



HAL
open science

Apprendre une ambiance? Entre usages et appropriation

Dominique Laousse

► **To cite this version:**

Dominique Laousse. Apprendre une ambiance? Entre usages et appropriation. 1st International Congress on Ambiances, Grenoble 2008, Sep 2008, Grenoble, France. pp.429-434. halshs-00833967

HAL Id: halshs-00833967

<https://shs.hal.science/halshs-00833967>

Submitted on 20 Jun 2013

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

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

Apprendre une ambiance ? Entre usages et appropriation

Dominique Laousse

LES DÉVELOPPEMENTS QUI SUIVENT ne sont pas ceux d'un chercheur, mais d'un prospectiviste à la RATP. La prospective se situe à l'interface de la recherche, de l'entreprise et de ses voyageurs avec comme ambition d'innover en matière de transports urbains. Position ambitieuse certes, mais qui nous permet de définir en commun avec les chercheurs des problématiques de recherche transdisciplinaire et de nourrir les réflexions des ingénieries. Dans cette perspective, les ambiances urbaines s'inscrivent tout naturellement comme un objet d'innovation avec comme focale la fabrication des ambiances urbaines par ceux qui les perçoivent, les voyageurs. Le pluriel ambiances urbaines n'est pas anodin. Il signifie ici que nous nous intéresserons plus aux logiques d'usage que de conception, particulièrement aux processus d'appropriation d'un espace-temps de mobilité et aux apprentissages individuels et collectifs que cela suppose.

Tout d'abord, il nous faut rappeler que l'aventure prospective a commencé il y a près de 25 ans avec le séminaire « Crise de l'urbain, futur de la ville¹ » dont le directeur scientifique était l'historien Jacques Le Goff. Face aux premières violences urbaines, l'enjeu était de comprendre la ville, ses territoires et ses habitants, ainsi que la place des réseaux de transports urbains. Les ambiances urbaines étaient présentes en filigrane, abordées sous l'angle des relations de toutes natures à la ville et à ses réseaux. Le CRESSON y a contribué sous l'égide J.-F. Augoyard et M. Grosjean avec des travaux sur les ambiances sonores. Plus tard, des recherches sur le temps des villes ont été l'occasion de se reposer la question de la qualité d'un voyage à l'aune des mutations des modes de vie et des temporalités quotidiennes². En première analyse, la notion d'ambiance urbaine renvoyait donc à une

-
1. LE GOFF, J., GUIYESSE, L., (éds.), *Crise de l'urbain, futur de la ville*, Paris, Economica, 1986.
« Métamorphoses de la ville », actes du colloque de Cerisy-la-Salle, Paris, Economica, 1987.
 2. BAILLY, J.-P., rapporteur, *Le temps des villes - Pour une concordance des temps dans la cité*, rapport n° 144 au Conseil économique et social, 2003.
LAOUSSE, D, « Chronosapiens, le navigateur urbain », in KAPLAN, D., LAFONT, H., (éds.), *Mobilités.net*, Paris, LGDJ, 2003.

Chapitre 5 - Enjeux

dimension structurante du transport urbain et de l'expérience quotidienne du voyageur. Depuis 2006, le dispositif recherche-entreprise « Cognition et Mobilité » lancé par la RATP avec A. Berthoz (Collège de France)³ comme directeur scientifique, nous permet d'approfondir ce thème de l'individu mobile face à des ambiances urbaines fluctuantes selon la personne, le lieu, le moment et l'activité.

Dans ce qui suit, j'insisterai sur deux points majeurs pour souligner à quel point logique d'usage et logique de conception d'une ambiance urbaine peuvent potentiellement diverger. Tout d'abord, la mutation des usages quotidiens qui transforme la relations aux transports urbains ; ensuite, l'intelligibilité d'une ambiance urbaine vue à travers le prisme de ceux qui éprouvent des difficultés à la percevoir et à la maîtriser.

Du transport à la mobilité, la perception individuelle des ambiances urbaines

Le passage du transport à la mobilité⁴ est un phénomène essentiel pour comprendre la relation aux ambiances urbaines. Il ne s'agit pas d'une simple transposition ou d'un glissement sémantique, mais de l'amorce d'un changement de paradigme. Avec la montée en puissance de l'individu mobile, l'accent est mis sur la perception et l'expérience sensible du voyage, plus que sur le seul déplacement physique d'un point A à un point B. Le voyageur entend devenir de plus en plus actif, contrairement à ce que suggère la vision du flux, marquée par la vision de la foule dangereuse héritée de G. Le Bon⁵ aux détours du xx^e siècle et son corollaire, le transporté passif. La notion d'ambiance ne recouvre donc pas seulement l'environnement, le contexte, mais aussi l'espace intime de l'individu mobile.

Or, reconnaître que l'individu mobile est actif revient à postuler que la mobilité peut rendre intelligent ! En situation de mobilité, l'individu se comporte comme un chronosapiens⁶ qui met en œuvre une intelligence des temporalités du déplacement. Cette intelligence s'exerce sous la forme d'une expertise de l'accès à la ville et à ses services, faite de maîtrise des dimensions physiques (se déplacer), sociales (accéder, échanger) et virtuelles (naviguer) du voyage. De plus, savoir être mobile, c'est savoir faire des choix parmi les opportunités qu'offre la ville, mais aussi être sensible au contexte du déplacement et prendre plaisir à s'y déplacer. Le passage de l'environnement à l'ambiance est en ce sens un travail éminemment créatif de l'individu concepteur et producteur de ses mobilités.

La mobilité est donc avant tout une expérience individuelle et intime, un désir de mobilité potentiellement valorisant pour l'individu à la recherche de nouvelles sensations

3. Voir l'intervention d'Alain BERTHOZ *Les fondements cognitifs de la perception de l'espace* dans cet ouvrage.

4. AMAR, G., *Mobilités urbaines*, La Tour d'Aigues, Éditions de L'Aube, 2003.

5. LE BON, G., *Psychologie des foules*, Paris, Baillière et C^{ie} et Félix Alcan, 1895.

6. LAOUSSE, D., « Chronosapiens, le navigateur urbain », in KAPLAN, D., LAFONT, H., (éds.), *op. cit.*

Apprendre une ambiance? Entre usages et appropriation

ou, au moins, de ne pas percevoir une ambiance comme hostile. Cette recherche de nouvelles expériences mobiles fait suite à une série de mutations des usages sociaux marquées par de nouveaux rapports :

- à l'infosphère et aux NTIC pour une mobilité intelligente et médiatisée. La profusion d'interfaces de navigation (GPS, cartographies dynamiques) souligne l'importance prise par internet et par des outils personnels de médiatisation de la relation au voyage ;
- au corps pour une mobilité qui réconcilie le corps et l'esprit. La montée en puissance des enjeux de santé publique (bien-être, vieillissement), mais aussi de recherche de plaisir, de goût de la fluidité, de performance ;
- au temps pour tenir compte des nouveaux rythmes urbains. L'événementiel, les déplacements occasionnels, la nuit illustrent une mobilité où lenteur et vitesse sont intimement mêlées selon les moments et les lieux. Les pratiques de déplacement montrent que les voyageurs sont déjà passés d'un temps-distance (aller de A à B) à un temps-substance cohérent avec les démarches sociétales de prise en compte des temps de la ville et des temps de vie ;
- aux autres à la recherche de nouvelles sociabilités, que ce soit la pervasivité : le fait d'être connecté, relié en permanence (sauf décision contraire) ; le *peer to peer* : échange a-hiérarchique, d'égal à égal, d'individu à individu ; ou encore, le phénomène des foules intelligentes (*smartmobs*), des communautés éphémères, « tribus » ou groupes fluctuants selon les pratiques et les intérêts (les blogs en sont une illustration) ;
- aux lieux des transports urbains dont on redécouvre parfois les vertus d'espace public, d'espace de rencontre, au-delà de leur conception physique ;
- à la société à travers la recherche de formes de mobilité urbaine plus personnalisées. Le rapport à la mobilité s'individualise pour devenir plus signifiant, car éthique, civilisé voire militant ;
- à l'environnement pour une mobilité soutenable. La mobilité se caractérise par son caractère propre, sobre, mais aussi par son intégration à la ville et à la planète. Elle devient un facteur (et un marché) de développement urbain, social, économique et environnemental.

Ces mutations ne sont pas forcément inédites, mais elles prennent un relief accentué si elles forment système. Si cette hypothèse est acceptée, la notion d'ambiances urbaines peut s'avérer radicalement nouvelle au sens où la définition même de l'ambiance devient un enjeu politique, social, technique... En cela, nous nous inscrivons dans la lignée des travaux sur la conception innovante (A. Hatchuel *et al.*?) qui postulent une crise d'identité des objets, ferment d'innovation radicale. En l'espèce, la crise d'identité porte sur la notion même d'ambiance(s) urbaine(s) qui appelle à constituer des expertises trans-disciplinaires et donc des foyers de compétences nouvelles, pour aborder différemment ces questions.

7. HATCHUEL, A., WEIL, B., (éds.), *Les nouveaux régimes de la conception - Langages, théories, métiers*, Colloque de Cerisy, Paris, Vuibert, 2008.

Chapitre 5 - Enjeux

Un exemple de ces changements majeurs en cours porte sur les effets catalyseurs des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur l'accessibilité à la ville et à ses services, mais aussi à des réseaux sociaux, certes souvent sur le mode tribal, mais dont la vivacité ne se dément pas. Sur cette base, la conception d'ambiances urbaines ne pourra pas faire l'économie d'une réflexion sur les convergences entre les ingénieries de l'espace et de l'information dans la mesure où il devient difficile de penser de façon disjointe usages des lieux et pratiques de communication. Pour que ces interrogations ne soient pas uniquement relayées sur un mode principalement négatif de nuisances, d'isolement social, il convient de favoriser l'émergence de nouvelles approches considérant l'esprit d'un lieu, son ambiance comme tributaire de sa dimension informationnelle autant que physique. En cela, les ambiances urbaines s'inscrivent dans un processus sociétal d'accélération de la convergence des mondes physique et numérique décrite par W.J. Mitchell⁸. Pourtant, certaines situations incitent quand même à l'optimisme. Par exemple, Vélib' à Paris dont le succès est pour partie due à l'ambiance créée par des stations bien conçues, mais aussi à l'émergence d'un réseau social communautaire et d'applicatifs sur mobiles (*widgets, mashups*).

En résumé, l'ambiance urbaine relève d'un processus de co-construction au sein duquel les utilisateurs font la différence par son appropriation ou non. Toutefois, certains utilisateurs potentiels n'en arrivent même pas à cette phase de choix, de détournement, d'appropriation. C'est l'objet du point suivant.

Apprendre la mobilité et l'ambiance urbaine

Le constat est clair : on ne naît pas mobile, on le devient ! Il en est de même pour les ambiances urbaines associées : on ne les perçoit qu'après un apprentissage qui, pour certains, s'avère difficile et ce, quelle que soit la qualité de l'espace sensible conçu. En d'autres termes, la notion d'espace intuitif, intelligible intègre un présupposé implicite, à savoir que les utilisateurs sont en capacité de le faire. Les travaux d'A. Sen (prix Nobel d'économie) ont montré qu'il n'en est rien et qu'en amont des capacités, se trouvent les *capabilités*, des « manières d'être et de faire », des savoirs et outils fondamentaux que tout le monde ne possède pas.

En effet, l'envers du décor, ce sont tous ceux pour qui la mobilité et l'ambiance sont davantage subies que choisies et s'apparentent à une énigme, voire à une souffrance. Ainsi, selon J.-P. Orfeuil, « les injonctions à la mobilité croissent, les normes d'usage des systèmes de transport se compliquent, mais les compétences individuelles ne suivent pas⁹ ». En effet, malgré une offre de transport dense, des espaces rénovés, de nombreux citoyens éprouvent des difficultés grandissantes à utiliser des transports en commun dont l'usage les rebute. Avec la télébillétique, les comptoirs d'information, les points de service de proximité, les

8. MITCHELL, W.J., *Me++*, *The cyborg self*, Cambridge, MIT Press, 2002.

9. ORFEUIL, J.-P., (éd.), *Transport, exclusion et pauvreté*, Éditions de L'Aube-IVM, 2003.

Apprendre une ambiance? Entre usages et appropriation

automates de vente, l'abonnement en ligne, l'information sur mobile (ma RATP dans ma poche) ou par *pod-casts*..., le niveau d'expertise technique demandé aux voyageurs croît sans cesse.

Afin d'aider les voyageurs à se doter des outils et savoirs fondamentaux indispensables pour un usage autonome des transports urbains et des ambiances urbaines qui y sont associées, des travaux de recherche-action ont été menés à la Prospective RATP dès 2002. Ils se sont traduits par la mise en évidence du Potentiel Individuel de Mobilité (PIM)¹⁰, une transposition dans le monde des transports urbains de la notion de *capabilité*. Les dimensions principales du PIM sont les suivantes :

- **La maîtrise du langage.** L'analphabétisme fonctionnel (avoir appris à lire et écrire sans avoir acquis la maîtrise de la lecture et de l'écriture) touche 30 % de la population adulte¹¹, ce qui limite d'autant la compréhension de la signalétique, des plans (56 % des voyageurs ont des problèmes face à un plan en 2D¹² (Kéolis, 2008) et des symboles présents dans les espaces de transport ;
- **Les représentations.** La maîtrise de la mobilité nécessite un travail en temps réel de latéralisation (corporel), de choix de direction (orientation) et de compréhension d'échelles territoriales (navigation) qui peut s'avérer inaccessible face à ce que certains perçoivent comme un kaléidoscope de signes dans les espaces de transport ;
- **Les capacités cognitives.** Tout déplacement exige des capacités d'attention, d'analyse, d'abstraction et de mémoire insoupçonnées pour ceux qui les maîtrisent et rédibitoires pour les autres ;
- **La condition physique et mentale.** Le niveau de condition physique et mentale « exigé » pour se déplacer est une difficulté supplémentaire pour les populations étudiées (quartiers de la politique de la ville) où les problèmes d'obésité et de dépression sont sur-représentés ;
- **Les expériences antérieures.** Des expériences antérieures traumatisantes (échecs répétés, humiliations liées au fait de ne pas comprendre...) et des modèles de mobilité insulaire (micro-locaux) peuvent se traduire en une peur réelle de prendre les transports urbains. Elle peut entraîner des comportements d'évitement, de restriction des déplacements, voire de fraude et d'incivilité.

Ces travaux, à l'origine en géographie des transports sur des quartiers en difficulté, ont abouti à développer une démarche de pédagogie de la mobilité, une auto-école de la mobilité. Dans ce cadre, la perception des ambiances urbaines est décisive pour être un voyageur autonome. La démarche de pédagogie de la mobilité développée offre à tous les voyageurs qui éprouvent des difficultés la possibilité d'acquérir les compétences nécessaires pour se déplacer de manière autonome. Le dispositif de pédagogie de la mobilité conçu et

10. RACKELBOOM, M., thèse CIFRE-RATP, 2005.

ALLEMAND, S., (éd.), *Apprendre la mobilité*, Le Cavalier Bleu, 2008.

11. Données corroborées par l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI).

12. Données Kéolis (2008), colloque *Le Monde* « Les intelligences de la mobilité ».

mis en œuvre repose sur trois concepts complémentaires, les Ateliers Mobilité[°], les Classes Mobilité[°] et les Pédibus Senior. S'adressant à des adultes en réinsertion par l'emploi, les Ateliers Mobilité se concentrent sur la maîtrise du mode d'emploi des transports en commun. S'adressant à des scolaires, les Classes Mobilité permettent l'acquisition de la culture et des compétences de mobilité qui participent à la construction identitaire d'individus socialement intégrés. S'adressant à des personnes âgées, les Pédibus Senior visent à lutter contre le vieillissement cognitif par remédiation cognitive, en jouant sur des effets de compensation physiques et mentaux.

En résumé, la pédagogie de la mobilité facilite la reconquête d'autonomie par la maîtrise de ses déplacements et des ambiances qui leur servent de support ou de valorisation. Toutefois, ce n'est pas toujours aussi simple comme nous l'apprend la psychologie cognitive. En effet, s'approprier un espace-ambiance passe par une inhibition préalable de routines acquises avant d'en provoquer d'autres¹³. D'autre part, l'apprentissage porte sur le développement d'une intelligence dite fluide (utilisation en situation) plus que sur une intelligence cristallisée (les savoirs formels appris à l'école)¹⁴.

En conclusion, tout ce qui précède a pour but de poser les bases d'une démarche de conception innovante d'ambiances urbaines en situation de mobilité pluridisciplinaire qui intègre les utilisateurs dans le processus d'innovation.

13. HOUDÉ, O., *La psychologie de l'enfant*, Que Sais-je? n° 369, Paris, PUF, 2008.

14. HOUDÉ, O., « Pédagogie de la mobilité », in ALLEMAND, S., (éd.), *Apprendre la mobilité*, Le Cavalier Bleu, Paris, 2008.