



HAL
open science

Perceptions et récits de trajets au sein des espaces de transport de la RATP

Eloi Le Mouël

► **To cite this version:**

Eloi Le Mouël. Perceptions et récits de trajets au sein des espaces de transport de la RATP. 1st International Congress on Ambiances, Grenoble 2008, Sep 2008, Grenoble, France. pp.335-348. halshs-00836337

HAL Id: halshs-00836337

<https://shs.hal.science/halshs-00836337>

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.

Perceptions et récits de trajets au sein des espaces de transport de la RATP

Éloi Le Mouël

CHAQUE JOUR, quelques dizaines de millions de franciliens renouvellent une expérience sans doute perçue par chacun d'entre eux comme banale et routinière : ils s'engouffrent dans une station de métro ou de RER, parcourent ses couloirs, ses escaliers, ses quais, etc.

Pourtant, ces usages mille fois répétés dans le cadre d'une expérience apparemment normée à l'extrême constituent un formidable matériau à décortiquer, analyser et interroger aux yeux d'un sociologue issu de l'école de Chicago et d'un acteur des équipes de « Management du Design et Projets Culturels » de la RATP¹.

Le regard du premier le portera à envisager les trajets du quotidien comme un récit chaque jour réinventé par un voyageur dont les interactions avec ses semblables, mais aussi avec un espace gigantesque et fractionné sont lourdes de conséquences sur la qualité de l'expérience vécue. La posture du second le conduira à tenter d'incarner les fruits de cette première lecture en préconisations pratiques, la conduite de projets venant amender concrètement le corps des espaces, de la simple retouche cosmétique à la rénovation programmée d'un ensemble de stations.

C'est donc avec ce double regard unissant culture de recherche et culture de projet que nous allons tenter de mesurer les conséquences de ces interactions du quotidien, en lien avec l'Autre et avec l'espace, sur la perception qu'aura un voyageur de son temps de trajet. Et aussi de comprendre quelles sont les « prises » dont pourrait disposer le maître d'ouvrage pour agir sur celles-ci et en renouveler les modalités.

1. Éloi Le Mouël, docteur en sociologie de l'Université de Nanterre Paris X, est spécialisé en sociologie urbaine des interactions (UMR 7022 GRASS CNRS-Paris 8). Chargé d'affaires dans l'« Unité Design et projets culturels de la RATP » dirigée par Yo Kaminagai, il a d'abord focalisé son travail de recherche sous la direction d'Isaac Joseph, puis d'Alain Milon, sur les enjeux de la culture et du design en espaces de transport. Auteur de différents articles et coauteur de plusieurs ouvrages sur le sujet, il élargit aujourd'hui son champ de recherche aux côtés d'Alain Milon en interrogeant, par le biais de la culture et du design, le lien entre espaces de transports, espaces urbains et espaces publics.

Chapitre 4 - Échelles

À cet effet, nous nous attacherons dans un premier temps à démontrer combien les espaces, loin de n'offrir qu'un cadre passif au voyageur en mouvement, sont co-acteurs de la scène et engagent avec lui, au quotidien, un discours intime préservant ou révélant sa figure première: celle de la vulnérabilité. Nous soutiendrons ensuite la thèse qu'une ambiance en espace de transport, analysée comme une qualité de dialogue engagé auprès du voyageur, repose sur deux dynamiques souvent vécues comme distinctes: *l'assurance* fonctionnelle alliée à *l'accueillir* sensible. Puis, nous nous interrogerons sur la nature des outils développés par la RATP qui ne sont pas sans influencer sur les affects du quotidien et sur leurs conséquences éthiques.

Les espaces, acteurs des vulnérabilités

Il convient de présenter brièvement les outils et les méthodologies de la sociologie urbaine et de l'ethnométhodologie, plus particulièrement le regard en mouvement, avant d'en exposer les vertus appliquées à notre sujet. Nous pourrions alors tenter de caractériser la puissance et l'intimité du lien unissant les espaces de transports aux voyageurs. Nous interrogerons ensuite le concept de vulnérabilité qualifiant les engagements que la notion d'espaces-acteurs met en tension.



FIGURE 1.

*Ruptures de trajets, ruptures de récits, ruptures de cadres... « On m'oblige à faire le singe ».
Parcours commenté, Gare du Nord (2006)*

2. Une station de métro, figure ordinaire de l'espace disputé, ne peut ainsi se comprendre qu'en « l'usant » (s'y rendre, arpenter les lieux, se glisser—concrètement—dans la peau d'un voyageur, aux heures de pointe, achetant un ticket et allant prendre son métro) ET en l'observant des heures durant depuis un espace hors flux pour prendre des notes, des photos, croquer des scènes, bâtir des schémas des espaces et des cours d'action qui s'y déroulent, etc.

Perceptions et récits de trajets dans les espaces de transport de la RATP

Le regard en mouvement

Comprendre un espace, pour l'école de Chicago, revient à « entrer dans la place » et à enchaîner les rôles². Il s'agit de comprendre les interactions qui lient le lieu lui-même aux usages qui s'y déploient; autrement dit, de déployer l'espace, de saisir et d'en révéler les compétences. L'espace-métro se lit ainsi comme une succession de micro-espaces, « chaînés » les uns aux autres. Lors d'un trajet banal, un voyageur est soumis à une succession plus ou moins consciente de seuils, d'obstacles, de ruptures, de micro-conflits et réinvente en permanence ses engagements dans et envers l'espace. Le trajet s'analyse



FIGURE 2.

Sortie « carcérale » au fil du fascinant Loop de Chicago (2007)



FIGURE 3.

Station T-Centralen à Stockholm : le vendredi soir, les touristes en provenance de l'aéroport, choyés par le silence de celui-ci et la qualité du train de liaison, nouent ici leur première rencontre avec la capitale Scandinave : un seul guichet, une attente de 5 à 20 mn de queue et une humiliante mise en visibilité...

Chapitre 4 - Échelles

donc comme un récit offrant une suite classique de chaînages : introduction (de la saisie de la station par le regard au passage de la ligne de contrôle), chapitres (dérouler les couloirs, disputer ses intentions-direction, stratégies d'évitement, arrivée à quai, montée-descente de la rame...) et conclusion (retour à l'environnement urbain). Par conséquent, chacun de ces moments doit s'analyser structurellement, mais également en fonction des séquences discursives qui le précèdent et le complètent. L'espace en action doit ainsi se saisir, au filtre du regard en action, au travers de la figure centrale de la mosaïque : un aller-retour entre une figure vaste et cohérente vue de loin et les parcelles et strates qui la composent. Surtout, comme sociologie de l'action, l'école de Chicago impose d'analyser et de saisir la nature du ciment liant ces multiples parcelles.

De la peau à l'espace

Mais ce regard en mouvement haché, disputé, négocié, redessiné à chaque instant ne saurait se réduire à la simple *vision*. Nous parlons bien ici de continuité ou de discontinuité

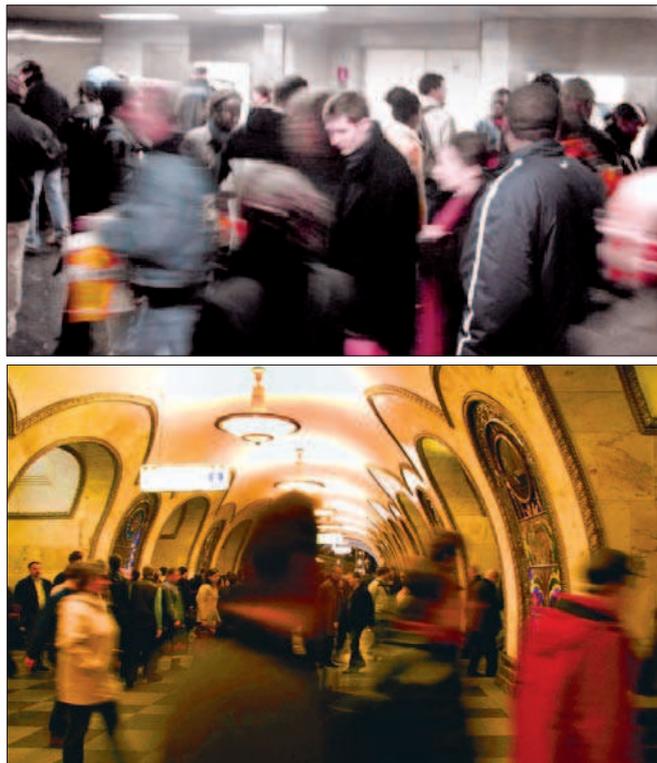


FIGURE 4.

Un engagement permanent du corps dans la segmentation des horizons ; soit une vulnérabilité permanente, une compétition écologique des trajets, des intentions, des objets structurant les territoires... à Paris (Châtelet) comme à Moscou.

Perceptions et récits de trajets dans les espaces de transport de la RATP

de l'expérience vécue au sein d'espaces singuliers. Et l'expérience qui est faite de ces espaces doit être saisie dans sa globalité et analysée en termes d'ambiances maillées à différentes échelles. La perception visuelle d'un panorama fluctuant et mobile s'accompagne, durant le moment du trajet, d'un tressage ininterrompu de multiples perceptions olfactives, sonores, tactiles ou encore interprétatives.

Les voyageurs que j'ai interrogés dans le cadre de mon travail de recherche³ ont alors pointé—et avec quelle force—cette problématique majeure en des termes qui m'ont surpris par leur précision et l'incroyable intimité unissant la figure et le corps du voyageur à l'espace. Pour n'en citer qu'un, le témoignage de Franck G. illustre de façon particulièrement probante la proximité et la continuité entre les sens des voyageurs et le



FIGURE 5.

*De Cité à Champs-Élysées Clémenceau,
des lieux qui prennent soin du voyageur et préservent sa peau...*

3. LE MOUËL, Éloi, *La culture dans les espaces non dédiés. Le cas de la RATP: les figures de l'utilisateur citoyen et de l'utilisateur client comme horizons de l'espace public*, sous la direction d'Alain MILON, Isaac JOSEPH, Yo KAMINAGAI, Paris X, juin 2006.

Chapitre 4 - Échelles

discours qu'engagent auprès d'eux les espaces : « On doit supporter les autres, les escaliers, les trucs en panne, les portiques où on se demande à chaque fois si on va se faire coincer. Et puis... le métro est sale. Ça se voit parfois. Mais au moins, dans ce cas, on peut éviter la crasse. Mais parfois... ça se sent. On sent une odeur, mauvaise. Et... d'un seul coup, on est dans l'odeur. Et là... on se sent sale aussi. Sali. Et là... Je sais que ça n'a pas de sens... On se gratte! Pour chasser l'odeur de sa peau ».

Les espaces de transport font donc beaucoup plus qu'entourer les voyageurs. Ils entrent dans un dialogue tout à la fois gigantesque et intime avec un *usager*. Partant, il convient de penser l'espace comme une peau, prolongement direct de la peau de chacun des voyageurs qui y naviguent, une peau vivante⁴ dont chaque blessure atteint les deux acteurs de la scène unis en une même danse.

Vulnérabilité de la figure du voyageur

Les conséquences des qualités d'interaction et d'engagement de dialogue que les espaces de transport proposent aux voyageurs sont par conséquent déterminantes en termes de qualité d'expérience vécue.

Les espaces *agissent autant qu'ils sont agis*. Leur qualité structurelle, autant que le mode de *re-présentation* qu'ils engagent, dessinent un double enjeu : stratégique pour le maître d'ouvrage dont ils incarnent la présence et la compétence ; humain pour l'usager du quotidien dont ils vont préserver ou mettre en péril la figure, la capacité à tenir dignement un rôle aux yeux du public environnant, la préservation de l'être.



FIGURE 6.

Un espace froid mais propre et parfaitement fonctionnel : distribution rationnelle des zones de vente, ligne de contrôle, signalétique visible en aval, entrées et sorties identifiées, etc.

4. Un Moi-peau dirait Didier Anzieu ?

Dynamiques sensibles et fonctionnelles

Ainsi, partant du regard de l'utilisateur, et non de celui du concepteur-régisseur, la prise de soin passe par deux dynamiques maillées, trop souvent pensées comme distinctes : la portée fonctionnelle des espaces ne saurait s'affranchir de leur dimension sensible, analysable en termes d'ambiance et matérialisable en termes de scénographie d'espace.

Rassurer et accueillir

L'analyse sociologique permet ici de mettre en lumière un thème cher à Isaac Joseph : *l'accessibilité*. Pour Isaac Joseph, « l'accessibilité mesure en même temps les qualités d'un espace et les prestations qu'il offre⁵ ». Des prestations sémiologiques de l'espace, ou « prises »



FIGURE 7.

*Station Olympiades, gare RER de la place Denfert-Rocherou...
Une mise en scène sensible d'une excellence fonctionnelle.*

5. JOSEPH, Isaac, *Erving Goffman et la microsociologie*, Paris, PUF, col. « Philosophies », 1998, p. 13.

Chapitre 4 - Échelles

immédiates qu'il offre à la lecture de l'utilisateur, par exemple, dépendent en grande partie la « performance » de ce dernier, sa capacité à bien utiliser les ressources que l'espace met à sa disposition, et donc son sentiment de contentement, de sécurité⁶. Alain Milon y adjoint la notion d'*hospitalité* qui pose la question du « génie » du lieu (*Virgile*⁷), de son âme.

Autrement dit, ces deux concepts imposent de ne pas réduire *l'accueillir* au simple paradigme du *rassurer*. Un espace de transport engendre l'assurance ou la réassurance de la figure du voyageur dès lors qu'il lui permet de tenir l'unité de son rôle sur l'ensemble de son trajet-récit. Ainsi, un espace fonctionnel performant et appelant une distribution fluide des attentions apparaît comme une promesse de prise de soin du rôle d'utilisateur et de lissage des épreuves. Mais on ne saurait amputer le lien soudant le voyageur à l'espace de son humanité multiple, complexe et sensible. Loin de se limiter à un rôle fonctionnarisé, le voyageur co-acteur de la scène engage de façon sans cesse réinventée et redistribuée au fil de ses déplacements sa peau, ses croyances et ses intuitions. Il enchaîne les rôles : piéton précipité ou errant, escaladeur d'escaliers, négociateur de lignes de contrôle... Et cette multiplicité du vivant appelle à déployer les compétences de l'espace. Au-delà des vertus d'une proposition statique, l'espace accueillant est celui qui sait attirer, appeler au bon moment, au bon lieu⁸, décliner ses compétences ; mettre en scène ses bonnes intentions...

Optimiser le réel

Le design d'ambiance apparaît alors comme un révélateur d'âme des espaces en agissant sur les perceptions sensibles du voyageur et en amendant de façon évidente son expérience vécue. Cette ressource chère aux équipes de « Management du Design »⁹ permet d'agir sur des espaces dont la structure est figée : là où il est physiquement impossible de raccourcir un couloir d'échange, les savoirs sensibles permettent d'en transformer radicalement les modalités de présentation.

Lors d'un parcours commenté situé à Gare du Nord¹⁰, un même usager nous confie ainsi deux perceptions radicalement opposées d'espaces structurés, à quelques détails près, de la même façon. L'opposition est évidente entre un espace qui ne dit rien d'autre que sa fonction¹¹ et un lieu découpé en sous-espaces par des lumières différenciées, des ambiances sonores ouatées, des gammes de matériaux et de couleurs cohérentes et déclinées. Par un travail complexe d'attentions portées aux valeurs sensibles des lieux, le

6. Au sens de rôle à tenir, de face plus ou moins mise en péril et non au sens purement sécuritaire...

7. Cité par MILON, Alain, « Le métro parisien, lieu trans-hospitalité », in *Le Livre de l'hospitalité*, MONTANDON, A. (dir.), Paris, Éditions Bayard, 2004, p. 4.

8. Nous pensons aux *affordances* de Gibson...

9. Mais également aux compétences sœurs que sont l'architecture ou l'aménagement urbain...

10. BAUDET, Gilles, LE MOUËL, Éloi, *Gare du Nord : à l'épreuve de la suite servicielle*, rapport de commissionnement, 19 décembre 2006, RATP-ÉTI.

11. Imposition à la marche rapide et monodirectionnelle...

Perceptions et récits de trajets dans les espaces de transport de la RATP



FIGURE 8.

« C'est froid, c'est moche et c'est déprimant tellement c'est long. En plus, on a du mal à trouver les panneaux de direction! » Fabien D.



FIGURE 9.

« Oh! On n'y vivrait pas bien sûr! Mais quand même. Ça donne plus envie d'y passer. Même de visiter une boutique ou deux. Et puis les couleurs sont nettement plus sympa. »

second couloir paraît *réellement plus court* dans la mesure où il ne se présente pas comme un bloc, mais bien comme une succession de propositions.

La valorisation des ressources sensibles des espaces permet donc d'en amender les défauts structurels, mais au-delà de ce constat, elle semble également permettre d'en réparer les lacunes. Là où Fabien D. souligne spontanément la pauvreté du maillage

Chapitre 4 - Échelles

signalétique dans le premier couloir d'échange, il oublie de la pointer dans le second¹². Les multiples sollicitations d'attentions dont il fait l'objet, la prise de soin de la *peau-espace* comme prise de soin de sa peau ont joué un rôle d'apaisement du dialogue engagé à l'espace fonctionnel...



FIGURE 10.

Un exemple parmi d'autres : la métamorphose de la station Villejuif Léo Lagrange (2000).

12. Dans un cas comme dans l'autre, la signalétique-voyageur (numéro des quais, direction des lignes) flanque la marche là où elle devrait se présenter face au regard du voyageur. Pour les non-initiés la lecture se fait donc selon la dynamique hachée et incertaine du *look for/stop/go*. Là où le panneau devrait appeler le regard et l'information se révèle au fur et à mesure de la marche, il est difficilement repérable et ne délivre son information que lorsqu'on l'atteint et le dépasse.

Perceptions et récits de trajets dans les espaces de transport de la RATP

Scénographie d'espaces

Mais, à l'échelle d'un réseau tentaculaire comme celui de la RATP, les savoirs sensibles apportent un déploiement supplémentaire à la notion de prise de soin. Là où la réassurance du voyageur peut se traduire en termes de répétition¹³, la figure de l'être appelle l'advenue ponctuelle de ruptures de cadres.



FIGURE II.

La rénovation de la station Bir Hakeim (2008) a, par exemple, été l'occasion d'allier efficacité de transport, de service et mise en valeur sensible d'un patrimoine vivant.

13. Le carrelage blanc biseauté, en plus de ses vertus hygiéniques et lumineuses, signale le lieu et la fonction de transport métro. Si elles endorment ou oppressent la figure humaine, standardisation et répétition rassurent et guident l'usager fonctionnarisé.

Chapitre 4 - Échelles

Il s'agit alors de métamorphoser par instants la figure même des lieux en convoquant des ambiances dissonantes. Au détour de stations disséminées sur l'ensemble du réseau, on sort «brutalement» des vocabulaires du transport pour épouser par l'ensemble de ses perceptions sensibles les affects et les émotions d'un spectacle inattendu, total...

Maîtriser le sensible ?

Reste alors à interroger la nature des outils de conception dont dispose la RATP pour renouveler la qualité de ses espaces, mais aussi les risques éthiques de l'usage du champ émotionnel en espaces publics qui en découlent.

Le cahier des charges : une posture autant qu'un outil

L'outil de travail quotidien des équipes de «Management du Design», le cahier des charges, engage à lui seul une posture rigoureuse et multi-orientée. La rédaction de prescriptions de conception réclame, en effet, l'association de multiples compétences et l'ouverture à des champs de savoirs connexes ou éloignés.

Le cahier des charges, pour être pertinent et opérant, doit, en effet, se nourrir d'un travail d'enquête en situation, afin de délimiter le contexte de la demande et d'un recueil de données transversal auprès de multiples métiers, afin de dessiner les cadres de



FIGURE I2.

Des espaces serviciels repérables et accueillants, ouverts à la ville, en amont de la ligne de contrôle. Un patrimoine architectural centenaire, magnifié par une rénovation à l'identique et réhaussé d'inserts discrets de modernité (luminaires).

Perceptions et récits de trajets dans les espaces de transport de la RATP

la réponse. Il doit pointer, quelle que soit l'échelle du travail à accomplir, des notions aussi diverses que la faisabilité technique, la maintenabilité, la pérennité, les coûts, les capacités d'intégration et d'industrialisation, les qualités d'innovation, de préservation de l'environnement, les fonctionnalités, l'esthétique... Outil précis, multicritères, technique et sensible, il constitue donc la ressource de compréhension de la complexité du réel et de son ordonnancement.

Gérer la complexité

Le cahier des charges permet ainsi de tenter de manager la complexité du dialogue voyageur-espace, en équilibrant une conception du lieu qui soit en même temps standardisée, attentionnée et exceptionnelle..

Une échelle des sensibles

Partant de l'expérience vécue, de l'humain, sans jamais le réduire à un simple matériau prévisible et déterminable, l'expertise du design permet donc de faire tenir aux lieux, par l'ordonnancement aigu qu'elle y impose structurellement et les messages sensibles qu'elle y adjoint, un discours complet et déclinable à mesure des sollicitations des voyageurs. Faire une ambiance, après tout, se joue sur différentes échelles en termes architecturaux et spatiaux, mais aussi et surtout selon les termes de la traduction humaine de ces propositions.



FIGURE 13.

Œuvre d'art de l'artiste Judy Ledgerwood, fruit d'un échange culturel avec la ville de Chicago. Au creux des ressources fonctionnelles et servicielles de la station Bir Hakeim, une intervention artistique, conçue dès son origine pour et donc par l'espace, vient dialoguer, comme le fait un vitrail, avec les voyageurs à quai et l'environnement urbain

Chapitre 4 - Échelles

Un enjeu éthique

Une question reste cependant entière pour les années à venir. À l'image des affects que Spinoza analyse non en termes moraux (bons ou mauvais), mais en termes de dynamique et de qualité intrinsèque de leur présentation ainsi qu'en fonction de leur capacité à accroître ou à amoindrir la puissance de l'être au monde, il reste à analyser les conséquences et la nature réelle de ces nouveaux vocabulaires déployés en espaces de transport.

De la facilitation des usages par la scénographie des espaces au conditionnement d'usagers sollicités par une multiplicité de trompe-l'œil la distance est grande mais pas infranchissable. En réponse à la définition de la démocratie qu'offre la tradition pragmatiste, il convient de rappeler avec Goffman que c'est bien au creux des petites situations que se dessinent les grands enjeux. C'est bien au pli de l'expérimentation quotidienne des espaces de transport que se dessine la nature des lieux, à savoir être des *espaces publics* s'adressant à des usagers *citoyens*¹⁴ ou bien des *espaces communs*, dont le sens et la portée sont réduits par un usage calculé d'affects et d'émotions superficielles empêchant toute autre forme d'expression.

Entreprise performante et entreprise de service public, la RATP se doit d'être consciente de ces problématiques à l'époque où elle renouvelle en profondeur et déploie ses modalités de dialogue avec ses voyageurs et clients par la conception d'espaces fonctionnels et sensibles.

Crédits photographiques : © RATP

14. J. DEWEY parle, à ce sujet, de formation de l'être citoyen, *d'individuation* par la pratique quotidienne des espaces publics, toujours prêts à dégénérer en *arènes publiques* (H. ARENDT). La notion de public engage à nourrir une dynamique du vivre avec l'autre (espace et usager) dans les cadres d'une active et salutaire *bienveillante indifférence* (I. JOSEPH), opposée à un vivre ensemble *sans autrui* (J.-P. LEBRUN, R. GORI)