



HAL
open science

The multimodal transportation hubs are also places for waiting. Is it the node of problems for people with a mental, a cognitive or a psychological disability?

Joël Meissonnier

► To cite this version:

Joël Meissonnier. The multimodal transportation hubs are also places for waiting. Is it the node of problems for people with a mental, a cognitive or a psychological disability?. *Espace Populations Sociétés*, 2016, 2016/2, 10.4000/eps.6298 . halshs-01777434

HAL Id: halshs-01777434

<https://shs.hal.science/halshs-01777434>

Submitted on 24 Apr 2018

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.

Le pôle d'échanges multimodaux comme lieu d'attente : nœud des problèmes rencontrés en situation de handicap psychique, cognitif ou mental ?

The multimodal transportation hubs are also places for waiting. Is it the node of problems for people with a mental, a cognitive or a psychological disability ?

Joël Meissonnier, CEREMA.
joel.meissonnier@cerema.fr

Résumé en français

Pour les personnes en situation de handicap psychique, cognitif ou mental, un pôle d'échanges offre potentiellement l'occasion de se ressourcer, d'obtenir de l'aide ou de planifier la suite des séquences du déplacement. Situé au cœur de la chaîne de mobilité en transport en commun, le pôle d'échange est un lieu saturé de messages, où fourmille quantité de voyageurs pressés et qui requiert la maîtrise de codes et règles particuliers. Il constitue donc aussi un creuset de difficultés pour les personnes en situation de handicap psychique, cognitif et mental.

S'appuyant sur deux enquêtes qualitatives (méthodes des *focus group* et des *parcours commentés*) l'auteur propose d'envisager le pôle d'échange comme une double charnière. D'un point de vue spatial, il serait un « lieu d'articulation » qui contribue à produire un environnement où il est plus complexe de trouver des repères. D'un point de vue chronologique, c'est un « moment d'articulation » dédié à l'attente, un temps particulièrement délicat à occuper par les populations étudiées. L'auteur échafaude une hypothèse originale : pour les personnes en situation de handicap psychique, cognitif ou mental, le temps de l'attente dans les pôles d'échanges et autres lieux de l'intermodalité présenterait un caractère paradoxal. Malgré une possible anticipation de l'attente, certaines personnes semblent préférer l'inaction immobile. *A contrario*, quand l'anticipation de l'attente est moins possible, d'autres personnes opteraient pour l'action à tout prix, au risque de sérieuses complications.

Mots clés : accessibilité, handicap psychique, cognitif, mental, pôle d'échange intermodaux, attente, enquête qualitative.

Abstract

People with mental cognitive or psychological disabilities can potentially relax, get help or schedule their coming route in multimodal transportation hubs. However, these places are full of people, full of screens, full of cognitive attractors and require to know locally specific rules and codes. So they can also become problematic places for people with mental, cognitive or psychological disabilities.

Based on two qualitative sociological surveys the author describes multimodal transportation hubs as a double hinge. From a spatial point of view, they produce a very unique environment that breaks with common codes due to specific landmarks systems. From a time point of view, in multimodal transportation hubs takes place several waiting behaviors at heart of the journey.

Then the paper focuses on how is problematic this waiting period for people affected by the disability situations studied. These periods are at times complicated to complete. Sometimes it also generates anxiety feelings.

Finally, the study of the waiting time in transportation hubs and other inter-modal places shows a paradox. Indeed it appears that despite a possible anticipation of waiting, some people prefer inaction. If this anticipation is less possible, other people would prefer action despite the risk of serious complications.

Key-words : accessibility, mental, cognitive and psychological disabilities, multimodal transportation hubs, waiting, qualitative survey.

Introduction

Moins visibles et souvent moins comprises, les situations de handicap psychique, cognitif et mental n'échappent heureusement pas aux ambitions de la loi française de mise en accessibilité de la voirie et des espaces publics. Mais la formulation de préconisations suppose de mieux comprendre et de mieux analyser, au préalable, les difficultés rencontrées par les personnes concernées par ces situations de handicap. Après un cadrage et une présentation des méthodologies employées, nous décrivons, témoignages à l'appui, les tactiques et comportements de mobilité des personnes enquêtées au gré de leurs itinéraires quotidiens à Paris ou à Amiens. La traversée des pôles d'échanges, en tant que passages obligés des chaînes de mobilité en transport en commun, nous apparaîtra particulièrement délicate à négocier pour les personnes en situation de handicap psychique, cognitif ou mental. Dans un premier temps, nous nous pencherons sur les caractéristiques spatiales qui rendent ces « lieux d'articulation » plus difficilement accessibles. Dans un second temps, nous nous intéresserons aux pôles d'échanges comme « moment d'articulation » dans le déroulement chronologique de la chaîne de mobilité car, comme nous le montrerons, du point de vue des personnes en situation de handicap psychique, cognitif ou mental, l'attente en ces lieux mène à des comportements relativement paradoxaux.

1 - Contexte et problématique

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées a pour ambition de rendre accessible l'ensemble de la chaîne de déplacement (cadre bâti, voirie, espaces publics, systèmes de transport et leur intermodalité) « aux personnes handicapées ou à mobilité réduite ». Elle confie aux autorités organisatrices de transport l'élaboration de Schémas Directeurs d'Accessibilité des services de transport (SDA) et impose aux communes ou intercommunalités de construire des Plans de mise en Accessibilité de la Voirie et des Espaces publics (PAVE). L'état actuel d'avancement des SDA et des PAVE met en évidence un besoin de connaissance plus fine des pratiques de mobilité et des gênes éprouvées pour alimenter les diagnostics de déplacements. Les préconisations relatives aux personnes en situation de handicap psychique, cognitif ou mental font tout particulièrement défaut. C'est pour y remédier qu'une recherche financée par le programme PREDIT a été menée par l'Université Paris I (CRIDUP), le CEREMA (Dter Nord-Picardie) et l'IFSTTAR (DEST) en collaboration avec la ville d'Amiens et Amiens Métropole.

Cette contribution porte donc sur une frange peu étudiée, peu connue et peu visible de la population : les personnes en situation de handicap psychique, cognitif ou mental.

Définitions

Sans entrer dans la complexité et la diversité des pathologies – car notre travail d'observation socio-anthropologique des pratiques n'a aucune vocation médicale – il convient de s'entendre sur quelques définitions vulgarisées relatives aux situations de handicap étudiées ; définitions que nous empruntons à Laurent Saby (2013).

Le **handicap mental** peut se définir comme la conséquence d'une déficience intellectuelle. Cette dernière peut être considérée comme une capacité plus limitée d'apprentissage et un développement intellectuel significativement inférieur à la moyenne. Il se traduit par des difficultés plus ou moins importantes de réflexion, de conceptualisation, de communication, de décision.

Le **handicap cognitif** est la conséquence de dysfonctionnements des fonctions cognitives : troubles de l'attention, de la mémoire, de l'adaptation au changement, du langage, des identifications perceptives (gnosies) et des gestes (praxies). Le handicap cognitif n'implique pas de déficience intellectuelle mais des difficultés à mobiliser ses capacités.

Le **handicap psychique** est la conséquence de troubles psychiques invalidants. Comme le handicap cognitif, le handicap psychique n'implique pas de déficience intellectuelle. Il est caractérisé par une alternance d'états psychiques calmes ou tendus et par des difficultés à acquérir ou à exprimer des habiletés psychosociales, avec des déficits d'attention et des difficultés à élaborer et suivre un plan d'action. Il peut donc notamment se traduire par des angoisses, des troubles cognitifs (mémorisation, attention, capacités d'organisation, d'anticipation, adaptation au contexte de la situation) et des difficultés dans la relation à autrui et la communication.

Sans prétendre refléter l'ensemble de ces situations de handicap ni dans leur exhaustivité ni dans leur intégralité, cette contribution fait le choix de s'intéresser aux charnières de la chaîne de déplacement intermodale (gares, stations de métro, pôles d'échanges...). Cette rupture dans l'enchaînement modal place les usagers d'un mode de transport en commun dans un lieu-moment très particulier de par :

- ses dimensions
- son architecture
- son animation
- la diversité des rythmes des personnes en présence
- les sollicitations visuelles et sonores
- le nombre des micro-décisions à prendre

Il convient de comprendre le handicap *en situation*. Le concept d'accessibilité dans le champ du handicap est passé progressivement d'une approche « physicaliste » (l'infirmité) à une approche normative (la situation de handicap¹) dès lors que l'on a pu envisager que le « manque » ne reposait pas simplement sur l'organe et sa fonction, mais également sur la place de l'individu dans la société. L'approche conceptuelle de type **interactionniste** a permis d'aborder le handicap comme une différence relative, et non plus comme une différence absolue (Ramadier, 2011).

Cette approche féconde de la *situation de handicap* nous invite d'une part, comme c'est communément le cas désormais dans la littérature, à questionner l'effet de l'environnement traversé. Dans quelle mesure les lieux de l'intermodalité affectent-ils les chaînes de mobilité des personnes en situation de handicap psychique, cognitif ou mental ? Ces espaces tiennent-ils davantage de l'oasis rassérénante ou de l'obstacle à contourner ?

Par ailleurs, l'approche par la *situation de handicap* nous amène à interroger l'intermodalité tant dans sa dimension spatiale que dans sa dimension temporelle. C'est là un point sur lequel cette contribution entend insister parce qu'il est moins communément rencontré dans la littérature. Les rythmes et temps d'attente en ces lieux méritent, en particulier, une analyse que nous nous efforçons de produire ici. Comment les personnes en situation de handicap psychique, cognitif ou mental vivent-elles ces moments d'articulation ?

1 Selon la classification adoptée par l'Organisation Mondiale de la Santé (Classification Internationale du Fonctionnement, du handicap et de la santé, OMS, 2001), le handicap est perçu comme un processus résultant de l'interaction entre des caractéristiques personnelles et des facteurs environnementaux. On parle de « situation de handicap », en vertu d'un processus de production du handicap (Fougeyrollas et al., 1998).

2 - Méthodes

Prenant acte qu'il n'est pas nécessaire d'être reconnu handicapé pour être en situation de handicap (femme enceinte, personne avec poussette...), nous avons investigué les situations de handicap psychique, cognitif et mental au sens large. Notre contribution s'appuie sur deux matériaux qualitatifs.

- Une série de six *focus groups* réalisés en 2012-13 à Paris et Amiens. Le premier avec des personnes dites « naïves » (personnes sans déficience connue) ; le second avec des étudiants étrangers ou que l'on savait ne pas être originaires de la région (parisienne) ; le troisième avec des accompagnants professionnels (éducateurs) de personnes ayant un handicap reconnu ; le quatrième avec des proches et parents ; le cinquième avec des personnes suffisamment âgées pour qu'une altération cognitive et/ou psychique existe potentiellement ; et le dernier avec des jeunes souffrant d'épilepsies dites « pharmaco-résistantes ».

La méthode des *focus groups* est particulièrement appropriée pour considérer un objet de recherche par la génération d'un débat. Une mise en présence de plusieurs personnes à qui l'on propose un sujet de discussion commun présente l'intérêt de pousser chacun à construire son argumentation par adhésion ou par opposition à ce que les autres expriment. Chaque participant, d'après la position qu'il défend, témoigne de ce qu'il a à perdre ou à gagner dans la proposition débattue. La présence d'un animateur-modérateur permet, lorsque nécessaire, de recentrer le débat. Cette méthode, plutôt exploratoire, s'avère très utile pour offrir un panorama des enjeux qui structurent un champ de recherche.

- Une série de quatre *parcours commentés*, parfois complétés de *parcours du combattant* et réalisés *in situ* à Amiens avec des personnes ayant une trisomie 21, une déficience intellectuelle ou une dyspraxie.

La méthode des *parcours commentés* vise à réintroduire le passager-passant dans un contexte concret, « c'est une mise en récit en temps réel du parcours » (Miaux, 2008). Concrètement, il s'agit de suivre l'individu au milieu de la multitude des acteurs (autres passants) et des objets (modes de transport, mobilier urbain...) avec lesquels il interagit au cours de son cheminement et qui constitue le propre de l'aléatoire urbain. Tout en suivant cet individu, il s'agit de l'écouter verbaliser ses faits et gestes. La méthode des *parcours commentés*, parfois également dénommée méthode des *trajets-voyageurs commentés* (Lévy, 2001) ou encore *méthode des itinéraires* (Petiteau, Pasquier, 2001) se donne pour ambition d'analyser l'acte de traverser l'espace urbain tel qu'il est « en train de se faire » afin de recueillir « le point de vue du voyageur *en marche* ». Si la méthode a été imaginée en France, au laboratoire de recherche CRESSON (École d'Architecture de Grenoble), elle s'appuie sur la technique du « penser tout haut » imaginée par Alan Newell et Herbert Simon (1972) aux États-Unis.

En outre, nous avons suggéré à quelques personnes relativement autonomes, d'interrompre leur pratique de déplacement routinière pour se lancer dans un *parcours du combattant*. Scénario à l'appui, il s'agissait concrètement de tenter d'atteindre une destination inhabituelle ou de suivre un itinéraire non préparé². La vidéo donne à voir les

² Le scénario était présenté sous une forme simple telle que : *On imagine que vous devez vous rendre au*

ruptures que cette mise en situation factice provoque (rythme, niveau d'attention, recherche de repères...) et la manière dont les personnes suivies font face à l'imprévu. Si les « jeux de piste » auquel Anni Borzeix (2001) soumet des voyageurs en gare du nord sont parfois qualifiés par elle de « parcours du combattant », c'est à Stéphane Juguet et Stéphane Chevrier (2003) que l'on doit d'avoir érigé l'expression en notion méthodologique. L'expérimentation permet immédiatement de discriminer ceux des usagers dont l'expérience antérieure est facilement mobilisée pour faire face à l'expérience inédite de ceux qui sont moins capables de procéder à des ajustements lorsqu'ils quittent leurs trajets, repères et comportements routiniers. Les premiers, parce qu'ils entreprennent des transferts de compétences et mobilisent des savoir-faire acquis dans d'autres contextes, parviennent à trouver des solutions alternatives aisément. Les seconds sont rapidement noyés dans la masse des informations à collecter et à analyser ; ils se tirent d'affaire aux prix d'efforts cognitifs considérables.

Ces mises en situation expérimentales sous la forme de parcours filmés de personnes handicapées ont réclamé une longue et minutieuse préparation en amont. Il nous a fallu expliquer le principe de l'exercice, rassurer sur le fait qu'il ne portait pas à conséquence, mettre en confiance les personnes interrogées et obtenir toutes les autorisations nécessaires des tuteurs le cas échéant.

3 – Résultats

3.1 - Les pôles d'échanges du point de vue des personnes en situation de handicap psychique cognitif et mental

Le pôle d'échange (ou plateforme intermodale) déroute des personnes n'ayant appris et compris le fonctionnement des transports en commun que dans une logique de desserte de ligne.

Constant, épileptique parisien, évoque l'accès au Zénith de Paris : « là-bas c'est tellement compliqué... on te dépose à un endroit et ce sera... je ne sais pas où ... quand tu vas le reprendre... il faut le chercher le bus pour le reprendre [au retour]. Ça peut être à un endroit super compliqué à [trouver] ».

Marguerite, une personne âgée à Amiens, était habituée à se rendre chez sa fille sans changement de bus. Elle a maintenant un changement à faire via le pôle d'échange de la gare d'Amiens. Elle se plaint de « ces histoires de quai pour les bus ». En particulier « à la gare », précise Simone. Lise abonde dans leur sens : « [Les bus sont] les uns sur les autres... ». Et Noémie d'ajouter : « des fois en double file ». Simone continue : « Il y a 5 quais [différents] ! » Et Lise de conclure : « Et ils oublient de vous prendre... Ça arrive ».

De par son fonctionnement plus complexe et moins intuitif, le pôle d'échange génère des difficultés spécifiques. Le traitement architectural, visuel et sonore de cet espace public d'interconnexion mérite un soin particulier pour faciliter traversées et stations non seulement des personnes en situation de handicap psychique, cognitif ou mental mais de tout un chacun.

Marie, amienne de 20 ans, est trisomique. Elle travaille dans un atelier protégé

(ESAT) situé dans la zone industrielle d'Amiens Nord. Habituellement, son père l'accompagne le matin et elle revient à domicile seule en empruntant les transports en commun, un trajet qui comporte un changement. Nous avons proposé à Marie un *parcours du combattant* : tenter pour la première fois de faire le trajet « aller » seule. Arrivée dans le pôle d'échanges de la gare d'Amiens, Marie explique qu'il suffit d'attendre l'autobus « en face », c'est-à-dire sur le trottoir situé en face du quai où elle a l'habitude de descendre du bus en arrivant de la zone industrielle. Mais cette règle communément valable (attendre sur le trottoir d'en face pour prendre la direction opposée) ne vaut plus dans le pôle d'échanges. La séquence vidéo³ montre Marie qui attend à un endroit qui n'est pas un quai (mais plutôt un passage piéton). Les bus passent devant elle sans qu'elle comprenne pourquoi ils ne s'arrêtent pas pour la prendre.

Les témoignages recueillis nous ont permis de pointer un problème particulier, celui de la non-transitivité de la qualité de passage par un pôle d'échange. Aisé dans un sens, ce passage peut être rendu plus complexe dans un autre. En gare, un départ en train comporte une part d'aléatoire (le quai n'est pas systématiquement le même) ce qui suppose de trouver, d'interpréter et de comprendre des informations afin d'aboutir à un arbitrage (tel quai, telle voiture, telle place...). *A contrario*, une arrivée en gare où il suffit de suivre et repérer des panneaux *sortie* (et où la montre ne suscite plus la même angoisse) apparaît bien plus aisée.

Camille, éducatrice en SAVS⁴ à Paris dit : « [Un patient avec lequel on travaille] ne sait ni lire, ni écrire et ne connaît que les trajets qu'il a fait régulièrement. Il est incapable [de prendre un train] seul à la gare de Lyon. [Pourtant], il a un fils qui habite à Valence et va régulièrement à la gare de Lyon pour prendre le train ». Une aide lui est nécessaire à l'aller, pas au retour.

Noémie, une personne âgée d'Amiens évoque aussi la disproportion des services en gare selon que l'on arrive ou que l'on parte : « Vous achetez des tickets de métro parisien au Relais H [Relay] mais vous ne pouvez pas acheter de tickets de bus d'Amiens ! »

Il est primordial de s'intéresser aux difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap dans les pôles d'échange sous peine de les en exclure. Certaines personnes finissent, en effet, par renoncer à le traverser.

Constant, jeune épileptique, raconte : « Un jour on m'a dit : *prenez cette direction, et changez à Châtelet*, j'ai dit *non, ça [n'est pas possible]*. Un truc où tu rentres sur des trottoirs [tapis roulants] et tu ne sais pas où est la fin. C'est trop, c'est mortel... ». Refusant de traverser le pôle d'échanges hypercentral de Châtelet, Constant parvient à emprunter le réseau du métro moyennant un ou deux changements supplémentaires par des pôles d'échanges secondaires.

Toutefois, le pôle d'échange comporte l'intérêt d'offrir une garantie plus grande, pour une personne en situation de handicap, de trouver une aide humaine.

Mylène, épileptique, dit : « Quand j'arrivais à Châtelet, je me plantais tout le temps. À chaque fois, il fallait que je demande. Il y a un truc [bureau] de police, et je

3 Un film a été monté et accompagne le rapport de recherche PREDIT. Diffusion soumise à conditions. Reproduction interdite.

4 Service d'Aide à la Vie Sociale.

demandais tout le temps parce que je n'arrive pas à me situer ».

Fabien a une déficience intellectuelle. Son *parcours commenté* démontre une grande expérience du réseau de bus amiennois et une aisance pour se déplacer (il peut comparer différents itinéraires alternatifs). Pourtant, Fabien est illettré. Il explique compenser ce handicap par la relation qu'il noue avec les chauffeurs qu'il salue et avec qui il tente toujours de sympathiser. Arrivés dans le pôle d'échanges de la gare d'Amiens, nous lui suggérons un *parcours du combattant* qui le détourne de son itinéraire routinier : se rendre au zoo. Sans soucis, Fabien prend des renseignements auprès d'employés de la société de transport, quitte à demander confirmation de l'information à plusieurs reprises. Ne sachant pas lire une carte, la séquence vidéo montre que Fabien bénéficie aussi de l'aide des nombreux voyageurs en attente sur les quais.

Les pôles d'échanges sont des lieux où se croisent bon nombre de gens d'apparence pressés ; qu'ils soient ou non dans un réel contexte d'urgence. La norme ainsi produite est d'accélérer le pas à l'imminence d'un départ, ce qui crée une effervescence assez particulière et confère une ambiance caractéristique à ces lieux. Les personnes en situation de handicap ayant besoin de prendre le temps de la réflexion doivent faire un travail sur elles-mêmes pour ne pas céder à cette norme de l'urgence qui, potentiellement, les pousse à prendre des décisions hâtives, parfois inappropriées.

Etienne est trisomique et se rend habituellement seul en transport en commun de son foyer d'hébergement à son lieu de travail (ESAT) dans la zone industrielle d'Amiens Nord. Lors du *parcours commenté* que nous avons fait ensemble, à l'approche de la gare d'Amiens, Etienne aperçoit le bus qu'il devait prendre accoster l'arrêt. Mais Etienne refuse de s'empresse, il attend consciencieusement que le feu passe au vert pour les piétons. Bien que le bus ne soit qu'à quelques enjambées, Etienne explique avec ses mots qu'il a appris à ne pas céder à l'urgence : « sinon ma maman, elle pleure ».

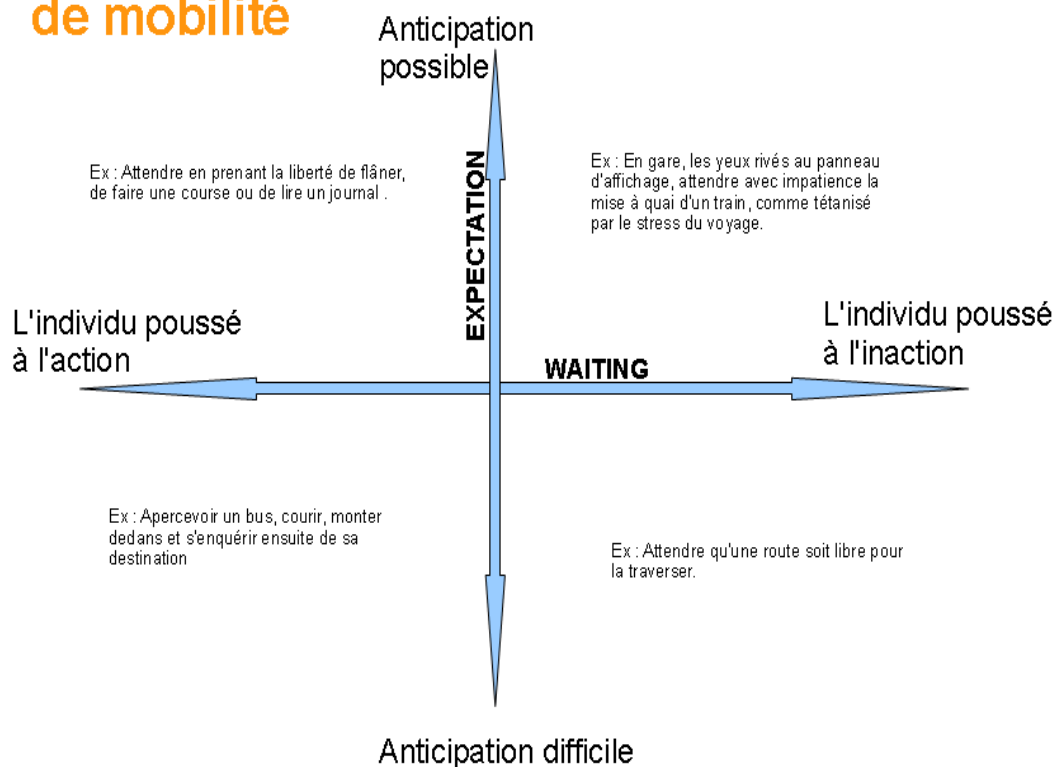
Dans le même pôle d'échange de la gare d'Amiens, Marie, elle aussi trisomique (mais plus à l'aise pour s'exprimer) poursuit son *parcours du combattant*. Ayant compris qu'elle n'attendait pas le bus au bon endroit, nous lui indiquons où se situe le quai. Elle aperçoit alors le bus qu'elle cherche dont le numéro (9) est affiché sur la girouette arrière. Il est à quai et elle décide de courir pour le rattraper. Cette décision hâtive lui fera finalement prendre une décision inappropriée. La ligne de bus numéro 9 comporte deux terminus : « centre commercial » et « zone industrielle » que seule la girouette avant pouvait lui indiquer. La séquence vidéo montre bien comment Marie monte finalement dans un bus qui ne part pas dans la bonne direction.

En guise de première conclusion, on peut retenir le caractère spécifique est délicat que le pôle d'échanges, en tant que « lieu d'articulation » dans la chaîne de mobilité, représente pour tout un chacun et tout particulièrement pour les personnes en situation de handicap psychique, cognitif ou mental. Qu'en est-il si on l'envisage maintenant en tant que « moment d'articulation » dans le déroulement chronologique de la chaîne de mobilité ?

3.2 - L'attente en pôles d'échanges (et autres espaces de l'intermodalité)

Peu étudiée, l'attente constitue pourtant une séquence délicate dans le déroulement du déplacement. Pour le comprendre, un cadrage théorique s'impose afin de montrer qu'en mobilité, l'attente est double. La langue anglaise emploie deux verbes (« to wait » et « to expect ») là où la langue française utilise un seul et même vocable. Gasparini (1999) propose une distinction entre deux formes d'attentes vécues dans des situations de transport. *Waiting* est l'attente d'un événement avec plus ou moins d'immobilité contrainte alors qu'*expectation* est l'attente d'événements dont l'imminence est plus ou moins prévisible et probable. Ces deux dimensions de l'attente ne sont pas contradictoires mais, selon nous, participent à créer un espace-plan à deux axes sur lesquels peuvent être positionnées différentes attentes en situation de mobilité selon que l'inaction est plus ou moins contrainte ; selon que l'anticipation est possible ou non.

L'attente en situation de mobilité



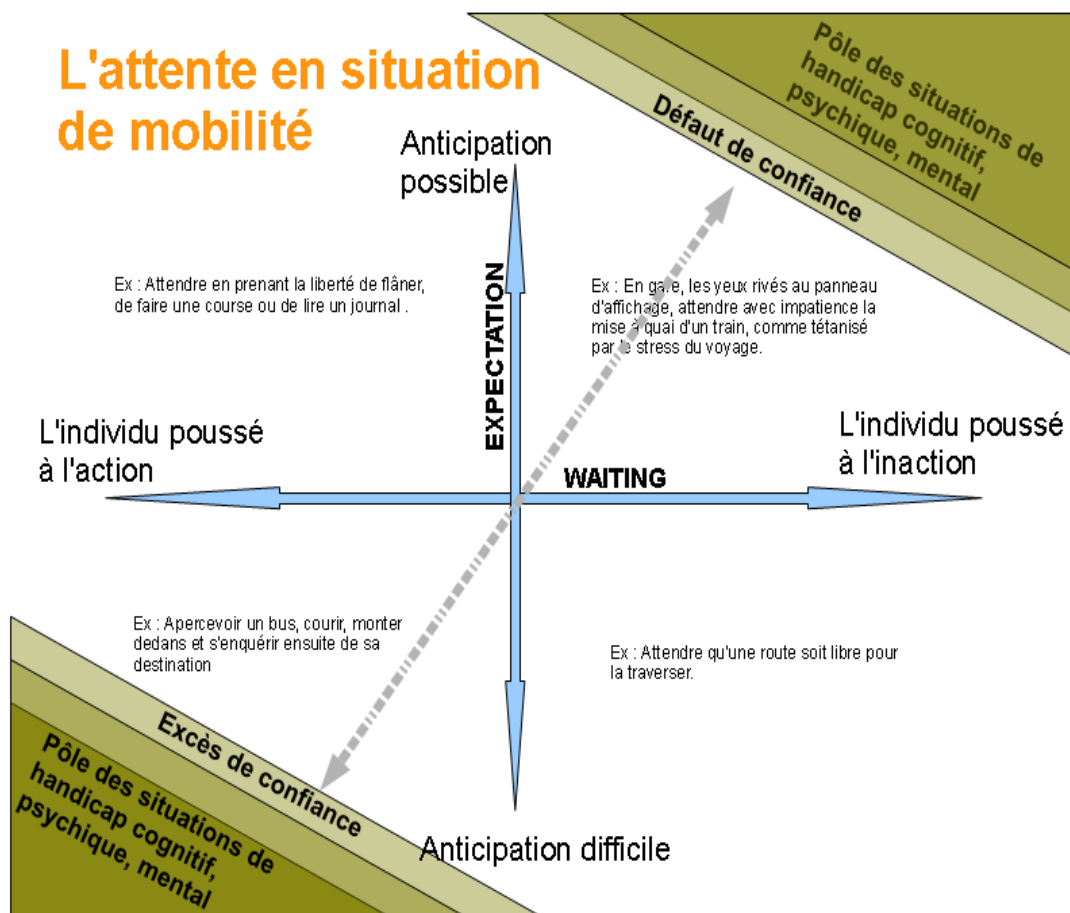
D'ordinaire, une faible possibilité d'anticipation de l'attente invite à l'immobilité ; c'est le cas par exemple lorsque l'on souhaite traverser un carrefour à feu et qu'il n'y a rien d'autre à faire que d'attendre le passage du signal lumineux au vert. Symétriquement, une plus grande possibilité d'anticipation de l'attente pousse d'ordinaire à meubler celle-ci, à entreprendre des activités qui *tuent le temps*. La possibilité de remplir le temps de l'attente par un travail d'anticipation de l'échéance est communément libératrice ; on peut lire une revue, faire une course ou allumer une cigarette lorsque l'on sait anticiper l'issue d'une situation d'attente. Mais cela suppose de maîtriser l'alternance des embrayages et débrayages qui composent le déroulement d'un cheminement.

Juguet et Chevrier (2003) font référence à Jakobson (1963)⁵ pour distinguer différentes

5 Référence de l'ouvrage non cité dans leur bibliographie.

séquences d'un itinéraire en transports en commun, faites d'embrayages (lorsque le voyageur est engagé dans l'atteinte d'un but) et de débrayages (lorsque celui-ci peut s'extraire de la situation présente pour penser, se divertir, se reposer...). La distinction rejoint celle que font Dubuisson, Hennion et Rabeharisoa (1999) lorsqu'ils parlent d'une alternance de flottements (modalité de présence pendant laquelle l'usager se laisse guider par ses pas) et de réengagements (modalité de présence active se donnant un objectif assigné lorsque l'attention est captée). Pouvoir s'offrir des périodes de relative déconnexion libératrices⁶ pendant un déplacement routinier suppose une confiance en sa propre vigilance mais aussi une confiance sous forme de délégation de l'attention dans un *système expert* (Giddens, 2000) : l'alarme de la montre, le système de diffusion des annonces en gare ou toute autre forme d'alerte socialement fondée comme le mouvement d'une foule en direction d'un quai permettent d'interrompre le « débrayage » et la reprise du cours d'action (Theureau, 2000). L'intérêt de ces notions est de ne pas nous borner à la distinction pauvre entre périodes de mouvement et périodes d'attente, mais d'introduire le vécu du voyageur et sa façon de s'approprier le déplacement dans l'analyse.

Ainsi, comme expliqué plus haut, le comportement des individus se situe communément sur la diagonale nord-ouest/sud-est du schéma. Où se situent les personnes en situation de handicap psychique, cognitif ou mental dans l'espace théorique de l'attente ainsi schématisé ? Notre contribution entend développer une hypothèse originale qui se dégage d'une analyse inductive des données d'enquête : bon nombre de personnes confrontées à une situation de handicap psychique, cognitif ou mental feraient des **choix paradoxaux**. Deux formes d'attente paradoxales semblent émerger.



6 Elles sont salvatrices pour les navetteurs au long cour (Meissonnier, 2001).

3.2.1 – Premier constat : malgré une possible anticipation, des personnes en situation de handicap qui préfèrent l'inaction.

En situation d'attente, certaines personnes rencontrées tendent à préférer des attentes que l'on parvient à anticiper et ne cherchent pourtant pas à employer le temps de l'attente ainsi libéré à une autre activité, quand bien même elles le peuvent. Elles ne se risquent pas à improviser un achat tout en attendant un train. L'important, pour elles, est de maintenir tous leurs sens éveillés. Elles relatent un travail permanent de focalisation de leur attention ; activité cognitive intense qui peut d'ailleurs devenir épuisante. L'endurance à supporter une attente qui s'éternise est à estimer eu égard à cette fatigue liée au déplacement.

Marion, dyspraxique, ne peut pas compter être alertée par un message sonore de la mise à quai d'un train auquel elle ne prêterait pas attention : « Ne pas réussir à faire deux choses à la fois... c'est tout moi. Quand une personne me parle, si je suis concentrée sur autre chose, je peux mettre 5 minutes avant de réagir, avant de réaliser qu'on pose le regard sur moi ».

Quand elle attend le train en gare, Marion garde les yeux rivés sur le panneau d'affichage. Le maintien de tous les sens éveillés est primordial.

Louise, épileptique, dit : « Je suis toujours obligée d'être vraiment fixée devant le panneau [lumineux du métro] ».

Qu'est- ce qui vous déconcentre dans les transports en commun ?

Mylène : « Le bruit, le monde. Moi j'y suis sensible ».

Dans un pôle d'échange ou « dans le bus » Pascal « réfléchis un p'tit peu » pour « savoir ce qu'[il] va faire » après, mais ne s'engage dans aucune autre activité.

Ces personnes en situation de handicap psychique, cognitif ou mental vivent une attente *embrayée* (Boullier, 1999). Elles restent à l'affût d'informations utiles contribuant, notamment, à réduire l'émergence d'une angoisse. Toute possibilité d'anticiper les événements est bonne à prendre. Tout risque de dispersion inutile de l'attention est à écarter. Si un certain nombre d'*affordances*⁷ distribuées dans l'espace de l'intermodalité peuvent être saisies pour assister le déplacement (écoute d'un message d'alerte, consultation d'écrans), le risque tient à ce qu'elles deviennent des attracteurs cognitifs qui détournent inutilement le regard de l'information pertinente et recherchée : une affiche publicitaire, un klaxon intempestif produisent des messages « inutiles » (du point de vue du cheminement) qui, potentiellement, brouillent les pistes et créent un bruit de fond difficile à surmonter pour certaines personnes cherchant à s'orienter ou à suivre un itinéraire. Le parcours commenté de Marion qui, à un moment donné se laisse distraire par une sucette publicitaire, en est la meilleure illustration. « Les espaces des métros sont surchargés d'inscriptions. La délégation de certaines tâches cognitives à l'environnement ne va pas sans une certaine sélection de la part des voyageurs. Seuls certains éléments graphiques peuvent supporter des enchaînements du type perception/action, et ils doivent

⁷ La notion d'*affordance* (Gibson, 1977) dérive du verbe *to afford* en anglais que l'on peut traduire en français à la fois par *offrir* et par *être en mesure de faire quelque chose*. Cette notion désigne la capacité d'un objet à suggérer sa propre utilisation. L'espace urbain est rempli d'*affordances* que Juguet et Chevrier (2003) qualifient « d'invitations à agir » : la poubelle invite à jeter, la boîte aux lettres fait penser à poster une lettre...

le faire parmi d'autres » (Denis, Pontille, 2008).

Ici, l'individu ne parvient donc pas à déléguer son attention, à s'extraire de la situation présente et sait mal, par conséquent, valoriser, tirer parti d'une période d'attente, quand bien même l'événement attendu (départ d'un train, d'un bus...) peut être anticipé. L'individu ne parvient à faire du temps de l'attente qu'une occasion supplémentaire d'alimenter une angoisse paralysante.

3.2.2 – Second constat : malgré des difficultés à anticiper l'attente, l'action à tout prix, au risque de complications.

D'autres situations de handicap se traduisent par une hyperactivité tout aussi paradoxale. Dans certaines circonstances (solitude, lieu méconnu, ambiance mal éclairée ou inquiétante), l'attente inactive, loin de donner l'occasion de « prendre des repères », contribue à construire l'angoisse. Les personnes concernées privilégient l'action, quitte à ce qu'elle soit inappropriée. La situation de handicap tient ici, à une incapacité à 'supporter' l'attente en tant qu'espace-temps difficile à remplir.

Simone, une Amiénoise âgée, n'aime pas attendre le bus « bêtement ». Quand elle prend le bus, elle « avance sur [ses] arrêts » en marchant jusqu'aux suivants « parce que [sinon] j'attends trop longtemps », dit-elle. « Je commence à marcher, je fais un arrêt, deux arrêts à pied ». Et quelques fois quand arrive un bus « ben c'est pas celui qui m'arrange, [à la place du] 80, la fois dernière j'ai pris le 88 ».

L'attente inactive lui convient mal : « Je suis montée [dans le bus et] j'ai dit : monsieur je dois aller route de Paris. Mais il me dit je n'y vais pas. Alors euh, ben, je dis, c'est où le plus près ? Et il me dit : je peux vous déposer au cirque ». Le choix de Simone tient manifestement au fait qu'elle n'était pas sur un territoire bien connu mais plutôt dans le quartier d'« une copine qui habite du côté de Saint Victor ». Simone finira par s'endormir dans le bus et oubliera de descendre au cirque ; c'est le chauffeur qui lui rappelle qu'il faut descendre : « au cirque il a vu que je dormais et il m'a appelé. Il m'a dit : *madame si vous voulez descendre c'est là* ».

Malgré ses difficultés à anticiper l'arrivée du bus, Simone ne reste pas immobile, elle privilégie l'action, quitte à ce qu'elle soit inappropriée. La situation de handicap tient ici, à une incapacité à supporter l'attente. Est-ce que la posture immobile apparaît difficile à voir comme une place légitime dans l'espace urbain ? Est-ce un temps vide trop difficile à occuper pour cette personne âgée ? Le comportement de Simone est-il lié à une crainte de l'agression, à une angoisse qui monterait en elle si elle restait seule à l'arrêt de bus, dans un quartier qui n'est pas le sien ? Nous ne pouvons qu'émettre des hypothèses mais l'endormissement de Simone, une fois assise dans le bus, contraste avec son hyperactivité pendant l'attente, ce qui nous pousse à avancer de telles hypothèses. D'un point de vue émotif, l'attente serait crainte. Tout semble se passer comme si un sentiment de vulnérabilité lié à d'éventuels événements imprévus contrariants en situation d'attente l'envahissait en ce lieu d'attente.

Ne pouvant pas anticiper cette attente, l'individu appréhende négativement le possible déroulement de la suite du déplacement ; cette attente est potentiellement traumatisante. Il craint la survenance d'un événement impromptu sur un mode hypocondriaque : se faire agresser, ne pas être sur le bon quai, s'être trompé d'heure ou succomber à une crise d'épilepsie... Même lorsque l'anticipation de la suite des événements est impossible,

comme insupportés par l'immobilité, ces personnes optent pour l'action.

Il n'est peut-être pas abusif de rapprocher le comportement de Simone de celui qu'ont des personnes psychotiques prises en charge par le SAVS où travaille Camille. Elle évoque des situations de fugue où l'immobilité devient insupportable :

Camille : « Ça peut être l'angoisse qui va amener [la personne] dans le métro. Une personne qui est psychotique, dans une crise d'angoisse, elle se sauve ; en courant. [L'individu] se met en danger clairement parce qu'il ne regarde pas [quand il] traverse la rue... il se sauve en courant et il s'engouffre dans la première bouche de métro. [Ces personnes, c'est un peu comme si elles avaient] le goût d'aller voir le métro [comme si cette mobilité] allait les calmer mais elles peuvent se mettre en danger (...) Le mouvement... c'est une passion des personnes psychotiques. ».

3.2.3 – Une question de confiance ?

En somme, il émergerait des situations de handicap étudiées deux formes radicalement opposées mais pareillement paradoxales. Les situations de handicap cognitif, psychique ou mental paraissent placer les individus sur la diagonale nord-est / sud-ouest de notre représentation schématique. L'hypothèse que nous avançons (d'une inversion des diagonales en situation de handicap) doit peut-être être rapprochée du continuum opposant les deux formes de « métaphores de l'autrui » (Joseph, 1996) ? L'auteur s'appuie sur une modélisation idéal-typique pour rendre compte des **formes d'inadaptation aux compétences nécessaires à l'expérience urbaine** du passant.

- D'un côté, Isaac Joseph évoque la « figure de l'insomniaque » que l'altérité insupporte avec toutes ses conséquences imaginaires. Nous traduisons cela par **une difficulté à faire confiance** aux autres, aux *systèmes experts* (automates et automatismes tels que la montre ou le tableau d'affichage).
- De l'autre, la « figure du somnambule », un être flottant et fragile, mobile et sans prise, dépendant d'autrui et bercé de l'illusion de la familiarité : sa vulnérabilité tient à la grande confiance qu'il place en autrui. Nous traduisons cela par **un excès de confiance**.

Pour Isaac Joseph, l'espace social du passant se construit précisément dans l'écart entre ces deux figures extrêmes et inadaptées : « L'hospitalité paradoxale et minimale que nous attendons d'un espace public urbain (...) [suppose] qu'il soit accessible et nous offre des prises pour l'activité en cours, tout en ménageant la possibilité de se déprendre, d'évoluer dans un monde de liens faibles ». Le sentiment de confiance joue un rôle primordial dans le caractère hospitalier ou non-hospitalier qui émane d'un lieu.

Au fond, la représentation sous la forme d'un (ou comme nous le suggérons de deux) continuum a pour intérêt de réintroduire les situations de handicap dans l'éventail des possibles. Tout un chacun est amené à éprouver un symptôme de saturation cognitive (Cognitive Overflow Syndrome⁸) en mobilité. La situation de handicap n'apparaît vraiment que lorsque cette saturation s'accompagne d'une montée d'angoisse se traduisant par une quasi-paralysie ou, au contraire, par une hyperactivité. Or, une partie de ces situations de handicap pourraient bien trouver une issue si, dès la conception des pôles d'échanges, était intégrée la nécessaire prise en compte des émotions et des facteurs sensoriels participant d'un niveau (parfois trop grand, parfois trop faible) de confiance.

8 Il s'agit d'une saturation liée à une sur-sollicitation des attracteurs cognitifs. (Lahlou, 2000)

À titre d'exemple concret, rappelons qu'une des grandes raisons de l'altération de la confiance d'une personne en situation de handicap tient à l'avènement d'événements imprévisibles, inattendus ou aléatoires. Le sentiment de sécurité ontologique est alors mis à mal entraînant à la fois une peur de l'autre, une méfiance des systèmes experts et même un doute quant à ses propres capacités d'analyse et d'arbitrage. Pour y remédier, le système des pas autocollants (ou de tout autre cheminement lumineux au sol) est plébiscité. S'il peut s'apparenter à un travail cognitif 'mâché' qui produit un rapport 'enfantin' au système de transport, cet accompagnement mètre par mètre dans les dédales d'un pôle d'échange est salvateur en situation exceptionnelle (travaux, grèves, modification de quai, sorties d'urgence et alertes à la bombe...). Pourquoi ne concevrait-on pas des pôles d'échanges intégrant cette possibilité de fléchage formant des tracés lumineux (et podotactiles) momentanés, à actionner en situation exceptionnelle ?

Conclusion : une nouvelle ressource nécessaire à l'attente ?

D'après une typologie proposée par S. Chevrier et S. Juguet (2003), l'attente en transports en commun, réclame un certain nombre de ressources. Il y a :

- celles pour « poser le regard » : l'environnement est un spectacle, un écran où se projettent des scènes de la vie urbaine. Le journal déplié à la page des sports joue aussi ce rôle d'écran sur lequel on peut poser le regard pour fuir celui des autres ou pour ne pas 'perdre la face'.
- celles pour « se protéger », permettent de 'soulager son corps' soumis aux intempéries, fatigué, qui progressivement 'perd pied'. Le parapluie tendu à bout de bras devient 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.
- celles pour « s'informer, s'orienter, se guider », ce sont des boussoles qui nous permettent de ne pas 'perdre le nord' : cartes, plans, croquis, panneaux signalétiques, repères urbains...
- celles qui permettent d'accéder, d'établir des connexions, de se brancher et de « maintenir du lien ». Un téléphone portable joue ce rôle de clé, de mise en réseau pour ne pas 'perdre prise' sur le monde, pour rester en contact avec ses proches.
- et celles qui 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. Un livre de poche, une cigarette ou une barre chocolatée sont des chronomètres construits selon une unité temporelle et sur un format de la mobilité.

Nos enquêtes qualitatives nous invitent à considérer le besoin d'un sixième type de **ressources qui permettraient de mieux surmonter les angoisses relatives à l'attente au sein d'un pôle d'échanges** ; angoisses que chacun éprouve plus ou moins mais que les personnes en situation de handicap psychique, cognitif ou mental parviennent moins que d'autres à dominer. Inventer de telles ressources participerait, dans une logique de *conception universelle*, d'une plus grande mise en confiance de tous les usagers des transports en commun. Elles bénéficieraient aux passagers qui, occasionnellement au moins, éprouvent un symptôme de saturation cognitive en un tel lieu. Certes, les cinq autres types de ressources contribuent déjà, à leur manière, à mettre en confiance l'utilisateur des réseaux de transport mais la question de ces ressources psychologiques spécifiques peut être posée. En France, récemment, on a vu apparaître dans bon nombre de gares SNCF de curieux objets :

- Un vélo statique en libre-service a pour fonction manifeste de recharger la batterie

des téléphones portables des voyageurs en partance. Cette possibilité de pédaler tout en étant immobile, face à un panneau d'affichage, ne pourrait-elle pas remplir aussi la fonction latente d'occuper une attente – qui deviendrait sinon hyperactive – par cette activité physique ?

- Un piano droit a été mis à disposition des voyageurs dans ces mêmes gares. Les clients de la SNCF en disposent librement, certains avec une étonnante virtuosité. La mélodie se diffuse dans l'enceinte de la gare et contribue à produire une ambiance – potentiellement apaisante ou stressante selon le musicien – pour les passagers en partance.
- Un babyfoot en libre-service permet aux jeunes et moins jeunes en attente de l'affichage d'un quai, de libérer une énergie ou de se débarrasser d'un stress par le jeu.

Il pourrait être utile d'étudier et de considérer les bienfaits – et inconvénients – de ces objets dans la perspective de ce sixième type de ressources à destination du voyageur pendant une séquence intermodale. Ces ressources doivent accompagner l'attente, plus ou moins longue mais inéluctable, puisque l'intermodalité est le propre de tout réseau de transports en commun performant. Ces ressources doivent produire ou permettre l'émergence d'un sentiment de confiance sans altérer la capacité d'alerte à l'imminence d'un danger et l'éveil d'une vigilance à l'imminence d'un départ.

BIBLIOGRAPHIE

Borzeix Anni, 2001, « L'information-voyageurs en Gare du Nord », in Borzeix A. et Fraenkel B. (éd.), *Langage et travail ; communication, cognition, action*. Paris, CNRS Éditions, coll. « Communication », pp. 203-230.

Boullier Dominique, 1999, « Les voyageurs et les objets en régime automatique » in : Joseph Isaac (éd.), *Villes en gares*, La-Tour-d'Aigues, Ed. de l'Aube, pp. 291-309.

Chevrier Stéphane, Juguet Stéphane, 2003, *Arrêt demandé*, Rennes, LARES-Enigmatek.

Denis Jérôme, Pontille David, 2010, *Petite sociologie de la signalétique. Les coulisses des panneaux du métro*, Paris, Presses des mines.

Dubuisson Sophie, Hennion Antoine, Rabeharisoa Vololona, 1999, "Passages et arrêts en gare : border son temps, flotter, se réengager", in Isaac Joseph (ed.), *Villes en gares*, La-Tour-d'Aigues, Ed. de l'Aube, pp 212-241.

Fougeyrollas P., Cloutier R, Bergeron H., Côté J., Saint-Michel G., 1998, *Classification québécoise : processus de production du Handicap*, Québec, RIPPH.

Gasparini Giovanni, "Temps ferrovière et temps des voyageurs : l'attente en gare" in : Joseph Isaac (ed.), 1999, *Villes en gares*, La-Tour-d'Aigues, Ed. de l'Aube, pp 136-153.

Gibson James J., 1977, « The Theory of Affordances » in *Perceiving, Acting, and Knowing*, Robert Shaw, John Bransford (éds.), Hillsdale, NJ. Lawrence Erlbaum Associates, pp. 67-82.

Giddens Antony, 2000, *Les conséquences de la modernité* [« The Consequences of Modernity »], Paris, L'Harmattan.

Joseph Isaac, 1996, « Les compétences de rassemblement » in : Coll, *Enquête, La ville des sciences sociales*, mis en ligne le 6 novembre 2008. URL : <http://enquete.revues.org/document773.html>.

Lahlou Saadi, 2000, « Attracteurs cognitifs et travail de bureau », *Intellectica*, 2000/1, n°30, pp. 75-113.

Lévy Emmanuelle, 2001, « Saisir l'accessibilité : les trajets-voyageurs à la gare du Nord » in Grosjean Michèle, Thibaud Jean-Pierre (éds.), *L'espace urbain en méthodes*, Marseille,

Parenthèses, pp. 47-62.

Meissonnier Joël, 2001, *Provinciliens : les voyageurs du quotidien, entre capitale et province*, Paris, L'Harmattan, coll. « Logiques sociales ».

Miaux Sylvie, « Comment la façon d'envisager la marche conditionne la perception de l'environnement urbain et le choix des itinéraires piétonniers – L'expérience de la marche dans deux quartiers de Montréal » in : *RTS*, n°101 octobre-décembre 2008, n°thématique *Le piéton et son environnement : quelles interactions ? Quelles adaptations ?*, Paris, Lavoisier, pp. 327-351.

Newell Alan, Simon Herbert, 1972, *Human Problem Solving*, Prentice Hall, Englewood Cliffs.

Petiteau Jean-Yves, Pasquier Elisabeth, 2001, « La méthode des itinéraires : récits et parcours » in Michèle Grosjean, Jean-Pierre Thibaud (éds.), *L'espace urbain en méthodes*, Marseille, Parenthèses, pp. 63-77.

Ramadier Thierry, 2011, « L'accessibilité socio-cognitive », Actes du 11e colloque « Mobilités Spatiales et Fluidité Sociale », Grenoble.

Saby Laurent, 2013, Handicaps mentaux, cognitifs et psychiques. Quelles pistes pour améliorer l'accessibilité ?, Fiche CERTU n°1, octobre 2013, Lyon, Editions du Certu.

Theureau Jacques, 2000, « Anthropologie cognitive & analyse des compétences » in J.M. Barbier, Y. Clot, F. Dubet, O. Galatanu, M. Legrand, J. Leplat, M. Maillibouis, J.L. Petit, L. Quéré, J. Theureau, L. Thévenot, P. Vermersch (éds.) *L'analyse de la singularité de l'action*, Paris, PUF, collection Education & Formation, p. 171-211.