

Madame, messieurs,

Je vous remercie de votre présence aujourd'hui et de l'attention que vous avez bien voulu porter à mon travail. Je remercie particulièrement Francis Beaucire qui a dirigé mes travaux depuis leur lointaine origine en maîtrise, ainsi que l'équipe 6t pour m'avoir accueillie pendant trois ans et avoir permis la réalisation de mon doctorat.

Cette thèse a en effet été réalisée dans le cadre bien particulier d'une convention CIFRE, et c'est par là que je souhaiterais commencer. Dès leur origine, les questionnements qui ont donné lieu à une formalisation sous le vocable d'aisance, ont été abordés simultanément par la RATP et simultanément non pas par un bureau d'études classique mais par une structure hybride entre le monde de la recherche et le monde opérationnel : 6t-Bureau de Recherche. Et ce, sous l'impulsion d'un programme de recherche, le Predit, dont la raison d'être est justement la création de ce type de ponts. Dans le cadre de cette recherche originelle, des matériaux ont été recueillis sous la forme d'une analyse fonctionnelle de quatre pôles d'échanges situés en Ile-de-France, d'entretiens semi-directifs réalisés auprès de dix voyageurs de chaque pôle, puis de questionnaires soumis à cent personnes par pôle. Au sein de 6t, j'ai été chargée de recueillir ces matériaux, et j'ai pu, au fur et à mesure de l'avancée de mes propres réflexions, en modifier les cadres méthodologiques. Mon travail de thèse a consisté ensuite à relire les matériaux recueillis à partir de cadres de lecture plus personnels mais qui ne faisaient finalement que poursuivre la démarche engagée, à savoir déplacer le regard des approches préalables portées par le monde opérationnel pour trouver une solution au problème récurrent du manque d'aisance des voyageurs au sein des espaces de mobilité franciliens.

Car les voyageurs souffrent effectivement d'un manque d'aisance. Le nombre de personnes ayant des difficultés à comprendre l'information disponible par exemple est loin d'être anodin. Une enquête de l'opérateur Kéolis datée de 2007 montre par exemple que 6% des personnes utilisant les transports collectifs ont des difficultés qui les empêchent la plupart du temps à mener à bien leur déplacement et 14 autres % n'y parviennent que grâce à l'intervention d'une aide extérieure. Le manque d'aisance peut également se traduire par une difficulté à accéder physiquement aux espaces de transport, le fait de juger son environnement comme « désagréable », qui concerne 44% - près de la moitié – des usagers des modes ferrés en Île-de-France, par le fait de dénoncer un manque de confort, de propreté, des odeurs désagréables, un bruit trop important, etc.

J'ai choisi d'utiliser le terme *d'aisance* pour sa polysémie parce qu'il permettait de désigner à la fois le confort physique et cognitif, en relation avec l'environnement au sens large (espace et autres personnes) et ce, dans l'attente comme dans l'action (orientation, demande de

renseignement, accès à une destination, etc.). Il permettait donc d’embrasser la multiplicité des formes de manque d’aise exprimées dans les espaces de mobilité.

Face à ce manque d’aisance, quel que soit le nom qu’il lui ait été donné, les gestionnaires des espaces de mobilité (autorités organisatrices et opérateurs) ne sont pas restés indifférents. Les différentes dimensions de ce que je nomme « aisance » ont intéressé les gestionnaires des réseaux franciliens qui ont cherché à produire des statistiques et à mettre à profit la recherche en sciences sociales sur ce thème pour mieux répondre aux attentes de leurs usagers. Ils ne sont donc plus et ce, depuis bientôt trente ans, des gestionnaires de flux.

Au cours des années 1970 en effet, l’idéal gestionnaire d’un espace lisse régi par la fluidité de la circulation est mis à mal à la faveur d’une mutation technologique : l’automatisation des services aux voyageurs. Comme l’a montré Laurence Costes, « l’automatisation des contrôles – *par exemple* – a rendu le domaine métropolitain perméable à la ville et à ses activités ». Toute une variété d’usages urbains et de sédentaires pénètre alors les espaces de mobilité, en même temps que disparaissent les personnes qui servaient de relais au gestionnaire, au sein de ses espaces (poinçonneurs, puis chefs de station et chefs de train / bus : receveur).

Les opérateurs de transport sont alors contraints de répondre au mal-aise des voyageurs qui se sentent isolés et décrivent un environnement inhumain, c’est-à-dire à la fois dépourvu de présence humaine et hostile à l’homme. Ils choisissent de poursuivre dans le sens d’une plus grande urbanité des lieux (installation de commerces et de services) et d’une amélioration des relations entre les voyageurs et la machine que constitue le réseau (ergonomie, travail esthétique au sens large). Les nombreux travaux réalisés à l’interconnexion entre la recherche et le monde opérationnel ainsi que les décisions qui sont prises (plus ou moins) en fonction de leurs conclusions vont tous dans le sens d’une plus grande individualisation du service rendu aux voyageurs. De ce fait, le flux n’est plus aujourd’hui un concept opératoire, il n’est plus au centre des choix d’aménagement, mais avec lui a disparu toute la dimension collective de l’expérience du déplacement.

Or, cette dimension est présente au sein des récits de voyageurs, et la première lecture de ces récits ainsi que les statistiques produites sur le degré de satisfaction des voyageurs m’ont conduit à penser qu’elle a un impact non négligeable sur l’aisance comme sur le manque d’aisance des voyageurs. Que ce soit pour décrire une trop grande présence des autres voyageurs, leur incivilité, leur visage fermé (les gens ont l’air triste) ou au contraire le manque de « présence humaine » au sein des espaces, les récits de voyageurs font fréquemment référence à l’autre en tant qu’individu comme en tant que groupe.

Pour aborder d'une façon innovante la question de l'aisance des voyageurs, il m'a semblé intéressant de solliciter le dispositif conceptuel du territoire, parce qu'il me permettait d'associer à l'analyse du vécu de l'espace (qui tombe sous le sens lorsque l'on parle de l'aisance au sein des espaces de mobilité) deux autres dimensions : autrui et, ce qui peut paraître plus étonnant, le temps.

Le fait de s'intéresser à la première dimension, c'est-à-dire à la prise en compte de la présence ou de l'absence d'autres personnes dans l'expérience du déplacement, est intéressante pour nous car il apparaît que parmi la variété des façons possibles de percevoir autrui (comme un individu autonome, comme un public, etc.) émerge l'existence d'une collectivité, l'identification à un membre d'une collectivité. L'unité de cette collectivité naît de la pratique d'un même espace, dont l'échelle peut être variable. Son existence est lisible dans les discours de voyageurs à travers l'emploi du pronom « nous », qui émerge généralement face à l'adversité, c'est-à-dire soit au cours de situations problématiques (incident, grève, souci de santé d'une personne) soit par opposition au pronom « ils » par lequel sont désignées les personnes relais du gestionnaire (guichetiers, conducteurs, etc.).

Les récits qui évoquent l'existence de cette collectivité font émerger le fait que la foule peut alors devenir sa propre ressource et qu'elle permet de tempérer voire de résoudre un grand nombre de sources de manque d'aisance. Il est probable que les 14% de personnes évoquées précédemment qui ne parviennent à comprendre les informations délivrées au sein du réseau qu'avec l'aide d'un tiers auraient eu beaucoup plus de difficultés à se déplacer voire y auraient renoncé si elles avaient dû faire face seules à la situation. Or, une personne est reconnue comme sollicitable lorsqu'elle est familière, c'est-à-dire lorsqu'elle est reconnue comme appartenant à une même collectivité.

La focalisation sur la notion d'autrui ne nous permet toutefois pas d'épuiser la question de l'aisance car ni les différents modes de perception d'autrui ni le degré de perception d'autrui (avec acuité, à la marge, pas du tout) n'entrent en interdépendance avec l'aisance. En d'autres termes, aucune configuration de la perception d'autrui n'explique systématiquement l'aisance ou le manque d'aisance.

D'où l'intérêt de solliciter une seconde dimension de la notion de territoire, le temps, car elle permet d'expliquer systématiquement l'aisance ou le manque d'aisance. Je propose de m'y arrêter un peu plus longuement afin de repreciser certains points.

Deux formes de perception du temps peuvent être distinguées, et l'ont été en particulier par Bergson dont les travaux ont été traduits en termes de vécu par le psychiatre Eugène Minkowski.

> D'une part, il est possible d'appréhender le temps en fonction des changements qui le ponctuent, des événements, des ruptures ; en somme, de ses discontinuités. En pratique, cela signifie qu'il fait l'objet d'un calcul, qu'il peut être gagné ou perdu. Nous l'avons appelé « temps instantané ». Qu'une personne cherche à gagner quelques secondes sur son temps de correspondance, ou qu'elle considère que les quelques secondes gagnées ne valent le désagrément de courir et qu'une durée de correspondance de 5 minutes par exemple est acceptable, dans les deux cas, il s'agit d'une personne ayant une perception instantanée du temps puisqu'elle est au moins potentiellement capable de le décompter.

Il est intéressant de noter qu'à l'origine, cette représentation arithmétique du temps a été proposée par les Pythagoriciens simultanément à une représentation arithmétique de l'espace. Ce temps instantané est un temps assimilé à l'espace : il est possible de le représenter sous la forme d'une droite divisée en segments.

> Bergson lui oppose un temps en durée, appréhendé en termes de continuité. A l'échelle de temps du déplacement, cette forme de temporalité se traduit par une tendance à la régularité, une grande importance accordée au fait d'intégrer tout changement à l'habitude. Minkowski parle de « réitération » à l'origine de l'apaisement.

Ces deux formes de temporalité ne font pas l'objet d'un choix. Tandis que le voyageur peut choisir plus ou moins consciemment entre les deux référentiels spatiaux (égocentré/allocentré) et passer de l'un à l'autre selon les situations, les modes de perception du temps semblent beaucoup plus fixes. De fait, le choix existe dans la perception du temps mais uniquement chez les personnes qui ont une perception instantanée du temps : elles ont le choix entre gagner du temps ou prendre leur temps. Les personnes qui ont une perception du temps en durée vivent dans une temporalité qui n'offre pas d'alternative.

Quelles que soient les raisons qui peuvent expliquer cette stabilité de la perception du temps, les expériences de déplacement font apparaître que c'est la capacité de choix qui est à l'origine de l'aisance, choix dans l'usage de son temps, choix aussi de son mode de perception de l'environnement au sens large (social et spatial). Cela signifie que l'aisance est du côté du temps instantané.

Quelles sont les conséquences de ce résultat en termes de territoire ? Parmi les personnes ayant une perception instantanée du temps, toutes n'entretiennent pas ni ne recherchent d'interaction territoriale avec leur environnement. L'aisance ne passe donc pas exclusivement par l'interaction territoriale. En revanche, celles qui ont une perception du temps en durée, qui manquent donc d'aisance au cours du déplacement, sont toutes caractérisées par une impossible interaction territoriale, soit parce qu'elles ne perçoivent par l'environnement avec lequel elles devraient pouvoir entrer en interaction, soit au contraire parce qu'elles ne le perçoivent que trop, jusqu'à l'étouffement, jusqu'à ne plus percevoir de limite entre elles et leur environnement. Dans les deux cas donc, la perception du temps en durée se traduit par une disparition de l'espace et, finalement, du temps lui-même.

La notion de territoire et à travers elle, ses dimensions sociales et temporelles me permettent de proposer un modèle d'explication du manque d'aisance que j'ai développé à travers les cinq figures du joueur.

Mais le fait de dire que la territorialité est une propriété qui peut s'appliquer aux espaces du réseau me permet également d'ouvrir des pistes théoriques qui elles-mêmes ont des conséquences opérationnelles. Par exemple, c'est parce que je regarde le réseau comme le support de territoires que je me pose la question de sa maîtrise et de son aménagement par les membres d'une collectivité et que j'en viens à m'interroger sur les modalités de participation des usagers qui est pour le moment reléguée soit à une simple consultation, soit à une prise de parole violente, ou en tout cas par des moyens illégaux : graffitis anti-pubs, organisation de journées portes ouvertes, etc.

J'ai bien conscience d'ouvrir des portes qui auraient pu mener dès mon travail de thèse à des développements ou des expérimentations ; comme par exemple la cartographie des espaces de mobilité. Mais je vois ma thèse comme le début d'un certain nombre de travaux ultérieurs et de collaborations avec le monde opérationnel dont certaines sont déjà engagées, par exemple autour du vieillissement, surtout envisagé au sein des espaces de mobilité comme un phénomène physique et cognitif au sein du réseau et non dans la reconfiguration des rapports sociaux qu'il engage.

En espérant que cette présentation aura éclairé mon propos et ma démarche, je vous remercie de votre attention, je me tiens maintenant à votre disposition pour répondre à vos questions.