient de se plaindre du faible confort des abris. La pluie bretonne, poussée par les vents d'ouest, trempait les malheureux recroquevillés sur eux-mêmes. Aujourd'hui, les abris sont plus vastes et plus protecteurs. Ils enveloppent le voyageur en leur sein et le protègent de la pluie, des rayons du soleil et des nuisances sonores. Quelques sièges spartiates en matière plastique permettent de s'asseoir et d'observer la venue du bus. Les temps d'attente apparaissent en incrustation sur les parois latérales de la bulle qui devient ainsi écran de contrôle. L'abri ressemble étrangement au cockpit d'un avion de chasse.

La pureté minérale de la bulle et le dénuement de l'espace d'attente étonnent presque dans ce cœur de ville.

La pureté minérale de la bulle et le dénuement de la zone d'attente étonnent presque dans ce cœur de ville. Les services sont partout alentour. Il est inutile de surcharger l'espace d'attente de services offerts par le quartier. Les enseignes d'une boulangerie, d'un bureau de tabac, d'un café, d'une agence bancaire, d'un musée, d'une mairie annexe, sont visibles en opérant une rotation du corps de droite à gauche. Une boîte aux lettres, une cabine téléphonique, des toilettes, un kiosque à journaux forment un bouquet de services à deux pas de là. Seule une borne interactive offre quelques services d'aide à la navigation et délivre des informations que l'on peut télécharger sur son téléphone portable (voir la table graphique).

L'abri est légèrement en retrait de la rue pour protéger les voyageurs du flot de circulation. Les voitures sont aujourd'hui équipées de moteurs hybrides. En milieu urbain, elles circulent exclusivement en mode électrique. Le niveau de pollution atmosphérique et les nuisances sonores ont ainsi fortement diminué depuis le siècle dernier. Quelques bosquets de bouleaux agrémentent les abords de la sphère bleutée. Un panneau publicitaire, à écran plasma, disposé dans le champ de vision des automobilistes, trône à quelques mètres de l'abri.

Soudain, un signal lumineux incrusté dans la paroi de plexiglas de la bulle s'illumine annonçant la venue du bus Gamma. Le bus vient lentement s'amarrer à la station Spoutnik comme le module d'une capsule spatiale. Bastien présente sa carte au conducteur du bus avant d'aller s'asseoir. Le bus, propulsé par une pile à combustible, progresse lentement en direction du sud. Par les larges baies vitrées, Bastien aperçoit la ville qui s'éveille. Les livreurs garés en double file déchargent leurs marchandises, les rippers vident les poubelles, les facteurs distribuent le courrier, les concierges balayent devant leur porte. À mesure que le bus progresse vers le sud, la ville se fait moins dense, moins agitée. Les maisons de pierre se font plus nombreuses, les immeubles et les commerces plus rares. Au croisement de deux boulevards urbains, une voix suave annonce la proximité de la prochaine station : *klong, klong, station Apollo*.

7 heures 10. Station Apollo.

Bastien aperçoit les sphères émeraude de la station Apollo. Dans les quartiers périphériques, les abris sont composés de plusieurs bulles translucides de format identique. Ces différentes « niches » permettent de créer des espaces d'intimité sans toutefois s'isoler des autres durant l'attente toujours un peu plus longue qu'en centre-ville. Les différentes bulles offrent une grappe de services sans équivalent en centre-ville. Des toilettes, un distributeur de billets de banque, un distributeur de boissons froides et chaudes, des tickets, des journaux etc. sont proposés aux voyageurs.

Bastien aperçoit les sphères émeraude de la station Apollo. Dans les quartiers périphériques, les abris sont composés de plusieurs bulles translucides de format identique. Ces différentes « niches » permettent de créer des espaces d'intimité sans toutefois s'isoler des autres.

Les sièges ronds de toutes les couleurs ont un petit air retro. Bastien se souvient que les habitants avaient plébiscité des couleurs reposantes pour ces objets dédiés au repos du corps. Les sièges sont équipés de petites poubelles, en forme d'oreille, directement accessibles aux voyageurs assis qui peuvent ainsi se délester de leurs vieux papiers. À l'extérieur, des poubelles plus imposantes, rondes et transparentes, peuvent recevoir des déchets plus volumineux. À côté de ces poubelles, des cendriers contenant du sable, invitent les fumeurs à se réunir à l'extérieur, une boîte aux lettres ronde invite le voyageur à écrire une lettre d'amour, à transmettre un faire-part, à régler ses impôts. Des massifs de fleurs aux couleurs vives agrémentent les pourtours de la bulle aux reflets bleus. Quelques yuccas verts posés sur le sol carrelé donnent à l'abri un air de salon.

Bastien fait les cent pas, les bras croisés derrière le dos, une sacoche rebondit doucement dans le creux de ses genoux. Il lit une plaque émaillée, fixée sur l'abri, rappelant la petite histoire du quartier que l'on aperçoit à quelques encablures, puis jette un coup d'œil à l'horizon avant de se diriger vers une borne d'informations interactives greffée sur le côté de l'abri. Il appuie nonchalamment sur l'écran tactile en libre accès, puis sur la touche « évènements culturels ». Il découvre ainsi l'existence d'un festival de cinéma amateur dont il n'avait pas connaissance. De l'index, il effleure une autre icône : « vie de quartier ». Les adresses et les heures d'ouverture des crèches, des écoles, des services sociaux du quartier apparaissent alors. Puis, soudain, après 3 minutes de fonctionnement, la borne s'éteint rappelant qu'elle doit rester d'un usage limité dans le temps. Bastien est soudain distrait par un panneau publicitaire à images variables appelant des bénévoles à rejoindre le comité d'organisation du carnaval d'Halloween. L'image s'efface pour laisser place à une réclame vantant les mérites d'une nouvelle voiture.

De l'index, il effleure une autre icône : « vie de quartier ». Les adresses et les heures d'ouverture des crèches, des écoles, des services sociaux du quartier apparaissent alors. Puis, soudain, après 3 minutes de fonctionnement, la borne s'éteint rappelant qu'elle doit rester d'un usage limité dans le temps.

Le bus Omega approche en douceur de la station. Bastien s'installe pour un voyage qui durera quelques minutes. Le bus traverse la rocade qui enserre la ville avant de s'enfoncer dans le vert bocage. Le trajet du bus a quelque chose de champêtre et de curieusement anachronique dans ce monde urbain. Seules quelques maisons viennent rompre cette étendue verte. Le bus pénètre

doucement dans les rues arborées de la technopole, lieu que sa société de Bastien a choisi pour s'implanter.

7 heures 15. Station Mir.

Bastien aperçoit les cinq sphères azurées de la station Mir où il doit descendre. Les bulles de plexiglas dessinent des grappes ou des chapelets colorés selon la configuration de l'environnement. Au module de base minimaliste et spartiate, viennent s'ajouter des bulles de services plus nombreuses à mesure que l'on s'éloigne de la ville. L'abri semble se substituer à la ville désormais absente. On retrouve ici les mêmes yuccas, le même carrelage au sol, les mêmes panneaux publicitaires, les mêmes distributeurs, les mêmes sièges colorés avec leurs oreilles greffées etc. Mais ici, les services sont plus nombreux témoignant de la distance qui nous sépare de la ville.

Bastien aperçoit les cinq sphères azurées de la station Mir où il doit descendre. Les bulles de plexiglas dessinent des grappes ou des chapelets colorés selon la configuration de l'environnement.

Françoise a travaillé toute la nuit sur un nouveau processeur développé par sa société. Elle est fourbue. Elle croise Bastien qui descend du bus et se dirige vers l'immeuble fonctionnel de l'entreprise qui l'emploie depuis bientôt dix années. Elle esquisse un sourire fatigué dans sa direction (ils travaillent dans la même société, mais ne s'apprécient guère !), avant de se diriger vers le kiosque multiservices pour boire un jus d'orange, qui, elle l'espère, lui donnera un petit « coup de fouet ». Elle en profite pour jeter un coup d'œil sur la presse proposée par un automate : Le Monde, Marianne, Ouest-France, Cosmopolitan, Voici. Elle opte pour « Voici » avant de s'asseoir verre en main dans l'alvéole translucide à proximité. Elle apprécie le confort des sièges moelleux et l'aspect enveloppant de la bulle protectrice qui la préserve du regard des autres et annonce déjà la chaleur d'un foyer enfin retrouvé. Une musique d'ambiance berce les voyageurs au repos. Elle se souvient qu'il y a quelques années, les bulles étaient équipées de casques individuels pour écouter de la musique selon son choix. Mais, très vite, ils avaient été arrachés et volés. D'autres casques, fixés par de gros renforts de protection, avaient été installés, mais ils subirent le même sort. Ils furent définitivement abandonnés au profit de la radio. Mais, l'installation de la radio a fait naître une nouvelle polémique. « Il y en a marre d'être gavé d'informations ! On n'est pas des robots », avaient crié les opposants à ce projet. La radio fut à son tour supprimée et remplacée par une « musique d'ascenseur ». Après tout se dit Françoise : « si on prend le bus c'est pour être ensemble. Si chacun se barricade dans sa forteresse sonore, alors, où va-t-on ? ».

À quelques bulles de là, de jeunes ingénieurs-stagiaires forment un cercle serré devant le kiosque où ils boivent un café et mangent des viennoiseries. Soudain, Françoise se lève se souvenant qu'elle

s'était jurée de consulter son compte bancaire. Elle introduit sa carte et pianote son code sur le clavier. Une caméra semble discrètement la protéger d'un agresseur. L'installation de la vidéo-surveillance avait fait l'objet d'une vive controverse au sein du conseil municipal. L'ombre de Big Brother planait sur les débats. Les adversaires de la vidéo-surveillance avaient dénoncé ce monde de machines et d'automates que nous construisons pour nos enfants. Ils avaient plaidé en faveur de l'homme en qui il faut avoir confiance et demandé plus de présence humaine dans ces espaces. Ils avaient chanté les vertus des concierges, des poinçonneurs, des dames-pipi qui autrefois humanisaient les espaces publics. L'idée fut reprise par le conseil municipal qui développa le concept de « gardiens d'aubettes ». Vêtus d'un uniforme, ils sont chargés du nettoyage, de l'information, de l'aide aux voyageurs, de l'approvisionnement et de la maintenance légère des machines. Ils règnent sur un petit monde composé de trois ou quatre aubettes. Les partisans de la vidéo-surveillance ont tourné en dérision le projet et dénoncé l'angélisme de leurs adversaires et l'archaïsme de leurs propositions.

Les adversaires de la vidéo-surveillance avaient chanté les vertus des concierges, des poinçonneurs, des dames-pipi qui autrefois humanisaient les espaces publics.

La table graphique d'orientation.

Après avoir longtemps milité dans des structures associatives, Monsieur X est aujourd'hui directeur d'un cabinet d'expertise. Sa mission : lutter contre la « fracture numérique ». Dans notre société digitale composée de processeurs, de puces et de réseaux interconnectés, une part non négligeable de la population est restée hors programme. Seule solution pour enrayer cette fracture entre les « in » et les « out », selon Monsieur X, concevoir des interfaces naturelles et intuitives. Aujourd'hui, pense-t-il secrètement en pianotant sur son « agenda numérique », le droit au transport est étroitement lié au droit d'être branché.

A ce titre, l'une des innovations dans le domaine des transports que Monsieur X affectionne tout particulièrement est le trousseau numérique. Cette « clef magique » en forme de carte à puce, achetée et configurée en fonction du profil « client » à la boutique « Nomade Attitude » située dans les pôles d'échanges intermodaux, fonctionne comme un porte-monnaie électronique multi-usages. Lorsque Monsieur X souhaite par exemple effectuer un achat sur Internet, envoyé un SMS à sa secrétaire, s'assurer que le réfrigérateur est plein lorsque les enfants rentrent de l'école..., il glisse sa « clef magique » dans son porte-feuille numérique et interroge à distance ces services clients. Cette clef magique lui permet également de synchroniser son assistant personnel avec des postes fixes connectés au réseau haut débit. Effectivement, les bornes « digi-com », éparpillées dans l'espace public (halls de gare, centres commerciaux, aubettes...), ont progressivement remplacé les DAB (Distributeur automatique de billets). En se connectant à ces bornes d'informations multimédias, Monsieur X peut recharger son porte-monnaie, effectuer de lourdes opérations de transfert de fichiers tels que télécharger des images (cartes, plans...), accéder à des services en ligne (jeux vidéo, juke box, « news »...), renouveler son abonnement (transports, théâtre, cinéma...), envoyer un fax, un courriel...

Cette « clef magique » en forme de carte à puce, achetée et configurée en fonction du profil « client » à la boutique « Nomade Attitude » située dans les pôles d'échanges intermodaux, fonctionne comme un porte-monnaie électronique multi-usages.

À cette heure de la journée, Monsieur X doit conduire son fils à la ludothèque du quartier dont il ignore l'adresse. À l'angle de la rue, il aperçoit un kiosque de journaux numériques sur lequel trône le logo « point com. ». « Il doit sûrement y avoir une borne digi-com derrière ce kiosque » se rassure-t-il. En effet, 4 bornes en forme de bancs, installées en arc de cercle, délimitent un espace d'attente giratoire qui offre l'avantage de pouvoir contempler l'agitation urbaine à distance, sans souffrir des nuisances sonores et olfactives... liées au trafic. Ces bornes sont situées au centre d'une plate-forme multimodale agencée comme des « bouquets de services », des « relais d'étapes » regroupant diverses fonctions: information-orientation (sur le transport et la ville), communication (poste, téléphone, fax,

e-mail, Internet), convivialité (coin bistrot, journal, jeux et culture), dépannage pratique (distributeurs de billets, denrées, photos), services personnalisés (initiation aux NTIC)³⁴.

Le design de ces tables d'opération numérique lui rappelle étrangement ces plans de travail inclinés qu'il utilisait lors de ses études d'architecture. À l'époque, Monsieur X se souvient du sentiment de puissance que lui procurait cette manière si spécifique de contempler le monde et de dominer du regard une ville couchée à plat.

Le design de ces tables d'opération numérique lui rappelle étrangement ces plans de travail inclinés qu'il utilisait lors de ses études d'architecture. À l'époque, Monsieur X se souvient du sentiment de puissance que lui procurait cette manière si spécifique de contempler le monde et de dominer du regard une ville couchée à plat. Son corps tout entier, qui se projetait dans ces plans d'architecture mis à plat, devenait le vecteur virtuel à partir duquel il circulait dans cette ville imaginaire. L'inclinaison de cette table facilitait également la manipulation d'objets (règle, compas, stylo...) et lui permettait de pointer physiquement du doigt les problèmes rencontrés.

Cette sensation de puissance visuelle et manipulatrice, il la retrouve lorsqu'il se penche sur l'écran tactile de la borne « digi.com ». Monsieur X, sensible à l'ergonomie des interfaces IHM en raison de ses activités professionnelles, apprécie la plastique de cette borne d'orientation qui répond à des critères de lisibilité et de fonctionnalité (utilité-utilisabilité). Une fois sur place, Monsieur X extrait sa carte « clé-magique » de son étui, la glisse dans la fente de la borne et tape son code secret :

« Bonjour Monsieur X, lui répond un agent virtuel ayant identifié son code client. Il vous reste 130 unités. Vous disposez d'une minute de consultation offerte. Au-delà de ce temps, vous serez facturé 2 unités par minute. Si vous souhaitez accéder à votre page perso tapez 1, modifier votre profil client tapez 2, obtenir des informations sur le réseau tapez 3, Connaître les services de proximité du quartier tapez 4, télécharger les services « nomades » taper 5, transférer un fichier, tapez 6... ».

D'un geste assuré, il ouvre son porte-feuille numérique en deux, branche son casque « audiotel » sur la borne pour plus de discrétion, empoigne son crayon interactif coincé dans la rainure de son agenda électronique, se penche sur la table graphique qu'il domine du regard et démarre sa recherche. La lumière de l'écran se réverbère sur les carreaux de ses lunettes ce qui nous permet de suivre à la trace sa navigation dans l'arborescence. Avec beaucoup de dextérité, il pianote sur l'écran tactile, sélectionne la fenêtre « vie de quartier », écrit « ludothèque » à l'aide de son crayon interactif dans la case recherche... Quelques secondes plus tard, un plan de quartier se dessine reliant entre eux le point

³⁴ G. Amar, un processus d'innovation : les bouquets de services, in Prospective, la lettre de la mission prospective de la RATP, n°20, Juin 2002, Paris, Edition RATP.

« vous êtes ici » et « ludothèque ». Il sélectionne l'icône « comment s'y rendre ». Trois parcours de couleurs différentes s'affichent sur un plan :

- Le **parcours vert** invite le voyageur-piéton à sillonner les places piétonnes, le centre historique... Temps de parcours approximatif : 25 minutes à pied.
- Le **parcours bleu** emprunte prioritairement les transports collectifs en surface. Temps de parcours : 12 minutes en bus avec un changement. Prochain départ dans 3 minutes. Un point bleu clignote pour signaler la porte d'embarcation.
- Le **parcours rouge** qui propose le mode de transport le plus rapide propulse Monsieur X et son fils en 7 minutes par voie souterraine. Bouche de métro située à 200 mètres. Fréquence des rames : toutes les 1 minute 30.

Du bout de son crayon, Monsieur X sélectionne le parcours bleu. L'icône « imprimer ou télécharger le parcours » apparaît. Il préfère, pour plus de sécurité, transférer ces informations par infra rouge dans la mémoire de son portefeuille. Grâce au GPS incrusté dans la doublure de son porte-carte interactif, Monsieur X, automatiquement localisé par satellite, pourra suivre son parcours en temps réel (*streaming*) sur l'écran à cristaux liquides de son agenda. Au bout d'une minute, une carte du réseau de transport se télécharge difficilement sur son écran. « J'aurais dû prendre la « clef magique + » avec la carte à puce *bluetooth*, bougonne-t-il, elle doit être plus performante ». Autre handicap : en raison de ses problèmes de vue, Monsieur X déchiffre difficilement les indications graphiques transmises sur l'écran 5 pouces de son terminal de poche. Il décide finalement d'imprimer les consignes de navigation au dos du ticket de caisse. En fin d'opération, l'agent virtuel l'invite à valider sa requête. Il tape de nouveau son code d'authentification afin de certifier cette commande. Cette confirmation du trajet pour deux personnes est instantanément réceptionnée par les opérateurs transport qui, en fonction des demandes enregistrées sur le réseau, ajustent le nombre de navettes qu'il convient de mettre en service pour garantir des places assises aux clients du réseau. Coût de l'opération de ce service de transports à la demande : 12 unités.

Grâce au GPS incrusté dans la doublure de son porte-carte interactif, Monsieur X, automatiquement localisé par satellite, pourra suivre son parcours en temps réel (streaming) sur l'écran à cristaux liquides de son agenda.

Soudain, un message d'alerte interrompt sa commande : l'icône « téléphone portable » clignote avec le nom de sa femme : « qu'est ce qui se passe encore ! » murmure-t-il agacé. « N'oublie pas le pain » lui rappelle sa femme. « Pas de problème, lui répond-t-il en scrutant l'écran. Je suis à quelques pas d'un pôle de commerces ». Toujours à l'aide de son crayon, il zoom sur l'icône « commerces de proximité » en maintenant son doigt sur l'icône « vous êtes ici ». Une nouvelle fenêtre se superpose au fond

d'écran. Il déroule le menu « commerces » et sélectionne « boulangerie ». En lisant le dos de son ticket de caisse, il s'exclame : « on a juste 2 minutes pour acheter du pain et attraper le bus 91 devant l'école. Il faut faire vite. La boulangerie se trouve à l'angle de cette rue ». À nouveau, son porte-feuille qu'il avait soigneusement rangé dans la poche intérieure de sa veste, se met à vibrer légèrement. *« Encore un message ! C'est pas vrai, j'aurai jamais la paix !. Ah, c'est notre bus qui aura un retard de 3 minutes en raison d'un accident sur l'avenue Robien. Pas la peine de se presser. »*

La baguette de pain achetée, nos deux compères rejoignent l'espace d'attente de l'aubette. Confortablement assis sur un banc amovible, ils le pivotent en direction du parking de l'école, lieu d'accostage du bus. Pendant ce court laps de temps, le fils de Monsieur X glisse sa propre carte à puce dans le portefeuille de son père. Il branche son casque « audiotel » sur ce terminal transformé pour l'occasion en baladeur. Studieusement, il écoute les derniers titres mp3 qu'il a téléchargés la veille sur Internet. Pendant ce temps, son père consulte les gros titres d'un journal interactif qu'il peut télécharger pour deux unités à partir du kiosque en libre-service. Le bus arrive. Son fils, agenda électronique en main pour suivre en temps réel son parcours sur la carte numérique portative précédemment téléchargée, sélectionne le mode « visite virtuelle ». Cette fonction lui permet d'agrémenter son voyage par des messages instructifs sur l'histoire des monuments historiques qui jalonnent le parcours du bus.

Ces objets-nomades, qui encadrent le déplacement et supportent l'attente, permettent à la famille X de faire face à l'imprévu en cas de retard (réactivité–interactivité), de jongler entre plusieurs activités (multicartes), de caresser l'espoir d'être dans plusieurs lieux à la fois (ubiquité), de regrouper des activités pour dégager du temps libre (rentabiliser son temps) et de ne pas exclure le temps de la flânerie ou du détour (parcours déambulatoire instructif) nécessaire pour dé-compresser, se dé-brancher, se dé-connecter etc. de ce monde en réseau qui fonctionne aujourd'hui à haut-débit.

Ces objets-nomades permettent à la famille X de faire face à l'imprévu en cas de retard (réactivité–interactivité), de jongler entre plusieurs activités (multicartes), de caresser l'espoir d'être dans plusieurs lieux à la fois (ubiquité)...

Conclusion.

Le paradis des uns ressemble à l'enfer des autres. Le futur technologique des uns s'oppose au futur anachronique des autres.

Les clients du réseau de transport collectif réunis en atelier de créativité à Rennes et à Paris construisent des cités idéales. En construisant ces mondes parfaits, ils posent un ensemble de questions fondamentales sur la fonction des espaces d'attente et la nature des relations sociales qu'ils souhaitent voir s'y développer. Au-delà, ils s'interrogent sur l'homme et la société. Ils dessinent des futurs parfois très contrastés. Les controverses sont nombreuses. En effet, le paradis des uns ressemble à l'enfer des autres. Le futur technologique des uns s'oppose au futur anachronique des autres. Ce sont ces controverses qui intéressent le sociologue. Celui-ci ne se prive pas d'entretenir la polémique pour saisir les principes supérieurs sur lesquels reposent ces cités parfaites. De cette expérience, nous avons retenu 5 idées fortes :

Les panélistes affirment avec force la dimension civique de l'espace d'attente

1°. Les panélistes affirment avec force la dimension civique de l'espace d'attente. Cet espace n'est pas simplement le maillon d'une chaîne technique. C'est un lieu de rencontre et de sociabilité. La polémique née autour de l'installation des casques permettant d'écouter la musique de son choix souligne bien cette volonté de limiter la privatisation de cet espace. Le voyageur peut, s'il le souhaite disposer d'informations ou de services personnalisés, mais il doit rester ouvert aux autres et permettre ainsi la rencontre. Les panélistes affirment la dimension publique de cet espace. Ainsi, le distributeur de café peut devenir le lieu où se tissent et s'entretiennent des réseaux de sociabilité. L'espace d'attente n'est pas simplement un lieu où des corps se côtoient. Il a aussi pour vocation, en sa qualité de carrefour, de nœud, de point de passage obligé, de favoriser l'échange. Mais, l'échange n'est pas limité aux seuls clients du réseau. L'espace d'attente se veut ouvert sur le quartier dont il constitue l'une des vitrines. On le voit bien à travers le mode d'accès à la borne d'information. La question fut posée aux membres du groupe : « faut-il un titre de transport pour accéder à ce service ? » La réponse fut clairement négative. La borne est accessible à tous, gens du quartier ou non, clients ou non, qui trouvent là une porte d'entrée dans le réseau et dans la ville. Cet espace joue le rôle de mini-agera à l'échelle du quartier.

Mais cet espace d'attente est aussi un mini-pôle de services qui offre des ressources aux voyageurs. Ces ressources peuvent être de différentes natures. Le client ou l'habitant trouve sur sa trajectoire des services liés à la mobilité ou non qui limitent ainsi ses déplacements. Mais, ces ressources peuvent

permettre de gérer l'attente. Lorsque Bastien consulte la borne, il n'est pas à la recherche d'informations. Il « tue le temps ». Mais ce « meurtre », cette promenade sur la borne sans finalité précise peut être l'occasion de découvertes. Offrir des ressources pour « occuper » le temps d'attente est aussi important que de tenter de le réduire. Occuper signifie d'abord distraire, permettre aux clients d'oublier qu'il attend. La lecture d'une petite annonce, la présence d'objets à manipuler sans but peuvent parfois y suffire. Les membres de l'atelier de créativité appliquent à l'espace d'attente des recettes éprouvées ou expérimentées dans les stations de métro parisiennes. En effet, lorsqu'on y regarde de plus près, ces espaces d'attente sont des « stations de bus ». Elles copient les stations de métro qui, tel un champignon, semblent avoir percé la surface du sol.

L'introduction ou la réinvention de petits métiers qui hier nous étaient familiers souligne aussi à sa manière la vocation urbaine de ces espaces.

2°. L'introduction ou la réinvention de petits métiers qui hier nous étaient familiers souligne aussi à sa manière la vocation urbaine de ces espaces. Le concierge, comme la dame-pipi, réhumanisent des lieux largement automatisés. Si cette réintroduction est perçue comme un anachronisme par ses opposants, elle n'en demeure pas moins une innovation. L'espace d'attente n'est plus envisagé à l'échelle du seul réseau de transport, il est une pièce dans la géographie de la ville. On peut faire ici le parallèle avec le retour des « agents encaisseurs » sur la voie publique à Nantes ou à Dijon. À la différence du policier, leur vocation n'est pas de sanctionner l'automobile resquilleur qui refuserait de s'acquitter de la somme due pour le stationnement de son automobile, mais de proposer de nouveaux services à la mobilité. Par ailleurs, ces professions remises au goût du jour fleurent bon le passé, une époque que l'on imagine volontiers plus douce et plus chaleureuse. Il s'agit bien évidemment d'une reconstruction d'un temps que beaucoup n'ont pas vécu, la nostalgie d'une société communautaire symbolisée par la métaphore de « l'écluse ». Les membres des ateliers de créativité affirment avec force que l'avenir doit savoir faire une place aux hommes, que l'innovation et le « progrès » ne sont pas nécessairement synonymes de bourrage technologique. Le futur est aussi une réinvention du passé.

Lorsque l'on s'éloigne de la ville dense, à mesure que l'on pénètre dans le monde rural ou dans les friches urbaines, l'espace d'attente se remplit, encaisse un monde qu'il ne trouve pas à l'extérieur. Il est le monde.

3°. L'invention d'un abri aux nombreuses capsules, imaginé pour des espaces vierges est une manière de filer la métaphore de l'« île-oasis ». En effet, lorsque l'on s'éloigne de la ville dense, à mesure que l'on pénètre dans le monde rural ou dans les friches urbaines, l'espace d'attente se remplit, encaisse un monde qu'il ne trouve pas à l'extérieur. Il est le monde. À l'inverse, en milieu urbain dense, l'espace d'attente doit savoir se déployer dans son environnement et se dématérialiser. Il devient alors

minimaliste lorsque cet environnement offre de nombreuses ressources pour se distraire, s'informer, se protéger. Le modèle dominant n'est plus celui de « l'île-oasis » mais de « l'écluse », voire de la « bouée » lorsque celle-ci flotte en milieu dense. À l'extrême, le point d'arrêt et l'espace d'attente du bus peuvent être dissociés lorsque le client peut anticiper la venue du bus. Il n'est plus nécessaire qu'il fasse le « pied de grue ». Le GPS monte la garde à sa place. Des lieux nouveaux peuvent alors être promus au rang d'espace d'attente. Un parc, une aire de jeux, une place, voire un café, peuvent jouer ce rôle.

Le thème de la sécurité est récurrent dans les débats Rennais et Parisiens.

4°. Le thème de la sécurité est récurrent dans les débats Rennais et Parisiens. Mais, la question n'est pas abordée d'emblée par les participants de l'atelier. Ils imaginent d'abord un abri très confortable, très sophistiqué, un intérieur douillet, une seconde peau. L'abri est alors comparé à la maison cossue ou à l'automobile « intérieur cuir ». Le client peut s'installer en eux, ou les faire participer à la volumétrie de son corps propre et changer d'existence en les annexant (Merleau-Ponty). Mais très vite le rêve se brise. Le client perçoit la menace et la fuite prochaine d'un paradis devenu inhabitable. Le spectre du SDF et du « vandale » surgit. Cet abri trop luxueux n'attirera-t-il pas la convoitise de « nomades » urbains peu scrupuleux ? Quelques voix s'élèvent déjà pour demander plus de mesure et moins d'ostentation. Mais il est difficile de faire marche arrière. L'abri s'impose par sa présence ! Alors, on cherche à le protéger et à se protéger ; on l'équipe d'un système de vidéo-surveillance et d'hommes en uniforme ; on dresse des portes palières ; on construit un mur de verre pour se préserver de l'extérieur. L'abri devient un aquarium !

Le voyage du futur ressemblera à une visite virtuelle composée d'une série de clics et d'arborescences, d'embranchements et de sites qui se superposent au déplacement physique du voyageur.

5°. Le voyage du futur ressemble, comme en témoigne le scénario « table graphique », à une visite virtuelle composée d'une série de clics et d'arborescences, d'embranchements et de sites qui se superposent au déplacement physique du voyageur. A cet égard, la borne « digi-com » favorise la dématérialisation et la déterritorialisation des espaces d'attente. Cet outil d'aide à la navigation transforme également le voyageur en entités numériques (code client inscrit sur sa carte à puce « clef magique »). Il peut ainsi circuler à haut-débit dans une ville dont les services sont numérisés. Le principe est simple : le voyageur, qui peut télécharger son identité numérique sur le réseau, via cette porte d'entrée numérique, s'affranchit physiquement de l'espace d'attente. Après avoir signalé sa présence aux opérateurs transport en laissant son empreinte sur le réseau (code secret), il peut vaquer librement à ses occupations : faire ses courses, lire un livre dans un parc... L'opérateur de transport, en

temps voulu, lui transmettra un message sur son kit embarqué (agenda électronique, porte feuille numérique...) pour l'inviter à rejoindre la porte d'embarquement. De fait, les notions d'attente et de perte de temps s'effilochent. La borne digi-com, que l'on peut symboliser par le logo d'une puce numérique, devient une interface qui organise la synergie des services (interconnectés) et procure, par la même occasion, un sentiment d'ubiquité chez l'abonné.

L'espace d'attente du futur devient, au sens propre du terme, un « non-lieu » c'est-à-dire un espace immatériel. L'espace d'attente de l'abri bus « télématique » ressemble donc à un cyberspace qui se dilue à l'échelle du quartier, fait émerger de « nouveaux territoires » et de « nouveaux services à la mobilité » que le client ajuste en fonction de ses univers de pratique, ses humeurs, ses priorités... Parmi ces nouveaux services à la mobilité, nous pouvons citer le guide touristique virtuel qui transforme le déplacement physique d'un corps en un voyage initiatique, éducatif et ludique. Les nouveaux services à la mobilité qui agrémentent le voyage naissent de cette superposition entre le réseau et le territoire. Ces services existent déjà ! Ils sont distribués dans l'environnement. La borne « digi-com », en reliant numériquement ces services, devient une table d'orientation panoptique.

La borne digi-com, que l'on peut symboliser par le logo d'une puce numérique, devient une interface qui organise la synergie des services (interconnectés) et procure, par la même occasion, un sentiment d'ubiquité chez l'abonné.

Propositions.

Le lecteur trouvera, sous forme de fiches, un ensemble de suggestions pour parfaire les temps et les espaces de l'attente. Ces différentes propositions et recommandations ont été imaginées à partir des observations et des analyses réalisées. La fiche « innovation » se veut plus prospective.

Petit lexique

L'aubette :

Nouveau terme pour désigner les abribus.

Les points d'attente :

Points dans l'espace où les clients attendent physiquement le bus.

La zone d'attente :

Zone où les clients attendent physiquement le bus.

L'espace d'attente :

Environnement perceptible, par la vue, l'ouïe, l'odorat ou le toucher, par le client en situation d'attente.

Le territoire :

Aire d'influence d'un arrêt de bus (le pâté de maisons, le quartier, la cité etc.)

Fiche

« Confort »

➤ **Principes généraux :**

- ❑ Intégrer le mobilier urbain dans son territoire.
- ❑ Raisonner en termes d'espace d'attente et non de zone d'attente.
- ❑ Penser l'attente dans l'ensemble de la chaîne des déplacements.
- ❑ Classer et hiérarchiser les espaces d'attente en différentes « classes » selon la fréquentation et la richesse (services, commerces etc.) de l'environnement d'accueil. Les aubettes de classe 1 seront les plus richement dotées en services.

➤ **Paramètres à prendre en compte :**

- ❑ Prendre en compte les contraintes (rues canyons, expositions...) et les richesses (square, bancs...) de l'environnement d'accueil.

Recommandations pratiques :

- ❑ Dissocier le point d'arrêt du bus et la zone d'attente.
- ❑ Placer le mobilier urbain en retrait de la rue.
- ❑ Dissocier l'abri et le caisson publicitaire pour protéger le client du bus du regard des automobilistes.
- ❑ Mettre le client en position de spectateur pour qu'il puisse profiter du spectacle de la rue. Valoriser les richesses visuelles de l'environnement : vitrines, façades, œuvres d'art, perspectives etc.
- ❑ Hiérarchiser la zone d'attente en créant des « coins » plus ou moins ouverts. Par exemple :
 - « Coin fumeurs » : À l'extérieur de l'aubette. Le client est protégé des intempéries par une « casquette » greffée sur l'aubette. Un cendrier est fixé sur la paroi extérieure de l'aubette.
 - « Coin lecture » : À l'intérieur de l'aubette. Le client assis est protégé des regards et des intempéries.

- « Coin rencontres » : Autour des automates type « Sélecta ». Les clients peuvent se regrouper, échanger et faire cercle.

- Veiller à l'exposition des aubettes (soleil, pluie, vent).
- Offrir aux clients des supports permettant le repos du corps dans la zone d'attente. (bornes, poteaux ergonomiques, accoudoirs, miséricordes etc.).
- Veiller à la qualité des ambiances lumineuses (éclairage intérieur des aubettes, éclairage de la zone d'attente).
- Veiller à la qualité des sols.
- Veiller à la qualité des cheminements piétons.
- Proposer aux clients de petits objets embarqués (porte-clés, porte-cartes, jetons de caddy etc.). Ces objets (comme les tickets de bus et les cartes d'abonnement) peuvent devenir :
 - Des supports d'information (plans, numéros de téléphone de l'opérateur etc.)
 - Des supports à manipuler, des « chapelets », pour passer le temps, se « tourner les pouces ».

Fiche

« Services de proximité »

➤ **Principes généraux :**

- ❑ Les services offerts dans l'espace d'attente ne doivent pas se substituer ou concurrencer l'offre proposée par les commerces et les services existants.

➤ **Paramètres à prendre en compte :**

- ❑ Tenir compte de la richesse (proximité de commerces et de services) ou de la pauvreté de l'environnement d'accueil.
- ❑ Les services proposés doivent être au format de l'attente.

➤ **Recommandations pratiques :**

- ❑ Favoriser l'implantation de services :
 - À la mobilité (distributeur de tickets de bus, de barres chocolatées, de journaux etc.).
 - À de la vie quotidienne (boulangerie, presse, tabac, distributeur automatique de billets, récup' verre, boîte à lettres etc.) dans l'espace d'attente.
- ❑ Favoriser le transfert modal :
 - Implanter des abri-vélos dans la zone d'attente.
 - Proposer un service de « vélos partagés ».
 - Aménager des « arrêts minute » pour les voitures à proximité des zones d'attente.

Fiche

« Nouveaux métiers »

➤ **Principes généraux :**

- ❑ Restaurer et affermir le lien entre la population et l'opérateur transport, entre le territoire et le réseau.
- ❑ Assurer la présence de l'institution de transport dans le quartier.

Paramètres à prendre en compte :

- ❑ Enrichir les critères de recrutement et les missions :

- Détenir une bonne connaissance du quartier.
- Etre polyvalent (animateur – technicien).

➤ **Recommandations.**

- ❑ Créer un nouveau métier : le « gardien d'aubettes » dont le rôle serait de :

- Informer les clients du réseau.
- Sécuriser les clients
- Distribuer l'information réseau dans le quartier.
- Informer les habitants du quartier.
- Recueillir l'information du quartier.
- Proposer des services aux clients du réseau (consignes, livraison etc.)
- Veiller au bon fonctionnement des équipements.
- Veiller au bon entretien de la zone d'attente.

- ❑ Le « gardien d'aubettes » serait affecté à un ensemble de 5 à 6 aubettes réparties dans un même quartier (et non sur une ligne spécifique).

Fiche

« Information & communication »

➤ Principes généraux

□ La zone d'attente est un centre de ressources informationnelles. Il :

- Délivre de l'information sur l'état du trafic.
- Permet au client de se repérer géographiquement.
- Procure des outils d'aide à la navigation.

□ La zone d'attente est une interface entre le réseau et le territoire.

➤ Paramètres à prendre en compte.

□ La nature du support et de l'information délivrée :

- L'information dynamique : Information qui renvoie à la temporalité (le temps d'attente escompté).
- L'information graphique : Information qui renvoie à l'espace, la localisation (repérage géographique).
- L'information de confort : Information culturelle, sportive et commerciale.
- L'information multimodale : bouche de métro, parking d'échange, parc vélos...

□ La compatibilité et complémentarité des différents supports entre eux (carte manipulable, plan du réseau, plan du quartier, support numérique...) et l'interconnexion des supports à envisager (synergie informationnelle).

➤ Recommandations pratiques.

□ Dissocier l'information contextuelle de l'information réseau.

- Privilégier l'information dynamique (affichage numérique) pour l'aide à la navigation sur le réseau (logique de flux).

- Privilégier l'information statique (affichage graphique) pour l'aide à la navigation sur le territoire, le quartier (icône associée à des services à la mobilité, monuments historiques...).
 - Dissocier le plan du réseau (sous l'abri bus – espace transport) du plan de quartier (derrière l'abri bus – espace urbain).
- Les supports d'information doivent répondre à des critères ergonomiques (utilité / utilisabilité) :
- Lisibilité (code couleur, grand format, gros caractères, charte graphique commune...).
 - Accessibilité (penser aux personnes de petite taille).
 - Simplicité (éviter la surcharge d'informations).
 - Fonctionnalité : le client doit pouvoir suivre du doigt son itinéraire sur un plan (pas de glace).
- Adapter le support d'information en fonction de l'emprise au sol de la zone d'attente.
- Indiquer clairement sur le poteau d'arrêt où se trouve le plan de quartier le plus proche.
- Charte graphique et mode d'emploi.
- Harmoniser la charte graphique des plans et reproduire le même mode d'emploi sur l'ensemble du réseau en prenant pour exemple les cartes embarquées que les voyageurs se sont réappropriés et ont appris à consulter à domicile.
 - Le mode d'emploi du plan doit être intuitif.
 - Prévoir plusieurs modes de lecture adaptés à la diversité des profils des voyageurs. Utiliser, par exemple, différents codes couleurs.
 - Installer un plan de quartier avec les commerces de proximité et les services à la mobilité (poste, tabacs, centre commercial...).
 - Prévoir un cadre pour la légende et les numéros d'urgence (service client, pompiers...).
- Mise à jour.
- Faciliter la mise à jour des informations (lignes perturbées, offres commerciales...).
 - Prévoir un branchement au réseau et concevoir les aubettes comme des espaces évolutifs (borne, automate, écran tactile, prise pour recharger un téléphone portable...).
 - Ne pas privilégier uniquement le support numérique au détriment du support graphique.
 - Permettre au client de conserver une trace papier (par exemple : plan imprimé au dos d'un ticket de caisse par exemple).

Fiche « Innovations »

➤ **Principes généraux**

Les concepteurs de produits télécommunicants participent à la compression des temps d'attente en instaurant une culture de l'instantanéité : le juste temps.

- ❑ Avec l'ère du numérique, nous assistons à :
 - Une dématérialisation de l'espace d'attente.
 - Une désincarnation du client aux lieux d'arrêt.

Paramètres à prendre en compte

- ❑ Informations en temps réel et géolocalisation (GPS et autres systèmes de radio localisation)
- ❑ Système d'aide à l'exploitation et à l'information (SAE et SAI).
- ❑ Nouveaux systèmes de communication type GPS et GSM.
- ❑ Optimisation des temps d'attente et des itinéraires.
- ❑ Synchronisation des informations et de-synchronisation de l'espace-temps.
- ❑ Convergence et compatibilité des réseaux d'informations (fixes et mobiles).

➤ **Recommandations pratiques**

- ❑ L'escargot numérique est un logiciel dont l'interface ressemble à une horloge en forme de spirale spatio-temporelle (forme de vis sans fin). Ce logiciel, construit sur le principe du sablier :
 - Indique le temps qu'il reste avant le passage du prochain bus de son choix à l'arrêt présélectionné.

- Peut être implémenté dans de nombreux outils multimédias embarqués (ordinateurs de poche, agenda électronique, palm, téléphone portable...). La localisation du piéton et du poteau d'arrêt se fait par géolocalisation de type GPS.
- Le mât lumineux doit pouvoir être perceptible dans les différents points de l'espace d'attente.
 - Il :
 - Permet au client d'attendre à distance du point d'arrêt (square, café, place piétonne...).
 - Change de couleur en fonction du temps d'attente (Vert : attente inférieure à 5 minutes. Orange : « bus à l'approche »).
 - Est compatible avec un SAI.
- La table d'orientation graphique (« digi-com ») est un support interactif construit sur le modèle d'une table d'architecte. Ce plan de travail incliné :
 - Garantit une interface ergonomique et intuitive.
 - Concilie information dynamique (réseau) et information graphique (territoire).
 - Permet au client d'accéder à une base de données cartographiques pour la localisation et la navigation.
 - Indique également les services de proximité disponibles à l'échelle du quartier (commerces accessibles à moins de 10 minutes à pied par exemple).
 - Permet à son utilisateur de manifester à distance sa présence sur le réseau via son avatar (code client).
- Propriétés techniques de la borne multiservices
 - Synergie informationnelle (réseau et territoire).
 - Optimisation des temps d'attente et des itinéraires en diversifiant l'offre de transport (les champs du possible et les temps de parcours en bus, en métro, à pied, en multi-modes...).
 - Possibilité de configurer sa carte transport « clé magique » pour obtenir une information personnalisée.
 - Possibilité de recharger son porte-monnaie électronique (clé magique).
 - Échange sécurisé : authentification de l'accès client via une carte à puce : la clé magique.
 - Principe de convergence entre les réseaux fixes et mobiles grâce à la connexion infra rouge des terminaux de communication embarqués (PDA, portables...) :

- Possibilité de télécharger des fichiers sur le terminal portatif du client (carte, plan, fichier vidéo, mp3...).
- Possibilité de télécharger son avatar numérique (identité virtuelle du voyageur) lors de la confirmation de sa demande (code client). Ce principe de téléchargement permet au client de se délocaliser de l'espace d'attente (principe de désincarnation).
- Régulation du trafic et du nombre de navettes par l'opérateur en fonction des demandes d'embarquement enregistrées sur le réseau (service à la demande).
 - Mise à jour des contenus effectuée à distance.
 - Inventaire et localisation des services à la mobilité situés à l'échelle du quartier (liste des commerces de proximité dans un périmètre d'un kilomètre par exemple).
 - Possibilité d'accéder à des sources d'informations diverses (musique, culture, news...) que l'on peut se télécharger sur son terminal embarqué.

Conclusion générale.

Au fil de ces pages et de ces images, nous n'avons cessé de marteler les mêmes idées, de défendre les mêmes points de vue pour construire une anthropologie cognitive des pratiques de déplacement et d'attente. Ces idées sont au nombre de trois.

Premièrement, le corps domestiqué, entraîné, redressé³⁵ enregistre une somme de savoirs qui constituent autant de savoir-faire et d'habitudes. Le corps « somatise le savoir »³⁶ ; il pense et calcule de manière réflexe sans nécessairement recourir à des représentations abstraites. La connaissance, le savoir ou l'intelligence n'a pas pour siège unique un cerveau, ordinateur greffé sur un corps-machine, vers lequel convergeraient toutes les informations. Deuxièmement, le corps n'est pas coupé de son environnement, il est au contraire plongé dans un monde dont il est le centre et qui lui procure de nombreuses ressources pour l'action. La cognition s'incarne ainsi dans un corps lui-même situé dans un environnement. Troisièmement, la cognition, l'intelligence n'est pas simplement incorporée dans la chair des hommes, elle est aussi distribuée avec des objets techniques, un environnement support de la mémoire et guide de l'action. Ensemble, « main dans la main », ils participent à la construction du déplacement et à la gestion de l'attente. Le corps est ainsi appareillé d'un ensemble de prothèses qui trouvent leur prolongement dans l'environnement.

L'attente est donc indissociablement liée à cette dimension corporelle. En effet, le client est présent en personne, c'est-à-dire en chair et en os, dans l'espace d'attente. Il est en quelque sorte « assigné à résidence » et se doit de « monter la garde » en temps réel au point d'arrêt signalé par un abri ou un mât. C'est bien par cette présence corporelle, sous un abribus ou à proximité d'un totem, qu'il acquiert le statut de client virtuel du réseau. C'est bien par cette présence physique qu'il éveille l'attention du conducteur ou du machiniste. D'un petit geste ou d'un regard en direction du conducteur, d'un léger mouvement du corps, parfois machinal et quasi-réflexe, il signale sa volonté de prendre le bus. Pour l'avenir, l'enjeu consiste précisément à dissocier les espaces et à désynchroniser les temps. D'une part, il faut pouvoir dissocier le point d'arrêt du bus et l'espace d'attente afin de lever l'assignation à résidence qui pèse sur le client. D'autre part, il est important de désynchroniser le geste en direction du conducteur (« faire signe au conducteur ») et l'arrêt du bus. Ces séquences d'action successives nécessitent la co-présence dans l'espace du client et du conducteur. L'enjeu consiste donc à dématérialiser l'attente, à libérer le client de cette obligation qui lui est faite d'être là en personne.

³⁵ M. Foucault, *Surveiller et punir*, Paris : Gallimard.

³⁶ L. Wacquant, *Corps et âme. Note ethnographiques d'un apprenti-boxeur*.

À ce titre, sous l'impact de la science et de la technologie, les villes du futur tendent à devenir des réseaux hétérogènes, des espaces hybrides où s'entremêlent le proche et le lointain, le local et le global, l'absence et la présence. Ces espaces urbains, qui se dédoublent entre le virtuel et le réel, ouvrent de nouveaux espace-temps et font émerger de nouveaux territoires (numériques). D. Boullier parle par exemple « d'urbanité numérique »³⁷ pour décrire le processus à l'œuvre. Pierre Lévy, quant à lui, nous invite à réfléchir sur l'aménagement de cette ville numérique qui prend sa source dans le cyberspace³⁸.

Sous l'impact de la science et de la technologie, les villes du futur tendent à devenir des réseaux hétérogènes, des espaces hybrides où s'entremêlent le proche et le lointain, le local et le global, l'absence et la présence. Ces espaces urbains, qui se dédoublent entre le virtuel et le réel, ouvrent de nouveaux espace-temps et font émerger de nouveaux territoires (numériques).

Pour satisfaire le citoyen nomade qui circule dans ce monde de la fluidité écrit en langage binaire, un nouveau jeu relationnel se développera entre les transports, la mobilité individuelle et les télécommunications. Les espaces d'attente se transformeront progressivement en escale d'urbanité et en kiosque de services à la mobilité. Ils se situeront là où les hommes pourront facilement se connecter, créant ainsi des plates-formes d'échange à la fois multimodales et multimédias. Ces espaces d'attente numériques reposent donc sur de nouvelles matrices de communication qui permettent au voyageur de maintenir le lien avec ses proches et de rester en permanence connecté avec son environnement d'accueil : le territoire. L'accès à distance aux services urbains, depuis un terminal fixe ou mobile, se conjuguera par exemple avec un système de repérage par satellite (GPS) pour fournir des informations sur les offres de transports publics et le développement de nouveaux services comme le transport à la demande ou les véhicules partagés.

La borne « digi-com » (voir « la table graphique ») qui modifie non seulement notre rapport au temps, mais aussi la manière de percevoir et de comprendre notre environnement immédiat illustre, cette tendance. Cet outil, qui superpose le réel et le virtuel, articule entre eux réseaux et territoires, permet aux voyageurs de garder sa liberté de circulation, de ne pas se laisser enfermer dans les mailles du réseau de transport et de maintenir le lien avec l'extérieur. Ayant réussi à se désolidariser de l'espace en désynchronisant la temporalité de l'attente, le voyageur, dans le même temps, se dé-territorialise pour enchaîner d'autres activités, se connecter à d'autres services : faire une course, télécharger les news, consulter sa banque à distance... Cette implosion de l'espace en faveur du temps nous conduit donc à définir les espaces d'attente du futur comme des « non-lieux », au sens propre du terme, qui

³⁷ D. Boullier, L'urbanité numérique, Paris : L'Harmattan, 1998.

³⁸ P. Lévy, L'intelligence collective, Paris 1995.

s'étirent à l'échelle du quartier (le territoire). On assiste donc à une extrapolation de l'espace d'attente dont les frontières physiques deviennent de plus en plus poreuses, de plus en plus liquides (M. Novak).

Parallèlement à ce processus de dé-territorialisation de l'espace d'attente, nous assistons à une dés-incarnation du corps du voyageur. Effectivement, l'intrusion des TIC dans l'espace d'attente nous interroge sur cette dialectique de la présence et de l'absence du voyageur qui, par un simple clic, signale sa présence aux opérateurs transport en laissant son empreinte numérique (code client) sur le réseau et fait supporter l'attente à une doublure, à un avatar³⁹ à un clone numérique censé le représenter. Ainsi, le voyageur peut manifester à distance sa présence sur le réseau (corps numérique) et continuer à vaquer à d'autres occupations (corps volumétrique).

À l'image de ces photos retravaillées par ordinateur, le voyageur « évidé », désincarné, en situation d'attente n'est plus qu'une ombre numérique, une décalcomanie dont l'emprise au sol se réduit à un branchement numérique.

À l'image de ces photos retravaillées par ordinateur, le voyageur « évidé », désincarné, en situation d'attente n'est plus qu'une ombre numérique, une décalcomanie dont l'emprise au sol se réduit à un branchement numérique. Les espaces d'attente du futur devraient donc s'atrophier en milieu urbain (réduit à une prise) alors qu'en périphérie, comme nous l'avons décrit, ils s'étofferont, s'épaissiront en incorporant des services à la mobilité (voir « les capsules »). Les nouvelles technologies transforment donc l'espace d'attente en une zone intermédiaire, une zone de transit, de téléchargement, permettant aux voyageurs d'être à la fois là numériquement et absents physiquement. Dès lors, le voyageur, s'il le désire, peut se maintenir dans un état « nomadic », en jouant sur sa double identité (réelle et virtuelle).

Les nouvelles technologies transforment donc l'espace d'attente en une zone intermédiaire, une zone de transit, de téléchargement, permettant aux voyageurs d'être à la fois là numériquement et absents physiquement.

Par conséquent, la digitalisation de l'espace urbain nous fait sortir de la linéarité de l'espace-temps. Si l'espace se liquéfie, dirait M. Novak, le temps, quant à lui, devient une entité malléable que l'on peut formater, compresser, dilater en fonction de ses besoins, de son profil, de ses humeurs etc. D'une

³⁹ Un avatar, dans une communauté virtuelle graphique, désigne l'apparence que prend un internaute pour apparaître aux autres. C'est une image, mais c'est déjà une matérialisation. Les avatars sont un dédoublement du corps, des marionnettes digitales, des icônes de nous-mêmes. De nouveaux protocoles, comme le VrmI créé en 1994 par M. Pesce, ont transformé le réseau en un véritable espace en trois dimensions, dans lequel l'internaute, via son avatar, a la capacité de naviguer à l'égal des héros de science-fiction.

conception spatiale, physique et euclidienne de l'espace d'attente, nous passons au concept de « matrice computationnelle » qui transforme le voyageur en entité numérique (code client), et le territoire en contexte informationnel de navigation. L'espace d'attente devient un terminal dont l'interface permet au voyageur de négocier son rapport entre le réel (ce qui s'offre à nous) et le virtuel (les champs du possible), entre le réseau et le territoire. Moralité de cette histoire, les voyageurs du futur ne chercheront plus à « tuer le temps », c'est à l'espace qu'ils s'attaqueront.

Ces évolutions dans le domaine des transports nous interrogent donc sur la finalité des espaces d'attente et sur le statut du voyageur comme le soulignent J.-P Bailly et E. Heurgon⁴⁰ :

« D'objet transporté, le voyageur devient un sujet actif, y compris pendant ses déplacements. Il ne s'agit plus seulement de transporter des masses, il faut "servir la mobilité" des individus, c'est-à-dire les aider à organiser leur « vie mobile » : à la fois la faciliter (simplifier, résoudre les problèmes d'intermodalité, d'accessibilité) et l'enrichir d'opportunités (nouveaux services, aménités, moments agréables). La perspective est alors celle des services à la mobilité : le transport en est un composant essentiel, mais au sens de "transfert de flux", il sera de plus en plus automatisé (à la manière d'un self-service), la plus-value réelle étant dans le service qui combinera les deux dimensions principales que sont désormais l'accès et l'accueil. Ces évolutions conduisent dès lors à appréhender la mobilité sur une base conceptuelle élargie: il n'y a plus, d'un côté, l'espace et, de l'autre, le temps, mais l'espace-temps (pluriel) de la vie urbaine. (...) Alors que le "temps de transport" était un "temps perdu" et que les espaces de transport étaient parfois qualifiés de "non-lieux", les espaces-temps de la mobilité peuvent, au contraire, devenir des lieux de vie et des moments forts de la vie quotidienne. Les « lieux-mouvements » deviennent alors essentiels : stations-service, gares, stations de métro, gares routières ou pôles d'échanges. Au statut incertain, ce sont des passages qu'il reste à transformer en autant d'escaliers d'urbanité. Ces espaces-temps de la mobilité sont l'occasion de politiques d'animation et d'innovation dans les services. »

Dans cette perspective, l'aubette du futur doit être appréhendée comme **des escaliers d'urbanité**. Trois concepts structurent dès lors le rapport aux territoires et à l'espace-temps du voyageur :

- « **L'intelligence ambiante**⁴¹ » (les ressources et les services numériques sont distribués dans l'espace urbain).

⁴⁰ J.-P Bailly et E. Heurgon, « Nouveaux rythmes urbains et organisation des transports », Rapport Conseil national des transports, 2001.

- « **L'ubiquité urbaine** » (pouvoir être virtuellement dans plusieurs lieux à la fois, combiner plusieurs activités).
- Le « **nomadisme interactif** » (pouvoir se projeter et circuler numériquement sur un réseau virtuel).

L'autre unité de mesure qui nous permet de qualifier l'attente du voyageur sur le réseau renvoie en réalité aux logiques d'usage. Pour satisfaire le client, il convient de lui apporter des services à la mobilité qui lui permette de traduire les unités temporelles de l'attente en temps pour l'action. A travers ces nouveaux services à la mobilité et ces nouveaux métiers d'agent de liaison (gardien d'aubette) que nous venons de décrire dans cet ouvrage, l'enjeu pour les opérateurs transport est d'articuler, de faire converger la logique de réseau (fluidité) avec celle de territoire (ancrage). Au cœur de ce processus se trouve la figure emblématique du client qui ne peut plus être dissociée d'une autre figure, celle de l'habitant.

⁴¹ L' « intelligence » des objets matériels et logiciels de ce nouvel environnement va imprégner le milieu ambiant pour faciliter la relation (« interactivité ») avec ce monde numérique qui s'inscrit dans la convergence Télécom, Informatique et Audiovisuel.

Bibliographie.

- Akrich Madeleine, « Comment décrire les objets techniques ? », Techniques et Culture, n°9, 1987.
- Akrich Madeleine, « Les objets techniques et leurs utilisateurs. De la conception à l'action », (Les objets dans l'action. De la maison au laboratoire)., Raisons Pratiques, n°4, EHESS, 1993.
- Amalberti René, « Notion de sécurité écologique : le contrôle du risque par l'individu et l'analyse des menaces qui pèsent sur ce contrôle. Approche psycho-ergonomique », Séminaire du programme Risques Collectifs et Situations de Crise, neuvième séance, nov. 1997.
- Bateson Gregory, Vers une écologie de l'esprit, Paris : Le seuil.
- Bessy Christian et Chateauraynault Francis, Experts et faussaires. Sociologie de la perception, Paris : Métailié, 1995.
- Boltanski Luc et Thévenot Laurent, De la justification. Les économies de la grandeur, Paris : Gallimard, 1989.
- Boullier Dominique et Chevrier Stéphane, Les sapeurs-pompiers. Des soldats du feu aux techniciens du risque, Paris : PUF, 2000.
- Boullier Dominique, « Les voyageurs et les objets en régime automatique », in Villes en gares, Paris : Ed de l'aube, 1999
- Boullier Dominique, L'urbanité numérique. Essai sur la troisième ville en 2100, Paris : l'Harmattan, 1999.
- Callon Michel, « Eléments pour une sociologie de la traduction. La domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc », L'année sociologique, 1986, n° 3-4, pp.169-208.
- Chateauraynaud Francis, « Vigilance et transformation. Présence corporelle et responsabilité dans la conduite des dispositifs techniques », Réseaux n°85, Septembre-Octobre 1997, pp. 101-128.
- Choay François, « Le règne de l'urbain et la mort de la ville », in La ville, art et architecture en Europe 1870-1993, Paris, Editions du Centre Pompidou, 1994
- Choay Françoise, « Une mutation à l'œuvre », in, De la ville à la mégapole essor ou déclin des villes au XXIe siècle ?, Dossiers des séminaire Techniques, Territoires et Sociétés, n°35, pp. 43-50, Octobre 1998.
- Conein Bernard, « Cognition située et coordination de l'action. La cuisine dans tous ses états », Réseaux n° 43, pp. 99-110, 1990.
- Conein Bernard, « L'action avec les objets. Un autre visage de l'action située ? », Raisons pratiques (Cognition et information en société), pp. 25-45, n° 8, Paris : EHESS, 1997.
- Conein Bernard et Jacopin Eric, « Action située et cognition. Le savoir en place », Sociologie du travail, XXXVI, n°4, 1994.
- Conein Bernard et Jacopin Eric, « Les objets dans l'espace. La planification dans l'action », Raisons pratiques n°4, 1993, pp. 59-84.

- Debardieux Bernard et Vanier Martin (sous la dir. de), *Ces territoires qui se dessinent*, Paris : Aube, 2002.
- Desjeux Dominique, Monjardet Anne et Taponier Sophie, *Quand les Français déménagent. Circulation des objets domestiques et rituels de mobilité dans la vie quotidienne en France*. Paris : PUF.
- Dodier Nicolas, *Les hommes et les machines. La conscience collective dans les sociétés technicisées*, Paris : A. M. Métailé, 1995.
- Dupuy Gabriel, *Les territoires de l'automobile*, Paris : Anthropos, 1995.
- Goffman Erwin, *Les lieux de l'action. Les rites d'interaction*, Paris : Ed. de Minuit, 1974.
- Goody Jacques, *La raison graphique. La domestication de la pensée sauvage*, Paris : Ed. de Minuit, 1979.
- Gibson J-J *The perception of visual world*, Greenwood Press Publishers, Westport, Connecticut, 1950.
- Hutchins Edwin, « Comment le « cockpit » se souvient de ses vitesses », *Sociologie du travail*, n° 4, pp. 451-473, 1994.
- Jacob Christian, *L'empire des cartes : Approche théorique de la cartographie à travers l'histoire*. Paris : Albin Michel.
- Quéré Louis et Relieu Marc, « les risques en situation d'incertitude », *La lettre du PIR Villes*, n°7, juillet 97
- Quéré, « La cognition comme action incarnée », in A. Borzeix, A. Bouvier, P. Pharo, *Sociologie et connaissance. Nouvelles approches cognitives*, Paris : CNRS, 1998.
- Latour Bruno, *Aramis ou l'amour des techniques*, Paris : La Découverte, 1992.
- Latour Bruno, « Une sociologie sans objet ? Remarques sur l'interobjectivité », *Sociologie du travail*, n° 4, pp. 587-607, 1994.
- Latour Bruno et Hermant Emilie, *Paris, ville invisible*, Paris : La découverte, 1998.
- Leroi-Gourhan André, *Le geste et la parole, Vol. II, La mémoire et les rythmes*, Paris : Albin Michel, 1965.
- Merleau-Ponty Maurice, *Phénoménologie de la perception*, Paris : Gallimard, 1976.
- Norman Donald A., « Les artefacts cognitifs », *Raisons pratiques*, n°4, pp. 15-34, 1993.
- Pascal Beguin et Annie Weill-Fassina (sous la coordination), *La simulation en ergonomie : connaître, agir et interagir*, Toulouse, Edition Octares, 1997.
- Pény André et Wachter Serge, *Les vitesses de la ville*, Paris : L'aube, 1999.
- Rabardel Pierre, *Les hommes et les technologies. Approche cognitive des instruments contemporains*, Paris : Colin, 239 p., 1995.
- Relieu Marc et Quéré Louis, « Mobilité, perception et sécurité dans les espaces publics urbains. Comment se déplacer quand on ne voit plus les choses comme « tout le monde » ? », in Ansidei M., Dubois D., Fleury D., Minier B., *Les risques urbains. Acteurs systèmes de prévention*, Paris : Anthropos, 1998.
- Schütz Alfred, *Le chercheur et le quotidien*, Paris : Méridiens Kinsieck, 1987.
- Serres Michel, *Variations sur le corps*, Ed. Le pommier, 1999.
- Simondon Gilbert, *Du mode d'existence des objets techniques*, Paris : Aubier, 1989 (1^e édition 1958).

- Suchman Lucy, « Plan d'action. Problèmes de représentation de la pratique en sciences cognitives », *Raisons pratiques*, n° 1, pp. 149-170, 1990.
- Shütz Alfred, *Le chercheur et le quotidien*, Paris : Méridiens Klincksieck, 1987.
- Thévenot Laurent, « Essai sur les objets usuels. Propriétés, fonctions, usages, *Raisons pratiques*, n°4, (Les objets dans l'action), Paris : EHESS, 1993.
- Thévenot Laurent, « Le régime de familiarité. Des choses en personne », *Genèses*, n° 17, pp. 72-101, 1994.
- Wacquant Loïc J.D., « Corps et âmes. Notes ethnographiques d'un apprenti-boxeur », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 80, pp. 33-67, 1989.
- Warnier Jean-Pierre, *La construction de la culture matérielle. L'homme qui pensait avec ses doigts*, Paris : PUF, 2000.