

UNIVERSITE FRANCOIS-RABELAIS-TOURS

Le rapport affectif au lieu

Analyse comparée de méthodes de recueil
d'information sur la dimension affective des représentations



Nathalie AUDAS

Mémoire de MASTER 2^{ème} année « Aménagement et Recomposition

Direction du mémoire : Denis Martouzet

Juin 2007

REMERCIEMENTS

Ce premier travail de recherche s'est avéré véritablement stimulant grâce aux nombreuses contributions qui m'ont été apportées. Peu importe leurs natures, elles m'ont toutes, chacune à leur manière, incitées à poursuivre, à réfléchir toujours plus loin et ont su me donner l'envie de poursuivre...

Je tiens à remercier tout particulièrement Monsieur Denis Martouzet, Professeur en Aménagement Urbanisme de l'Université François Rabelais à Polytech'tours, pour son suivi attentif et ses conseils avisés.

Et aussi à Benoît Feldel et Hélène Bailleul, pour leurs qualités d'écoute, leurs disponibilités et leurs éclairages.

Sans oublier mon grand-père pour sa présence de tout instant, sa patience, sa réelle implication dans ce travail et surtout la richesse de ses remarques.

Un grand merci à Fabien pour sa présence, son soutien moral et son aide technique très précieuse.

Et merci à Jean-Michel pour sa curiosité insatiable sans laquelle jamais je n'aurai lu ce petit livre intitulé Non-Lieux...

Enfin merci beaucoup à toutes les personnes qui ont accepté de me consacrer un peu de leur temps, souvent à plusieurs reprises en me dévoilant leurs sentiments. Grâce à M. Florisson, M. Dubernard, M. Lecomte, Mme Le Noach, M. Martins, Mme Medlock, Mme Ridel, Mme Reboul et Mme Verdelli, j'ai pu expérimenter diverses méthodes de travail et ainsi atteindre l'objectif que je m'étais fixé.

TABLE DES MATIERES

Remerciements	2
Table des matières	3
Préambule	6
Introduction	8
Partie 1: ANALYSE BIBLIOGRAPHIQUE ET PRESENTATION DE LA RECHERCHE	11
I) Eclairage sur les notions abordées	11
A) Glossaire	11
1) Appropriation	11
2) Sensation	11
3) Impression	11
4) Emotions	11
5) Espace urbain	11
6) Lieu	12
7) Non-lieu	12
8) Perception	12
9) Pratique de l'espace	12
10) Rapport affectif	12
11) Comportement	12
12) Représentation	13
B) Notions clés	13
II) Présentation de l'objet de la recherche	17
A) L'objectif de la recherche	17
B) La démarche	18
III) Questionnement	19
A) La question de départ	19
B) Hypothèses de recherche	21
C) Définition des notions sur lesquelles reposent l'enquête	22
D) Le terrain d'étude	22
1) Le choix du Non-Lieu	22
2) La justification d'un tel choix	23
3) Les non-lieux, ces espaces de la mobilité et de la vitesse	23
a. Un nouveau contexte, la ville émergente	23
b. L'adequation des projets d'aménagement avec les représentations des individus?	25
c. Du non-lieu au lieu, du lieu au non-lieu	25
d. Entre conception et fonctionnement	25
4) Les terrains d'étude	26
a. Un type de non-lieu : la gare	26
b. La gare de tours	27
c. La gare de saint-pierre des corps	33
Partie 2: POSITIONNEMENT THEORIQUE ET CHOIX METHODOLOGIQUES	38
I) La théorisation	38
A) L'opposition holisme/individualisme méthodologique	38
B) La théorie du choix rationnel ou la dimension culturelle ?	39

1) La TCR	39
2) La théorie de la proxémie	40
C) La psychologie environnementale ou la phénoménologie appliquée ?	41
II) Le choix d'une méthode d'investigation	42
A) Un mixte de techniques	42
B) Argumentaire sur la méthode	43
1) Le vécu à travers le langage	43
2) L'image, véhicule privilégié du vécu ?	45
3) Un choix	46
Partie 3: DEUX NIVEAUX D'ANALYSE	50
I) L'expérimentation concrète des différentes méthodes	50
A) « L'appât » du questionnaire	50
B) La technique de l'entretien semi directif comme outil principal	50
1) Construction du guide d'entretien	50
2) Aborder le vécu des lieux	52
3) La relation chercheur/interrogé	52
4) Les limites de l'entretien	53
C) La carte mentale	54
1) Principes	54
2) Limites	55
D) La méthode de l'observation directe	56
1) L'observation « naïve »	56
a. Principes	56
b. Les périodes d'observation	56
c. Les limites	57
2) L'observation de « vérification »	58
a. Principes	58
b. Périodes	58
c. Limites	58
E) Le parcours commenté	58
1) La perception en contexte	58
a. Principes	58
b. Limites	59
2) Retranscriptions	60
a. Les façons de parler par comparaison	60
b. Les façon de parler par changement manifeste	60
c. Le choix des mots	60
F) La réactivation d'entretien	60
1) Principes	60
2) Pimites	61
G) Tableau de synthèse	Erreur ! Signet non défini.
II) Evaluation : quelle méthode pour quel type d'information	62
A) Questionner la relation homme/lieu, homme/non-lieu	62
B) La confrontation des méthodes	62
C) La mise en pratique	63
1) L'instauration d'un climat de confiance	63
2) La production d'un matériau	64
3) Relier une méthode à une catégorie d'information	65

a. Les affects	65
b. Les repères spatiaux/temporels	66
c. Les données représentationnelles	66
d. Les données comportementales	66
e. Une technique d'enquête pour des types d'information	67
III) Méthodologie pour le traitement et l'analyse des données	67
A) L'analyse des discours	67
1) La technique de la retranscription « pré-interprétée »	67
2) La technique de la retranscription du mot à mot	68
B) L'analyse par thématique du corpus discursif	68
1) Principes	68
2) Limites	69
3) Les thématiques	69
C) Quelles informations recueillir des représentations spatiales ?	70
1) Le fond des cartes	70
a. Des "cartes cognitives"	70
b. Des « cartes affectives »	70
2) La forme des cartes	71
a. Les éléments physiques	71
b. Les relations spatiales	71
c. Les déplacements	71
3) Les limites d'une telle analyse	71
4) La signification	71
D) Méthodologie d'analyse des observations	77
1) Être avec les lieux	77
2) Grilles d'observation d'un espace de mobilité	78
a. Le 1er avril 2007 à 16 h 00 à Tours	78
b. Le 2 avril 2007 à 18 h 00 à Tours	81
c. Le 29 avril 2007 à 18 h 00 à Saint-Pierre-des-Corps	83
3) Interprétation	86
E) Méthodologie pour l'analyse des parcours commentés	87
1) Principes	87
2) La « reconstruction » d'un parcours en « traversée »	87
3) Limites	88
4) La traversée en gare de Tours	90
5) Les résultats	90
IV) Les modalités de l'appropriation des non-lieux dans leur dimension affective	101
A) Analyse de la dimension affective des non-lieux (les déterminants)	101
1) L'influence des usages du lieu sur le rapport affectif au lieu	104
2) Les perceptions de la gare dans le temps	109
3) Les ressentis	116
4) Les comportements	121
5) Les attitudes	125
B) Typologie de la dimension affective : la signification de l'espace	128
1) Tableau de synthèse	128
2) Conclusion : les non-lieux existent-ils vraiment ?	128
Conclusion générale	130
Bibliographie	135

PREAMBULE

Ce sujet de recherche qui tend à cerner le lien entre la symbolique des lieux et les usages peut s'avérer d'une grande utilité pour les futurs aménagements. Ainsi de l'observation et du décryptage des représentations pourront découler des projets davantage en adéquation avec le ressenti des usagers. Ce mémoire se fixant pour objectif la démonstration de l'utilité de la prise en compte de l'opinion publique (et notamment des ressentis exprimés) au cours des débats concernant les projets qui font la ville.

La finalité de notre analyse se situe dans la compréhension du lien entre représentations et usages de la gare afin de cerner le décalage entre la conception et le fonctionnement. Cet objectif vise à pouvoir décrypter les ambiances urbaines existantes et ainsi ne pas reproduire certaines erreurs commises par le passé. Cette analyse des représentations et pratiques prend place au cœur d'une volonté de réinvention des projets urbains donnant lieu à des espaces qui soient vécus et perçus par tous dans l'intention de rompre avec le décalage entre les visions des aménageurs et celles des usagers.

« Dans les petites villes hors des arrivées et départs c'est froid et ça évoque plus la tristesse des départs que la joie des retours où l'on ne remarque plus la morosité des lieux car l'esprit est ailleurs!

Sur un quai de gare, on est seul avec soi-même surtout si on part vers l'inconnu. On regarde sans voir, on est déjà parti et si notre regard se promène au hasard rien ne peut l'accrocher C'est différent pour celui qui part en vacances ou qui revient tous les jours pour son travail.

Moi je partais pour un embarquement d'un an et plus sur un bateau inconnu dans un port impersonnel alors la gare était toujours triste et grise quelle que soit on apparence et j'entends toujours le cri strident des sifflets de locomotive et le bruit particulier des wagons sur les rails qui disait " je t'emmène, je t'emmène

Je n'ai jamais oublié " péricolo sporghersi "

Je trouve qu'une gare n'a pas d'âme, c'est un non-lieu par excellence où se mêlent sourire, larmes et où s'agitent les mouchoirs;

Mais les sentiments sont différents selon l'âge et les périodes de la vie et aussi la sensibilité de chacun. »

Mon grand-père

INTRODUCTION

« L'espace est pour notre existence plus important que le temps. Les philosophes échouent à lui donner un sens... Pourtant, les lieux de l'espace sont les gisements de notre vie [...] »¹

Le choix du non-lieu pour étudier le rapport affectif peut sembler un paradoxe, peut-être même pour certains une aberration tant il semble étrange de chercher à déceler et/ou à comprendre une dimension affective dans un espace à priori dépourvu de caractéristiques historiques, culturelles et relationnelles.

Nous avons souhaité relever le défi, convaincu que ces non-lieux, évoqués par Marc Augé comme étant *« aussi bien les installations nécessaires à la circulation accélérée des personnes et des biens (voies rapides, échangeurs, gares, aéroports, réseaux) que les moyens de transport eux-mêmes (voiture, trains, avions ou Internet) »*, n'étaient autre qu'une nouvelle forme de lieu. De conviction, nous souhaitions passer à certitude.

Nous nous sommes alors interrogés longuement sur cette notion de non-lieu qui nous dérangeait et en même temps nous intriguait tout en suscitant de nombreux questionnements. Le premier résidait dans cette volonté de comprendre l'emploi du terme non-lieu pour désigner ces espaces de la mobilité ou du mouvement alors même qu'ils paraissent détenir intrinsèquement les capacités à être de véritables lieux. C'est précisément ce basculement du non-lieu au lieu ou du lieu au non-lieu au travers les représentations que s'en font les individus qui a suscité l'intérêt de choisir ce terrain d'étude, qui n'était au départ pressenti que comme une abstraction, un concept et non une réalité concrète.

Notre principale préoccupation, celle qui nous animait avant même de chercher un terrain d'étude était le rapport affectif à l'espace dans l'intention de confronter les visions conceptrices du projet d'aménagement avec les réceptions des usagers. C'est précisément le postulat d'un fossé entre ceux qui le pensent, le conçoivent et l'aménagent et ceux qui le pratiquent et le vivent, qui a porté notre intérêt sur la recherche d'une dimension affective dans le projet d'aménagement. Nous étions persuadés que la notion de non-lieu ainsi définie pourrait nous permettre d'appuyer notre démonstration en révélant de manière d'autant plus évidente, l'écart entre la conception d'un lieu de façon strictement fonctionnelle et le fonctionnement social de celui-ci.

En interrogeant ces espaces sur les représentations qui y sont accrochées, nous parviendrions à mettre en évidence l'impact du rapport affectif dans l'émergence d'un lieu et le confronter ainsi au non-lieu.

Néanmoins, nous ne connaissions pas la méthode « idéale » pour capter les informations d'ordre sensible, relative aux sensations, perceptions et représentations. Nous avons alors décidé d'établir une comparaison de méthodes au travers d'un sujet, la compréhension de la dimension affective et d'un terrain d'étude, le non-lieu, en l'occurrence la gare.

Notre travail poursuivra un double objectif en tentant de mener en parallèle ces deux pans de la recherche puisque l'un sans l'autre ne signifie pour ainsi dire que peu de choses.

Pour ce faire, nous reviendrons sur les définitions des termes de la recherche qui appartenaient à d'autres registres, la psychologie sociale, environnementale et la sociologie, que nous ne maîtrisons peu ou pas. Diverses notions permettant de mieux cerner le rapport affectif feront ainsi l'objet d'un éclaircissement sur leur définition. Une deuxième analyse permettra de montrer les relations qui existent entre certaines et ainsi de mieux cerner la connaissance des mécanismes qui sous-tendent la construction d'un rapport affectif. La finalité sera de comprendre

¹ J. Duvignaud, Lieux et non lieux, Ed. Galilée, Paris 1977, 153p

la dimension affective des représentations des non-lieux en répondant à la question : Quel est le rôle ou l'importance de la notion d'appropriation de l'espace dans la formation d'un rapport affectif entre l'individu et celui-ci ?

Au cours de la première partie de notre travail, sera soulignée l'importance de la représentation mentale comme ne pouvant se concevoir qu'à partir du moment où l'individu s'est identifié à l'espace et lui a donné une signification qui lui est propre. Se faisant, il s'approprie l'espace. Ce travail de recherche devra alors aborder les modalités de cette appropriation, dans ses composantes raisonnées et affectives afin de comprendre les significations que l'individu confère à l'espace.

Cependant, nous ignorons les déterminants du rapport affectif à un lieu conçu de manière strictement fonctionnel. Un des objectifs sera donc d'identifier et de catégoriser dans la mesure du possible l'ensemble de ces déterminants du phénomène d'appropriation pouvant avoir un rôle dans la formation de ce rapport affectif. Pour cela, partant de la mise en évidence du triptyque formé par les notions de perception, représentation et comportement, nous tenterons de comprendre les interactions qui le font fonctionner. Cette compréhension passera par différentes méthodes d'investigation qui nous permettront par leur confrontation notamment en ce qui concerne la nature de leurs résultats, d'émettre une première réponse sur d'éventuelles relations entre un type de méthode appliquée et un type d'information recueilli. Ainsi, il sera possible de valider en partie nos hypothèses théoriques de départ à propos du choix de la méthode au vu des résultats escomptés.

Ce procédé mettant en avant les techniques de captation de l'information d'ordre sensible poursuivra un deuxième objectif, celui de parvenir à approcher la dimension subjective des représentations mentales. Grâce à la méthode de la déconstruction, reconstruction initiée par Yves Chalas et appliquée à chacune de nos techniques expérimentées, seront mises en évidence des significations illisibles au premier abord. Puis, par l'intermédiaire d'une mise en parallèle de toutes les interprétations issues de l'analyse des méthodes, seront désignés des déterminants, lesquels nous donneront l'occasion de valider nos hypothèses de départ.

L'ambition de vouloir mieux cerner la formation d'un rapport affectif entre l'individu et l'espace poussera la réflexion un peu plus loin par l'élaboration de figures permettant de caractériser plus finement les modalités d'appropriation du rapport affectif.

Le principal objectif de ce travail sera d'établir une comparaison de méthodes en vue de comprendre la formation du rapport affectif à un espace. Celles-ci feront donc l'objet d'une confrontation les unes par rapport aux autres au travers d'un terrain d'étude, le non-lieu pour sa singularité et les questionnements qu'il pose.

PARTIE 1 :

ANALYSE BIBLIOGRAPHIQUE
ET
PRESENTATION
DE LA RECHERCHE

PARTIE 1: ANALYSE BIBLIOGRAPHIQUE ET PRESENTATION DE LA RECHERCHE

I) ECLAIRAGE SUR LES NOTIONS ABORDEES

Les notions qui gravitent autour du rapport affectif à un espace sont relativement nombreuses. Le glossaire que nous proposons se fixe comme objectif d'apporter au lecteur un premier système de repères. Par la suite, au fur et à mesure de l'avancement des recherches, il sera possible d'amender ou de compléter certaines d'entre elles.

A) Glossaire

1) Appropriation

L'appropriation de l'espace recouvre plusieurs approches, tout d'abord la matérialité des usages (fréquentations, déplacements, évitements, etc.), ensuite celle des représentations et des significations que les individus accrochent à l'espace, et enfin celle des projections imaginaires et symboliques qu'ils y opèrent. (N.Semmoud).

L'appropriation serait une forme de marquage de l'espace par des objets ou simplement par des habitudes à l'image des représentations élaborées par l'individu. Il tente ainsi de l'adapter à sa convenance notamment en terme de bien-être.

2) Sensation

Les sensations sont la traduction des informations reçues de l'extérieur (forme, odeur, bruit, contact) et captés par nos organes sensoriels.

Une sensation, c'est sentir ou ressentir c'est-à-dire être d'une certaine manière affectée physiquement ou moralement c'est-à-dire, pour Merleau-Ponty « *la manière dont je suis affecté et l'épreuve d'un état de moi-même* » (phénoménologie de la perception, p.9). La sensation c'est subir les effets agréables ou pénibles dû à « *l'épreuve d'un choc indifférencié, instantané et ponctuel* » (Merleau-Ponty).

3) Impression

Notre expérience perceptive est faite de « *couches d'impressions* » (Merleau-Ponty), lesquelles représentent le premier contact avec l'objet extérieur. Celles-ci ne sont pas « *pures* » mais chargées de sens, car solidaires d'un environnement alentour.

Ces impressions sont le reflet d'une perception (qui peut-être vécue ou seulement imaginée), entendue comme une captation des informations reçues de l'extérieur. Celle-ci s'opère par des filtres perceptifs liés aux organes sensoriels mais aussi à la culture.

4) Emotions

Entendue comme un état affectif, intense et passager qui provoque un bouleversement corporel et psychique chez l'individu.

5) Espace urbain

A l'échelle des individus, l'espace urbain vécu et pratiqué est orienté et comporte des lieux repères et des zones d'ombre, il est discontinu et recouvre plus ou moins l'aire urbanisée selon le

statut culturel des personnes. L'espace fréquenté par les personnes se déploie dans des dimensions multiscalaires, en fonction de la vitesse des réseaux de communication empruntés. Les diverses représentations qu'on en fait soulignent les hiatus et les contrastes. (D. Pumain, T. Paquot, R. Kleinschmager, Dictionnaire de la ville et l'urbain, 2006)

6) Lieu

Un véritable lieu n'existe pleinement qu'en tant qu'il possède une portée sociale, en termes de pratiques comme de représentations, qu'il s'inscrit comme un objet identifiable, et éventuellement identificatoire, dans un fonctionnement collectif, qu'il est chargé de valeurs communes dans lesquelles peuvent potentiellement – donc pas systématiquement – se reconnaître les individus. La caractérisation d'un espace comme lieu est le résultat d'une construction. (M. Lussault, dictionnaire de la géographie et de l'espace des sociétés, 2005).

7) Non-lieu

Se définit comme l'antithèse du lieu, c'est-à-dire un espace non investi par la population, sans valeurs culturelles, historiques ou relationnelles. Telle est la définition donnée par M. Augé pour définir les espaces de la surmodernité (autoroute, gare, aéroport etc.). Cependant, nous nuancerons ces écrits dans lesquels les non-lieux sont assimilés à des hors-lieux. Le non-lieu, dans notre acception est cet espace que la population recompose selon ses propres valeurs et usages, à l'image de ce que H. Lefebvre nomme un contre-espace. A ce titre, nous utiliserons indifféremment les termes de lieu mouvement et de non lieu pour référer à cette notion.

8) Perception

Selon la définition donnée par Merleau-Ponty, la perception est un acte de l'esprit permettant d'organiser les sensations provenant de l'extérieur et de les interpréter. Elle est comme « *une re-création ou une re-constitution du monde à chaque moment* ». Le champ perceptif représente une forme de contact entre l'individu et le monde. (Merleau-Ponty, p.240).

9) Pratique de l'espace

La pratique d'un espace est la traduction de l'appropriation et de la perception d'un espace par le biais de comportements spatialisés. Ainsi, les pratiques d'un individu découlent directement de sa perception et de son degré d'appropriation de l'espace donné ; elles permettent donc de qualifier en partie la perception et l'appropriation d'un espace par un individu.

10) Rapport affectif

Cette expression renferme à la fois les émotions (fugaces) et les sentiments (s'établissant dans la durée) qui permettent de se forger une opinion à caractère subjectif envers un espace.

11) Comportement

Se dit de la manière qu'a l'individu de répondre à l'ensemble des stimuli provenant du milieu extérieur comme du milieu intérieur. Le comportement se distingue de l'attitude, parce-qu'il est objectivement observable et correspond à une réalité concrète.

12) Représentation

Est une fonction de l'esprit qui permet « *d'évoquer des objets même si ceux-ci ne sont pas là* » (Piaget 1947) ou encore de les imaginer en l'absence d'une réalité concrète.

Chez l'individu, la représentation possède une forte subjectivité en ce sens qu'elle transforme les perceptions issues des sensations en une image mentale du monde selon ses propres systèmes de signification, relatifs à son histoire individuelle.

B) Notions clés

Avant d'entamer notre réflexion, nous nous pencherons plus précisément sur le sens que recouvrent les principaux termes de notre sujet afin de comprendre les interactions et les divers liens qui les unissent.

Nous invoquerons les notions qui nous semblent être les plus directement liées à notre questionnement. Ainsi, nous nous concentrerons, en premier lieu sur ce qu'est une sensation, afin d'aborder l'espace par la perception, en tant qu'acte permettant de ressentir, d'avoir « une première impression ». En second lieu nous nous attarderons sur la notion de représentation, perçue comme une image mentale construite par l'individu.

Le réel et l'imaginaire, termes non évoqués dans le titre mais fortement liés au sujet de recherche, interviendront ensuite, notamment au travers de la dimension symbolique. Il sera fait état des définitions existant concernant les notions de lieu et de temps, toutes deux relativement importantes lorsque l'on s'intéresse à l'évolution des sensations en représentations mentales.

La sensation fait partie du registre du sensible puisqu'elle découle des impressions reçues de l'extérieur. Ainsi si l'on suit notre logique, ces impressions, sont la base de toutes émotions. Elles créent une sorte d'appréciation plus ou moins claire d'une situation à un moment donné. L'impression reflète alors de quelque manière que ce soit le premier contact avec un objet extérieur, elle laisse une trace d'ordre affectif souvent associée à la naissance de sentiments. Elle peut éventuellement, par la suite devenir déterminante dans les futures approches de l'individu des espaces ou des objets.

Ce filtre peut être assimilé à un outil d'appréhension des éléments nouveaux qui consisterait en une comparaison quasi-automatique de la première impression reçue d'un type d'objet à celui découvert par la suite.

La perception est, quant à elle l'action de terrain, qui provoque la naissance de ces sensations plus ou moins nombreuses et complexes tandis que la représentation s'assimile à une construction mentale qui s'élabore en fonction de cette perception initiale. Ainsi, nous pouvons en déduire à ce moment encore peu évolué de la recherche que la perception est une étape clé dans la construction des représentations, puisque située en amont, donc très certainement déterminante de la nature et la signification de celles-ci.

Ce n'est qu'après avoir ressenti une sensation que l'interprétation peut se faire. Interprétation qui souvent prend la forme d'une image mentale de l'objet, de la situation ou de l'expérience vécue en question. Bien entendu, l'être humain qui perçoit subit les déterminations multiples provenant de ses valeurs culturelles et/ou éducatives et de ses positions au sein de la société.

La représentation, en tant que forme d'appropriation, peut se définir quant à elle comme un processus permettant de transformer un phénomène, une action ou une idée au moyen d'une image, d'une figure ou encore d'un symbole. Force est alors de constater qu'elle s'énonce le plus

souvent comme une image mentale, matérielle ou immatérielle que se crée l'individu à propos d'une chose. Elle est donc significative d'un mode de vie, de valeurs et de langage qui ne sont autre que le système de référence de l'individu lié à son histoire et à sa confrontation avec le réel.

La représentation ainsi décrite se conçoit comme une construction mentale permettant de porter à la conscience, de rendre présent l'objet à l'individu. Cette image mentale est un acte de reproduction (par la mémorisation) d'un objet pas forcément à l'identique grâce à différentes techniques : la fidélité, la simplification ou la seule évocation.

Elle est, nous l'avons décrit un acte de présentation d'une chose à l'esprit (elle est consciente) mais il ne peut avoir lieu sans une appropriation préalable. L'individu doit avant tout selon une définition de la psychologie « *faire sien* » au sens idéal : faire sien un ensemble d'expériences accumulées par soi et par les autres. C'est un sens proche de l'apprentissage et un apprentissage comme chacun le sait se fait sur la durée, et il subit l'influence du milieu dans lequel il se déroule et de la ou les personnes qui en sont à la source.

La représentation se rapporte aux processus cognitifs en tant que ceux-ci s'élaborent en fonction des méthodes de captation de l'information et de la capacité à les transformer par la suite en outil mobilisable pour juger et agir (Ciattoni ; Verret). Un sens se cache derrière cette idée du réel qui n'est pertinent pour l'individu qu'en fonction des valeurs, idéologies ou doctrines auxquelles il adhère. Cependant il ne faut pas négliger que ce rapport au monde qu'est la représentation, recouvre deux types de production : rationnel (cognitif) et passionnel (affectif). Les représentations peuvent présenter un caractère durable (dans une société donnée à une époque donnée) mais il ne faut pas négliger d'éventuels changements pour la plupart liés au vécu. Les représentations individuelles sont en effet souvent abordées au travers de la notion d'espace vécu, qui est l'espace investi et pratiqué par les individus. Se crée alors une forme de correspondance entre l'individu et l'espace en question, comme une sorte d'affinité élective se rapportant au phénomène d'appropriation. Appropriation étant entendue comme « *l'ensemble des actions des hommes dans l'espace consistant simultanément à lui donner des configurations spatiales matérielles et des significations* » (H. Lefebvre). Ces significations pouvant prendre une forme pratique ou émotive (K. Lynch).

Selon le courant behavioriste, nos comportements s'opéreraient en réaction aux stimuli venant de l'extérieur. Cependant, cette vision paraît quelque peu réductrice et trop déterministe. Les représentations mentales, en tant que reflet de la personnalité ont très certainement une influence sur les manières dont les individus se comportent, puisque l'homme est un être doté de raison et de sentiments, non seulement il pense son action mais il la « vit » avant de la produire. Un lien existe donc entre la représentation d'un espace, d'une idée ou d'un objet et le comportement observé au travers des actes commis. La réciprocité pouvant également être invoquée par le simple fait qu'une conduite amène à la création de sentiments. Comment être alors en mesure d'évaluer ce déterminisme (s'il existe) et le sens dans lequel il s'opère ?

Comme souligné précédemment, la représentation tient de l'affectivité de l'individu et relève donc du domaine de la subjectivité. Elle se conçoit ainsi comme une affaire individuelle mais nous ne pouvons nier l'existence de paramètres extérieurs à l'individu déterminés par la culture, l'éducation, l'appartenance sociale etc. De ces multiples déterminants se construit une interprétation de l'objet, de l'espace ou de l'action en question rarement identique à la réalité, elle reflète ainsi la dimension symbolique que lui accorde l'individu et qui remplit alors nécessairement une fonction (identification, désir d'appartenance à un milieu etc.).

La représentation est l'image de la vision que se fait l'individu de la chose à laquelle elle réfère. L'image porte sur une réalité objectale concrète du monde physique ou sur une réalité abstraite (Levy Lussault).

En ce sens, l'individu associe à cette image (pensée et construite), des formes et/ou des qualités comme si elles lui appartenaient parce qu'elles évoquent ou signifient quelque chose pour lui. L'image est plus ou moins abstraite et certaines fois purement idéelle par son éloignement de la réalité. Une relation bien connue de type triangulaire s'établit alors entre le signifié, le signifiant et le référent. Elle induit des formes et des significations différentes selon les perceptions de chacun. La représentation se fait donc toujours en décalage avec le réel pour les raisons précédemment invoquées (la signification) qui font que s'instaurent des distances entre la chose représentée et sa représentation. Et ce sont précisément les significations qui « se cachent » derrière ce décalage qui nous intéressent car il importe à l'aménageur de connaître l'origine du sens que l'individu confère par cette distorsion du réel.

Telle ou telle forme de retranscription se conçoit donc comme le reflet de la personnalité de l'individu mais doit aussi être analysée en fonction du contexte dans lequel elle s'inscrit. Ces représentations en tant que système de signes médiatisant le rapport de l'individu au monde. (Levy-Lussault) « *font parler* » ces objets ou idées présents à l'esprit de l'individu même quand ceux-ci n'ont à priori aucune signification pour personne. Elle est le résultat d'une relation étroite établie entre le moi de l'individu et l'extérieur, qui lui permet d'exprimer son ressenti lequel a en même temps subi l'influence de l'extérieur. S'instaure un système langagier comme l'évoque Legendre à travers le champ de l'image en oeuvre traduit sous forme de triangle pour indiquer la relation entre l'image, l'individu (producteur et utilisateur de l'image) et le groupe social (producteur et utilisateur de l'image). Ce triangle rend « *sensible la relation de l'individu à son environnement* ».

Cependant il existe autant de triangle de ce type que d'individus, ainsi il est intéressant de se pencher sur cette relation afin de déterminer dans quelle mesure les codes sociaux de l'individu sont responsables de la création de ces représentations.

Nombreuses sont donc les notions voire les thématiques (la culture, l'expérience, l'apprentissage, la personnalité etc.) qui gravitent autour du thème de la représentation. Néanmoins, il ressort de cet essai de définition, une première formulation d'hypothèse qui établirait un lien entre l'affect et la construction d'une représentation.

L'étude de la symbolique permettrait, de mesurer cette distance précédemment mentionnée comme séparant le monde réel de l'image mentale. La symbolique s'assimilant à une dimension unificatrice qui réunit plusieurs individus autour d'une même pensée. C'est comme une reconnaissance commune de quelque chose qui permet à chaque individu de s'identifier comme appartenant à ce système de pensée. Elle s'érige souvent au rang du sacré, elle devient inviolable et interchangeable. Par ce savant mélange qu'elle opère entre l'imaginaire et le réel (le conscient et l'inconscient) elle s'impose comme partie intégrante du système de pensée de l'individu.

Il sera tout aussi nécessaire de prendre en compte un éventuel biais dans la dimension symbolique associée à ces représentations notamment du fait des clichés répétés et véhiculés dans la société et qui marquent fortement les mentalités au point d'amener la construction d'« idées toutes faites » ou de stéréotypes. Or, face à ces idées reçues, l'individu éprouve des difficultés à se positionner, tout d'abord parce qu'il n'est pas facile d'affronter une chose communément admise ou reconnue et ensuite parce que bien souvent il ne pense pas à la remettre en cause. La communication de masse peut être un élément explicatif de ce phénomène et il faut alors souligner le manque de distanciation des individus vis-à-vis de celle-ci.

Le temps est également une donnée ou un paramètre non négligeable. Mais cette notion est elle aussi complexe par la pluralité de notions associées qu'elle invoque comme la mémoire (intimement liée aux souvenirs et expériences), l'évolution, le changement ou encore la projection.

Le temps tient une place de premier ordre dans notre recherche. L'explication se veut logique et chronologique, en effet, si les impressions ou émotions sont le fruit de sensations

éprouvées dans l'instantanéité, leurs inscriptions dans la mémoire permettent, quant à elles, l'élaboration de pensées davantage construites (représentations).

Le temps illustre ici une évolution qui permet d'expliquer le passage d'un état de la pensée à un autre. Cette vision permet de retracer l'histoire de la construction de l'image mentale.

Le temps s'écoule, modifie les choses et leurs apparences, bouleverse l'appréhension de l'environnement (ce qui nous entoure). Il joue le rôle de mémoire en confrontant l'individu à ces souvenirs, en matérialisant dans l'espace les contrastes entre l'ancien et le nouveau. A ce titre, il constitue un parfait actant (dic. Levy-Lussault) dans sa participation fondamentale au développement des images mentales puisqu'il s'assimile au moteur de leur construction, car présent tout au long du processus de formation d'une représentation. Il est cette entité qui permet et à la fois rend visible le changement.

Mais il est aussi vécu comme un moment, durant lequel une émotion peut-être ressentie, c'est la saisie de l'instantanéité. Qu'il soit pris dans sa première acception comme dans l'autre, il est une force qui s'impose aux individus.

Le milieu urbain suscitera tout particulièrement notre attention car la ville est un espace cosmopolite qui attire toute sorte de populations, qui s'approprient différemment les lieux qu'elles fréquentent comme ceux qu'elles ne fréquentent pas, juste par les effets de la communication faite autour. Ainsi, on voit que chaque partie de la ville dont les limites sont fixées par l'individu, renvoie à un type d'identification, déterminé par un ou des systèmes de perception du milieu urbain. Notre recherche vise à comprendre comment à partir de ces « *éléments constitutifs* » de la ville (K. Lynch, l'image de la ville) perçus et/ou utilisés ou non se crée une image de la ville, laquelle s'avère souvent être reliée à la production de sentiments.

La socialisation urbaine, entendue comme un mode d'intégration à l'urbain se construit comme un apprentissage de l'urbanité (def. B. Bochet). Celui-ci se développe notamment au travers de comportements que l'individu adopte dans telle ou telle circonstance et en tel ou tel lieu. L'urbanité étant très certainement ce qui permet d'apprécier la ville de façon subjective et non selon un raisonnement logique, elle serait alors peut-être l'élément déclencheur de la production d'un rapport d'ordre affectif envers un espace urbain. (Cf schéma : Processus de formation d'une représentation symbolique chez l'individu)

II) PRESENTATION DE L'OBJET DE LA RECHERCHE

A) L'objectif de la recherche

Cette façon de percevoir la recherche provient de notre sujet, lequel suppose une connaissance théorique avant de pouvoir s'attacher à choisir un terrain d'étude. La délimitation géographique s'est donc faite par un resserrement progressif des types d'espaces qui pouvaient se classer derrière le concept de non-lieu, utilisé par M. Augé². Il a attiré notre attention, car il évoque à la fois le modernisme au travers de l'homogénéisation généralisée, couplée à la multi-territorialité et son contraire le désir de différenciation et de « retour aux sources ». Ces espaces constituaient une manière originale d'aborder la question des représentations mentales par opposition au lieu, habituellement étudié. Ils feront l'objet d'une définition plus précise après avoir exposé la problématique de la recherche, qui prendra la forme d'un argumentaire montrant l'intérêt de porter le questionnement sur ce type d'espace.

L'objet de notre étude consiste à cerner le rôle des représentations mentales dans la production d'un sentiment affectif envers la ville, avec pour objectif de confronter la conception et le fonctionnement d'un non-lieu afin d'en mesurer l'écart. Nous supposons que les composantes affectives de l'appropriation sont absentes de la conception de ces espaces prévus pour être fonctionnels. A partir d'exemples de non-lieux qui restent à déterminer, cette recherche a pour visée, d'une part de comparer plusieurs méthodes de captation de l'information pour saisir le rapport affectif à l'espace et d'autre part, les modalités d'appropriation de ces non-lieux, notamment dans leurs dimensions affectives, et donc leur transformation en lieu.

Ce qui importe à nos yeux, c'est la recherche de significations bien plus que la production d'une définition classique, laquelle ne ferait appel qu'à des valeurs quantitatives. Le non-lieu, vue sous l'angle de nos représentations semble beaucoup plus riche, du moins aussi riche et variée que le nombre de personnes qui le pratique ou le pense. Si ces espaces sont conçus sur un plan fonctionnel, ils acquièrent plus ou moins rapidement la capacité à être « lieu », par l'usage, les comportements, l'appropriation que s'en font les utilisateurs. De ce point de vue, il semble qu'un écart se soit formé entre les usagers, les professionnels ou les chercheurs. La mesure de cette distance entre le prévu et le non prévu qui relève des représentations mentales constitue un des objectifs de cette recherche.

A partir de ce postulat, nous avons formulé la question de départ, à savoir: **Comment mettre en adéquation les projets d'aménagement avec les représentations des habitants?** Cette dimension sensible, peu prise en considération par le passé et encore actuellement, relève très certainement de la difficulté à s'emparer de ressentis, émotions ou sentiments tant les informations obtenues se voient teintées de subjectivité. Ainsi, si l'on souhaite acquérir la connaissance des représentations existantes sur les non-lieux, il est nécessaire d'assumer le biaisement d'ordre cognitif et/ou imaginaire qui est adjoint obligatoirement à tout type de constructions mentales.

En effet, chaque individu voit l'espace en fonction de ce qu'il est, c'est-à-dire de sa culture, de son vécu, mais aussi de son imaginaire, il lui apparaît donc différemment dans ces nombreuses représentations mentales mais il demeure des invariants, que nous nous efforcerons de déterminer. Apparaissent ainsi très nettement les concepts clés de notre recherche que nous avons déjà développés en introduction. Mais quoi de plus abstrait à saisir que cette charge symbolique, cette signification de l'espace qui en fait un lieu ou un non-lieu, et parallèlement quoi de plus

² AUGÉ Marc, Non-lieux, introduction à une anthropologie de la surmodernité, la librairie du XX^e siècle, Seuil, 1992, 150p

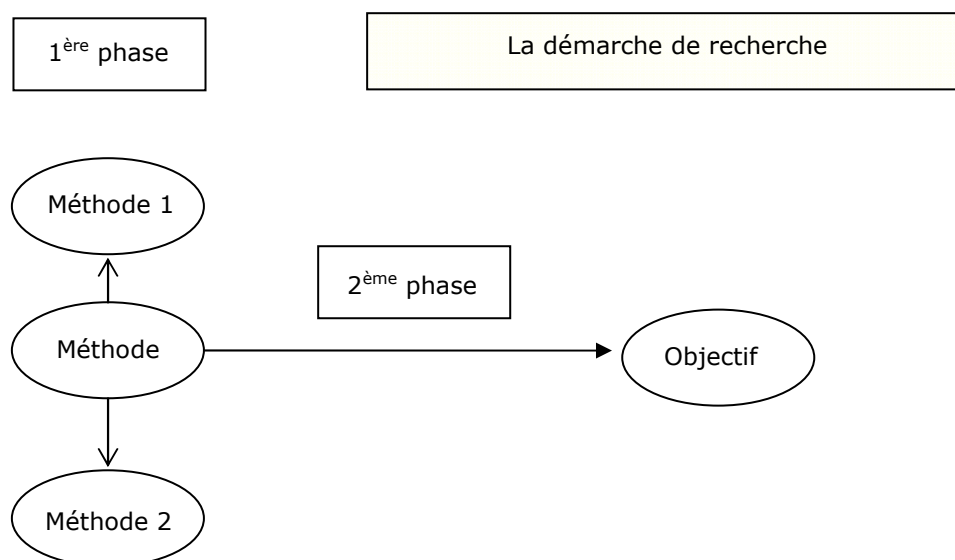
nécessaire à comprendre si l'on souhaite intervenir sur l'espace dans le souci de le voir évoluer vers un territoire, vers cet idéal auquel chacun aspire.

Car, c'est bien au moyen d'une meilleure connaissance des représentations sur l'espace qu'il nous sera possible d'appréhender l'explication de phénomènes, de situations ou d'actions du moins la compréhension tant recherchée du sens des lieux ou de celui qu'on veut leur donner.

Notre recherche vise à démontrer en quoi le domaine sensible tient une place de premier ordre dans les travaux sur la ville au même titre que les connaissances scientifiques et techniques. L'investigation que nous allons mener consiste tout d'abord à élaborer un état des lieux de la question, c'est-à-dire à souligner l'avancement des recherches sur notre thématique afin d'envisager de se positionner dans un courant théorique. Par la suite il s'agira d'analyser les grands courants théoriques dans les divers domaines auxquels se rattachent notre étude, à savoir l'aménagement-urbanisme, la sociologie, la psychologie environnementale et la phénoménologie dans l'ultime but d'en retirer la substantifique moëlle, celle qui orientera notre réflexion. Les méthodes de captation de l'information qui existent ou à développer, feront elles aussi l'objet d'une étude approfondie pour finalement déterminer ou construire celle(s) qui conviendrait(ent) le mieux à notre problématique.

Puis, dans un second temps, en partant de cette ou ces méthodes rejoindre une logique horizontale, à la poursuite de notre objectif. Ainsi, nous obtenons une démarche croisée, qui se veut, à l'intersection de deux axes. Le premier d'ordre vertical correspond à une démarche de comparaison entre les différentes méthodes et le second d'allure horizontal se construit à partir du choix de la méthode et tend vers l'objectif de départ. (Cf. figure ci-dessous) Cette seconde partie conduira à l'élaboration d'un modèle d'analyse qui sera conçu pour appréhender l'aménagement sous un nouvel angle plus humaniste.

De manière plus générale, nous cherchons à mettre en valeur le rapport de l'individu à son environnement comme source potentielle d'informations pour les professionnels de l'aménagement.



B) La démarche

La démarche qui nous guidera, suivra le vieux proverbe espagnol « *Caminando, hay camino* » auquel beaucoup d'autres chercheurs se sont déjà référés pour justifier de leur méthode, et qui se traduit littéralement par : « *En cheminant, il y a chemin* » ou plus clairement « *C'est en marchant que l'on trouve le chemin* » (Morin, 1984 ; Augoyard, 1991 ; Barel, 1993).

Pourquoi faire nôtre cette devise ? Tout simplement pour insister sur le fait que l'objet spécifique de la recherche ne se manifeste jamais de manière lisible immédiatement mais au contraire qu'il s'établit petit à petit, au fur et à mesure des investigations et des lectures. Ce sont précisément, les allers et retours entre le terrain et la théorie qui permettent de faire avancer la recherche par leur enrichissement mutuel.

La manière dont nous allons procéder pour mettre en évidence les mots clés, concepts ou notions fondamentaux qui animent notre recherche est la suivante : à partir de références bibliographiques (mentionnées en dernière page), nous procéderons selon la démarche croisée déjà évoquée précédemment. Ainsi, sera établi un diagnostic de notre situation actuelle et nous pourrions mettre en lumière les pistes de réflexion suggérées pour la poursuite de la recherche.

Il s'agira tout d'abord d'orienter la réflexion vers l'objectif, c'est-à-dire que nous tenterons d'analyser à quel courant théorique se rattache cette recherche afin de tendre vers une interprétation correcte des notions liées à notre thématique. Puis nous monterons un argumentaire mettant en parallèle diverses méthodes dont la confrontation débouchera sur une esquisse de méthode, qui devra être validée par la suite, au cours de notre enquête de terrain. Enfin nous élaborerons notre propre conception méthodologique en phase avec la critique précédemment faite qui mettra en exergue les concepts clés au travers du schème d'analyse choisi. Nous nous appuierons largement sur une science, la psychologie environnementale, dont la démarche rappelle quelque peu la phénoménologie, et a rendu caduc le débat entre tenants de l'holisme et de l'individualisme, par l'introduction d'un nouveau paradigme, qui suppose que l'on s'intéresse à l'individu mais dont la finalité est d'aboutir à des résultats d'ordre général.

Aujourd'hui, l'approche de la psychologie environnementale a deux principaux axes :

- Mettre l'accent sur la dimension humaine dans les projets et réalisations concernant l'environnement
- Chercher à mieux comprendre les comportements et attitudes des personnes vis-à-vis de leur environnement.

III) QUESTIONNEMENT

A) La question de départ

La formulation d'une problématique est un exercice qui demande une certaine rigueur et qui se doit d'être mûrement réfléchi dans le temps. C'est pourquoi, nous avons procédé en deux temps. Tout d'abord, il a été établi une esquisse de problématique sur les quelques bases théoriques en notre possession qui ont ainsi constitué notre principal outil de travail pour discerner les différentes approches du problème posé. Ensuite, par le croisement des lectures et l'exploration de terrain que nous avons menée nous étions en mesure de repositionner notre questionnement.

Nous devons tout d'abord expliquer la réflexion qui nous a conduit à nous interroger sur les représentations de l'espace, avec une attention particulière portée aux non-lieux. Nous sommes partis du postulat qu'il existe, comme l'écrit N.Semmoud, « un angle mort », dans la réflexion urbanistique des acteurs institutionnels et professionnels quant à la perception des effets induits de leurs interventions sur l'espace. Ces dispositions produites par l'urbanisme conduisent les individus à procéder, au travers de leurs appropriations, à la mise en conformité de l'espace avec leur habitus (P.Bourdieu, 1972). Ces nouvelles appropriations conduisent à la recomposition de l'espace que H. Lefebvre nomme des « contres-espaces », puisqu'il met en évidence la recomposition sociale de l'espace au travers des significations, de l'imaginaire et de la symbolique liées à ces interprétations. Contres-espaces qui peuvent être investis d'une dimension positive ou négative selon la nature du rapport affectif développé.

Il conviendra de rappeler que celui-ci s'élabore parfois dans une « une violence symbolique » terme utilisée par P.Bourdieu pour souligner la contrainte, voire même l'obligation à laquelle se

retrouvent confrontés les usagers de « s'approprier » l'espace produit. En tout état de cause, cette expression « violence symbolique » nous semble pertinente pour évoquer la dialectique qui existe entre les conditions de réception sociale de l'espace produit et les figures de l'urbanisme (N. Semmoud).

Un projet, localisé dans l'espace et conçu pour des usages bien précis, induit aussi la création d'une dimension symbolique attachée à ce projet (dans sa réalisation concrète), à cet espace ou à ce ou ces usage(s). On peut alors se demander comment s'élabore cette représentation et sur quel type de support elle s'appuie : s'agit-il d'une réalité matérielle ou immatérielle ou d'images mentales ou peut-être un mixte des deux ?

La définition de notre problématique s'articule donc autour de l'interrogation suivante : **Comment est-il possible d'appréhender, si elle existe la dimension affective des espaces pensés et conçus à partir de critères strictement fonctionnels ?** Le problème ainsi posé nous renvoie à la notion d'appropriation de l'espace entendue comme cet ensemble d'actions capable de donner à l'espace des significations par adaptation, transformation ou bouleversement de celui-ci. Ce qui nous amène de façon logique à un questionnement plus général, lequel suit notre raisonnement horizontal précédemment évoqué, à savoir : **Quelles sont les modalités d'interaction entre les trois concepts définis par les termes de perception, représentation et comportements ?**

Afin de spécifier un peu plus notre question, nous pouvons l'affiner de la sorte : **La notion d'appropriation de l'espace est-elle le déterminant principal à la construction d'un rapport affectif à l'espace ?**

L'objectif de cette recherche est de comprendre comment se forme le rapport affectif entre l'individu et un certain type de non-lieu et de saisir l'éventail des comportements qu'il induit afin de les confronter à la conception de cet espace. Si ce rapport affectif dépend de l'appropriation que s'en fait l'individu, quelles sont alors les modalités de cette appropriation dans ses composantes raisonnées et affectives ? Quels sont les principaux déterminants ?

La question de départ amène naturellement à centrer les recherches sur la manière dont les habitants ou usagers perçoivent et se représentent la ville en comparaison de la vision des aménageurs. La finalité de cette étude étant de pouvoir apporter des propositions dans la résolution du problème lié à une double lecture d'un même territoire. Puisque la relativité vécue par les habitants échappe la plupart du temps à la raison aménagiste, il est intéressant de mener une analyse phénoménologique des relations qu'entretiennent les habitants avec le monde qui les entoure. Il n'y a pas, à priori, d'incompatibilité entre ces deux approches mais certainement une ou des complémentarités à construire.

Une attention particulière portera la réflexion sur le processus de formation des représentations pour tenter de connaître les facteurs qui identifient ou qui, au contraire, entravent l'appropriation. L'appropriation pouvant être entendue comme l'acte par lequel l'individu « fait sien » un espace et lui accorde alors une dimension symbolique bien particulière. Et c'est précisément le contenu de cette dimension, qu'il est intéressant de connaître car il peut certainement permettre de comprendre les significations, l'imaginaire et la symbolique qui dessinent les contours d'une représentation et de cerner ainsi les déterminants du rapport affectif. Des éléments de réponses pourront par certains aspects être identifiés au travers d'investigations sur la personnalité, la vie sociale, et l'histoire personnelle de chaque individu. Domaines qui l'amènent à la construction (dans le temps) d'un rapport affectif à un espace, que celui-ci se manifeste de manière positive ou négative. Autrement dit, il est nécessaire de connaître les stratégies d'adaptation et/ou d'ajustement aux lieux selon un modèle intériorisé par l'individu.

Au travers de nos investigations, la finalité sera de comprendre les principes générateurs et organisateurs de représentations et de pratiques afin de comprendre les types de comportements

et d'usages de ce type d'espace, et ainsi révéler le décalage manifeste entre la pensée conceptrice et les usages des lieux. De cette façon, nous rendons compte des aptitudes de certains espaces à être investis, malgré une conception fonctionnelle, en mettant en valeur le degré d'affectivité comme élément déclencheur de la survalorisation ou du désintérêt témoignés aux espaces.

B) Hypothèses de recherche

D'après nos recherches théoriques axées sur les notions qui se rapportent de près ou de loin à notre question de départ, il est judicieux de porter notre intérêt sur les relations qui existent entre la perception, les représentations et les comportements pour comprendre le processus d'appropriation de l'espace. Cette appropriation est le résultat d'un processus où l'individu signifie son espace. Quand un espace est approprié, l'individu se construit une représentation du lieu afin de lui donner une signification. La représentation se base sur une image construite de l'espace qui offre à l'individu la possibilité d'appréhender l'espace et de le comprendre.

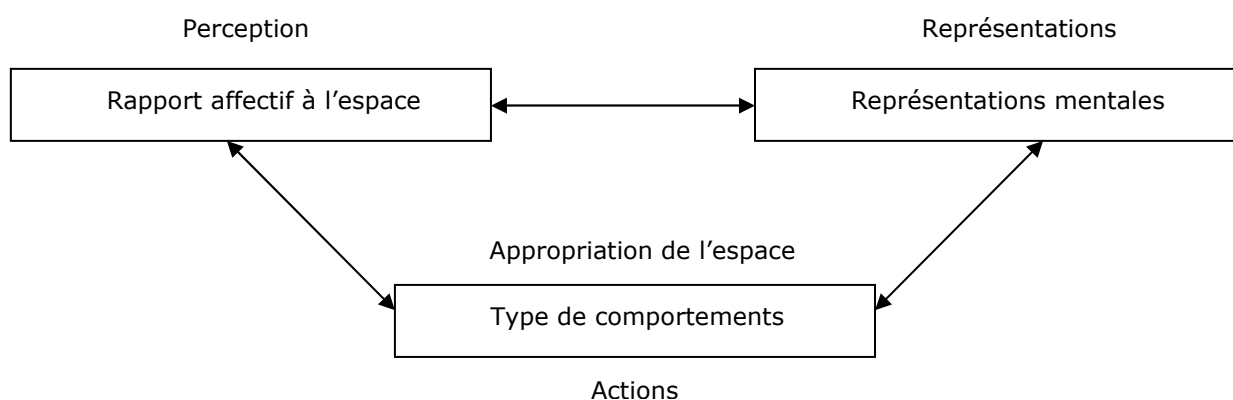
Les représentations mentales que nous souhaitons identifiées se forment principalement par la construction d'un rapport affectif à l'espace établi par la relation homme/environnement. Ce même rapport détermine également un spectre de comportements possibles des individus sur un espace.

La réflexion à mener, impose, en premier lieu, de s'attacher à déterminer les modalités d'appropriation des individus comme principaux déterminants des représentations. Et de constater ensuite le type de relation ou phénomènes qui s'établissent entre la production de ce rapport affectif et le comportement adopté sur cet espace.

Apparaît ici comme une première hypothèse, le rôle clé de l'appropriation de l'espace sous-tendue par la nature du lien affectif envers celui-ci dans la construction d'une représentation.

La deuxième hypothèse, tient toujours pour concept clé le rapport affectif à l'espace en le reliant aux pratiques spatiales. Le schéma inverse selon lequel un comportement crée une sensation voire une représentation n'est pas exclu.

De sorte, nous tenons à souligner l'importance de ce concept car c'est grâce et par lui que devient observable le triptyque perception/représentation/comportement.



C) Définition des notions sur lesquelles reposent l'enquête

La formulation de ces deux hypothèses dont l'une est le pendant de l'autre puisque elle forme sa complémentaire, nécessite néanmoins d'être davantage éclairée. En effet, il est difficile d'enquêter sur l'appropriation de l'espace en tant que telle étant donnée qu'elle varie d'un individu à l'autre et ce notamment en fonction des déterminants qui la composent.

Nous supposons qu'il existe :

- Une corrélation entre le temps passé par l'individu dans un lieu fonctionnel et le rapport affectif qu'il entretient avec celui-ci. Pour cela, nous soulignons le phénomène d'apprentissage du lieu que celui-ci conduise à une forme d'adaptation ou à une habitude. Autrement dit, le temps passé serait déterminant pour passer de la maîtrise cognitive à un quelconque attachement à l'espace.
- Une corrélation entre le moment (journée/nuite) et la formation d'un rapport affectif.
- Un lien entre le motif de la présence dans ce lieu et le rapport affectif envers celui-ci.
- Un lien de cause à effet entre la fonctionnalité, la praticité et l'utilité du lieu sur la nature du rapport affectif.
- Enfin, nous supposons que le bâti (architecture et/ou conception intérieur et extérieur) constitue un autre déterminant dans la construction d'un rapport affectif.

Notre conception du temps tiendra compte de ces deux acceptions, en tant que durée (apprentissage du lieu, habitude, répétition, imprégnation, mémorisation) et aussi en tant qu'instantanéité (ambiance visuelle, olfactive, sonore).

D) Le terrain d'étude

1) Le choix du Non-Lieu

Certains espaces par leurs particularités attirent tout particulièrement notre attention, ce sont les lieux du mouvement vus comme des espaces d'anonymat pour Marc Augé, au travers de la dénomination qu'il leur attribue dans son œuvre éponyme, *Non-Lieux, introduction à une anthropologie de la surmodernité*.

Ce type de territoire urbain focalise toute notre attention tant il semble éloigné des caractéristiques généralement attribués aux espaces publics, évoqués par L. Viala dans *Espaces et sociétés, le sens des formes urbaines* comme la quintessence de la ville. Les Non-Lieux de Marc Augé entendus comme l'antithèse du lieu, si celui-ci se définit comme identitaire, relationnel et historique, apparaissent aux yeux de l'aménageur comme une curiosité. A la lecture de son œuvre il semblerait que ces espaces soient reconnus par les usagers comme de simples lieux de transit voire de passage alors même qu'ils détiennent intrinsèquement les composantes de l'espace public urbain en tant qu'ils occasionnent le processus d'identification par la confrontation avec autrui et la mise en scène de l'interaction sociale. Cependant, les repères d'identification ne coïncident pas ou plus avec l'imaginaire du lieu dans sa grandeur historique et symbolique que lui attribue généralement l'individu. Cette perte de repère, dû à l'absence de confrontation possible avec la norme pré-établie, constitue très certainement une première piste à suivre pour comprendre la relation qu'entretient l'habitant avec cet espace.

En effet, un lieu est toujours empreint d'une forte connotation à la fois fonctionnelle et symbolique qui en fait un espace enjeu pour l'appropriation (B. Bochet, 2000). Ainsi, en suivant ce raisonnement, qui nous paraît fort juste, il devient pertinent de s'interroger sur la perception de ces espaces aux dimensions si particulières et sur la façon dont l'individu se les représente au sein de la ville. Non-Lieux, l'expression elle-même semble vouloir dire qu'ils n'existent pas ou plutôt

qu'ils existent mais que leur simple évocation à l'esprit ou leurs usages ne signifient pour ainsi dire que peu de choses d'un point de vue relationnel ou symbolique.

Cela semble illogique, au vue de ce que nous venons d'évoquer auparavant car ces Non-Lieux sont des espaces a priori très fréquentés, et de quelques manières que ce soit, peuvent être l'objet soit d'une simple utilisation par les usagers soit être pleinement appropriés. Et c'est précisément la manière dont ils se présentent à l'esprit des individus qui intéressent notre recherche.

2) La justification d'un tel choix

La recherche d'un terrain débutera donc par une réflexion sous la forme d'une interrogation vis-à-vis de la notion de Non-Lieux, à savoir pourquoi ces espaces, faisant malgré tout l'objet de fréquentations ne peuvent être qualifiés de véritables lieux. Quels enjeux se dissimulent derrière cette appellation ? Ce qui guidera ensuite le lecteur vers la justification de notre choix qui, a priori peut sembler étrange car les résultats obtenus ne coïncideront peut-être pas ou si peu avec les réponses habituellement faites dans un lieu. De la sorte nous nous orienterons vers la captation d'une dimension à caractère plus sensible, dans laquelle la psychologie, le ressenti et l'émotion des personnes interrogées prendront, nous le pensons, le pas sur les catégories généralement mentionnées tels que la fonctionnalité, l'utilisation, ou les aménités.

Les Non-Lieux, décriés comme n'étant que des vides urbains, des interstices ou des lieux dont l'aspect esthétique n'a pas été préalablement pensé, s'avèrent pour le chercheur en quête d'information sur la construction des représentations une opportunité formidable tant ils diffèrent du classicisme des espaces les plus souvent soumis à exploration. Ils ne peuvent, ou ne serait-ce que dans une infime dimension, être assimilés à la description d'un lieu, qui malheureusement la plupart du temps renvoie à des clichés.

Nous espérons en nous focalisant sur ce type d'espace pouvoir échapper à cette limite, si souvent rencontrée quant on s'attèle à saisir les perceptions d'un type de lieu très largement connu et reconnu. Au travers des Non-Lieux, nous nous pencherons sur les représentations mentales et l'imaginaire de la population afin de comprendre ce qui fait le sens de ces espaces en aménagement-urbansime.

3) Les non-lieux, ces espaces de la mobilité et de la vitesse

a. UN NOUVEAU CONTEXTE, LA VILLE EMERGENTE

Un Non-lieu, une expression qui mérite éclaircissement si l'on veut pouvoir catégoriser certains espaces derrière cette appellation et choisir celui qui fera l'objet de toute notre attention. Ce terme, à l'origine désigne les espaces conçus avec pour seul objectif la fonctionnalité et dénonce par là même la société moderne faite de flux de communication ne laissant que peu de place à la notion de lieu compris comme espace d'agrégation. Le lieu aurait ainsi le pouvoir de créer de l'espace public, définit selon I. Joseph (1998), comme une métaphore de la ville, c'est-à-dire un lieu de rencontre. Cependant ces espaces auraient tendance à décliner du fait de la diffusion de la voiture comme mode de déplacement et de la restructuration de la distribution commerciale (centres commerciaux, parcs à thème, multiplexe etc.).

Certains auteurs (cf. Jane Jacobs ; 1961, R. Sennett ; 1974) affirment néanmoins la mort de l'espace public qui serait due à l'urbanisme fonctionnaliste et à la tendance à l'individuation. Rem Koolhaas partage ce constat d'une destruction progressive des lieux de l'altérité qui se transforment selon Cynthia Ghorra-Gobin en espaces marchands d'où l'urgence qu'elle proclame : « *il faut réinventer le sens de la ville* ».

Nous nuancerons cette vision un peu trop radicale car, même si effectivement certains espaces publics de la ville tendent à « décliner », d'autres sont mis en valeur et se développent dans des « endroits » où on ne les y attend pas. Cette expansion d'espaces publics souvent à la périphérie soulignée notamment par F. Tomas s'inscrit dans une publicisation des territoires liée aux mobilités accélérées qui amène chacun à chercher dans des lieux et des pratiques diverses un sens à son existence.

L'apparition de valeurs plus individuelles transforme le rapport à soi, aux autres et à l'espace. La diversité des rapports aux lieux qui s'ensuit amène à s'interroger sur l'espace produit par l'urbanisme en fonction de la notion de multi-territorialité mais aussi en portant une attention particulière à l'appropriation des lieux. Les anthropologues ou sociologues voient dans cette prédominance visuelle des réseaux et voies de communication, les gares, les aéroports, les transports en commun ou les centres commerciaux, les figures de l'archétype du non-lieu. Cependant, ces non-lieux de plein air comme les voiries et les parcs ou encore d'intérieur, tels les bâtiments de ville, les complexes commerciaux et/ou de loisirs et les infrastructures de transport représentent peut-être une nouvelle configuration des lieux de nos sociétés contemporaines. Ils semblent s'affirmer comme des espaces publics alternatifs, symboles de l'évolution des modes de vie et des temporalités. Ces lieux qui ne possèdent pas encore de véritables noms doivent être pris en considération pour ne plus limiter l'identification des espaces publics autour des traditionnelles places et parcs des centres urbains.

La question qui se pose alors est de savoir comment articuler ces deux types de pensée sur la ville. Autrement dit, est-il possible de conjuguer les espaces de flux et les espaces de lieux si nous sous-entendons que les premiers amènent à la production de non-lieux ?

Un tel questionnement provient du constat émis par un certain nombre de chercheurs concernant une raréfaction voire une disparition des lieux permettant la déambulation par le choix de ses propres trajectoires. La ville d'aujourd'hui serait devenue trop prévisible, trop « fléchée », trop réglementée dans ses usages et les découvertes par les promenades en deviennent moins indéterminées ainsi que l'évoque Giovanini.

Julien Gracq dans son ouvrage *La forme d'une ville* insiste sur les parcours, seuls capables de donner lieu à l'idée de la ville. Ils en concluent ainsi la difficulté pour le citoyen à se construire une image mentale de la ville, son image mentale. Cependant, les individus semblent aptes à s'adapter à cette nouvelle ère, telles que peuvent en témoigner les succès des grands centres commerciaux ou ludiques, qui ne cessent de germer en périphérie des villes. Ils s'opèrent une sorte de basculement des lieux centraux (places, parcs) autrefois symboles de l'interaction sociale vers ces périphéries.

Reste à savoir si celui-ci est bien reçu et vécu par la population ou si au contraire elle le vit sous la forme d'une « violence symbolique » par imposition d'une nouvelle norme de sociabilité.

Olivier Mongin lors d'une conférence³ durant laquelle il aborde les rythmes urbains, met en évidence la difficile articulation à trouver pour que nos villes soient vivables c'est-à-dire que les lieux, entités indissociables du mode d'association entre les individus, doivent permettre d'atteindre un juste équilibre entre la sphère privée et l'effet masse de la foule, l'individu ne doit pas être trop seul ni massifié dans la foule.

³ Les rythmes urbains de la ville à la non-ville, 2000

b. L'ADEQUATION DES PROJETS D'AMENAGEMENT AVEC LES REPRESENTATIONS DES INDIVIDUS?

Il s'agit alors de connaître les capacités des aménageurs à créer des espaces permettant à l'individu de ne pas être trop seul et de ne pas tomber dans l'espace de la foule ? Dans cette optique, Jules Romains, dans *Puissance de Paris*, fait une analyse des types de lieux. Il y valorise « des endroits éphémères qui fournissent une puissance à la relation entre les individus ». Mongin, en se basant sur l'ouvrage de Gracq considère pour sa part que les passages seraient ce type d'espace qui permettrait l'expérience urbaine par excellence car ils articulent le privé et le public et favorisent le parcours notamment par le basculement d'un lieu à un autre qui crée alors une relation. Ce type d'espace serait alors aussi pour nous source d'intérêt puisqu'ils répondent aux caractéristiques du lieu et peuvent donc nous servir de référence pour évoquer ce basculement de la notion de Non-Lieux à celle de lieux uniquement au travers des pratiques des usagers. En effet, les passages, si l'on en croit leur fonction première ont été conçus dans l'unique but de relier des lieux habités ou commerçants, des boulevards les uns aux autres, autrement dit des espaces conçus à l'image d'un corridor à l'intérieur de la ville mais sans voiture. Depuis une trentaine d'années, on redécouvre ces lieux qui représentent des havres de paix pour les piétons dans les villes envahies par la circulation automobile. Pour André Péron, « le passage est un lieu qui stimule l'imaginaire urbain ».

La rue, dans ses multiples caractéristiques décrites par T. Paquot, « débouche sur une place, entoure un jardin public, se faufile entre les immeubles, contourne un monument, c'est une circulation. La rue permet mille usages aux citoyens. ». Cet éloge de la rue trouve parfaitement sa place dans notre problématique car il met en exergue la valeur symbolique que peut prendre une rue au moment même où une grande partie des discours annoncent la fin des lieux de sociabilité (espaces publics) au profit des voies de communication. Il devient alors intéressant de se pencher sur les représentations des populations vis-à-vis de ces rues, avenues, boulevards ou autoroutes dont les concepteurs ignorent les usages et pratiques qui en sont faits au-delà du simple rôle de communication entre des lieux.

c. DU NON-LIEU AU LIEU, DU LIEU AU NON-LIEU

Or ces « espaces », à priori pensés au travers de leur fonctionnalité acquièrent peut-être le statut de lieu par les comportements, les usages et l'appropriation que s'en font les utilisateurs. Le projet des halles à Paris illustre cette intériorisation de l'extérieur et donne l'occasion d'explorer d'autres espaces de la ville et de mieux comprendre cette nouvelle typologie, visibles sous différentes formes déjà énumérées auparavant.

De cette description sur ce qu'est ou n'est pas un lieu dans l'objectif de définir le plus précisément possible le non-lieu, se profile une interrogation quant aux réflexions actuellement menés sur ces espaces de la fonctionnalité. Ces zones urbaines de monofonctionnalité font l'objet d'un travail de requalification pour y créer des processus de socialisation. On citera pour exemple l'intégration des services ludiques dans les zones commerciales, les commerces de « transit » dans les aéroports, gares et aires d'autoroute ou encore les activités marchandes dans les quartiers en déshérence.

d. ENTRE CONCEPTION ET FONCTIONNEMENT

Après avoir évoquer les termes de lieux, d'espaces publics et de non-lieux, il est intéressant de se pencher sur la manière dont le projet a été pensé et conçu au départ. C'est en suivant le cheminement qui conduit à la maturation du projet qu'il nous sera possible de déceler les concordances ou dissonances avec ce qui s'observe ensuite au travers des comportements

individuels. La première phase se caractérise toujours par l'émergence d'une idée, la plupart du temps, sortie de la tête d'un ingénieur urbaniste ou architecte, lequel perçoit la ville de haut.

Percevoir la ville de haut, telle est la vision que nous attribuons aux concepteurs, que nous jugeons éloignés des réalités quotidiennes car souvent ils ne marchent pas ou plus dans la ville. Or, nous sommes intimement convaincus de la pertinence tout comme de l'importance à accorder aux seconds discours, ceux qui habituellement ne sont perçus qu'au travers d'un angle nostalgique faisant référence à la mémoire de la ville d'hier. Cette vision aux abords poétiques voire artistiques nous la privilégierons car elle permet de parler de la ville de façon subjective en faisant référence aux expériences individuelles.⁴

L'interrogation qui se pose alors est de savoir si ces deux manières d'aborder la ville sont en contradiction totale ou si l'on peut espérer y déceler quelques formes d'associations ou encore d'évolution de l'une à l'autre.

Selon F. Choay, historienne de l'urbanisme, la société actuelle serait entrée dans une ère urbaine signifiant le début du développement de l'après-ville. Nous vivons actuellement dans un monde de flux en réseaux et non plus dans des villes faites de lieux. D'aucun évoquera la non-ville ou la mort de la ville au profit des territoires. « Cette culture du branchement » à laquelle fait allusion cette auteure, symbolise les nouvelles formes de territorialité néanmoins, elle insiste sur la nécessité de la vision subjective qui ne doit pas être confondue avec l'esthétisme. Le citoyen est seul dans sa sphère privée tout en étant connecté au reste du monde, cependant son besoin d'ancrage n'a pas disparu avec l'apparition des réseaux de télécommunication, il s'est peut être même au contraire accentué.

Ainsi, les conceptions urbaines récentes auxquelles les ingénieurs donnent forme sont souvent élaborées suivant une logique de flux et donne lieu à des espaces aux caractéristiques très fonctionnelles, à l'instar des gares ou pôles d'échanges. Puis, comme nous l'évoquions auparavant s'ensuit une phase d'« humanisation » ou de socialisation sur ces espaces et apparaissent alors des boutiques de services ou commerçantes, des espaces de détente ou de loisirs afin de redonner un caractère vivable à ces non-lieux dont la fonction première est de connecter, favoriser l'accessibilité et plus récemment garantir l'image de la ville.

4) Les terrains d'étude

a. UN TYPE DE NON-LIEU : LA GARE

Au XIX^e siècle, la gare assumait un rôle de rencontres entre les différentes couches de la société à l'image d'un centre de vie de la collectivité locale. Apparaît ici une idée selon laquelle la gare serait en plus d'être un espace de transit, un point de rencontre entre chemins de fer et ville, accessible à tous les citoyens, d'autant plus qu'avec le développement urbain actuel, celle-ci est généralement située dans des espaces centraux ou à proximité. Ainsi les Non-Lieux évoqués par M. Augé peuvent être sujets à controverse si l'on rend compte de l'effort fourni quant aux travaux d'aménagement et de valorisation des gares qui mettent en valeur de façon quasi-paradoxe de nouvelles fonctions dévolues aux gares, visibles sur certains slogans de type « la gare est un lieu où l'on peut aussi prendre un train ». Les espaces commerciaux, de détente et d'information ainsi soulignés dans les halls comme dans les publicités s'adressent autant aux voyageurs qui deviennent de ce fait des voyageurs-clients qu'aux non-voyageurs. La gare, vue sous cet angle n'est pas composée d'espaces abstraits, de " non-lieux " mais s'assimile au support d'un grand nombre d'échanges divers, notamment par la subversion de cet espace-fonction.

⁴ SANSOT Pierre, Poétique de la ville, A. Colin, Paris, 1996, 420p

Ainsi les pratiques de mobilité qui la définissent avant tout deviennent quasi-invisibles, peut-être du fait d'un détournement des trajectoires définies a priori par les acteurs de l'aménagement.

Nous pouvons alors interroger la convivialité des grands pôles d'échanges de la ville d'aujourd'hui, puisque cette transformation des gares reflète la société de services : lieux de commutation de codes et de rythmes, entre déplacement et consommation, loisir et travail, temporalités confuses et désynchronisés, entre l'attente le sommeil et la hâte. La gare est un miroir de langages disponibles pour comprendre la notion d'usage et la perception en situation. La gare, sous ses aspects organisés parfois surorganisés renferme des milliers de parcours, d'une simple action qui consiste à prendre un train à l'usager qui flâne en attendant l'heure du départ en passant par les « squats » de certains SDF ou groupes de jeunes. Elle est également chargée de sens pour nombre de personnes qui se quittent sur ses quais de gare que l'on retrouve très souvent dépeints (comme un cliché) dans les romans, films ou photographies.

Le passage d'une situation à l'autre, d'un lieu-mouvement à un lieu-rencontre représente tout l'intérêt accordé à ce type d'espace. Les mobilités, et les rencontres qu'elles permettent hors de ces lieux d'affectation résidentielle ou commerciale urbaine, construisent dans la ville, souvent sur le mode des juxtapositions, des espaces du mélange et de la reconnaissance.

Par ailleurs la gare, lieu de la complexité et de la modernité des modes de transport et des aménagements conséquents, est traversée de toutes parts de mouvements, de déplacements divers qui débordent de ce lieu, pour aller irriguer les quartiers proches, la ville. C'est aussi un lieu où la halte, l'attente, l'immobilité sont possibles, où apparaissent, sous le regard du chercheur, des co-présences durables ou ponctuelles de populations différentes. Les gares sont donc des espaces complexes, où s'articulent de manière originale mobilités et sédentarités.

b. LA GARE DE TOURS

« Lieu de toutes les errances et de toutes les émotions, la gare est le seul monument où circule la vie. On vient alors y rêver de la mer ou de la montagne. » [...] Autant d'images reléguées en consigne. Le train d'aujourd'hui a perdu de sa magie, de son mystère, de son érotisme. Le TGV ? Une autre merveille certes, mais la technologie a chassé toute poésie. Sans bruit, sans odeur, glissant froidement sur une voie toute tracée dans un monde fermé, grillagé même. Voyage climatisé autant qu'aseptisé. Déshumanisé. Pas même de frémissement malgré les 300km/h. [...] Dans la salle d'attente du troisième millénaire, ne rêvons-nous pas secrètement au retour de ce cheval de fer [...] » Jean-Luc Péchinot (rédacteur en chef, le magazine de la touraine)

« Le chemin de fer est l'expression insolente du mépris de la personnalité. Je ne suis plus un homme, je suis un colis, je ne voyage plus, je suis expédié. » Louis Veillot (journaliste)

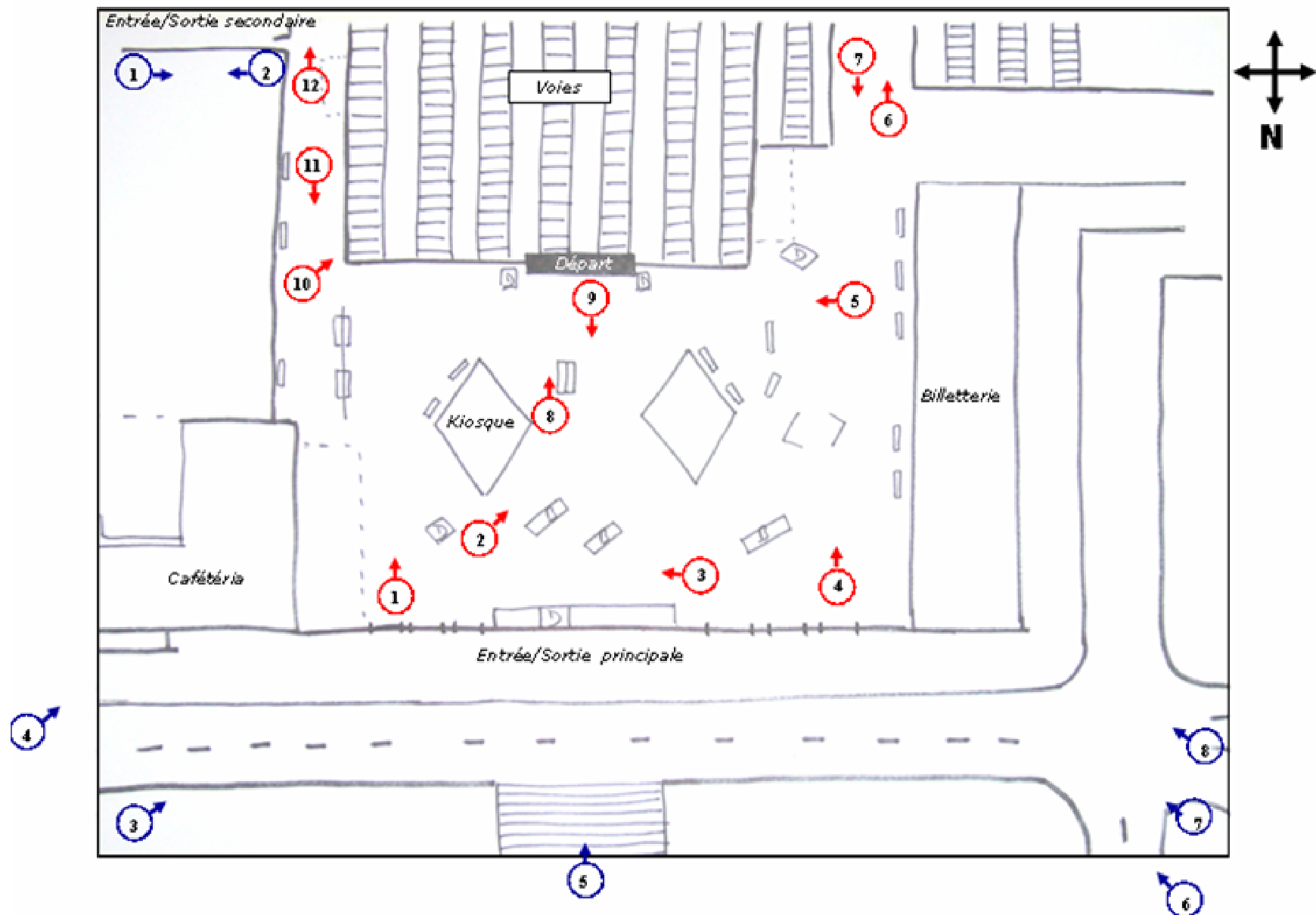
Points de vue de la gare de Tours



Photo 1



Photo 2



Photo 3



Photo 4



Photo 5



Photo 6



Photo 7



Photo 8



Photo 1



Photo 2



Photo 3



Photo 4



Photo 5



Photo 6



Photo 7



Photo 8



Photo 9



Photo 10

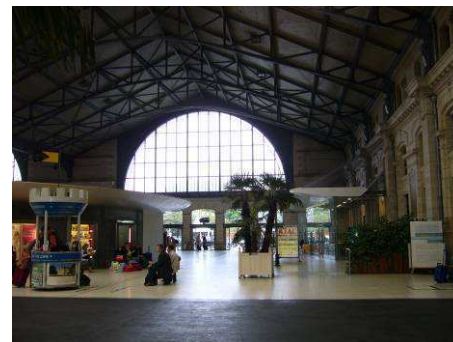


Photo 11



Photo 12

➤ Chronologie ferroviaire

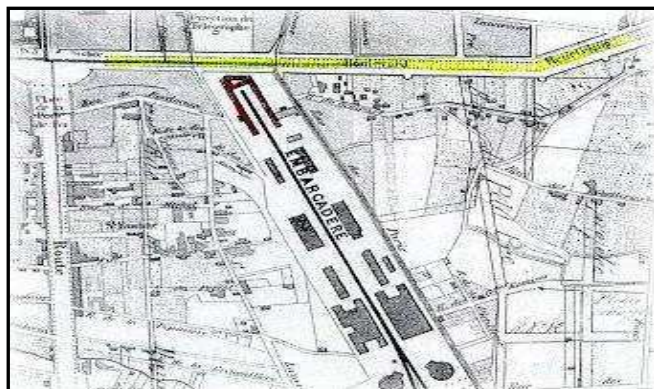
Plan de la ville au XIX^e siècle:

Photo de la façade Nord de l'ancienne gare



Légende :

En jaune, le boulevard Heurteloup,
En rouge, le bâtiment des voyageurs,
l'embarcadere

1844 : 23 heures de diligence pour aller de Tours à Paris !

1845 : Construction de deux gares à Tours, Paris n'est plus qu'à six heures de train. Ces deux gares correspondent à deux compagnies différentes (la compagnie d'Orléans et la compagnie de l'Ouest). Vu de l'extérieur, l'embarcadere, gare de la compagnie d'Orléans, ne ressemble pas à une gare, mais plutôt à un autre type de bâtiment, un musée par exemple. Le bâtiment donne directement sur le boulevard Heurteloup. L'architecture est de type néoclassique, à colonnes ioniques.

1856 : Une gare de passage va devoir être construite à Saint Pierre des Corps. Les voyageurs et les marchandises en provenance de Paris et à destination de Bordeaux ne sont plus obligés d'entrer en gare de Tours, car la gare est un "cul de sac".

➤ Les motifs de la reconstruction

A Tours, deux gares, celle de la compagnie Paris-Orléans (PO) et celle de la Vendée, installée rue Blaise Pascal, se partagent le trafic. Les deux gares de Tours ne sont accessibles qu'à leurs propres lignes. Le transit d'une gare à l'autre est difficile pour les voyageurs ainsi que pour les marchandises. De plus, l'embarcadere de Tours n'est plus assez moderne ni assez vaste pour le réseau qui s'est construit autour, et aucun espace devant la gare ne permet la circulation des voitures à cheval: la mairie veut aménager une vaste place où la circulation des fiacres sera facilitée. Il faut donc faire la fusion des deux gares locales. En 1895, commencent la destruction du débarcadere et la construction de la nouvelle gare. Mais celle-ci est toujours un cul de sac...

La gare de Tours a été construite entre 1896 et 1898 sous la direction de l'architecte tourangeau Victor Laloux. Cette "nouvelle" gare réunit en un seul bâtiment le "débarcadere", construit en 1846 et démoli en 1895, et la gare de Vendée desservant les Sables-d'Olonne.

Cinquante ans après l'inauguration de son embarcadere en cul-de-sac, Tours grâce à sa nouvelle gare réunissait sur un même front les neuf lignes des compagnies Paris-Orléans et Etat, la gare de Saint-Pierre-des-Corps était promise à des agrandissements importants. La ville de Tours obtint que sa gare fût placée en retrait du boulevard en payant l'emplacement de l'ancienne gare Paris-Orléans.



Vue du Vinci, gare de Tours
Source : Wikipédia



Vue de nuit, gare de Tours
Photo Jean-Paul Foitet

➤ La conception du bâtiment

Le bâtiment rassemble quatre matériaux : la pierre (pour la façade et ses statues), le fer (comme structure porteuse), la fonte (notamment pour l'ornement des colonnes intérieures) et le verre (avec deux grandes verrières sur la façade pour offrir de la légèreté et de la transparence).

Pour réaliser ce bâtiment Victor Laloux s'est inspiré de l'architecture gréco-romaine. Il choisit des éléments qu'il adapte, notamment pour la façade de la gare, proche du fronton d'un temple dont il remplace la base triangulaire par un grand arc. Les colonnes qui ne sont plus porteuses, réduites à deux elles encadrent l'arc pour libérer le passage. Leurs fonctions sont esthétiques, elles soutiennent les statues et masquent une partie de la structure en fer, afin d'intégrer le bâtiment industriel dans la partie noble de la ville. Sur l'ensemble de cette façade se retrouvent des motifs couramment utilisés dans les constructions gréco-romaines (feuilles d'acanthes, palmettes, modillons, têtes de lion, caducée d'Hermès...). Dans cet édifice Victor Laloux a réalisé la transposition d'une architecture de pierre en fer (voir Musée d'Orsay à Paris, ancienne gare du PO). A découvrir à l'intérieur de l'édifice les céramiques des sites touristiques desservis à partir de la gare de Tours.



Une mosaïque en
gare de Tours
Photo : Jean-Paul
Foitet



Intérieur de la gare de Tours
Photo Jean-Paul Foitet

La gare de Tours-Centre a connu une réhabilitation de son intérieur, et des travaux de façade en 2006. Des feuilles d'or furent ainsi posées, comme le projet de Laloux le prévoyait à la base.

C. LA GARE DE SAINT-PIERRE DES CORPS

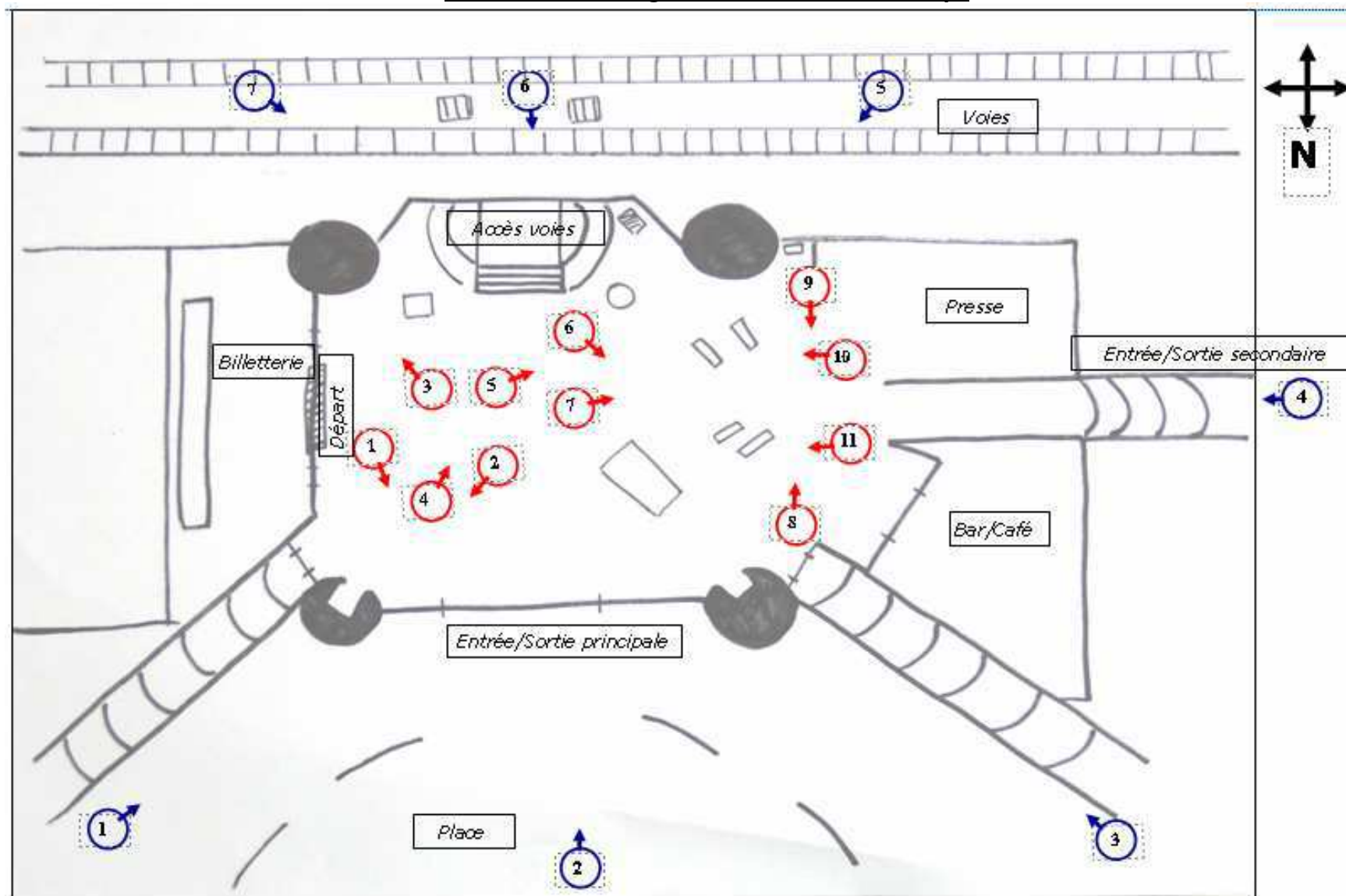
Points de vue de la gare de Saint Pierre des Corps



Photo 1



Photo 2



Photo 3



Photo 4



Photo 5



Photo 6



Photo 7



Photo 1



Photo 2



Photo 3



Photo 4



Photo 5



Photo 6



Photo 7



Photo 8



Photo 9



Photo 10



Photo 11



La gare de Saint-Pierre-des-Corps
Source : Wikipédia

La Gare de Saint-Pierre-des-Corps est une importante gare ferroviaire située près de Tours. L'importance de cette gare est due à la position en cul-de-sac de la Gare de Tours, obligeant les trains ne faisant que marquer l'arrêt à Tours de rebrousser chemin pour repartir ensuite. La gare de Saint-Pierre-des-Corps, située sur la ligne de Paris à Bordeaux, permet aux trains d'éviter cette manœuvre génératrice de perte de temps. Les trains continuant au-delà de Tours marquent un arrêt à Saint-Pierre-des-Corps. Pour desservir Tours, la SNCF a mis en place un service de navettes entre les deux gares pour faciliter les correspondances pour les voyageurs venant (ou allant) à Tours. Ces navettes font maintenant partie du réseau de transports publics de l'agglomération de Tours.

Par sa position stratégique, sur la Loire, tout le complexe ferroviaire de Tours/Saint-Pierre-des-Corps a été la cible de bombardements durant la Seconde Guerre mondiale. Suite à l'ouverture de la LGV Atlantique, le bâtiment voyageur, qui n'existait plus, a été reconstruit en 1990 pour accueillir les TGV Paris-La Rochelle et Paris-Bordeaux, et au-delà vers Hendaye, Tarbes et Toulouse. Beaucoup de trains régionaux font maintenant un arrêt en gare de Saint-Pierre-des-Corps afin d'effectuer la correspondance avec les TGV ne desservant pas la Gare de Tours.

Saint-Pierre-des-Corps est également un important centre de triage fret qui s'étend également sur la commune voisine de La Ville-aux-Dames. L'emprise ferroviaire comprend également un atelier de maintenance et de réparation utilisé pour tous les trains de l'ouest de la France.

Synthèse Partie 1

- Notions clés : Sensation, représentations, émotions, perception, affectif, appropriation
- Terrain d'étude : Les non-lieux pour leur singularité
- Problématique : Comprendre les mécanismes d'appropriation via le rapport affectif à un espace
- Hypothèse : Décalage entre représentations habitantes et professionnelles d'un même projet

PARTIE 2 :

POSITIONNEMENT
THEORIQUE
ET
CHOIX METHODOLOGIQUES

PARTIE 2: POSITIONNEMENT THEORIQUE ET CHOIX METHODOLOGIQUES

I) LA THEORISATION

Ce sujet implique avant toutes tentatives de spatialisation de s'imprégner des différentes définitions des termes clés du sujet et des théories en relation directe avec ceux-ci élaborées par les chercheurs, afin de nous positionner par la suite dans tel ou tel courant et d'inscrire la recherche dans le champ disciplinaire de l'aménagement et urbanisme.

La démarche choisie pour traiter du problème précédemment posé consiste en une analyse des courants de sociologie urbaine, à savoir l'individualisme méthodologique comparé au courant holiste. D'autres disciplines comme la phénoménologie ou la psychosociologie de l'environnement pourraient intéresser notre recherche, cette dernière analyse en effet le comportement comme le produit d'une interaction entre l'individu et son milieu. Elle est à l'origine de la définition des notions de territoire, de territorialité et d'identité spatiale qui constituent les éléments centraux des approches sensibles de l'espace. L'importance du vécu et des systèmes de signification fera l'objet de recherches plus accentuées au sein de la psychologie environnementale puisque la genèse de la perception constitue la base de notre travail, car à l'origine des représentations que l'individu se fait du monde et donc de ses rapports affectifs avec les différents types d'espace auxquels il est confronté.

Il nous sera donc nécessaire de faire appel aux paradigmes, lesquels proposent, en effet, un ensemble de concepts généraux et d'hypothèses générales censés pouvoir être utilisés pour l'étude de phénomènes appartenant au champ des sciences sociales. Les paradigmes constituent, ce qu'il est judicieux de nommer les points cardinaux de la théorie générale.

Ce mémoire de recherche, qui vise à appréhender les rapports de l'homme à l'espace, en particulier à la ville nous amène à explorer différentes pistes de réflexion. Tout d'abord, il s'agira de savoir si notre champ d'étude s'apparente davantage à une logique individuelle ou plutôt si nous devons examiner les logiques collectives. Ce cheminement établi, nous serons à même de resituer notre sujet, à savoir si ce sont les représentations mentales qui forment l'objet de la recherche ou les représentations sociales.

La recherche que nous entamons concernant la captation d'informations appartenant au registre du sensible apparaît, de ce fait, difficile. Difficulté qui réside dans l'omniprésence de la subjectivité ou l'absence d'objectivité, cette dernière étant généralement rendue possible au moyen d'un raisonnement scientifique et non fondé sur des sciences plus obscures, selon l'expression employé par Boudon. Ce qui nous invite à mener une critique de la théorie du choix rationnel (TCR) comme l'a initiée Boudon dans son oeuvre « *Raison, bonnes raisons* ». Edward T. Hall, quant à lui, dans sa théorie de la proxémie explicitée au sein de son oeuvre « *La dimension cachée* », démontre l'importance du processus de socialisation en insistant particulièrement sur la dimension culturelle comme premier filtre de la perception et donc déterminant pour la construction de représentations. Nous ferons alors référence à ces deux champs théoriques en insistant sur leur façon d'étudier les rapports de l'homme à l'espace dans le but de comprendre les phénomènes urbains. Ainsi nous pourrions appréhender le couple cognitif/affectif qui permet de décrire les rapports au monde.

A) L'opposition holisme/individualisme méthodologique

Faut-il alors centrer le travail d'analyse sur l'individu en tant qu'acteur c'est-à-dire agent pourvu d'une intériorité subjective, d'une intentionnalité, d'une capacité stratégique autonome et

d'une compétence énonciative (Levy, Lussault) ? Ou devons-nous nous référer au principe du holisme selon Durkheim qui consiste à expliquer qu'un être fait parti d'un ensemble ? Ce qui revient à dire que les comportements individuels sont socialement déterminés par le pouvoir de la société qui impose des normes et règles intériorisées par chaque membre qui la compose.

Si, comme notre démarche le veut, nous donnons notre opinion sur la pertinence de telle ou telle théorie concernant notre questionnement, il apparaît fort réducteur d'expliquer une pratique spatiale selon sa dimension sociétale, même si celle-ci joue certainement un rôle non négligeable.

En effet, cela peut vouloir dire que l'individu fait sienne sous l'effet de la socialisation un certain nombre de réponses qui correspondent à des stimuli particuliers. Ce qui se traduit de la façon suivante : chaque homme réagirait de la même manière dans des situations similaires alors qu'il possède son propre système de valeurs. Cette théorie fut critiquée, et cela nous semble justifié car elle fait de l'individu non pas un sujet pensant et agissant mais un objet dépourvu de rationalité et d'affectivité.

Les années 1970 voient naître un changement avec la géographie de la perception de Frémont dans « *La région, espace vécu* » qui accorde une dimension non rationnelle au travers d'une valorisation de la dimension culturelle. La compréhension des pratiques du sujet ou du groupe ne sont alors plus dissociées du sens que ceux-ci leur confèrent.

En opposition à ce courant durkheimien puis bourdieusien, l'école boudonienne ne voit dans les processus sociaux que l'addition de conduites et de représentations individuelles en interaction.

L'individualisme méthodologique dont elle se réclame, place l'individu en tant qu'acteur social dans la sociologie française l'emportant sur l'influence durkheimienne et marxiste, qui, on l'a bien compris faisait primer la société sur l'individu. Cet intérêt pour l'analyse des phénomènes sociaux au travers des actions individuelles en interaction est la traduction du paradigme de ce courant, duquel nous nous sentons proche, sans pour autant y adhérer complètement.

B) La théorie du choix rationnel ou la dimension culturelle ?

1) La TCR

L'actionnisme, initialement dénommé individualisme méthodologique, n'est autre que le courant développé par R. Boudon et F. Bourricaud, qui tend à expliquer un phénomène social par la somme des actions individuelles qui le composent. Il adopte une dimension compréhensive visant à saisir le sens des actions humaines et sociales. Celles-ci ne pourront être expliquées qu'en étudiant le système de contraintes qui les régit. Il sera alors nécessaire d'obtenir des informations sur la socialisation de l'individu, mais comme l'action n'est jamais complètement mécanique, on s'attachera à cerner les intentions et les motivations de l'acteur ainsi que les moyens dont il dispose et l'évaluation qu'il en fait. Vue de la sorte, l'action n'est pas réductible aux effets d'un conditionnement. C'est ainsi que Boudon oppose le conditionnement ou le déterminisme à l'interactionnisme.

Nous adhérons donc au paradigme de l'actionnisme mais seulement en tant que produit d'une intentionnalité, c'est-à-dire que nous réfutons tout déterminisme. L'intentionnalité que nous mettons en avant, revêt effectivement une grande importance puisque elle n'est satisfaite qu'à deux conditions :

- La connaissance du système de contraintes
- La reconnaissance de la rationalité de l'acteur

En effet, nous pensons que pour comprendre le processus qui enclenche un certain type de représentations et de pratiques qui lui sont liées, il faut être en mesure de se saisir de son système

de valeurs et de sa capacité à émettre un choix rationnel. A ce titre, nous défendons la théorie selon laquelle, tout individu est un être rationnel, pourvu d'affectivité.

Cette théorie, nous n'en sommes pas l'auteur, chacun peut la lire dans des ouvrages comme ceux auxquels nous nous référons, à savoir, *Raison, bonnes raisons* de R. Boudon et *La dimension cachée* de E.T. Hall. Ils ne l'abordent pas de la même manière, certes, mais chacun d'entre eux dénonce les approches trop réductrices qui se cantonneraient à l'une ou l'autre des conditions.

Cela apparaît de façon plus évidente chez Boudon qui dénonce l'utilisation de la rationalité au travers de la TCR (Théorie du Choix Rationnel) mise en exergue comme seul moyen de donner consistance aux sciences sociales. Ce modèle trop rigide présente néanmoins des avantages car les premiers postulats qui le constituent, président généralement au fondement des théories de sociologie (l'individualisme, la compréhension et la rationalité). Pour certains comme Georges C. Homans, la rationalité est toujours le facteur déterminant de l'action de l'individu. D'autres, comme Simon, reconnaîtront que la rationalité est limitée et non plus absolue. Enfin, une dernière catégorie, qui refuse le modèle de l'homo oeconomicus, calculateur et utilitariste, revendique la recherche d'un homo sociologicus, qui tiendrait compte du contexte dans lequel s'effectue l'action. Ce modèle, le MRG (Modèle Rationnel Général) nous le faisons nôtre, à condition que cette « contextualisation » soit aussi d'ordre temporelle et culturelle et non pas uniquement en rapport avec la position de l'individu vis-à-vis des autres comme le souligne Boudon.

2) La théorie de la proxémie

La culture, l'élément qui nous ramène à E. T. Hall, lequel voit en toutes ces sciences irrationnelles dénoncées par la TCR, une chance comme une solution pour résoudre les problèmes urbains. Elles constituent une manière d'aborder la réalité, davantage en adéquation avec l'expérience que l'homme fait de son espace. Les notions de perception, qui plus tard entraînent la formation des représentations peuvent ainsi faire l'objet d'analyse et considérer l'homme dans son environnement et non plus comme une entité séparée.

Hall insiste, dans son œuvre sur l'importance de la culture de l'individu, comme un facteur essentiel dans la construction de son rapport affectif avec le monde qui l'entoure. Cette culture se caractérise par sa dimension cachée, qui en fait une entité abstraite, difficile à saisir ou à contrôler mais qui pourtant « constitue la trame de l'existence humaine ».

La théorie de la proxémie traduite notamment au travers des bulles concentriques, permet de différencier les distances qui séparent les hommes selon le type de rapport entretenu avec ses semblables. Elles sont au nombre de quatre : intime, personnelle, sociale et publique, et ce sont les sentiments qui jouent le rôle de facteur décisif dans l'établissement de telle ou telle distance. Cette idée d'emboîtement se retrouve aussi chez A. Moles qui développe la théorie des coquilles de l'homme comme cadre d'explication aux divers comportements de l'homme.

Cette coquille ou cette bulle influence la manière qu'ont les individus d'organiser l'espace. Les penseurs de la proxémie, en comprenant les formes d'appropriations de l'espace, lesquelles incitent à l'organiser de telle ou telle manière en fonction des représentations, ont tenté de chasser les visions fonctionnalistes qu'ils considéraient comme la source des problèmes urbains. Ils tenaient à améliorer la conception des villes pour que cette distance qui sépare les aménageurs des habitants ne soit plus.

Nous partageons cette idée de vouloir connaître les ressentis des populations et nous adhérons donc à la proposition d'A. Bailly de transposer cette théorie à l'espace, entendu comme un système de lieux. Notre sujet de recherche sur le rôle des représentations de l'espace urbain s'intéresse aux non-lieux et pourrait donc être abordé de la sorte. Chaque lieu serait considéré dans une vision holistique comme faisant parti d'un ensemble plus vaste jusqu'à retrouver la ville

dans sa globalité. On pense ici à une figure de rhétorique, la synecdoque qui permet de désigner le tout par la partie, dans notre cas d'étude de comprendre les non-lieux par analogie avec les autres lieux qui, ensemble forment la ville.

Cette considération peut certainement apporter de riches enseignements sur la nature du fonctionnement de cette antithèse du lieu. En accordant de l'importance à cette vision, on reconnaît ici la notion d'interaction déjà évoquée par Boudon, même cette fois nous y adjoignons une dimension spatiale. L'évolution des espaces urbains se fait par actions des individus mais la ville a le pouvoir de réagir et de modifier leurs comportements. Ce schéma, de référence plus holistique entre en contradiction avec la thèse soutenue par l'individualisme méthodologique qui nous semblait pourtant fort juste. Il devient alors très tentant de rapprocher ces deux visions pour considérer à la fois les comportements des individus comme seuls capables de modifier la ville et en même temps s'intéresser aux réponses de cet environnement.

C) La psychologie environnementale ou la phénoménologie appliquée ?

Les deux courants semblent nous intéresser dans notre démarche, reste à définir leur courant de pensée pour mieux se positionner dans un des registres. Cet exercice paraît difficile tant ces approches semblent liées. En effet, ils emploient les mêmes concepts (perception, représentation, intention etc.), cependant quelques nuances sont à apporter. Ainsi, les phénoménologues conçoivent l'homme dans sa globalité, dans ses relations avec la réalité principalement sous l'angle de l'intentionnalité. La phénoménologie expliquerait ainsi une attitude, une manière de regarder le monde sous des airs quelque peu poétique à l'image de ce qu'écrit P.Sansot dans *Poétique de la ville*. Cependant il semblerait que ce courant ne soit pas une méthode mais plutôt une vision complexe de la relation à la réalité en opposition au courant rationaliste.

La psychologie environnementale est l'étude des interrelations entre l'individu et son environnement physique et social, dans ses dimensions spatiales et temporelles (Moser, 2003). Elle s'intéresse aussi bien aux effets des conditions environnementales sur les comportements et conduites de l'individu qu'à la manière dont il perçoit ou agit sur l'environnement. Nous adhérons à la définition que fait Moser de cette science, car nous sommes convaincus de l'inter-relation entre l'homme et son environnement. En effet, la psychologie environnementale "considère la relation à l'espace comme un système d'interdépendances complexes dans lequel le rôle et la valeur de celui-ci sont notamment déterminés par la perception et l'évaluation subjective dont un lieu est l'objet" (Ittelson, 1978). En tant qu'acteur, l'individu perçoit, ressent, se représente et se projette dans "son" environnement. C'est aussi cet environnement, avec ses particularités, la manière dont il est investi et façonné par l'individu, qui participe de l'identité de l'individu et donne signification à son comportement. Manifestement, l'environnement n'est pas un simple décor, il n'est pas uniquement composé d'éléments matériels : l'individu y est continuellement présent que ce soit de manière effective ou virtuelle.

Avec le temps, aucun espace construit n'est vraiment utilisé pour les fins initiales prévues lors de sa planification. Devant le double spectacle de la prouesse technique et de son impact sur la qualité de vie, les architectes les plus ouverts se sont rapprochés des sciences humaines. Partant de l'idée que le comportement humain dépend du lieu où il est en acte, la psychologie environnementale a développé son intérêt pour les agissements, perceptions, attitudes, représentations, cognitions, affects et émotions qu'exprime un individu par rapport à un environnement donné. L'environnement peut, à son tour, influencer le comportement des individus notamment par la présence ou l'absence, l'organisation ou le déséquilibre d'éléments physiques et matériels.

C'est pourquoi, étant donné l'objectif de notre recherche qui consiste à saisir les mécanismes d'appropriation et de comportements nous nous sentons plus proche de cette philosophie qui considère les lieux ou les non-lieux comme des actants dans l'établissement de sentiments et de représentations mentales.

II) LE CHOIX D'UNE METHODE D'INVESTIGATION

A) Un mixte de techniques

Suite à l'analyse théorique, il s'agira tout d'abord de nous confronter aux faits réels en effectuant des observations in situ à caractère récurrent, sur différentes périodes de la journée, et appliquées à une population habitante ou usagère des lieux ainsi qu'à des professionnels de l'aménagement ou élus.

La complexité de cette recherche, tient dans la mesure de l'ambiguïté que s'impose lui-même l'individu, comme une réponse au contrôle social et par souci de véhiculer une image qui correspond à un idéal qu'il s'est créé. Le « dire » consiste souvent en une valorisation de l'individu lui-même vis-à-vis de l'enquêteur ou en une recherche de conformité avec ce qu'il pense être la « bonne chose » à dire. De cette façon, le chercheur se retrouve confronté à une grande difficulté qui est de réussir à cerner, le mode d'appréhension du réel en comparaison du mode de restitution à la fois dans les comportements et dans le récit.

L'idée est de construire un argumentaire par une confrontation de trois méthodes différentes.

Le discours peut constituer une méthode de réception des perceptions des individus, mais il n'est pas parfait tant la production de celui-ci s'avère difficile à saisir sans biaiser la réalité par une interprétation trop subjective. S'ajoute à cela, le problème de l'absence de discours qui ne signifie pas pour autant absence de perceptions.

La production de cartes mentales est aussi intéressante puisqu'elle permet de matérialiser les éléments servant de repères, cependant il reste difficile d'identifier la valeur symbolique qui leur est associée.

Les parcours commentés, quant à eux, présentent cet intérêt qu'ils offrent au chercheur la possibilité d'observer l'individu en mouvement tout en le questionnant sur ces faits et gestes. Ces outils ainsi exposés dans leurs portées comme dans leurs limites, nous autoriseront alors un choix pour le moment théorique en attendant la phase pratique, la seule capable de conduire à la construction d'une technique d'enquête adaptée à notre type de recherche.

Pour répondre à nos interrogations, la recherche d'une correspondance entre les éléments d'un système pratique et les éléments d'un système symbolique s'avèrera nécessaire. Cela passe par la définition de relations de signification entre les signifiants d'une part (les objets) et les signifiés d'autre part (ce que l'on dit à propos de ces objets). C'est également la démonstration du système d'action s'établissant entre les acteurs (individus, groupes sociaux etc.) et les actants (objets, images, symboles). Ce qui justifiera alors l'analyse des langages de l'action (attitudes, conduites) ainsi que celles des discours et récits.

Ce qui amènera certainement la recherche à explorer l'interaction entre le système de représentation d'un espace et les conduites observées sur ce même lieu ? Ceci dans l'intention de déterminer le type lien qui s'établit entre ces deux phénomènes et de saisir dans quelle mesure s'installe une concordance ou une dissonance entre les deux. Et grâce à ces éléments de compréhension, sera émise la possibilité de répondre à la difficile question de la distinction entre la représentation réelle que ressent l'individu et la représentation qu'il consent à dévoiler à autrui. Certaines pistes seront sûrement dévoilées pour mieux cerner les mécanismes d'appropriation et la place du rapport affectif dans ceux-ci.

Face à cette thématique qui relève du domaine du sensible, se pose le problème de la captation de l'information (par quels procédés) et ce qu'elle peut nous apporter dans la recherche, si tant est qu'une représentation puisse être saisie de manière objective. Ce type de questionnements concerne également la relation triangulaire entre les trois éléments constitutifs de notre problématique à savoir : sensations, représentations et comportements. Cette relation, présumée comme non immuable, évolue dans le temps et dans sa configuration, il convient alors de déterminer de quelle manière cela s'effectue et les déterminants de cette évolution.

B) Argumentaire sur la méthode

Ce discours sur la méthode auquel nous allons nous livrer est un exercice qui nous a paru indispensable pour mener une recherche la plus objective possible. Nous aurions pu nous en tenir à un sujet axé sur le choix d'une méthodologie ou à un sujet strictement porté sur les processus de formation des représentations et leurs rôles dans la pratique des espaces urbains, mais il nous a semblé plus intéressant de pousser la réflexion en articulant les deux versions, pour répondre de manière plus complète à notre question de départ.

Cette initiative vient certainement du fait que nous ne connaissons pas la méthode « idéale » pour aborder la question du rôle des représentations sur le comportement et nous ne souhaitons pas faire l'économie d'une démonstration pour expliquer le choix de telle méthode plutôt que telle autre. Nous procéderons donc à la construction d'une argumentation basée sur les avantages et les inconvénients de chaque méthode, laquelle nous conduira à faire le choix d'une problématique pertinente. Définir une problématique n'est-ce pas répondre à la question : Comment vais-je expliquer ce phénomène ? Autrement dit : quel va être le type de regard que je vais porter sur l'objet qui m'importe. Cette manière spécifique d'aborder et d'envisager le problème sera explicitée suite à cette démonstration.

Dans l'état actuel de nos lectures, nous sommes en mesure de comparer la méthode d'investigation d'Yves Chalas consistant à considérer l'imaginaire urbain comme une donnée essentielle des discours d'entretien pour l'explication de l'évolution des villes, à la méthode expérimentée par Jean-Yves Petiteau, soulignant la richesse de la mise en place d'itinéraires urbains et aussi la méthode des parcours commentés de J-P Thibaud. L'utilisation des cartes mentales selon la démonstration de Kevin Lynch et Antoine Bailly, en tant qu'outil communément utilisé fera également l'objet de notre regard critique.

Chaque méthode prétend appréhender au mieux la relation que l'homme entretient avec son environnement, nous allons donc examiner dans quelles mesures cela est ou non justifié.

1) Le vécu à travers le langage

Puisque nous saisissons la ville à travers nos représentations, celles-ci étant chargées de symbolisme, il importe de bien les cerner pour en comprendre leurs conséquences sur la pratique de l'espace urbain.

Un point de vue partagé avec Yves Chalas nous fait introduire l'imaginaire comme un paramètre loin d'être négligeable, ainsi que le souligne ce chercheur en ces termes : « la rigidité scientifique ne se confond pas avec la rigueur méthodologique ».

En effet, la ville est avant tout un espace vécu, perçu faisant l'objet de pratiques, elles-mêmes issues de représentations. Les représentations, comme le reflet du rapport entre l'individu et le monde, comme une image du réel subissant les déformations cognitives (rationnelles) et/ou émotionnelles (affectives) de l'individu ne sont-elles pas en partie dues à une production de l'imagination ? Et ce sont précisément les significations qui « se cachent » derrière ce décalage qui

nous intéressent car il importe à l'aménageur de connaître l'origine du sens que l'individu confère par cette distorsion du réel.

L'entretien semi-directif est une technique de recherche qui permet d'obtenir une information qui ne relève plus seulement d'une réponse à une question directement posée par l'enquêteur mais d'une forme de discours obtenue par des interventions indirectes de l'enquêteur. Ce type de rapport social et verbal désigne alors une conversation d'égal à égal, élément déterminant dans la nature de l'information produite. L'entretien doit se dérouler in situ (méthode d'observation) car c'est en cela qu'il représente une situation sociale de rencontre et d'échange et non pas un simple prélèvement d'information. Il s'agit ici de faire parler les enquêtés librement sur le thème donné. L'enquête par entretien qui s'inscrit dans la sociologie compréhensive de Weber constitue très certainement un instrument privilégié de l'exploration des faits dont la parole est le vecteur principal. Ces faits concernent les systèmes de représentations (pensées construites) et les pratiques sociales (faits expérimentés). Cela se révèle alors particulièrement pertinent pour analyser les sens que les individus en tant qu'acteur de la ville donnent à leurs pratiques et les systèmes de valeurs et repères normatifs à partir desquels ils s'orientent et se déterminent. Cette démarche est une méthode davantage participative en comparaison du questionnaire qui oblige à poser des questions préédigées et qui donne à la conversation un aspect balisé.

Au fur et à mesure de l'avancement de la recherche, il n'est pas inutile de recourir à un entretien à usage complémentaire. Il s'agit ainsi de contextualiser les informations obtenues et de permettre l'interprétation de données déjà produites.

Néanmoins, lors d'une interview, l'individu ne livre pas facilement sa manière de penser l'espace, il préfère rester fidèle au sens commun et ne dévoiler que des images stéréotypées, qui selon lui correspondent aux attentes de l'enquêteur. Cette volonté de « bien faire » se retrouve dans la méthode des itinéraires de J-Y Petiteau où l'individu opère la même autocensure en amenant l'enquêteur sur des sentiers qui lui paraissent plus « urbanistiquement » intéressants plutôt que de dévoiler ses véritables trajectoires. Ces limites, nommées « imagerie et ignorance » dans l'œuvre de Chalas, se doivent d'être dépassées si l'on veut percer le véritable sens qui se cache derrière. Dans le premier cas, Chalas préconise de prolonger le discours avec l'individu sans expliquer l'objet réel de l'enquête jusqu'à en obtenir la substantifique moëlle alors que Petiteau suggère le contraire pour obtenir un climat de confiance, et par là même, une spontanéité de parole. Mais cette parole, ainsi obtenue aussi prolixe soit-elle soumet l'enquêteur à rude épreuve car il se doit d'être attentif aux moindres détails, et surtout de saisir dans quelles mesures celui-ci se rapporte à ses préoccupations.

La première façon de procéder nous semble donc plus judicieuse pour éviter tout biaisement dans la production du discours. Elle amène les personnes à parler d'un sujet qu'elles ne maîtrisent guère, et c'est bien là tout l'intérêt, au moyen de références personnelles incessantes. Tandis que dans le cas inverse, la personne, quand bien même se sentirait en totale confiance avec l'intervieweur, garde, même de manière inconsciente, l'objet de l'investigation en mémoire, ce qui peut alors occasionner une forme de biais. Ainsi, nous mettons en évidence la nécessité de ne pas centrer l'entretien sur l'objet même de l'enquête au risque d'obtenir la production d'un discours vide de sens par désintérêt de la personne interrogée.

Une critique serait néanmoins à formuler concernant la méthode employée pour obtenir ce discours d'existence comme le nomme Chalas. Tout d'abord, le fait de se lancer dans une interview sans guide d'entretien peut amener l'enquêteur à oublier d'aborder certains points essentiels ou au contraire à accorder trop d'importance à des thèmes qui ne concernent que de loin la recherche. S'ajoute à cela, le possible refus de l'interviewé de s'exprimer s'il ne connaît pas les tenants et les aboutissants d'un tel entretien, écueil qui est en revanche évité dans la méthode des itinéraires.

Une autre limite, de plus grande envergure cette fois, réside dans la difficulté d'interpréter les termes utilisés, qui selon les personnes, peuvent renvoyer à des significations voire à des définitions différentes. L'enquêteur devra alors toujours faire preuve de recul vis-à-vis de ses propres valeurs afin de réaliser une interprétation la plus fidèle possible au système de valeurs de l'interviewé. Toujours pour ce qui concerne l'utilisation des mots, certaines personnes peuvent éprouver des difficultés à traduire le sens de l'image qu'elles en ont en mémoire par des mots, l'inverse se vérifie également.

2) L'image, véhicule privilégié du vécu ?

La méthode de production de cartes mentales inaugurée par Kevin Lynch a fait ses preuves pour connaître les visions que les personnes avaient de leur ville mais elle manquait de données sur les significations. Antoine Bailly se fait aujourd'hui, un des fervents défenseurs de cet outil cartographique qui, si l'on modifie les paramètres voulus par Lynch, s'avère très révélateur des représentations personnelles, au travers de ce qui justement fait l'objet de leurs critiques. On évoquera leur manque de précision, d'informations, la déformation et la simplification des lieux ; mais n'est-ce pas justement ce qui permet de comprendre la vision de l'interviewé ? Une carte mentale qui serait la parfaite reproduction de l'espace qu'elle représente n'aurait que peu d'intérêt pour le chercheur, puisque dénuée de significations symboliques, culturelles ou autres.

Pour ces deux auteurs, la carte mentale revêt une importance considérable en ce sens qu'elle permet de comprendre les éléments de la connaissance spatiale. Ces mêmes éléments sont eux aussi à l'origine de critiques car la carte s'organise uniquement en termes de sites et de relations spatiales et de parcours. Cela constitue, à notre sens une véritable richesse qui nous renseigne sur les pratiques et comportements de l'individu dans la ville, donc sur les lieux qui lui paraissent symboliques ou non. De cette manière, nous sommes à même de dire ce qui relève de la cognition ou de la mémoire des lieux, car c'est grâce à ces fonctions que l'individu produit des cartes mentales.

En effet, les itinéraires et/ou parcours sont dessinés au moyen de marqueurs (porteurs de symboles, de sens et d'imaginaire) de limites, de voies, de quartiers, de nœuds ou de points de repères tels que les définit K. Lynch dans *L'image de la cité* pour décrire la ville et désigner les repères de l'individu dans l'espace urbain, lesquels lui permettent de constituer ses réseaux préférentiels dans ce qui constitue sa pratique. Ainsi, les cartes mentales se révèlent très riches car elles dévoilent les dimensions cachées de la ville et la façon dont pratiques et représentations interfèrent. Elles possèdent un avantage indéniable, celui de traduire les dimensions de l'espace vécu au quotidien à la fois de manière structurelle et symbolique.

Cependant, ces éléments ne recouvrent leur sens que s'ils peuvent être interprétés par la suite, et bien souvent l'auteur de ce type de carte ne voit pas l'utilité de s'exprimer sur sa production. La carte mentale peut constituer un très bon indicateur, à condition qu'elle soit précise. Elle suppose également un talent de l'interviewé, lequel, le cas échéant fera obstacle à la réalisation d'un document véritablement exploitable. Si les cartes mentales ne constituent qu'un premier pas pour évaluer les influences réciproques de l'environnement sur l'homme, elles sont néanmoins représentatives des déformations cognitives ou autres, ainsi que de la capacité à faire appel à la mémoire. En somme, au même titre que les méthodes précédemment évoquées, il y a des éléments à piocher et à creuser et d'autres à laisser de côté pour élaborer sa propre méthode d'investigation qui sera le reflet exact de la recherche.

3) Un choix

La méthode des itinéraires ou parcours commentés selon les appellations des différents auteurs constitue une méthode particulièrement attrayante pour notre recherche puisqu'elle a pour objectif d'accéder à l'expérience sensible. Elle permet de rendre compte de toutes les sensations qu'une personne ressent dans un milieu particulier par le trio d'activité ainsi formé : marcher, percevoir et décrire. Cette figure nous paraît détentrice d'un fort potentiel puisqu'elle permet d'obtenir des informations en temps réel, ce qui laisse supposer un biaisement plus faible. Autrement dit, la personne qui se livre à cette expérience n'aura que peu le loisir de se référer à des images stéréotypées, souvent suggérées lors d'entretien ou de questionnaires. Cette méthode met en avant la contextualisation comme une exigence pour interpréter l'observation. La perception immédiate « se déploie moins dans un lieu qu'en fonction du lieu » (Moser et Weiss, 2003) ce qui justifie d'énoncer toutes les caractéristiques de l'espace étudié.

Elle peut sembler lourde tant les informations obtenues fourmillent de diversité (visuelles, auditives, olfactives et tactiles) mais les lieux dévoilent ainsi toute leur richesse. Cependant, après avoir vanté l'avantage de ce procédé, une question demeure non résolue : Comment procéder pour capter au mieux cette mine de renseignements ? Nous nous pencherons donc sur deux auteurs, qui ont expérimenté cette technique et nous tâcherons de nous forger notre propre opinion quant aux aspects positifs et/ou négatifs de chacune d'elles.

Les itinéraires mis en place par Jean-Yves Petiteau sont ainsi critiquables sur le fait qu'il est demandé aux sujets de dire ce qu'ils font en certains espaces et ce qu'ils ressentent en traversant certains endroits. Comment peut-on être sûr qu'ils soient en mesure de mettre des mots sur ce qui relève de la sensation corporelle et de l'expérience immédiate ? Alors que les cartes mentales permettent d'accéder à l'image que les personnes ont dans la tête ou encore à la façon dont ils imaginent les lieux.

Ces limites tendent à discréditer la quête d'informations par entretien, que celui-ci soit figé (se déroulant dans un lieu précis) ou en mouvement et peut-être alors, constituer une forme de valorisation de la technique de captation par l'image. Les auteurs de ces deux techniques avaient certainement mesuré la portée limitée, que peuvent avoir les mots en certaines occasions et se sont, de ce fait emparés de l'image. Chalas, se référant à Gilbert Durand, distingue de la sorte l'image relative à un vécu, de l'imagerie, laquelle relève du fruit de l'imagination. Il insiste sur le fait que l'image demeure une façon privilégiée d'exprimer le vécu ou de le susciter. Ainsi, il complète sa méthode d'enquête non-directive sans questionnaire préconçu, de manière fort louable, en lui adjoignant l'utilisation de photographies comme un élément capable de relancer le discours. Il est cependant à regretter, que ces photographies soient choisies par l'enquêteur, cela revient pour ainsi dire à poser une question précise puisque l'objet de la photo est celui-là même qui intéresse l'enquêteur et pas forcément l'enquêté.

En revanche, Jean-Yves Petiteau, qui lui aussi a recours à la photographie, le fait sous un angle qui nous semble plus représentatif de la pensée de l'interviewé. En effet, les photos prises lors du parcours commenté, sont le reflet d'un changement significatif (temps d'arrêt, variation de mouvement ou changement émotionnel perceptible) de la part de l'interviewé. Ces photos sont d'autant plus significatives qu'elles sont généralement prises pour témoigner d'autres informations que celles obtenues visuellement. Ce sont les autres sens qui peuvent s'exprimer au travers de ces images laissant entrevoir la richesse des lieux, que les mots de la retranscription se chargeront de suggérer. Ensuite, après la réalisation de la phase de montage entre récit et photographies, nous obtenons une véritable articulation entre les mots et les images.

La photo possède intrinsèquement des limites qu'il s'agira de mettre en évidence au moment du choix de la façon dont elle sera utilisée. Nous distinguons une contrainte ou un atout dans la prise de vue elle-même, qui selon son auteur et l'intentionnalité de celui-ci aboutira à deux types de photo. Le premier, que l'on identifiera comme banal ou quelconque, soumet à la vue une photo que nous qualifierions de peu artistique. Tandis que le second offre par l'objet mis en scène sur le cliché, un véritable spectacle. Ainsi, nous tenons à souligner le biaisement important que peut occasionner l'utilisation de cet outil. Ce qui nous pousse à conclure que la photo est très attrayante mais peut-être un peu trop difficile à manier et surtout à interpréter.

Le recours aux enregistrements vidéo ou audio, peut alors se concevoir comme une alternative, d'autant plus qu'il présente l'avantage de pouvoir « refaire » le parcours a posteriori et de le soumettre éventuellement à l'enquêteur pour qu'il puisse y ajouter d'autres commentaires. Cette technique offre un atout non négligeable, celui de pouvoir user et abuser de ses potentialités en pratiquant l'arrêt sur image ou au contraire en accélérant, en zoomant sur certaines choses, en extrayant uniquement la bande son etc. L'expérience est ainsi prête à se renouveler, au fur et à mesure des caractéristiques des requêtes du chercheur, que celles-ci renvoient au discours, au contexte dans lequel il est produit ou au comportement. Cet outil qui joint l'image au son est très certainement une des meilleures façons de déterminer les causes d'un comportement, de démontrer que celui n'est jamais le fruit du hasard mais au contraire qu'il se produit en réaction à un environnement physique et social. Malgré notre enthousiasme manifeste pour l'enregistrement vidéo, il est nécessaire d'indiquer les contraintes que suppose un tel équipement. Tout d'abord la caméra intimidera plus d'une personne, car sa présence peut déranger et amener l'interviewé à ne pas révéler tout ce qu'il ressent. Et bien évidemment, elle s'avère quelque peu encombrante et gênante pour l'enquêteur, qui ne peut alors être complètement attentif au paysage environnant et aux remarques mentionnées par l'individu.

Nous pouvons, après avoir illustré les portées et les limites du recours au parcours commenté, nous pencher sur la manière de concevoir cet itinéraire. Est-ce un parcours prédéterminé dans un espace sciemment choisi pour illustrer la problématique spécifique d'un lieu ? Ou au contraire est-ce l'enquêteur qui choisit son parcours en fonction de ce que lui évoque les lieux ?

La deuxième solution se rattache davantage à notre problématique dont l'objectif est, nous le rappelons, de comprendre les mécanismes d'appropriation ou de non-appropriation de l'espace et de pouvoir ainsi distinguer ce qui est un lieu ou un non-lieu et cela selon le type de population étudiée. Nous émettons donc pour le moment une supposition d'investigation qui nous semble plus en adéquation avec notre questionnement. De cette façon, comme notre objectif est de comprendre le cheminement qui mène à la construction d'une représentation sur un espace, nous jugeons préférable de laisser libres les personnes interrogées dans leur trajectoire pour que ressortent nettement ce qui les émeut ou les laisse indifférents. Néanmoins, il nous paraît indispensable d'imposer le cadre, par l'énonciation de l'espace auquel nous nous intéressons, ceci nous permettant de voir les diverses délimitations effectuées par les individus interrogés, nous renseignant alors sur les espaces investis ou non.

En revanche, si nous procédions à l'inverse, c'est-à-dire par l'imposition d'une trajectoire, les personnes se sentiraient certainement moins à l'aise et le trajet non choisi ce traduirait peut-être en définitive par des informations moins denses car nous aurions quitté la dimension vécu pour entrer dans la dimension perçu. Et comme nous nous référons davantage à un courant phénoménologique, lequel aboutit à la distinction entre « bons » et « mauvais » lieux (Brunet, les mots de la géographie), à l'image de ce qui peut-être identifié comme un lieu ou un non-lieu, sans que l'on sache, quel est le « bon », quel est le « mauvais », cela nous semble peu pertinent.

A considérer l'objet d'étude sous l'angle de la comparaison entre des visions habitantes et professionnels d'un même espace, cette dernière manière de procéder s'avère sans doute fructueuse. Sur un même itinéraire pourraient se recouper deux visions et ainsi affirmer ou infirmer notre hypothèse de départ d'un éventuel décalage entre les représentations de la population et les personnes en charge de l'aménagement des villes.

Il faudra néanmoins noter que cette approche intéressante à plusieurs égards, nécessite de consacrer du temps à la recherche d'informations, entre une heure trente et deux heures par enquêté, ce qui peut s'avérer extrêmement contraignant lorsque l'on sait qu'un temps aussi important voire plus est requis pour le dépouillage. D'autant plus que pour rendre valide cette enquête, l'échantillonnage ne doit pas être trop faible.

<u>Synthèse Partie 2</u>	
<u>La référence théorique :</u> ➤ Référence à l'individualisme méthodologique=phénomènes sociaux résultant d'actions individuelles ➤ L'individu est un être rationnel et doué d'affectivité ➤ Choix de la psychologie environnementale dans ses réflexions phénoménologiques	<u>La méthode d'investigation :</u> ➤ Difficulté de captation d'informations d'ordre sensible ➤ Portées et limites des méthodes : le langage ou l'image ? ➤ Choix du parcours commenté éventuellement suivi d'un entretien semi-directif

PARTIE 3 :

DEUX NIVEAUX
D'ANALYSE

PARTIE 3: DEUX NIVEAUX D'ANALYSE

I) L'EXPERIMENTATION CONCRETE DES DIFFERENTES METHODES

A) « L'appât » du questionnaire

Avant de pouvoir débiter nos investigations, il nous fallait trouver les personnes volontaires et dynamiques pour participer à l'ensemble ou certaines de nos méthodes de recherche. Il nous a paru judicieux de recourir au questionnaire pour sa simplicité tant au niveau de sa rédaction, qu'au niveau de son utilisation. Nous avons décidé de poser des questions fermées à choix multiples permettant ainsi à l'interviewé de cocher rapidement la réponse qui se rapproche le plus de sa pensée et de ne pas monopoliser trop de son temps. Il est ainsi fait de sept questions portant sur des « banalités » caractéristiques à ce genre de lieu (motif, fréquence, gestion du temps etc.) et nous nous sommes également octroyés cette envie d'y introduire subrepticement deux questions ouvertes afin d'avoir un premier aperçu de leurs réactions vis-à-vis de ce genre de questionnements et de pouvoir de la sorte mieux nous préparer aux entretiens qui allaient suivre. Pour une efficacité maximale, nous avons opté pour une distribution en main propre sur le lieu d'étude aux personnes présentes. Puis nous les récupérons quelques minutes après une fois qu'ils étaient remplis. A notre grande déception, même si nous nous y étions préparés les personnes enclines à laisser leurs coordonnées pour participer à un entretien plus long étaient très peu nombreuses ou alors ne résidaient pas à proximité du territoire d'étude. Nous avons alors choisi de modifier quelque peu notre façon de procéder, en prenant appui sur cette expérience qui avait mis en lumière un petit défaut dans notre méthode dont nous ne pouvions imaginer les conséquences sur notre objectif. En effet, les personnes qui acceptaient de répondre au questionnaire, semblaient très souvent étonnées que nous les laissions répondre seules aux questions alors que la vision collective veut que l'enquêteur pose les questions et inscrive lui-même la réponse fournie par l'interviewé. Nous nous sommes décidés à nous mettre dans la peau de cet enquêteur et nous avons ainsi pu obtenir les coordonnées de personnes qui au départ se montraient hostiles à répondre au questionnaire. Cette façon de procéder qui a nécessité plus de temps que celui escompté au départ a eu le mérite de faire grimper crescendo les taux de réponses favorables à la participation pour l'entretien. Néanmoins nous n'avons pu « distribuer » autant de questionnaires que souhaité mais l'essentiel n'était-il pas de trouver des contacts pour la poursuite des expérimentations.

« L'appât » du questionnaire, telle pouvait donc être la qualification donnée à notre démarche de départ qui consistait à inciter les personnes interrogées grâce à ce petit questionnaire à poursuivre l'expérience au cours d'un entretien semi directif. Or, il s'est avéré qu'après en avoir distribué plus de 70 sur nos deux terrains d'étude, des corrélations pouvaient être établies entre certaines variables ou un certain type de réponses revenait plus souvent que d'autres. Nous nous sommes interrogés sur la possibilité d'utiliser ces données afin de mener une analyse en composante principale. Par manque de temps, nous n'avons pu réaliser ce tableau de correspondances entre les données qui auraient pu être utiles notamment en vue d'une généralisation des résultats obtenus.

B) La technique de l'entretien semi directif comme outil principal

1) Construction du guide d'entretien

« Ces enquêtes visent la connaissance d'un système pratique (les pratiques elles-mêmes et ce qui les relie : idéologies, symboles, etc.), nécessitent la production de discours modaux et

référentiels, obtenue à partir d'entretiens centrés d'une part sur les conceptions des acteurs et d'autre part sur les descriptions des pratiques.⁵ »

Le guide d'entretien représente le travail préparatoire du chercheur, il est conçu à partir des hypothèses de recherche qui ont été déclinées en sous hypothèses et qui permettent ainsi de faire apparaître les notions sur lesquelles s'appuieront l'entretien. Nous avons interrogés les individus sur la nature et les caractéristiques de leur rapport affectif à la gare de Tours ou de Saint-Pierre-des-Corps. La manière de procéder a souhaité insister sur les processus de formation de celui-ci par des questionnements du type « qu'est-ce que cela représente pour vous ? » afin de faire émerger au maximum les significations et symboles qui gravitent autour des pratiques et comprendre ainsi le système de valeurs de l'individu.

Le guide d'entretien a été conçu sous la forme de questions, au total 40 qui peuvent être regroupés en thématiques. Celles-ci regroupent les hypothèses et sous-hypothèses, nous conduisant à envisager le rapport affectif aux lieux au travers de l'appropriation des lieux dans le temps. Elles sont ensuite soumises à l'épreuve des faits. La notion de temps a une fois de plus été entendue dans ses deux acceptions à savoir l'évolution c'est-à-dire la durée sans oublier le moment perçu comme l'instant puisque ces deux temporalités suggèrent des perceptions différentes.

L'appropriation du lieu était le terme central que nous souhaitions aborder au cours de nos discussions constituait également une manière d'approcher et de mettre en valeur la base de notre travail articulé autour du triptyque perception/représentation/comportement et d'en comprendre les modalités d'interaction.

Afin de cerner ces éléments pensés comme étant à la base du rapport affectif au lieu, il était nécessaire de déterminer des indicateurs pertinents, référents au terrain d'étude et pouvant être par la suite rapportés aux points théoriques de la recherche.

L'objectif de l'entretien étant de parvenir à un discours sous la forme d'une maïeutique, il nous semblait primordiale de l'inciter à nous dévoiler son expérience sur les lieux en la reliant le plus possible aux sensations et/ou émotions ressenties parallèlement. Pour cela, le discours devait s'appuyer sur les pratiques et les images du lieu, nous avons donc formulé les indicateurs suivants, répartis dans deux catégories distinctes, la première relatif à l'individu et la seconde portant sur des aspects externes à l'individu (sur lesquels il n'a aucune prise) :

L'individu :

- Le motif de la présence
- L'alternance des moments appréciés ou non
- Les déplacements/trajectoires
- La perception du temps
- L'ambiance
- Les activités pratiquées
- Les fonctions du lieu
- Les comportements
- Les souvenirs

Aspects externes :

- L'aménagement extérieur et intérieur (atouts/faiblesses)
- La place du lieu
- L'esthétique

Grâce à la mise en évidence de ces paramètres ayant trait aux expériences passées ou présentes des individus et aux éléments externes à son contrôle, nous avons pu aborder de manière indirecte pour l'interrogé les différentes facettes de notre recherche (La perception, les sensations, les émotions, les représentations, et les comportements). Le but principal que nous poursuivons étant de reconstruire le sens subjectif donné à ce lieu en tentant d'y découvrir les représentations et les significations propres à chaque individu. Bien évidemment cette subjectivité

⁵ A. Blanchet, A. Gotman, l'enquête et ses méthodes, l'entretien, A. Colin, 2005, p.33

propre à chacun devra faire l'objet d'une objectivation afin que notre travail de recherche puisse être théorisé. Néanmoins nous nous intéressons pour le moment à la manière dont les personnes évoquent ce qu'elles font en espérant que cela puisse déboucher par la suite à la mise en évidence de processus à l'origine de la formation d'un rapport affectif.

2) Aborder le vécu des lieux

L'entretien s'est avéré être l'outil le plus pertinent pour notre recherche et cela même avant d'être confronté à la pratique. Nous avons au préalable mis en évidence les biais que recèle ce procédé et étions également conscients de son irrecevabilité d'un point de vue scientifique étant donné l'absence d'objectivité. Néanmoins, il ne s'agit nullement d'atteindre cette objectivité idéale mais d'être le plus objectif possible et d'objectiver ce qui reste de l'ordre du subjectif. L'entretien s'avère indispensable pour accéder à des connaissances qui ne peuvent « se mesurer » chez tous les individus de la même façon. L'intérêt de notre recherche est de comprendre la dimension affective des non lieux, il apparaît donc que l'entretien semi-directif est un outil davantage adaptée que le questionnaire qui contraint l'interviewé à rester dans un cadre qu'il n'a pas choisi et qui est plus est, l'empêche de s'étendre sur ce qui l'intéresse lui.

Nous tenons en effet à mettre en valeur cette notion de pragmatisme qui consiste à prendre en considération tout ce que dit la personne interrogée. En effet, nous avons réalisé ces entretiens en commençant par demander à nouveau aux enquêtés de s'exprimer sur le motif ou encore sur la fréquence à laquelle ils venaient en gare afin de voir comment ce qui avait été coché sur le premier questionnaire serait ensuite relaté. Parfois, nous avons eu des surprises, d'autres fois la cohérence était parfaite, mais là n'est pas la question, cette méthode permettait aux personnes de se sentir à l'aise et de pouvoir s'exprimer sans trop de retenues (car il y en a forcément un peu) sur la thématique qui nous concerne. Elles pouvaient ainsi à leur manière, qui souvent est celle du récit de vie, nous confier ce qui généralement ne se dit pas à quelqu'un que l'on ne connaît que depuis quelques minutes seulement. C'est en cela que l'efficacité de l'entretien comme outil de captation d'informations à caractère parfois intimes ne nous semble plus à prouver. C'est un instrument qui privilégie la compréhension des comportements par l'aspect qualitatif des données qui sont ainsi obtenues, il permet de saisir le sens vécu mais aussi perçu que l'individu confère à ses pratiques.

3) La relation chercheur/interrogé

Il est important de souligner que la parole de l'interviewé doit primer sur celle de l'enquêteur afin d'éviter de tomber dans les écueils du questionnaire qui aurait pour conséquence de rendre quasi nulle, dans ce cas précis, le recueil d'information. La captation d'information peut être tout aussi mauvaise si l'enquêté ne se sent pas en confiance. Le dictaphone, appareil extrêmement utile pour le chercheur dans la poursuite de son travail peu avoir pour effet d'intimider l'interviewé ou inversement de donner de l'importance à son récit. Il s'agit donc d'être prudent et de demander l'autorisation d'enregistrer la totalité de la conversation en précisant bien que de cette façon les deux parties seront plus détendues et que la rencontre prendra davantage la tournure d'un échange que d'une interview.

Nous avons pu effectivement constater que l'entretien dépend de la relation qui s'établit entre les deux parties. L'enquêteur est là pour écouter avec attention ce que lui dit l'enquêté et ne doit surtout pas se laisser submerger par son propre système de valeurs. Il doit rester le plus neutre possible tout en essayant d'intégrer le mode de représentation et de penser de la personne interrogée. Cet exercice devient plus complexe lorsque l'enquêté tente de le faire parler aussi ou d'obtenir un consentement, manière pour lui de se rassurer. En effet comme nous l'avons déjà mentionné l'interviewé cherche, la plupart du temps, à plaire à son interlocuteur ou alors à le choquer, le provoquer. Ces réactions nous ont semblé tout à fait normales, les enquêtés ont besoin

d'être reconnus, de sentir que ce qu'ils disent est intéressant, ce qui détermine un comportement assez strict à adopter pour le chercheur. Il doit être attentif à tout ce qui est relaté même si la conversation dévie de la thématique car elle peut y revenir à tout instant et si la personne le dit c'est qu'il y a certainement une raison, qui ne sera pas évidente au premier abord certainement, mais qui peut-être prendra tout son sens un peu plus tard dans la conversation ou à l'occasion d'un deuxième entretien. Le chercheur se positionne entre l'empathie et la compréhension, c'est-à-dire qu'il doit rester à distance de l'objet de la recherche. C'est cet art de la non directivité qui apportera à l'entretien toute sa richesse et elle commence généralement par la confiance accordée au chercheur en acceptant de l'aider dans sa requête.

A noter aussi qu'à l'issue de l'entretien la personne interrogée a besoin d'un retour et peut demander des explications, parfois assez développées sur l'objectif de cette recherche, c'est le principe du don contre don qui place les deux individus à quasi égalité. Cette dernière phase de l'entretien se déroule sous forme de discussions et d'échanges et peut être l'occasion de savoir si éventuellement l'interrogé serait disposé à participer à d'autres formes d'enquêtes.

4) Les limites de l'entretien

Quelle que soit la méthode choisie pour enquêter sur les pratiques et représentations de ces espaces que nous nommons les non-lieux, il convient d'être suffisamment « armé » face au discours tant verbal que gestuel afin de ne pas être berné.

Le rôle de l'enquêteur s'avère difficile car il lui est demandé d'être capable de cerner si les paroles qu'il entend sont en cohérence avec le comportement ou la gestuelle de l'interviewé. Ainsi, pour mieux nous guider dans cette tâche toute nouvelle, nous avons eu recours à l'analyse du langage du corps effectué par Allan et Barbara Pease.

Les enseignements qui y sont proposés ramènent aux domaines de la psychologie ou de la biologie nous permettant ainsi de mieux comprendre les réactions émises et surtout de pouvoir les catégoriser dans l'une ou l'autre de ces causes. La lecture de ce livre s'est faite en gardant toujours à l'esprit le contexte dans lequel s'effectuerait la captation de l'information.

L'importance accordée à la contextualisation n'est pas sans nous rappeler la « théorie » du pragmatisme qui consiste à manifester de l'intérêt envers tout ce qui est dit ou fait en sous-entendant qu'il y a nécessairement une raison ou une cause derrière cette communication verbale ou comportementale. Autrement dit, nous considérons que chaque chose a son importance, même si celle-ci s'avère infime au premier abord, il se peut qu'en l'examinant plus profondément par la suite le sens caché se dévoile à nous.

Nous pourrions commencer cet argumentaire sur les « pièges » à éviter pendant la phase d'observation et d'écoute du sujet par la célèbre expression « ne pas se fier aux apparences ». Une fois renseignée sur les significations des gestes les plus anodins soient-ils, l'enquêteur peut de manière assez simple vérifier tout au long du discours si ce qu'il entend et ce qu'il voit coïncident, tout en les replaçant en situation. Cette façon de procéder doit être perçue comme une tentative pour déceler la vérité car le langage du corps se montre souvent plus fiable quant aux réelles émotions et pensées des individus. Certains peuvent s'avérer très doués dans ce jeu de « qui trompe qui », cependant il est souvent difficile de contrôler tout son corps et de ne laisser transparaître aucun signe de son affectivité intérieure. Observer la gestuelle du corps, c'est être attentif aux langages des mains, très souvent employées ou encore aux expressions faciales au travers du sourire et du regard et enfin s'intéresser aux jambes et aux pieds, généralement les plus « parlants » sur les intentions de la personne (pieds orientés vers l'interlocuteur témoigne un intérêt=rester en revanche les pieds tournés vers l'extérieur ou la porte de sortie signifie l'envie de partir=ennui).

Cette compétence qui donne la possibilité de reconnaître ce qui relève du fait ou de la fiction, de la réalité ou de l'imaginaire semblait plus que nécessaire à acquérir. Bien évidemment nous étions conscients de la concentration qu'elle demandait, c'est-à-dire à la fois manifester un intérêt pour ce qui est dit, relancer le discours tout en focalisant une dernière partie de son attention sur la cohérence parole/geste/situation.

Prendre garde aux fausses interprétations en ayant bien en tête les gestes types universels qui traduisent presque toujours (on ne peut être certain à 100%) le même état émotionnel fait parti des écueils à éviter. On citera pour exemple le haussement d'épaules, signe distinctif de l'incompréhension ou encore la tête qui se secoue pour exprimer la négation.

Nous avons pris soin de respecter ces « règles d'or » édictés par A. et B. Pease, mais il semblerait qu'il soit très difficile de décoder les gestes des individus même si et surtout quand ils sont contraires au flot de paroles. Le comportement du corps de la personne interrogée évolue effectivement au cours de l'entretien mais ces changements semblaient signifier que la personne se décontractait, se détendait au fur et à mesure que le temps passait. Très souvent, l'enquêté se tenait à distance maximale de l'enquêteur, le dos appuyé contre sa chaise et généralement les bras croisés. Puis, quand il était amené à parler de lui, les bras revenaient sur la table ou effectuait des gestes illustrant ses paroles. Cependant, nous devons nécessairement émettre un bémol à ces affirmations, car certains interprétés comme des signaux négatifs peuvent se révéler être la cause d'un tout autre état que celui conclu par l'enquêteur. Pour exemple, une personne qui croise ses bras et ses jambes comme si elle se recroquevillait sur elle-même ne signifie pas obligatoirement qu'elle n'éprouve aucun intérêt à l'échange qui se déroule mais peut-être tout simplement qu'elle éprouve une certaine difficulté à s'exprimer sur ce sujet qui peut lui être douloureux et c'est alors une façon de se protéger.

Le regard est lui aussi un élément important de cet échange puisqu'il montre comment la personne se sent sur le moment. Si elle est intimidée, elle cherchera à éviter le regard de l'enquêteur car souvent ce phénomène est lié au fait que l'enquêté éprouve une certaine appréhension vis-à-vis du jugement de l'enquêteur. Nous avons pu expérimenté un autre placement que le face à face habituellement pratiqué dans les lieux publics, à l'occasion d'une visite à domicile où nous nous sommes retrouvés à côté de la personne interrogée. Ce positionnement a permis à l'enquêté de s'exprimer plus aisément puisqu'il ne se sentait pas dans l'obligation de regarder dans la direction du chercheur.

Au contraire si la personne est très sûre d'elle son regard soutiendra celui du chercheur et l'invitera même certaines fois à prendre part à la discussion, écueil que l'interviewer doit éviter.

Ces petits « pièges », nous avons pu les discerner grâce en partie à une phase préalable d'observation sur les lieux de notre étude afin de nous habituer aux gestes et attitudes adoptés dans ce type de lieu. Les gares présentent les caractéristiques adéquates à cet exercice dont le but est d'analyser le panel des comportements humains en fonction des émotions ressenties sur l'instant (l'empressement, l'impatience, l'excitation, la désolation...).

C) La carte mentale

1) Principes

Les cartes mentales sont d'importants révélateurs du rapport que l'individu entretient avec son environnement, elles mettent en valeur ces repères qui structurent leur organisation mentale de l'espace. Celle-ci est constituée d'une part de l'expérience de l'individu et d'autre part du système de valeurs accordé au lieu en question. Les représentations spatiales ne sont autres que la

traduction de la relation que l'individu entretient avec le lieu puisqu'elles désignent par leur distorsion avec le réel la manière dont l'individu s'est approprié l'environnement. Autrement dit c'est en croisant les caractéristiques physiques du lieu avec celle qui font la personnalité de l'individu qu'il est possible de parvenir à saisir les représentations spatiales.

Nous avons choisi d'utiliser cet outil en corollaire de l'entretien semi-directif puisque ainsi que nous l'avons démontré dans l'analyse théorique, cette technique possède un intérêt indéniable qui est celui de dévoiler les repères spatiaux des interrogés. Dans notre optique de recherche, nous sommes bien évidemment sensibles aux éléments auxquels les individus accordent de la valeur, un sens ou un sentiment et à la signification qu'ils y associent. Nous partons du postulat que tout ce qui est représenté sur ces cartes possède son importance puisque l'individu s'il a choisi de le faire apparaître c'est qu'il y a une raison sous jacente ou du moins une explication. *« Les cartes mentales ont donc cette capacité d'organiser l'information en des hiérarchies, des ordres et des rôles parmi les caractéristiques, fonctions, significations, et tendent à ramener la complexité à des niveaux davantage gérables où la quantité de données est contrôlable »*.⁶ L'individu sans même s'en apercevoir va retracer les éléments qu'il a sélectionnés dans le lieu en question et les organiser de telle façon qu'ils prendront alors tout leur sens. L'utilisation de cette technique d'enquête révèle tous ces atouts pour notre recherche sur l'appropriation des lieux comme facteur principal dans la formation d'un rapport affectif puisqu'elle souligne la relation d'interaction entre la perception et la représentation.

Un autre intérêt de la carte mentale se situe dans la vérification quasi instantanée des paroles produites dans le discours qu'elle peut occasionner. Si la personne interrogée a eu recours lors de son discours à des images collectives toutes faites, autrement dit des stéréotypes, elle aura du mal à « mentir » sur ce qu'elle dessine. La carte mentale prenait généralement place en fin d'entretien lorsque l'enquêté commençait à questionner le chercheur sur les intentions et les résultats déjà obtenus. La relation se tournait alors à son avantage, puisqu'il obtenait quelques éléments d'informations supplémentaires sur notre travail, il acceptait alors la plupart du temps de s'adonner à cette demande hors du commun. La consigne formulée était bien précise et consistait à partir d'une feuille blanche, plus facile à aborder pour l'interviewé qu'un support graphique, à obtenir des cartes mentales de l'espace vécu. Dans ce cas précis, la consigne devenait double et il était demandé de préciser des trajets ou cheminements et d'indiquer à leur façon les espaces plus ou moins appréciés, seule une personne a répondu à cette dernière requête par des inscriptions en toute lettre venant agrémenter le dessin.

La finalité consistait aussi pour nous en la comparaison de plusieurs cartes afin d'identifier quelles caractéristiques sont importantes pour les uns et pas pour les autres. L'accumulation de plusieurs cartes offre également la possibilité de repérer des redondances comme des contradictions. Ensuite afin de mieux comprendre quel rôle joue la perception ou le comportement dans cette représentation mentale, il peut s'avérer nécessaire de poursuivre avec d'autres méthodes comme le parcours commenté qui a l'immense atout de contextualiser la captation de l'information.

2) Limites

Il faut bien avouer que faire dessiner une personne n'est pas une pratique fréquemment demandée et les personnes émettent toujours une certaine réserve, une forme d'hésitation avant de se lancer. Certainement parce qu'elles imaginent ce que l'enquêteur attend et ont peur de ne pas correspondre à ses attentes et surtout parce que les qualités de dessin varient énormément

⁶ G.Moser, K.Weiss, *Espaces de vie, Aspects de la relation homme-environnement*, 2003, p.57

d'un individu à l'autre. Une auto estimation de leurs capacités vers le bas explique bien souvent leur réticence et parfois même leur refus.

L'interprétation des résultats nécessite des compétences particulières car elles sont source de différents types d'informations puisque les perceptions diffèrent selon chaque individu.

D) La méthode de l'observation directe

1) L'observation « naïve »

a. PRINCIPES

Cette première étape du travail de terrain est sans conteste la plus délicate puisque la plus subjective.

Cependant, afin d'éviter les écueils dû à la subjectivité de l'observateur nous avons essayé de nous tenir aux méthodes que nous nous étions fixées au préalable pour interpréter la réalité présente.

Ces trois méthodes consistent à observer tous les acteurs, qu'ils soient ou non voyageurs, tel est justement l'intérêt aussi de ce procédé qui permet de repérer tous les usages de ce lieu et les comportements associés dans telle ou telle situation. L'idéal étant bien sûr que les observés ne soient pas conscients de l'activité qui se déroule à leur insu, le cas échéant ils pourraient adopter une tout autre manière de se comporter qu'à l'ordinaire, ce qui fausserait nos recherches.

Ce cas de figure ne nous semble pas s'être présenté car nous avons pris soin de nous faire passer pour un voyageur parmi d'autres. Notre statut d'étudiant convenait parfaitement pour que notre prise de note puisse donner l'impression de réviser ou relire nos cours en mimant de temps à autre des moments de réflexion les yeux en l'air comme pour chercher l'inspiration. En règle générale, regarder autour de soi est une pratique fréquente en gare alors pour se faire repérer cela paraît peu évident. Nous n'avions en quelque sorte pas besoin de justifier de notre présence sur cet espace, à priori ouvert à tous. D'autant plus qu'il y a à certaines heures de la journée une foule de gens qui se pressent dans tous les sens et qui ne prêtent que rarement attention à une personne en particulier.

Les intentions et les motifs de fréquentation d'un lieu peuvent être appréhendés tout d'abord par une approche spatiale qui consiste à déterminer la raison de la venue en fonction de la localisation de la personne sur le lieu (lieu de service, de commerce, d'attente etc.).

Une deuxième façon de procéder consiste à suivre du regard plusieurs personnes choisies au hasard et de tenter de déceler le but de leur présence en suivant leurs allées et venues. A noter, la difficulté de voir la personne de part en part du lieu sans être repéré et surtout sans se déplacer.

Une autre méthode d'appréhension de l'espace réside dans la participation active du chercheur aux activités qui se déroulent sous ses yeux. C'est en quelque sorte une observation participative qui permet de mieux comprendre l'ambiance du lieu et les représentations que peuvent s'en faire les usagers. Elle peut s'avérer très positive et très enrichissante.

Enfin, une dernière méthode a pour finalité de suivre une personne sans être vu pour être au plus près de chacun de ses gestes et de reconstituer à posteriori les séquences de son déplacement.

b. LES PERIODES D'OBSERVATION

Ces heures couramment nommées heures de pointe représentent une aubaine pour l'observateur qui n'a que « l'embarras du choix » dans le sens où ses observations sont plus fructueuses et où il peut à loisir observer sans trop se soucier de qui le remarque. Nous avons ainsi profité de ces périodes de plein pour nous faire la main mais aussi et surtout l'œil, comme une

sorte de formation pour éviter de « chercher à voir ». Cette « malformation » de l'esprit est présente au tout début car nous cherchons, peut être est-ce instinctif, à identifier ou même à vérifier nos hypothèses. Il faut se départir de cette attitude et pour ainsi dire s'immiscer dans la peau de quelqu'un de très naïf, qui n'a jamais eu connaissance du lieu et qui part à sa découverte, notant tout ce qu'il voit, entend, sent etc. C'est uniquement en procédant de la sorte que l'observation prend tout son sens et qu'elle se pare de toutes ses richesses et ce en particulier dans une recherche comme la nôtre qui focalise son intérêt sur des sensations et des perceptions. Un tel travail demande au chercheur de s'astreindre à une rigueur stricte, il ne peut donc observer trop longtemps au risque de devenir partial. Généralement, nous nous tenions à des observations d'une heure maximum. Au fur et à mesure des observations, la rigueur est de plus en plus difficile à tenir puisque le chercheur a entre temps eu l'occasion d'avancer dans son travail et cela peut occasionner une certaine influence sur sa prise de note qui se ferait alors en fonction de ce qu'il cherche à affirmer ou à infirmer. Ce qui nous amène vers la conclusion suivante, l'observation que nous avons appelé « naïve » ne doit se faire qu'en début de recherche, nous analyserons ensuite comment modifier cette technique pour l'adapter à une autre forme d'observation qui se veut outil de comparaison du réel avec les données obtenues par entretien ou parcours commentés.

D'autres moments, les heures creuses ont présenté un certain intérêt pour le chercheur puisque les observations sur des personnes en particulier se voyaient facilitées par la faible affluence et en même temps la difficulté pour le chercheur de ne pas se faire voir de l'observé plus difficile. En revanche, ces phases étaient certainement moins riches concernant les pratiques des lieux mais certainement plus intéressantes pour l'observateur pour bien comprendre l'atmosphère du lieu.

Cette ambiance est véritablement marquée par un phénomène évident qui n'est plus besoin de démontrer, à savoir les arrivées et les départs de trains qui marquent des moments de plein, de bruit et de mouvement en alternance avec des moments de vide, de silence et d'immobilisme. C'est pourquoi nous avons tenu à accorder autant d'importance à l'une comme à l'autre de ces périodes lors des déplacements sur le terrain.

C. LES LIMITES

Une des premières limites que nous pourrions formuler tient à la subjectivité quasi omniprésente de ce processus d'enquête puisqu'elle commence par le choix des moments d'observation qui ne dépend que du chercheur. Celui-ci fait en sorte d'objectiver cette subjectivité en ne s'imposant aucun cadre prédéfini dès le commencement de son protocole d'enquête. Les phases d'observation doivent être multiples avec pour finalité de ne pas cadrer la recherche sur des périodes précises mais au contraire de répondre à une plus grande diversité de situation.

L'observateur se trouve par définition sur le site, il doit donc prendre garde à ne pas gêner ou empêcher certains usages par le simple fait de sa présence. Néanmoins comme le souligne Everett Hughes, sociologue de l'Ecole de Chicago, « *un authentique sociologue est celui qui pratique l'observation de terrain [et en même temps] se comporte en observateur conscient capable de s'analyser lui-même dans ce rôle.* »

Une autre grande difficulté prend forme lorsque le chercheur se lance dans la filature de personnes car il faut être capable de rester à une distance convenable pour ne pas être surpris, surtout qu'il est impossible de prévoir la réaction de la personne concernée à l'avance. En même temps il faut, dans la mesure du possible, imaginer ce que va faire la personne pour ne pas avoir l'air de trop hésiter en la suivant et si le cas se présente, avouer l'échec de l'opération en la dépassant au risque de ne pas la retrouver ensuite parmi la foule.

Les stratégies d'observation sont assez difficiles à mener jusqu'à leur finalité, que ce soit en suivant une personne, en se postant dans un endroit précis, en observant un lieu de passage, en

accompagnant un flot de voyageurs, en essayant d'identifier des gestes et/ou situations typiques, tout cela agrémenté de la lourde tâche de prise de note des impressions ressenties.

2) L'observation de « vérification »

a. PRINCIPES

Elle se présente sous la forme d'une « chasse » aux comportements au moment où ils se produisent. Cela suppose un peu d'entraînement pour être attentif à l'apparition ou à la transformation de comportement (contexte, effets produits). Nous sommes ici en situation de jugement portant sur des faits, des comportements, sur la façon dont est conçu le lieu en rapport avec la manière dont il est abordé par les individus.

Cette phase intervient après avoir mené les entretiens et les parcours commentés, lesquels ont fait ressortir des éléments en adéquation ou en contradiction avec ce que nous avons pu observer dans la première étape. Cette seconde observation se présente donc comme une vérification des données récoltées avec la réalité. Nous pourrions évoquer le terme de confrontation des faits énoncés avec les faits observés sur le terrain. Cette méthode d'observation à posteriori des discours peut-être vu comme une manière de discerner le réel de l'imaginaire.

b. PERIODES

Dans cette seconde phase de l'observation tout aussi importante que la première, les périodes d'observation doivent coïncider avec les saisonnalités évoquées par les personnes dans leurs discours, le cas échéant elles n'auront aucune forme de validité. Nous nous sommes donc contraints à nous rendre sur les lieux en respectant les diverses périodes dont on nous avait fait mention.

c. LIMITES

Une limite principale que nous pouvons mentionner se situe dans le fait de « chercher à voir » qui peut conduire l'observateur à déceler un type de pratique alors même qu'elle ne correspond pas à ce qui lui a été décrit auparavant. Il se trouve effectivement fortement influencé par ce qu'il souhaite vérifier et il devient très difficile de ne pas se méprendre. Pour cela, il doit essayer de se glisser à nouveau dans une phase d'observation naïve tout en gardant à l'esprit ce qu'il doit vérifier. C'est un jeu complexe entre l'objectivité qui doit être le maître mot quand on observe autour de nous et la subjectivité qui intervient pour vérifier si il y a concordance ou dissonance avec ce qui avait été relaté auparavant.

E) Le parcours commenté

« La ville se compose et se recompose à chaque instant, par le pas de ses habitants »

P. Sansot

1) La perception en contexte

a. PRINCIPES

Nous rappellerons brièvement les consignes appliquées pour cadrer la méthode :

- ➔ L'enquête est invité à décrire de la façon la précise possible ce qu'il voit et perçoit du lieu tout au long du parcours. L'avantage de ce procédé est qu'il mobilise la quasi-totalité de nos sens. Afin de bien resituer à posteriori les lieux parcourus, le chercheur se muni d'un calepin et note très rapidement l'endroit précis où il se

trouve si l'enquêté omet de le mentionner avant sa description. L'appareil photo servira à prendre des clichés à chaque changement dans la description faite par la personne interrogée. L'expérience est totalement enregistrée à l'aide d'un dictaphone équipé d'un micro-cravate ce qui permet d'oublier que tout le discours est sauvegardé et de parler plus librement. Ensuite, le chercheur pourra en réécoutant la bande, retranscrire l'intégralité du dialogue en le couplant aux photos illustratives. L'enquêteur doit une fois de plus éviter de trop s'exprimer, quelques relances sont toutefois autorisées, mais en règle générale il devra se contenter d'un rôle d'écoute attentive.

- Le terrain du parcours est fixé à l'avance par l'enquêteur, en revanche le trajet effectué par l'individu est laissé à son libre choix.

La méthode du parcours commenté a pour objectif principal d'accéder à l'expérience sensible de l'enquêter. La perception n'est plus décrite comme lors de l'entretien semi directif mais, plus intéressant encore, vécu par les deux parties présentes qui plus est. Le chercheur suit la personne interrogée dans ses déambulations et regarde, perçoit ou remarque avec elle les choses qui les entourent. Le parcours et sa durée ainsi que les temps d'arrêts, les accélérations ou les ralentissements sont orchestrés par l'individu et c'est précisément le choix de son tracé et de ses commentaires qui va permettre d'accéder aux sens qu'il donne à l'espace. Les différents modes d'appropriation du lieu sont ainsi mis en lumière car c'est en passant et repassant aux mêmes endroits que les individus se repèrent et organisent mentalement l'espace ce qui les guide ensuite dans leurs déplacements.

Le parcours commenté se définit entre autre par sa principale caractéristique qu'est le mouvement. Mouvement qui indique qu'il sera possible de voir sous tous ces aspects ou presque les éléments décrits. Ainsi en marchant la perspective évolue et le discours qui accompagne peut en être influencé. (Ex gare de SPC face et dos). Cette dynamique enrichit considérablement la description.

b. LIMITES

Le moment (conditions météo, affluence sur le lieu, heure et jour de la semaine) durant lequel est pratiqué cette technique d'enquête influe certainement sur les impressions et les sensations éprouvées. Il se produit une interaction entre les données observables et les conditions de l'observation, dans ces conditions « *la perception se déploie moins dans un milieu qu'en fonction d'un milieu* »⁷, elle doit être rapportée aux propriétés et caractéristiques du site. Les usagers d'un lieu le pratiquent en fonction de ce qu'ils perçoivent et du contexte dans lequel ils se trouvent, de cette façon les manières de percevoir sont indissociables du cours d'action dans lequel est engagé l'individu. Or lorsque se pratique cette technique d'enquête, la personne interrogée se met rarement en condition de l'action, elle crée son parcours pour montrer à l'observateur ce qu'elle ressent, ce qu'elle fait habituellement, ce qu'elle aime ou pas mais tout ceci n'est qu'une reproduction de la réalité des faits, aussi proche soit-elle de la réalité. Il ne faut pas oublier de mentionner que la personne interrogée peut vouloir convenir aux attentes de l'enquêteur et organiser son parcours en fonction de cela. (Ex : un enquêté refuse d'aller sur les voies)

Une personne a accepté de se soumettre à ce parcours en condition réelle, juste avant le départ de son train ce qui a eu pour conséquence de restreindre le cheminement à son trajet en direction du train. Nous n'avons pu explorer d'autres aspects du lieu qui peut être avaient une signification particulière.

⁷ J-P Thibaud, La parole du public en marche, in G.Moser et K. Weiss, Espaces de vie, 2003, p.116

2) Retranscriptions

a. LES FAÇONS DE PARLER PAR COMPARAISON

Les manières de décrire se modulent selon l'usage qu'on en fait et les souvenirs passés lesquels jouent aussi sur l'appréciation faite du lieu (positive ou négative). Les descriptions se teintent différemment selon que l'on s'émerveille ou que l'on s'indigne et la vitesse de locution en est bouleversée par la même occasion. Bien entendu, certains se lancent dans de grandes explications (hypothèses, raisonnements) pour nous démontrer ce qu'ils affirment.

Il arrive que les personnes se réfèrent à des lieux largement connus et reconnus de tous pour évoquer l'ambiance dans laquelle il se trouve. Cette association nous renseigne sur la sonorité ou encore la luminosité en passant par la densité par exemple. Ces indications à priori hors contexte peuvent devenir très enrichissantes lorsque la personne interrogée s'étend un peu plus pour justifier du bon usage de la métaphore.

b. LES FAÇON DE PARLER PAR CHANGEMENT MANIFESTE

L'ambiance du lieu peut être décrite en comparant un endroit à un autre « ici c'est plus... que », « là on peut voir... » etc. Ce genre de petites expressions révèle beaucoup sur les variations observées et/ou ressenties en fonction du cheminement emprunté, elles permettent de faire la liaison entre les lieux en marquant la rupture entre eux.

c. LE CHOIX DES MOTS

Les mots choisis pour décrire ne sont pas le fruit du hasard, les verbes employés par leur signification en disent beaucoup sur le rapport entre l'élément perçu et le langage utilisé. Ainsi, en regroupant les situations dans lesquelles ils sont utilisés, il est possible de faire ressortir d'un point de vue perceptif des indications sur les contextes d'observabilité : à titre d'exemple « encastré », « ressort » etc. Ces termes sont intéressants à noter car ils caractérisent des façons de percevoir propres à l'individu et la manière dont il relie les éléments les uns aux autres ou à l'ambiance alentour.

F) La réactivation d'entretien

1) principes

Réactiver un entretien apparaît comme une sorte de nécessité pour le chercheur qui souhaite aller au plus profond des choses afin de percer le sens vécu et le sens subjectif qui ne se dévoilent pas toujours au premier contact. La personne interrogée a souvent recours aux « discours d'imagerie et/ou d'ignorance » telle est l'expression utilisée par Yves Chalas pour désigner les écueils de l'entretien semi directif. Toujours en se référant à ce même auteur, nous avons essayé de parvenir à reconstruire les processus qui mènent à l'appropriation de l'espace au travers des sensations et des représentations qui gravitent autour de cette notion, en nous basant sur « la voie la plus commode pour arriver jusqu'aux significations primordiales du sens donné au lieu, à savoir la production d'un discours d'existence. »

Ce que nous cherchons, c'est la compréhension de la dimension affective des non-lieux avec pour objectif de la confronter à la conception de ces espaces. Ainsi, nous avons mis en évidence le rôle important de l'appropriation de l'espace dans la détermination d'un rapport affectif d'ordre positif ou négatif et de l'influence de celui-ci sur les comportements adoptés dans le lieu. L'appropriation de l'espace ne peut se faire sans la construction de représentations lesquelles sont chargées de significations pour les usagers ou les observateurs de l'espace. La genèse de ces représentations se situe à la fois dans la relation que l'individu entretient avec l'environnement et

la connaissance qu'il a de celui-ci en l'ayant pratiqué ou non. Le discours d'existence semble donc être un des meilleurs moyens d'atteindre le processus de formation de ces représentations et de leurs significations pour ensuite pouvoir déterminer de quelle manière s'est forgée la relation affective de quelque nature qu'elle soit avec le non-lieu.

Le discours d'existence s'avère être celui que dévoile plus facilement les personnes interrogées et permet d'éviter ainsi les biais causés par les images stéréotypées et les paroles pour « coller » aux attentes du chercheur. Nous avons pu remarquer, en effet qu'au début des entretiens semi directifs, les personnes avaient généralement tendance à se replier sur elles-mêmes, telle est l'impression que nous a laissé transparaître leurs attitudes. De ce fait, elle donnait des « réponses » assez vagues, peut-être par peur de fournir des « mauvaises réponses » puisque de façon quasi systématique, la fin de l'entretien se ponctuait par une demande teintée d'inquiétude afin de savoir si le contenu du discours correspondait à nos attentes. Malgré nos efforts pour expliquer que notre requête concernait avant tout leurs pratiques, leurs sensations et leurs représentations du lieu, il a fallu nous rendre à l'évidence : les personnes éprouvaient des difficultés à s'exprimer sur ces thématiques. Peu à peu nous avons compris que la seule façon de décrire les sensations ou perceptions qu'elles pouvaient éprouver dans ce type de lieu étaient de passer par une description de moments qui les avaient marqués par leurs connotations joyeuses ou malheureuses. Et que c'était à nous de décoder ces morceaux de vie si généreusement offerts par ces personnes que nous ne connaissions que si peu. C'est donc ce à quoi nous nous sommes livrés lors de la phase d'analyse des entretiens pendant laquelle ont été dégagés des thématiques voire des sous-thématiques ainsi que des façons de s'exprimer sur lesquelles nous nous sommes appuyés pour réactiver les discours.

2) limites

La difficulté d'inciter les personnes à se lancer dans ce type d'entretiens est relativement forte puisque de façon générale elles auront tendance à réitérer des affirmations déjà émises lors du premier entretien. Il s'agit de les conduire dans leurs propres retranchements et cela de manière indirecte, en quelque sorte à leur insu, pour ne pas qu'elles aient la sensation de le faire. Cette technique adoptée par Chalas et Torgue (1981) tente d'obtenir la production d'un discours plus riche que celui produit lors de l'entretien semi directif et consiste à inciter les enquêtés à évoquer des souvenirs personnels, des sentiments des commentaires plus poussés et davantage orientés vers la visée de notre recherche. C'est pour cette raison que nous avons choisi de leur présenter des productions graphiques ou photographiques, soit de leur propre réalisation soit que nous avons sciemment choisis en élaborant un éventail le plus large possible pour garder une forme neutre et opérer une réaction de leur part. En effet, présenter un document de quelque nature que ce soit à l'enquêté conduit à focaliser son attention sur celui-ci et le discours qu'il produit à la vue de ses images est semble t-il moins réfléchi car il se positionne dans ou au travers de cet objet et s'exprime par rapport à celui-ci. Néanmoins, les personnes que nous avons interrogées n'ont pas été réactives à ce procédé mais plus sensibles à la qualité « artistique » des photos ou ont maintenu ce qui avait déjà été dit lors du premier entretien. La consigne de départ a donc été réitérée à plusieurs reprises. Il était demandé au participant de réagir aux photos présentées en les commentant, en évoquant leur impressions, leurs sensations ou sentiments. Malgré nos efforts, les photographies n'ont pas constitué, dans ce cas particulier une incitation au discours d'existence. En revanche elles ont parfaitement joué leur rôle de focalisation de l'attention que ce soit sur les images à caractère graphique ou photographique, ce qui a finalement nui à la production d'une véritable maïeutique et a conduit à des remarques d'ordre technique ou historique.

G) Tableau de synthèse

	Principes	Limites
L'observation	Observer tout et tous	Ne pas chercher à voir
L'entretien	Parvenir à un discours	Instaurer un climat de confiance, éprouver de l'empathie, pragmatisme
La carte mentale	Découvrir les points de repères et d'ancrage	Hésitations, difficulté d'interprétation
Le parcours commenté	Accéder à l'expérience sensible de l'individu	Interaction données observables et condition observation
La réactivation d'entretien	Percevoir le vécu et le sens subjectif	Difficulté de parvenir au discours d'existence

II) EVALUATION : QUELLE METHODE POUR QUEL TYPE D'INFORMATION

« The environment surrounds, enfolds, engulfs » (L'environnement entoure, enveloppe, engloutit) Ittelson, 1973, p.13

A) Questionner la relation homme/lieu, homme/non-lieu

Les non-lieux, que nous avons décidé d'illustrer ici au travers de l'exemple des lieux mouvements et plus particulièrement les gares constituent un cadre de vie créé pour être fonctionnel. Nous nous sommes interrogés sur la manière dont cet espace est pratiqué, perçu, ressenti, représenté par l'individu qui s'y projette de quelque façon que ce soit.

Ce qui suscita notre intérêt ce sont les particularités, la manière dont il est investi et façonné et qui participe ensuite de la signification donnée à ses comportements. L'individu, en faisant appel aussi bien à ses affects qu'à ses connaissances va modeler ce lieu, lequel reflètera alors ses choix et ses préférences. L'interaction est valable tant au niveau des aspects physiques qui font cet espace qu'en fonction et par rapport à la présence d'autrui. Ce sont aussi bien les différentes façons d'investir l'espace physique que les réactions vis-à-vis des autres personnes présentes qui ont une incidence sur les perceptions, représentations et les comportements de l'individu.

B) La confrontation des méthodes

Les décideurs et concepteurs de projets comme l'implantation d'une gare se sont souvent basés sur des données jugées exactes et justes puisque de l'ordre du quantitatif et ne pouvant donc être remises en cause. Qu'en est-il de ces données certes plus complexes à appréhender mais certainement plus riches d'enseignements que celles mentionnant des aspects humains. Cette approche relativement récente à tendance aujourd'hui à prendre le pas sur les aspects économiques, techniques ou encore fonctionnels. Les possibilités de mettre en œuvre ce type de démarche s'avèrent plus complexes puisque les méthodologies sont plus nombreuses, se référant à la psychologie environnementale tout en laissant aussi de la place pour d'autres courants comme la phénoménologie. Cette pluridisciplinarité permet une plus grande richesse dans le type d'informations obtenues et ainsi de pouvoir choisir telle ou telle méthode en fonction de ce que l'on souhaite mettre en exergue.

Que l'on s'attache à saisir les représentations ou les comportements, les cadres d'étude seront différents selon qu'ils se spécialisent dans la quête de données d'ordre affectives, cognitives ou comportementales.

Cependant ces aspects de la relation homme-environnement ne peuvent être traités séparément ainsi que l'avait démontrée notre analyse bibliographique en insistant sur les interactions à l'œuvre entre ces éléments. La façon de procéder dans les enquêtes menées a tenu compte de cette imbrication de perspectives et à chercher à mettre l'accent aussi bien sur les notions d'évaluation d'ambiance que sur les approches représentationnelles et comportementales. Plusieurs méthodes ont ainsi été pratiquées sans pour autant centrée l'une d'entre elle plus qu'une autre sur tel ou tel aspect puisque nous n'étions pas en mesure de choisir, si ce n'est au travers d'une comparaison théorique.

Le credo que nous avons suivi consistait à tester plusieurs formes d'intervention afin d'être capable ensuite de construire une argumentation dont la force de conviction reposerait sur l'expérimentation et non plus sur un simple positionnement théorique. Bien évidemment la ligne de conduite observée n'a pas déviée et est restée centrée sur le rapport affectif envers un certain type d'espace. David Uzzell, Ombretta Romice, Eugénia Rattiu et Jean-Paul Thibaud ont démontré que la fonctionnalité ou l'esthétique ne représentent en aucun cas les seuls critères qui président à l'évaluation d'un espace *« mais que les qualités perçues et les affects qui y sont liés sont bien des dimensions à part entière que le concepteur comme le chercheur doivent appréhender. »*

L'éventail de démarches mis en œuvre était une façon de mesurer les potentialités de différentes approches à cerner les perceptions mais aussi les représentations et les comportements. Cette vision de l'enquête nous a permis de détenir les clés de lecture de ces méthodes pour mieux saisir le rapport affectif. Qu'il s'agissent de la personnalité, de l'identité, de la mémoire et la liste est longue concernant les éléments constitutifs de l'individu, leur importance n'a pas été négligée, au contraire toutes ces dimensions aussi diverses soient-elles ont apporté leur pierre à l'édifice dans ce schéma complexe des significations et de la symbolique. Toutes ces descriptions ont participé de la définition d'un état affectif positif ou négatif et permis de mieux saisir les attitudes et comportements.

C) La mise en pratique

1) L'instauration d'un climat de confiance

En préparant un guide d'entretien pour parvenir à la production d'un discours et non d'une simple réponse à une question posée, nous nous sommes confrontés au problème de l'incitation à produire ce type de discours. En effet, si aucune question n'est posée, du fait du biais induit par sa formulation, comment pouvait-on envisager que la personne interrogée se lance dans un tel exercice. Nous avons opté pour une stratégie qui consistait à commencer la rencontre par des petites questions fermées portant sur la civilité ou la profession qui rappelaient le questionnaire de départ afin que la personne se sente à l'aise par la simplicité des réponses à fournir.

Ce procédé ne se suffit pas à lui seul, l'attitude de l'enquêteur doit être celle d'une personne attentive et à l'écoute. L'enregistrement des entretiens devient une nécessité pour qu'il puisse se concentrer sur ce qui est dit et non pas tout noter et ainsi pouvoir demander s'il le faut des compléments d'informations voire des précisions. De la sorte, les conditions de l'échange sont mieux recrées et la propension à parler de la personne interrogée augmente. Cette démarche a néanmoins ce défaut qu'elle occasionne deux rôles bien distincts, celui qui raconte, évoque, se souvient et celui qui écoute, relance et oriente la discussion et il est très difficile à gommer puisqu'il constitue le cœur de la méthode. En revanche dans le parcours commenté, la personne interrogée se soucie moins de ce qu'elle avoue sur sa personne, ses opinions et jugements pour plusieurs raisons. La première réside dans le fait que cette technique est perçue sous un jour plus ludique

puisque dans notre cas, inconnue de tous les participants, et l'envie de découvrir prend le pas sur la peur de se dévoiler. A cela s'ajoute le fait que l'objet de toutes les auto-censures éventuelles à savoir le dictaphone s'oublie rapidement car glissé dans la poche ou le sac de l'enquêté. Celui-ci parle dans un micro-cravate accroché à ses vêtements qui participe de cette impression de ne pas être interrogée mais plutôt de faire une visite des lieux pour une personne non initiée. La carte mentale aussi peut laisser transparaître une sensation d'amusement puisque la consigne de l'exercice est large « représentez-moi la gare et votre ou vos parcours, vous pouvez ajouter des annotations ». Néanmoins, là où elle rejoint les dérives de l'entretien semi-directif, c'est dans la démission par ignorance ou plutôt devrait-on dire par incompetence. Le stratagème dont nous avons usé pour parvenir à nos fins consistait à avouer nos propres difficultés si un tel exercice nous était demandé. Dans la majorité des cas, cela a fonctionné, la personne a repris confiance en elle et ce sans doute parce qu'elle sentait qu'aucun jugement de qualité ne serait établi à posteriori.

2) La production d'un matériau

L'entretien semi-directif comporte quelques écueils dont celui mis en évidence par Y. Chalas appelée « imagerie ». Ces références « à l'ensemble des préjugés, des idées toutes faites, des lieux communs et des clichés qui sont dans l'air du temps et qui ne manquent jamais de resurgir en tout premier lieu dans une conversation et, a fortiori, dans un entretien dès que celui-ci commence »⁸ sont particulièrement difficiles à distinguer des valeurs et représentations de la personne interrogée. Nous avons fait le choix de recourir à des questions larges plus ouvertes une fois les premières minutes de mise en confiance passées. Cela comporte le risque de voir l'enquêté dérapé sur d'autres sujets qui ne concernent en rien la visée de la recherche. Néanmoins, cette façon de procéder possède un atout non négligeable, celui de lancer la parole sur des expériences personnelles.

Au fur et à mesure de la diction apparaissent éventuellement des occasions de relance. Le chercheur doit dans ces cas précis noter sur une feuille l'élément mentionné qui serait intéressant à développer plus longuement. La relance représente la seule manière de ne pas orienter la production du discours sur le thème recherché et d'inciter la personne à en dévoiler plus. De façon quasi automatique, la personne est capable de s'exprimer à nouveau sur un terme, une expression ou encore développer une anecdote précédemment mentionnés parce qu'elle éprouve une sorte de fierté vis-à-vis de l'intérêt porté à ses dires et que cela réfère directement à son vocabulaire.

L'entretien semi-directif pratiqué par relance permet donc cette pénétration dans la sphère intime de l'enquêté qui ne peut plus alors être perçu comme une intrusion. Le fait de poser une question dont le but serait le même, peut bloquer la personne parce qu'elle va se sentir coincée et dans l'obligation de répondre et formulera alors une réponse qui ne lui correspondra pas complètement. L'emploi de cette technique d'enquête s'est avéré un outil efficace et a permis d'éviter les questions de type journalistiques et en dernier recours de rompre les périodes de silence un peu longues.

Cette difficulté d'enjoindre la personne au discours se présente également dans les parcours commentés au cours desquels les interviewés peuvent se retrouver désarmer à plusieurs reprises, notamment par la méconnaissance du processus qui souvent les amènent à chercher ce qu'ils pourraient dire et de ce fait se réfèrent à des clichés fréquemment véhiculés pour ce type de lieux. La finalité d'un tel parcours consiste pourtant à parvenir à la production de la part de l'enquêté d'un discours basé sur l'alternance du mouvement et des arrêts afin de récolter une grande diversité d'informations d'ordre visuelles, olfactives, tactiles, sonores etc. Cependant obtenir ce genre de données s'assimile à la production du discours d'existence et devient alors un véritable parcours du combattant pour le chercheur tant les individus sont peu habitués à livrer leurs

⁸ Y. Chalas, l'invention de la ville, p.10

ressentis sur l'instant présent. De toute évidence cette méthode qui relève de l'observable fait appel à la capacité des acteurs à décrire et à expliquer leurs ressentis face aux diverses sollicitations des lieux comme des personnes. Mettre des mots sur une ambiance, une sonorité ou un degré de luminosité pour ne citer que cela n'est que difficilement exprimable par le langage. Ces sensations sont ressenties, il ne semble pas y avoir de doute par rapport à cela mais sont-elles exprimables ? Cette question nous avons tenté de la résoudre en insistant lors de la retranscription sur les hésitations, les silences, les mots prononcés avec plus d'insistance etc. En focalisant ainsi une partie de l'attention sur ces modes d'expression, il peut être envisagé de faire une analyse grâce au ton de la voix. Cette solution suppose que les enregistrements aient été conservés dans l'attention d'une réécoute.

Enfin pour trancher notre avis sur le type de discours obtenu grâce à ce procédé, nous pouvons mettre en lumière la difficulté de verbaliser les perceptions et les ressentis dans l'instant présent. La phénoménologie nous explique qu'il est nécessaire d'avoir une prise de conscience après coup, une fois l'expérience terminée. Néanmoins cet argument a fait l'objet de controverse puisque le passage d'une ambiance à l'autre permet justement de procéder à une comparaison et de s'exprimer alors en référence à l'expérience précédemment vécue. Ce qui explique la nécessité d'une analyse portant sur les expressions employées marquant un changement perceptible de lieu et par conséquent d'ambiance et de sensations associées.

A noter le fossé qui sépare le discours d'existence du parcours commenté en ce sens que l'un réfère à la vie courante, à une histoire ou même à une anecdote tandis que l'autre ne peut s'analyser qu'en fonction du contexte de déroulement de l'expérience. Néanmoins ces deux méthodes sont complémentaires, la première renvoie au passé tandis que la seconde décrit le présent mais toutes arrivent à une projection vers le futur puisqu'elles débouchent souvent sur les souhaits et désirs des interviewés pour améliorer le lieu en fonction de leurs attentes.

La carte mentale aussi amène à parler. La personne interrogée peut procéder de différentes manières, soit en commentant pendant le temps de réalisation, soit à la fin en expliquant pourquoi telle ou telle chose apparaissent et pas telle autre. En revanche, quand bien même elle amènerait la personne à produire un discours celui-ci n'est nullement automatique.

3) Relier une méthode à une catégorie d'information

a. LES AFFECTS

Souvent reliés à l'expérience passée ou aux souvenirs heureux ou malheureux, les affects, catégorie derrière laquelle nous classons les sensations, les émotions, les impressions sont extrêmement bien enfouis dans chacun des individus et ne se laissent pas appréhender si facilement. L'entretien semi-directif quand il se déroule dans un climat de confiance et de générosité peut réussir soit par la simple suggestion, soit de façon très transparente à mettre en exergue des ressentis éprouvés par rapport aux lieux mais ils seront systématiquement associés à une période précise ou un événement particulier.

Tandis que le parcours commenté, quant à lui, fait apparaître certains affects par confrontation de l'individu avec une réalité qu'il n'avait jamais songé analyser auparavant, tout simplement parce qu'il se s'était jamais autoquestionné sur le pourquoi d'un tel émoi. Cette technique détient également le monopole dans un domaine que nous n'aurions pas soupçonné : l'apparition de sensations jamais ressenties auparavant. En parcourant les lieux, l'individu souhaite montrer ce qu'il affectionne ou non et il peut lui arriver de découvrir une chose à laquelle il n'avait jamais prêté attention. C'est très enrichissant pour notre recherche car nous nous trouvons directement confrontés au processus de formation d'une émotion et les commentaires qui accompagnent expliquent ce pourquoi elle est suggérée.

b. LES REPERES SPATIAUX/TEMPORELS

Cette catégorie se coordonne de manière quasi automatique avec la production de cartes mentales. La personne interrogée ressent le besoin de marquer ses repères car ce sont eux qui rassurent et c'est également en fonction d'eux que se dessinent les trajectoires. Ils représenteront les principaux éléments de la carte qui peut dès lors être assimilé à un plan.

Ces repères dans le temps et dans l'espace apparaissent de façon certes moins évidente dans les discours mais ils y figurent comme des indicateurs de basculement d'une émotion, d'une sensation à une autre, d'un souvenir à l'autre.

c. LES DONNEES REPRESENTATIONNELLES

Elles se dévoilent plus particulièrement dans le récit de vie réalisé par la personne interrogée qui sans forcément s'en apercevoir expose à l'enquêteur sa vision du lieu en faisant référence à son propre système de valeurs et de normes. Or le chercheur qui a étudié le lieu de la manière la plus objective possible parvient à comprendre la perception de l'espace qui en découle. La distinction entre le réel et l'imaginaire c'est-à-dire entre le monde physique tel qu'il se présente et le sens que lui confère l'individu se perçoit dans le sens et l'image qu'il donne aux lieux. Et c'est précisément lorsqu'il évoque son vécu personnel qu'il devient plus aisé d'appréhender le système à partir duquel se sont forgées ses représentations.

La carte mentale par les proportions qui prennent forme entre chaque objet, la taille et/ou la dimension de chaque élément indique la construction d'une représentation. A contrario, les éléments absents de la carte en comparaison de la réalité expriment la non identification de l'individu par rapport à ceux-ci qui découle d'une non-appropriation de l'objet ou de l'espace en question parce qu'ils ne signifient rien pour l'individu.

Les représentations découlent souvent des pratiques qui permettent à l'individu de structurer l'espace qui l'environne et de lui conférer un sens. Ainsi le trajet choisi par l'individu au cours du parcours commenté en dit long sur sa perception de l'espace. Si l'individu se reconnaît dans l'espace qu'il propose au chercheur c'est qu'il s'y est identifié et lui a donné une signification. C'est précisément cette signification qui lui est propre et qui renvoie à sa culture, sa personnalité ou encore son vécu qui va se traduire dans ses commentaires.

d. LES DONNEES COMPORTEMENTALES

L'observation naïve ou de vérification constitue très certainement une des méthodes peu nombreuses qui puisse rendre compte des comportements adoptés en gare. Cependant, ils sont très difficilement caractérisables par le chercheur qui ne doit pas « chercher à voir », il doit se départir de toutes ses valeurs et apercevoir un type de comportement puis l'autre sans le vouloir. Ainsi au moyen de cette technique, il n'est pas envisageable de garantir l'exhaustivité des comportements possibles dans un lieu donné. Tout d'abord parce que des périodes d'observation choisies dépendent les observations.

L'observation reste le meilleur outil pour vérifier les attitudes en confrontant les différents types de discours avec la réalité.

Le parcours commenté s'il est fait en situation réelle, c'est-à-dire que la personne ne s'est pas déplacée expressément pour participer à cette méthode est alors un véritable révélateur du comportement. La personne peut être éventuellement un peu décontenancée de devoir expliquer tout ce qu'elle voit et ressent au moment où elle le fait (ce n'est pas dans son habitude) mais cela reste une excellente technique pour appréhender la réalité au plus proche et ne plus se contenter

de ce que dit la personne mais de ce qu'elle fait. Généralement au cours de l'entretien il est possible que l'enquêteur obtienne ce genre d'informations sur le comportement adopté par la personne dans le lieu en question mais il est très difficile de faire la part des choses entre l'attitude et le comportement.

e. UNE TECHNIQUE D'ENQUETE POUR DES TYPES D'INFORMATION

	Les affects	Les repères spatio-temporels	Les données représentationnelles	Les données comportementales
L'observation	Si manifestations externes d'émotions ou de sentiments de la part des individus	En fonction du positionnement des individus		Facilement identifiable
L'entretien semi-directif	Nécessité climat de confiance	Indicateur de basculement d'une émotion à l'autre, d'un souvenir à l'autre etc.	Référence à son propre système de valeurs et de normes	Au travers de la description des attitudes
La carte mentale	les points d'ancrage	les points de repères	proportion/dimension/présence/absence des éléments	Dessin d'un trajet
Le parcours commenté	Confrontation en temps réel avec la réalité environnante. Apparition de nouveaux émois.	En fonction du choix de la trajectoire du parcours	L'individu identifie et donne une signification à l'espace	l'individu fait ce qu'il dit et non plus dit ce qu'il fait
La réactivation d'entretien	Trouver un objet "suscitant" l'émotion et donc un discours moins réfléchi	Identifiés à partir des photos ou images	Dévoiler le sens vécu, le sens subjectif	Au travers de la description des attitudes

III) METHODOLOGIE POUR LE TRAITEMENT ET L'ANALYSE DES DONNEES

A) L'analyse des discours

Nous avons opté pour deux manières quelque peu différentes dans la retranscription tout en restant le plus fidèle possible aux paroles et au contexte dans lequel elles ont été prononcées (hésitations, insistance, énervement etc.).

1) La technique de la retranscription « pré-interprétée »

La première façon de procéder à consister en une retranscription inspirée de *La poétique de la ville* de P. Sansot qui laisse si subtilement transparaître l'affectif en décrivant le rapport d'attachement aux lieux. Il est question de rendre la lecture plus agréable en tentant d'immiscer le lecteur au cœur des sensations éprouvées en cet instant. Pour autant, la parole n'est nullement déformée ou n'a fait l'objet d'aucune sélection, tout ce qui est dit se retrouve sous le chapeau des guillemets comme pour appuyer et faire ressortir encore davantage les perceptions. Les objets perçus lors du parcours ne manifestent pas plus d'intérêt que la façon de dire, si révélatrice des valeurs pas toujours avouées. Nous avons voulu aller au-delà de ces constats et analyser d'emblée « à chaud » ce que signifiaient ces paroles en s'attachant à percer le filtre des représentations.

Nous avons cependant pris conscience qu'une telle façon de procéder était certes plus agréable pour l'interviewer qui n'a alors pas la sensation d'effectuer une tâche de façon mécanique sans y apporter aucune part de réflexion personnelle et d'analyse. Néanmoins elle comporte une forme de subjectivité et exige d'être pratiquée en prenant de nombreuses précautions notamment sous forme d'autoanalyse en se posant des questions du type :

- C'est bien ça qu'il ou elle a voulu dire ?
- Est-ce que c'est aussi important pour la personne que nous pensons le croire, est-ce plus ou moins important ?
- Pourquoi y a-t-il des choses dites que nous ne mentionnons pas ? (Ce n'est pas important, ça ne nous intéresse pas ?)

Le fait de ne pas passer par la retranscription intégrale oblige de ce fait à être plus prudent.

2) La technique de la retranscription du mot à mot

Sur les dix entretiens que nous avons pratiqués qui ont tous été enregistrés dans leur intégralité, les cinq derniers ont fait l'objet d'une retranscription complète c'est-à-dire fidèle mot pour mot au déroulement de l'entretien.

Cette méthode consistait à rester le plus objectif possible vis-à-vis de l'analyse qui allait suivre. Les informations recueillies n'ont ainsi subies aucunes formes d'interprétation préalables et leurs interprétations peuvent ainsi être remises en contexte par une relecture qui permet de souligner les relances de l'enquêteur et de constater si elles ont eu une influence ou non sur le discours de l'enquêté.

3) 3) Quel bilan ?

Nous pensons que la retranscription intégrale est une sorte de précaution pour ne pas tomber trop dans la subjectivité, car à un moment donné, tout est dit. Le lecteur peut se faire sa propre opinion et éventuellement en comparant l'entretien à l'état brut avec l'interprétation qui en est faite, juger si l'analyse exagère ou minimise certains points.

Ensuite, dans la phase de « décorticage » il y a bien cette analyse qui ramène de la subjectivité. Il faut alors être prudent et se poser sans cesse les mêmes questions que citées ci-dessus pour s'assurer de notre plus grande neutralité.

Les entretiens nécessitaient d'éprouver de l'empathie envers l'enquêté et ensuite c'est envers notre propre travail d'analyse qu'il est recommandé d'avoir de l'empathie. La neutralité et la distance sont les maîtres mots à appliquer pour désigner une recherche la plus objective possible, une recherche qui ne pourrait être critiquable d'un point de vue scientifique.

B) L'analyse par thématique du corpus discursif

1) Principes

L'analyse se produit sur le corpus c'est-à-dire l'ensemble des discours produits par les interviewers et les interviewés. Cette étape se base sur les retranscriptions lesquelles peuvent éventuellement être complétées d'une réécoute des enregistrements et sur une confrontation de celles-ci avec le dessin de la carte.

L'objectif poursuivi concerne avant tout l'extraction du sens des paroles afin d'y repérer les éléments qui intéressent notre recherche, à savoir la compréhension de la dimension affective des non-lieux. Ainsi, au travers des expériences et ressentis exprimés, nous devons déterminer quels sont les déterminants de l'appropriation et les processus à l'œuvre dans la formation du rapport affectif à l'espace et leurs conséquences sur les comportements.

La première étape est un travail de découverte des catégories (de thèmes ou de sous-thèmes) : il s'agit de points de vue, de concepts ou d'idées qui doivent permettre le classement et

l'organisation des informations obtenues. La construction se dessine au fur et à mesure des lectures et on peut supposer la création d'une grille présentée sous la forme d'une liste de rubriques mais cela peut paraître difficile car il n'est pas toujours évident de construire une grille à la fois simple, commode et en même temps complète.

Ensuite les interviews sont découpées en unité de sens, c'est-à-dire en extraits ayant un sens identifiable, le thème ou le sous-thème. Ces informations sont codées selon la grille par exemple en notant dans la marge les codes et les limites de la portion ou sélectionnant l'extrait et en le rangeant dans la catégorie. Enfin à partir du tableau de codage on pourra faire des comparaisons de sujets (individus qui se ressemblent) ou étudier des rapprochements ou répulsions de thèmes.

Le dépouillement des retranscriptions a donné lieu à de nombreuses pages allant de la simple anecdote à de longues histoires, en passant par les émotions ou les ressentis. Ces faits ou phénomènes sans liens apparents les uns avec les autres devaient certainement pouvoir se recouper. Le meilleur moyen de le savoir était de lire en essayant de maintenir une attention et un intérêt égaux pour chaque entretien. Afin d'être fixé plus rapidement sur la nature des catégories que nous pouvions mettre en exergue, nous avons fait le choix de ne lire, pour commencer que les deux premières pages de chaque entretien.

Puis, nos premières idées en tête sur un éventuel découpage par thématique, nous nous sommes lancés dans la lecture exhaustive de toutes ces pages de données où certaines se lisent alors que d'autres ne se laissent que devinées. Ce qui explique la nuance que nous avons souhaité adjoindre dans cette analyse en différenciant nettement les expressions au sens explicite de celles au sens plus implicites ceci dans le but de rester fidèle à notre visée objectivation du subjectif.

2) Limites

Rien d'original qui vaille que l'on se félicite devant cette méthode de traitement de données qui s'est révélée à nous comme incroyablement rébarbative au début, puis peu à peu les mots ont pris un sens moins banal, se sont inscrits dans un contexte et ont montré toutes leurs pertinences. Là encore, il ne fallait pas se laisser happer par ce désir de voir se reconnaître d'un récit à l'autre des similitudes au risque de mal interpréter la véritable signification de telle ou telle expression.

Tout se joue dans la retenue qu'est en mesure de s'imposer le chercheur et qui sous entend que la lecture doit se faire comme si tout était découverte. Grâce à cette distance entre le corpus des textes et nous, il nous a été possible de relever les répétitions qui ressortaient des discours d'une personne à une autre et ainsi insister sur la transversalité comme outil pour affirmer la multiplicité des significations. Les contenus aussi divers soient-ils représentaient « *une véritable épiphanie des différentes significations* »⁹.

3) Les thématiques

Une fois identifiées ces redondances, il ne nous restait plus qu'à assembler ces morceaux de texte pour former ce que Chalas a choisi de nommer le « texte pour l'analyse », en respectant la chronologie de recueil des informations. Ces « paquets de signification » ainsi mis en évidence ont effacé peu à peu l'impression de capharnaüm qui nous avait saisi à la première lecture. De sorte que progressivement nous sommes parvenus, en suivant ce processus mis en évidence par Chalas à identifier des catégories correspondant à nos axes de recherche. Elles sont au nombre de cinq :

➤ les ressentis

⁹ Y.Chalas, L'invention de la ville, anthropos, collection villes, Ed.Economica, 2000, p.26

- Les usages du lieu (fonctionnalité, temps, motif)
- Les perceptions dans le temps
- Les attitudes
- Les comportements

Ce travail peut donner l'impression d'un découpage des discours et de ce fait d'une mise hors contexte des extraits sélectionnés. Il n'en va pas ainsi puisque en procédant de la sorte nous opérons un approfondissement des déterminants à l'origine de la formation du rapport affectif à l'espace en soulignant l'ensemble des redondances ou des contradictions présentes dans les récits. De la sorte, nous opérons le lien entre l'empirique et le théorique pour inscrire notre démarche de travail au cœur de l'individualisme méthodologique qui consiste à prendre pour référence les expériences des individus en interaction avec leurs identités, croyances, valeurs etc. dans l'intention de décrire et d'expliquer des phénomènes homogènes. Autrement dit il faut considérer les facteurs qui déterminent la formation d'un rapport affectif à l'espace de l'ensemble des individus interrogés et appréhender ces phénomènes comme le résultat de l'agrégation de comportements individuels pour former un ensemble homogène.

<u>Les thématiques des lectures d'entretien</u>	
➤	Les usages du lieu (fonctionnalité, praticité)
➤	Les ressentis (souvenirs, imaginaire, temps)
➤	Les perceptions (ambiance architecture)
➤	Les comportements (ce qui est fait et observable donc vérifiable)
➤	Les attitudes (ce qu'on dit faire)

C) Quelles informations recueillir des représentations spatiales ?

1) Le fond des cartes

a. DES "CARTES COGNITIVES »

Sur l'ensemble des cartes obtenues suite à notre consigne qui était la suivante : « Pouvez-vous me représenter la gare sur cette feuille blanche ? », les trois quart des interrogés ont répondu par un plan et la moitié a dessiné ou a tenté de dessiner la façade du bâtiment. Cette manière de représenter la gare est selon nous très révélatrice de l'association qui est faite entre la gare et son aspect « fonctionnel » et aussi entre la gare et son aspect « esthétique ».

Les plans qui nous ont été représentés sont généralement réalisés très rapidement. Cette célérité présente chez tous les interviewés reflète la difficulté de traduire par un dessin une représentation. Les cartes aux allures les plus rudimentaires peuvent être interprétées comme le reflet de la vision réductrice du lieu, à savoir un lieu de passage.

b. DES « CARTES AFFECTIVES »

Les cartes que nous nommons affectives sont celles qui nous ont frappé par cette ardeur déployée par l'interviewé pour annoter ou dessiner avec un maximum de précision les divers éléments qui selon eux « font » la gare. Il y a derrière ces cartes une volonté d'inscrire un ressenti personnel que ce soit par des mots ou des détails, au premier abord insignifiants et qui se révèlent après analyse d'une grande richesse.

2) La forme des cartes

Nous avons ainsi pu mettre en évidence plusieurs types d'informations, étroitement liés aux représentations et pratiques des personnes interrogées. Il s'avère qu'une distinction puisse être opérée entre l'information qui porte sur les éléments physique de celle relative aux relations spatiales. Un troisième type d'information entre en ligne de compte à savoir les déplacements dans l'espace en question.

a. LES ELEMENTS PHYSIQUES

Les lieux constituent l'unité de base, indépendamment de leurs échelles ou de leurs propriétés physiques : bâtiments, places, rue, etc. Les lieux qui ont de la sorte pu être identifiés à la lecture analytique des cartes sont : le hall de gare avec ses commerces et services, la façade, les quais et de façon implicite ou explicite le système de circulation à l'extérieur.

b. LES RELATIONS SPATIALES

Elles sont principalement qualifiées de relations d'inclusion spatiale puisqu'au minimum deux lieux ont une échelle spatiale différente. Il s'agit dans notre cas d'étude notamment des halls de gare, des voies et de la façade du bâtiment qui ne sont pas représentés dans les mêmes proportions ce qui peut traduire la « préférence » accordée à l'un plus qu'à l'autre et aboutir lors d'un commentaire de la carte à une signification bien particulière si celle-ci n'a pas déjà été mentionnée dans l'entretien auparavant.

c. LES DEPLACEMENTS

Ils font le lien entre l'information intériorisée et le comportement. Apparaît ainsi la façon dont sont ordonnés les lieux pour assurer un déplacement « optimal » (défini par l'individu selon un certain nombre de critères) et tendre vers l'objectif que la personne s'est fixé.

3) Les limites d'une telle analyse

Cette analyse qui se présente en deux parties est toutefois à nuancer car les éléments d'une catégorie peuvent aussi être classés dans l'autre, il n'y pas de séparation bien nette. En effet, certains relevant de la composition des représentations structurent également les relations spatiales. Cela se vérifie souvent pour les points de repères. Un biais à éviter réside dans la confusion entre points de repères et point de références, qui sont des éléments qui structurent les relations spatiales de la représentation. Ils sont assimilés à des points d'ancrage généralement caractérisés aussi bien par les facteurs physiques que les facteurs d'ordre affectif ou cognitif. Tandis que les points de repères fonctionnent, quant à eux comme des références spatiales qui ne sont pas de ce fait, nécessairement associés à une forme d'attachement particulier. Autrement dit, ils servent de marqueurs de l'espace et sont ainsi principalement fonctionnels. En général, ils permettent à l'individu d'opérer un choix dans ses déplacements.

4) La signification

En décortiquant les cartes mentales comme nous l'avons fait, en entourant ce qui est assimilé à un point de repères, dont le seul intérêt réside dans sa fonctionnalité, (Cartes 2, 3) nous obtenons une « liste » des éléments concernés. Dans la majorité des cas, ils sont assimilés au mobilier caractéristique de la gare (panneau d'affichage, kiosque, guichets), ce qui peut signifier que la personne s'oriente avant tout par rapport à la configuration de ces objets. Nous ne pouvons néanmoins généraliser étant donné le faible échantillon de cartes en notre possession, seulement

quatre personnes ont accepté de se plier à cette consigne. Sur deux cartes, les points de repères ne sont pas simplement dessinés, ils sont nommés et à noter également la présence de nombreuses indications de précision qui pourrait indiquer un attachement plus marqué au lieu. En effet, les deux autres cartes sont caractérisées par leur minimalisme (Cf. Carte 2, 3) qui suggère uniquement la configuration des lieux et aucuns traits particuliers ne mentionne un attrait pour ce lieu autre que celui pour lequel il a été conçu. Les bulles qui apparaissent sur les croquis sont les paroles qui ont accompagné la réalisation du dessin ou son commentaire à posteriori. Elles traduisent comment les points de repères peuvent devenir des points d'ancrage pour la personne (Cf. carte 1, 4) ou au contraire ne rien signifier du tout (Cf. cartes 2, 3).

Pour interpréter ces cartes, il est possible de les corréler au discours qu'ont tenu les personnes ou au parcours commentés qu'elles ont éventuellement réalisé pour obtenir une vision plus personnalisée et des thématiques relatives aux significations de l'espace. Or, ceci correspond à l'objectif de notre recherche, nous voulons démontrer quel type de rapport les individus entretiennent avec les lieux. Pour ce qui est de l'outil carte mentale, il s'avère que la difficulté est grande de « faire parler » un dessin sans connaître le commentaire qui l'accompagne. C'est pourquoi, nous nous autorisons à analyser le contenu de ces cartes en tenant compte de ce qu'avait pu nous dire la personne.

Toutefois, nous sommes conscients que nous ne possédons pas toutes les clés de lecture de ce type de carte, et nous essaierons donc d'en tirer des conclusions. Celles-ci ne sont partielles et nous serviront de guides dans notre analyse finale des significations de l'espace gare.

Tout d'abord, nous avons jugé que la quantité d'informations présente sur une carte témoigne d'un intérêt plus important pour ce lieu mais aussi et surtout d'un regard attentif à sa conception et son agencement (Cf. Cartes 1 et 4). Ce qui peut vouloir dire que la personne entretient un rapport particulier, généralement positif d'après les commentaires qu'elle fait sur les espaces. Pourtant, paradoxalement, en confrontant ces dessins à leurs commentaires, il était ressorti que la personne fréquentait le lieu occasionnellement.

En revanche quand le dessin est minimaliste, réalisé de façon très schématique comme c'est le cas sur les cartes 2 et 3, nous en concluons un éloignement par rapport au lieu, comme une sorte de désintérêt. Et là, c'est la relation inverse qui s'opère, les personnes qui ont représenté ces cartes, la fréquente tous les jours ou au moins une fois par semaine.

Nous pouvons d'ores et déjà établir une relation entre le temps passé en gare et le type de rapport qui se crée avec le lieu de la manière suivante :

Interprétation des cartes mentales

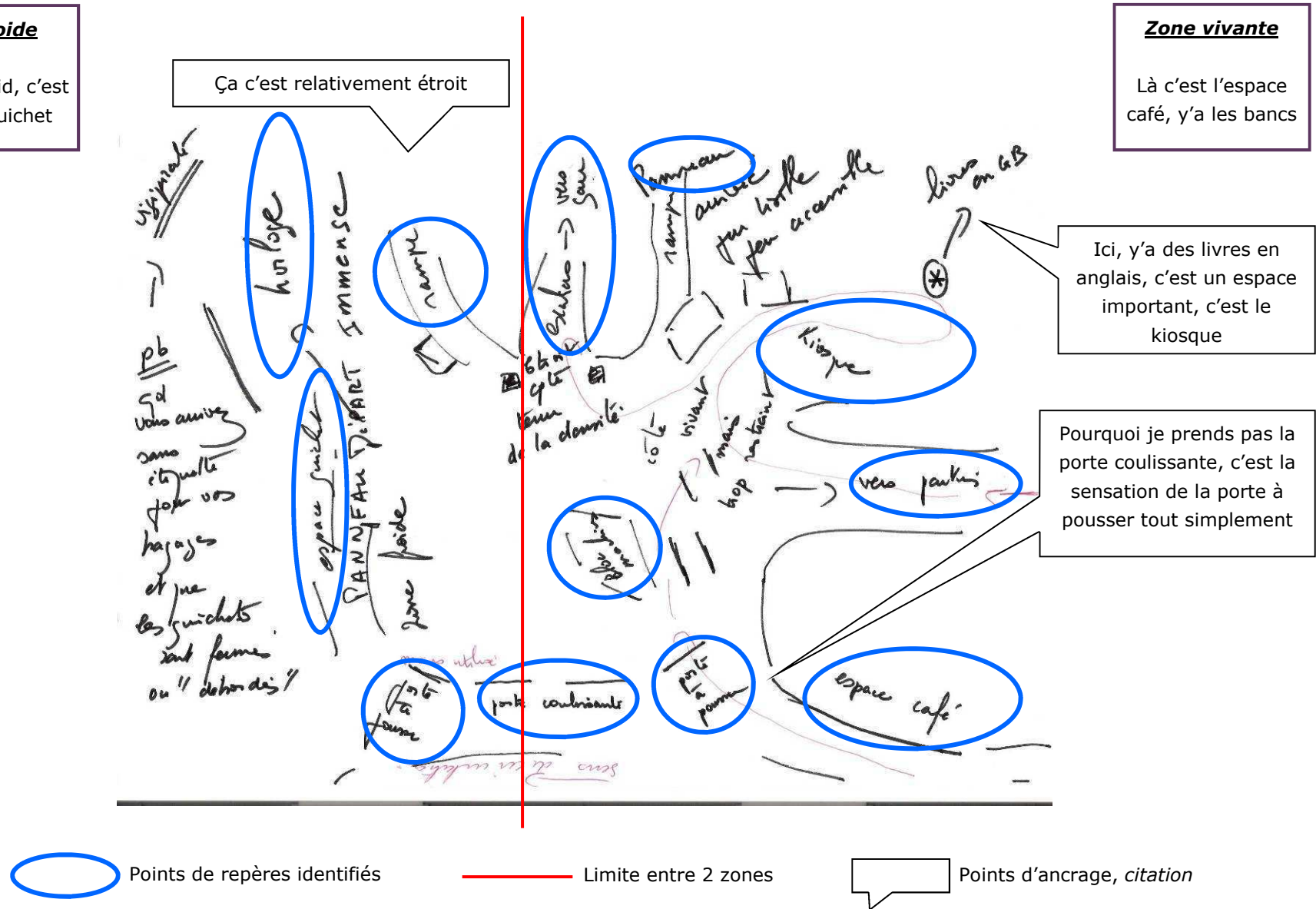
- ➡ Plus la carte est complète et précise avec un grand nombre d'information et plus la personne semble entretenir des rapports familiers avec le lieu et pourtant elle le fréquente peu.
- ➡ Plus la carte est schématique et simpliste et moins la personne accorde de l'importance au lieu qu'elle traverse et utilise très fréquemment.

Zone froide

Là, c'est froid, c'est
l'espace guichet

Zone vivante

Là c'est l'espace
café, y'a les bancs



Zone non pratiquée

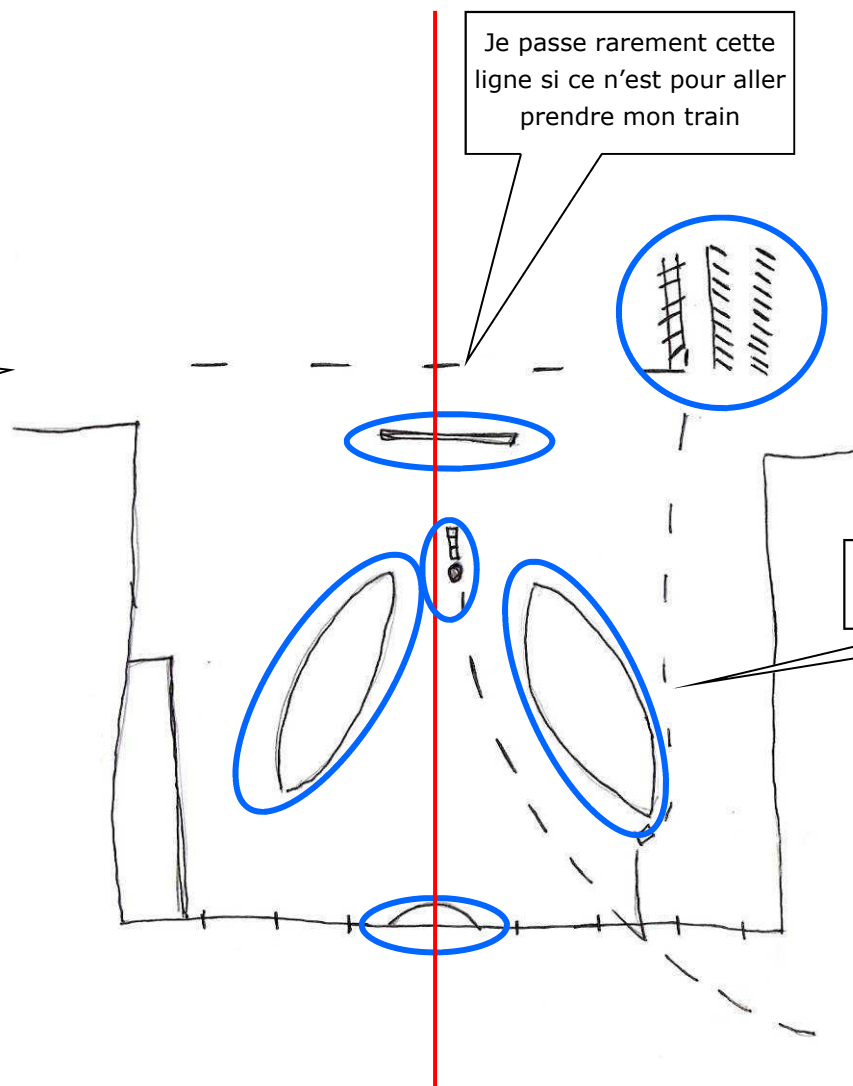
C'est vraiment une partie que je ne pratique pas

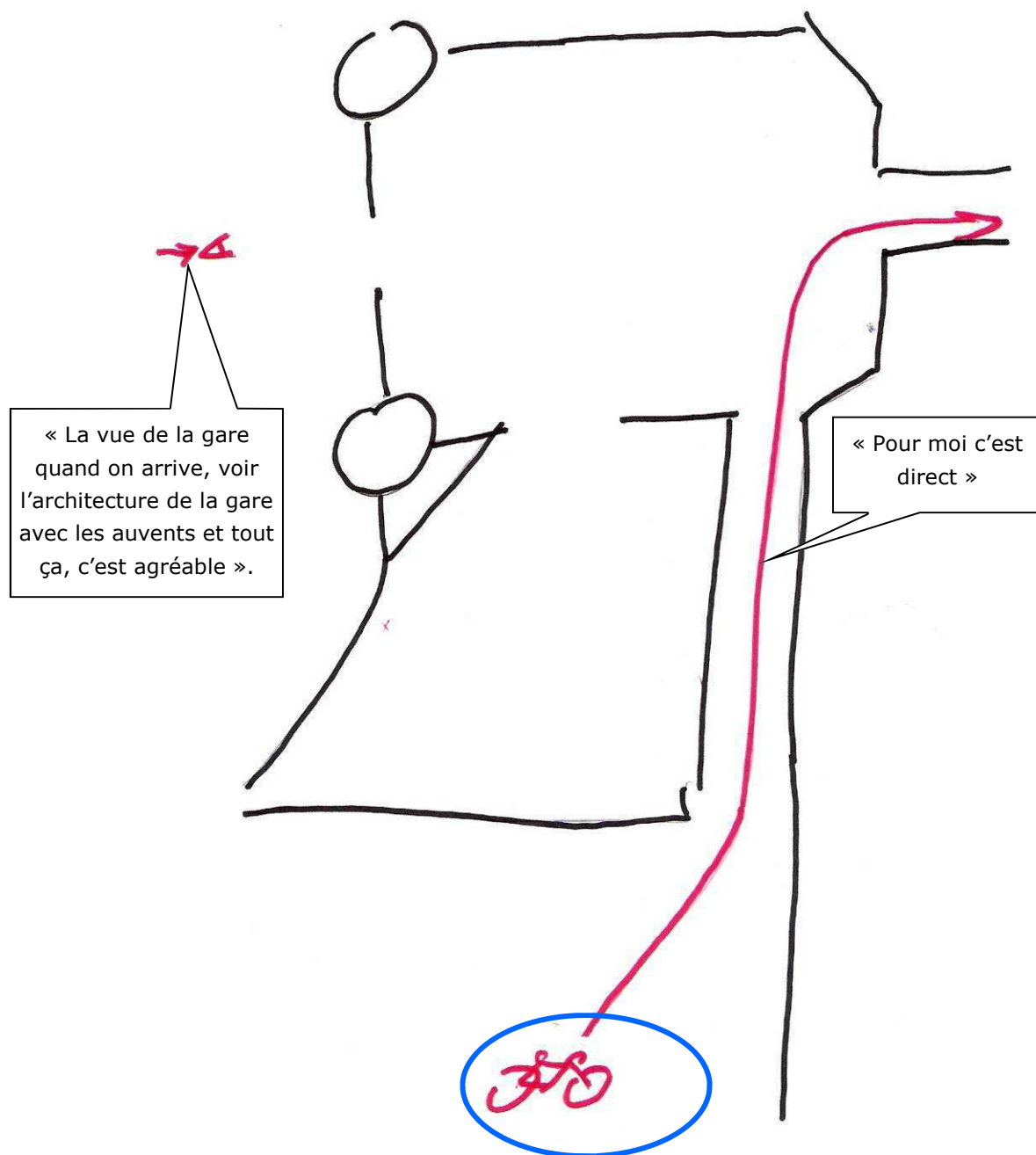
L'intérieur n'est pas génial [...] les portes sont horribles. Donc je vous fais le plan le plus simple, ça reflète bien mon usage de la gare

Je passe rarement cette ligne si ce n'est pour aller prendre mon train

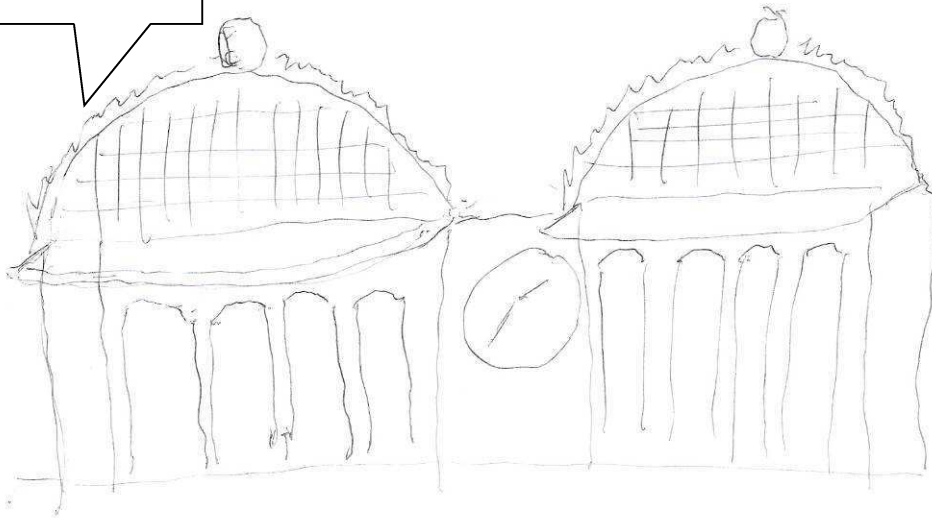
Zone fréquemment pratiquée

Les deux machins là, je n'ai jamais compris pourquoi en ovale





« Je l'aime pour son architecture, en dehors de ça.... »



« Je fais pas toujours le même trajet, des fois je change parce que j'aime bien changé, ça dépend si je suis en avance ou en retard »



« Ici quand on va chercher son billet au guichet c'est très très anonyme »

D) Méthodologie d'analyse des observations

1) Etre avec les lieux

Nous avons fait le choix de regarder la gare sans dispositif de contraintes, à l'instar de ce que préconise I. Joseph pour ne pas produire de biais qui obstruerait le caractère ordinaire des lieux. Quelques stratégies très simples ont été mises au point afin de mener ces observations le plus loin possible sans pour autant se faire voir. Pour cela notre statut d'étudiant a facilité grandement le travail, puisque l'on remarque très souvent cette catégorie de personnes en gare et cela n'a de ce fait pas éveillé les soupçons. Nous nous sommes postés dans plusieurs endroits où nous pouvions observer du mieux possible ce qui se passait, nous nous sommes également « risqués » à suivre une personne, nous nous déplaçons l'air nonchalant d'un espace à un autre, tout ceci à tour de rôle en prenant soin de rédiger le plus rapidement et de la façon la plus rigoureuse possible ce dont nous venions d'être les spectateurs.

Le problème de la valeur accordée à ce que nous voyons se pose : est-ce seulement nous qui le percevons ainsi car nous sommes en situation d'observateur ? Comment objectiver notre jugement ? La principale limite réside alors dans la subjectivité de l'appréciation.

Nous avons opté pour une méthode inspirée des travaux d'I. Joseph qui consiste à cadrer les actions observées. Nous avons ainsi repris les 3 cadres formulés de la manière suivante :

- L'action « à objectif assigné » directement fonction de ce que l'utilisateur est venu faire dans la gare (renvoie au fait que la gare est une gare).
- L'oscillation entre un certain flottement de l'utilisateur dans la gare et son réengagement dans un cours d'action délibéré facile à réinscrire dans un objectif assigné.
- L'utilisateur « borde » son occupation dans la gare. Il recoupe les deux cadrages précédents puisqu'il renvoie aux opérations entreprises par l'utilisateur pour confirmer ses actions, leur rythme, le type d'engagement et de présence qu'il leur accorde, et dans le même mouvement, pour délimiter un temps et un espace, qui lui soient propres au sein de la gare, lui permettant de flâner, de lire, de ne rien faire, d'expédier des affaires courantes.

Ces catégories ont permis de dégager la synthèse de nos observations dans un tableau qui regroupe les situations de présence dans les lieux.

En classant ainsi nos observations dans un de ces cadrages nous pourrions alors répondre à la question : Comment l'utilisateur pratique la gare ?

Les indicateurs qui ont été établis définissent les différents types d'activités et de déplacements qui renvoient à la présence en gare pour tenter de qualifier la gare en fonction des situations qu'elle occasionne.

2) Grilles d'observation d'un espace de mobilité

a. LE 1^{ER} AVRIL 2007 A 16 H 00 A TOURS

indicateurs	Objectifs assignés	oscillation	"borde" son occupation
Action de repérage (heure, quai)	En m'intéressant ensuite au flot de personnes qui descendent du train tout juste entré en gare, je remarque que leurs regards se portent vers les plafonds ou alors vers l'horizon. De cette variante verticale/horizontale j'en conclus la connaissance ou non des lieux.	Quelques uns commencent à se lever et/ou à se diriger vers le quai de départ, d'autres regardent alors leur montre, semblent hésiter puis se lèvent à leur tour dans un mouvement d'imitation. Le regard vertical traduit une volonté de découvrir l'espace et le regard horizontal une volonté de sortir au plus vite. Le défilement des chiffres et lettres du tableau d'affichage semble également rythmer les allées et venues de chacun ainsi que les coups d'œil	
Contrôle Vérification	Les personnes qui restent debout sont pour la plupart devant le panneau d'affichage des départs. [...] en cherchant du regard le panneau qui indique les départs pour effectuer une comparaison avec le billet qu'elles tiennent en main	Tout à coup, je suis surprise par cette voix somme toute familière qui semble indiquer que tel train va partir ou tel autre va arriver en gare. Apparemment tout le monde autour de moi se sent concerné par ce qui est dit et regarde en même temps le panneau d'affichage.	
Attente		L'attente courte est privilégiée sur l'espace central (-10min).	L'attente longue se passe généralement le long des murs ou en salle d'attente
lecture			dans laquelle les personnes s'adonnent à des activités diverses telles la lecture, l'observation des alentours, elles écoutent de la musique et même s'assoupissent.

<i>indicateurs</i>	<i>Objectifs assignés</i>	<i>oscillation</i>	<i>"borde" son occupation</i>
Inactivité		L'attente se fait assis en regardant ce qui se passe autour ou le regard dans le vide, le plus souvent, sur les trois sièges qui composent le banc on remarque que celui du milieu reste vide. Certains se servent de celui-ci pour y déposer leur bagage et marquent ainsi une forme d'appropriation et un refus de voir une autre personne s'asseoir à proximité immédiate.	
Saisir les dispositifs (panneau d'affichage, point information)	Mon regard se pose maintenant sur le hangar à vélo suite à l'arrivée d'une personne qui cherche péniblement à trouver une place pour le cadenas. Les billetteries automatiques situées à proximité des panneaux d'informations sont plus largement utilisées par des jeunes, à priori habitués, à en juger par le pas non hésitant qui les conduit vers l'automate et l'utilisation rapide et sans aucun problème qui en est faite. D'autres s'agacent avec les billetteries et passent de l'une à l'autre.	Deux personnes ont manifesté de l'intérêt ou plutôt une curiosité face au panneau d'information TER et Bus puisqu'ils repartent sans rien (aucun dépliant d'horaires proposés). Les distributeurs de friandises ou de boissons attirent certains qui regardent leurs contenus, puis repartent les mains vides non sans avoir hésiter en direction du quai.	
Lieu de rendez-vous	Trois adolescents qui semblent être ici pour se retrouver et discuter[...] D'autres adolescents que j'avais remarqué sur un banc le long du mur sont restés là une heure et finalement ont été rejoints par un autre qui venait de l'extérieur de la gare. Puis ensemble, ils quittent les lieux		
Contourner les dispositifs	Je me tourne légèrement vers l'entrée de la gare, ainsi je peux observer les personnes qui arrivent. En général, elles contournent le hall d'attente	Le banc où je suis assise semble être un obstacle, les personnes passent soit derrière soit devant, j'éprouve alors la désagréable sensation d'être dans le passage	

<i>indicateurs</i>	<i>Objectifs assignés</i>	<i>oscillation</i>	<i>"borde" son occupation</i>
Demande de renseignements			
Faire les cent pas			
Participe à des activités diverses		.	[...]trois personnes sont attablés sur les tables du café
Flânerie/Déplacement	Une personne marche, cherchant à capter tous les regards et les attirer vers son panneau fait de carton qu'elle brandit ostensiblement, sur lequel on peut lire un prénom féminin.	Le mouvement que l'on observe est tranquille, les pas sont presque nonchalants, l'allure est peu pressée. Puis, comme si le revêtement du sol indiquait un changement de vitesse, le pas devient subitement pressant dès qu'il empiète sur le bitume des quais laissant derrière lui l'espace du carrelage comme un espace d'attente et/ou d'observation.	
Densité du lieu/Atmosphère	La gare vit au rythme des arrivées et des départs de train tant d'un point de vue des déplacements que de la sonorisation.	L'alternance entre période de calme et période de mouvement sonore est le maître mot pour décrire l'ambiance de ce lieu	

b. LE 2 AVRIL 2007 A 18 H 00 A TOURS

<i>indicateurs</i>	<i>Objectifs assignés</i>	<i>oscillation</i>	<i>"borde" son occupation</i>
Action de repérage (heure, quai)	La plupart des personnes qui sont là et qui attendent debout sont venus pour accueillir quelqu'un ou l'accompagner (mais c'est plus rare à cette heure-ci). Il est maintenant 19h00 et la gare s'anime de nouveau, un flot de personnes entre dans la gare précipitamment, fonce vers les machines ou les kiosques ou la sandwicherie ou directement vers le hall central pour attendre		
Contrôle Vérification	Une hôtesse de la SNCF passe de temps en temps au travers de la foule qui attend et se fait alpaguer par une personne dénonçant des tarifs trop élevés.	Puis, c'est comme si toutes ces personnes s'étaient engouffrées dans le même train, le terre plein central qui la minute précédente était encore jonché de bagages et de personnes pour la plupart silencieuses et concentrées sur leurs montres et/ou le panneau, se retrouve déserte.	
Attente		Il y a trop peu de sièges pour que chacun puisse s'asseoir alors certaines personnes investissent l'entrée du tabac presse pour attendre tout en restant face aux panneaux annonçant les départs	
lecture			D'autres s'appuient contre les vitrines des deux structures qui se font face pour lire quelques pages avant de prendre le train, leur lecture est rythmée par de brefs coups d'oeils au panneau central. Une autre personne lit debout sans aucun appui.

<i>indicateurs</i>	<i>Objectifs assignés</i>	<i>oscillation</i>	<i>"borde" son occupation</i>
Inactivité			
Saisir les dispositifs (panneau d'affichage, point information)	Il est maintenant 19h00 et la gare s'anime de nouveau, un flot de personnes entre dans la gare précipitamment, fonce vers les machines ou les kiosques ou la sandwicherie ou directement vers le hall central pour attendre		
Lieu de rendez-vous			
Contourner les dispositifs			
Demande de renseignements			
Faire les cent pas			
Participe à des activités diverses	Il est maintenant 19h00 et la gare s'anime de nouveau, un flot de personnes entre dans la gare précipitamment, fonce vers les machines ou les kiosques ou la sandwicherie ou directement vers le hall central pour attendre		
Flânerie/Déplacement		J'arrive à 18h00, je suis étonnée de voir qu'il y a peu de monde en gare mais cela ne dure qu'un temps car dès 18h30, la gare s'anime subitement (arrivée de trains) et beaucoup de personnes circulent dans tous les sens.	
Densité du lieu/Atmosphère		Les gendarmes sont présents sur les lieux et effectuent des rondes.	

c. LE 29 AVRIL 2007 A 18 H 00 A SAINT-PIERRE-DES-CORPS

indicateurs	Objectifs assignés	oscillation	"borde" son occupation
Action de repérage (heure, quai)	plusieurs personnes se pressent, courent parfois, je tente de les suivre du regard mais dans cette foule ce n'est pas évident. Je réussis quand même à apercevoir le plus grand d'entre eux qui me servait de repères, s'engouffrer vers les escaliers, sans doute pour changer de voie, et là c'est le mystère pour moi le train a-t-il changé de voie au dernier moment, est-ce une correspondance avec peu de temps de battement ? je vois beaucoup de monde arriver sur ce quai et se diriger vers une extrémité, ils défilent tous devant moi. Soudain, une foule de gens arrivent des quais et là un cortège se forme à leur arrivée pour leur laisser la place et ainsi on distingue mieux ceux qui arrivent de ceux qui attendent.	Le bruit des cliquetis du panneau affichant les départs fait levé tous les regards ou presque y compris ceux qui ont l'air d'être ici pour attendre quelqu'un. La plupart des voyageurs qui pénètrent dans le hall ont l'air fermé et leurs visages sourient dès qu'ils aperçoivent un proche	
Contrôle Vérification	La voix off se fait à nouveau entendre mais cette fois, elle tient à rappeler que l'usage de rollers est strictement interdit sur les voies car il peut s'avérer dangereux. .	A ma droite, car je suis maintenant entourée de monde, un monsieur se fait réprimander par un agent SNCF pour avoir utilisé son skateboard alors que cette pratique est interdite.	Une jeune fille s'installe près de moi, enfin pas vraiment, elle s'assied par terre sur son sac et entreprend une activité courante dans ce genre de lieu, la vérification du billet...et elle en a beaucoup!
Attente	mon regard s'est arrêté sur un petit garçon accompagné de son papa qui fixait l'horizon dans l'attente d'un train. Je décide de changer de place. Je me dirige vers l'escalier et là, je suis surprise de constater le nombre de personnes qui attendent là avec leur valise à proximité du panneau qui affiche l'emplacement des wagons sur le quai d'autres encore sont accoudés à la rampe à guetter l'arrivée de la personne tant attendue. Le jeune homme que j'avais aperçu immobile fixant la sortie des voies des yeux et qui me semblait préoccupé est tout à coup souriant et a l'air détendu, une femme l'a rejoint et ils attendent maintenant ensemble quelqu'un d'autre et c'est finalement un enfant qui arrive	Je me trouve sur la voie 2 assise sur un de ces sièges qui ne permettent que de se maintenir et donc d'être dans un semi repos, ils ont certainement été conçus pour l'attente courte	Le monsieur est agenouillé de telle sorte qu'il se trouve à hauteur de son fils et il lui parle mais je ne peux saisir leurs dialogues tant il y a de bruit. Le public en ce début de soirée est assez familial et les enfants savent se faire repérer par leurs cris et leurs attitudes souvent agités, marqués par l'impatience et/ou l'excitation. Ce petit événement ne manque pas d'attirer l'attention du petit garçon qui aussitôt questionne sa maman sur le pourquoi de cette intervention du personnel.

<i>indicateurs</i>	<i>Objectifs assignés</i>	<i>oscillation</i>	<i>"borde" son occupation</i>
lecture		Les gens lisent, regardent d'eux, téléphonent, certains se connaissant discutent. d'autres lisent sur les quelques bancs	
Inactivité			Je vois un monsieur seul assis par terre dans l'embrasure d'une porte qui paraît condamnée et il est manifestement absorbé par sa discussion téléphonique car il n'a pas porté un regard sur ce qui vient de se passer alors que beaucoup ont au moins jeté un œil par curiosité. Il est ailleurs, et pourtant il est dans une gare qui grouille de monde à cette heure de pointe.
Saisir les dispositifs (panneau d'affichage, point information)	Je tourne un peu la tête et là je vois un jeune homme qui s'est arrêté devant le panneau d'affichage des trains sur la voie, il regarde alors sa montre puis son billet. Mon regard se porte sur un couple qui est arrêté devant un composteur mais ils semblent hésiter malgré le bruit de la machine à l'introduction du billet, ils cherchent à vérifier sur le billet que celui-ci a bien été validé		
Lieu de rendez-vous			
Contourner les dispositifs			
Demande de renseignements			
Faire les cent pas	Ils se dirigent vers une extrémité de la voie, sans doute que l'heure d'arrivée du train approche.		Mais je suis interrompue dans mon observation lorsque passe devant moi le petit garçon et son papa. Le monsieur est en train d'expliquer à son fils la différence entre une voie et une ligne, que l'un s'utilise pour parler d'une gare et l'autre pour parler du métro et son fils de répéter ce qu'il vient d'apprendre en sautillant

<i>indicateurs</i>	<i>Objectifs assignés</i>	<i>oscillation</i>	<i>"borde" son occupation</i>
Participe à des activités diverses		Je jette un regard circulaire autour de moi et aperçois des gens qui s'arrêtent devant les titres de presse	
Flânerie/Déplacement	L'arrivée d'un train sur le quai en face que je regardais auparavant me fait relever la tête, et là je vois tous les gens commencer à bouger et tous se mettent à marcher dans le même sens que ce train qui entre en gare. Les personnes qui souhaitent passer des voies au hall de gare doivent transiter par cet endroit et rapidement des encombrements se forment. Je suis étonnée par le visage enjoué d'un jeune homme qui arrive souriant et marche d'un pas décidé. Aussitôt j' imagine qu'il vient retrouver quelqu'un de très proche alors je tente de le suivre des yeux mais mon entreprise échoue, je le perds. Le jeune homme souriant revient mais entre temps il a perdu son sourire, il est comme angoissé, il ne perd pas espoir, sa marche est toujours aussi décidée en direction de l'autre extrémité de la voie.	J'aperçois un couple en face qui se quitte, elle monte dans le train et lui posté devant la porte du wagon lui fait des signes de la main jusqu'à la fermeture de la porte, lui adresse quelques baisers de la main et part avant même que le train n'est commencé à bouger. J'aperçois à nouveau un train sur le départ et les gens qui étaient venus pour accompagner font des signes pour dire au revoir et quitte le quai assez rapidement.	
Densité du lieu/Atmosphère	J'aperçois devant moi sur l'autre voie la n°4, une salle d'attente quasi pleine, il ne reste que 2 places et les quais sont également bondés de monde et de valises. La salle d'attente est désormais quasiment vide, il ne reste qu'une seule personne. La voix off ne cesse d'annoncer des départs et des arrivées et s'ajoute au bruit des diesels dans une cacophonie générale. La voix est audible mais le contenu est difficilement déchiffrable	Curieusement je ressens l'atmosphère comme paisible alors même que la voix off n'arrête pas d'émettre des annonces et que les arrivées et départs de trains se succèdent sur les voies, ajoutés au va et vient incessant de la foule. Puis le mouvement qui a animé ce quai s'arrête, il n'y a presque plus personne. La foule et le désert humain, le plein et le vide, le bruit et le silence, la vitesse et la lenteur, tous ces antonymes se croisent, s'entremêlent ou se repoussent comme des aimants. La première chose qui me marque c'est le calme et le peu de monde.	

3) Interprétation

Cette recherche sur les situations de présence en gare a souvent été rythmée par le suivi des allées et venues des personnes entrecoupée d'arrêt face au panneau d'affichage ou devant le composteur puis à nouveau marquée par un épisode de déambulation tranquille. Tout à coup, le choix d'une activité pour « border son temps » s'opère car la personne a évalué qu'elle pouvait s'accorder un moment consacré à la lecture avant de s'acheter une revue et de se diriger vers les quais. L'alternance entre des actions dont l'objectif correspond à la finalité même du lieu c'est-à-dire le transport de voyageurs et les actions qui encadrent ce moment de manière plus ou longue, plus ou moins active est de loin le constat le plus frappant que nous ayons fait.

Ainsi les déplacements que nous avons pu distinguer correspondent en quelque sorte à la connaissance ou non des lieux ou encore à l'habitude ou non de fréquenter cette gare. L'expérience conduit certaines personnes à marcher sans hésiter vers toutes les informations recherchées, à saisir panneau d'affichage, composteur, quais etc. D'autres seront plus hésitants dans leur démarche car ne connaissent pas les lieux mais arrivent néanmoins à mobiliser des connaissances passées pour s'y retrouver. Que ce soit l'une ou l'autre de ces personnes, elles cherchent toutes à identifier des points de repères, indispensables à la gestion de leur temps et de leur mouvement. Ce qui explique la fréquence et la multiplication des activités de vérification ou de quête d'informations supplémentaires, lesquelles jouent un rôle non négligeable dans le sentiment de bien-être ou de mal-être ressenti par ces usagers. Lorsque ces contrôles se font moins fréquents la personne se permet d'osciller entre deux activités, l'une liée à l'objectif de sa présence, l'autre destinée à « tuer » le temps. Le glissement vers la droite dans les colonnes du tableau traduit un degré d'appropriation plus marqué du lieu qui autorise de nouveaux rapports aux lieux et de nouvelles activités non caractéristiques d'une gare.

L'attente constitue un moment privilégié pour les personnes qui se trouvent en gare, c'est ce qui leur permet d'observer tout ce qui se passe autour d'eux, chacun feignant de ne pas regarder l'autre. C'est précisément cette activité de comparaison avec autrui, d'imagination de leur histoire de vie, de participation cachée à leurs émotions qui révèlent la gare sous un autre jour, celui de l'espace public.

Une autre facette de la gare est également identifiable au travers de ces tableaux, notamment dans la colonne « objectif assigné », laquelle fait apparaître la gare comme un passage entre deux lieux, un passage défini par des normes et repères stricts où seule une forme de conduite s'observe.

Le passage ou l'arrêt en gare entre l'engagement dans un cours d'action délibérée, le flottement et le réengagement peuvent représenter les gares comme étant des lieux où se croisent et s'entrecroisent des millions d'individus. Cependant ils ne sont pas tous là pour les mêmes raisons ou n'ont pas tous les mêmes manières de se comporter malgré la fonction unique qui définit généralement une gare comme cet espace abritant l'embarquement et le débarquement de voyageurs. Les personnes présentes sont là certes, pour une finalité précise qui renvoie au fait qu'une gare est une gare, mais cette présence peut pour certains prendre sens, symboliser quelque chose, en témoignent ces nombreux moments « volés » où les gens se retrouvent, se quittent etc. sans oublier les instants choisis pour observer autour de soi ou pour vaquer à d'autres occupations personnelles qui traduisent bien que ce lieu n'est pas démunie de caractéristiques relationnelles, culturelles ou historiques qui le classerait sous l'appellation de non-lieu. La gare comme non-lieu serait au contraire cette absence de volonté d'identification envers cet espace en ne le réduisant qu'à sa fonction première ne symbolisant ni plus ni moins qu'un passage pour le départ et l'arrivée vers un autre lieu.

Interprétation des observations

Ce tableau a permis de mettre en évidence, à partir de critères définis uniquement par la fonctionnalité du lieu, des situations d'appropriation ou de non appropriation. De la sorte, il est possible de conclure sur l'existence de déterminants qui permettent de caractériser le lieu aussi bien par son rôle de déplacement que par d'autres dimensions (relationnelles, symboliques etc.). Ces déterminants renvoient à l'utilisation du lieu par l'individu, que celle-ci soit habituelle ou occasionnelle, contrainte ou choisie, aux comportements adoptés et aux ressentis éprouvés. De là découle, un type de rapport à l'espace qui permettra de qualifier le lieu grâce aux significations qui lui sont données et de comprendre l'alternance ou le passage du lieu au non-lieu et inversement.

E) Méthodologie pour l'analyse des parcours commentés

1) Principes

Jusqu'ici, nous avons focalisé notre attention sur les données majoritairement descriptives fournies par les entretiens semi-directifs. Cette première phase d'analyse peut encore être complétée en utilisant le matériau produit par les parcours commentés. En effet, ceux-ci ont l'avantage de pouvoir offrir une information contextualisée et ainsi mettre l'accent sur les perceptions sensorielles. Ils permettent aussi d'effectuer une comparaison avec la description précédemment établie. Par « *la redondance et la récurrence de commentaires de même nature, provenant d'observateurs différents, qui attestent d'une certaine communauté de perception* »¹⁰, nous pouvons faire ressortir les éléments marquants ou importants soulignés durant le trajet.

Selon la démarche initiée pour la première fois par Augoyard et Torgue (1995) et pour la seconde fois par Chelkoff et Thibaud (1993), il convenait de « classer les descriptions en fonction des lieux traversés », cependant étant donné notre protocole de recherche de départ, nous n'avons pu être complètement fidèles à cette méthodologie. Les parcours effectués ayant été choisis par les enquêtés, il est possible qu'ils aient parcourus le même lieu mais ceci n'est que le fait de la providence. Deux « traversées » concernant la gare de Tours et la gare de Saint-Pierre-des-Corps ont été effectuées. Nous détenons ainsi un ensemble d'information d'ordre sensible prélevé en mouvement ou à l'occasion d'arrêts pendant le trajet.

2) La « reconstruction » d'un parcours en « traversée »

Cette phase de reconstruction s'applique à chaque participant et permet de rassembler les commentaires obtenus les plus significatifs pour notre recherche en une « traversée » qui ressemble alors un peu à un parcours idéal. L'objectif est d'exacerber les potentialités offertes par ce dispositif qui intègre les explications dans leur cadre d'énonciation. Quand ces dernières renvoient à une même thématique relevant du jugement de fait, que ce soit sur un espace ou un objet, elles sont regroupées en un paragraphe. Ces fragments issus des différentes descriptions ont pour finalité de faire ressortir les jugements de valeurs qui leur sont accordés.

La disposition des extraits les uns à la suite des autres pourrait être perçue comme illogique cependant il n'y a aucune cohérence à chercher, seulement une puissance démonstrative. Les fragments de descriptions ont été sélectionnés parce que révélateurs du contexte sensoriel ou représentationnel. Cela revient à pratiquer un découpage de récits suivi d'un assemblage d'extraits

¹⁰ G. Moser, K. Weiss, *Espaces de Vie, Aspects de la relation homme-environnement*, A. Colin, Paris 2003, p.126

selon la teneur du commentaire et surtout en fonction de l'objet et/ou du lieu auquel ils se rapportent. Il n'y a aucune suite logique dans cette recomposition, et c'est justement ce qui permet de faire ressortir comme une évidence les perceptions en mouvement. D'autant plus qu'une photo illustrant les lieux traversés (colonne de gauche) accompagne dans la mesure du possible, les commentaires établis (colonne de droite). La photo choisie pour illustrer les commentaires correspond au lieu et moment de l'énonciation, certaines fois plusieurs photos auraient été adéquates, mais par souci de ne pas alourdir de trop la présentation, nous avons fait le choix de n'en garder qu'une. Le lecteur pourra alors s'il le souhaite se référer en annexe où figurent les parcours commentés n'ayant subi aucune modification. Une expression ou un mot relevant du constat tentent toujours de traduire le plus fidèlement possible le phénomène perceptif ainsi mis en relief par rapport au récit. Le choix du mot devait être le plus neutre possible, ne laissant transparaître aucun jugement de valeur de la part du chercheur tout en correspondant aux commentaires proposés sur la colonne de droite. Ce procédé est « à mi chemin entre la description et l'analyse, il donne voix au site en même temps qu'il en façonne l'entendement. »

De cette façon, nous avons pu réaliser de manière détournée ce que nous aurions souhaité mettre en œuvre, à savoir un parcours commenté effectué en simultané par deux personnes, excepté le fait que le parcours diffère selon les individus. Les conditions ne peuvent être similaires puisque les personnes concernées n'ont pu échanger leurs avis ou émotions.

3) Limites

Cette façon d'empoigner la paire de ciseaux pour diviser les récits enregistrés en petits fragments de mots se réfère au seul arbitre du chercheur. La subjectivité se dévoile ainsi dans toute sa force puisque les morceaux choisis comme les plus révélateurs peuvent être cela pour l'enquêteur mais une autre personne extérieure en aurait peut-être décidé autrement. Il convient donc, encore une fois, d'être très prudent et de toujours avoir à l'esprit un questionnement du type: Pourquoi je coupe ici et pas ailleurs ? ».

Afin de confronter notre subjectivité à un avis extérieur, nous avons lors d'une réactivation d'entretien présenté ces photos prises au cours des parcours commentés. S'ajoute alors un autre avis qui n'est pas contextualisable mais qui mérite néanmoins d'être mis en parallèle avec celui développé durant les trajectoires dans l'intention de percevoir des ressemblances ou des dissonances. Cela permet également de détecter quel rôle tient l'ambiance du lieu en terme de sonorité, d'éclairage ou autre dans le commentaire de celui présent sur les lieux et dans le commentaire de celui qui s'y rend par la pensée au travers de l'image.

méthodologie d'analyse

	Technique de captation	Technique de retranscription	Déconstruction	Reconstruction
L'observation	Observateur assis ou en mouvement	écriture des observations de manière neutre	Découpage selon 3 cadres d'action	tableau de synthèse
L'entretien semi-directif	Face à face discours de l'enquête prime	Retranscription pré-interprétée, Mot à mot	Découpage selon des thématiques	Définition de modalités d'appropriation
La carte mentale	Demande après l'entretien	Dissocier les éléments physiques, les relations spatiales et les déplacements	Marquage des différents éléments ou zones	Interprétation en corollaire des entretiens
Le parcours commenté	Description de ce qui est vu et perçu au long du trajet	Mot à mot en marquant les arrêts et complété par photos	Recherche de qualificatifs de la perception	Les "traversées"
La réactivation d'entretien	Présentation d'objets graphique photographique	Mot à mot en associant les photos ou dessin	Identification de thématiques connues	Confrontation avec les entretiens

4) La traversée en gare de Tours

QUALIFICATIF DE LA PERCEPTION

Habitudes



Ambiance



Authenticité



Caractère



EXTRAITS DE TRAVERSEE EN GARE DE TOURS VMB

« Alors c'est le parcours habituel du vendredi en période scolaire quand je rentre de Paris... Je suis vraiment une créature d'habitude c'est infernal[...]c'est vachement sécurisant de savoir que j'ai toujours à faire le même parcours [...]Je suis une créature d'habitude, une maniaque de l'organisation donc ça me convient tout à fait de savoir ce qui va se passer quand j'arrive tous les vendredis. »

« Ça va je suis contente, c'est pas l'euphorie mais on sent vraiment que la semaine est fini [...] c'est vraiment une ambiance différente, c'est une ambiance du vendredi c'est dingue c'est comme les gamins à l'école Alors ça y'est j'ai vraiment l'impression que je suis en week-end quoi, à regarder à droite, à gauche »

« Alors les vieilles portes avant il y en avait partout des comme ça mais quand ils ont rénové ils ont mis des portes coulissantes. J'aime moins, on perd le caractère du lieu. Voyez des coins comme ici c'est plus agréable, on sent l'authenticité des lieux, c'est dommage qu'ils n'essaient pas de la maintenir en état.

Ici vous avez les vieilles michelines rouge et blanche Tiens en face ils ont gardé ce côté un peu ancien [...] C'est ce que je vous disais c'est ce genre de mosaïque que j'aime bien »

« Je déteste ce genre de banc, ce n'est pas du tout convivial. Alors c'est deux trucs là je ne sais pas comment ça s'appelle mais je n'aime pas du tout, c'est impersonnel [...] La salle d'attente n'est vraiment pas accueillante surtout en hiver quand il fait vraiment très froid »

QUALIFICATIF DE LA PERCEPTION

Fonctionnalité



Sécurité/Sûreté

Étonnement



EXTRAITS DE TRAVERSEE EN GARE DE TOURS VMB

« Ça c'est pratique, c'est vraiment pratique cet aménagement du parking juste à la gare[...] C'est énormément long les quais à Montparnasse, après c'est la course enfin y'a beaucoup de monde pour aller au métro, donc c'est pour ça je préfère être en tête de train et arriver en ayant moins de quai à traverser et j'arrive plus rapidement au boulot[...]y'a rien à faire dans la gare, y'a rien à voir[...] ici c'est vraiment la grosse gare de trafic »

« [...] en plus c'est beaucoup sécurisant parce qu'avant j'allais à saint-pierre parce que de chez moi c'est à peu près le même temps. Mais je me suis fait casser la vitre deux fois donc je préfère payer l'abonnement à l'année et me garer c'est plus sécurisant surtout en hiver quand j'arrive tard le soir, c'est beaucoup plus sécurisant ici qu'à Saint-Pierre. [...] »

« C'est vrai qu'elle est belle cette gare avec ses arcades [...] Tiens en face ils ont gardé ce côté un peu ancien, j'avais même pas remarqué, c'est fou comme on peut être absorbé dans ce qu'on fait et ne pas prêter attention autour [...] ça je trouve ça drôle, assez étonnant tous ces vélos »

QUALIFICATIF DE LA PERCEPTION	EXTRAITS DE TRAVERSEE EN GARE DE TOURS : AR
Temps	« Si j'ai le temps y'a pas de problème, y'a jamais la queue pour composer ça va, je suis à l'heure, il est là, je suis détendue, y'a pas de problème apparemment y'a de la place y'a pas de problème »
Fonctionnalité	« Quand ils ont changé les bornes, au départ y'a eu des hésitations de ma part et de la part des autres personnes, je le mettais toujours dans le mauvais sens[...] je vais monter dans celui là j'aime pas être en tête, j'aime pas être en queue, pour une histoire de sécurité c'est toujours plus dangereux quand il y a un accident... et puis en queue parce que quand on arrive à Paris on a un trajet beaucoup long à faire. Les bonnes places sont prises. C'est une vitre assez large, si en face de vous il y a quelqu'un avec des grandes jambes ça peut être relativement gênant [...] je vais d'abord regarder si je vois mon neveu donc j'ai pas de problème car si il était pas venu c'était après le métro, la gare du Nord, les couloirs du métro »
Sentiment	« [...] oh je pourrais vous le raconter à partir d'hier soir, parce qu'en général je ne suis pas très bien, je suis angoissée [...] A partir du moment où on est bien installée à sa place dans le bon train, tout va bien, y'a plus de problème »
Pratique	« Je vais acheter un bouquin mais là j'en ai un dans mes affaires, j'ai repris un giono, un petit giono Non merci car après il faudra que je trouve quelqu'un pour la descendre [...] J'essaie de minimiser au possible mes valises car quand on arrive y'a pas forcément un escalator ou un ascenseur alors quelque fois on a des gens : voulez-vous Madame que je vous aide ? Bien volontiers leur répond t-elle mais ça n'arrive pas très très souvent."

QUALIFICATIF DE LA PERCEPTION

Taille



Architecture



Anachronisme



Temps



EXTRAITS DE TRAVERSEE EN GARE DE SAINT-PIERRE-DES-CORPS : HR

« c'est le seul espace et puis paf après on tombe sur cet espèce de truc ça fait un espèce de côté rétrécif de l'ensemble, on a pas du tout laissé d'espace euh ça qu'est relativement petit et paf, regardez ici elle paraît vraiment très étroite, là elle fait vraiment ridicule, Alors voyez ce que je vous disais les trains à l'arrivée, c'est ridicule Cet espace n'a pas été retravaillé en fonction de la taille des gens si vous regardez l'accueil c'est quand même riquiqui. Là quand on revient d'ici c'est vachement étroit, en fonction du nombre de personnes qui passent là, bon. Ce bar café, c'est pareil, c'est relativement riquiqui hein, c'est souvent que à certains moments vous n'avez pas de places et dès que y'a un peu de monde c'est foutu »

« je me suis demandé si l'architecte il avait pas eu comme idée de faire un genre d'agora grecque, Bon là à l'évidence, l'architecte a choisi les matériaux du moment, pas les plus chers bon il a décidé de faire dans la sobriété »

« Après quand on passe de l'autre côté, on a pu l'impression d'être dans quoi que ce soit, y'a rien eu de retravaillé sur les quais, je ne sais pas si vous avez remarqué ? Y'a pas eu d'investissement majeur ça ça date d'avant en fait cet espace là n'a pas vraiment bougé. et la salle d'attente c'est un ancien espace de l'ancienne gare. Voilà. Ça a juste été un peu mieux revitré, ça voyez c'est les anciennes portes, moi je les ai toujours connues. (Rires). Ça c'est vraiment tous les vieux bâtiments Ça voyez. »

« Qu'autrefois les trains arrivaient à l'heure à la seconde près et la vous pourrez essayer de vérifier (rires) si vous arrivez à la minute ou à la seconde près (en riant) ça marche pas du tout, dans la gestion du temps et les associer à l'idée du TGV, je trouve qu'il faut pas manquer d'humour mais c'est peut-être à cause de ça qu'ils sont là. C'est assez étonnant cette non réflexion sur le long terme »

QUALIFICATIF DE LA PERCEPTION

Esthétisme



Matériaux



Mouvement

Lumière



EXTRAITS DE TRAVERSEE EN GARE DE SAINT-PIERRE-DES-CORPS : HR

« Je me suis dit finalement ces colonnes là c'est très moche vous tombez sur des trucs très gris, il a quand même eu une idée quand il a fait ça mais il se la fiche en l'air quelque part en faisant ça parce que si on se met là on peut pas vraiment apprécier l'espace tel qu'il a voulu le concevoir [...] que c'est même pas beau le revêtement, regardez vu d'ici comme ça fait moche, d'ici c'est absolument horrible hein. Là on s'aperçoit que c'est pensé de ce côté ci mais absolument pas là, mais au nom de quoi, c'est assez hideux hein »

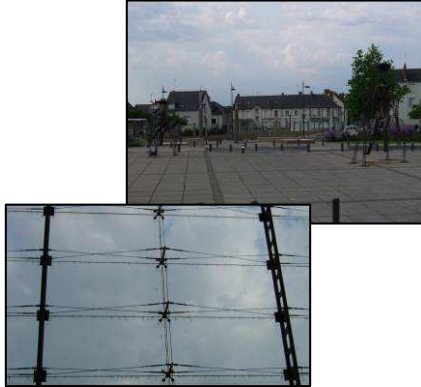
« la pierre est belle, il aurait peut être mieux valu tout simplement des choses du coup complètement métalliques qui puissent nous rappeler nos fameuses barres dont je vous parlais l'autre jour, c'est le choix de ces supports ou plastique outravailler de nouveaux sur des structures de verre et de métal, c'est même pas minéral. Le côté béton brut ne me gêne pas trop, je trouve même que bon, ça ne me choque pas le béton, on se retrouve avec des matériaux là celui-ci se dégrade pas, pourquoi celui-là se dégrade autant, la sobriété, la simplicité empêche pas qu'on mette des matériaux qui durent après, prenez gare de Saint-Pierre elle pourrait être beaucoup mieux ne serait-ce qu'à travers l'entretien ou le choix des matériaux et ça donne une autre image »

« Y'a une espèce de volonté de passage, de défilement même si s'aperçoit que c'est parce que les gens

« la pierre est belle donc elle accroche la lumière, le côté grande Verrière, je pense qu'au niveau éclairage c'est sûrement très bien »

QUALIFICATIF DE LA PERCEPTION

Etonnement



Sonorité

Appréciation du lieu



EXTRAITS DE TRAVERSEE EN GARE DE SAINT-PIERRE-DES-CORPS :HR

« Elle est plutôt marrante hein elle est plutôt drôle on se demande pourquoi lui ici est ce que c'est justement pour nous promettre d'aller très très vite. Quand vous regardez c'est assez étonnant, quand on voit ça on se dit c'est la gare et on a du mal à appréhender que ce soit là et elle fait crade, y'a rien à faire. Voilà bah c'est ça. Là quand on revient d'ici c'est vachement étroit, en fonction du nombre de personnes qui passent là, C'est assez étonnant cette non réflexion sur le long terme Le vitrage ça demande un minimum d'entretien quand même alors dans les anciennes verrières ça faisait pas cet effet là, alors avoir fait le choix d'une vitre très très clair, très transparente, très bien, d'accord, pas assumé! (Rires) »

« le truc ici toujours très agréable le bruit du cliquetis des volets, C'est un bruit agréable parce que c'est un changement de quelque chose, alors le côté carrelage m'intéresse au niveau sonore, je vois mal finalement un espace gare qui n'est pas une forme de sonorité c'est-à-dire par exemple qu'on ne veuille pas entendre les bagages qui roulent ou les gens qui marchent, c'est pas un espace où le bruit a besoin d'être amorti, le bruit a besoin d'être entendu. Oui je trouve que c'est cette réalité sonore qui fait qu'on est sur le voyage déjà donc pour moi c'est important et je pense que ça dérange pas tellement les gens »

« Seulement je trouve que c'est pas franchement réussi euh [...] Par contre ce que je n'aime pas du tout c'est les espaces pub en hauteur [...] mais ce côté pub moi m'énerve un peu. Bon. Le pire étant les deux qui sont là au dessus de l'espace pour accéder aux voies parce que là ça fiche en l'air cet espace vitré qui a quand même un intérêt puisque c'est notre petite vue sur la gare avec ses câbles et y'a les câbles du vitrage qui viennent rappeler [...] »

**QUALIFICATIF
DE LA PERCEPTION****Appréciation du lieu****Fonctionnalité****EXTRAITS DE TRAVERSEE EN GARE DE SAINT-
PIERRE-DES-CORPS : HR**

« Alors ça c'est pareil, ça n'a pas arrêté de grandir ça m'énerve pas par rapport au café, ça m'énerve par rapport à toutes les saloperies présentes, à une époque où on demande aux mômes de tout faire pour ne pas être obèses et on fait tout pour qu'ils le soient. Voilà ce que j'ai à en dire de cette gare, que par ailleurs j'aime bien quand même, là j'ai regardé d'un peu plus près et je me suis dit qu'elle aurait bien besoin qu'on en prenne soin »

« C'est vrai que y'a une idée de praticité par rapport aux taxis Alors voyez quand on circule on a pas du tout laisser d'espace cet espace là est organisé de façon rationnelle. Alors voyez ce que je vous disais les trains à l'arrivée, c'est ridicule. Je pense qu'elle aurait pu probablement avec le même budget être beaucoup plus performante. »

QUALIFICATIF DE LA PERCEPTION

EXTRAITS DE TRAVERSEE EN GARE DE SAINT- PIERRE-DES-CORPS : EL

Taille



« J'arrive à vélo avec mon petit vélo, je rentre par le petit côté de la gare. Donc voilà, après le couloir tout sombre, tout étroit c'est sympa d'avoir de la place, Ben ouais la grande esplanade aussi qu'est grande[...] qu'est vaste, qui manque peut être un peu de... »

Architecture

« Y'a un truc qui m'avait frappé moi la première fois c'est l'intégration de la rampe handicapé [...] là c'est vraiment quelque chose d'intégré dans l'architecture et dans le design, y'a une recherche architecturale, moderne, elle est un peu trop nu alors je pense que c'est voulu justement par rapport à la sobriété de l'architecture de la gare. »

Anachronisme



« Là, ouais d'un seul coup on est vraiment dans un autre âge Mais à la limite ça pourrait être remis en valeur les vieilles portes là bas. Oui et puis les vieux trains, les vieilles navettes qui vont bien avec la gare [...] et puis des quais qui correspondent pas c'est vraiment dommage, les quais c'est des vieux quais vraiment désuets. »

Temps



Là dans le hall, tout de suite la première chose que je regarde c'est l'heure pour voir si j'ai pas raté mon train, ce qui arrive souvent et ensuite ben direct je trace direct sur les quais

QUALIFICATIF DE LA PERCEPTION

EXTRAITS DE TRAVERSEE EN GARE DE SAINT- PIERRE-DES-CORPS :EL

Etonnement



« Ce qui est surtout frappant ici c'est qu'il y a toujours un petit peu de monde qui regarde le tableau là haut un petit peu comme un écran de cinéma, le point d'intérêt des gens c'est ça quoi, voilà. Alors justement là c'est assez drôle dans le couloir, les flux et les grappes de personnes qu'on croise soit on suit le flux soit on remonte à contre courant c'est toujours un peu drôle ces grappes de personnes qui sont lâchées par un train et qu'arrivent et on est obligé de nager à contre courant dans le couloir surtout qu'il est tout petit sombre, c'est un peu particulier. C'est assez drôle d'ailleurs car je viens de le réaliser en même temps que j'arrive jamais ici. Il me semble c'est un hasard, je sais pas mais il me semble que c'est Sancho Pancha et euh... Don Quichotte »

Mouvement

« Et ensuite ben direct je trace direct sur les quais. soit on suit le flux soit on remonte à contre courant c'est toujours un peu drôle ces grappes de personnes qui sont lâchées par un train et qu'arrivent et on est obligé de nager à contre courant c'est vrai que souvent on remonte les flots de passagers dans l'autre sens forcément puisque y'a toujours des grappes qui sont lâchées par un train alors que là quand on est dans ce sens là, on est dans le flot, on se sent un petit peu craché par la gare. »

Esthétisme



« Et qui du coup au lieu d'être quelque chose de complètement fonctionnel est complètement intégré dans le design et est devenu quelque chose de pas forcément très beau en tout cas y'a une recherche de style qu'on est obligé de remarquer pas comme s'ils avaient mis une rampe sur le côté pour se dire : « bah on est bien obligé de faire quelque chose pour les handicapés »

**QUALIFICATIF
DE LA PERCEPTION****Appréciation du lieu****EXTRAITS DE TRAVERSEE EN GARE DE
SAINT-PIERRE-DES-CORPS : EL**

« Euh...sinon bah sur les quais, ce que je vous disais l'autre jour, la déception des quais un petit peu désuets, par rapport au hall qui ici est plutôt... les quais c'est des vieux quais vraiment désuets. La seule déception c'est voilà elle est enchâssée autour d'un parking absolument affreux, un hôtel à côté qu'est absolument affreux et puis des quais qui correspondent pas c'est vraiment dommage, ça manque un petit peu d'espaces verts par contre, devant par forcément à l'intérieur mais au moins devant, y'a rien d'extraordinaire sur cette avenue. Oui voilà devant cette magnifique gare... c'est ironique ? Non non non je la trouve sympa vraiment en plus, elle est simple, elle est bien »

5. Les résultats

<u>Entrées communes des parcours commentés</u>	
Les entrées communes à tous les parcours : ➤ La fonctionnalité ➤ Le temps	Deux entrées communes à Tours : ➤ La fonctionnalité ➤ Le temps
Les entrées communes à SPC : ➤ L'architecture ➤ La fonctionnalité ➤ Le temps ➤ L'esthétisme ➤ La taille ➤ L'anachronisme ➤ Le mouvement ➤ L'étonnement	Les autres entrées : ➤ Les matériaux ➤ La lumière ➤ La sécurité/sûreté ➤ L'ambiance ➤ Le caractère ➤ L'authenticité ➤ Les habitudes ➤ Les sentiments ➤ La pratique

<u>Interprétation des parcours commentés</u>
Le tableau (ci-dessus) montre que la gare quelle qu'elle soit est perçue par tous ses usagers sous un angle fonctionnel, en lien avec la gestion du temps. Les notions qui ressortent ensuite renvoient à la relation homme/lieu et peuvent être regroupées dans les 4 thématiques dégagées au cours des entretiens : ➤ Les ressentis : étonnement, sentiments, sécurité/sûreté, ambiance ➤ Les comportements : la pratique ➤ Les usages : La fonctionnalité ➤ Les attitudes : les habitudes ➤ Les perceptions : la lumière, les matériaux, l'esthétisme, la taille, le mouvement, le caractère, l'anachronisme, l'architecture

IV) LES MODALITES DE L'APPROPRIATION DES NON-LIEUX DANS LEUR DIMENSION AFFECTIVE

A) Analyse de la dimension affective des non-lieux (les déterminants)

Rappelons que pour procéder à cette analyse, nous avons dû nous laisser guider par la lecture des entretiens et ainsi en ressortir des « paquets d'images redondantes »¹¹. La construction de ces catégories de déterminants exige d'être expliquée afin de ne pas se méprendre sur le sens que nous donnons à ce terme. Catégorie sous entend par sa définition que les classes qui sont proposées sont de même nature. Or, les catégories que nous avons conçues n'appartiennent pas toutes au même registre. Il y a le faire, le dire, le dire faire et le faire dire qui ne peuvent en aucun cas être assimilés. Ainsi le déterminant « attitudes » se différencie par sa nature des autres déterminants identifiés. C'est pourquoi, cette première classification doit être prise en considération en gardant bien à l'esprit, qu'elle pourrait faire l'objet d'améliorations en poursuivant les recherches plus longuement. Pour l'heure, son existence n'est pas à renier car elle permet d'aboutir à une première clarification de l'ensemble des données obtenues.

Ces morceaux de discours présentés les uns à la suite des autres sont extraits de leur contexte d'énonciation et pourtant ils ont donné forme à un ensemble cohérent. Cet ensemble cohérent correspond, d'une certaine manière au « texte pour l'analyse », selon l'expression d'Y. Chalas, puisqu'il a permis de rendre visible les diverses catégories que nous souhaitions mettre au jour. Cinq sont ainsi ressorties de ces lectures et elles réfèrent : aux usages, aux perceptions, aux ressentis, aux comportements et aux attitudes et traduisent toutes une forme de relation entre l'individu et la gare.

Il pourrait nous être fait le reproche de ne pas dissocier ces deux entités qui aurait pu donner la possibilité de les croiser et d'obtenir une plus grande lisibilité de chacun des paramètres à prendre en considération. Cependant, les catégories de déterminants du rapport affectif du seul ressort de la gare se sont avérés peu pertinentes et ne seront donc pas présentées dans l'analyse qui suit. Ce manque de pertinence s'est traduit par un effet de redondance trop important avec les déterminants déjà mis en exergue auparavant. La répétition n'étant nullement utile pour notre recherche aussi, nous avons décidé de ne pas les faire apparaître.

Cette redondance, nous a semblé au premier regard être la manifestation d'une erreur de notre part dans notre façon de procéder. Puis, à mesure que la construction des figures avançait, l'explication a pris forme et cette superfluité a permis de révéler ce que nous ne discernions pas. Les deux modalités d'appropriation nécessaires pour constituer le déterminant de la dimension affective du ressort de la gare, étaient en réalité la traduction de l'ambivalence que nous avons soulevée dans chacune de nos catégories de déterminants et qui nous questionnait sur la validité de leur fondement. Cette relation, entre l'individu et l'objet, que l'on peut qualifier par sa variabilité fait que les sentiments éprouvés se situent toujours entre deux extrêmes ou que ces deux extrêmes sont éprouvés simultanément. A partir de ce constat établi et celui-ci devenant alors évident, nous étions en mesure de construire des figures.

En nous référant une fois de plus à la méthodologie d'Yves Chalas, les figures ont été élaborées de manière à traduire le plus fidèlement possible les significations accordées à l'espace par les individus interrogés. Cependant, une difficulté majeure s'est présentée à nous, à savoir, comment retranscrire en un mot ou une courte expression l'idée sous-jacente. Nous avons alors

¹¹ Yves Chalas, L'invention de la ville, p.26

préféré, pour éviter toutes erreurs d'interprétations, développer succinctement le fond de notre pensée lorsque l'emploi d'un terme pouvait prêter à confusion.

Que l'une soit plus de l'ordre du concret et l'autre de l'ordre de l'abstrait ou que la réflexion soit positive ou négative, toutes aboutissent à dévoiler les phénomènes d'appropriation comme étant toujours vécus entre deux oppositions (objectif/subjectif ; concret/abstrait etc.) La clarté de cette première classification constituant une de nos priorités, nous avons établi un petit organigramme qui présente de façon très simple l'ordonnancement mis au point.

A cela s'ajoute le fait que ces encadrés jouent un rôle de validation des hypothèses formulées en début de recherche et permettent de mieux comprendre la dimension affective attachée à chaque représentation. La finalité de ce découpage est ensuite regroupée en un tableau de synthèse, lequel a pour objectif de mettre en valeur la grande variabilité des situations et la lourde tâche de les ranger, classer ou ordonner de manière stricte.



1) L'influence des usages du lieu sur le rapport affectif au lieu

1.1 L'importance du motif entre la contrainte et le libre choix :

1.1.1. La figure de la contrainte

E.L : Je suis toujours à la bourre

E.L : C'est plus un lieu de passage obligé

M.F : J'ai un timing minuté, souvent juste

M.F : Ce lieu lui devient plus agréable quand il s'agit d'un départ en vacances. Selon lui c'est le contexte qui fait que l'on apprécie ou non la présence en gare.

M.F : C'est un endroit de passage

F.L.N : Le motif de la présence est lié à des voyages personnels ou pour accompagner ou accueillir une personne.

V.M.B : Le motif de la présence en gare est lié à son activité professionnelle et occasionnellement à titre personnel. Elle vient en gare de Tours soit tous les jours soit 3 fois par semaine. Elle est pour ainsi dire contrainte la majeure partie du temps quand elle se rend sur ce lieu

H.R : les trajets en train du lundi matin ont représenté « un déchirement » car elle laissait derrière elle son mari et son bébé. Malgré ce souvenir un peu douloureux, elle m'avoue aimer les gares « parce que c'est un des rares lieux où on côtoie encore beaucoup de gens ».

1.1.2 La figure du libre choix

L.V : C'est aussi bien personnel que professionnel. Je voyage souvent dans la journée ou pour deux ou trois jours, c'est professionnel et pour des périodes plus longues.

N.A : Donc le voyage vous l'associer au côté professionnel ? et y'a-t-il un côté plaisir ?

L.V : Je voyage rarement en vacances tout court mais c'est parce que on est des mordus de ce qu'on fait et c'est plus la passion pour ce qu'on fait qui nous amène à voyager et c'est la dedans que nous trouvons le plaisir. On essaye toujours d'associer les deux choses.

N.A : C'est en passant par votre objectif professionnel que vous allez réussir à...

L.V : Je ne sais pas lequel des deux passe en premier, ils sont très fortement liés. Y'a une partie découverte qui va avec le voyage qui peut être architecturale ou des lieux ou parti professionnel.

A.R : « Je raccompagnais une des deux jeunes filles » Il lui arrive également de venir en gare de Tours pour partir en voyage « mais c'est différent » et elle ne s'attarde pas sur ce sujet préférant développer le premier motif énoncé « pour certaines personnes, je ne reste pas sur le quai, je préfère partir », je l'invite à me livrer ses émotions dans ces instants précis « oui c'est de l'émotion voir quelqu'un qui part c'est particulier...mais bon avec l'âge on devient philosophe et on ne voit plus les choses de la même façon. » [...] « ça dépend des circonstances »

N.A : Pourtant aujourd'hui à vous écouter on a l'impression que les gares vous parle un peu plus ?

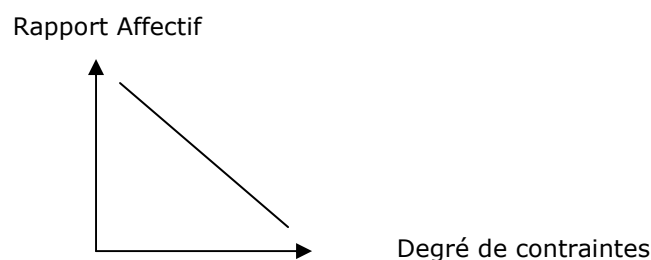
A.R : Et bien parce que quand je les fréquente c'est pour le plaisir en général, là c'était pour le travail et l'école.

H.M : La raison majeure elle me semble évidente, les gens ont besoin de se déplacer aussi bien pour des raisons professionnelles que des raisons privé loisirs et on constate que les deux types de clientèle ont des besoins différents.

N.A : J'essaye de savoir quel sens les gens donnent à leur voyage.

P.D : En fait le sens qu'est donné à leur voyage est ce que c'est lié au train pas vraiment. Ça dépend de la typologie du voyage ou du voyageur. « Dis moi comment tu es, je te dirai comment tu voyages ».

A travers ces quelques extraits de discours, on observe que le motif de la présence en gare influe sur le sentiment que va éprouver la personne sur l'instant. Ces paroles mettent en évidence la corrélation qui s'instaure entre un motif choisi et une valeur affective positive et un motif contraint et une valeur affective négative. Même si l'échantillon de personnes interrogées demeure trop infime pour dégager des conclusions généralisables, il n'en reste pas moins que nous pouvons en tirer des hypothèses de travail plus fines. Il est alors possible de concevoir un questionnement sur l'éventualité d'une relation qui varierait de manière proportionnelle entre le degré de contraintes identifié et la valence du rapport affectif déclaré. Autrement dit, en faisant évoluer le degré de contraintes du motif et le rapport affectif sur un graphe, il se dégagerait certainement une proportionnelle que nous supposons comme suit : plus la valence affective est forte et plus le degré de contraintes est faible. (Cf. schéma) TITRE : variation du rapport affectif en fonction du degré de contraintes



1.2 L'importance de la praticité

1.2.1 La figure de la fonctionnalité matérielle

E.L : Est-ce que vous savez comment on appelle un hall d'une gare ?

N.A : La salle des pas perdus

E.L : C'est tout à fait ça il ne faut pas être perdu dans une gare

M.F : La gare doit « simplifier le trajet surtout pour les utilisateurs réguliers et faciliter l'accès par les transports en commun et la voiture. C'est le côté pratique.

P.D : Je pense que la gare de SPC contrairement à la gare de Tours c'est une gare où on vient pour prendre le train ou pour attendre ou pour accueillir quelqu'un ou pour prendre le train soi même. C'est pas une gare comme Tours où on peut y aller pour d'autres....euh c'est un lieu de passage

N.A : Faut-il être habitué à fréquenter les gares pour pouvoir les apprécier ?

FLN : « ça dépend si c'est une petite gare non parce qu'on s'y retrouve vite si c'est une grande gare des fois quand on connaît pas et qu'on a des changements, on peut angoisser : est-ce que je vais avoir le temps de changer, est-ce que y'a des passages souterrains, c'est par rapport à ça, on est plus centré sur ses horaires »

VMB : Elle se rend en voiture et se gare au Vinci où elle possède un abonnement.

VMB : Elle évoque la facilité des déplacements professionnels ou à l'occasion des vacances. Elle suggérerait de mettre à la disposition des voyageurs « une pharmacie, une boulangerie, des services pour les personnes qui rentrent après l'heure de fermeture habituelle des commerces de proximité. »

L.V : Parmi les moyens de transports, je voyage beaucoup en train, le plus souvent possible en train. Parce que ce que je trouve le voyage très confortable, on est pas stressé on n'a pas à conduire, on s'assoit on est peinard on a beaucoup moins de transferts qu'en avion. [...] c'est de centre ville à centre ville avec le train donc à la fin sur plus ou moins le même temps c'est beaucoup plus confortable.

P.D : Ce qu'ils veulent c'est pouvoir se garer facilement à proximité de la gare donc l'accessibilité, le client a pas trop envie de tourner une ½ h avant de trouver une place de parking, bon c'est un problème à Saint-Pierre, peut-être moins aigu qu'à Tours, c'est pour ça que y'a beaucoup de gens qui viennent prendre le train à SPC. Ensuite une fois qu'ils rentrent dans la gare c'est que ça soit bien signalé, l'endroit où ils doivent prendre leur train soit bien affiché et puis si y'a un souci qui puissent rencontrer facilement un agent SNCF qui les renseigne d'une façon cordiale avec une attitude de service très positive, bon puis après leur intérêt c'est qu'ils partent et arrivent à l'heure

1.2.2 La figure de la fonctionnalité « humaine »

H.R : « Cette réalité est assez affolante où on arrive on cherche le composteur et tac ». Elle dénonce « ces machines modernes ». Les ordinateurs ou baladeurs « sont venus complètement bousillés l'espace » car selon elle, ces personnes s'enferment dans leur bulle « ignorent tout de ce qui se passe » en se réfugiant derrière ces « machines » et « y'a rien de pire »

A.R : Bah euh c'est tout d'abord le lieu où on va trouver de quoi satisfaire son envie de voyager ou son besoin mais il faut évidemment qu'il y ait toujours quelqu'un pour vous renseigner si vous avez un problème, c'est très important. Par exemple maintenant dans le métro c'est l'horreur. Quelqu'un pour vous renseigner, pour vous donner le billet et non pas, surtout pas un distributeur car vous n'aurez pas forcément la monnaie, je vous le dis parce que ça m'est arrivé dans le métro. C'est toujours mieux quand même du personnel qui est là pour assurer le bon fonctionnement et à la fois pour vous rassurer si vous avez un problème, ça conforte ou ça réconforte si le besoin est.

L.V : Oh bah bien évidemment il y a le voyage qui est prioritaire mais ce serait bien si les gares arrivaient à intégrer de façon stable la restauration et la presse parce que du coup ça permet d'être fréquenté tout au long de la journée et c'est pas forcément en relation avec les départs et les arrivées.

H.M : Les attentes, elles sont de plusieurs ordres, il y a déjà se sentir bien sur le site, qu'il soit propre, qu'ils s'y sentent en sécurité...euh l'autre attente est qu'on les considère comme des clients et pas comme des usagers, que leur demande soit prise en compte, qu'on aille au devant d'eux, qu'on les guide, qu'on les aide...euh qu'on soit en mesure de répondre à toutes à leurs questions.

H.M : Mais globalement, on sent que les gens ne sont pas stressés quand ils sont là, que la gare est accueillante, on a globalement toujours du personnel présent à droite, à gauche donc les gens ne se sentent pas perdus

Cette praticité qui réfère à la fonctionnalité des lieux ainsi mise en évidence dans ces quelques lignes révèle toute son importance vis-à-vis de la formation d'un lien affectif envers l'espace de la gare. Il est à souligner que l'individu appréhendera sous deux angles différents ces dispositifs qui s'offrent à lui pour « faciliter » son passage dans le lieu. Dans le premier cas de figure, il s'empare de ces dispositifs qui lui semblent inhérents à son déplacement et ensuite se replonge dans une activité à caractère personnel. Le côté fonctionnel prime sur un éventuel attachement envers le lieu. La gare s'adapte exactement à la fonction pour laquelle elle est déterminée. Dans le second cas, il les identifie, les saisit mais ce n'est pas pour autant la finalité du voyage, la praticité du lieu n'est nullement la primatie du voyage et son excès nuirait à l'établissement de relations humaines, d'animations ou de convivialité à l'intérieur même du lieu. Le rapport affectif est pour ainsi dire nul si la fonctionnalité est considérée comme un des principaux points de définition d'une gare, l'individu ne prête plus attention à ce qui s'y passe du fait de l'automatisme qui le guide. En revanche, si la fonctionnalité ne fait pas l'objet de forte préoccupation mais plutôt d'un rejet, alors le rapport affectif devient davantage positif, puisque l'individu s'autorise à regarder autour de lui. Néanmoins, nous pourrions aussi voir le cas où l'individu juge la fonctionnalité efficace et en tant qu'habitué des lieux s'octroie alors le temps de s'intéresser à autre chose, ce cas de figure est une supposition car non vérifié au cours des investigations.

1.3 Les « situations » en gare

1.3.1 La figure de l'observation

M.F : En revanche, à bord du TGV il lui arrive parfois de regarder par la fenêtre le soleil qui se lève ou alors le givre sur le sol « mais c'est pas souvent ».

FLN : [...] et aussi je regarde un petit peu les gens. »

VMB : « Je regarde autour de moi tout le temps, je me fais des petits films, des histoires sur les gens.....la maman avec son enfant....le couple légitime ou pas. »

H.R : En parlant des gares de Lyon, elle les décrit comme « énormes, on est sur une autre dimension ». Ce sont des « lieux où on peut se poser en assez grand nombre et où on peut voir pas mal de chose » ce qui lui donne de la « convivialité » qui n'existe plus à Nîmes depuis qu'elle ferme ses portes la nuit, c'est devenu une « gare courant d'air...on ne peut guère s'y asseoir ».

LV : Je trouve que c'est un one man show en continu les gens à la gare (rires). Y'a plein de petits événements rigolos,...moi j'aime bien regarder y'a souvent des retrouvailles bizarres, des gens qui attendent et puis...moi j'aime bien.

A.R : « Oui je regarde autour de moi » ce qui lui vaut d'être « interpellée par le visage ou le comportement de certaines personnes » et lui permet alors de construire très rapidement et facilement « l'histoire de ces gens » et ceci a lieu surtout dans le train « parce que ça dure plus longtemps ». Cette envie de leur inventer une vie « qui n'est certainement pas la vérité » l'amuse

beaucoup « c'est un jeu quelque part ». « J'aime beaucoup les enfants », et elle essaie de capter chez eux un sourire « ça réussi pas toujours » [...] « quand un enfant me résiste, je souffre ». Et ce qu'elle trouve particulièrement « intéressant » et que j'ai moi-même remarquer lors de mes observations c'est « ce visage qui change », « c'est incroyable » rajoute t-elle. Elle s'adonne à cette observation particulière notamment quand personne ne l'attend « ça me donne le temps de décrypter tous ces visages et de regarder avec plus d'intérêt un qui va me paraître plus angoissé ou....je construis l'histoire là, déjà » mais comme elle le faisait remarquer auparavant, elle n'attend pas forcément que la personne arrive « pour voir s'ils vont se sauter dans les bras ou non. ».

A.R : Ce temps d'avance sur le train qu'elle nomme « ma grande marge de sécurité » est alors l'occasion de « regarder les gens », en revanche s'il y a vraiment beaucoup de temps et des places assises disponibles dans la salle d'attente « j'y vais mais je regarde quand même toujours les gens qui passent ». La vitre semble être la séparation qui délimite le seuil de la discrétion « peu les gens autour de moi c'est indiscret », ce sont deux choses « différentes ». Cela lui permet de « s'accrocher à des visages, à des allures...des comportements mais ça dure pas longtemps.

1.3.2 La figure de l'attente

E.L : Je vais plus sur le quai attendre le train que dans le hall

Néanmoins, s'il a le temps il retourne au buffet « je prends un café ». Afin de savoir si le hall de gare est vraiment rebutant pour lui je lui demande s'il lui arrive de sortir des lieux, s'il en éprouve le besoin. Sa réponse lui semble « bête » mais je pense au contraire qu'elle signifie beaucoup, en effet selon lui sortir de la gare « c'est en fonction du temps ».

E.L : Les gens sont dans leur attente ». [...] passifs, en attente

M.F : Il énonce une deuxième fois le manque de salon grand voyageur si l'on arrive en avance qui permettrait de ne pas perdre trop de temps car on peut s'installer et vaquer à ses propres occupations.

M.F : Quand il doit patienter en gare il préfère sortir et en profiter pour faire des courses notamment alimentaire car les prix pratiqués en gare sont exorbitants et il n'y a pas la qualité. Et c'est surtout vrai à Paris.

VMB : Elle se contente en effet de traverser le hall, elle n'a que rarement besoin de tuer le temps cela arrive uniquement si le TGV a du retard et dans ces cas là, elle sort rue de Bordeaux car « on ne peut pas s'asseoir, même si c'est pour 20 min. »

FLN : Des fois y'a des conversations qui se créent quand on attend, et éventuellement pour une attente importante ou le retard d'un train, c'est un endroit où il peut y avoir du lien mais que dans ces cas là, où si les machines marchent pas en dehors de ça les gens se parlent pas mais de toute manière actuellement que ce soit dans les gares ou ailleurs les gens ont peur, peur des autres

H.R : « Un livre se partage et un livre vous voyez l'autre réagir sur son livre ». Puis elle s'interroge tout haut sur son envie de rencontrer les autres « peut-être est-ce complètement illusoire de penser qu'il faut des espaces de rencontre, de convivialité, d'observation des autres?

L.V : Finalement ça change pas vraiment, je lis pareil d'habitude mais c'est vrai que d'être assise sur un banc peu confortable comme ici et au milieu des gens qui passent qui du coup gênent notre attention par rapport à ce qu'on lit, c'est moins relaxant.

H.M : Alors pour l'attente on a une salle d'attente qui n'est pas très grande aujourd'hui, euh la salle d'attente on a une vingtaine de places mais par ailleurs comme on a un site qui est

complètement couvert on a installé un certain nombre de sièges qui permet aux gens de pouvoir attendre à peu près confortablement.

H.M : On essaye par ailleurs d'initier un certain nombre d'activités à l'intérieur de la gare pour justement un peu amener cette ambiance. On a eu pendant 3 jours un simulateur de conduite qui a été amené là pour le record du monde qu'on vient de battre, on a eu énormément de monde. On a eu des journées portes ouvertes au moment où on fait partager nos métiers, voilà on essaye aussi d'initier une dynamique pour faire de la gare autre chose qu'un point de passage obligé à partir du moment où on veut se transporter par fer.

L.V : Je trouve qu'on se concentre très bien dans le train je lis aussi ou je regarde des films sur l'ordinateur. [...] j'utilise le temps pour préparer les dernières choses, je ne suis pas occupée à conduire, j'ai le temps de faire le point donc j'aime particulièrement le voyage en train.

Au travers des activités auxquelles s'adonnent les individus deux catégories ressortent nettement pour qualifier la situation de présence, l'investissement ou le désengagement vis-à-vis du lieu. Il y a celui qui est dans le lieu qui le vit, qui s'en imprègne et celui qui au contraire s'en écarte pour se concentrer sur lui-même et ses propres préoccupations.

2) Les perceptions de la gare dans le temps

2.1 L'importance des souvenirs de gare

2.1.1 La figure de la nostalgie

M.F : Les trains qui bougent, le mouvement de gros engins qui se déplacent, c'est de l'admiration cela symbolise le monde des grands car on ne peut pas y aller tout seul. On ne voit pas le bout du rail, c'est la découverte.

VMB : Ses premiers souvenirs de gare se situent à Saumur, elle se souvient avoir été impressionnée par les michelines rouges et blanches.

L.V : Je dirai qu'ils sont beaucoup plus tard lors d'un voyage que j'avais fait pour rendre visite à des amis dans le Nord de l'Europe[...] ça m'évoque un voyage très agréable et de très belles gares aussi.

2.1.2. La figure de l'évolution

H.R : « Bien que les gares anciennes aient été très fonctionnelles, y'avait une esthétique ».

H.M : La première gare...juste en face du Vinci de l'autre côté, l'embarcadère était face au Vinci, à l'autre bout de la place. Les guichets c'étaient une grosse verrue dans le milieu, ils coupaient la gare en deux. Y'avait un point départ, un point arrivée

N.A : Pas agréable...pourquoi ?

A.R : C'était une contrainte assez lourde, 1h30 de train après facilement ½ h de métro pour enfin aborder le quartier où se trouvait le bureau ou l'école et pour vous parler du retour, tous les soirs quand je sortais de la gare là y'avait une espèce de libération, c'était l'étape, la frontière plus

exactement entre l'agréable et la contrainte pas toujours désagréable (enfin je vous parle du travail) mais c'était euh bon quoique des fois on rencontrait des gens dans le train vu que ça durait longtemps, des gens avec lesquels on se liait plus ou moins, y'avait même un jeune homme qui une fois m'avait chanté quelque chose de très beau (rires).

A.R : Mais peut-être cela vient-il du fait que quand j'étais jeune, moi Chantilly c'était la gare du Nord, ça n'avait rien de jouissif, parce que c'est resté sur des images de gare qu'étaient pas belles, mal fréquentées, limite c'était sale, c'est poussiéreux. Et puis quand j'étais jeune c'était les machines à vapeur, le charbon, la poussière et je me sentais sale quand je rentrais chez moi le soir donc la forêt et la pelouse me lavaient en quelque sorte.

2.1.3 La figure de la mémoire

H.R : Il fallait passer par Paris « hyper chargée en se payant gare d'Austerlitz gare Saint-Lazare » ou alors un trajet qui durait 7h sans passer par Paris. [...] elle préférait la voie la plus longue car « ça me semblait très long mais c'était la voie la plus agréable » comparé au passage par la capitale « ça m'insupportait de passer par Paris de me traîner dans le métro avec mes bagages ». Et d'ajouter « ça me permettait de retrouver mes copines bretonnes au Mans » et elle conclue ce moment de souvenir ainsi « et puis finalement c'était quand même un espace intéressant ».

H.R : « de supers souvenirs » notamment à bord de « ce petit wagon attaché quand la micheline était pleine ». Le voyage avait été animé par les soubresauts de ce wagon « on va être remué avait dit ma grand-mère ».

H.M : On a tous quelques souvenirs, c'est comme une chanson qui vous fait remonter certaines choses. Quand on arrive dans une gare sauf à y être venu pour la première fois, euh...la gare de son lieu d'habitation ça fait remonter des choses. Je pense que ça fait parti de notre vie de tous les jours même si on n'en est pas un utilisateur fidèle. (rires) je pense que les gens s'approprient la gare. On a tous à un moment donné eu un contact avec la gare pour quelques raisons que ce soit dans des moments, ou heureux ou douloureux, on a toujours, tout à chacun a un point de repère par rapport à la gare et on le sent même avec les enfants.

A.R : Alors pour en revenir à la gare, elle n'était pas extraordinaire, pour moi c'était un lieu de passage de celle dont on ne dit rien. Elle n'est pas laide mais moi elle ne me disait strictement rien.

2.2 Les souvenirs en lien avec la gare

2.2.1 La figure de la nostalgie

H.R : « On avait l'habitude d'aller en promenade à la gare, c'était le lieu de promenade c'est pour ça que c'est chargé de mémoire et que les gares ne peuvent absolument pas me laisser indifférente. »

M.F : C'est « une logique matérielle » qui prédomine quand il pense à la gare dorénavant. C'est routinier donc la fascination disparaît, il y a moins de rêves, moins d'imprévus, les jours se ressemblent. »

FLN : « J'aime les voyages, j'ai voyagé quand même pas mal voyager ».

2.2.2 La figure de la mémoire

H.M : Moi j'ai amené un de mes neveux en gare de Poitiers où il devait prendre le TGV et bien en arrivant parce qu'il est issu d'une famille recomposée et bien c'était le point de repères c'était là où il amenait ses petits frères quand le papa les prenait et qui devaient reprendre le train pour aller chez la mère. Pour lui c'était le premier message qu'il m'a fait passer quand il est arrivé à la gare, « c'est là où il amenait bibi, voilà »

A.R : Elle explique « sa grande marge de sécurité » comme « une maladie » héritée de son père, du temps où elle ne possédait pas de voiture et que celui-ci l'emmenait « facilement une heure avant le départ du train » et elle se souvient en riant « je n'étais pas forcément prête ».

H.R : « Un excellent souvenir dans un aéroport y'a peu d'autres occasions de percevoir cet aspect là du monde grec et de relativiser tous les débats ».

N.A : J'essaie alors de le replonger dans un passé qui ne serait pas lié à ces pratiques professionnelles.

E.L : Il se concentre alors comme si je lui demandais un réel effort « J'essaye de m'en rappeler ». « Euh... (D'une voie hésitante), je me souviens plus d'une impression de train que de gare, d'un voyage étant gamin où le train était bondé de monde au retour d'une station de ski ...et on était debout dans le couloir avec ma mère » Il cherche encore des souvenirs de gare : « mais d'une gare en particulier...euh non »

2.2.3 La figure de l'évolution

A.R : « la gare c'était le commencement d'une journée qui n'avait rien d'agréable après bon le train, le métro (dit de manière assez lente comme pour marquer une insistance) c'était pas agréable hein.

N.A : Pouvez-vous me parler de vos premiers souvenirs en gare ?

FLN : « Bah c'était froid parce que étant petite j'avais un grand oncle qui était le curé de Villandry et pour le jour de l'an euh mes parents n'avaient pas de voiture et on allait prendre le train c'était toujours au premier janvier où il gelait, j'avais 4 ou 5 ans »,

Elle fait sa propre analyse :

FLN : « C'est peut-être pour ça aussi que je vous ai ressorti une histoire de froid ».

N.A : Votre perception est-elle influencée par vos voyages quotidiens ?

E.L : « Ah oui certainement ».

Les souvenirs tiennent une part importante dans le jugement que les individus portent au lieu à en croire l'importance des témoignages relevés. Souvent ils font appel à des moments heureux où la nostalgie prend le pas sur d'autres sentiments et semblent ainsi dévoiler une valeur affective positive. Même si par la suite, les représentations évoluent pour de nombreuses raisons, il n'en demeure pas moins que ces souvenirs serviront toujours de points de repères aux individus pour identifier la relation qu'ils entretiennent aujourd'hui avec la gare. C'est en cela que le rôle des souvenirs d'autres choses en gare a son importance. Les individus sont plus ou moins conscients de la prégnance de cette mémoire et de son rôle dans la formation d'un lien de type affectif.

2.3 Le rôle de l'imaginaire

2.3.1 La figure du voyage

E.L : Il évoque immédiatement le départ, c'est le premier mot qui lui vient avec tout ce qu'il lui associe comme « les voyages, les déplacements. »

FLN : « J'aime les voyages, j'ai voyagé quand même pas mal ».

L.V : La gare représente le voyage.

A.R : Alors positif si la gare est belle et qu'on se rend pour une suite agréable même pour accompagner quelqu'un. Mais je sais pas rien que dans sa prononciation, c'est un petit mot hein, mais euh ...au départ, c'est le cas de le dire pour une gare (rires), je ne l'ai pas fait exprès, je trouve pas positif ce mot, je ne sais pas pourquoi. D'abord il n'est pas élégant pour la gare bon ...comment pourrais-je bien exprimer mon sentiment négatif, c'est positif si je vais chercher quelqu'un ou si je pars pour un voyage.

H.M : Oh la gare ça leur évoque le train, le voyage forcément etc. ce qui les marque à mon avis c'est l'état de la gare, si elle est sale si elle est propre si y'a pas trop de marginaux qui sont là, si ils se sentent en sûreté, ça c'est la première chose qui va marquer les gens.

VMB : La gare lui évoque « le passage, les gens pressés mais comparativement à l'aéroport c'est moins stressant, moins angoissant ». C'est aussi l'idée des petites vacances par exemple aux sports d'hiver.

2.3.2 La figure du patrimoine

F.L.N : « Les panneaux avec le nom des villes », représentent pour elle une sorte de rêve, elle aime les contempler et s'imaginer partir... imaginer ses villes que l'on voit sur ces peintures, ce sont les premiers éléments qu'elle me dévoile avec le sourire, et peut-être un peu de nostalgie aussi.

FLN : « Elle est centrale, elle fait partie du patrimoine » mais elle tient également à souligner que « si elle est particulière » c'est parce que la gare de Saint-Pierre avait été construite car on pensait que « le chemin de fer ça allait dégrader la ville ». « C'est un symbole de la ville de Tours comme certains monuments l'hôtel de ville, la cathédrale »

L.V : Ça m'évoque surtout les bâtiments, surtout que ce sont souvent de très très beaux bâtiments parce que construits à une époque qui m'intéresse plus que d'autres en terme d'architecture, le XIX^e-XX^e c'est quand même pour moi plus intéressant que quelque chose de plus anciens et ça correspond aussi souvent à des styles architecturaux qui me plaisent.

H.M : Je pense que sa situation y est pour beaucoup et même en dehors des clients de par les politiques et les gens de la ville de Tours même s'ils ne sont pas utilisateurs de la gare, ça fait vraiment parti de leur patrimoine.

2.3.3 La figure de la rencontre

VMB : Certains nouent connaissance dans le TGV, ils jouent à la belotte, aux cartes dans le wagon bar. « C'est une routine dans le train qu'on ne retrouve que le soir, pas le matin. »

H.R : « Un lieu où les gens vont et viennent et ont la possibilité de se rencontrer » [...] et de ce fait les espaces qui mêlent plusieurs générations se raréfient et « qu'est-ce qu'il reste ? Il reste la gare, les trains ». Les gares sont devenues « ces espaces où obligatoirement les gens vont passer quel que soit leur âge, quel que soit leur classe sociale ».

H.R : « La gare comme le train, les deux sont des espaces où on rencontre les autres » [...] « effectivement rencontrer des gens différents » est une source d'enrichissement et c'est ce qu'elle retrouve dans les gares « des gens qui étonnent » c'est précisément cette « diversité qui va compter » face à une société qui norme beaucoup.

A.R : Ce qui lui rappelle notamment « une rencontre curieuse » sur un quai de gare elle aperçoit un jeune homme et se dit intérieurement « oh ça c'est Christian » tant celui-ci lui rappelle un des personnages de son roman.

A.R : Quand quelqu'un vient attendre une personne à la gare on ne sait pas si ça va être une histoire d'amour, une histoire de famille toute simple, un RV important, c'est peut-être une rencontre pour un drame latent, c'est variable. [...] puis on rencontre quelque fois des personnages dans les trains comme je voyage quand même pas mal par le train, y'a des choses très très drôles.

P.D : Euh...non je ne sais pas parce que dans l'esprit des français je pense, la SNCF c'est un service public or ce n'est pas du tout un service public.

La gare, dans l'imaginaire des individus devient ce lieu où la fonctionnalité disparaît pour faire place à des images positives associées au rêve, au voyage ou encore à la rencontre. L'imaginaire renvoie à la pensée et non plus à la matérialité et souligne ici le désir de voir associer à la fonction même du lieu qu'est le déplacement des images plus plaisantes.

2.4 L'importance du temps vécu comme instantanéité

2.4.1 La figure de l'agréable

M.F : Certains associent ce temps passé à de la « détente car ils retrouvent des amis c'est de la détente tandis que les autres sont complètement ailleurs déjà au travail ou dans plongés dans leur lecture. »

FLN : « J'aime beaucoup la nuit, je suis sensible justement parce qu'on perd le détail des choses, on voit mieux les contours, c'est plus sensible pour moi ça fait un peu comme des silhouettes, c'est plus beau et puis aussi j'ai l'impression d'une plus grande liberté parce que c'est peut-être hors norme de la journée car notre temps est rythmée par la journée et puis la nuit j'ai l'impression de m'échapper du carcan ».

VMB : Ainsi le « vendredi c'est youpi, un plaisir d'arrivée en gare c'est comme « euphorique, les parents viennent chercher leurs enfants, les copains et les copines se retrouvent.

H.R : « C'est assez étonnant : les gares ne sont vécus que comme un lieu où l'on ne fait que passer pour prendre un train mais c'est pas ça une gare justement. » pour d'autres « flegmatiques somme toute c'est l'occasion de regarder, de se poser ».

L.V : Je préfère quand y'a pas de trop de monde et qu'on peut s'asseoir et attendre tranquillement et pas trop de touristes stressés parce qu'ils sont pas sûr d'avoir la place dans le train donc du coup ils s'affolent avec tous leurs bagages et pendant les vacances, les gens ont énormément de bagages.

L.V : Même dans des conditions qui ne sont pas forcément les meilleures c'est toujours agréable.

A.R : Cela peut donner naissance à des moments « extraordinaires car souvent ces gens qui passent nous renvoient à notre propre quotidien ». Cet instant l'a « beaucoup émue » parce qu'elle était surprise de cette rencontre « je ne m'attendais pas à ce genre de réflexion, c'était une rencontre très curieuse, vous savez il y a parfois des choses qui se passent qu'on est incapable d'expliquer ».

A.R : En revanche si la personne accompagnée revient peu de temps après son départ « un mois », les derniers moments se teintent de « choses agréables » et « on lui souhaite bon voyage. »

P.D : Je dirai que c'est lié complètement à notre fonctionnement. Si les trains sont à l'heure, les clients sont paisibles.

2.4.2 La figure du désagréable

N.A : Comment percevez-vous le temps ?

M.F : « C'est associé au stress, quel train je vais réussir à avoir ?

E.L : Le peu de temps qui s'écoule entre l'arrivée à vélo où « les places sont chères » et l'heure de départ : « je suis toujours en retard ».

VMB : Les départs du matin se font davantage dans le calme, dans le silence c'est presque morose, les gens ont envie de dormir.

H.R : « Y'en a qui vont se stresser... « y'a plus rien qui compte et c'est pour ça qu'on arrive à des lieux comme ceux dans lesquels on passe », c'est la gestion au temps »

L.V : Et puis j'aime pas trop la nuit pour ça, parce que la nuit tard ça fait quand même un lieu de refuge pour les gens qui sont pas vraiment en train d'attendre un train et du coup pour une fille ça peut devenir un peu désagréable.

A.R : « Ca dépend si c'est pour un voyage très lointain et qui risque de durer longtemps, évidemment je n'aime pas trop. »

A.R : Un autre moment qu'elle n'apprécie guère « quand je pars » (rire nerveux) car elle associe son départ à une angoisse et se qualifie comme « cette catégorie de personnes qui aiment bien arriver très longtemps avant le départ du train ».

P.D : Si les trains sont en retard, on a un gros travail d'information à faire et puis bon c'est la situation est vraiment perturbée, on a un réel travail pour aller au devant de la clientèle, pour la tenir informée. Parce qu'on a eu de très grosses perturbations.

2.4.3 La figure de la neutralité, de la variation

N.A : Comment vous sentez-vous dans ce lieu ?

FLN : « Bien.... » (peu convaincant) puis « non » et reprend « enfin ni bien ni mal...je me sens pas mal hein »[...]« pas de stress ni d'angoisse non[...] » « si je suis à l'heure le stress je l'aurais plutôt pendant le voyage le temps d'arrivée mais une fois que je suis arrivée, je suis arrivée ».

E.L : En évoquant les moments qui lui font le plus apprécier la gare il me répond qu'il ne se pose pas la question car il sait qu'il n'a pas le choix « Je me dis pas que je préférerais être ailleurs car de toute façon il faut que je sois là ». [...] « ce départ est nécessaire, il faut en passer par là pour arriver à la destination finale »

VMB : Mais le matin, rien de spécial, « vite pour me rendormir ».

A.R : Des moments « tragiques oui mais ce n'est pas pour autant négatif ou que ça ne me plaît pas » [...]

H.M : L'humeur du client est très louvoyante c'est-à-dire que si tout va bien, s'il fait beau dehors, que son train est à l'heure il a pas de stress, il va trouver que la gare de Tours est géniale, que le personnel est agréable, le service de qualité et là on a de bons résultats. Il suffit que pour une raison ou une autre le train est en retard, ou des éléments extérieurs et bah là ce même client va nous assassiner dans ces mêmes enquêtes, il va trouver que la gare est sale, le personnel est pas agréable, que les annonces sont lamentables.

Le moment de présence en gare ne doit pas être ignoré, il fait parti des déterminants les plus importants puisqu'il détermine l'humeur de l'individu, et par ricochet les sentiments ou émotions qu'il va éprouver. Encore une fois, nous nous trouvons face à une opposition puisque selon les individus l'instant renvoie au moment de la semaine, à une émotion particulière en bref, au contexte dans lequel il est vécu. Le temps perçu dans cette dimension qu'est l'instantanéité doit certainement être mis en relation avec le motif de la présence afin de comprendre la gestion du temps qui est faite. Il y a nécessairement une corrélation entre ces deux variables pour expliquer qu'un instant va être privilégié à un autre.

2.5 L'importance du temps qui passe (durée)

2.5.1 La figure de l'habitude

E.L : « Plus on y passe et plus on s'habitue et moins on y fait attention » [...] « avant ça symbolisait encore plus le voyage ».

M.F : « Plus on y va souvent moins c'est rêvé, les gens ne sont plus les mêmes. »

VMB : « C'est un temps d'attente, sans émotions particulières...sauf quand mon fils arrive !! » [...] Puis avec le temps, les contraintes professionnelles ont pris le dessus et est apparue cette forme de « dépendance forcée au train ».

2.5.2 La figure de la découverte, de la redécouverte

E.L : Il apprécie le « côté découverte de la gare, la première fois qu'on rentre et après ça devient fonctionnel et on voit plus ce qu'il y a autour ».

N.A : Pouvez-vous m'en dire plus ?

M.F : Pour aimer une gare, il ne faut pas être un habitué, « je préfère aller dans des gares inconnus pour découvrir ». [...] J'aime être surpris.

FLN : « C'est pas le temps passé dans la gare qui fait qu'on l'aime ou qu'on l'aime pas » [...] elle n'aime pas les habitudes « sinon on s'encroûte » et aime redécouvrir chaque fois la gare sous des angles différents « voir une affiche que j'avais pas vu par exemple. »

H.R : « Le côté fréquentation d'un lieu permet de mieux l'appréhender, et de toute façon d'y être plus attaché, je crois pas qu'il y ait un rejet ».

N.A : Pensez-vous qu'il faille être habitué à fréquenter les gares pour pouvoir les apprécier ?

L.V : Non. Dans les aéroports un peu mais pas dans une gare.

N.A : Et depuis elle a beaucoup changé ?

A.R : J'y suis passée mais je serais incapable de vous dire, je ne me suis pas retournée en sortant, aussi stupide que cela paraisse.

Le temps évoqué dans une dimension tout autre relative à la durée, met en scène d'autres aspects de la relation à la gare. Apparaît la notion d'évolution dans la perception du lieu et par conséquent dans la manière de l'appréhender. Le temps qui passe d'après ces quelques citations auraient pour conséquence de transformer la première approche, à caractère plutôt positive en une approche rébarbative. La fréquentation élevée du lieu amène à créer un sentiment d'habitude qui détruit peu à peu l'intérêt porté au lieu puisque c'est justement le changement qui provoque un regain de sensibilisation. La découverte serait l'élément déclencheur qui permettrait de regarder la gare autrement qu'au travers de son rôle principal et de construire ou de reconstruire alors un certain rapport affectif.

3) Les ressentis

3.1 Le rôle de l'architecture et de la disposition intérieure

3.1.1 La figure de la taille

E.L : « J'aime beaucoup la gare de Tours pour la vastitude, la grandeur ».

N.A : Et celle de Saint-Pierre-des-Corps ?

E.L : « Je la trouve pas si petite, y'a un décalage entre le hall qui est moderne et les quais qui sont complètement désuets...y'aurait quelque chose à faire je pense ».

M.F : Elle est petite et donc pratique et en même temps elle est haute de plafond ce qui évite l'impression d'écrasement [...] ce qui donne une impression de respiration alors que les plafonds bas donnent la sensation inverse, d'être confiné.

H.R : « Bien raté » [...] « sous dimensionnée » ce qui lui fait dire que « l'espace possible de rencontre est quasiment impossible » [...] « regarder la gare de Tours en largeur...représentez-vous celle de Saint-Pierre, c'est ridicule » [...] « L'architecte qui l'a conçu a tout vu en riquiqui ».

A.R : Non pour ça gare de Tours est bien proportionnée, elle est belle, elle est agréable.

3.1.2 La figure de l'esthétisme

E.L : Le côté architectural qui rappelle un monument...en plus d'un architecte connu, Victor Laloux je crois ? De même que cette gare qui a été refaite pour le TGV avec son grand dôme, je la trouve chouette, j'irais pas jusqu'à dire belle mais intéressante (contradiction avec questionnaire) et la gare de Tours qui a su marier ce côté monumental XIX^e siècle et les guichets très urbains très modernes, c'est intéressant » [...] « Celle-ci elle a un côté sobre et dépouillé qui convient pour ce lieu, cela correspond à notre époque ».

M.F : « La gare de Tours est jolie de l'extérieur mais à l'intérieur c'est bizarre, il y a, à la fois le côté historique sur les murs et le carrelage qui fait un peu Disneyland, il n'y a pas d'accord de style. Au niveau visuel c'est bof mais c'est sûrement pratique pour le nettoyage. Enfin cela tranche avec l'époque de la gare qui est classée Monument Historique. »

VMB : « Les vieilles architectures [...] les quais c'est plus sympas, on voit l'architecture au loin. »

H.R : Ils veulent absolument rompre l'espace en plus y'a un inconvénient car on perd la vue, on perd le toit, on perd tout ce qui est beau quelque part dans la gare de Tours ».

L.V : Oui moi j'aime bien j'aime beaucoup l'architecture, c'est pas ce que je préfère, c'est au début de l'architecture des gares mais c'est une très belle gare. A Saint- Pierre, c'est une architecture contemporaine moyenne...moi ça ne me séduit pas. C'est pas mal hein mais je préfère ici.

A.R : Oui du point de vue extérieur, du point de vue architecture, bon elle a été rénovée y'a pas longtemps. Et ben disons que je suis sensible à la beauté des choses et souvent les gares sont des bâtiments qui sont très laids, vous connaissez la gare du Nord, la gare de l'Est, non et ben vous ne perdez rien.

H.M : L'image de la gare en a été améliorée, quand vous passez devant le Vinci, la gare c'est quand même un monument qu'on voit de loin.

P.D : Ici c'est du béton, c'est pas très beau, la signalétique est vieillot bon c'est pas une belle gare.

3.1.3 La figure de la disposition

FLN : « L'autre jour j'ai dit qu'elle était froide...je trouve que tout ce hall n'est pas bien aménagé, il est pas agréable. »[...] « je pense que les 2 kiosques sont un peu perdus au milieu de ce hall »[...]« ça arrive des fois qu'il y ait des animations...je trouve ça plutôt bien ».

VMB : Tandis qu'à l'intérieur c'est le côté froid et impersonnel, l'espace relais magazines et les guichets sont très impersonnels. Avant à mon arrivée à Tours en 1994, le grand guichet situé face à l'entrée était très convivial. [...] les guichets situés à droite qui « sont vraiment mal pratique, souvent les portes ne fonctionnent pas et on est obligé de faire tout le tour.

H.R : Dans les gares d'autrefois dans lesquelles il y avait « une vraie salle d'attente dans les vraies gares et des buffets de la gare digne de ce nom » et lorsqu'elle fait le parallèle avec « les gares modernes, c'est dur dur ».

H.R : Cet espace est fait « sur la même logique d'espace hyper restreint on a l'impression que seul compte le mouvement »[...] « non y'a pas que ça ! » et elle résume « l'espace gare est très restreint, les sièges ont été fragmentés, c'est pénible comme tout, ils sont conçus de façon à ce qu'on s'attarde pas tellement »[...] « travaillée trop petit au départ, c'est associé à l'idée du TGV qui fait qu'on ne fait que passer là et hop ». [...] « On est sur des espaces hyper rentabilisés, hyper rétrécis et je crois pas que l'on donne aux gens le goût du voyage en train ».

N.A : Mais il y a aussi des moments heureux, agréables...

H.R : « C'est vrai » mais encore une fois nous revenons sur « la gare Saint-Pierre telle qu'elle est faite, on ne peut pas en profiter ».

L.V : Bah elle a le problème a mes yeux de toutes les gares passantes. Il y a une différence énorme entre les gares de tête et les gares passantes. Déjà le bâtiment de la gare n'est pas forcément un bâtiment fermé, on entre toujours par les côtés et sur les voies y'a un hangar, une espèce de couverture parfois mais souvent y'en a pas. A Saint-Pierre y'en a pas, y'a un petit porte-à-faux sur chaque trottoir et en tout cas c'est une gare où on voit les trains passer et pas s'arrêter, c'est une relation très différente au train, je trouve.

L.V : Elle est un peu comme toutes les gares de l'époque, conçue à une époque où on voyageait autrement et elles ont du mal à s'adapter à l'espace à la façon dont on voyage aujourd'hui.

A.R : Non moi je la trouve bien on peut se garer pour aller chercher quelqu'un relativement facilement, le système des taxis est mieux qu'avant car il fallait traverser et maintenant ils sont sur le trottoir. Bon si je sais que c'est un jour ou une heure qui n'est pas propice, je vais me garer plus loin et puis c'est tout. Non je n'ai pas de critique.

H.M : Je suis arrivée y'a 20 ans, y'avait un aménagement qui était complètement différent puisqu'on avait des guichets en ligne complètement en travers de la gare et ils prenaient tout l'espace de la gare en la coupant en 2, ça ça a été enlevé et on a créé des « noisettes » pour faciliter la circulation et aérer un peu tout ce centre de gare.

N.A : Pour donner une impression de plus grande liberté ?

H.M : Oui c'est ça pour donner de l'espace, il faut dire que c'était des bâtiments à base de bois, vieillissants et peu engageants.

P.D : Je pense que la liaison service sur les quais n'est pas assez présente en bas, le bureau accueil qui est sur le quai n'est pas assez signalé en bas euh c'est d'ailleurs pour ça qu'à trois périodes de la journée je place un agent d'accueil dans le hall. Je pense que la liaison bas quais pourrait être améliorée sinon la disposition en bas je ne sais pas honnêtement.

L'architecture du bâtiment a marqué toutes les personnes interrogées et quand il l'évoque, c'est souvent en rapport avec sa beauté. On comprend en lisant tous ces extraits qu'une gare avec une architecture recherchée aura plus tendance à accrocher le regard et de ce fait à laisser quelque peu voire complètement de côté la recherche de fonctionnalité. Le rapport affectif qui se construit envers la gare est souvent influencé par le type d'architecture. Ainsi la gare de Tours, classée Monument Historique fait référence à un patrimoine commun, à une mémoire commune et par conséquent se voit accorder plus d'intérêt. Ce qui n'est pas le cas de Saint-Pierre-des-Corps où l'architecture moderne ne renvoie à aucune histoire commune si ce n'est l'ère du mouvement qui fait primer le déplacement sur les recherches architecturales.

Concernant la conception intérieure du bâtiment, les références sont souvent en lien avec la dimension des lieux comme si un espace de grande envergure favorisait la rencontre et un espace plus petit le repli sur soi. La hauteur est également déterminante dans la perception que l'individu va se faire du lieu. Le manque de convivialité et de rapports humains ou d'animation sont soulevés pour insister sur le côté impersonnel.

3.2 L'importance de l'ambiance

3.2.1 La figure du froid, de l'impersonnel

E.L : L'ambiance de la gare est « froide... comme dans tout lieu public on ne retrouve pas vraiment la chaleur humaine, l'échange entre les gens. » Selon lui le fait que les gens soient là pour attendre il y a très peu d'échanges entre eux « moins que dans le train...dans le train c'est différent ». Il évoque le train comme une situation différente où il y a aurait plus d'échanges « surtout si les gens sont habitués à prendre le train, ils peuvent être amenés à discuter », en revanche, dans la gare « pas tellement ».

FLN : « Les employés étaient plus à la portée, ici quand on va chercher son billet au guichet c'est très très anonyme mais ça dépend des gares parce que dans les petites gares comme à Langeais...j'achète toujours mes billets à Langeais car ce sont des gens absolument charmants, absolument charmants, ils cherchent le meilleur moyen de vous renseigner...ils sont très aimables. »

VMB : « Le hall est désagréable mais elle est malgré tout agréable ». La comparaison s'impose alors et elle évoque les gares de campagne, elle dit adorer Langeais et Saumur « c'est plus douillet, plus chaleureux, davantage de contact avec les agents SNCF, moins de froideur. Au Sable d'Olonnes, la gare est chaleureuse peut-être aussi parce qu'elle n'a pas été rénovée. En fait les aspects négatifs sont certainement à relier aux espaces vides.

H.R : Une ambiance « tristounette, un peu morose, de non confiance » [...] « Et vous avez vu ce qui se passe actuellement dans les parkings à Tours ? Ils essaient de nous faire croire qu'il y a des petits oiseaux. »

3.2.2 La figure de l'animation, du mouvement, du lieu vivant

E.L : Cette action était organisée pour que les gens passent « un moment agréable pendant le voyage. » Il m'avoue que « malheureusement » il ne prenait pas ce train ce soir là. Il ajoute que c'est « une activité qui m'a moyennement étonnée dans un train » [...] « ça arrive que y'est des animations dans les trains, par contre ça m'aurait très étonné que ça se passe dans la gare ».

N.A : Pourquoi ?

Mais il n'arrive pas à se justifier tout de suite

E.L : « Je ne sais pas pourquoi » puis il me dit « c'est plus un lieu de passage obligé » alors que dans une gare c'est l'attente où les gens regardent et sont préoccupés par cette attente justement, dans le train il trouve cela différent car « il faut bien que le voyage se passe ».

M.F : Il évoque « le bruit », le « trop de monde » et la perte de repères le sentiment d'un «espace désorganisé. » [...] L'ambiance d'une gare est selon lui rythmée par l'alternance des saisons notamment les vacances avec l'influence et les trains supplémentaires. Il parle surtout des sports d'hiver qui imposent des bagages encombrants. Inversement à ces périodes de plein, il y a le vide entre deux départs et aussi au moment des vacances scolaires pendant lesquelles les trains (pour aller au boulot) sont moins fréquentés.

FLN : « Je trouve pas qu'il y ait une bonne ambiance, justement les gens se croisent, y'a pas assez d'animation, il faudrait rendre plus vivant les lieux... mais je l'aime bien malgré tout mais vous savez moi j'ai connu les gares avec les trains au charbon, y'avait beaucoup de fumée ça donnait une autre ambiance ».

H.R : Cela lui évoque le lycée où elle travaille et une phrase d'un de ses collègues « ah il fait beau » « oui et les amoureux se bécottent sur les bancs » en avouant qu'ils regardent ça « d'un oeil attendri car ce fut notre vécu et ça nous renvoie à de la vie, dans les gares c'est pareil, c'est quelque chose d'important » notamment pour les personnes âgées qui ont ainsi la possibilité de voir « le cours de la vie ».

H.R : « La gare a l'avantage d'être un espace où les gens passent et vous êtes tranquilles, moi je l'ai jamais vécue comme un lieu dangereux une gare » [...] « c'est un espace assez clos »

L.V : C'est quand même animé. C'est bien quand c'est animé. C'est une alternance de vide et de pleins et il faut que les vides soient plus courts que les pleins.

A.R : C'est un lieu particulièrement vivant quelque fois négatif quand ils passent des gens plus que douteux, des gens en train de discuter, on voit de tout dans les gares, c'est un lieu d'observation très intéressant pour qui aime écrire en particulier.

H.M : L'ambiance, l'ambiance, je dirai que globalement, le ressenti que j'ai en gare de Tours c'est qu'on a une bonne ambiance. On sent que les gens se sentent pas forcément tendus, y'a des pics au moment où y'a des dégradations sur le service, retard et autre, ça crée des dysfonctionnements.

H.M : Je dirai que le bâtiment se prête à ce qu'on ait une bonne ambiance, c'est pas ces grandes cathédrales de verres qu'on peut connaître dans certaines gares aujourd'hui ces grands espaces de béton, on est vraiment dans un lieu noble et qui donne envie d'y faire des choses intéressantes et de donner une ambiance agréable.

P.D : Y'a beaucoup de choses qui se passent dans cette gare. Y'a effectivement beaucoup de passage en gare de Saint-Pierre des Corps, quelques fois y'a des petites anecdotes, c'est un lieu de vie quoi, les gens se quittent, les gens se retrouvent, c'est quelque fois joyeux, quelque fois triste.

P.D : C'est une plage où les vagues viennent s'écraser tous les vendredis soirs entre 18h et 21h comme le dimanche soir y'a un train toutes les 3 min, ça n'arrête pas. Bon là c'est calme entre 15h et 15h50 y'a un trou. C'est calme y'a personne en gare si vous revenez ce soir ou un vendredi ou un dimanche, y'a des moments où y'a des TGV qui sont en correspondances et il peut y avoir 4 trains dans la gare, ce qui veut dire 2000, 3000 personnes en même temps dans la gare. Et hop dix minutes après y'a plus personnes c'est un peu en fonction des trains qui desservent forcément, à la gare de Tours y'a plus un fond continu de personnes parce que c'est plus un lieu de passage d'une quartier à l'autre. Ici non, on est complètement lié au trafic.

P.D : Bah c'est l'ambiance des quais de gare. C'est pas une ambiance générale, on remarque peut-être ça quand y'a des groupes qui mettent un peu d'ambiance ou des départs en colo.

P.D : Je pense que l'ambiance elle est plus dans les annonces qui sont perçues en bas dans le hall. Si on annonce un retard, postez-vous dans le hall et vous allez voir : « ah c'est pas possible encore » on va ressentir ça un peu. Les gens vont peut-être se regarder ah oui encore mais bon c'est pas... *Il est interrompu par un collègue.* Je ne sais pas, c'est pas un stade de foot quand même une gare !

Ici encore analyse à double tranchant, la gare est évoquée comme ce lieu où seul le passage compte et la cadence des arrivées et des départs de train donne au lieu tantôt une impression de foule, de mouvements tous azimuts et de bruits en tout genre et l'instant d'après le calme revient il n'y a presque plus personne et tout est immobile. La gare c'est aussi ce lieu où les gens se retrouvent, se quittent et ses émotions « partageables » confèrent à l'espace une atmosphère particulière que chacun peut apprivoiser comme il l'entend. Autrement dit, il existe deux sortes de registres pour qualifier l'ambiance des quais et halls de gare. Le premier renvoie à la convivialité et le second au caractère impersonnel des lieux.

4) Les comportements

4.1 La connaissance des lieux

4.1.1 La figure du désintérêt¹²

E.L : « Les gens sont neutres car ils sont là pour attendre » [...] « j'ai pas l'impression que les personnalités soient extraverties, extrapolées par le fait qu'on est dans une gare ».

N.A : Il y a aussi des gens qui se quittent ou se retrouvent...

E.L : « Cela ne se rencontre pas si souvent que ça » [...] puis il ajoute « ils auraient tout aussi bien pu se dire bonjour dans le train ». [...] « Il y a peu de liens entre les personnes...les gens se croisent ».

H.R : Au fond, elle n'est pas sûre que les gens y réfléchissent alors même « qu'ils se plaignent tous très vite d'être solitaires » et selon elle « le téléphone portable est devenu un refuge, une façon de se prouver que l'on n'est pas seul ».

H.R : « les visages sont fermés souvent » [...] « si on s'astreignait tous à ça, ça changerait pas mal de choses » elle attire mon attention sur « une chose que les gens ont oublié... c'est le sourire ». Elle avoue ne pas trop comprendre pourquoi « ils ont peur de le faire »

¹² Par désintérêt, nous marquons le fait que la personne est dans le lieu uniquement physiquement, car tous ses activités ou comportements témoignent de sa non présence et parfois d'un réinvestissement de l'espace pour d'autres usages.

H.R : Ceux qui « auront un ordinateur dans le train puisque leur objectif c'est de pouvoir faire toujours le même truc où qu'ils soient » [...] « ceux-là s'en foutent, les autres n'existent pas, ils vous diront que c'est très bien, ils peuvent continuer à travailler, à si, à ça ...la seule chose qui compte c'est la prise d'ordinateur ou la captation du portable. Le lieu n'existe pas c'est horrible ». [...] « Non-Lieux c'est vrai pour tout une partie de la clientèle ».

VMB : Elle me dit qu'elle a remarqué que beaucoup de personnes se donnaient rendez-vous sous l'horloge.

H.R : « Aucune de mes amies, aucun de mes amis ne me donnent jamais rendez-vous place de la gare ».

H.M : Une autre population qui est très présente en gare de Tours c'est les chalands car compte tenu du positionnement de la gare par rapport au centre ville et au centre administratif du champ Girault on a énormément de gens qui plutôt que de passer par l'extérieur coupent à travers en considérant que c'est plus court. [...] Le fait qu'elle est une nouvelle jeunesse, tout de suite cela a un impact différent par contre depuis sa rénovation, on a des touristes qui, même s'ils ne sont pas utilisateurs du train, quand ils la voient ils viennent la voir, ils rentrent font le tour du bâtiment.

P.D : Il peut y avoir les habitants du quartier qui peuvent venir acheter leur journal en bas mais ça c'est pas aussi flagrant qu'à Tours.

4.1.2 La figure des habitués

M.F : Il appartient à la catégorie « des gens pressés qui courent comme moi et c'est parfois dangereux ».

FLN : « Oh y'a toute sorte de gens, on voit les anxieux, on voit les impatientes, ceux qui loupent leur train, je pense que là par contre il y a justement une palette de comportements » [...] « ça dépend du motif oui, je pense ».

VMB : « Ils semblent assez sereins. Ils prennent la routine. De façon générale ils sont sans préoccupation particulière. »

A.R : « C'est variable, vous avez les ultra pressés on voit l'angoisse sur leur visage. »

H.M : Les professionnels utilisateurs des TER, [...] Ils arrivent le matin, ils sortent de la gare directement et le soir ils arrivent souvent au dernier moment pour aller prendre le train. C'est des gens qui connaissent bien le site qui savent comment l'utiliser qui savent où trouver les infos qui leur sont nécessaire, ceux là ne sont pas demandeurs de services.

P.D : On le retrouve dans la psychologie de clientèle. Y'a les abonnés qui partent le matin à 7h 7h30 euh...oh quoique ils se connaissent entre eux mais bon ils ont leur portable et dès qu'ils sont montés dans le train clac ils bossent.

4.1.3 La figure du comportement type

M.F : « Il ne faut pas gêner la circulation, par exemple ne pas se mettre devant les composteurs ou les bornes automatiques, il ne faut pas non plus gêner les personnes qui sortent ou qui montent dans le train. On est façonné par le lieu sans s'en rendre compte. »

VMB : Selon elle il n'y a pas de comportements particuliers à adopter mis à part la courtoisie et le respect.

H.R : Elle qualifie ces comportements comme étant « face au temps et aux objets » mais elle le retrouve dans la vie de tous les jours notamment dans sa vie d'enseignante. [...] « si l'espace était convivial on pourrait agir comme on veut » mais elle est convaincue qu'« on a tous les mêmes réactions face aux machines, aux composteurs » et elle ajoute « c'est assez drôle de voir ça ». Cette observation que chacun d'entre nous peut faire « n'est pas une norme de comportement mais des réactions communes. »

A.R Etre discret le plus possible à mon avis, ne pas se donner en spectacle. [...] Oui justement respecter l'autre.

L.V : Chacun fait comme il l'entend. Je crois quand même qu'il y a un comportement que les gens observent en descendant, surtout si on va sur Paris, y'a des gens qui sont pressés donc se comportent normalement et puis y'a ceux qui vont travailler qui se mettent près de la porte et descendent en vitesse et essayent de tracer sur le trottoir pour arriver le plus tôt possible au métro. C'est pour des raisons de temps. [...] Y'a plein de gens qui ont un problème avec la machine à composter. Ils sont trop loin ou trop proches avec tous leurs bagages et les gens derrière commencent à rouspeter parce qu'ils vont pas assez vite à composter, ils n'arrivent pas à passer devant.

H.M : C'est vrai que le client qui rentre en gare de Tours, qui n'a pas son billet, il va être amené de façon tout à fait naturel à se déplacer vers la droite là où sont en majorité les bornes libre service ou les guichets et ensuite se recentrer vers le milieu de la gare où tous les trains sont affichés au départ. C'est quelque chose qui se fait naturellement. Par contre on a les gens qui viennent attendre des personnes et là le déplacement est complètement aléatoire. Les gens arrivent un peu n'importe où, recherchent le bureau accueil pour obtenir un renseignement. Et puis après y'a un chemin naturel qui se fait quand on rentre du côté droit vers le côté gauche pour les gens qui sont les chalands qui arrivent du centre ville et qui se dirigent du côté gauche pour sortir rue E. Vaillant. Ils traversent en travers au milieu des 2 plots du milieu qu'on appelle noisettes et là ils vont rencontrer les relais H, les commerces, les services etc.

H.M : Alors voilà, y'a un lieu de stationnement qui est je dirai obligatoire entre les 2 plots vers la tête des quais parce que y'a le panneau général de départ et le vendredi après-midi y'a un amoncellement des gens devant ce panneau ce qui fait que ça ne facilite pas le transit. Les gens sont là arrivent 15-20 min avant, le train est affichée normalement 15 min avant et en attendant que leur train s'affiche, ils restent là en attente de l'information.

P.D : C'est un lieu de passage mais c'est pas forcément un lieu de vie dans le sens où les gens se croisent, se disent bonjour. [...] Par contre y'a une solidarité évidente entre les clients quand justement la situation est perturbée y'a un groupement avec souvent un meneur, y'a la personne qui rouspète un peu plus que les autres, y'a souvent aussi la personne qui dit : « bah écoutez ils font ce qu'ils peuvent, ils ont les moyens qu'ils ont » donc dans un groupe en général y'a toujours un meneur et un modérateur et puis y'a le reste qui suit.

4.2 Une moindre connaissance des lieux

4.2.1 La figure des occasionnels

H.R : En revanche, elle évoque des types de comportement « les flegmatiques, les anxieux...les maniaques du rangement » ces observations l'amuse aussi « c'est plutôt drôle tout ça ». [...] « L'instinct moutonnier » s'observe dans « beaucoup d'autres lieux » et elle s'en amuse énormément en essayant d'en être l'instigatrice.

M.F : Il y a aussi ceux qui sont « encombrés par leurs bagages qui ont l'air perdus » et enfin les derniers « attendent, stationnent debout et sont des obstacles à éviter pour ceux qui sont pressés ».

A.R : Ceux qui ont bien sûr le temps, ceux qui viennent accueillir des gens et qui ont quand même dans le regard une espèce d'angoisse ».

L.V : Ils communiquent leur stress et ils prennent plein de places avec les valises parce que ça tient nulle part et du coup ça devient difficile de se déplacer à l'intérieur du train forcément mais à la gare aussi.

H.M : Après on a les privé loisirs et eux alors on estime sur la gare de Tours entre 20 et 30 minutes le temps de stationnement à la gare à partir du moment où les gens ont leur billet et le départ de leur train. C'est des gens qui sont moins professionnels pour utiliser le train donc ils prennent des marges de sécurité suffisantes, ils partent en congé ou dans la famille donc ils ont besoin de ne pas se mettre de pression en arrivant au dernier moment à la gare. Voilà.

P.D : Et après y'a le voyageur occasionnel qui lui est un peu perdu donc il aura du mal peut-être à lier connaissance, il est dans sa bulle quoi hein. Ici c'est plus la personne arrive 1/4h avant : bon voilà j'achète mon journal, je prends un petit café et puis je monte sur le quai prendre mon train.

4.2.2 La figure de la vérification

H.M : Ah bah ça, on s'en rend bien compte au jour le jour, même un client habitué, si la voie n'est pas affichée va interpeller quelqu'un de la SNCF : « c'est bien le bon train ? Ce que j'ai sur mon billet c'est bien ce que vous avez affiché ». Et là des fois y'a des gens qui retournent à l'accueil en demandant le train pour telle destination, c'est bien la voie. B et quand ils arrivent au près du quai ils peuvent réinterpeller une personne en disant : c'est bien le train pour ? (rires) C'est vrai que d'une façon générale, le client a besoin d'être rassuré est ce que c'est qu'il a pas suffisamment d'information et qu'il a un peu peur du système, c'est vrai qu'une erreur de train peut poser des gros problèmes par la suite.

A.R : Parce que on voit, ça me fait rire, ça m'est arrivé de le faire dans le temps, vous avez une personne qui va regarder le tableau mais qu'est pas trop trop sûr, qui va demander à une personne, y'a le choix de la personne « c'est bien le train pour... » ce sont des compléments d'informations pour se tranquilliser et vous pouvez voir cette même personne redemander plus loin à une autre personne. Moi ça m'est arrivé de le faire, au cours de voyage, notamment pour le RER à Paris. Pour une personne peu habituée, il lui faut des compléments d'informations [...] Un apprentissage du voyage tout simplement. On voit très bien tout de suite la personne qui n'a pas

l'habitude de voyager, elle est embarrassée avec sa valise, son billet, elle ne sait pas trop comment on fait. Quand on voit les gens qui sont devant les tableaux d'affichage, ils attendent que leur train s'affiche et ils sont apparemment indifférents les uns aux autres. Le regard, il est sur le tableau il n'est pas là, là, et là.

4.2.3 La figure de la gestion de l'attente

H.R : « Ceux-là vont acheter un bouquin ou une revue » et puis « il y a ceux qui vont le vivre très mal qui vont avoir l'impression de perdre du temps ». Mais « qu'est-ce que c'est que du temps perdu qu'est-ce que c'est que du temps gagné ? »

A.R : Mais quand même on voit tant que la personne n'est pas apparu une phase d'attente dans laquelle y'a un peu d'inquiétude on a envie de voir la conclusion vraiment positive de l'attente.

A.R : Oui oui oui angoissées peut-être pas à ce point mais y'a toujours une espèce de sentiment qui les fait aller de l'espoir à l'inquiétude, mais vous avez déjà remarqué je pense si vous prenez le train. Ces visages sont intéressants à regarder, ça dure pas très longtemps quelque fois j'ai envie de me retourner mais ça ne se fait pas.

A.R : Et pour peu que y'est du retard c'est là que les gens commencent à parler un petit entre eux pour se lamenter mais ça n'ira pas plus loin. Il faut qu'il y est un incident de parcours pour que les gens commencent à parler je n'ai jamais vu de gens parler entre eux ou alors ça va être fugitif.

L.V : Ben souvent ça arrive que y'ait des gens qui attendent une réaction de l'autre et qui vient pas ou alors il attend quelque chose de froid et c'est très chaleureux ou le contraire. Comme ça je trouve que c'est rigolo. A la gare, on sait qu'on descend et que y'a quelqu'un qui nous attend donc on fait les derniers 100m entre la fin du train et la tête de la voie et on voit les gens qui ont la réaction de surprise ou je ne sais pas, enfin c'est rigolo à voir.

Les comportements en gare sont très nombreux à en croire ces descriptions et pourtant ils peuvent être rangés dans deux catégories toujours opposées. Ainsi, il y les comportements type généralement décrits, les personnes qui ont l'habitude de prendre le train et ceux qui ne le font qu'occasionnellement qui se différencient dans leur manière d'aborder les mêmes dispositifs. Les habitués ne font que traverser la gare le plus rapidement possible et répéter mécaniquement des gestes devenus banals. Les occasionnels prendront plus leur temps et le consacreront, entre autres à de nombreuses vérifications pour se rassurer et éviter l'erreur. La routine et ses habitudes qualifie le comportement des individus qui fréquentent beaucoup la gare et qui arrivent à en oublier le lieu. Tandis que les autres sont obnubilés par la recherche de repères, d'indices et leurs visages tout comme leurs corps trahissent le sentiment qui les domine l'angoisse ou le stress.

5) Les attitudes

E.L : « Je cours mais c'est personnel »

E.L : Ça ne me dérange du tout, en général je m'approche et je regarde » il voit ça comme « une petite animation » [...] « je ne sais pas si ça apporte quelque chose, c'est là faut respecter les gens qui sont là... »

M.F : « Je n'aime pas acheter mes billets le week-end car j'ai l'impression d'être en semaine. »

FLN : « Je lis si je dois attendre ou je fais des mots-croisés »

FLN : « Je fais pas toujours le même trajet, des fois je change parce que j'aime bien changer, ça dépend si je suis en avance ou en retard, j'essaie si je suis en avance de regarder les affiches parce que je suis curieuse j'aime bien regarder ou alors faire un tour à la librairie voir les titres de livres, c'est très rare que j'achète. [...] si je viens chercher quelqu'un oui, juste le moment où le train arrive, bon je me dis est-ce que la personne est bien dans le train ? ».

H.R : « Y'a des ruptures de son du fait des kiosques en plus » qui pose certains problèmes « quand vous attendez quelqu'un : quel train déjà ? » me dit-elle en imitant sa propre attitude dans ces moments là (tête levée en tendant l'oreille).

H.R : « Y'a ceux comme moi qui... (Elle mime des regards autour d'elle) et se justifie en disant « moi je suis en voyage » et puis « y'a tous ces gens pour qui c'est devenu du banal, du quotidien et pour qui un aéroport d'ici c'est pareil qu'un aéroport de là et donc sont effectivement dans le non-lieu ». [...] « C'est le côté routinier, on a testé plusieurs choses et à un moment donné on fait ses marques »

H.R : « De façon à pouvoir voir, je ne tourne pas le dos ». Même si elle essaye de ne pas se faire voir, si elle voit une personne qui a besoin d'aide cela lui semble « tout à fait logique d'aller spontanément vers elle ». En effet, cela représente « l'occasion d'une rencontre. » (rires)

L.V : Je trouve que la machine à composter est en soi un objet autour duquel on a du mal à se positionner.

L.V : Bah comme d'habitude j'arrive le plus tard possible (rires) c'est que j'ai souvent le problème du vélo qu'est pas évident à la gare de Tours. J'essaie de la garer à la gare mais c'est vrai que y'a pas suffisamment de place, ça dépend beaucoup de l'heure. Si c'est très tôt le matin, oui parce que y'a des gens qui font le contraire qui prennent leur vélos en descendant du train donc vers 7h30 y'a encore la possibilité de garer le vélo sinon je le gare à l'extérieur. Si j'arrive vraiment en avance, ce qui arrive très rarement, je rentre dans la petite salle d'attente.

L.V : Oui je squatte le relais Hachette d'abord et puis je m'assois et je lis ce que j'ai amené, les boutiques non.

L.V : En France oui. En Italie, j'ai souvent fait semblant d'être étrangère pour ne pas me faire déranger par des gens qui avaient envie de papoter.

L.V : Mon trajet, j'ai chronométré combien ça me prend en allant à une vitesse normale donc du coup j'essaie de réduire le temps car je suis toujours en retard. Oui je fais toujours le même chemin.

L.V : Je prends mon billet d'abord à la première machine et puis je vais garer le vélo.

L.V : Ils ont créé un espace à eux en plus c'est agréable de les regarder pendant qu'on attend.

N.A : Et quand vous arrivés ?

L.V : Là je m'arrête presque jamais, je sors tout de suite sauf cas exceptionnel.

A.R : « Je vais regarder en détail un habillement qui va me tirer l'œil, et j'adore les africaines leur habillement et leur démarche voluptueuse...c'est merveilleux quoi ou si je vois un homme qui est bien je le regarde et comme j'ai un défaut d'accommodation je peux regarder tant que je veux car il se rend pas compte que c'est lui que je regarde, je vais regarder des enfants bien sûr et des gens qui vont me sembler douteux par leur apparence vestimentaire, leur visage, leur comportement ». « Je m'intéresse à tous les genres d'individus ».

A.R : Mais celui que je redoute c'est celui ou plutôt souvent celle qui veut absolument vous parler et l'entrée en matière ça va être n'importe quoi pour vu qu'elle parle.

A.R : Bon mon regard n'est peut-être pas toujours discret mais j'essaie de le faire le plus discret possible évidemment puisque j'aime regarder les gens, c'est une curiosité qui n'est pas mal saine du tout, c'est vrai que je m'applique à être discrète.

A.R : Euh...bon en général je reste dans le centre à proximité du panneau d'affichage ou quelque fois je vais faire un tour aux librairies ça s'appelle les points...euh

N.A : Les relais ?

A.R : Voilà. Si j'ai un bouquin à acheter mais en général, ça ne dure pas très longtemps parce que bon comme je ne suis plus très jeune, je veux avoir le temps quand le quai va s'afficher et ne pas être obligé de courir. Parce que quelque fois c'est affiché assez tard. Ils sont peut-être tributaire du dégagement d'un quai ou quoi parce que sinon y'a pas de raison qui dégagent ça au dernier moment.

H.M : Notre client qu'il soit professionnel ou privé loisir c'est un client, on le traite de la même façon.

H.M : On fait réaliser par des entreprises extérieures, des enquêtes clients mystère et cela permet de contrôler comment le client voit la qualité du service en gare de Tours, quelque fois on a des agréables surprises et d'autres fois des moins bonnes. Globalement on a du bon résultat sur la gare de Tours.

H.M : Au-delà de la prise en compte des besoins d'un usager, c'est bien la prise en compte d'un client avec des besoins spécifiques et une attente forte de ces demandes [...] On vend plus un voyage, on vend une chaîne de services.

P.D : On a peu de places et puis mon assistant en communication ne m'a jamais proposé de ... moi je serai preneur une expo photo, un truc y'a aucun problème mais bon. Le hall est vite plein et bon on a pas de lieu déjà pour faire attendre nos clients, on a pas grand-chose donc voilà. Ils se passent tellement de choses, on est là pour rendre service et faire en sorte que le voyage se passe bien.

Les attitudes que mentionnent les différentes personnes interrogées renvoient à tout ce qui a été répertorié auparavant c'est-à-dire cette ambivalence visible au travers de cette énumération à double sens voire triple si la neutralité apparaît pour chacun des déterminants identifiés. Dans cette dernière catégorie, se mélange deux perceptions aux significations opposées. La première présente la gare comme cet espace fonctionnel où seul dominant les déplacements des individus et la seconde ne fait pas fi de ce rôle initial mais lui insuffle un peu de vie et la gare devient ce lieu convivial de rencontres, d'observations ou de flâneries.

B) Typologie de la dimension affective : la signification de l'espace

1) Tableau de synthèse

	lieu	Non-Lieu	De l'un à l'autre
usages	Libre choix, « fonctionnalité humaine », observation	Contrainte, Fonctionnalité matérielle,	attente
perceptions	Nostalgie, voyage, patrimoine, rencontre, agréable	Désagréable, habitudes	Evolution, mémoire, neutralité, découverte
ressentis	Animation/mouvement	Froid/impersonnel	Taille, esthétisme, disposition
comportements	Occasionnels, vérification	habitués	Désintérêt

2) Conclusion : les non-lieux existent-ils vraiment ?

Les cinq déterminants que nous sommes parvenus à mettre en évidence grâce au découpage des entretiens ont permis d'identifier les modalités d'appropriation de l'individu au travers des catégories et d'illustrer à quel point le sentiment dominant varie par la construction des figures. Il en résulte assez logiquement des appellations souvent contradictoires soulignant ainsi que les phénomènes d'appropriation sont toujours vécus entre deux antagonismes. Un « milieu » peut être aussi repéré dans certaines figures évoquant la neutralité ou oserait-on dire la norme généralement admise par une grande majorité. Mais que conclure de cette première classification, apporte-t-elle des éléments d'affirmation ou d'infirmité de nos hypothèses de départ ?

Nous avons choisi de nous intéresser au non-lieu afin de comprendre le pourquoi d'une telle appellation et de voir si éventuellement par les ressentis, les comportements ou les usages que s'en font les utilisateurs, ceux-ci ne détiennent pas les capacités à être lieu. Pour cela, le rôle de l'appropriation est fondamental car selon les modalités qu'il engage, il aboutit à une représentation différente. Autrement dit, un même individu est en mesure de témoigner de ce qu'il ressent, de ce qu'il fait ou qu'il dit faire et ce témoignage variera en fonction de la catégorie abordée. Ce qui nous prouve que l'individu a besoin de catégoriser ses représentations alors même que celles-ci n'aboutissent pas toutes à une même signification. A partir de là, il devient très difficile pour le chercheur de conclure sur des types de significations tant elles peuvent varier de façon inter-individuel et intra-individuel. Cette réflexion nous a conduit à ajouter une troisième colonne à ce tableau qui se veut de synthèse, sans pour autant en avoir les prétentions puisqu'il nous livre seulement un aperçu de la variation entre le concept de lieu et celui de non-lieu.

Peut-on alors oser interroger la pertinence de l'emploi du terme de non-lieu et remettre en cause l'étude anthropologique de M. Augé, sûrement pas. Nous pouvons uniquement affirmer que le non-lieu n'existe pour aucun des individus interrogés puisqu'il n'est pas possible de le définir. Le seul exercice auquel nous pouvons nous adonner est de continuer à rechercher les composantes affectives qui font qu'un individu s'approprie un non-lieu, à priori conçu pour ne pas l'être et le transforme en lieu.

Synthèse Partie 3

L'entretien semi directif :

- 2 manières de retranscrire : mot à mot/ pré-interprétée
- 5 thématiques : Les usages, les perceptions, les ressentis, les comportements, les attitudes

La carte mentale : des éléments cognitifs et affectifs

- 3 types d'éléments : les relations spatiales, les éléments physiques et les déplacements
- Plus la carte est schématique et simple, plus le rapport affectif au lieu est négatif
- Plus la carte est complexe et détaillée, plus le rapport affectif au lieu est positif

Les observations :

3 types de situations présentées selon un ordre croissant qui illustre le rapport affectif au lieu :

- L'objectif assigné : le lieu est fonctionnel
- L'oscillation : le lieu allie la fonctionnalité à d'autres dimensions (symbolique, affectives)
- Border son occupation : le lieu est, certes fonctionnel, mais permet de vaquer à des occupations personnelles

Les parcours commentés :

- La reconstruction des parcours en « traversée » pour dégager les éléments sensori-moteurs
- 2 notions principales présentes dans les 4 parcours : La fonctionnalité et le temps
- Les autres notions abordées renvoient aux 5 thématiques dégagées dans les discours.

La réactivation d'entretien :

- Présentation d'un album de photos
- Présentation du dessin produit lors de l'entretien semi-directif
- Discours semblable à la première interview
- Discours portant sur la qualité esthétique ou photographique de la prise de vue

CONCLUSION GENERALE

Se lancer dans une recherche, c'est une sorte de défi, d'abord envers soi-même, mais surtout envers l'objet de la recherche.

« Caminando hay camino »¹³, nous ne pouvions conclure sans mentionner ce proverbe espagnol, dont nous nous sentons si proche puisque l'objet de la recherche ne s'est pas manifesté immédiatement de façon évidente mais seulement après quelques détours autour de nombreuses réflexions, néanmoins nécessaires.

Le premier point d'intérêt que nous avons soulevé avant même de formuler un questionnement était celui de l'adéquation des projets d'aménagement avec les représentations mentales des habitants ou usagers. Nous nous sommes alors concentrés sur cette notion de représentations dans sa dimension affective, ce qui la déterminait et ce sur quoi elle agissait. La première question était double, non seulement nous souhaitions comprendre les interactions qui se forment entre perceptions, représentations et comportements mais pour y parvenir, il nous fallait interroger les méthodes de captation de l'information.

Cette réflexion d'ordre théorique a permis d'éclaircir les notions clés et de nous mettre au diapason avec les courants de pensée extérieurs à l'aménagement-urbanisme. Les diverses méthodologies pour enquêter, sur ce domaine d'ordre sensible ont également pu être comparées sur un plan théorique.

Nos esquisses de réflexion devaient ensuite être mises à l'épreuve du terrain dont les limites géographiques n'étaient pas encore déterminées. Seul le type d'espace susceptible de nous intéresser s'était imposé à nous au cours d'une lecture, le Non-Lieu. Son intérêt était double puisqu'il suscitait une forme d'incompréhension vis-à-vis de sa description mais aussi vis-à-vis de la relation qu'entretient l'individu avec cet espace. Plusieurs choix se présentaient à nous, considérer le non-lieu comme l'antithèse du lieu à l'instar de Marc Augé ou opérer un investissement théorique poussé sur cette notion afin de confronter différents points de vue d'auteurs. Compte tenu du temps qui nous était imparti, nous avons fait le choix de nous reporter sur la première possibilité. A ce titre, le terrain d'étude que nous avons souhaité investiguer était un de ceux mentionnés dans l'œuvre de M. Augé, à savoir la gare. Partant de ce type de terrain, la question a pu prendre forme peu à peu, au rythme des allers et retours entre le théorique et l'empirique. Nous nous sommes donc interrogés sur l'appropriation de ce non-lieu avec pour objectif de comprendre la dimension affective des représentations accrochées à ce type d'espace afin de le confronter à sa conception.

Notre façon de procéder a toujours combiné une logique horizontale, à la poursuite de l'objectif de la recherche, à une logique verticale par la comparaison de méthodes de saisies de l'information. Notre question formulée ainsi : **Comment est-il possible d'appréhender, si elle existe la dimension affective, des espaces pensés et conçus à partir de critères strictement fonctionnels ?** exigeait deux pans d'analyse.

Partant du constat que nous ignorions la méthode à utiliser pour interroger les déterminants du rapport affectif, il nous semblait alors peu envisageable de choisir arbitrairement ou avec comme seul support de justification un argumentaire théorique. Néanmoins, cette confrontation de méthode sur leur seul plan théorique a constitué la base de nos hypothèses concernant la captation d'informations. Nous avons rédigés les hypothèses suivantes :

¹³ Traduction littérale : « En cheminant, il y a chemin »

- L'observation directe donnera des informations objectives sur les comportements adoptés par les individus si le chercheur se fixe une méthode stricte qui consiste à «ne pas chercher à voir».
- L'entretien semi-directif constitue un outil indispensable pour obtenir des informations à caractère sensible au travers de la production du discours de l'interviewé si les biais imposés par la volonté de bien faire de l'individu sont pris en considération. Une réactivation sera nécessaire pour valider les informations obtenues lors de la première entrevue et pour interpréter les données déjà produites.
- La carte mentale par les points d'ancrage et de référence qu'elle génère traduit de manière structurelle et symbolique les dimensions de l'espace à condition d'être expliquée a posteriori.
- Le parcours commenté, grâce à la contextualisation des commentaires permettra d'accéder à l'expérience sensible de l'individu si les conditions matérielles n'ombragent pas sa parole.

La recherche que nous avons menée a mobilisé ces diverses méthodes sur un échantillon de dix personnes aux caractéristiques variées, certaines auront subies plusieurs techniques d'enquêtes tandis que d'autre n'auront répondu qu'à l'une d'entre elles. De la sorte, nous sommes parvenus à confronter notre approche théorique du départ à l'expérimentation concrète sur le terrain et dégager dès lors une conclusion partielle. Chaque méthode a fait l'objet d'une description précise de ses principes comme de ses limites d'application. A partir de là, une première comparaison a alors été esquissée pour tenter d'établir des relations entre la méthode utilisée et le matériau auquel elle donne forme. Les résultats obtenus montrent qu'une technique d'enquête délivre plusieurs types d'informations, certaines apparaissent prioritairement et d'autres secondairement. Pour une meilleure lisibilité, nous avons voulu relier les quatre sortes de données qui nous étaient fournies lors de nos enquêtes, à savoir les affects, les repères spatio-temporels, les données représentationnelles et celles relevant du comportement, à la technique d'investigation la plus apte à les faire apparaître. Cette façon de procéder ne doit pas pour autant être perçue comme une manière d'affirmer qu'une méthode aboutit à un type de résultat unique, mais au contraire comme une mise en évidence de la non étanchéité des techniques d'investigation quant aux résultats qu'elles produisent.

Pour notre étude de cas, nous pouvons néanmoins admettre que l'observation directe est certainement la méthode la plus objective dans les résultats qu'elle produit à condition d'être capable de ne pas laisser l'objet de la recherche influencer l'observation. L'entretien semi-directif possède l'avantage de parvenir à des informations plus complètes, par la durée du dispositif qui induit la transformation de la parole de l'interviewé en un véritable discours, lequel offre alors une multitude d'informations à caractère divers. La carte mentale est apparue comme un outil de vérification des entretiens et doit être utilisée en corrélation avec d'autres méthodes, le plus intéressant étant d'obtenir un commentaire a posteriori de la réalisation. Le parcours commenté constitue la méthode la plus originale dans sa conception puisqu'elle contextualise les informations données par l'enquêté, tout en leur ôtant les biais de l'imagerie et de l'ignorance, par la confrontation directe avec le réel. Cette mise en situation amène également la personne à découvrir des réflexions qu'elle n'aurait jamais imaginées avoir et enrichit d'autant plus la recherche. Pour clore nos investigations, nous avons expérimenté la réactivation d'entretiens qui, selon la théorie, amène l'individu à produire un « discours d'existence », en focalisant son attention sur un objet, l'amenant sans qu'il s'en aperçoive à se dévoiler davantage. Cette dernière expérience n'a pas atteint nos espérances, ce qui nous a conduit à remettre en cause l'emploi de photos comme élément de projection de l'individu.

Ces méthodes ont chacune, à leur manière ainsi que nous venons de le mettre en avant, permis d'approcher d'un peu plus près les déterminants de l'appropriation d'un non lieu notamment dans leurs dimensions affectives et pour certaines ont abouti à de nouvelles hypothèses.

Comme nous avons pu le souligner au cours de cette recherche, l'objectif de ce travail n'était pas d'aboutir à une conclusion définitive, définissant la gare sous le terme de lieu ou de non-lieu. Notre recherche a consisté à tester des méthodes au travers d'un terrain, la gare et d'un sujet la compréhension de la dimension affective de ces espaces appelés non-lieu. Il s'agissait de défricher les modalités de l'appropriation ou de la non appropriation, considérés comme les mécanismes à la base de la formation du rapport affectif entre l'individu et la gare. Ces modalités, nous les avons étudiées de façon théorique lors de notre recherche bibliographique portant sur les concepts gravitant autour des représentations. Un premier constat avait mis en évidence l'importance des interactions au sein du triptyque : perception, représentation et comportements pour comprendre le processus d'appropriation.

Partant de ce résultat obtenu par voie théorique, nous nous sommes frottés à la réalité empirique, en nous interrogeant sur les processus de formation des représentations mentales, lesquelles nous détermineraient la nature du rapport affectif et les types de comportements qui en découlent. L'hypothèse inverse selon laquelle un comportement peut amener à créer ou modifier une perception avait également été formulée.

Etant donné que nous ignorions les facteurs qui font que les individus s'approprient ou non un lieu mouvement, nous avons supposés que certains déterminants relatifs au lieu dans sa conception ou aux notions qui y sont nécessairement rattachées nous conduiraient à les mettre en exergue. Ainsi, nous avons conçus un guide d'entretien, prenant la forme d'un questionnaire, afin de rappeler au chercheur la raison de son intérêt pour telle ou telle thématique. Il aura servi de base aux entretiens sans pour autant respecter l'ordre préétabli, simplement comme un memento des éléments à aborder avec les individus. Des notions clés qui sous-tendent notre recherche y figurent et nous les avons déclinées sous forme de sous-hypothèses. Ainsi, nous avons supposé les relations suivantes :

Une corrélation entre le temps passé par l'individu dans un lieu fonctionnel et le rapport affectif qu'il entretient avec celui-ci. Pour cela, nous soulignons le phénomène d'apprentissage du lieu que celui-ci conduise à une forme d'adaptation ou à une habitude. Autrement dit, le temps passé serait déterminant pour passer de la maîtrise cognitive à un quelconque attachement à l'espace.

Une corrélation entre le moment (journée/nuit, jour de la semaine etc.) et la formation d'un rapport affectif.

Un lien entre le motif de la présence dans ce lieu et le rapport affectif envers celui-ci.

Un lien de cause à effet entre la fonctionnalité, la praticité et l'utilité du lieu sur la nature du rapport affectif.

Enfin, nous supposons que le bâti (architecture et/ou conception intérieur et extérieur) constitue un autre déterminant dans la construction d'un rapport affectif.

Ces hypothèses de travail ont guidé l'élaboration de nos enquêtes sociologiques qui ont pris diverses formes puisque rappelons le, notre recherche poursuivait un double objectif, la comparaison de méthodes, testées sur le terrain, et la compréhension de la formation du lien affectif envers un non-lieu. La première méthode que nous avons expérimentée, l'entretien semi-directif supposé dévoiler le sens donné par les individus à l'espace en question, nous a permis de parvenir à une catégorisation des déterminants possibles du rapport affectif. Ainsi, de manière partielle, nous avons validé nos hypothèses de départ concernant les modalités d'appropriation du lieu. En effet, en démontrant que suivant les personnes interrogées les usages du lieu, la

perception du temps, les ressentis en terme d'architecture ou d'ambiance, les comportements et les attitudes différaient selon les significations accordées à la gare. Il nous semblait alors possible de créer des figures représentatives du sens donné à l'espace, cependant nous avons au préalable préféré nous concentrer sur les matériaux livrés par les autres méthodes d'analyse, et si ces facteurs d'ores et déjà identifiés l'étaient à nouveau, alors nous envisagerions la construction de figures afin d'illustrer les modalités d'appropriation dans leur variation.

Les cartes mentales ont fait apparaître le rôle prépondérant du temps passé en gare en terme de fréquence sur la représentation que s'en fait l'individu. Il en est ressortit une nouvelle hypothèse selon laquelle une relation inversement proportionnelle s'établirait entre le degré de contraintes du motif de présence et la valence affective du lieu que nous supposons comme suit : plus la valence affective est forte et plus le degré de contraintes est faible. Ce résultat n'est pas à prendre en considération comme scientifiquement prouvé puisqu'il mériterait d'autres investigations pour en affirmer ou infirmer la teneur.

Au travers des parcours commentés, nous sommes parvenus à mettre en évidence les mêmes catégories de déterminants que ceux relevés dans les entretiens mais de manière plus précise, ceci étant certainement dû à la technique d'enquête, laquelle permet de recueillir des perceptions de différentes nature selon le sens (vue, ouïe etc.) invoqué pour sa captation. Au cours des différentes trajectoires expérimentées, chacune ayant été choisie par l'individu, nous avons pu être en mesure de valider l'hypothèse selon laquelle un comportement peut faire évoluer une perception et donc une représentation mentale. Ainsi les individus ayant déclaré aimer ou ne pas aimer le lieu pour diverses raisons, ont pu être amenés à revoir leur jugement par la pratique de ce parcours, qui a suscité des réactions qu'ils n'avaient pas ressenties auparavant lors de leur pratique habituelle.

Les observations directes auxquelles nous nous sommes livrés ont permis de souligner l'importance de la fonctionnalité du lieu d'étude sur le rapport affectif à la gare et le comportement adopté en fonction de ce dernier. Une nouvelle hypothèse a pris forme, selon laquelle le degré de fonctionnalité du lieu influencerait sur la valence du rapport affectif de sorte qu'une fonctionnalité positive induirait un rapport affectif négatif. Les variables fonctionnalité et nature du rapport affectif évoluant en opposition.

Toutes ces techniques ont permis de mieux cerner la dimension affective d'un type de non lieu, en confrontant sa conception fonctionnelle à son investissement par les usages, les comportements et l'appropriation qui en est faite.

Cependant, nous nous sommes très vite aperçus de la difficulté de saisir cette dimension affective du fait de son importante variabilité inter-individuelle et intra-individuelle. Cette particularité présente dans chaque catégorie de déterminant, nous tenions à la souligner au moyen de la construction de figures. Leurs nécessités étaient justifiées par l'ambivalence omniprésente dans chacune des catégories déterminées, traduisant des rapports affectifs en opposition avec de temps à autre un rapport de neutralité. C'est pourquoi, deux ou trois figures illustrent les modalités d'appropriation pour chaque catégorie mentionnée.

Autrement dit, les catégories de déterminants dégagés grâce à nos investigations font que l'individu dans sa relation avec l'objet de la recherche n'est jamais complètement dans le lieu ou dans le non-lieu mais toujours quelque part entre les deux. La gare conçue sur un plan fonctionnel, lui ayant value cette appellation de non-lieu, acquière, selon la catégorie évoquée : les usages, la perception du temps etc., la capacité à être lieu et à ne plus être nécessairement assimilé à un lieu de passage mais également à un lieu de rencontres, de flânerie ou autres.

Considérant l'état d'avancement de nos recherches, nous pouvons affirmer que le rapport affectif entre l'individu et la gare se conçoit en fonction de cinq catégories de déterminants qui ne permettent pas pour autant de conclure sur des relations entre un type de déterminant et la nature

du rapport affectif éprouvé. Nous pouvons seulement affirmer qu'un individu peut se reconnaître dans différentes figures, parfois contradictoires, ce qui montre bien que le non-lieu n'est peut-être pas la bonne terminologie ou que celui-ci n'existe tout simplement pas. Si le non-lieu est cet espace non-approprié par l'individu, alors la gare ne peut être qualifiée de non-lieu, car de quelques façons que ce soit, l'individu lui accorde toujours une signification en lui donnant une représentation qui lui est propre.

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages :

- ALAIN, BLANCHET & AL, *L'entretien dans les sciences sociales*, Dunod, Paris, 1985, 273p
- AUGÉ Marc, *Non-lieux, introduction à une anthropologie de la surmodernité*, la librairie du XX^e siècle, Seuil, 1992, 150p
- BAILLY Antoine, *La perception de l'espace urbain*, Paris, CRU, 1977
- BAILLY, BAUMONT, HURIOT, SALLEZ, *Représenter la ville*, Economica, 1995, 107p
- BERTHELOT Jean-Michel, *La sociologie française contemporaine*, Paris, PUF, 2003, 274p
- BLANCHET Alain, GOTMAN Anne, *L'enquête et ses méthodes, L'entretien*, Armand Colin, 2005, 117p
- BOUDON Raymond, *Raison, bonnes raisons, Philosopher en sciences sociales*, PUF, 2003, 166p
- CALVINO Italo, *Les villes invisibles*, Ed. du seuil, Points, 1974, 189p
- CHALAS Yves, *L'invention de la ville*, coll. Villes, anthropos, Ed. Economica, Paris, 2003, 187p
- CAMPENHOUDT Luc Van, QUIVY Raymond, *Manuel de la recherche en sciences sociales*, Dunod 3^e Ed., Paris, 2005, 253p
- HALL Edward.T, *La dimension cachée*, Seuil, 1971, 244p
- JOSEPH Isaac, *Villes en gares*, Ed de l'aube, 1999, 308p.
- LELARDOUX Hervé Rennes, *Guide de la ville invisible*, Terre de Brume, Théâtre de l'Arpenteur, 1999, 230p.
- LYNCH Kevin, *L'image de la cité*, Paris : Dunod, 1969, 222p
- MOSCOVICI Serge, *Psychologie sociale*, PUF, 2003, 572p
- MOSER, WEISS, *Espaces de vie, aspects de la relation homme-environnement*, Armand Colin, Paris, 2003, 367p
- PEREC Georges, *Espèces d'espaces*, Galilée, 2000, 180p
- RONCAYOLO Marcel, *La ville et ses territoires*, Paris, Gallimard, Collection Folio, 1999, 285p
- RONCAYOLO M, PAQUOT T, LEVY Jacques, MONGIN O, CARDINALI Ph, *De la ville et du citoyen*, Ed Parenthèses, 2003, 121p
- SANSOT Pierre, *Poétique de la ville*, A. Colin, Paris, 1996, 420p

Mémoires :

- BATAILLE Juliette, *La place des représentations dans l'autogestion des espaces publics*, étude de l'influence des représentations spatiales sur l'autogestion des espaces publics, mémoire de recherche, Magistère 3, CESA, Tours, 2006, 116p
- BOCHET Béatrice, *Le rapport affectif à la ville*, Essai de méthodologie en vue de rechercher les déterminants du rapport affectif à la ville, mémoire de recherche, magistère 3, CESA, Tours, 2000, 85p.
- DESTAING Emilie, *Ville et Cinéma, En quoi le cinéma participe t'il à une perception de l'espace urbain ?* mémoire de recherche, Magistère III, 2004, 73p
- FELDEL Benoît, *Le rapport affectif à la ville*, Construction cognitive du rapport affectif entre l'individu et la ville, DEA Villes et Territoires, 2004, 112p
- LE BORGNE Joëlle, *Evolution du rapport affectif à la ville de l'individu*, à travers son parcours de vie, mémoire de recherche, magistère 3, CESA, TOURS, 2006, 107p.

Dictionnaires :

- BOUDON Raymond, BOURRICAUD François, *Dictionnaire critique de la sociologie*, PUF, 1990, 768p
- BRUNET Roger, Ferras Robert, Thery Hervé, *Les mots de la géographie*, Reclus, la Documentation Française, 1993, 608p
- LEVY Jacques, LUSSAULT Michel, *Dictionnaire de la géographie et de l'espace des sociétés*, Belin, 2005, 1008p

Articles :

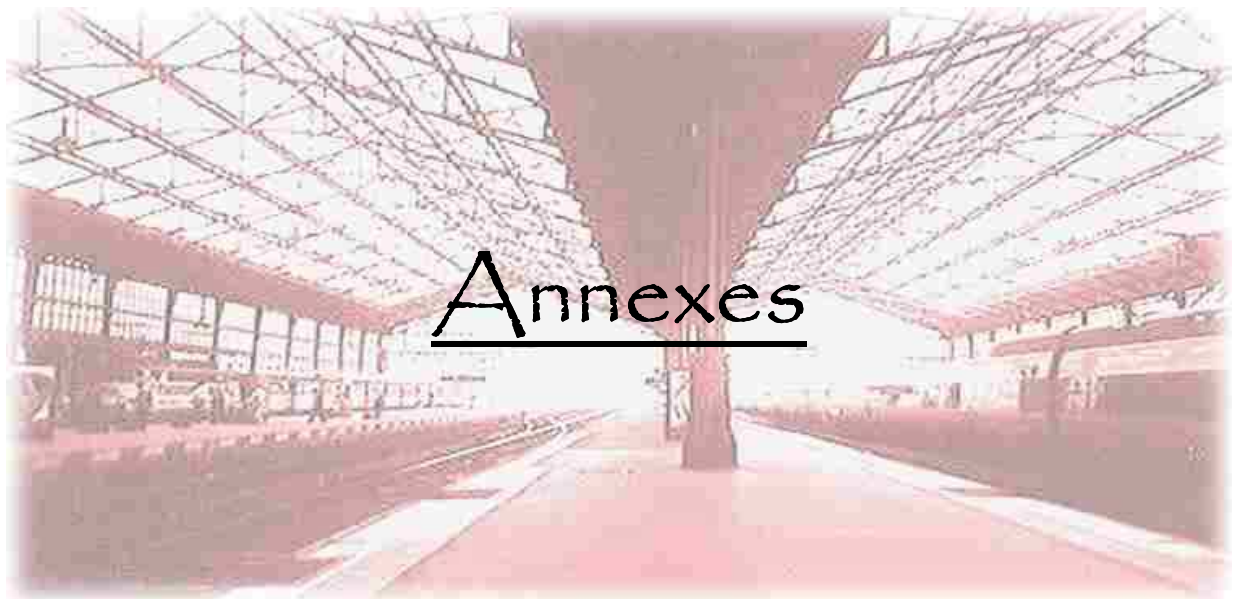
- BRUNET Roger, *Espace, perception et comportement*, L'espace géographique, n°3, 1974, p 189-204
- CLAVAL Paul, *La géographie et la perception de l'espace*, L'espace géographique, n°3, 1974, p 179-187
- DANTIER Bernard, *Méthode psychologique et méthode phénoménologique : Sartre*, Esquisse d'une théorie des émotions, Janvier 2007, 16p
- DEBARBIEUX Bernard, *Le lieu, le territoire et trois figures de rhétoriques*, l'espace géographique, n°2, 1995, p. 97-112
- *Dossier Espaces Publics*, in revue Urbanisme, n°346, Janv-fev-mars 2006, pp 41-74

- DUMONT Marc, *Penser la ville incertaine, périmètres et interstices*, in revue Espaces temps, Paris, 2005
- Espaces et Sociétés, *Le sens des formes urbaines*, 122, N°3, 2005
- FAYOLL Anne, *La gare, nouvel espace cosmopolite ?* <http://espacestemp.net/document1975.html>
- GILLET Alexandre, *"Dérives atopiques."*, EspacesTemps.net, mai 2006
- HOYAUX André-Frédéric, *Pragmatique phénoménologique des constructions territoriales et idéologiques dans les discours d'habitants*, Revue Espace géographique, Vol.35, Mars 2006, p271-284
- L'espace géographique, *Géographie et perception*, n°3, Paris, 1974
- Le magazine de la Touraine, *De la vapeur au TGV petit voyage dans l'histoire des gares de Tours et Saint-Pierre-des-Corps*, numéro spécial, hiver 1990-1991, 95p.
- SEMMOUD Nora, *La réception sociale de l'urbanisme, l'exemple du quartier stéphanois : Bellevue*, Espaces et sociétés aujourd'hui Rennes, 21 et 22 octobre 2004, 16p
- PAQUOT Thierry, *L'art de marcher dans la ville*, Revue Esprit n°34, 2004

UNIVERSITE FRANCOIS-RABELAIS-TOURS

Le rapport affectif à l'espace

Comparaison de méthodes en vue d'établir une
méthodologie afin de comprendre la dimension affective des
représentations de la gare.



Nathalie AUDAS

Mémoire de MASTER 2^{ème} année « Aménagement et Recomposition

Direction du mémoire : Denis Martouzet

Juin 2007

Sommaire

Echantillon 3

Code couleur 

Méthodologie 5

Code couleur 

Observation 11

Code couleur 

Retranscription 16

Code couleur  

Parcours commentés 69

Code couleur  

Echantillon

Nom	Prénom	Profession	Age	Ville de Résidence	Gare
Ridel	Arlette	retraîtée	81 ans	Joué-les-Tours	Tours
Medlock-Beljean	Valérie	DRH	50 ans	Cléré-les-Pins (33km)	Tours
Florisson	Marc	ingénieur	32 ans	Tours	Tours
Le Noach lacoste	Françoise	retraîtée	72 ans	Hommes	Tours
Verdelli	Laura	architecte	39 ans	Tours	Tours
Reboul	Henriette	enseignante	52ans	Joué-les-Tours	SPC
Lecomte	Eric	Informaticien	39 ans	Saint-Pierre-des-Corps	SPC
Martins	Henri	Chef de gare Tours	57 ans		Tours
Dubernard	Philippe	Dirigeant gare SPC	43 ans		SPC

Méthodologie

Bonjour,

Je suis étudiante en Master 2 Aménagement du territoire à Tours et dans le cadre de mon mémoire de recherche, je m'intéresse aux pratiques et usages de certains lieux notamment les gares.

J'ai conçu ce petit questionnaire totalement anonyme et très rapide à remplir ; si vous avez 2 minutes devant vous... vos réponses me seront très utiles pour la poursuite de mon travail.

Merci de votre aide.

Nathalie.

Questionnaire

Civilité :

Profession :

Age :

Pour chacune des questions, plusieurs réponses sont possibles. Merci de fournir des **réponses individuelles**.

1) A quelle **fréquence** fréquentez-vous ce lieu ?

- ☐ Une fois par semaine
- ☐ Plus d'une fois par semaine
- ☐ Une fois par mois
- ☐ Seulement à l'occasion de voyages d'affaires ou à caractère personnel
- ☐ Une fois par an
- ☐ Moins d'une fois par an
- ☐ Jamais ou pratiquement jamais

2) Pour quels **motifs** venez-vous dans ce lieu ?

- ☐ Pour un voyage d'affaires/personnel
- ☐ Pour acheter vos billets
- ☐ Pour utiliser les commerces
- ☐ Pour vous restaurer et/ou boire un verre
- ☐ Pour donner un rendez-vous à une personne
- ☐ Pour accompagner ou accueillir une personne en voyage
- ☐ Pour observer
- ☐ Rien de particulier
- ☐ Autres :

3) Comment vous **sentez**-vous dans ce lieu ?

.....
.....

4) Quand vous devez prendre un train, vous **arrivez** généralement :

- ☐ 2-3min avant pour ne pas trop attendre
- ☐ 10-15 min avant pour avoir le temps d'acheter, composer votre billet et de repérer le quai sans avoir à vous presser
- ☐ 20-30 min avant pour avoir le temps de prendre un café et/ou acheter la presse

☐ Autres :

5) Mais vous **aimeriez** arriver :

- ☐ 2-3min avant car vous connaissez très bien la gare et/ou n'aimez pas attendre
- ☐ 10-15 min avant pour avoir le temps d'acheter, composer votre billet et de repérer le quai sans avoir à vous presser
- ☐ 20-30 min avant pour avoir le temps de déambuler tranquillement prendre un café et/ou acheter la presse
- ☐ Autres :

6) Vous **décririez** ce lieu comme :

- | | |
|---|---|
| ☐ Chaleureux | ☐ Laid |
| ☐ Convivial | ☐ Intéressant |
| ☐ Commode/Pratique | ☐ Emblématique |
| ☐ Agréable | ☐ Froid |
| ☐ Utile | ☐ Avec beaucoup de mouvement |
| ☐ Beau | ☐ Désert |
| ☐ Inintéressant | ☐ Vide (peu animé) |
| ☐ Dense | ☐ Autres : |

7) Selon vous, quelles **modifications** pourraient être apportées à ce lieu ?

.....

.....

.....

Je vous remercie du temps accordé pour répondre à ce questionnaire.

Si vous êtes intéressé (é) et disponible pour participer à un entretien un peu plus long sur ce sujet, merci de bien vouloir inscrire vos coordonnées afin que je puisse prendre contact avec vous ultérieurement.

Nom :

Ville de Résidence :

Prénom :

N° téléphone :

Bonne journée !!!

Guide d'entretien : *Comprendre la dimension affective des « lieux mouvements » pour les confronter à la conception de ces mêmes espaces*

Sujets à aborder avec l'interviewé :

Rappel:

- | | |
|---------|----------------------|
| 1) Sexe | 3) Profession |
| 2) Age | 4) Lieu de résidence |

Questionnements :

- 5) Pourquoi fréquentez-vous cette gare ? Quels motifs ?
- 6) Votre présence est-elle contrainte ou choisie ? Précisez.
- 8) Que vous évoque le mot gare ?
- 9) Y'a-t-il des éléments marquants ? Que retenez-vous de cet espace ?
- 10) A quel(s) moment(s) aimez-vous être dans ce lieu ? Pourquoi ?
- 11) A quel(s) moment(s) n'aimez-vous pas ? Pourquoi ?
- 12) Et que ressentez-vous durant ces moments là ? Essayez de décrire vos impressions, sensations, émotions, sentiments etc...
- 13) Qu'est-ce qui fait que vous aimez ou non ce lieu ? Pourquoi ?
- 14) Y a-t-il des emplacements dans ce lieu que vous privilégiez à d'autres ? Et pourquoi ? Merci de les faire figurer sur la carte ci-jointe.
- 15) Quels changements souhaiteriez vous effectuer ? Pourquoi ? Comment ?
Si vous le souhaitez, dessinez (de façon très schématique) sur le plan les modifications à apporter en y ajoutant quelques annotations.

- 16) Si on devait comparer cette gare à d'autres gares que vous avez fréquentées ou dont vous avez entendu parler, que diriez-vous ?
- 17) Décrivez vos premiers souvenirs dans une gare ? Qu'avez-vous ressenti ?
- 18) Ce souvenir est-il intact ou a-t-il évolué et dans quel sens ? Positif ou Négatif ?
- 19) Si il y a eu changement de perception du lieu, comment l'expliquez-vous ?
- 20) Quand vous vous trouvez dans ce lieu quelles sont vos activités habituelles ?
(Commerces, café, information, lecture, etc.)
- 21) Que faites-vous pour « tuer le temps » ?
- 22) Comment qualifieriez-vous l'ambiance dans ce lieu ? Varie t-elle selon les moments et comment ? Donnez des adjectifs
- 23) Comment qualifieriez-vous les déplacements des personnes ?
- 24) Pouvez-vous vous représenter mentalement vos trajets quand vous devez prendre le train ? Comment vous sentez-vous ? Que voyez-vous ? Dessinez-les sur la carte.
- 25) Éprouvez-vous le besoin de sortir de ce lieu pendant vos périodes d'attente entre deux trains ? Pourquoi ?
- 26) Aimez-vous regarder et/ou observer ce qui se passe autour de vous ? Pour quelles raisons ?
- 27) Quelle(s) est (sont) les fonction(s) d'une gare ?
- 28) La présence d'autres personnes autres que des voyageurs vous plaît-elle ou vous dérange t-elle ? Pourquoi ?
- 29) La gare est-elle un lieu agréable ou plutôt désagréable ? Pouvez-vous justifier ?
- 30) Selon vous la gare impose t-elle des comportements à adopter, une manière d'être ?

- 31) Et vous, comment êtes-vous dans une gare ?
- 32) De ce fait êtes-vous en parfait accord avec ce lieu ? Si non expliquez ?
- 33) Comment ressentez-vous le temps dans ce lieu ? (Stress, angoisse, excitation, joie etc.)
- 34) Quelle place possède la gare dans la ville ?
- 35) Selon vous, ce lieu a-t-il été bien pensé et conçu ? Atouts, Faiblesses ?
- 36) Pensez-vous que le temps passé dans les gares influe sur le rapport affectif à celle-ci ? Comment et Pourquoi ?
- 37) Selon vous, l'architecture du bâtiment est-elle un facteur déterminant de l'appréciation du lieu ?
- 38) Faut-il être un habitué de ce type de lieu pour pouvoir l'aimer ? Justifiez.
- 39) Le motif de la présence dans ce lieu détermine t-il le ressenti éprouvé à cet instant ?
- 40) Quelles images, photos, sentiments ou autres associez-vous à la gare ? Si je vous dis gare, vous me dites.....

Observations directes

Dimanche 1^{er} Avril 16h30 16h45, gare de Tours

L'attente se fait assis en regardant ce qui se passe autour ou le regard dans le vide, le plus souvent, sur les trois sièges qui composent le banc on remarque que celui du milieu reste vide. Certains se servent de celui-ci pour y déposer leur bagage et marquent ainsi une forme d'appropriation et un refus de voir une autre personne s'asseoir à proximité immédiate. L'attente longue se passe généralement le long des murs ou en salle d'attente dans laquelle les personnes s'adonnent à des activités diverses telles la lecture, l'observation des alentours, elles écoutent de la musique et même s'assoupissent. L'attente courte est privilégiée sur l'espace central (-10min). Le mouvement que l'on observe est tranquille, les pas sont presque nonchalants, l'allure est peu pressée.

Puis, comme si le revêtement du sol indiquait un changement de vitesse, le pas devient subitement pressant dès qu'il empiète sur le bitume des quais laissant derrière lui l'espace du carrelage comme un espace d'attente et/ou d'observation.

Une personne marche, cherchant à capter tous les regards et les attirer vers son panneau fait de carton qu'elle brandit ostensiblement, sur lequel on peut lire un prénom féminin. L'expression de son visage mêle l'inquiétude de ne pas trouver cette personne, elle fronce les sourcils à l'empressement de la découvrir, son pas est rapide. Une fois qu'elle a trouvé la personne recherchée son visage se métamorphose et on peut y lire de la joie, son sourire est franc, ses yeux se sont agrandis et elle assène de questions la nouvelle arrivante qui a quelques difficultés à s'exprimer en français.

Mon regard se pose maintenant sur le hangar à vélo suite à l'arrivée d'une personne qui cherche péniblement à trouver une place pour le cadener. En effet, on a même du mal à distinguer les structures de fer sur lesquelles sont censées s'accrocher les bicyclettes.

Tout à coup, je suis surprise par cette voix somme toute familière qui semble indiquer que tel train va partir ou tel autre va arriver en gare. Apparemment tout le monde autour de moi se sent concerné par ce qui est dit et regarde en même temps le panneau d'affichage. Quelques uns commencent à se lever et/ou à se diriger vers le quai de départ, d'autres regardent alors leur montre, semblent hésiter puis se lèvent à leur tour dans un mouvement d'imitation. J'imagine qu'ils se disent intérieurement, il vaut mieux que je me lève maintenant car si certains l'ont fait c'est qu'il est temps d'y aller.

Je me tourne légèrement vers l'entrée de la gare, ainsi je peux observer les personnes qui arrivent. En général, elles contournent le hall d'attente en cherchant du regard le panneau qui indique les départs pour effectuer une comparaison avec le billet qu'elles tiennent en main. Le banc où je suis assise semble être un obstacle, les personnes passent soit derrière soit devant, j'éprouve alors la désagréable sensation d'être dans le passage. En m'intéressant ensuite au flot de personnes qui descendent du train tout juste entré en gare, je remarque que leurs regards se portent vers les plafonds ou alors vers l'horizon. De cette variante verticale/horizontale j'en conclus la connaissance ou non des lieux. Le regard vertical traduit une volonté de découvrir l'espace et le regard horizontal une volonté de sortir au plus vite.

Deux personnes ont manifesté de l'intérêt ou plutôt une curiosité face au panneau d'information TER et Bus puisqu'ils repartent sans rien (aucun dépliant d'horaires proposés).

Les billetteries automatiques situées à proximité des panneaux d'informations sont plus largement utilisées par des jeunes, à priori habitués, à en juger par le pas non hésitant qui les conduit vers l'automate et l'utilisation rapide et sans aucun problème qui en est faite.

La gare vit au rythme des arrivées et des départs de train tant d'un point de vue des déplacements que de la sonorisation. L'alternance entre période de calme et période de mouvement sonore est le maître mot pour décrire l'ambiance de ce lieu. En dehors de ces deux temps forts, certaines personnes observent comme moi et choisissent à qui elles vont demander « un peu de monnaie ». D'autres s'agacent avec les billetteries et passent de l'une à l'autre. Le défilement des chiffres et

lettres du tableau d'affichage semble également rythmer les allées et venues de chacun ainsi que les coups d'œil. Les distributeurs de friandises ou de boissons attirent certains qui regardent leurs contenus, puis repartent les mains vides non sans avoir hésiter en direction du quai. Trois adolescents qui semblent être ici pour se retrouver et discuter sont à leur tour attirer par une de ces machines mais elle semble ne pas marcher, ils essaient alors sur celle située juste à côté et obtiennent ce qu'ils désiraient, un paquet de bonbons.

D'autres adolescents que j'avais remarqué sur un banc le long du mur sont restés là une heure et finalement ont été rejoints par un autre qui venait de l'extérieur de la gare. Puis ensemble, ils quittent les lieux.

Ma phase d'observation se termine sur la partie gauche de la gare (en entrant) qui est moins animé, il y a moins de monde peut-être parce qu'il y a moins de bancs et pas de services d'informations ou de billetteries automatiques comme à l'opposé. Pourtant règne une odeur de pizza, mais peu se sont laissés tenter...trois personnes sont attablés sur les tables du café.

Il est 17h30, mon observation se termine.

Lundi 2 Avril 18h00 19h00, gare de Tours

J'arrive à 18h00, je suis étonnée de voir qu'il y a peu de monde en gare mais cela ne dure qu'un temps car dès 18h30, la gare s'anime subitement (arrivée de trains) et beaucoup de personnes circulent dans tous les sens. La plupart des personnes qui sont là et qui attendent debout sont venus pour accueillir quelqu'un ou l'accompagner (mais c'est plus rare à cette heure-ci).

Il y a trop peu de sièges pour que chacun puisse s'asseoir alors certaines personnes investissent l'entrée du tabac presse pour attendre tout en restant face aux panneaux annonçant les départs. D'autres s'appuient contre les vitrines des deux structures qui se font face pour lire quelques pages avant de prendre le train, leur lecture est rythmée par de brefs coups d'oeils au panneau central. Une autre personne lit debout sans aucun appui.

Les gendarmes sont présents sur les lieux et effectuent des rondes.

Une hôtesse de la SNCF passe de temps en temps au travers de la foule qui attend et se fait alpaguer par une personne dénonçant des tarifs trop élevés.

Puis, c'est comme si toutes ces personnes s'étaient engouffrées dans le même train, le terre plein central qui la minute précédente était encore jonché de bagages et de personnes pour la plupart silencieuses et concentrées sur leurs montres et/ou le panneau, se retrouve déserte.

Une femme s'avance alors vers moi pour me remettre le questionnaire que je lui avais soumis et me remercier d'avoir accordé de l'intérêt à son avis. Elle n'est en effet pas habituée à être interrogée et elle s'inquiète des raisons de cet évitement. Est-ce parqu'elle porte le voile ?

Il est maintenant 19h00 et la gare s'anime de nouveau, un flot de personnes entre dans la gare précipitamment, fonce vers les machines ou les kiosques ou la sandwicherie ou directement vers le hall central pour attendre.

Dimanche 29 Avril, 18h50 19h15 gare de Saint-Pierre des Corps

Je me trouve sur la voie 2 assise sur un de ces sièges qui ne permettent que de se maintenir et donc d'être dans un semi repos, ils ont certainement été conçus pour l'attente courte. Je m'y suis installée car il y avait peu de monde, seulement une personne au téléphone, ce qui permettait d'effectuer mes observations et de les écrire en même temps sans éveiller les soupçons autour de moi. Quand j'ai monté l'escalier qui mène à cette voie, pourquoi celle-ci, je ne sais pas, le hasard simplement, mon regard s'est arrêté sur un petit garçon accompagné de son papa qui fixait l'horizon dans l'attente d'un train. Le monsieur est agenouillé de telle sorte qu'il se trouve à hauteur de son fils et il lui parle mais je ne peux saisir leurs dialogues tant il y a de bruit.

Curieusement je ressens l'atmosphère comme paisible alors même que la voix off n'arrête pas d'émettre des annonces et que les arrivées et départs de trains se succèdent sur les voies, ajoutés au va et vient incessant de la foule. La foule et le désert humain, le plein et le vide, le bruit et le silence, la vitesse et la lenteur, tous ces antonymes se croisent, s'entremêlent ou se repoussent comme des aimants. J'aperçois devant moi sur l'autre voie la n°4, une salle d'attente quasi pleine, il ne reste que 2 places et les quais sont également bondés de monde et de valises. Les gens lisent, regardent d'eux, téléphonent, certains se connaissant discutent. Mais je suis interrompue dans mon observation lorsque passe devant moi le petit garçon et son papa. Le monsieur est en train d'expliquer à son fils la différence entre une voie et une ligne, que l'un s'utilise pour parler d'une gare et l'autre pour parler du métro et son fils de répéter ce qu'il vient d'apprendre en sautillant. Ils se dirigent vers une extrémité de la voie, sans doute que l'heure d'arrivée du train approche. Dans le sens inverse de leur marche, plusieurs personnes se pressent, courent parfois, je tente de les suivre du regard mais dans cette foule ce n'est pas évident. Je réussis quand même à apercevoir le plus grand d'entre eux qui me servait de repères, s'engouffrer vers les escaliers, sans doute pour changer de voie, et là c'est le mystère pour moi le train a-t-il changé de voie au dernier moment, est-ce une correspondance avec peu de temps de battement ? Je ne le saurais jamais.

Une jeune fille s'installe près de moi, enfin pas vraiment, elle s'assied par terre sur son sac et entreprend une activité courante dans ce genre de lieu, la vérification du billet...et elle en a beaucoup ! L'arrivée d'un train sur le quai en face que je regardais auparavant me fait relever la tête, et là je vois tous les gens commencer à bouger et tous se mettent à marcher dans le même sens que ce train qui entre en gare. L'impression est assez étonnante pour celui qui regarde naïvement tout ce qui se passe comme je le fais. En effet, les personnes « courent » après lui, comme si elles avaient peur qu'il ne s'arrête pas, ou comme si elles avaient hâte de monter « à bord ». La salle d'attente est désormais quasiment vide, il ne reste qu'une seule personne. Les personnes qui sont descendues du train avaient pour la plupart les yeux en l'air, à la recherche d'une information ou d'un proche. La voix off ne cesse d'annoncer des départs et des arrivées et s'ajoute au bruit des diesels dans une cacophonie générale. La voix est audible mais le contenu est difficilement déchiffrable. J'aperçois un couple en face qui se quitte, elle monte dans le train et lui posté devant la porte du wagon lui fait des signes de la main jusqu'à la fermeture de la porte, lui adresse quelques baisers de la main et part avant même que le train n'est commencé à bouger.

Puis le mouvement qui a animé ce quai s'arrête, il n'y a presque plus personne. Et c'est maintenant ici là où je me situe que l'animation commence, je vois beaucoup de monde arriver sur ce quai et se diriger vers une extrémité, ils défilent tous devant moi.

Le public en ce début de soirée est assez familial et les enfants savent se faire repérer par leurs cris et leurs attitudes souvent agités, marqués par l'impatience et/ou l'excitation. Ce qui confirme par l'arrivée d'une maman et de son petit garçon, juste à côté de moi et cette fois sur le siège qui touche le mien. Ce petit garçon est bien curieux et « bien excité » telles sont les mots prononcés par sa mère. Il y a bien évidemment des personnes seules, mais cela me marque moins car le plus souvent quand je me rends en gare, je ne vois quasiment que des gens seuls. Nous sommes en période de vacances scolaires et il y a le pont du 1^{er} Mai qui peuvent peut-être expliquer ce phénomène. Il n'empêche, malgré ce jour dominical, j'ai entraperçu quelques hommes en costume que je présume gagner leur lieu de travail la veille.

La voix off se fait à nouveau entendre mais cette fois, elle tient à rappeler que l'usage de rollers est strictement interdit sur les voies car il peut s'avérer dangereux. Le petit garçon à ma gauche pose beaucoup de questions à sa maman, sur le mobilier notamment cet étrange siège où nous sommes assis que lui ne peut utiliser car il n'est pas assez grand. A ma droite, car je suis maintenant entourée de monde, un monsieur se fait réprimander par un agent SNCF pour avoir utilisé son skateboard alors que cette pratique est interdite. Ce petit événement ne manque pas d'attirer l'attention du petit garçon qui aussitôt questionne sa maman sur le pourquoi de cette intervention du personnel. Je vois un monsieur seul assis par terre dans l'embrasement d'une porte qui paraît

condamnée et il est manifestement absorbé par sa discussion téléphonique car il n'a pas porté un regard sur ce qui vient de se passer alors que beaucoup ont au moins jeté un œil par curiosité. Il est ailleurs, et pourtant il est dans une gare qui grouille de monde à cette heure de pointe. Je tourne un peu la tête et là je vois un jeune homme qui s'est arrêté devant le panneau d'affichage des trains sur la voie, il regarde alors sa montre puis son billet.

Je décide de changer de place. Je me dirige vers l'escalier et là, je suis surprise de constater le nombre de personnes qui attendent là avec leur valise à proximité du panneau qui affiche l'emplacement des wagons sur le quai. Les personnes qui souhaitent passer des voies au hall de gare doivent transiter par cet endroit et rapidement des encombrements se forment. Je suis étonnée par le visage enjoué d'un jeune homme qui arrive souriant et marche d'un pas décidé. Aussitôt j' imagine qu'il vient retrouver quelqu'un de très proche alors je tente de le suivre des yeux mais mon entreprise échoue, je le perds. J'aperçois à nouveau un train sur le départ et les gens qui étaient venus pour accompagner font des signes pour dire au revoir et quittent le quai assez rapidement.

Le jeune homme souriant revient mais entre temps il a perdu son sourire, il est comme angoissé, il ne perd pas espoir, sa marche est toujours aussi décidée en direction de l'autre extrémité de la voie, je décide de le suivre sans qu'il s'en aperçoive. Cependant, je suis vite déçue car il se met à courir et descend très rapidement les marches qui mènent au hall de la gare. Là il retrouve des amis qui à priori l'attendaient et ils repartent tous trois de la gare.

Maintenant que je suis dans le hall, je décide d'y poursuivre mes observations. La première chose qui me marque c'est le calme et le peu de monde. Je jette un regard circulaire autour de moi et aperçois des gens qui s'arrêtent devant les titres de presse, d'autres lisent sur les quelques bancs, d'autres encore sont accoudés à la rampe à guetter l'arrivée de la personne tant attendue. Soudain, une foule de gens arrivent des quais et là un cortège se forme à leur arrivée pour leur laisser la place et ainsi on distingue mieux ceux qui arrivent de ceux qui attendent. La plupart des voyageurs qui pénètrent dans le hall ont l'air fermé et leurs visages sourient dès qu'ils aperçoivent un proche. Le bruit des cliquetis du panneau affichant les départs fait levé tous les regards ou presque y compris ceux qui ont l'air d'être ici pour attendre quelqu'un. Le jeune homme que j'avais aperçu immobile fixant la sortie des voies des yeux et qui me semblait préoccupé est tout à coup souriant et a l'air détendu, une femme l'a rejoint et ils attendent maintenant ensemble quelqu'un d'autre et c'est finalement un enfant qui arrive. Mon regard se porte sur un couple qui est arrêté devant un composteur mais ils semblent hésiter malgré le bruit de la machine à l'introduction du billet, ils cherchent à vérifier sur le billet que celui-ci a bien été validé.

Retranscriptions entretiens

Monsieur florisson Mardi 10 Avril 10h50 11h30 (tel)

Le motif de la présence en gare est uniquement lié à son activité professionnelle. Il effectue le trajet Tours/Paris toutes les semaines. Sa présence en gare est donc contrainte et minutée, il arrive souvent juste avant le départ du train : *« J'ai un timing minuté, souvent juste »*.

En évoquant le mot gare, il pense immédiatement aux trains, aux rendez-vous à l'heure, aux horaires et aussi aux billets à acheter. Toutes ces choses à faire sont évoquées comme des contraintes.

Les éléments marquants de la gare restent dans le même registre des codes et rythmes imposés dans ce lieu car il désigne en premier lieu le panneau d'affichage, les bornes automatiques et le repérage des quais.

Ce lieu lui devient plus agréable quand il s'agit d'un départ en vacances, selon lui c'est le contexte qui fait que l'on apprécie ou non la présence en gare. Il ne peut cependant dire qu'il n'aime pas la gare car elle lui offre un moyen de transport plus confortable que la voiture. En décrivant ses émotions à ces instants précis, il évoque le bruit, le *« trop de monde »* et la perte de repères le sentiment d'un *espace désorganisé*. Les sentiments à caractère positifs se rattachent davantage aux commodités (commerces) qui permettent de *« s'accorder un peu de répit »*, il associe ces émotions positives au temps libre. Ainsi il apprécie particulièrement la présence de consignes, de bars...et regrette l'absence d'un grand hall voyageur.

Certains espaces de la gare sont davantage affectionnés comme le kiosque à journaux qui permet de lire les gros titres des journaux dans les deux sens au départ de Tours et/ou à l'arrivée à Paris. Il énonce une deuxième fois le manque de salon voyageur si l'on arrive en avance qui permettrait de ne pas perdre trop de temps car on peut s'installer et vaquer à ses propres occupations. Il cite en exemple la gare de Marseille.

Quand il évoque les améliorations à apporter au lieu cela concerne avant tout le niveau sonore des diesels qui représente *la principale agression*. Comme pour se déculpabiliser, il donne alors un point positif en contrepartie qui est la présence de deux sorties.

La comparaison de la gare de Tours à la gare de Lyon ? est faite pour mettre en évidence deux adjectifs antonymiques : elle est petite et donc pratique et en même temps elle est haute de plafond ce qui évite *« l'impression d'écrasement »*.

Les premiers souvenirs qu'il évoque sont *« les trains qui bougent, le mouvement de gros engins qui se déplacent, c'est de l'admiration cela symbolise le monde des grands car on ne peut pas y aller tout seul. On ne voit pas le bout du rail, c'est la découverte. »* Ces images ont bien évolué car aujourd'hui pour lui le train de son enfance est devenu un TGV qui lui permet d'habiter en province tout en travaillant à Paris. Il pense au TGV comme un concurrent des autres moyens de transports, c'est *« une logique matérielle »* qui prédomine quand il pense à la gare dorénavant. *« C'est routinier donc la fascination disparaît, il y a moins de rêves, moins d'imprévus, les jours se ressemblent. »*

L'ambiance d'une gare est selon lui rythmée par l'alternance des saisons notamment les vacances avec l'influence et les trains supplémentaires. Il parle surtout des sports d'hiver qui imposent des bagages encombrants. Inversement à ces périodes de plein, il y a le vide entre deux départs et aussi au moment des vacances scolaires pendant lesquelles les trains (pour aller au boulot) sont moins fréquentés. Les grèves font parties également des éléments qui animent la gare parce-
qu'elles *« sont visibles ainsi que les rares manifestations »*.

Pour décrire le déplacement des personnes, il crée 3 catégories. La première qu'il nomme et à laquelle il appartient est celle *« des gens pressés qui courent comme moi et c'est parfois dangereux »*, il y a aussi ceux qui sont *« encombrés par leurs bagages qui ont l'air perdus »* et enfin les derniers *« attendent, stationnent debout et sont des obstacles à éviter pour ceux qui sont pressés »*.

Quand je lui demande de me décrire ses sentiments, sensations au moment où il entre en gare pour prendre son train il me répond que *« c'est mécanique, je pense à autre chose, c'est désespérant mais je suis ailleurs »*. De ce fait, il ne regarde pas ce qui se passe autour de lui ou alors juste pour éviter de bousculer une personne. En revanche, à bord du TGV il lui arrive parfois de regarder par la fenêtre le soleil qui se lève ou alors le givre sur le sol *« mais c'est pas souvent »*.

Quand il doit patienter en gare il préfère sortir et en profiter pour faire des courses notamment alimentaire car les prix pratiqués en gare sont exorbitants et il n'y a pas la qualité. Et c'est surtout vrai à Paris. Chose assez étonnante il ne mentionne pas dans les fonctions dévolues aux gares la présence de commerces, il semble obnubilé par la fonction de transports car selon lui la gare doit *« simplifier le trajet surtout pour les utilisateurs réguliers et faciliter l'accès par les transports en commun et la voiture. C'est le côté pratique. »* D'ailleurs les comportements qu'il décrit comme ceux devant être adoptés dans une gare appartiennent toujours à ce même registre *« il ne faut pas gêner la circulation, par exemple ne pas se mettre devant les composteurs ou les bornes automatiques, il ne faut pas non plus gêner les personnes qui sortent ou qui montent dans le train. On est façonné par le lieu sans s'en rendre compte. »* me dit-il quand je lui demande s'il est en accord avec ce lieu.

Le fait que d'autres personnes utilisent la gare à d'autres fins ne semblent pas l'affecter, il a été surpris la première fois qu'il a vu ces danseurs de hip hop : *« ils sont colorés habillés n'importe comment »* mais très rapidement on n'y fait plus attention. Finalement la gare reste pour lui désagréable car il y a trop de relation avec le travail *« je n'aime pas acheter mes billets le week-end car j'ai l'impression d'être en semaine. »*

Le temps associé à la présence en gare est pour lui associé au stress *« quel train je vais réussir à avoir ? »*

La place de la gare dans la ville est bonne, un peu historique, assez central, bien desservi il y a des commerces autour et c'est justifié car c'est un endroit de passage mais ça peut être gênant pour les voisins ? »

« La gare de Tours est jolie de l'extérieur mais à l'intérieur c'est bizarre, il y a, à la fois le côté historique sur les murs et le carrelage qui fait un peu Disneyland, il n'y a pas d'accord de style. Au niveau visuel c'est bof mais c'est sûrement pratique pour le nettoyage. Enfin cela tranche avec l'époque de la gare qui est classée Monument Historique. »

Le temps passé en gare est certainement en lien avec le rapport affectif à celle-ci car *« plus on y va souvent moins c'est rêvé, les gens ne sont plus les mêmes. »*, je lui demande des précisions et il me confie que certains associent ce temps passé à de la *« détente car ils retrouvent des amis c'est de la détente tandis que les autres sont complètement ailleurs déjà au travail ou dans plongés dans leur lecture. »* Pour aimer une gare, il ne faut pas être un habitué, *« je préfère aller dans des gares inconnus pour découvrir »*.

L'architecture de la gare influence également le type de rapport entretenu avec celle-ci. *« A Tours, elle est haute de plafond ce qui donne une impression de respiration alors que les plafonds bas donnent la sensation inverse d'être confiné. C'est le cas gare de Lyon, sur la plateforme Méditerranée ou c'est bas de plafond et on se sent écrasé d'autant plus qu'il y a une foule énorme. C'est une gare à éviter. »*

Pour terminer cet entretien, je lui demande quelles images, sentiments ou autres il associe à la gare de Tours. *« Elle est plus jolie que Montparnasse. La gare du Nord est spéciale, atypique car il y a une grande verrière, un centre commercial immense, elle faite sur deux étages, elle ne ressemble pas aux autres. J'aime être surpris »*.

Madame Medlock-Beljean Mardi 10 Avril 13h45 14h15 (tel)

Le motif de la présence en gare est lié à son activité professionnelle et occasionnellement à titre personnel. Elle vient en gare de Tours soit tous les jours soit 3 fois par semaine. Elle est pour ainsi dire contrainte la majeure partie du temps quand elle se rend sur ce lieu.

La gare lui évoque le passage, *« les gens pressés mais comparativement à l'aéroport c'est moins stressant, moins angoissant »*. C'est aussi l'idée des petites vacances par exemple aux sports d'hiver. La description de la gare de Tours se scinde en deux visions, à l'extérieur ce sont *« les vieilles architectures tandis qu'à l'intérieur c'est le côté froid et impersonnel, l'espace relais magazines et les guichets sont très impersonnels. Avant à mon arrivée à Tours en 1994, le grand guichet situé face à l'entrée était très convivial. »* Les éléments qu'elle retient comme marquants dans cette gare ne sont pas énoncés tout de suite, elle marque un temps de réflexion puis insiste à nouveau sur le côté impersonnel. Subitement, elle semble se souvenir que les quais représentent certainement l'endroit qu'elle apprécie le mieux : *« les quais c'est plus sympas, on voit l'architecture au loin. »* De nouveau, les aspects négatifs réapparaissent au travers des guichets situés à droite qui *« sont vraiment mal pratique, souvent les portes ne fonctionnent pas et on est obligé de faire tout le tour »*.

Ensuite nous évoquons les moments durant lesquels elle apprécie ou non d'être dans ce lieu. Il s'avère que ces sentiments sont liés au motif pour lequel elle s'y rend. Ainsi le *« vendredi c'est youpi, un plaisir d'arrivée en gare mais le matin, rien de spécial, vite pour me rendormir »*. Cela est également lié à l'heure à laquelle elle y va, par exemple, en dehors des heures de pointe quand il lui arrive de rentrer de Paris entre 14h et 16h, elle apprécie relativement le calme dû à la faible influence. En revanche, le train du matin à 6h57 elle ne l'apprécie pas du tout.

Le temps passé en gare ne peut influencer sur les sentiments éprouvés car *« c'est un temps d'attente, sans émotions particulières...sauf quand mon fils arrive !! »*

Malgré sa rapidité à gagner le quai habituellement, je lui demande si malgré tout il n'y a aurait pas un endroit qu'elle privilégierait à d'autres. Et effectivement, elle m'annonce qu'elle préfère attendre près des quais H et G *« où il y a de vieilles mosaïques »*. Nous parlons alors changements à opérer et elle me dit qu'il *« faudrait beaucoup plus de chaleur dans le hall, avec quelque chose de parallèle à l'entrée comme un salon de coiffure ou un salon de thé. Il manque des informations supplémentaires pour les voyageurs et un espace client plus pratique. »*

Ses premiers souvenirs de gare se situe à Saumur, elle se souvient avoir été impressionnée par les michelines rouges et blanches. Le premier symbole qu'elle associe au train ce sont les vacances. Puis avec le temps, les contraintes professionnelles ont pris le dessus et est apparu cette forme de *« dépendance forcée au train »*. Elle habite à 25-30 min de la gare où elle se rend en voiture et se gare au Vinci où elle possède un abonnement. *« Un collègue a déménagé uniquement à cause du transport pour habiter en centre ville au plus proche de la gare »*.

Les activités en gare sont peu nombreuses, elle se contente en effet de traverser le hall, elle n'a que rarement besoin de tuer le temps cela arrive uniquement si le TGV a du retard et dans ces cas là, elle sort rue de Bordeaux car *« on ne peut pas s'asseoir même si c'est pour 20 min. »*

La description des déplacements des personnes est reliée une fois de plus au caractère professionnel, elle me dit que la plupart des gens sont là pour leur boulot. *« Ils semblent assez sereins. Ils prennent la routine. De façon générale ils sont sans préoccupation particulière. »*

Selon elle l'ambiance des lieux serait également rythmée par cette alternance travail/repos. Ainsi elle décrit le vendredi après-midi comme *« euphorique, les parents viennent chercher leurs enfants, les copains et les copines se retrouvent. Alors que les départs du matin se font davantage dans le calme, dans le silence c'est presque morose, les gens ont envie de dormir. »* Selon elle il n'y a pas de comportements particuliers à adopter mises à part la courtoisie et le respect.

Elle semble toujours mettre en relation la vie professionnelle et la gare mais pourtant elle s'intéresse aussi à ce qui se passe autour d'elle : *« je regarde autour de moi tout le temps, je me*

fais des petits films, des histoires sur les gens....la maman avec son enfant....le couple légitime ou pas. » Elle me parle aussi d'une femme qu'elle croise tous les matins sur le quai, elle sait qu'elle va la voir toujours au même endroit avec son portable et sa cigarette. La plupart des personnes qui prennent ce TGV à 6h57, elle les connaît de visage. Certains nouent connaissance dans le TGV, ils jouent à la belotte, aux cartes dans le wagon bar. *« C'est une routine dans le train qu'on ne retrouve que le soir, pas le matin. »*

En évoquant les différentes fonctions que peut remplir une gare, elle évoque la facilité des déplacements professionnels ou à l'occasion des vacances. Elle suggérerait de mettre à la disposition des voyageurs *« une pharmacie, une boulangerie, des services pour les personnes qui rentrent après l'heure de fermeture habituelle des commerces de proximité. »* En revanche, le fait qu'il y ait d'autres personnes qui utilisent la gare pour d'autres formes d'activités lui est égal, elle se dit indifférente.

Alors pour conclure sur le sentiment que procure la gare de Tours: *« le hall est désagréable mais elle est malgré tout agréable »* La comparaison s'impose alors et elle évoque les gares de campagne, elle dit adorer Langeais et Saumur *« c'est plus douillet, plus chaleureux, davantage de contact avec les agents SNCF, moins de froideur. Au Sable d'Olonnes, la gare est chaleureuse peut-être aussi parce qu'elle n'a pas été rénovée. En fait les aspects négatifs sont certainement à relier aux espaces vides. »*

Concernant la place de la gare dans la ville, je n'obtiens comme seule réponse *« le centre »*.

Afin de conclure cet entretien, je lui demande de me donner les émotions ou images qu'elle associe à la gare. *« C'est un sentiment de gaieté modéré, c'est la joie pour les départs en vacances et de manière générale aussi car même si c'est pour le boulot car j'aime mon boulot. C'est malgré tout agréable car c'est un sentiment de réconfort et c'est rassurant. »* Ainsi elle souhaite mettre en évidence que si elle se trouve contrainte à prendre le train tous les jours c'est quelque part une chance car cela veut dire qu'elle a un travail et donc à priori pas de trop de soucis. D'autant plus que ce train devient aussi le mode de transport privilégié pour les excursions en famille, notamment pour se rendre à Roissy lors des départs aux sports d'hiver. Pour terminer, suite aux réponses que je lui fournis à ces questions concernant mon mémoire (titre, objectif, nombre de personnes interrogé etc.) elle me donne une information supplémentaire pour m'aider dans ce travail qu'elle qualifie d'intéressant. Elle me dit qu'elle a remarqué que beaucoup de personnes se donnaient rendez-vous sous l'horloge.

Madame Le Noach Mercredi 11 Avril 17h30 18h30 (café Gare Tours)

Le motif de la présence est lié à des voyages personnels ou pour accompagner ou accueillir une personne.

Quand je lui dis le mot gare en m'arrêtant et l'incitant à poursuivre, elle évoque immédiatement les voyages : « *j'aime les voyages, j'ai voyagé quand même pas mal* ».

« *Les panneaux avec le nom des villes* », représentent pour elle une sorte de rêve, elle aime les contempler et s'imaginer partir... imaginer ses villes que l'on voit sur ces peintures, ce sont les premiers éléments qu'elle me dévoile avec le sourire, et peut-être un peu de nostalgie aussi. Je lui demande alors de me décrire ces endroits qu'elle apprécie dans la gare et ceux qui le sont un peu moins. Elle me rappelle que la semaine précédente elle avait répondu à mon questionnaire en évoquant la froideur du hall et elle tient donc à expliquer ce ressenti : « *l'autre jour j'ai dit qu'elle était froide...je trouve que tout ce hall n'est pas bien aménagé, il est pas agréable.* » Elle propose quelques changements à effectuer pour améliorer cette sensation de froid en ajoutant des bancs supplémentaires, situés à l'extérieur de la salle d'attente, et d'ajouter « je pense que les 2 kiosques sont un peu perdus au milieu de ce hall ». Et puis tout en regardant autour d'elle, ses yeux s'arrêtent sur le stand du record de vitesse de TGV, elle me parle d'animation « *ça arrive des fois qu'il y ait des animations...je trouve ça plutôt bien* ». J'essaie alors de comprendre quels pourraient être les moments qui lui font apprécier d'être en gare et c'est associé au moment de la journée « *pas le matin, je ne suis pas une lève tôt* ». Elle est en revanche plus prolixe sur les instants agréables qu'elle se remémore, les yeux en l'air comme lorsque l'on va chercher à revivre un souvenir : « *les soirs d'été quand on sort de la gare et qu'on voit les dômes de la cathédrale qui sont illuminés, de nuit c'est bien* »...je l'invite à me dévoiler un peu plus ses sensations nocturnes car cela me semble assez original « *j'aime beaucoup la nuit, je suis sensible justement parce qu'on perd le détail des choses, on voit mieux les contours, c'est plus sensible pour moi ça fait un peu comme des silhouettes, c'est plus beau et puis aussi j'ai l'impression d'une plus grande liberté parce que c'est peut-être hors norme de la journée car notre temps est rythmée par la journée et puis la nuit j'ai l'impression de m'échapper du carcan* ».

Quand je lui demande ce qu'elle pense être déterminant dans son appréciation des lieux, elle me parle à nouveau des animations, elle souhaiterait qu'il y en ai plus et « *... d'autre part je trouve aussi que les trains au départ sont bien affichés et les trains à l'arrivée pas du tout... ils sont cachés on les voit pas ni les horaires ni sur quel quai ça arrive et la sonorisation est très mauvaise, on entend strictement rien quand ils font des annonces et ça rend désagréable les annonces.* » Je lui propose d'effectuer une comparaison avec une gare de son choix : « *la gare Saint-Lazare dit-elle en riant ou la gare d'Orsay aussi construite par Victor Laloux qui extérieurement a les mêmes façades mais elle n'existe plus maintenant c'est un musée. La gare de Saint-Pierre, je la trouve moins froide mais elle a pas de personnalité, c'est parce que c'est moderne mais pour une gare ils l'on un peu loupé, au niveau des accès et la place devant n'a rien d'extraordinaire.* »

Maintenant que je commence un peu à cerner ce qu'elle apprécie, je tente de savoir si cela pourrait avoir un lien avec ses premiers souvenirs en gare. Elle me dit s'en souvenir en répétant à plusieurs reprises « *oui...oui...oui...* », J'ai l'impression qu'elle est gênée de les évoquer alors que nous ne nous connaissons pas, je pénètre dans une sphère trop intime me semble t-il. Néanmoins elle accepte de se livrer « *Bah c'était froid parce que étant petite j'avais un grand oncle qui était le curé de Villandry et pour le jour de l'an euh mes parents n'avaient pas de voiture et on allait prendre le train c'était tjrs au premier janvier où il gelait, j'avais 4 ou 5ans* », elle fait alors sa propre analyse de son discours « *c'est peut-être pour ça aussi que je vous ai ressorti une histoire de froid* ». J'essaie de savoir si cette perception du froid à priori omniprésente dans son enfance est véritablement à l'origine du ressenti aujourd'hui, qui n'aurait pas évolué et de comprendre si ce froid déterminait et dans quel sens ses sensations. Elle m'indique que maintenant dans les gares il fait plus chaud que dans son enfance, « *il y a un peu de chauffage ou quelques infrarouges qui se*

promènent », cependant elle ne semble pas en avoir souffert puisque avec enthousiasme elle s'exclame « C'était des moments heureux, ah oui ». Elle ajoute que ces moments heureux étaient aussi en rapport avec le contexte « ...mon père avait perdu son père quand il avait 9 ans mon grand-oncle m'a servi un peu de grand-père et je l'aimais beaucoup ». Puis comme un souvenir en appelle un autre, elle me raconte une des ses mésaventures de jeunesse un jour où elle devait aller à Savonnières, « une fois, je me suis trompée de train, mais j'avais que 12 ans hein (elle me prend à parti) alors je suis redescendue je sais plus à quelle gare, je suis revenue jusqu'à Tours alors j'ai errée dans la gare, j'ai demandé des renseignements mais j'avais plus assez d'argent pour repartir et il fallait attendre trop longtemps pour reprendre le train, il n'y avait plus qu'un train le soir et il était 2h de l'après-midi ? Je lui demande de me décrire ses sentiments et elle me répond « la peur, j'avais peur aussi de me faire disputer par mes parents si bien que j'ai fait le chemin à pied ». J'en profite pour essayer d'en savoir un peu plus sur l'ambiance des gares à cette époque (il y a 60 ans) : « Les employés étaient plus à la portée, ici quand on va chercher son billet au guichet c'est très très anonyme mais ça dépend des gares parce que dans les petites gares comme à Langeais...j'achète toujours mes billets à Langeais car ce sont des gens absolument charmants, absolument charmant, ils cherchent le meilleur moyen de vous renseigner...ils sont très aimables ». J'évoque alors ses activités en gare afin de pouvoir relier sa perception et son comportement : « Je lis si je dois attendre ou je fais des mots-croisés », je l'interroge ensuite sur l'endroit où généralement elle se rend pour lire « ça dépend si il fait froid parce que comme y'a beaucoup de courant d'air, j'essaye de me mettre à l'abri et comme je suis très sensible et aussi je regarde un petit peu les gens ? »

Ainsi, j'arrive à réorienter la discussion sur l'ambiance de la gare de Tours : « je trouve pas qu'il y ait une bonne ambiance, justement les gens se croisent, y'a pas assez d'animation, il faudrait rendre plus vivant les lieux... mais je l'aime bien malgré tout mais vous savez moi j'ai connu les gares avec les trains au charbon, y'avait beaucoup de fumée ça donnait une autre ambiance ». « Des fois y'a des conversations qui se créent quand on attend, et éventuellement pour une attente importante ou le retard d'un train, c'est un endroit où il peut y avoir du mais que dans ces cas là, où si les machines marchent pas en dehors de ça les gens se parlent pas mais de toute manière actuellement que ce soit dans les gares ou ailleurs les gens ont peur, peur des autres ».

Je lui demande de me parler des gens dans la gare, de leurs déplacements, elle marque un instant de réflexion puis commence « oh y'a toute sorte de gens, on voit les anxieux, on voit les impatients, ceux qui loupent leur train, je pense que là par contre il y a justement une palette de comportements ». Je lui demande s'il existe une manière d'être dans la gare « ah non c'est en fonction du comportement des gens eux-mêmes » me dit-elle. Comme je ne suis pas sûre d'avoir bien saisi, je souhaite qu'elle développe davantage et le lui indique : « ça dépend du motif oui, je pense ». J'attends maintenant des informations sur son propre comportement en lui demandant de refaire son parcours dans sa tête tout en me le décrivant: « je fais pas toujours le même trajet, des fois je change parce que j'aime bien changé, ça dépend si je suis en avance ou en retard, j'essaye si je suis en avance de regarder les affiches parce que je suis curieuse j'aime bien regarder ou alors faire un tour à la librairie voir les titres de livres, c'est très rare que j'achète. » On voit ici qu'il lui arrive de fréquenter un certain type de commerces mais jamais il ne lui viendrait à l'esprit d'aller en gare juste pour acheter une revue. Cependant, même si elle ne les utilise pas elle pense qu'il ne faut pas les supprimer et regrette même la fermeture de l'un d'entre eux.

Afin de savoir si elle apprécie rester en gare même lors de longue attente, je lui pose la question « vous arrive t-il d'avoir envie de sortir de la gare si vous avez une longue attente ? » et la réponse fuse « ah oui oui oui parce que j'aime bien me promener et profiter des alentours où y'a de l'animation, c'est pas comme à Saint-Pierre ».

Je lui parle de l'animation proposée en gare par les jeunes qui dansent, « personnellement, ça ne me dérange pas, si ils étaient agressifs oui ».

J'essaie d'obtenir le dernier sentiment vis-à-vis des lieux, car souvent au bout d'une heure d'entretien, la personne se livre davantage mais là, à mon grand étonnement c'est l'hésitation, un long blanc puis elle laisse échapper un « *bien....* » peu convaincant puis « *non* » et reprend « *enfin ni bien ni mal...je me sens pas mal hein* ». J'ai la sensation qu'elle voudrait me faire plaisir et me dire oui comme si c'était la bonne réponse. J'essaie d'en savoir un peu plus en évoquant l'influence du temps qui passe dans la gare et ce que ça lui procure comme sentiment : « *pas de stress ni d'angoisse non, si je viens chercher quelqu'un oui, juste le moment où le train arrive, bon je me dis est-ce que la personne est bien dans le train ?* ». Elle poursuit en parlant de ses propres voyages « si je suis à l'heure le stress je l'aurais plutôt pendant le voyage le temps d'arrivée mais une fois que je suis arrivée, je suis arrivée ». Puis elle nuance à nouveau son propos : « *ça dépend il m'arrive de venir de Langeais avec un train à 11h43 et après y'a celui de 12h09 pour aller à Paris, si le TER a un peu de retard, est-ce que je vais avoir mon train, c'est plus la correspondance qui me stresserait* ».

Je relance le sujet sur le temps passé en gare et l'affectivité par rapport au lieu et elle est très affirmative dans le ton de sa voix lorsqu'elle me dit : « *C'est pas le temps passé dans la gare qui fait qu'on l'aime ou qu'on l'aime pas* ». Elle se justifie en me rappelant pourquoi elle l'aime : « *je l'aime pour son architecture, en dehors de ça....euh ah si le lien affectif c'est autre chose comme on vient chercher quelqu'un c'est toujours un plaisir, le plaisir de revoir une personne, un parent, un ami, un enfant...et ça c'est très très important ce côté contact car le moment où on se retrouve on est dans la gare et dans le sens inverse c'est pareil quand on laisse quelqu'un sur le quai qu'on aime bien le sentiment varie selon si c'est l'arrivée ou le départ, vous voyez ?* »

Elle semble distinguer les quais comme le lieu des adieux alors que la gare serait plutôt le lieu des retrouvailles (à vérifier lors d'un parcours si possible)

J'oriente le sujet : est-ce qu'il faut être habitué à fréquenter une gare pour pouvoir l'aimer ? elle marque un instant de réflexion et répond « *ça dépend si c'est une petite gare non parce qu'on s'y retrouve vite si c'est une grande gare des fois quand on connaît pas et qu'on a des changements, on peut angoisser : est-ce que je vais avoir le temps de changer, est-ce que y'a des passages souterrains, c'est par rapport à ça, on est plus centré sur ses horaires* ». Ici, très clairement apparaît le lien entre la taille de la gare et la recherche de repère plus ou moins facile qui signifie qu'il est certainement nécessaire d'avoir des repères qui rassurent pour ensuite apprécier la gare et y prêter plus d'attention autrement qu'au travers de son côté fonctionnel.

Elle me rappelle alors ce qui peut faire que l'on apprécie : « *arriver en avance, avoir le temps de s'installer...* »

Je termine en lui demandant quelle place symbolique occupe la gare dans la ville et selon elle « elle est centrale, elle fait partie du patrimoine » mais elle tient également à souligner que « *si elle est particulière* » c'est parce que la gare de Saint-Pierre avait été construite car on pensait que « *le chemin de fer ça allait dégrader la ville* ».

« *C'est un symbole de la ville de Tours comme certains monuments l'hôtel de ville, la cathédrale* »
« *Pour moi c'est un espace public parce qu'on peut y vivre comme on veut que ça ne ferme pas la nuit, chacun peut y faire ce qu'il souhaite* ». Je lui demande si à l'occasion la gare peut devenir un lieu de rendez-vous et pour elle oui, il y a toujours des personnes sous l'horloge qui se retrouvent et elle-même l'a déjà fait mais pas à Tours.

Pour cette femme, il est impossible de faire une cartographie des endroits plus ou moins appréciés dans la gare car elle n'aime pas les habitudes « *sinon on s'encroûte* » et aime redécouvrir chaque fois la gare sous des angles différents « *voir une affiche que j'avais pas vu par exemple.* »

Monsieur Eric Lecomte Mercredi 11 Avril 19h00 20h00 (café Saint-Pierre-des-Corps)

Le motif de la présence en gare est uniquement lié à son activité professionnelle. Il effectue le trajet Tours/Orléans tous les jours. Sa présence en gare est donc contrainte et minutée, il arrive souvent juste avant le départ du train : « *Je suis toujours à la bourre* »

Quand je lui dis le mot gare en m'arrêtant et l'incitant à poursuivre, il évoque immédiatement le départ, c'est le premier mot qui lui vient avec tout ce qu'il lui associe comme « *les voyages, les déplacements.* »

Les éléments marquants de la gare....instant de réflexion puis « *les gens qui attendent* » qu'il qualifie de « *passifs, en attente* ». Il peut lui arriver d'observer les gens mais aussi les informations et les publicités. Il me dira un peu plus tard dans l'entretien qu'aujourd'hui « *les gares ne font plus rêver* ».

En évoquant les moments qui lui font le plus apprécier la gare il me répond qu'il ne se pose pas la question car il sait qu'il n'a pas le choix « *Je me dis pas que je préférerais être ailleurs car de toute façon il faut que je sois là* ». Les moments généralement plus agréables associés aux départs en vacances ne le sont pas nécessairement pour lui car « *ce départ est nécessaire, il faut en passer par là pour arriver à la destination finale* ». Derrière ses paroles, on devine que cet homme associe le train à sa seule fonction primaire qui est de transporter les voyageurs d'un point à un autre. Il semble étonné de voir que mon entretien tourne autour des sensations, émotions ou sentiments que l'on peut ressentir dans une gare et pose alors à son tour une question qui vient appuyer ce qu'il me dit depuis le début de l'entretien : « *Est-ce que vous savez comment on appelle **un** hall d'une gare ?* » Je lui réponds : « *la salle des pas perdus* » et pour lui « *c'est tout à fait ça il ne faut pas être perdu dans une gare* ». Je suis à mon tour étonné par sa réponse que je ne comprends pas trop et je l'invite à m'en dire un peu plus pour saisir le sens qu'il donne à cette expression qu'à priori il trouve adéquat pour cet endroit. Il s'exprime alors sur le fait qu'une personne en gare ne doit pas être perdue, elle doit savoir où elle va, être pour ainsi dire suffisamment informée. Je lui demande si il existe un apprentissage du lieu pour éviter d'être *perdu* et il me répond que « *ça doit être le plus simple et le plus accessible possible* ». Selon lui, l'information n'est pas suffisante dans la gare « *c'est dommage qu'il n'y ait pas de carte de France du réseau dans son ensemble, ce qu'on trouve dans le train* ». Comme d'autres personnes interrogées avant lui, après avoir évoqué un aspect négatif, me dévoile un aspect positif, que dois-je en conclure ? Ont-ils peur de me décevoir en ne me donnant que des aspects négatifs ?

Il apprécie la présence de personnes jusque « *il y a toujours **quelqu'un** assez tard le soir, je ne sais pas trop quelle heure* », ce qui paraît étonnant car dans ses propos antérieurs il semblait porter peu d'intérêt à la gare.

Les bornes automatiques me viennent alors immédiatement à l'esprit pour essayer de voir ce qu'il en pense, de comparer sur le vif avec ce qui vient d'être dit. Il les trouve pratique et rapide « *surtout le côté rapide pour éviter de faire la queue au guichet* ». J'ai là la preuve où plutôt une première piste qui m'indique que la mention du guichet était certainement faite pour « coller » à mon enquête. « *Le problème de la borne c'est qu'il faut savoir avant exactement où on va, on a pas la même information, le même contact qu'avec un agent sur les réductions, les correspondances.* » Il évoque ici le côté pratique de la borne qu'il pense utile pour quelqu'un qui est déjà habitué à prendre le train. A l'écouter ainsi parler, j'ai l'impression qu'il cherche à se justifier de l'utilisation des bornes automatiques alors même qu'il n'y a aucun contact humain dans cette démarche.

L'ambiance de la gare est « *froide... comme dans tout lieu public on ne retrouve pas vraiment la chaleur humaine, l'échange entre les gens.* » Selon lui le fait que les gens soient là pour attendre il y a très peu d'échanges « *moins que dans le train...dans le train c'est différent* » entre eux « ***les gens** sont dans leur attente* ». Il évoque le train comme une situation différente où il y a aurait plus d'échanges « *surtout si les gens sont habitués à prendre le train, ils peuvent être amenés à*

discuter », en revanche, dans la gare « *pas tellement* ». Il me raconte une anecdote « *ça m'a épaté* » dans le train qu'il prend habituellement tous les jours où il a reçu un flyer « L'Amicale du 18h34 » qui invitait les voyageurs à venir écouter des poèmes d'un auteur local. Ce qu'il a trouvé « *marrant* » c'est peut-être l'existence d'un jeu de mot avec Amicale : est-ce « *un genre d'association* » ou est-ce pour témoigner de l'ambiance à bord du TGV ? Mais pour lui ça voulait surtout signifier que « *là il y avait des gens habitués à prendre le train* » et que cette action était organisée pour que les gens passent « *un moment agréable pendant le voyage*. » Il m'avoue que « *malheureusement* » il ne prenait pas ce train là le soir et qu'il n'a pu voir comment ça se déroulait « par contre j'ai remarqué que les gens n'étaient pas très réceptifs sur le flyer mais moi je l'étais parce-que je fais du théâtre » confie-t-il en évoquant le moment où les invitations étaient distribuées, « *C'est dommage, j'aurais bien voulu être là le soir justement pour voir....* » Il ajoute que c'est « *une activité qui m'a moyennement étonnée dans un train* » parce-que ça a déjà été fait entre Saint-Pierre et Tours par une troupe de théâtre de rue « *ça arrive que y'est des animations dans les trains* », « par contre ça m'aurait très étonné que ça se passe dans la gare ». Je lui demande pourquoi mais il n'arrive pas à se justifier tout de suite « *je ne sais pas pourquoi* » puis il me dit « c'est plus un lieu de passage obligé » alors que dans une gare c'est l'attente où les gens regardent et sont préoccupés par cette attente justement, dans le train il trouve cela différent car « *il faut bien que le voyage se passe* ». Je lui demande alors si cette perception est influencée par ses voyages quotidiens et sa réponse fuse « Ah oui certainement ». J'essaie alors de le replonger dans un passé qui ne serait pas lié à ces pratiques professionnelles, il se concentre alors comme si je lui demandais un réel effort « *J'essaye de m'en rappeler* ». « *Euh... (D'une voie hésitante), je me souviens plus d'une impression de train que de gare, d'un voyage étant gamin où le train était bondé de monde au retour d'une station de ski ...et on était debout dans le couloir avec ma mère* » Il cherche encore des souvenirs de gare : « *mais d'une gare en particulier...euh non* » J'essaie d'en savoir un peu plus en lui demandant si il y a une gare qu'il aime bien dans laquelle il se sent bien et pourquoi. En réponse : « *j'aime beaucoup la gare de Tours pour la vastitude ,la grandeur, le côté architectural qui rappelle un monument...en plus d'un architecte connu, Victor Laloux je crois ? De même que cette gare qui a été refaite pour le TGV avec son grand dôme, je la trouve chouette, j'irais pas jusqu'à dire belle mais intéressante (contradiction avec questionnaire) et la gare de Tours qui a su marier ce côté monumental XIX^è siècle et les guichets très urbains très modernes, c'est intéressant* ». La gare de Tours semble lui plaire par ses côtés extérieurs comme intérieurs. En revanche, la gare de Saint-Pierre à laquelle il accorde peu d'importance, une attitude neutre en quelque sorte m'intrigue et je veux en savoir plus : « *Je la trouve pas si petite, y'a un décalage entre le hall qui est moderne et les quais qui sont complètement désuets...y'aurait quelque chose à faire je pense* ».

Nous évoquons maintenant le temps passé en gare et il me confie que « *plus on y passe et plus on s'habitue et moins on y fait attention* ». Néanmoins dans tout lieu où il se trouve il regarde autour de lui. Il ajoute que les gares de conception ancienne comme Amboise ou Blois ne sont que des halls de gare, « on n'y fait pas attention ...et du coup on cherche plus le côté fonctionnel ». Ses paroles s'expliquent ou plutôt se justifient par sa pratique de la gare qui consiste à gagner directement le quai « *je vais plus sur le quai attendre le train que dans le hall* ». Ceci est bien évidemment à relier avec ce qui nous avait été confié en début d'entretien, à savoir le peu de temps qui s'écoule entre l'arrivée à vélo où « *les places sont chères* » et l'heure de départ : « *je suis toujours en retard* » Néanmoins, s'il lui arrive de devoir attendre, il attend sur le quai ou alors si vraiment il a le temps il retourne au buffet « *je prends un café* ». Afin de savoir si le hall de gare est vraiment rebutant pour lui je lui demande s'il lui arrive de sortir des lieux, s'il en éprouve le besoin. Sa réponse lui semble « bête » mais je pense au contraire qu'elle signifie beaucoup, en effet selon lui sortir de la gare « c'est en fonction du temps », on décèle ainsi le rôle que joue ce hall à savoir un abri quand il pleut qu'il fuit quand le soleil brille. Egalement se profile derrière cette réponse une sorte de désintérêt pour le lieu, de neutralité, on a l'impression qu'il est uniquement

utile. Pourtant quand j'évoque la présence d'autres personnes qui ne sont à priori pas des voyageurs, il n'est pas « dérangé du tout », il me parle alors des danseurs de hip hop à Tours « *en général je m'approche et je regarde* » il voit ça comme « une petite animation ». Je lui demande ce que ça lui apporte et il me répond « *je ne sais pas si ça apporte quelque chose, c'est là faut respecter les gens qui sont là...* » Arrive alors un questionnement de sa part qui montre certainement une forme d'intérêt vis-à-vis de ce lieu « *Pourquoi ils sont là et pas ailleurs, ça c'est peut être intéressant ?* ». Il ajoute que « *la plupart des gens doivent se demander ce qu'ils viennent faire là...ça fait peur aux grands-mères et puis c'est tout* ». Nous dévions ensuite logiquement vers les comportements et attitudes à adopter en gare et là de lui-même il parle de neutralité « *les gens sont neutres car ils sont là pour attendre* » il insiste à nouveau sur la passivité des gens déjà cité auparavant et conclue sur ce thème de la manière suivante « *j'ai pas l'impression que les personnalités soient extravertis, extrapolés par le fait qu'on est dans une gare* ». J'essaie encore d'accentuer son discours très neutre et fonctionnel vers les émotions en lui rappelant que dans une gare « il y aussi des gens qui se quittent ou se retrouvent » afin de susciter une réaction : « oui mais le lieu fait que l'on a plus de probabilité de rencontrer quelqu'un qui prend le train ou qui en arrive mais c'est le propre de tout lieu public ». Cette réponse ne me semble pas coller à ma réponse, je la réitère en répétant ma phrase sans la terminer « justement dans ces cas-là on redevient soi-même ». Je comprends que s'il ne m'a pas évoqué ces moments où se voient des émotions c'est parce que selon lui « *cela ne se rencontre pas si souvent que ça* ». En effet, ce qui l'a davantage marqué ce sont « *les gens qui se disent bonjour avant de monter dans le train* » enfin comme pour insister sur ce côté neutre de la gare il ajoute « *ils auraient tout aussi bien pu se dire bonjour dans le train* ». Je l'interroge alors sur la « quantité » des liens qu'il a pu observer entre les personnes « *il y a peu de liens entre les personnes...les gens se croisent* ». J'essaie de comprendre quel rôle joue le temps dans son appréciation des lieux et sa réponse est très simple « *je cours mais c'est personnel* », je pense qu'il marque la différence entre sa propre gestion du temps et celle des autres qu'il qualifie souvent derrière l'attente et la passivité.

Nous élargissons la discussion pour soulever la place de la gare dans la ville et pour lui « c'est le point de départ et le point d'arrivée de quelque chose... ça symbolise avant le déplacement pour le travail, ça symbolise quand même le voyage ». Le quand même me semble bien montrer qu'il pense avant tout au travail mais qu'il préférerait que l'idée de voyage soit la première. Pour conclure cet entretien, je tente un récapitulatif de ces ressentis en gare de Saint-Pierre afin de voir si au cours de la discussion les mots ont changé : « *Celle-ci elle a un côté sobre et dépouillé qui convient pour ce lieu, cela correspond à notre époque* ». Nous repartons vers la symbolique et il me dit « avant ça symbolisait encore plus le voyage », pourtant un peu avant il avait assimilé les gares à de simples halls. Il revient à cette appellation la salle des pas perdus en me disant « *pour moi elle prend tout son sens, on doit pas être perdu dans une gare* ».

Je lui propose de faire une comparaison avec la gare par laquelle il transite avant d'arriver sur son lieu de travail, il me raconte qu'elle est actuellement en travaux et qu'il suit l'évolution au jour le jour « *je pense que ça va être une belle gare* ». Alors je lui demande de me préciser ce qu'est une belle gare : « alors une gare moderne avec de l'espace et malgré tout c'est pas complètement fonctionnel....moi j'aime bien entrer dans une belle gare qu'elle soit moderne ou ancienne ». Il devient tout à coup plus éloquent et m'informe un peu plus sur la symbolique de la gare qui selon lui doit « refléter le dynamisme de la ville ». Il apprécie le « *côté découverte de la gare, la première fois qu'on rentre et après ça devient fonctionnel et on voit plus ce qu'il y a autour* ».

Il commente son schéma : « pour moi c'est direct » et ensuite je lui demande de m'indiquer les emplacements privilégiés ou non, il dessine alors l'avenue pour « *la vue de la gare quand on arrive, voir l'architecture de la gare avec les auvents et tout ça, c'est agréable* ». Il m'avoue ne pas s'arrêter au kiosque à journaux « *je viens juste pour prendre mon train* ». Les commerces ou services lui importent peu, en revanche il attache plus d'importance au côté fonctionnel notamment pour se garer en vélo ou en voiture. Il parle d'un projet à Tours pour améliorer la dépose « *ça c'est*

un problème c'est même à croire que c'est fait exprès ...peut-être un problème d'espace disponible, c'est vraiment agaçant »

Une fois l'entretien terminé, il me parle d'une gare abandonnée dans l'Indre où il possède une maison et me dit qu'avant qu'elle soit rachetée pour être transformée, il était rentré dedans pour voir « y'avait des vieilles affiches des vieux trains des années 60, j'aurais voulu les récupérer ». Aujourd'hui il regrette que les publicités aient pris la place de ce « côté voyage et exotique ...ça a complètement disparu, y'a un peu le côté touristique mais finalement il est pas si présent que ça ». Il me demande ce qui m'a frappé moi en observant les gens. J'arrive à lui parler d'un effet mouton et il me dit qu'il a observé la même chose dans le train.

Madame Ridel jeudi 12 Avril 14h30 16h00 (à domicile)

Les mots en gras indiquent une intonation plus forte de la voix sur le mot.

Lorsque je demande à Mme Ridel de me donner les différentes raisons et motifs de sa présence en gare, elle se remémore immédiatement ce dimanche où je l'avais rencontrée pour la première fois. Elle était donc présente dans ce lieu en tant qu'accompagnatrice « *je raccompagnais une des deux jeunes filles* » me confie t-elle après m'avoir présenté les personne avec qui elle se trouvait.

Il lui arrive également de venir en gare de Tours pour partir en voyage « *mais c'est différent* » et elle ne s'attarde pas sur ce sujet préférant développer le premier motif énoncé. Malgré des souvenirs apparemment douloureux « *pour certaines personnes, je ne reste pas sur le quai, je préfère partir* », je l'invite à me livrer ses émotions dans ces instants précis « *oui c'est de l'émotion voir quelqu'un qui part c'est particulier...mais bon avec l'âge on devient philosophe et on ne voit plus les choses de la même façon.* »

Je soulève ma première contradiction avec le questionnaire rempli en gare dans lequel elle indiquait ne pas avoir d'état d'âme particulier. En fait, elle marque une séparation entre le hall de gare et le quai et aussi tient à souligner l'importance du contexte « *ça dépend des circonstances* » ce qui lui rappelle notamment « *une rencontre curieuse* » sur un quai de gare elle aperçoit un jeune homme et se dit intérieurement « *oh ça c'est Christian* » tant celui-ci lui rappelle un des personnages de son roman. Pourtant, me dit-elle en parlant des personnages de son livre « *je ne les décrit pas vraiment, c'est plutôt le caractère, pas tellement le physique* ». Cette remarque est d'autant plus intéressante car elle montre que sur un lieu comme le quai d'une gare, en l'occurrence ici il s'agissait de Saint-Pierre des Corps, il est facile d'imaginer ou de deviner le caractère des personnes qui nous entourent simplement au travers de leur comportement. Cela peut donner naissance à des moments « *extraordinaires* car souvent ces gens qui passent nous renvoient à notre propre quotidien ». Ce « *flash* », terme qu'elle n'apprécie guère mais ne trouve pas d'équivalent en français, est assimilé à un « *instant privilégié* ». Elle en parle comme on se souvient d'un rêve « *je serai incapable de vous le décrire* » mais elle peut néanmoins me dire que « *c'est un beau jeune homme au visage intéressant* », sans doute ai-je affaire à son œil d'écrivain et non à celui d'une observatrice curieuse. Cet instant l'a « *beaucoup émue* » parce qu'elle était surprise de cette rencontre « *je ne m'attendais pas à ce genre de réflexion* ». Elle termine son histoire comme elle l'avait commencé « *c'était une rencontre très curieuse, vous savez il y a parfois des choses qui se passent qu'on est incapable d'expliquer* ».

J'essaie maintenant de savoir si ce regard était réellement inopiné ou s'il s'inscrivait dans une activité d'observation. Elle confirme ma pensée « *oui je regarde autour de moi* » ce qui lui vaut d'être « *interpellée par le visage ou le comportement de certaines personnes* » et lui permet alors de construire très rapidement et facilement « *l'histoire de ces gens* » et ceci a lieu surtout dans le train « *parce que ça dure plus longtemps* ». Cette envie de leur inventer une vie « *qui n'est certainement pas la vérité* » l'amuse beaucoup « *c'est un jeu quelque part* ».

Mais où se passe ces petites histoires ? « *ça peut être dans la gare mais dans le train c'est beaucoup plus complet* », le petit point noir de cette activité serait la découverte de cette vérité qui « *démolirait notre histoire* » et détruirait alors le côté ludique agréable du moment. Ce jeu permet de porter un intérêt à certaines personnes quand bien même celui-ci serait « *fugitif* », et cet intérêt elle le porte aux enfants en particulier, « *j'aime beaucoup les enfants* », et essaie de capter chez eux un sourire « *ça réussi pas toujours* ». On retrouve bien ici les composantes du jeu c'est-à-dire tenter d'atteindre l'objectif. Objectif variable en fonction de la personne qui joue, je souhaite donc qu'elle m'explique les règles du jeu « *parce qu'un sourire échangé avec un enfant c'est une espèce de connivence et de reconnaissance de l'autre* » et cela va au-delà du simple jeu « *s'il me sourit c'est que je lui ai plu et qu'il a confiance* » et peut-être que ce sentiment réciproque la reconforte « *quand un enfant me résiste, je souffre* ».

Ces instants heureux qu'elle se crée oui qui se créent eux-mêmes sont bien évidemment doublés de moments plus difficiles que je qualifie dans mon vocabulaire de négatif pour ne pas trop l'influencer et laisser se dévoiler les bons termes. Cependant elle ne comprend pas où je veux en venir alors je lui propose de me parler de moments qu'elle n'apprécie pas. Des moments « *tragiques oui mais ce n'est pour autant négatif ou que ça ne me plaît pas* », elle s'embarque alors dans un récit concernant la vie d'un jeune couple croisé au hasard d'une gare « *tous les deux en fauteuils roulants dans un état épouvantable* », sa voix est légèrement tremblante et emplie de compassion « *j'avais envie d'essayer de faire quelque chose pour eux* », cette phrase traduit parfaitement ce que ressentent la plupart des gens, ils n'osent pas intervenir dans leur vie « *je ne vais pas franchir cette barrière* », jugeant qu'ils n'ont aucune légitimité à le faire « *ça fait être une intrusion dans leur vie* » car ce sont des moments si courts, si brefs. Quand elle évoque ce souvenir difficile c'est comme une souffrance « *j'ai eu du mal* », qui lui rappelait à quel point la vie pouvait être injuste « *c'est pas possible d'être handicapé de la sorte, c'était des jeunes en plus* ».

Je tente aussi délicatement que possible de savoir ce qu'elle éprouve lorsqu'elle doit quitter quelqu'un sur le quai. Et là encore, elle met en contexte ses émotions « *ça dépend si c'est pour un voyage très lointain et qui risque de durer longtemps, évidemment je n'aime pas trop* ».

Des amis à elle étaient récemment partis pour l'Australie « *presque définitivement et là je n'ai pas regardé le train partir, j'aime mieux repartir* ». Peut-être que le train en partance se rattache à une forme de symbolique particulière et effectivement elle parle de « *déchirure, de porte qui se referme en claquant très fort, c'est pas agréable* ». En revanche si la personne accompagnée revient peu de temps après son départ « *un mois* », les derniers moments se teintent de « *choses agréables* » et « *on lui souhaite bon voyage* ». Elle termine en me disant que « *c'est différent, la réaction et les sentiments surtout* », sentiments qu'elle ne souhaite pas laisser transparaître « *on laisse pas voir* ».

Un autre moment qu'elle n'apprécie guère « *quand je pars* » (rire nerveux) car elle associe son départ à une angoisse et se qualifie comme « *cette catégorie de personnes qui aiment bien arriver très longtemps avant le départ du train* ». Elle explique ça comme « *une maladie* » héritée de son père, du temps où elle ne possédait pas de voiture et que celui-ci l'emmenait « *facilement une heure avant le départ du train* » et elle se souvient en riant « *je n'étais pas forcément prête* ».

Aujourd'hui, elle prend le bus pour aller à la gare et curieuse coïncidence, le lendemain de ma visite sera pour elle un départ en week-end avec un train à 11h « *je vais prendre mon bus vers 10h* ». Cette tactique ou technique est liée à son angoisse et « *j'ai horreur de courir, ça m'angoisse* » ce qui lui rappelle les séjours chez des amis qui ne se pressaient pas forcément « *t'inquiète pas, t'inquiète pas* » pour la raccompagner au train et de ce fait elle arrivait « *au dernier moment, voir le train sur le quai et être obligée de courir avec l'angoisse de voir le train partir, ça je déteste* ».

Ce temps d'avance sur le train qu'elle nomme « *ma grande marge de sécurité* » est alors l'occasion de « *regarder les gens* », en revanche s'il y a vraiment beaucoup de temps et des places assises disponibles dans la salle d'attente « *j'y vais mais je regarde quand même toujours les gens qui passent* ». La vitre semble être la séparation qui délimite le seuil de la discrétion « *peu les gens autour de moi c'est indiscret* », ce sont deux choses « *différentes* ». Cela lui permet de « *s'accrocher à des visages, à des allures...des comportements mais ça dure pas longtemps* ». Je souhaite qu'elle procède à une description de ce qu'elle voit : « *je vais regarder en détail un habillement qui va me tirer l'œil, et j'adore les africaines leur habillement et leur démarche voluptueuse...c'est merveilleux quoi ou si je vois un homme qui est bien je le regarde et comme j'ai un défaut d'accommodation je peux regarder tant que je veux car il se rend pas compte que c'est lui que je regarde, je vais regarder des enfants bien sûr et des gens qui vont me sembler douteux par leur apparence vestimentaire, leur visage, leur comportement* ». En quelques lignes sont retracés les différents types de personnes qui peuvent fréquenter une gare et c'est ce qui semble lui plaire « *je m'intéresse à tous les genres d'individus* ».

Je me plie à sa manière de raconter toujours avec des petits détails et me permets donc de lui demander de qualifier les déplacements de ces gens. La réponse que j'attendais arrive « *c'est variable, vous avez les ultra pressés on voit l'angoisse sur leur visage, ceux qui ont bien le temps, ceux qui viennent accueillir des gens et qui ont quand même dans le regard une espèce d'angoisse* ». Elle avoue elle-même ressentir cette angoisse « *pourvu que la personne que j'attends n'ait pas raté son train, pourvu qu'il n'y ait pas quelque chose, un contre temps, un incident* ». Et ce qu'elle trouve particulièrement « *intéressant* » et que j'ai moi-même remarquer lors de mes observations c'est « *ce visage qui change* », « *c'est incroyable* » rajoute t-elle. Elle s'adonne à cette observation particulière notamment quand personne ne l'attend « *ça me donne le temps de décrypter tous ces visages et de regarder avec plus d'intérêt un qui va me paraître plus angoissé ou....je construis l'histoire là, déjà* » mais comme elle le faisait remarquer auparavant, elle n'attend pas forcément que la personne arrive « *pour voir s'ils vont se sauter dans les bras ou non.* »....

Changement de Techniques de retranscription :

...Moi : est ce que vous avez l'impression que les sentiments de ces personnes ça vous atteint aussi?

Elle : oui quelque part parce que j'ai une participation qui ne dure pas longtemps et je participe quand même quelque part à un instant de leur vie plus ou moins difficile ou facile, plein d'espoir ou pas mais c'est variable. Quand quelqu'un vient attendre une personne à la gare on ne sait pas si ça va être une histoire d'amour, une histoire de famille toute simple, un RV important, c'est peut-être une rencontre pour un drame latent, c'est variable mais quand même on voit tant que la personne n'est pas apparu une phase d'attente dans laquelle y'a un peu d'inquiétude.

Moi ; A vous écouter on a l'impression que souvent les personnes dans une gare sont inquiètes, angoissées...

Elle : Oui oui oui angoissées peut-être pas à ce point mais y'a toujours une espèce de sentiment qui les fait aller de l'espoir à l'inquiétude, mais vous avez déjà remarqué je pense si vous prenez le train. Ces visages sont intéressants à regarder, ça dure pas très longtemps quelque fois j'ai envie de me retourner mais ça ne se fait pas (rires) pour voir si c'est bon quand chez si certains on sent vraiment l'angoisse on a envie de voir la conclusion vraiment positive de l'attente.

Moi : Selon y'a-t-il une graduation des sentiments

Elle : oui en général quand on voit que le visage a changé c'est que un homme ou une femme a aperçu de loin celle ou celui qui l'attend

Moi : et l'ambiance que pouvez-vous m'en dire ?

Elle : L'ambiance dans la gare en général ? C'est un lieu particulièrement vivant quelque fois négatif quand ils passent des gens plus que douteux, des gens en train de discuter, on voit de tout dans les gares, c'est un lieu d'observation très intéressant pour qui aime écrire en particulier.

Moi : Vous trouvez de l'inspiration dans ce lieu

Elle : Non je ne m'en suis pas inspirée puisque mon roman était écrit depuis longtemps. On pourrait faire des études de caractère mais qui ne vaudraient pas grand-chose étant donné que ce sont des moments tellement fugitifs, vous ne pouvez pas à partir d'un visage ou d'une expression durant même pas 5 min établir un diagnostic certain. C'est un jeu.

Moi : J'ai aussi vu lors de mes observations de grandes diversités de situation tout comme les entretiens que j'ai déjà mené qui vont de personnes pour qui la gare n'existe quasiment pas.

Elle : Est-ce que c'est une réaction des gens qui travaillent ?

Moi : oui en général, ils ont du mal à m'en parler

Elle : à ce point (air étonné). Mais je comprends car habitant Chantilly dans ma jeunesse j'ai d'abord été à l'école à Paris et ensuite j'ai travaillé à Paris. Par contre la gare c'était une espèce d'étape, on habitait assez loin de la gare, on avait pas de voiture (tout le temps de ma jeunesse

hein me précise t-elle d'un ton assez bas) donc j'avais deux kilomètres à pied pour aller jusqu'à la gare **mais Chantilly** je traversais la pelouse, je traversais le bois de Bruyon (vérifier orthographe), j'arrivais place de la gare et là commençait une période euh bon à ce moment là le train mettait une heure et demi pour aller jusqu'à Paris bon surtout quand on faisait ça l'hiver c'était pas chauffé car je sais pas si je vous l'ai dit mais je suis née en 1926 donc c'était mal chauffée et la gare c'était le commencement d'une journée qui n'avait rien d'agréable après bon le train, le métro (dit de manière assez lente comme pour marquer une insistance) c'était pas agréable hein. Après au travail on se détendait parce que le travail c'était pas désagréable ou à l'école.

Moi : Pas agréable...pourquoi ?

Elle : C'était une contrainte assez lourde, 1h30 de train après facilement ½ h de métro pour enfin aborder le quartier où se trouvait le bureau ou l'école et pour vous parler du retour, tous les soirs quand je sortais de la gare là y'avait une espèce de libération, c'était l'étape, la frontière plus exactement entre l'agréable et la contrainte pas toujours désagréable (enfin je vous parle du travail) mais c'était euh bon quoique des fois on rencontrait des gens dans le train vu que ça durait longtemps, des gens avec lesquels on se liait plus ou moins, y'avait même un jeune homme qui une fois m'avait chanté quelque chose de très beau (rires).

Moi : ce sont des bons souvenirs?

Elle : oui quelque part et puis on rencontre quelque fois des personnages dans les trains comme je voyage quand même pas mal par le train, y'a des choses très très drôles, une fois en Suisse donc je transite par Lyon toujours, à partir de Lyon on prend un petit train qui va jusqu'à Genève où y'a la douane, c'est un petit train qui n'est pas très agréable d'ailleurs, un vieux petit train et cette fois là juste en face de moi, y'avait un prêtre, un intégriste, je peux vous dire qu'il ne m'a pas vu, j'étais une femme, j'étais pas regardable(d'un ton très bas, presque un murmure), vraiment intégriste à un point. Alors il a sorti son livre de messe, sa bible, je ne sais quoi, il a commencé à faire des simagrées et bon je comprends qu'on soit croyant, qu'on aime sa religion mais quand on est dans un espace public, on ne se donne pas en spectacle comme ça alors c'était des signes de croix et machin et que je te baise mon livre et on était très serré on avait quasiment les genoux qui se touchaient, après il a sorti son petit sac en plastique dans lequel y'avait son petit déjeuner ou son casse croûte, j'en sais rien alors c'est pareil « mon dieu bénissez ce repas » (elle mime le geste) et après quand il a eu fini rebolotte donc j'étais quand même un peu outrée, je me suis dit s'il est si croyant et qui dit croyant dit porter, faire la charité, il va au moins me descendre ma valise (rires) et ben pensez-vous il s'est précipité, il est sorti et y'avait quelques chariots sur les quais et y'en a pas pour tout le monde, il s'est précipité pour en avoir un.

Bon puis quelque fois y'a des gens qui racontent des bêtises, par contre y'a vraiment des personnages assez curieux mais celui que je redoute c'est celui ou plutôt souvent celle qui veut absolument vous parler et l'entrée en matière ça va être n'importe quoi pour vu qu'elle parle.

Moi : Pourquoi vous dites celle plutôt que celui ?

Elle : Parce que bon c'est plutôt une femme qui va m'interpeller, j'ai rien contre les hommes mais c'est plutôt du même sexe, quelque fois les hommes aussi.

Moi : Plus facile à aborder ?

Elle : Oui peut-être, envie de causer et c'est là qu'on se rend compte qu'on peut tomber sur des gens qui ont une certaine culture, une certaine érudition et y'en a d'autres c'est parler pour parler et parler pour se raconter et non pas écouter ce que vous vous pouvez dire.

Moi : C'est à sens unique ?

Elle : Ah oui c'est à sens unique et ça c'est très remarquable.

Moi : alors y'a-t-il des comportements à adopter quand on est dans un train ou une gare ?

Elle : Etre discret le plus possible à mon avis, ne pas se donner en spectacle.

Moi : Parce que vous parliez d'espace public...

Elle : Oui justement respecter l'autre, bon mon regard n'est peut-être pas toujours discret mais j'essaie de le faire le plus discret possible évidemment puisque j'aime regarder les gens, c'est une

curiosité qui n'est pas mal saine du tout, c'est vrai que je m'applique à être discrète. Surtout à mon âge, vous me direz l'âge ne fait rien à l'affaire (rires) mais quelque fois on voit des portraits très très drôles. En particulier, je ne sais pas si vous avez dans votre questionnaire quelques questions sur ce sujet, mes enfants admiraient la gare de Tours

Moi : La gare...

Elle ; Oui du point de vue extérieur, du point de vue architecture, bon elle a été rénové y'a pas longtemps je sais pas si ça rentre dans votre travail, c'est bien Monsieur Victor Laloux, mon père parlait toujours du père Laloux, il était architecte.

Moi : et vous êtes sensible à cette architecture ?

Elle : Et ben disons que je suis sensible à la beauté des choses et souvent les gares sont des bâtiments qui sont très laids, vous connaissez la gare du Nord, la gare de l'Est, non et ben vous ne perdez rien. La gare de l'Est, j'y suis passé y'a pas longtemps pour monter en Suisse et c'est une abomination.

Moi : Vous pouvez me la décrire pour que je puisse me l'imaginer un peu.

Elle : NON je peux vous dire que c'est gris, c'est laid, c'est sinistre c'est sale mais la décrire non, je ne sais pas, c'est une impression, c'est un sentiment, c'est un rejet, c'est un recul je dirai même. C'est pas possible cette gare, vu que le cadre est tellement horrible on s'attend à rencontrer des gens et j'en ai vu justement c'est une ligne particulière peut-être, des gens très quelconques, avec un vocabulaire pas vraiment choisi, je dirai pas pour autant vulgaire mais c'est peut-être la ligne qui veut ça, la gare de l'Est, ça remonte bon y'a aussi des gens qui ont un accent, les gens du Pas-de-Calais ont un accent épouvantable qui n'est pas d'une élégance particulière, je vous parle en connaissance de cause, je suis née à Lens mais je n'y suis pas restée. Cette gare était horrible, bon la gare de Chantilly était pas vilaine m'enfin elle n'était pas transcendante cette petite gare de petite ville. La gare de Piène en Suisse elle n'est pas belle, je pense qu'ils vont la rénover également.

Moi : Vous connaissez beaucoup de gare ?

Elle : ben oui quand on voyage on connaît les gares. Bon évidemment quand je prends l'avion, c'est l'aérogare (elle insiste sur chaque syllabe)

Moi : vous prenez le train pour vous rendre à l'aéroport ?

Elle : Ben voilà pour aller sur Paris.

Moi : Et les aéroports, vous pourriez m'en parler un peu ?

Elle : Je n'aime pas. C'est trop grand, c'est comme les grandes surfaces, je n'y vais jamais, je trouve que c'est trop grand. Non pour ça gare de Tours est bien proportionnée, elle est belle elle est agréable, les gens sont très gentils, très sympathiques, je parle du personnel évidemment, je n'ai pas d'objection. Bon la gare de Joué-lès-Tours, c'est une petite gare qui a été refaite y'a pas longtemps. Le plus dommage c'est qu'il ait ôté les arbres, y'avait de beaux arbres et pour faire ce parking (d'un ton déçu) on a sacrifié nos jolis arbres, enfin ils ont planté des fleurs donc y'a vraiment un effort de ce côté-là pour l'oeil, c'est vrai que celui qui va à la gare tous les jours pur le travail autant que l'abord soit agréable.

Moi : Vous pensez que c'est nécessaire ?

Elle : Ah oui je pense, ce que je regrette devant la gare de Tours c'est que y'a souvent je dirai pas des SDF mais des espèces de loulou avec des chiens crasseux pas possible alors ça c'est désagréable. Il y a un jeune il en 4 de chiens, alors ils sont par terre, ils boivent ils interpellent les gens, enfin ça la gare n'y peut rien.

Moi : Y'a aussi à l'intérieur de la gare de Tours, d'autres personnes qui ne sont pas là pour voyager et qui vont investir ce lieu

Elle : A l'intérieur, j'en ai pas souvent vu, faut dire que j'y suis peut-être pas aux bonnes heures.

Moi : Je pense notamment à ces jeunes qui viennent là pour danser

Elle : Ah bon ! A quelle heure ils viennent alors ? Mais quel genre de danse ?

Moi : Le HIP HOP, ils sont souvent un peu par terre...

Elle : A oui je vois, et ils ont pris ce coin là comme salle de spectacle

Moi : Je voulais donc savoir c que vous en pensiez ?

Elle : Et bien je ne les jamais vu. Bon qu'est ce qu'on peut objecter ? Etant donnée que je ne les ai jamais vu, je ne connais pas leur allure, je vois à peu près ce qu'ils dansent c'est des trucs acrobatiques je crois. On ne les fait pas circuler, personne ne leur dit rien.

Moi : Non

Elle : De toute façon si c'est des bandes de jeunes, enfin y'a bande et bande, y'a groupement de jeunes et y'a bande et quelque fois il vaut mieux ne rien dire parce qu'on ne sait pas comment ça va dégénérer bon s'ils s'expriment gentiment, ils dansent, ils dansent et puis c'est tout, je ne suis pas contre bien au contraire.

Moi : ça apporte peut-être un peu d'animation à la gare ?

Elle : Oui pourquoi pas ? Mais personnellement je ne les ai jamais vu. Ceux qu'on voit dans la rue et que j'adore ce sont les chanteurs d'Amérique du Sud ah (ton de satisfaction) j'adore leur chansons et je resterai des heures à les écouter, leurs chants plutôt que leur chanson.

Moi : et s'ils étaient présents en gare ?

Elle : Ah la la, je dirai pas que je raterai mon train mais je regretterai de n'avoir pas davantage de temps. (rires)

Moi : Est-ce que lorsque que vous vous trouvez dans une ville que ne connaissez pas, vous allez avoir envie de découvrir la gare ?

Elle : Non, je vais rechercher le monument chargé d'histoire.

Moi : La gare n'en fait donc parti ?

Elle : Non car le mot gare en lui-même est un mot qui peut-être négatif comme positif pour moi

Moi : négatif et positif...

Elle : Alors positif si la gare est belle et qu'on si rend pour une suite agréable même pour accompagner quelqu'un. Mais je sais pas rien que dans sa prononciation, c'est un petit mot hein, mais euh ...au départ, c'est le cas de le dire pour une gare (rires), je ne l'ai pas fait exprès, je trouve pas positif ce mot, je ne sais pas pourquoi. D'abord il n'est pas élégant pour la gare bon ...comment pourrais-je bien exprimer mon sentiment négatif, c'est positif si je vais chercher quelqu'un ou si je pars pour un voyage mais peut-être cela vient-il du fait que quand j'étais jeune, moi Chantilly c'était la gare du Nord, ça n'avait rien de jouissif, parce que c'est resté sur des images de gare qu'étaient pas belles, mal fréquentées, limite c'était sale, c'est poussiéreux. Et puis quand j'étais jeune c'était les machines à vapeur, le charbon, la poussière et je me sentais sale quand je rentrais chez moi le soir donc la forêt et la pelouse me lavaient en quelque sorte. Ce sont des endroits qui ne peuvent pas être d'une propreté extraordinaire, peut-être c'est parce que je suis un peu maniaque, ça doit être ça. Souvent d'ailleurs de par la faute des gens qui jettent des papiers. Les gens ne sont pas respectueux de l'environnement et ce n'est pas une chose à la mode et qui franchement ne l'a jamais été alors pour en revenir à chantilly, y'avait des courses et des marchands de ceci ou cela et y'avait toujours plein de papiers gras partout. Je vous parle de ça c'est vieux, donc c'est pas nouveau le non respect de l'environnement. On essaie de mettre ça dans la tête des gens mais c'est très très difficile. Il faudrait commencer par les vieux, moi une fois j'ai interpellé un bonhomme qui venait de jeter son papier par terre en lui disant « mais Monsieur qu'est-ce que vous venez de faire, je suis sûre que vous êtes le premier à rouspeter contre les jeunes et vous avez vu l'âge que vous avez et ce que vous venez de faire », il ne m'a pas répondu.

Moi : Vous me parlez souvent de Chantilly, ce sont vos premiers souvenirs de gare ?

Elle : je suis née à Lens mais je devais avoir trois ans quand mes parents sont venus à Chantilly et j'y suis restée jusqu'à mes 20 ans donc oui mon enfance et mon adolescence, les meilleures moments de la vie (me dit-elle en me regardant avec un sourire) n'est-ce pas, surtout que c'était un cadre délicieux, j'ai des souvenirs extraordinaires de la forêt bon j'avais sans doute déjà un peu la poésie en moi, la forêt aux quatre saisons, on y allait souvent. J'ai des souvenirs extraordinaires

d'un hiver pendant la guerre où on avait pas beaucoup de quoi se chauffer et avec mon père on allait en forêt le dimanche matin ramasser du bois. J'ai un souvenir extraordinaire, il avait neigé toute la nuit et le lendemain le ciel c'était dégagé, y'avait un soleil tout rouge sur la neige et avec mon père on était les premiers à marcher là avec mon père, c'est un souvenir qui ne s'oublie pas. Et puis je jouais sur la pelouse avec ma soeur et mes amis, on grimpait dans les tilleuls, j'avais une peur bleue mais comme les autres le faisaient, je le faisais aussi.

Moi : C'était cette même pelouse que vous traversiez pour aller à la gare ?

Elle : voilà exactement.

Moi : Cela explique les sentiments positifs qui y étaient associés ?

Elle : Oui très positif de ce côté-là et puis vous savez l'enfance et l'adolescence c'est les meilleures périodes de la vie, à mon avis hein. Non mais c'est vrai. Alors pour en revenir à la gare, elle n'était pas extraordinaire, pour moi c'était un lieu de passage de celle dont on ne dit rien. Je peux vous montrer une photo si vous voulez.

Elle va me chercher un livre sur la ville de son enfance et me montre plusieurs photos et les commente.

Elle n'est pas laide mais moi elle ne me disait strictement rien.

Moi : Pourtant aujourd'hui à vous écouter on a l'impression que les gares vous parle un peu plus ?

Elle : Et bien parce que quand je les fréquente c'est pour le plaisir en général, là c'était pour le travail et l'école.

Elle me montre d'autres photos.

Moi : Et depuis elle a beaucoup changé ?

Elle : J'y suis passée mais je serais incapable de vous dire, je ne me suis pas retournée en sortant, aussi stupide que cela paraisse.

Ensuite elle me montre une photo où elle apparaît étant petite fille dans la cour de récréation de l'école : « Je suis là, on est une fleur et moi je suis un pétale. »

Je lui demande alors de me dessiner la gare de Tours ou celle qui lui parle le plus.

Elle : je ne sais pas dessiner. C'est amusant ce que vous me dites là car je serais incapable de vous la décrire, elle est belle, elle a été redorée mais ça je ne peux pas.

Elle désigne du doigt les peintures de son père au mur ; « voilà mon père mais pas moi, moi c'est l'écriture. » Je suis désolée mais je suis incapable.

Elle : Y'a une belle horloge. Mais qu'est-ce que c'est marqué. Je serais incapable de vous dire. Je photographie très mal, je ne suis pas comme Victor Hugo qui pouvait voir une chose rapidement et après la décrire de A jusqu'à Z. Je sais pas euh je vais vous décrire un paysage mais je ne serais pas le faire.

Moi : Une chose que je ne vous ai pas demandé, vous est-il arrivé d'éprouver le besoin de sortir de la gare si vous devez attendre ?

Elle : Et bien, une gare ou la gare de Tours. A Tours jamais mais à Marseille Saint Charles, vous la connaissez ? J'étais en transit, j'avais largement le temps et je n'avais rien à manger, c'est encore un voyage pour revenir sur Tours donc je suis sortie sur la place juste derrière et je suis rentrée très rapidement. Je ne suis pas raciste du tout mais y'avait que des hommes du Maghreb en quantité extraordinaire, je me suis dit si je passe au milieu d'eux, ils vont prendre ça pour une provocation. J'ai fait mon voyage du retour sans rien manger, c'était pas grave, c'est idiot d'avoir eu peur comme ça parce que je ne suis pas peureuse mais dans cette foule y'avait pas une seule femme. J'étais la femme qui passait au milieu de tous ces gens, alors qu'est-ce qu'ils faisaient là, je n'en sais rien. Ils discutaient par groupe, y'en avaient des centaines. Donc je suis rentrée dans la gare.

Moi : Vous vous sentiez peut-être plus en sécurité ?

Elle : Oui absolument, si si, bon on se fait des peurs comme ça qui sont stupides euh je ne savais pas comment ça pouvait évoluer.

Sinon quand j'arrive à la gare de Tours comme je viens de chez moi je n'ai pas besoins d'acheter quelque chose. A la limite ça m'est arrivé d'acheter quelque chose chez le marchand de journaux bon une revue et des bonbons.

Moi : Et est-ce que vous pourriez me décrire la ou les fonctions d'une gare ?

Elle : Bah euh c'est tout d'abord le lieu où on va trouver de quoi satisfaire son envie de voyager ou son besoin mais il faut évidemment qu'il y ait toujours quelqu'un pour vous renseigner si vous avez un problème, c'est très important. Par exemple maintenant dans le métro c'est l'horreur. Quelqu'un pour vous renseigner, pour vous donner le billet et non pas, surtout pas un distributeur car vous n'aurez pas forcément la monnaie, je vous le dis parce que ça m'est arrivé dans le métro. C'est toujours quand même du personnel qui est là pour assurer le bon fonctionnement et à la fois pour vous rassurer si vous avez un problème, ça conforte ou ça réconforte si le besoin est.

Moi : Et les bornes automatiques ?

Elle : Ah je suis contre, il est question aussi dans les grandes surfaces de faire des trucs euh (air de dégoût)

Moi : Parce que...

Elle : Parce qu'on se sent plus en sécurité avec une personne qui va être face à vous, déjà par sa présence physique et les renseignements qu'elle peut vous apporter. Je trouve que c'est indispensable. Rien ne remplacera jamais l'humain. Quand on fait un chèque, non laissez la machine va le faire, ah c'est pas vrai, on est que des assistés, c'est pas possible, je trouve ça insupportable. C'est trop, c'est trop.

Moi : Est-ce que vous vous sentez en parfait accord avec ce lieu qu'est la gare ?

Elle : Je ne me sens pas en pays étranger, rien ne me gêne, rien ne me choque.

Moi : Et si on devait conclure, c'est plutôt agréable ou désagréable ?

Elle : Plutôt agréable, les côtés négatifs sont minoritaires par rapport au reste, les côtés positifs

Moi : Est-ce qu'il faut être habitué à fréquenter les gares pour pouvoir les aimer ?

Elle : Oui quelque part, parce que on voit, ça me fait rire, ça m'est arrivé de le faire dans le temps, vous avez une personne qui va regarder le tableau mais qu'est pas trop trop sûr, qui va demander à une personne, y'a le choix de la personne « c'est bien le train pour... » ce sont des compléments d'informations pour se tranquilliser et vous pouvez voir cette même personne redemander plus loin à une autre personne. Moi ça m'est arrivé de le faire, au cours de voyage, notamment pour le RER à Paris. Pour une personne peu habituée, il lui faut des compléments d'informations.

Moi : y'a-t-il un apprentissage du lieu ?

Elle : Un apprentissage du voyage tout simplement. On voit très bien tout de suite la personne qui n'a pas l'habitude de voyager, elle est embarrassée avec sa valise, son billet, elle ne sait pas trop comment on fait. C'est bien qu'à certains moments il y ait ces jeunes avec leur gilet rouge, c'est une très bonne initiative pour les gens car on les incite à prendre le train plutôt que l'avion ou la voiture donc c'est bien qu'il y ait des gens disponibles pour renseigner.

Moi : Vous est-il arriver de voir des personnes embarrassées et d'aller les aider ?

Elle : Non, j'attends que la personne vienne vers moi, je me trompe peut-être, elle n'est peut-être pas si embarrassée que ça, elle va m'envoyer promener ou quoi on ne sait jamais, j'attends que la personne fasse la démarche elle-même.

Moi : Vous pensez qu'il y a beaucoup de relations entre les gens dans une gare ?

Elle : Dans une gare, non. Dans le train davantage évidemment parce que la gare, c'est un passage même si on attend une demi heure un train ou quoi et pour peu que y'est du retard c'est là que les gens commencent à parler un petit entre eux pour se lamenter mais ça n'ira pas plus loin. Il faut qu'il y est un incident de parcours pour que les gens commencent à parler je n'ai jamais vu de gens parler entre eux ou alors ça va être fugitif. Quand on voit les gens qui sont devant les tableaux d'affichage, ils attendent que leur train s'affiche et ils sont apparemment indifférents les uns aux autres. Le regard il est sur le tableau il n'est pas là là et là

Moi : Y'a-t-il des endroits que vous préférez à d'autres ?

Elle : Euh...bon en général je reste dans le centre à proximité du panneau d'affichage ou quelque fois je vais faire un tour aux librairies ça s'appelle les points...euh

Moi : Les relais ?

Elle : Voilà. Si j'ai un bouquin à acheter mais en général, ça ne dure pas très longtemps parce que bon comme je ne suis plus très jeune, je veux avoir le temps quand le quai va s'afficher et ne pas être obligé de courir. Parce que quelque fois c'est affiché assez tard. Ils sont peut-être tributaire du dégagement d'un quai ou quoi parce que sinon y'a pas de raison qui dégagent ça au dernier moment. A Lyon aussi en particulier, voilà une gare que je n'aime pas.

Moi : Pardieu ou Perrache ?

Elle : pardieu Perrache. Y'a trop de monde. Il faut faire attention. Et puis souvent j'ai mon sac à main ouvert et je me suis fait disputer je ne sais combien de fois par mes filles. Quand vraiment je suis chargée et que c'est une heure pas très propice, je mets mon sac à main sous ma veste. C'est une sécurité. Mais ça va très vite, ma fille s'était fait voler un bagage sur un chariot en **suisse** (insiste sur ce mot) ça a été tellement vite fait qu'on a rien vu. On était peut-être un peu fatigué et c'était un petit bagage et c'était en suisse là où en général les gens sont...bref comme quoi tout arrive.

Moi : Est-ce que vous pensez que la gare de Tours a été bien conçue ? Atouts, Faiblesses ?

Elle : Est-ce qu'il y a des faiblesses ? Non moi je la trouve bien on peut se garer pour aller chercher quelqu'un relativement facilement, le système des taxis est mieux qu'avant car il fallait traverser et maintenant ils sont sur le trottoir. Bon si je sais que c'est un jour ou une heure qui n'est pas propice, je vais garer plus loin et puis c'est tout. Non je n'ai pas de critique.

Moi : La place de la gare dans la ville, représente quelque chose de manière symbolique ?

Elle : Elle est bien, elle est au bon endroit

Moi : Et au point de vue symbolique ?

Elle : qu'entendez-vous par symbolique ?

Moi : qu'est ce que ça peut représenter pour les tourangeaux par exemple ?

Elle : Oh bah écoutez c'est plus beau que le Vinci mais ils ont une jolie frontière avec les jets d'eau.

Moi : Donc vous pensez que la place juste devant a été bien conçue ?

Elle : Oui je n'ai pas de critiques de ce côté-là.

Elle me demande ce que je vais faire de ce que nous avons dit. Une fois que je lui ai expliqué elle s'interroge à savoir s'il existe une catégorie de gens qui viennent à la gare pour se distraire.

Elle me raconte alors une anecdote : parce que une fois dans le bus je me souviens, je descendais voir une exposition et y'avait deux femmes : « *ah tiens bonjour ça va ? vous allez en ville ? bah oui je m'ennuie tellement. Je vais faire un tour dans les magasins* ». Alors après tout y'en a peut-être qui vont à la gare. Parce que en supposant qu'elle n'est pas d'argent à dépenser ou qu'elle n'ait besoin de rien, il y a aussi l'espace café où peut s'asseoir et regarder les gens passer, ou si c'est pour une curiosité ou un écrivain en mal de sujets.

Monsieur Martins Lundi 16 Avril 9h00 10h00 (bureau gare de Tours)

N : Pour commencer, je voulais savoir chef de gare voyageur qu'est-ce que ça implique, qu'est-ce que ça signifie ?

H : Chef de gare voyageur c'est une mission dans l'entreprise qui en charge de s'assurer que l'ensemble des services clientèle sont de bonne qualité, ça contient donc la gestion de l'immobilier, l'ensemble du bâtiment, ça comprend le contrôle à la fois du bon fonctionnement du service accueil, à la fois du service des gens qui sont de construire les trains au départ de la gare, c'est ce qu'on appelle un produit train puis le management également du responsable local production qui est un agent en trois huit, un agent de maîtrise chargé de vérifier en temps réel que tout est conforme à ce qu'on avait prévu. Voilà.

N : Pourquoi les gens viennent en gare, quelles sont les raisons principales ?

H : La raison majeure elle me semble évidente, les gens ont besoin de se déplacer pour des raisons professionnelles que des raisons privé loisirs et on constate que les deux types de clientèle ont des besoins différents.

N : Vous arrivez à les cibler ?

H : On fonctionne questionnement aussi. Quand on croise un client, en fonction de ses demandes on arrive à savoir si c'est du professionnel ou du privé loisir. Une autre population qui est très présente en gare de Tours c'est les chalands car compte tenu du positionnement de la gare par rapport au centre ville et au centre administratif du champ Giroux on a énormément de gens qui plutôt de passer par l'extérieur coupent à travers en considérant que c'est plus court. C'est pas forcément vrai mais bon, et ça ça nous amène aussi un déplacement important qui fait le bonheur de nos prestataires qui profitent de ces chalands pour augmenter leur chiffre d'affaire.

N : Combien de temps approximativement, les gens restent-ils en gare ?

H : C'est très variable, on parlait tout à l'heure de deux types de clientèle : les professionnels utilisateurs des TER, là c'est vraiment des gens qui prennent le train pour venir au boulot et pour repartir chez eux et là le temps de stationnement dans la gare est très rapide. Ils arrivent le matin, ils sortent de la gare directement et le soir ils arrivent souvent au dernier moment pour aller prendre le train. Donc c'est très très rapide avec des besoins moindres sauf en cas de situation perturbée mais en service normale c'est pas des gens qui sont demandeurs de quoi que ce soit, c'est des gens qui connaissent bien le site qui savent comment l'utiliser qui savent où trouver les infos qui leur sont nécessaire, ceux là ne sont pas demandeurs de services. Après on a les privé loisirs et eux alors on estime sur la gare de Tours entre 20 et 30 minutes le temps de stationnement à la gare à partir du moment où les gens ont leur billet et le départ de leur train. C'est des gens qui sont moins professionnels pour utiliser le train donc ils prennent des marges de sécurité suffisantes, ils partent en congé ou dans la famille donc ils ont besoin de ne pas se mettre de pression en arrivant au dernier moment à la gare. Voilà.

N : A quels moments selon vous préfèrent-ils être en gare ou n'aiment-ils pas ?

H : Pas spécialement ils sont là en fonction de leur propre besoin.

N : Vous ne pensez qu'ils réfléchissent en fonction du monde qu'il peut y avoir en gare ?

H : ça peut peut-être se concevoir pour venir chercher un titre de transport ou des renseignements du côté de la vente. C'est un message qu'on diffuse, on affiche les heures où y'a le moins de monde pour favoriser le déplacement à ce moment là mais je ne pense pas que ce soit un réel critère, le client il vient quand il a son besoin. Alors y'a deux passages, le premier quand le client vient pour préparer son voyage et après y'a le moment où il vient prendre son train et là il a pas le choix.

N : Préparer son voyage c'est

H : C'est acheter le billet et prendre des renseignements.

N : A votre avis, est-ce qu'il y aurait des éléments marquants dans la gare ?

H : Oh la gare ça leur évoque le train, le voyage forcément etc. ce qui les marque à mon avis c'est l'état de la gare, si elle est sale si elle est propre si y'a pas trop de marginaux qui sont là, si ils se sentent en sûreté, ça c'est la première chose qui va marquer les gens. Je dirai que dans une gare comme celle de Tours où on a la proximité de celle Saint-Pierre, pour les gens qui font du voyage privé ou du voyage affaire longue distance, ça peut plus ou moins influencer sur le fait qu'ils prennent le train en gare de Tours ou de Saint-Pierre des Corps. Pour les autres ils n'ont pas le choix où ils prennent le train en gare de Tours parce qu'ils partent d'ici ou ils utilisent un autre mode de transport. Nous on est dans une démarche de qualité très importante puisque maintenant quatre ans on est certifiée Afac afluor sur la qualité et on a donc des critères d'attitude de services c'est-à-dire la disponibilité du personnel et des installations à disposition pour acheter, vendre et composer etc et puis sur la propreté et le respect des heures d'ouverture de nos prestataires.

N : Et pour l'attente des voyageurs ?

H : Alors pour l'attente on a une salle d'attente qui n'est pas très grande aujourd'hui, euh la salle d'attente on a une vingtaine de places mais par ailleurs comme on a un site qui est complètement couvert on a installé un certain nombre de sièges qui permet aux gens de pouvoir attendre à peu près confortablement.

N : Est-ce que les catégories que vous établissez vous servent par la suite pour établir des démarches qualités ?

H : Non. Notre client qu'il soit professionnel ou privé loisir c'est un client, on le traite de la même façon.

N : Quelles sont les attentes des voyageurs ?

H : Les attentes, elles sont de plusieurs ordres, il y a déjà se sentir bien sur le site, qu'il soit propre, qu'ils s'y sentent en sécurité...euh l'autre attente est qu'on les considère comme des clients et pas comme des usagers, que leur demande soit prise en compte, qu'on aille au devant d'eux, qu'on les guide, qu'on les aide...euh qu'on soit en mesure de répondre à toutes à leurs questions.

N : Et pour répondre à ces demandes vous avez une façon de procéder particulière ?

H : On a des démarches de professionnalisation de nos gens d'accueil puisque c'est leur cœur de métier mais aussi de tous les gens de l'entreprise, on leur inculque cette notion de service, ça va au-delà de la prise en compte des besoins d'un usager, c'est bien la prise en compte d'un client avec des besoins spécifiques et une attente forte de ces demandes. On a des formations très fortes très pointues et qui seront encore mises en avant avec un nouveau type de commercialisation puisqu'on est dans une démarche un peu barbare qui s'appelle NUTS, c'est-à-dire au lieu de vendre des billets on va essayer de vendre un service, NUTS c'est nouvelle unité tarifaire et de service. On vend plus un voyage, on vend une chaîne de services.

N : ça comprend quoi ?

H : ça va de la recherche de son billet à la réservation d'un véhicule à l'arrivée ou la commande d'un taxi, à la prise en charge en gare avec respect des correspondances avec des besoins particuliers comme les PMR etc etc. On adapte vraiment notre commercialisation aux réels besoins de la clientèle.

N : Sont-ils satisfaits ?

H : On a pris un certain nombre d'engagement qui sont de l'ordre de 42, je ne vais pas vous les citer en gare de Tours. On fait réaliser par des entreprises extérieures, des enquêtes clients mystère et cela permet de contrôler comment le client voit la qualité du service en gare de Tours, quelque fois on a des agréables surprises et d'autres fois des moins bonnes. Globalement on a du bon résultat sur la gare de Tours.

N : Quels sont ou est le rôle du gare ?

H : Au-delà de son cœur de métier qui est le transport de voyageur, son rôle est de s'intégrer dans le tissu social de l'agglomération parce qu'on est en plein centre ville près de la mairie, on a je dirai une pertinence forte à faire valoir pour aller dans les démarches citoyennes que sont le développement durable, les collectivités avec les services de transport autre : bus fil bleu, futur

tram. La SNCF auj sur Tours fait parti du développement de ce tissu social nécessaire au bon fonctionnement de l'agglomération.

N : la gare a une image symbolique ?

H : je pense, ça situation y est pour beaucoup et même en dehors des clients de par les politiques et les gens de la ville de Tours même s'ils ne sont pas utilisateurs de la gare, ça vraiment parti de leur patrimoine.

N : Je pense à sa restauration...ça a été décidé.. ;

H : Elle a été refaite y'a pas longtemps c'était un besoin, il faut savoir que le bâtiment est classé aux monuments historiques, la SNCF avait déterminé qu'elle était rendu dans un état qui n'était plus acceptable. Elle a engagé de gros financements pour lui refaire la toilette complète...euh tout ce qu'on fait de toute façon c'est en collaboration avec l'architecte des bâtiments de France. On a pas le droit de faire ce qu'on veut c'est très contraignant mais nécessaire si on veut garder le patrimoine.

N : Est-ce que ça a changé la perception que les gens avaient ?

H : L'image de la gare en a été améliorée, quand vous passez devant le Vinci, la gare c'est quand même un monument qu'on voit de loin. Le fait qu'elle est une nouvelle jeunesse, tout de suite cela a un impact différent par contre depuis sa rénovation, on a dans les touristes qui même s'ils ne sont pas utilisateurs du train quand ils le voient ils viennent le voir, ils rentrent font le tour du bâtiment.

N : Et au niveau de l'aménagement interne de la gare, il a évolué depuis une dizaine d'années ?

H : Je suis arrivée y'a 20 ans, y'avait un aménagement qui était complètement différent puisqu'on avait des guichets en ligne complètement en travers de la gare et ils prenaient tout l'espace de la gare en la coupant en 2, ça ça a été enlevé et on a créé des noisettes pour faciliter la circulation et aérer un peu tout ce centre de gare.

N : Pour donner une impression de plus grande liberté ?

H : Oui c'est ça pour donner de l'espace, il faut dire que c'était des bâtiments à base de bois, vieillissants et peu engageants.

N : Avez-vous une photo ?

H : Y'a toute l'historique de la gare de Tours de la première gare...juste en face du Vinci de l'autre côté, l'embarcadère était face au Vinci, à l'autre bout de la place. Les guichets c'étaient une grosse verrue dans le milieu, ils coupaient la gare en deux. Y'avait un point départ, un point arrivée.

N : pourriez-vous me parler un peu de l'ambiance qui règne dans la gare ?

H : L'ambiance, l'ambiance, je dirai que globalement, le ressenti que j'ai en gare de tours c'est qu'on a une bonne ambiance. On sent que les gens se sentent pas forcément tendus, y'a des pics au moment où y'a des dégradations sur le service, retard et autre, ça crée des dysfonctionnements. Mais globalement, on sent que les gens ne sont pas stressés quand ils sont là, que la gare est accueillante, on a globalement toujours du personnel présent à droite, à gauche donc les gens ne se sentent pas perdus. On essaye par ailleurs d'initier un certain nombre d'activités à l'intérieur de la gare pour justement un peu amener cette ambiance. On a eu pendant 3 jours un simulateur de conduite qui a été amené là pour le record du monde qu'on vient de battre, on a eu énormément de monde. On a eu des journées portes ouvertes au moment où on fait partager nos métiers, c'est un peu près une fois par an avec la venue de Michel Drucker y'a deux ans, enfin bon voilà on essaye aussi d'initier une dynamique pour faire de la gare autre chose qu'un point de passage obligé à partir du moment où on veut se transporter par fer. Je dirai que le bâtiment se prête à ce qu'on est une bonne ambiance, c'est pas ces grandes cathédrales de verres qu'on peut connaître dans certaines gares aujourd'hui ces grands espaces de béton, on est vraiment dans un lieu noble et qui donne envie d'y faire des choses intéressantes et de donner une ambiance agréable.

N : est ce que vous pensez qu'il y a beaucoup de relations entre les personnes qui se trouvent ici ?

H : ça je ne sais pas je ne pourrais pas vous en parler

N : Concernant leur déplacements, y'a-t-il une recherche stratégique notamment vis-à-vis des commerces ?

H : Je dirai qu'on a pas essayé d'imposer un circuit spécifique par rapport aux commerces, on a plutôt essayé de réfléchir aux positionnements des commerces par rapport aux flux de la clientèle. C'est vrai que le client qui rentre en gare de Tours, qui n'a pas son billet, il va être amené de façon tout à fait naturel à se déplacer vers la droite là où sont en majorité les bornes libre service ou les guichets et ensuite se recentrer vers le milieu de la gare où tous les trains sont affichés au départ. C'est quelque chose qui se fait naturellement. Par contre on a les gens qui viennent attendre des personnes et là le déplacement est complètement aléatoire. Une des choses qu'il faudrait qu'on améliore c'est l'affichage des trains à l'arrivée, on a que 2 petits écrans mais ça viendra, on l'améliorera. Les gens arrivent un peu n'importe où, recherchent le bureau accueil pour obtenir un renseignement. Et puis après y'a un chemin naturel qui se fait quand on rentre du côté droit vers le côté gauche pour les gens qui sont les chalands qui arrivent du centre ville et qui se dirigent du côté gauche pour sortir rue E. Vaillant. Ils traversent en travers au milieu des 2 plots du milieu qu'on appelle noisettes et là ils vont rencontrer les relais H, les commerces, les services etc.

N : Justement ce lieu est toujours plein de monde ?

H : Alors voilà, y'a un lieu de stationnement qui est je dirai obligatoire entre les 2 plots vers la tête des quais parce que y'a le panneau général de départ et le vendredi après-midi y'a un amoncellement des gens devant ce panneau ce qui fait que ça ne facilite pas le transit. De la même façon qu'un jour on va revoir les trains à l'arrivée on passera à de nouvelles générations d'affichage en utilisant des technologies modernes, les écrans plats, ce qui nous permettra de dispatcher l'information sur l'ensemble de la gare et d'éviter que les gens stationnent tous au même endroit. On va essayer en multipliant les panneaux d'affichage de répartir la clientèle sur l'ensemble du site. Les gens sont là arrivent 15-20 min avant, le train est affichée normalement 15 min avant et en attendant que leur train s'affiche, ils restent là en attente de l'information.

N : Pourriez me dire quels sont les émotions et sentiments qui dominent chez ces personnes qui attendent ?

H : Je dirai que les résultats qu'on a des enquêtes qu'on mène qui s'appellent des ISC c'est des informations satisfaction client sont menées régulièrement démontre que l'humeur du client est très louvoyante c'est-à-dire que si tout va bien, s'il fait beau dehors, que son train est à l'heure il a pas de stress, il va trouver que la gare de Tours est géniale, que le personnel est agréable, le service de qualité et là on a de bons résultats. Il suffit que pour une raison ou une autre le train est en retard, ou des éléments extérieurs et bah là ce même client va nous assassiner dans ces mêmes enquêtes, il va trouver que la gare est sale, le personnel est pas agréable, que les annonces sont lamentables. Et puis, je dirai de l'élément présent c'est qu'à partir du moment où on a train qui est en retard, ça crée forcément de la tension ce qui ne veut pas dire que tous les clients sont mécontents, on a des clients qui malgré les trains en retard sont très satisfaits de la façon dont ils ont été pris en charge, renseigné. Le client arrive déjà avec un mouvement d'humeur désagréable, il est dans une situation qui ne pense pas être confortable, qui le dérange dans son petit monde et donc forcément un avis qui risque vite de dériver.

N : Cette enquête c'est quel genre de questions ?

H : Vous passez au bureau accueil et vous demandez qu'il vous remette une enveloppe Horaire garantie qui porte surtout sur l'information et la prise en charge en cas de situation perturbée.

N : Petite question oubliée tout à l'heure, le changement d'aménagement intérieur a été plutôt bien perçu ?

H : Ah ça je ne pourrais pas vous dire

N : Et concernant les personnes qui viennent tous les jours en gare pensez-vous qu'elle aient plaisir à y venir ?

H : C'est un lieu de passage, ça c'est clair que les gens ont plus ou moins choisi, certains le font parfois d'autres parce que ça leur est imposé par certaines situations mais elles sont quand même

en attente d'une certaine qualité au niveau de la gare. On le voit bien car on a mis une urne en place à l'accueil pour demander aux gens de nous donner leur avis sur la gare, de faire des propositions de ce sur quoi ils voudraient une amélioration. On se rend bien compte que même ce client pendulaire comme on l'appelle, il a des attentes malgré que son passage soit rapide, il veut entrer dans un lieu agréable, pouvoir trouver le renseignement dont il a besoin, il a quand même des exigences. Selon le type de clientèle, on a une perception différente mais le besoin de s'y sentir bien et d'être rassuré aussi bien côté sûreté que sécurité, il est présent chez les 2 types de personnes.

N : les bornes automatiques sont généralement bien investies ?

H : Les bornes libre service, ça c'est une évolution de société, c'est pas propre à l'entreprise SNCF, le monde du tout automatique se développe. La progression est régulière mais elle me semble moins rapide que ce que j'aurais pu imaginer donc ça veut dire y'a une clientèle particulière, on voit bien avec les jeunes, ils sont très demandeurs de ces réservations sur Internet et retirer le titre de transport de façon automatique, on sent que c'est ça. Mais il reste une grosse part de la clientèle qui est demandeur de rencontrer quelqu'un physiquement pour retirer son billet, ça lui permet de vérifier un certain nombre d'informations de lui enlever des doutes donc y'aura toujours une part de la clientèle qui sera complètement fermée.

N : c'est une activité assez courante de vérifier si c'est le bon quai ?

H : Ah bah ça, on s'en rend bien compte au jour le jour même un client habitué, si la voie n'est pas affichée va interpellé quelqu'un de la SNCF : « c'est bien le bon train ? ce que j'ai sur mon billet c'est bien ce que vous avez affiché ». Et là des fois y'a des gens qui retournent à l'accueil en demandant le train pour telle destination, c'est bien la voie. B et quand ils arrivent au près du quai ils peuvent réinterpeller une personne en disant : c'est bien le train pour ? (rires) Alors bon pas le client pendulaire, le risque est plus important avec eux parce que souvent ils vont directement là où ils ont l'habitude de prendre leur train sans regarder le panneau d'affichage. Si pour une raison ou pour une autre on l'a changé, soit ils se trompent de train, soit ils sont perdus et savent plus où trouver leur train et l'information : « où est mon train ? » trop d'habitude. C'est vrai que d'une façon générale, le client a besoin d'être rassuré est ce que c'est qu'il pas suffisamment et qu'il a un peu peur du système, c'est vrai qu'une erreur de train peut poser des gros problèmes par la suite, quelqu'un qui veut monter sur Orléans et qui prend un train qui va sur Poitiers c'est vrai que quand il va arriver à Sainte-Maure il aura du mal à s'acheminer sur Orléans.

N : est ce que les gens peuvent s'approprier la gare ?

H : je pense que les gens s'approprient la gare. On a tous à un moment donné eu un contact avec la gare pour quelques raisons que ce soit dans des moments ou heureux ou douloureux, on l'a toujours, tout à chacun a un point de repère par rapport à la gare et on le sent même avec les enfants. Moi j'ai amené un de mes neveux en gare de Poitiers où il devait prendre le TGV et bien en arrivant parce qu'il est issu d'une famille recomposée et bien c'était le point de repères c'était là où il amenait ses petits frères quand le papa les prenait et qui devaient reprendre le train pour aller chez la mère. Pour lui c'était le premier message qu'il m'a fait passer quand il est arrivé à la gare, « c'est là où il amenait bibi, voilà », je crois qu'on a tous à un moment un repère par rapport à la gare quelque part on se l'approprie. On a tous quelques souvenirs, c'est comme une chanson qui vous fait remonter certaines choses. Quand on arrive dans une gare sauf à y être venu pour la première fois, euh...la gare de son lieu d'habitation ça fait remonter des choses. Je pense que ça fait parti de notre vie de tous les jours même si on n'en est pas un utilisateur fidèle. (rires)

N : c'est intéressant parce que ce travail est parti d'un ouvrage sur les non-lieux dont la gare faisait partie.

H : Bah les gares et les trains si vous avez l'occasion de voyager, y'a un magazine : Amateur du TGV où les gens nous écrivent dans une rubrique par rapport à un souvenir à un moment donné om ils ont pris le train. C'est marrant et c'est intéressant de voir à quoi les gens le raccroche, y'a un peu de décalage, on a pas l'impression que c'est... et en fait c'est marquant certains passages

dans la gare sont marquants dans la vie et ça grave les choses dans la mémoire. Je crois que si les murs de la gare de Tours pouvaient parler, ils auraient pas mal de choses à raconter, vous verrez dans le magazine, y'a des éléments très intéressants sur le sujet.

Madame Reboul Lundi 16 Avril 11h00 12h30 (à domicile)

L'entretien commence par une explication de l'intérêt qu'elle manifeste pour l'objet de la recherche et qui l'a incité à venir me rencontrer une deuxième fois, elle me raconte une anecdote de son enfance lorsqu'elle se baladait avec son grand-père cheminot dans la gare et aux alentours « *On avait l'habitude d'aller en promenade à la gare, c'était le lieu de promenade c'est pour ça que c'est chargé de mémoire et que les gares ne peuvent absolument pas me laisser indifférente.* » Elle rit en se remémorant ces moments heureux, ces endroits « extraordinaires ». Et ainsi la discussion commence à Saint-Pierre-des-Corps, ce lieu qu'elle affectionne et qu'elle connaît si bien et pourtant elle le trouve « *bien raté* ». Cette réflexion m'interpelle mais je ne suis pas la seule car elle-même s'est interrogé sur pourquoi elle est ratée après m'avoir rencontrée la première fois et elle en a conclu qu'elle était certainement « *sous dimensionnée* » ce qui lui fait dire que « *l'espace possible de rencontre est quasiment impossible* ». En effet, sa définition de la gare qui se raccroche au mouvement des personnes « *un lieu où les gens vont et viennent et ont la possibilité de se rencontrer* » ne se vérifie pas à Saint-Pierre-des-Corps. Pour justifier ce qu'elle avance elle me suggère de « *regarder la gare de Tours en largeur...représentez-vous celle de Saint-Pierre, c'est ridicule* ». Ses paroles sont teintées d'indignation mêlée à de l'incompréhension vis-à-vis « *d'une gare soit disant moderne TGV etc. censée accueillir je ne sais combien de milliers de voyageurs* ». « *L'architecte qui l'a conçu a tout vu en riquiqui* », elle me fait ainsi remarquer les possibilités qui existent et qui malheureusement ne sont pas exploitées. Cette inversion des rôles m'amuse beaucoup et me prouve que cette dame se sent pleinement concernée par ce qui se passe en gare, par ce qui pourrait être améliorée pour que les gens se côtoient davantage.

Elle continue son discours sur ce « *manque de place à la gare en tant que telle* », qu'elle justifie par des logiques complètement différentes, notamment le parking qui devait être grand et « *qui en fait est petit, y'a pas d'espaces parking réels pour quelques minutes, c'est la croix et la bannière pour aller chercher quelqu'un* ». Cela dit elle nuance ses critiques en pensant que cela provient certainement d'une volonté de « *ne pas trop détruire le quartier* » qui est en fait majoritairement constitué d'habitat et « *au nom de ça on ne s'est pas donné assez d'espace* » conclut-elle d'une petite voix qui exprime la déception tout en comprenant les raisons de ce choix. Je relance le sujet sur les alentours de la gare qui peuvent être susceptibles de m'intéresser notamment la place devant qu'elle juge « *riquiqui, impraticable* ». Elle évoque ce même problème à Montpellier avec la gare nouvelle où elle pense « *qu'ils ont voulu absolument restreindre le temps des gens dans la gare mais c'est une aberration car il y a toujours des trains en retard et les gens ont du mal à gérer l'imprévu* ».

Ce qu'il semble la révolter au son de sa voix reste néanmoins nuancer dans ses paroles, « *c'est assez étonnant : les gares ne sont vécues comme un lieu où l'on ne fait que passer pour prendre un train mais c'est pas ça une gare justement.* » Cette phrase me surprend tant elle pourrait résumer en quelques mots la problématique de la recherche en cours. Je l'avoue à Mme Reboul et l'enjoint à m'apporter plus d'éléments sur ce qu'elle vient d'affirmer.

Elle me livre sa définition de la gare c'est-à-dire « *un lieu de départ et d'arrivée mais aussi un temps d'attente où incidemment les gens peuvent être regroupés parce que un train a du retard et cela devient dans ce cas là un lieu de vie* ». Elle insiste sur ces derniers mots pour bien mettre en évidence ce décalage qui existe entre la conception de la gare et ses pratiques, « *or ce n'est plus du tout travaillé comme ça une gare* ». Elle ne s'arrête pas à ce constat, elle cherche à me démontrer comment nous en sommes arrivés là, en me décrivant les gares d'autrefois dans lesquelles il y avait « *une vraie salle d'attente dans les vraies gares et des buffets de la gare digne de ce nom* » et lorsqu'elle fait le parallèle avec « *les gares modernes, c'est dur dur* » et le choix des mots est pesé. « *Autrefois vous osiez rentrer...manger...attendre* » me dit-elle en pointant du doigt la triste réalité d'aujourd'hui, « *les buffets peuvent être tout petits et ne parlons pas du prix de tout ce qui entoure les gares, je pense pas que ça a toujours été ça le coût du parking, d'un*

sandwich ou d'une boisson » qui ne serait que le reflet de la société de consommation dans laquelle nous vivons aujourd'hui « *c'est devenu bizarrement des pompes à fric alors que y'a aucune raison que ça en soit* ». Encore une fois les mots sont parfaitement choisis pour exprimer cette exaspération face à cette perte de lien social au profit des stratégies de marketing et d'appât du gain qui lui semble d'autant plus aberrant « *surtout si l'on souhaite que les gens prennent le train* ». Elle continue à m'expliquer les « *contradictions* » relevées sur ces espaces notamment et ne comprend pas que la conception des gares soit si peu en accord avec « *la volonté de développer le train* ». Ensuite, ce sont « *les espaces trains* » qui sont évoqués au même titre que « *les espaces gares* » avec encore une fois le besoin de m'interroger sur mes propres pratiques comme pour être sûre de ne pas m'offenser ou peut-être espère-t-elle m'entendre dire la même chose. Je la rassure elle peut se laisser aller, alors d'un ton ironique elle m'avoue avoir vécue des situations « *formidables* » avec son fils qui « *mesure plus d'1m90 et un violoncelle comme bagage* ». Elle pense que cet espace est fait « *sur la même logique d'espace hyper restreint on a l'impression que seul compte le mouvement* ». Et elle n'est absolument pas d'accord avec cette façon de penser le voyage « *non y'a pas que ça !* » et elle résume « *l'espace gare est très restreint, les sièges ont été fragmentés, c'est pénible comme tout, ils sont conçus de façon à ce qu'on s'attarde pas tellement* ». A nouveau, elle me prend à parti, « *regardez combien il y a de sièges dans la gare de Saint-Pierre* » et elle réfléchit puis après un calcul rapide à voix haute, elle s'exclame « *12* » comme si finalement elle n'avait jamais pris le temps de les compter et que ses suppositions étaient malgré tout plus élevées que ce constat somme très alarmant pour « *une gare qui accueille combien de voyageurs ?! Et qui en plus n'ont rien d'agréables* ». Et là autre surprise pour moi qui l'écoute attentivement, elle compare la gare au « *Mac do où l'idée n'est pas la convivialité* » que moi-même j'avais pensé comme ressemblant à nos gares d'aujourd'hui, « *c'est la logique de ce que on ramène du fric mais on part très vite* ». Elle peut concevoir que cette logique soit appliquée à un espace privée qui recherche la rentabilité mais « *je ne vois pas pourquoi il s'appliquerait à une gare car c'est quand même un espace public une gare* ». Encore une notion intéressante qui apparaît et j'en profite pour connaître sa définition de l'espace public, « *je ne vois pas pourquoi il s'appliquerait à une gare car c'est quand même un espace public une gare* ». Cependant elle reste bien évidemment consciente qu'un espace public doit être réfléchi en fonction de son objectif et donc dans une gare « *il faut réfléchir à l'entrée, aux salles où on va déambuler* » et entre autre elle en profite pour souligner une fois de plus « *qu'à Saint-Pierre c'est raté* » et en même temps « *il faut savoir respecter des niches, où on puise se poser et se préparer à accueillir ou à partir* ». Cette dernière vision de ce qui lui plairait est décrite à l'image d'un rêve comparé à cette réalité « *assez affolante où on arrive on cherche le composteur et tac* ». Et quand bien même on traverserait rapidement ce hall, « *les salles d'attente que l'on trouve sur les quais sont pas conviviales* ». En revanche, elle admet « *qu'il y en a une ou deux qui sont respectées des anciennes salles* » mais qui malheureusement « *sont bien denses, bien chargées de personnes* » et ceci est certainement dû au fait que « *d'autres faites sur les quais sont très très loin, très froides, c'est pas très rigolos* ». Le « *ça pourrait être plus beau déjà* » me permet de relancer donc la discussion sur l'impact de l'esthétique dans le rapport que l'on peut entretenir avec ces lieux. Selon elle, « *bien que les gares anciennes aient été très fonctionnelles, y'avait une esthétique* ». L'emploi du verbe au passé suggère une interrogation veut-elle signifier qu'elle n'existe plus et je comprends alors qu'elle associe les gares à d'autres monuments marquants dans une ville comme le théâtre « *c'était la même esthétique d'espace large* » qui lui fait penser que les concepteurs du XIX^e avaient plus « *d'audace sur la gestion de l'espace que n'en a eu celui de la gare de Saint-Pierre* ». Elle se lance alors dans une autre description « *c'est un espace beaucoup trop restreint donc y'a cet aspect surchargé avec toutes les machines qui bloquent tout et notamment le peu de vie qui pourrait avoir* », elle relie cette conception « *travaillée trop petit au départ* » à l'idée du TGV qui « *fait qu'on ne fait que passer là et hop* ». Le désaccord avec cette manière de penser les lieux vient du fait qu'il existe différents types de voyageurs « *ça a été conçu comme si y'avait 50 personnes super*

privilegiés qu'allaient prendre le TGV ». Et d'ailleurs elle souligne qu'effectivement une fois à l'intérieur on peut se rendre compte que le TGV est « conçu plus ou moins comme ça *la SNCF a souhaité récupérer la population qu'avait d'AIR France c'est-à-dire du cadre dynamique moyen supérieur mais qui va nous rapporter de l'argent* » et elle s'offusque de cela « *y'a pas que ces gens qui prennent le train* ». Elle choisit un exemple très proche d'elle, son fils qui « *gueule* » contre les TGV notamment du fait de sa grande taille me rappelle t-elle, et aussi pour d'autres raisons d'ordre économique « *très cher pour un budget étudiant et juge que l'espace est pas du tout convivial, c'est toujours un problème pour le sac, le machin, le truc...* ». L'épisode Violoncelle refait surface car elle avait du effectuer tout le voyage avec l'instrument sur ses genoux et insiste surtout sur le fait qu'une autre voyageuse quelque peu gênée ne voulait pas comprendre qu'elle n'avait pas d'autres solutions « *ce n'est pas un vélo* ». Et cette anecdote lui permet de généraliser sur le fait que tout est comme ça « *on est sur des espace hyper rentabilisés, hyper rétrécis et je crois pas que l'on donne aux gens le goût du voyage en train* ». En revanche, elle pense qu'avant c'était différent et me suggère de visionner les films de Jacques Tati notamment les vacances de Monsieur Hulot, « *ce film reflète une ambiance au travers des sons* ». Dans l'extrait qu'elle me décrit, est mis en valeur la mauvaise qualité du son qui donne lieu à des mouvements de foule d'un côté à l'autre du quai et je lui fais part de mes propres observations et nous évoquons ensemble « *l'instinct moutonnier* ». Cette situation n'est pas propre aux gares, elle s'observe dans « *beaucoup d'autres lieux* » et elle s'en amuse énormément en essayant d'en être l'instigatrice.

Je lui demande si elle éprouve le même plaisir à observer les gens dans une gare et si notamment il lui est déjà arrivé de s'y rendre seulement à cette fin. Elle me répond que « *non pas juste pour ça mais c'est quand même un plaisir plutôt d'y aller* » même si au début de sa carrière, les trajets en train du lundi matin ont représenté « *un déchirement* » car elle laissait derrière elle son mari et son bébé. Malgré ce souvenir un peu douloureux, elle m'avoue aimer les gares « *parce que c'est un des lieux où on côtoie encore beaucoup de gens* ». Une fois encore, la société de consommation est accusée d'être la cause de cette perte de lien social qui existait « *dans les logements haussmaniens...et dans globalement dans cette espèce de verticalité tout le monde se rencontrait* » alors qu'aujourd'hui « *on l'a fait exploser par quartier* ». Ce qu'elle cherche à me montrer c'est l'absence de mélange des classes sociales, « *on voudrait même nous faire croire qu'il en existe plus...c'est devenu un gros mot de parler de classes sociales* ». Cela soulève un deuxième point important selon elle car nous vivons aujourd'hui dans « *une société de marketing* » qui perçoit les gens comme des « *produits l'âge est un des critères de ciblage* ». Elle m'explique que c'est une des raisons qui l'a incité à venir me rencontrer « *j'enrage des sociétés où on crée des vêtements pour les jeunes, de la musique pour les jeunes etc.* » et de ce fait les espaces qui mêlent plusieurs générations se raréfient et « *qu'est-ce qu'il reste ? Il reste la gare, les trains* ». Les gares sont devenus « *ces espaces où obligatoirement les gens vont passer quel que soit leur âge, quel que soit leur classe sociale* » même si ils n'utilisent pas les mêmes services une fois en gare ou dans le train, « *ils sont là* ». Et c'est précisément sur ce point qu'il faudrait agir selon car « *faire en sorte qu'elle soit un lieu où les gens puissent se poser, s'asseoir, échanger et ça ça a une grande importance* ». Elle prend appui sur l'actualité électorale qui « *nous rabat les oreilles avec une France déchirée...mais concrètement on fait quoi ? Rien* », elle ironise sur les écrits et paroles qui proclament lors des grands matchs de foot gagnés par l'équipe de France « *nous sommes une grande nation* ». Cette petite dérive vers le foot lui permet de justifier le rôle important des gares en terme de rencontre.

Ensuite, elle me raconte ses souvenirs d'étudiante quand elle vivait à Rouen et évoque la difficulté de rentrer à Tours par le train car il fallait passer par Paris « *hyper chargée en se payant gare d'Austerlitz gare Saint-Lazare* » ou alors un trajet qui durait 7h sans passer par Paris. La plupart des personnes aurait certainement choisie le trajet le plus court mais elle préférerait la voie la plus longue car « *ça me semblait très long mais c'était la voie la plus agréable* » comparé au passage par la capitale « *ça m'insupportait de passer par Paris de me traîner dans le métro avec mes*

bagages ». Et d'ajouter « *ça me permettait de retrouver mes copines bretonnes au Mans* » et elle conclue ce moment de souvenir ainsi « *et puis finalement c'était quand même un espace intéressant* ». En parlant d'espace je ne suis pas sûre d'avoir compris ce que ce terme choisi mais selon elle c'est « *la gare comme le train* », en somme elle ne semble pas faire de différence entre les deux puisque finalement « *les deux sont des espaces où on rencontre les autres* ».

J'essaie alors de savoir si elle a déjà lié des amitiés dans un train ou une gare et bien évidemment sa réponse ne m'étonne guère « *oui tout à fait lier des conversations* », elle m'évoque alors « *ses conversations les plus intéressantes* » dans une langue étrangère en revenant d'un voyage aux Asturies ou encore parce que la lecture d'un passager l'a amusée ce qui déclenche les conversations « *et ça je trouve que le train le permet* ». Elle marque un temps de réflexion très court et ajoute « *Peut-être moins qu'avant* », je l'interroge alors sur les changements survenus qui seraient à l'origine de « *ces obstacles* » à la discussion elle dénonce « *ces machines modernes* ». Les ordinateurs ou baladeurs « *sont venus complètement bousillés l'espace* » car selon elle, ces personnes s'enferment dans leur bulle « *ignorent tout de ce qui se passe* » en se réfugiant derrière ces « *machines* » et « *y'a rien de pire* » alors que la lecture ne produit cet effet néfaste puisque « *un livre se partage et un livre vous voyez l'autre réagir sur son livre* ». Puis elle s'interroge tout haut sur son envie de rencontrer les autres « *peut-être est-ce complètement illusoire de penser qu'il faut des espaces de rencontre, de convivialité, d'observation des autres?* ». Je lui demande si ce questionnement vient du fait qu'elle pense que ces espaces sont de moins en moins nombreux, ce qui voudrait dire que ce n'est pas ce que les gens recherchent contrairement à elle. Au fond, elle n'est pas sûre que les gens y réfléchissent alors même « *qu'ils se plaignent tous très vite d'être solitaires* » et selon elle le téléphone portable est devenu un refuge, une façon de se prouver que l'on n'est pas seul. Elle me confie tenter de prouver à ses étudiants que le portable ne remplace pas le contact humain car « *c'est un cordon ombilical prolongé qui nous rattache à ce qu'on a et ne nous incite pas à aller vers les autres, à créer d'autres liens, à rentrer en contact* ». Cette recherche de contact me fait penser aux attitudes des personnes en gare que d'ailleurs Madame Reboul juge « *fermées souvent* » elle attire mon attention sur « *une chose que les gens ont oublié... c'est le sourire* ». Elle avoue ne pas trop comprendre pourquoi « *ils ont peur de le faire* » car tout à chacun aime recevoir un sourire tout comme il aime être écouté. Elle propose un changement tout simple et qui ne coûte rien pour modifier ces attitudes « *si on s'astreignait tous à ça, ça changerait pas mal de choses* ». Je rebondis alors sur l'ambiance des gares qu'elle juge « *tristounette, un peu morose, de non confiance* » en lui rappelant qu'il existe aussi des moments heureux, agréables et elle approuve « *c'est vrai* » mais encore une fois nous revenons sur « *la gare Saint-Pierre telle qu'elle est faite, on ne peut pas en profiter* ». Cela lui évoque le lycée où elle travaille et une phrase d'un de ses collègues « *ah il fait beau* » et elle de répondre « *oui et les amoureux se bécottent sur les bancs* » en avouant qu'ils regardent ça « *d'un oeil attendri car ce fut notre vécu et ça nous renvoie à de la vie* ». La comparaison avec le lycée « *dans les gares c'est pareil* » est là pour me dire que c'est « *quelque chose d'important* » notamment pour les personnes âgées qui ont ainsi la possibilité de voir « *le cours de la vie* ». J'essaie de savoir si il y d'autres espaces qui permettent cette visibilité et elle me parle des cafés/brasseries « *où ça me semble encore assez mélangé* » mais c'est loin d'être généralisable « *y'a beaucoup de cafés où la convivialité est foutue en l'air par plein de trucs* » et les « *machines* » reviennent dans le discours comme entrave à la conversation. Et puis, le fait est que tout le monde ne va pas dans ces lieux « *y'a une réalité aussi, une partie des femmes qui n'y mettent jamais les pieds* ». Le débat est lancé sur l'appréhension de l'espace public par les hommes ou par les femmes qui reste différent alors que « *la gare a l'avantage d'être un espace où les gens passent et vous êtes tranquilles, moi je l'ai jamais vécue comme un lieu dangereux une gare* ». Cette sensation de sécurité est plus forte dans une gare que dans une rue « *c'est un espace assez clos* » en revanche elle déplore la diminution du nombre de personnels dû à l'installation « *des machines* ». Autre point souligné dommageable, « *cette obsession sécuritaire* » qui fait que certaines gares ferment la nuit comme à

Nîmes, « *c'est la folie* ». Cette observation m'amène à l'interroger sur la présence du groupe de danseurs hip hop autorisé par le chef de gare dans le hall de gare à Tours, « *c'est bien parce que ça permet de se faire côtoyer des cultures...et c'est aussi important. J'aimerais bien qu'il fasse venir plein de gens !!* » (rires). Un autre souvenir d'animation en gare lui revient c'était à l'occasion d'une exposition photo « *c'était super* » (rires)

Je ramène ainsi la discussion vers ce qu'est ou ce que sont les fonctions d'une gare en m'appuyant sur les dires du chef de gare « *ce n'est pas notre cœur de métier* » et elle approuve le fait qu'il ne peut y avoir sans cesse des animations car à Tours « *y'a plus de bancs qu'à Saint-Pierre, y'a plus de convivialité quand même je dirais qu'elle a un assez bon équilibre* ». Cependant quelques petits défauts sont à noter au niveau sonore « *y'a des ruptures de son du fait des kiosques en plus* » qui pose certains problèmes « *quand vous attendez quelqu'un : quel train déjà ?* » me dit-elle en imitant sa propre attitude dans ces moments là (tête levée en tendant l'oreille).

Lors de mes observations, j'ai pu mettre en valeur un amas de personnes face au panneau de départ, ce qui me permet de connaître son avis sur les aménagements internes, elle me donne donc ses impressions « *la partie gauche est beaucoup moins utilisée en fait, c'est un espace sous-utilisé et on se retrouve concentré au centre et à droite c'est déjà beaucoup plus calme mais je ne sais pas pourquoi ils veulent absolument rompre l'espace en plus y'a un inconvénient car on perd la vue, on perd le toit, on perd tout ce qui est beau quelque part dans la gare de Tours* »

Cette disposition paraît l'agacer car si les kiosques étaient disposés sur le côté « *on ferait 5m de plus à pied et alors* » et c'est dit sur un ton qui dégage un énervement vis-à-vis de toutes ses stratégies de marketing qui se font au dépend de « *l'espace dégagé* ». Elle se charge de me nommer tous ces beaux éléments que l'on perd « *les verrières, tout ce travail sur le métal* » et de qualifier cela d'« *idiot* » en pensant qu'il n'y a pas eu de réflexions sur ce qui fait sa beauté. Malheureusement la gare ne fait pas figure unique puisqu'elle place le boulevard Heurteloup sur la même ligne « *regardez comment on produit les espaces* » me suggère t-elle en parlant de « *la comédie des chalets de Noël...cela fiche en l'air le boulevard car ce qui fait qu'un boulevard peut être beau c'est une perspective, c'est autre chose* ». Elle pense que les gens n'en sont pas gênés car ils ne regardent pas les autres « *ils regardent leur pied or c'est quand même ça un espace public* ». Ensuite elle évoque le Vinci qui « *en soi n'est pas moche mais sa fameuse casquette casse la perspective* » et l'intérieur du palais des Congrès est comparé à Saint-Pierre en ce « *qu'il laisse, sauf dans les grandes salles une impression d'étroitesse, de non respiration* ». Elle marque sa surprise « *ça m'étonne étonnement* » face à ce manque de réflexion « *sur ce qu'est vraiment l'espace* ».

Notre conversation dérive vers le problème de « *l'individualisation de tout* » qui est assimilé au principal facteur de ce manque de relations entre les individus, elle me donne pour exemple ses élèves qui ne comprennent pas « *le bonheur d'apprécier quelque chose à plusieurs* », elle me cite pour exemple une réplique qui lui a été faite : « *ça rapporte quoi d'être avec les autres* » alors qu'elle c'est pour elle « *une façon de se reconnaître en tant qu'humain* ». Nous dérivons sur les nouveaux modes de communication comme msn qui rythment le quotidien de beaucoup mais « *qui ne permettent pas de rencontrer l'inconnu, et c'est ce qu'il y a de plus drôle à un moment donnée* ». (Rires) Puis d'une voix plus grave, comme pour me signaler que son rire n'est qu'une manière de cacher la réalité, elle développe son propos en me précisant que « *effectivement rencontrer des gens différents* » est une source d'enrichissement et c'est ce qu'elle retrouve dans les gares « *des gens qui étonnent* » c'est précisément cette « *diversité qui va compter* » face une société qui norme beaucoup. J'évoque alors l'éventuelle possibilité de devoir se comporter en fonction de normes et elle me répond « *si l'espace était convivial on pourrait agir comme on veut* » mais elle est convaincue qu'« *on a tous les mêmes réactions face aux machines, aux composteurs* » et elle ajoute « *c'est assez drôle de voir ça* ». Cette observation que chacun d'entre nous peut faire « *n'est pas une norme de comportement mais des réactions communes* ». En revanche, elle évoque des types de comportement « *les flegmatiques, les anxieux...les maniaques du*

rangement » ces observations l'amuse aussi « *c'est plutôt drôle tout ça* ». Elle qualifie ces comportements comme étant « *face au temps et aux objets* » mais elle le retrouve dans la vie de tous les jours notamment dans sa vie d'enseignante.

J'oriente le débat sur la notion de temps qui me semble primordiale en gare et elle pense qu'effectivement celui-ci agit sur le comportement des gens notamment quand les gens attendent et que cette attente n'était pas prévu « *y'en a qui vont se stresser... c'est la gestion au temps* » pour d'autres « *flegmatiques somme toute c'est l'occasion de regarder, de se poser* ». Ainsi, ressortent nettement deux catégories au travers de ces propos « *ceux-là vont acheter un bouquin ou une revue* » et puis « *il y a ceux qui vont le vivre très mal qui vont avoir l'impression de perdre du temps* ». Sa conclusion sur la relation au temps est finalement très intéressante : « *qu'est-ce que c'est que du temps perdu qu'est-ce que c'est que du temps gagné ?* »

Je propose une autre vision au temps, celle qui nous ramène à une durée plus qu'à l'instantanéité afin de percer son opinion sur les fréquentations répétées et leur rôle dans l'établissement d'un rapport affectif. Elle est persuadée que « *le côté fréquentation d'un lieu permet de mieux l'appréhender, et de toute façon d'y être plus attaché, je crois pas qu'il y ait un rejet* ». Je lui demande alors si les personnes qui fréquentent les gares quotidiennement peuvent vraiment les apprécier à leur juste valeur. Sa réponse tient compte de sa propre expérience « *ça dépend de comment ils vivent ça* » et elle me parle d'une autre catégorie de gens pour qui « *le temps est vécu comme quelque chose de très rentable donc si ça se trouve ne voient même pas qu'ils y passent à la gare* » (Rires). Une analyse plus sérieuse de ses propos me démontre que toute la vie de ces gens là est basée sur le mouvement pour produire « *y'a plus rien qui compte et c'est pour ça qu'on arrive à des lieux comme ceux dans lesquels on passe* ». Et puis finalement, elle recoupe cette catégorie avec ceux précédemment cités qui « *auront un ordinateur dans le train puisque leur objectif c'est de pouvoir faire toujours le même truc où qu'ils soient* ». Cette façon de se comporter la dérange, je le perçois à l'intonation de sa voix qui accentue certains mots « *ceux-là s'en foutent, les autres n'existent pas* » et en dit d'autres avec détachement comme si ces personnes ignoraient ce qu'elles perdent « *ils vous diront que c'est très bien, ils peuvent continuer à travailler, à si, à ça ...la seule chose qui compte c'est la prise d'ordinateur ou la captation du portable* ». Elle termine « *le lieu n'existe pas c'est horrible* ». Je ne peux alors m'empêcher de lui dévoiler ce qui m'a poussée à m'intéresser aux gares à savoir le livre de M. Augé intitulé, *Non-Lieux*, et que je trouvais dérangeant puisque je ne partageais pas tous ses points de vue. D'un ton ferme et convaincue « *Non-Lieux c'est vrai pour tout une partie de la clientèle* ».

Suite à mes révélations, elle me parle d'un de ses rares voyages où elle a pris l'avion et elle avait l'impression d'être l'une des seules à regarder autour d'elle « *y'a ceux comme moi qui...* (elle mime des regards autour d'elle) et se justifie en disant « *moi je suis en voyage* » et puis « *y'a tous ces gens pour qui c'est devenu du banal, du quotidien et pour qui un aéroport d'ici c'est pareil qu'un aéroport de là et donc sont effectivement dans le non-lieu* ». Il faut rappeler que jamais je n'ai donné aucune définition du non-lieu.

Cette personne me bluffe depuis le début de l'entretien avec ses interrogations qui ont été les miennes au début du mémoire comme celle-ci « *qu'est-ce qui fait que l'espace est un lieu ou un non-lieu ?* ». Sa réponse est immédiate « *c'est effectivement la possibilité d'y rencontrer des gens ou pas* », ce qu'elle suggère un peu à l'image d'une proposition « *c'est d'essayer de faire en sorte que ces espaces puissent être des lieux où on peut rencontrer d'autres gens* », recommandation justifiée par les imprévus qui « *font qu'on est obligé d'y rester à un moment ou un autre* ». A titre d'exemple, elle me raconte qu'elle a « *un excellent souvenir* » dans un aéroport où elle a pu observer une grande partie de la population américaine et au travers de cela, elle met en évidence les différentes visions car « *y'a peu d'autres occasions de percevoir cet aspect là du monde grec et de relativiser tous les débats* ».

J'essaie maintenant de savoir si il y a des emplacements privilégiés pour ce genre d'activités et il s'avère que Madame Reboul se positionne de « *façon à pouvoir voir, je ne tourne pas le dos* ».

Même si elle essaye de ne pas se faire voir, si elle voit une personne qui a besoin d'aide cela lui semble « *tout à fait logique d'aller spontanément vers elle* ». En effet, cela représente « *l'occasion d'une rencontre* » (rires).

Je l'interroge afin de savoir si ses sensations varient d'une gare ou à l'autre ce qui est effectivement le cas « *la génération des gares TGV n'a rien à voir avec la génération des gares routières* ». Elle n'en dit pas plus car elle ponctue sa phrase d'un « *c'est évident* » mais ma curiosité n'est quant à elle pas satisfaite, aussi j'incite à la poursuite du discours. Elle me fait tout d'abord remarquer que les gares TGV sont conçues à « *36 000 lieux des villes dans certains cas et elles sont extrêmement réfrigérantes* ». Afin d'illustrer ses propos elle me cite en exemple les gares de Lyon pour leur taille imposante « *énormes, on est sur une autre dimension* ». Cette « dimension » s'explique dans la comparaison avec Paris « *pire que les gares de Paris* » et ceci du fait qu'à Paris la densité est moindre dans une gare car « *à Paris c'est explosé* » tandis qu'à Lyon « *ça concentre en deux lieux plus que les gares parisiennes* ». Néanmoins malgré cette description sans grand enthousiasme elle les qualifie toutes deux de gares « *intéressantes* », surprise par cette révélation inattendue je demande des explications. Et cette fois encore, ce sentiment est construit par la présence de « lieux où on peut se poser en assez grand nombre et où on peut voir pas mal de chose » ce qui lui donne de la « *convivialité* » qui n'existe plus à Nîmes depuis qu'elle ferme ses portes la nuit, c'est devenu une « *gare courant d'air...on ne peut guère s'y asseoir* ».

Ses souvenirs d'enfance avec son grand-père cheminot font peut-être partis des éléments qui ont contribué à faire des gares, des lieux de vie où elle apprécie d'observer les gens. Quand je lui soumets cette idée elle n'est pas convaincue car avec son grand-père, les promenades ne se faisaient pas dans la gare mais autour « *on était rarement dans la gare même, on était beaucoup plus souvent sur les espaces des cheminots* ». Elle retient « le pont des épines fortes qui enjambe toutes les voies » pour regarder les voies, le centre de tri c'est-à-dire une vision plus globale de la gare. D'autres souvenirs de voyages cette fois sont maintenant évoqués comme de « *de supers souvenirs* » notamment à bord de « *ce petit wagon attachée quand la micheline était pleine* ». Le voyage avait été animé par les soubresauts de ce wagon « *on va être remué avait dit ma grand-mère* ». Il y avait aussi ce monsieur qui revenait de l'enterrement « *a fini par exploser de rire et tout le monde dans le wagon a fini par être hilare* ». Par cet étrange changement d'humeur, elle me montre à quel point un voyage peut devenir un véritable moment de plaisir et à nouveau elle prend comme référence « *quelqu'un comme Jacques Tati il aurait pu en faire quelque chose.* » Jacques Tati ce qu'il capte dans la vie c'est les petites choses, il capte les atmosphères ». En parlant d'ambiance, elle pense soudainement à une chose assez extraordinaire « *Et vous avez vu ce qui se passe actuellement dans les parkings à Tours ? Ils essaient de nous faire croire qu'il y a des petits oiseaux.* » Effectivement, cette observation est intéressante puisqu'elle nous met face à une réalité, celle d'un type de lieu à priori peu agréable et peu chaleureux, tant est si bien que des artifices sont ajoutés pour paraître plus accueillant. Cette histoire de parking m'amène à penser aux trajectoires empruntées par les voyageurs, celles-ci passant certainement pour la plupart par une phase de stationnement.

Je lui demande donc de refaire son trajet mentalement : « *c'est le côté routinier, on a testé plusieurs choses et à un moment donné on fait ses marques* » elle me précise que cela est valable pour type de trajet et qu'au moindre changement, souvent lorsque l'on est accompagné, cela déclenche la discussion sur le choix du meilleur parcours : « *ah tiens tu passes par là et l'autre est très étonné, pourquoi celui-là ?* ». Chacun cherche ce qui lui plaît mais c'est une histoire de ressenti « *C'est celui dans lequel on se sent bien et chacun a le sien. Pour les gares ça vaut le coup d'avoir ses repères ne serait-ce qu'en fonction des heures où on trouve plus de place là ou là* ». La moindre incartade peut conduire à de drôles de situations : « *l'autre jour quand je suis allée chercher un de mes fils on a pas pris le trajet habituel du coup on arrivait pas se garer, encore moins que d'habitude !!!* » (En riant)

Finalement existe-t-il une forme de symbolisme associée à la gare de Tours : « *Je trouve que la place de la gare, elle ne reflète plus grand-chose, y'a personne qui l'utilise comme point de ralliement, y'a rien qui part de la place de la gare* ». Elle analyse cette situation et m'explique que mis à part les bus, cette place ne signifie quasiment rien ni pour elle ni pour ses amis puisque jamais ils ne leur viendrait à l'idée de s'y retrouver : « *Aucune de mes amies, aucun de mes amis ne me donnent jamais rendez-vous place de la gare* ». Elle en connaît les raisons qui lui paraissent évidentes « *il est extrêmement difficile de s'y poser et y'a rien qui fasse qu'on est envie d'y rester, ils ont rajouté cette fontaine mais ça donne pas plus de convivialité, y'a pas d'arbres où ils sont tout petits encore. Alors là, c'est vraiment l'espace où on va vers la gare, on ne fait que passer et rien d'autre.* »

Dans ses souvenirs d'adolescente lorsqu'elle évoque sa sortie de lycée elle dit passer par la place de la gare : « *je n'ai jamais fait que la couper, toujours de la même façon mais je ne me suis jamais arrêtée. Elle a été un peu retravaillée mais ça a toujours été un espace où y'avait des bus donc faut se méfier et ça donne pas forcément envie d'y rester.* »

Après cet entretien chargé de sens j'essaie d'obtenir une dernière image ou un dernier mot : « *gare je dirais hall, kiosque, journaux, découverte, lutte avec les machines pour récupérer de l'eau minérale ça fait beaucoup de choses* » (rires).

Commentaires de la carte mentale :

Elle distingue la porte coulissante de la porte à pousser.

La gare est faite de deux arrondis vus de l'extérieur.

« *Là c'est très froid, c'est l'espace guichet. Là c'est l'espace café, y'a les bancs.* »

« *Là un espace important c'est le kiosque, toujours très important ici y'a des livres en anglais* ».

Elle me dit qu'elle aime lire en anglais et ajoute : « *Ils ont quand même fait cet effort pour les voyageurs étrangers.* »

La rampe et l'escalier qui vont vers gare et *tout ça c'est relativement étroit, avec des « clacs »* (=composteurs), *quand ça fait pas clac vous savez que vous avez pas composté.*

Là vous avez ce que j'aime pas du tout, les machines je sais plus trop comment elles sont mais elles barrent la vue. Donc là y'a tout un bloc, il doit y'en avoir 3 ou 4 un machin comme ça.

Ici, un espace qu'est très froid où y'a rien pour moi le côté vivant il est là et là c'est une zone froide.

Et je pense que là il doit y avoir une boîte aux lettres.

L'espace guichet, très en profondeur, on a pas envie d'y aller alors gros problème (cf. indications dessins)

« *Ca me fout en rogne, il faut attendre comme si on allait chercher un billet alors que la plupart du temps on l'a réservé à l'avance, ça ça montre que y'a absolument pas de prises en compte du voyageur* ». *Ce qui est sûr c'est qu'ici on a rien, y'a aucune décos.*

Le panneau d'arrivée des trains, riquiqui riquiqui peu lisibles. Par contre pour les départs immense. L'étroitesse compte tenu du nombre de train (Cf densité sur dessin).

J'arrive très rarement par la gauche.

Je pense que y'a plus de gens qui arrivent par la droite que par la gauche et je vais vous dire pourquoi, c'est une histoire de parking, on arrive de par là. La porte gauche est moins utilisée c'est le problème du sens de circulation. Elle s'auto interroge : alors pourquoi je prends pas la porte coulissante, c'est la sensation de la porte à pousser tout simplement (rires).

C'est rare que je passe par là (zone gauche en entrant) car c'est la zone où les gens sont déjà en attente.

Elle finit en jugeant son dessin :

Magnifique œuvre d'art (rires).

De l'extérieur c'est un truc comme ça à Saint-Pierre (geste avec les bras pour représenter un arc de cercle). Je pourrais vous la dessiner mais je dessinerais les arrivées sur le devant en insistant sur le fait que c'est partout bloqué (rires).

Monsieur Verdelli Lundi 16 Avril 16h00 17h00 (café de l'univers)

Elle : La gare représente le voyage. C'est aussi bien personnel que professionnel. Je voyage souvent dans la journée ou pour deux ou trois jours, c'est professionnel et pour des périodes plus longues. Parmi les moyens de transports, je voyage beaucoup en train, le plus souvent possible en train. Parce que ce que je trouve le voyage très confortable, on est pas stressé on a pas à conduire, on s'assoit on est peinard on a beaucoup moins de transferts qu'en avion. Sur des longues distances, comme lorsque je vais à Milan qui est ma ville natale et j'y vais en train ça prend autant de temps qu'en avion à la fin, sauf qu'on est pas obligé d'arriver deux heures en avance à Roissy, changer deux ou trois de RER, prendre l'avion attendre les bagages etc. c'est de centre à centre ville avec le train donc à la fin sur plus ou moins le même temps c'est beaucoup plus confortable.

Moi : Quand je vous dis le mot gare, ça vous évoque quoi ?

Elle : En étant architecte, ça m'évoque surtout les bâtiments, surtout que ce sont souvent de très très beaux bâtiments parce que construits à une époque qui m'intéresse plus que d'autres en terme d'architecture, le XIX^e XX^e c'est quand même pour moi plus intéressant que quelque chose de plus anciens et ça correspond aussi souvent à des styles architecturaux qui me plaisent.

Moi : Et la gare de Tours comment vous la trouvez ?

Elle : Oui moi j'aime bien j'aime beaucoup l'architecture, c'est pas ce que je préfère, c'est au début de l'architecture des gares mais c'est une très belle gare

Moi : Y'a-t-il des éléments marquants dans la gare, que vous retenir en particulier ?

Elle : D'habitude quand je rentre dans une gare c'est le hangar qui me plaît, l'architecture comment c'est conçu, dans quels matériaux et comment c'est relié à la partie voyageur et accueil. Y'a des gares qui ont des parties séparées comme celle de Tours où tout est dans le même volume. C'est très différent selon les gares. Moi ce que j'aime bien, c'est le gros volume où il y a les rails et les trains.

Moi : et c'est ça qui fait que vous vous sentez plus ou moins bien dans une gare ? Ou qu'est ce qui pourrait faire que... ?

Elle : Oui, je trouve que les gares qui ont un très grand hangar et où y'a l'accueil à l'intérieur du hangar sont beaucoup plus agréables que les gares où on rentre dans un petit espace où le plafond est bas comme dans un bâtiment quelconque et qu'on accède que aux voies avec beaucoup de volume...suite incompréhensible de ce qu'elle trouve moins agréable notamment dans certaines gares parisiennes. J'aime bien le gros volume

Moi : Est-ce que y'a des moments où vous appréciez plus être en gare que d'autres ?

Elle : A l'intérieur de la gare ? J'aime pas les périodes de grandes vacances parce que ça m'arrive quand même de voyager et de changer de gare à la gare de Lyon et c'est pas désagréable mais c'est quand même quand il y a beaucoup de monde moins agréable que quand on est peinard. Je préfère quand y'a pas de trop de monde et qu'on peut s'asseoir et attendre tranquillement et pas trop de touristes stressés parce qu'ils sont pas sûrs d'avoir la place dans le train donc du coup ils s'affolent avec tous leurs bagages et pendant les vacances, les gens ont **énormément** de bagages. Surtout en allant à Milan comme c'est le tracé vers la montagne, y'a plein de gens qui savent pas où mettre leur ski et récemment c'est plus les planches qui ont une dimension qui ne rentre nulle part. Ils communiquent leur stress et ils prennent plein de places avec les valises parce que ça tient nulle part et du coup ça devient difficile de se déplacer à l'intérieur du train forcément mais à la gare aussi. Et puis j'aime pas trop la nuit pour ça, parce que la nuit tard ça fait quand même un lieu de refuge pour les gens qui sont pas vraiment en train d'attendre un train et du coup pour une fille ça peut devenir un peu désagréable.

Moi : est ce qu'il y a des emplacements que vous privilégiez à d'autres en gare de Tours ?

Elle : Je regrette qu'il n'y ait pas la salle d'attente grand voyageur

Moi : c'est quoi comme type de salle ?

Elle : Il y en a dans toutes les gares parisiennes, c'est des salles très tranquilles où y'a des fauteuils où on peut s'asseoir où on n'est pas dérangé par les bruits de la gare. On se sent un peu dans un endroit un peu en sécurité, je ne sais pas comment dire (blanc) un peu en sécurité, un endroit qui nous appartient en quelque sorte. On n'est pas au milieu de la gare où tout le monde tourne, c'est un peu ça.

Moi : et qu'est ce que ça change ?

Elle : Finalement ça change pas vraiment, je lis pareil d'habitude mais c'est vrai que d'être assise sur un banc peu confortable comme ici et au milieu des gens qui passent qui du coup gênent notre attention par rapport à ce qu'on lit, c'est moins relaxant.

Moi : et est-ce qui vous arrive d'observer autour de vous ?

Elle : Les gens à la gare ? Oh bah oui (rires) ah parce que je trouve que c'est un one man show en continu les gens à la gare (rires). Y'a plein de petits événements rigolos, plus je crois sur les gens qui fréquentent la gare habituellement même s'ils n'ont rien à voir avec le voyage.

Moi : Et vous en voyez beaucoup ?

Elle : Bah à Tours, y'en a pas mal mais c'est vrai que les petites anecdotes c'est plus concernant eux que les gens qui voyagent mais sinon moi j'aime bien regarder y'a souvent des retrouvailles bizarres, des gens qui attendent et puis...moi j'aime bien.

Moi : retrouvailles bizarres...c'est-à-dire

Elle : Ben souvent ça arrive que y'ait des gens qui attendent une réaction de l'autre et qui vient pas ou alors il attend quelque chose de froid et c'est très chaleureux ou le contraire. Comme ça je trouve que c'est rigolo. A la gare, on sait qu'on descend et que y'a quelqu'un qui nous attend donc on fait les derniers 100m entre la fin du train et la tête de la voie et on voit les gens qui ont la réaction de surprise ou je ne sais pas, enfin c'est rigolo à voir.

Moi : Et leur émotions vous parviennent ?

Elle : Un peu oui, c'est un partage partiel, enfin c'est un peu sur leur dos car ils savent pas qu'on participe.

Moi : Quand vous regardez les gens se déplacer dans la gare, comment vous pourriez décrire leur façon de se mouvoir ?

Elle : Y'a plein de gens qui ont un problème avec la machine à composter. Ils sont trop loin ou trop proches avec tous leurs bagages et les gens derrière commencent à rouspeter parce qu'ils vont pas assez vite à composter, ils n'arrivent pas à passer devant. Je trouve que la machine à composter est en soi un objet autour duquel on a du mal à se positionner, parce que y'a toujours la petite vieille qui arrive avec sa petite valise et elle reste 2 minutes à essayer de composter, y'a ceux qui rouspetent derrière, ceux qui ont mis la valise mais sont en train de faire autre chose. Et le panneau à Tours comme y'en a un seul panneau et qu'ils affichent la voie 5min avant, c'est vrai que y'a énormément de monde qui attend de voir la voie et qui stationnent même si y'a plein de places ailleurs. Parce que les petits bâtiments commerciaux, ça devient....

Moi : Et vous aussi vous avez tendance à y aller ?

Elle : Oui pour regarder le panneau d'affichage.

Moi : Et vous attendez là aussi ?

Elle : bah comme d'habitude j'arrive le plus tard possible (rires) c'est que j'ai souvent le problème du vélo qu'est pas évident à la gare de Tours. J'essaie de la garer à la gare mais c'est vrai que y'a pas suffisamment de place, ça dépend beaucoup de l'heure. Si c'est très tôt le matin, oui parce que y'a des gens qui font le contraire qui prennent leur vélos en descendant du train donc vers 7h30 y'a encore la possibilité de garer le vélo sinon je le gare à l'extérieur. Si j'arrive vraiment en avance, ce qui arrive très rarement, je rentre dans la petite salle d'attente.

Moi : Et vous trouvez de la place ?

Elle : Oui

Moi : parce que beaucoup de gens semblent se plaindre qu'elle est trop petite.

Elle : Oui moi aussi je me plains qu'il n'y a pas assez de place mais c'est surtout qu'elle difficilement accessible, il faut traverser l'accueil et la porte de sortie est souvent bloquée donc faut ressortir par l'accueil, si on doit pas attendre plus d'un quart d'heure, on rentre pas dans la salle d'attente. Sinon j'attends sur les bancs anti-clochards de la gare, ceux où on peut pas s'asseoir et encore ça va parce qu'il y a ceux qui sont en perroquet où on peut juste poser une fesse.

Moi : Vos activités en gare c'est la lecture d'après ce que vous m'avez dit ?

Elle : Oui je squatte le relais Hachette d'abord et puis je m'assois et je lis ce que j'ai amené, les boutiques non.

Moi : Vous n'avez pas de manque au niveau commercial ou de services ?

Elle : Non non, si j'ai du temps à attendre j'ai toujours quelque chose à lire et le kiosque de la presse me suffit largement. Parfois, je voudrais bien avoir une pharmacie, c'est vrai que dans les aéroports ça se défend, dans une gare un peu moins.

Moi : Et dans le train que faites-vous ?

Elle : je lis aussi ou je regarde des films sur l'ordinateur.

Moi : C'est une manière de ne pas « perdre son temps » ?

Elle : Oui en plus je trouve qu'on se concentre très bien dans le train, sur les trajets d'une heure plus que de longs trajets. Moi je donne des cours à Blois et c'est 20 min minimum ou 1h maximum et je travaille super bien dans le train et pour aller à Paris aussi.

Moi : et vous est-il arrivé de discuter avec des gens dans le train ?

Elle : très rarement, je trouve que c'est très difficile. En France oui. En Italie, j'ai souvent fait semblant d'être étrangère pour ne pas me faire déranger par des gens qui avaient envie de papoter.

Moi : Pourriez-vous me décrire cette différence de comportement ?

Elle : Déjà y'avait beaucoup de trains type autocar, y'avait beaucoup plus de trains avec les compartiments à 8. Et dès qu'on est 8 c'est un peu plus simple et puis oui les gens parlent beaucoup plus facilement. C'est une question de culture, les gens sont plus bavards avec des côtés négatifs et positifs sur les 2. Moi j'apprécie autant l'un que l'autre ou ni l'un ni l'autre.

Moi : Et vos premiers souvenirs de gare, c'est plutôt en Italie ?

Elle : Blanc. Je dirai qu'ils sont beaucoup plus tard lors d'un voyage que j'avais fait pour rendre visite à des amis dans le Nord de l'Europe où j'avais utilisé un billet qu'on achète et qui est valable un mois et on peut accéder à tout le réseau de l'Europe.

Moi : ce souvenir est plutôt agréable ?

Elle : Oui, ça m'évoque un voyage très agréable et de très belles gares aussi.

Moi : Vous associez toujours votre voyage à la gare ?

Elle : Non pas forcément mais là j'étais déjà inscrite à la fac et je rendais visite à des amis qui étudiaient aussi l'architecture donc ça avait fait parti involontairement du voyage.

Moi : y'a d'autres éléments qui feraient que vous me diriez telle gare est agréable, pas agréable ?

Elle : A part l'architecture, oui la propreté, le fait que ce soit un lieu vivant qu'il y est la buvette ou d'autres commerces fréquentés soit à manger soit des kiosques de presse. Sans vraiment vouloir acheter mais voir des gens qui entrent et qui sortent et qui animent le lieu. J'aime bien le concept des gares où on fait appel à des gens qui ne sont pas uniquement là pour voyager comme à Blois, la buvette est devenu un petit restaurant pour les gens qui travaillent dans le coin mais ici c'est beaucoup plus détaché de la gare donc à l'extérieur de la gare on ne le voit pas, ça participe à faire vivre la gare même si c'est pas lié à la fonction de voyage. Y'a des gens qui viennent et qui vont comme pour acheter le journal et ça contribue à animer le lieu. Si il n'y a pas beaucoup de train ça devient vite vide et c'est moins agréable.

Moi : Donc l'ambiance de la gare ?

Elle : C'est quand même animé. C'est bien quand c'est animé. C'est une alternance de vide et de pleins et il faut que les vides soient plus courts que les pleins.

Moi : Quand vous venez dans la gare, quel est votre trajet, pouvez-vous me le décrire ?

Elle : Mon trajet, j'ai chronométré combien ça me prend en allant à une vitesse normale donc du coup j'essaie de réduire le temps car je suis toujours en retard. Oui je fais toujours le même chemin, quand j'arrive au feu ici place Jean Jaurès : *encore 5 min est-ce que je vais y arriver ?* (rires). Je le fais souvent à vélo, parfois à pied mais jamais en voiture.

Moi : trop difficile d'accès ?

Elle : Bah déjà j'habite en centre ville pour pouvoir ne pas utiliser la voiture, c'est super difficile de se garer et je préfère me déplacer à vélo et je fais le même trajet à pied et à vélo, c'est le plus court donc c'est le même pour les 2.

Moi : Quand vous entrez dans la gare, vous entrez toujours par la même porte ?

Elle : Oui, j'arrive toujours du même côté par contre je ne sors pas toujours par la même porte.

Moi : Et que faites-vous tout de suite ?

Elle : je prends mon billet d'abord à la première machine et puis je vais garer le vélo mais du coup je suis moins à la bourre quand je vais en vélo car je sais que j'ai besoin de temps pour chercher une place donc je cours plus quand je suis à pied. Quand je pars sur la journée, je prends le vélo sinon je laisse pas le vélo trois jours à la gare. Une nuit ça va mais une semaine ça va pas.

Nous sommes interrompues par un coup de fil.

Moi : Et lorsque vous avez besoin d'attendre, vous arrive t-il de sortir de la gare ?

Elle : Si je suis sortie c'est juste deux ou trois pour poster du courrier mais juste près des portes où se trouvent les boîtes aux lettres.

Moi : Tout à leur vous en parliez, quelles seraient la ou les fonctions d'une gare ?

Elle : Oh bah bien évidemment il y a le voyage qui est prioritaire mais ce serait bien si les gares arrivaient à intégrer de façon stable la restauration et la presse parce que du coup ça permet d'être fréquenté tout au long de la journée et c'est pas forcément en relation avec les départs et les arrivées. C'est un peu dommage qu'il y ait de si beaux bâtiments qui soient relégués à une fonction et qu'on n'exploite pas les possibilités d'en développer d'autres.

Moi : j'ai rencontré ce matin le chef de gare qui me parlait d'expositions photos qui avaient eu lieu...

Elle : Oui c'est vrai y'a quelque petites choses comme ça et les expositions de photos c'est agréable. Ce que j'aime moins c'est les manifestations ponctuelles type la chorale ou des choses comme ça. C'est pas que ce soit désagréable mais c'est vrai qu'on y va pas exprès bon c'est vrai que du coup si on est là c'est agréable mais bon si ils en font deux sur une semaine la possibilité de tomber dessus est assez faible.

Moi : Et la présence d'autres personnes en gare qui ne sont pas là pour voyager comme les marginaux, ou les personnes qui viennent juste comme ça, ça vous gêne ?

Elle : les gens qui viennent danser ça ne me gêne pas du tout, au contraire, je trouve qu'ils ont trouvé un moyen d'exploiter un espace qui ne l'était pas et ben ils sont pas agressifs, ils ne prennent pas trop de place, la musique n'est pas trop bruyante, ça s'intègre assez bien car ils ont trouvé un moyen de ne pas être gênant et donc du coup de ne pas être chassé par les gens de la gare. Ils ont créé un espace à eux en plus c'est agréable de les regarder pendant qu'on attend. Les marginaux ça ça ne me gênerait pas mais les réactions entre eux et les gens des kiosques de presse, ça ne se passe pas toujours facilement et c'est vrai qu'on ne sait pas qui à raison qui à tort. Pendant qu'on attend, c'est pas agréable de voir les gens qui discutent de façon animée, c'est pas agréable parce que on se sent limite concerné mais on n'a pas assez d'éléments pour prendre position et du coup on va pas faire semblant de rien et on se sent gêné.

Moi : j'évoque un jeune homme qui m'avait répondu au questionnaire se sentir gêné d'être assis en gare à côté d'un SDF qui n'a nulle part où aller.

Elle : ça d'habitude ça ne m'a jamais gêné en soi, c'est plus quand il y a des discussions entre un SDF et quelqu'un.

Moi : Avec un membre du personnel de la gare ?

Elle : ça ne m'est jamais arrivé de voir ça. Le personnel de la gare, je les ai toujours trouvé courtois, très courtois, souvent incompetent mais très courtois. Je ne sais pas comment ils ont choisis le personnel mais je prends les billets à la borne parce que si je les prends au guichet c'est jamais le bon. Ils se trompent tout le temps, vous leur donnez un petit papier où vous avez marqué les numéros de train et les horaires et ils sont capables de ne pas vous faire les bons billets. Si on veut un billet compliqué, il faut aller à Saint-Pierre parce qu'on n'aura jamais un billet où il faut changer plusieurs fois. La différence est évidente.

N : Et la gare de Saint-Pierre, vous en pensez quoi ?

L : Bah elle a le problème à mes yeux de toutes les gares passantes. Il y a une différence énorme entre les gares de tête et les gares passantes. Déjà le bâtiment de la gare n'est forcément pas un bâtiment fermé, on entre toujours par les côtés et sur les voies y'a un hangar, une espèce de couverture parfois mais souvent y'en a pas. A Saint-Pierre y'en a pas, y'a un petit porte-à-faux sur chaque trottoir et en tout cas c'est une gare où on voit les trains passés et pas s'arrêter, c'est une relation très différente au train, je trouve.

N : C'est comment, plus désagréable ?

L : Oui, j'aime bien les trains mais j'aime bien les prendre dans les gares de tête même si je sais que d'un point de vue du train ça fait perdre du temps, c'est vrai que les bâtiments de gare qui peuvent développer d'autres fonctions c'est sur les gares de tête, pas vraiment sur des gares passantes.

N : Vous allez souvent à saint-Pierre ?

L : Non, je viens toujours à pied à Tours sauf cas extrême mais ça m'arrive 2-3 fois dans l'année. Parce que si je dois attendre, je préfère attendre ici. A Saint-Pierre, le bâtiment est impersonnel et on n'attend pas sur les voies parce que c'est désagréable, on est quand même au milieu....non je préfère attendre à Tours.

N : Et l'architecture du bâtiment ?

L : C'est une architecture contemporaine moyenne...moi ça ne me séduit pas. C'est pas mal hein mais je préfère ici.

N : Et la place qu'ils ont faite devant la gare ?

L : Moi j'aime bien, j'aime bien la conception du projet, bon ça marche pas comme place mais je ne sais pas non plus si c'était le but du projet. C'est une place à l'intérieur de laquelle on circule mais on ne s'arrête pas. C'est vrai que face à la gare souvent on fait que traverser par contre moi la place j'aime bien, le rapport entre minéral/végétal et le fait qu'ils ont dû composer avec les différentes orientations de la voirie, ça a bien marché, c'est bien conçu, tout en étant une place carrée comme ça ils arrivent à l'orienter sur la diagonale vers le Vinci de façon assez astucieuse sans que ce soit trop visible. Oui moi j'aime bien.

N : Et de manière symbolique, quelle place a la gare dans la ville ?

L : Pour moi oui parce que je voyage souvent en train partout et pas seulement à Tours, c'est vrai que je sais toujours quand je vais où est la gare, comment j'arrive à la gare, comment je repars de la gare. Même à Milan, je sais plus facilement ça que les entrées d'autoroute. C'est lié au fait que j'aime bien voyager en train. Par contre la place de la gare oui mais les places devant la gare sont souvent super nulles partout, malheureusement et pour moi c'est un lieu de repérage dans la ville, c'est un endroit hyper simple à identifier sur une carte et du coup on sait où on est par rapport à la ville. C'est simplifié par la gare.

N : C'est peut-être lié au fait que vous arrivez souvent par la gare dans une ville ?

L : Oui pour les villes que je ne connais pas, je fais mon repérage par rapport à la gare et souvent aussi en terme de transport en commun les gares sont super bien connectées à la ville et donc si on doit se déplacer, c'est vrai qu'avoir la gare comme point de repère c'est simple aussi. Enfin sauf à Tours (sourire).

N : c'est vrai que j'ai remarqué que beaucoup de personnes avec des bagages empruntent la rue de Bordeaux pour se rendre à la gare ou en revenir pour aller prendre un bus, place Jean Jaurès.

L : La rue de Bordeaux, c'est toujours plein de monde, avec les roulettes c'est pas évident et on se fait toujours arrêter par les gens qui font des questionnaires je sais bien que c'est leur travail mais c'est vrai que quand on court avec une valise à roulettes c'est évident qu'on va prendre un train. Et puis en plus y'a les panneaux de la Loire à vélo sur le tronçon de la rue de Bordeaux sur les 2 côtés alors qu'en fait c'est une rue semi piétonne. Donc les piétons réagissent si on est à vélo car ils se disent que c'est une rue piétonne et les vélos n'ont pas de site propre, on est obligé de rouler entre les gens à pied.

N : mais vous ne la prenez pas vous la rue de Bordeaux le matin ?

L : Non, je tourne sur celle qui est après au feu et qui rejoint la rue de Bordeaux sauf s'il est 7h du matin et y'a personne donc je prends la rue de bordeaux sinon je prends la rue « Carrossable » c'est plus pratique, on roule plus vite.

N : est ce que selon vous y'a des comportements, une manière d'être à adopter quand on est dans une gare ?

L : Chacun fait comme il l'entend. Je crois quand même qu'il y a un comportement que les gens observent en descendant, surtout si on va sur Paris, y'a des gens qui sont pressés donc se comportent normalement et puis y'a ceux qui vont travailler qui se mettent près de la porte et descendent en vitesse et essayent de tracer sur le trottoir pour arriver le plus tôt possible au métro. C'est pour des raisons de temps.

N : Justement en parlant du temps, comment le ressentez-vous dans la gare ?

L : J'aime bien. C'est un peu le début du voyage, une fois qu'on est arrivé à la gare, c'est bon, on a le train. Avant on n'est pas sûr, est-ce que je vais avoir le train ? Mais une fois qu'on passe les portes de la gare c'est bon. Ça m'est arrivé une fois d'entendre : « attention la navette va partir, prenez garde à la fermeture des portes » (rires) et j'ai couru et j'ai réussi à monter.

N : Et quand vous arrivés ?

L : Là je m'arrête presque jamais, je sors tout de suite sauf cas exceptionnel

N : est-ce que vous pensez que la gare de Tours a été bien conçue ? à l'intérieur ?

L : je trouve qu'elle n'est pas bien conçue, elle est un peu comme toutes les gares de l'époque, conçue à une époque où on voyageait autrement et elles ont du mal à adapter à l'espace à la façon dont on voyage aujourd'hui. Les gens arrivaient beaucoup plus avant, avaient des bagages d'une autre taille, montaient différemment dans le train, ils avaient des zone d'espace plus grands, plus vides maintenant on a tendance à tout remplir parce qu'on n'en a plus besoin sauf que c'est pas évident de le remplir, déjà pour être en harmonie avec l'espace du bâtiment et aussi pour être fonctionnel. Ici, je trouve que les deux ovoïdes c'est pas génial, mais je ne serais pas quoi proposer. Y'a des gares qui ont des grandes terrasses au dessus de l'entrée qui regardent les rails et qui ont des cafés et là c'est vrai que c'est super agréable car on n'est pas au milieu des gens qui traversent, on est que sur la terrasse du café, on voit les trains, on voit la gare. Ça crée une hiérarchie dans l'espace différente et c'est vrai que là c'est agréable. A tours, au dessus de la partie carrelée, il y aurait de la place car la verrière est haute, mais c'est vrai qu'on s'arrête moins par hasard, il faut monter pour aller au café et pour les affaires c'est peut-être moins bon.

N : Pensez-vous qu'il faille être habitué à fréquenter les gares pour pouvoir les apprécier ?

L : non. Dans les aéroports un peu mais pas dans une gare.

N : Quelles images ou sentiments associeriez-vous à la gare ?

L : Image, je ne sais pas mais c'est vrai que mon copain et moi avons fait depuis 15ans du déplacement un élément de vie. Pas le déplacement pour le déplacement mais changer souvent et se déplacer souvent, nous faisons tout ce que nous pouvons pour que ça arrive, nous construisons notre profession autour de ça aussi. Je n'ai pas forcément quelque chose d'associée à la gare mais c'est vrai que le voyage tient une place très importante dans ma vie.

N : Donc de manière générale, une gare c'est agréable ?

L : Oui oui oui. Ce n'est presque jamais désagréable même quand je vais à Paris pour la journée, que je suis en retard ou j'ai autre chose à faire... même dans des conditions qui ne sont pas

forcément les meilleures c'est toujours agréable autant l'idée d'aller à Orléans en voiture donner un cours à La Source, ça me stress, autant l'idée d'y aller en train, de prendre après le tramway et d'y aller peinarde, ça me met automatiquement en tranquillité, j'utilise le temps pour préparer les dernières choses, je ne suis pas occupée à conduire, j'ai le temps de faire le point donc j'aime particulièrement le voyage en train.

N : ce goût pour le déplacement ça vous est venu comment ? Y'a-t-il eu un élément déclencheur ?

L : Je crois que oui, c'est la même chose pour les deux. C'est une année d'université faite à l'étranger y'a 18ans (rires) mais on a pas été capable de rentrer, on a plus voulu. On est parti sur l'idée qu'il fallait vivre de façon un peu nomade et on ne s'en lasse pas.

Elle est venue avec son bébé.

N : et avec le petit ça va être certainement plus difficile ?

L : Disons qu'avec un seul ça reste possible, c'est un compromis. Un nous permet de garder notre style de vie, 2 c'est pas possible. Lui, va sacrifier le fait d'être tout seule et nous on va sacrifier quelque chose mais lui il est en Algérie pour l'instant donc je crois qu'il ne se laisse pas trop interdire les voyages, moi pour l'instant oui pour d'autres raisons. Mais non je ne crois pas. Je crois que ce serait un sacrifice qu'on ne compenserait pas avec le petit, on serait pas satisfait, on serait frustré donc du coup lui aussi. Si il n'aime pas voyager...on va voir hein. Mais je crois qu'il va s'habituer. Là on s'est arrêté à Tours depuis 5 ans mais on voyage régulièrement, avant on changeait de continent, de pays une fois par an. Là aussi on reste au même endroit mais c'est un compromis professionnel car on sait qu'on construit d'autres choses à d'autres endroits donc on a la chance de décider de nous même ce que nous faisons de notre vie surtout de notre travail.

N : Donc le voyage vous l'associer au côté professionnel ? et y'a-t-il un côté plaisir ?

L : Je voyage rarement en vacances tout court mais c'est parce que on est des mordus de ce qu'on fait et c'est plus la passion pour ce qu'on fait qui nous amène à voyager et c'est là dedans que nous trouvons le plaisir. On essaye toujours d'associer les deux choses. Quand on va au Portugal, on y va pour faire du terrain, on a deux terrains différents sur des sujets de géographie mais on y va parce que ça nous fait plaisir d'aller au Portugal.

N : C'est en passant par votre objectif professionnel que vous allez réussir à...

L : Je ne sais pas lequel des deux passe en premier, ils sont très fortement liés. C'est vrai que je conçois peu la semaine de vacances dans un village au bord de la mer, pour me reposer oui mais je ne le considère pas comme un voyage. Y'a une partie découverte qui va avec le voyage qui peut être architecturale ou des lieux ou parti professionnel.

N : Vous allez très souvent dans des lieux que vous ne connaissez pas ?

L : On a un réseau de lieux qui reviennent et qui sont surtout Portugal et Italie et pour le reste on change à chaque fois

N : Vous avez cette soif de découvrir de nouveaux endroits ?

L : Oui et je pense qu'on aura pas assez de temps ?

N : Et dans les pays étrangers, les gares qu'est-ce qu'elles ont de différent ?

L : Pas déjà en dehors de l'Europe, c'est pas évident de voyager en train, pas toujours. En Afrique du Nord ça va encore. En Afrique noire c'est pas évident. Les gares sont souvent moins des objets d'architecture intéressants ce sont des haltes le long de la voie. Plus qu'une gare c'est un guichet avec une entrée, c'est souvent ça. En Inde c'est génial, les trains, les gares tout ça, c'est lent. La gare de Bombay est une super belle gare, inscrite au patrimoine mondiale de l'Unesco et en plus c'est un condensé de l'étrange vie des villes indiennes où y'a dix mille personnes dans un même endroit sans que personne ne se bouscule, sans que y'est une valise au milieu. C'est toujours fluide au contraire d'ici où il suffit d'avoir trois personnes pour que le guichet soit bloqué. Les trains sont des vieux trains de ligne super bien entretenus, c'est un voyage super agréable. On prend un rythme en fonction de l'endroit où on est donc on ralentit un peu notre idée qu'il faut être partout au même moment et puis aussi le fait qui n'existe plus ici, y'a une partie de commerces dans les trains, à chaque arrêt les gens montent et vendent des petites choses et ça c'est agréable aussi.

Y'a plein de gens qui montent avec des fruits, des paniers de fruits ou du thé et des biscuits, plein de choses parce que les arrêts sont suffisamment longs pour que les gens puissent monter. En Inde, y'a même des gens qui montent pour récupérer les bouteilles plastique vide et les recycler. Moi j'aime ça. Ça permet que y'est une vie dans le train et pas seulement à la gare. Mais en Inde, les gares sont super bien équipées, y'a des endroits pour dormir, des salles d'attente où se reposer avec des grands fauteuils, c'est des vrais lieux de vie et d'attente parce que la correspondance peut être dans 4h.

N : Et vous pensez que c'est dommage qu'en France il n'y ait pas cela ?

L : non le réseau fonctionne très bien, les trains sont presque toujours à l'heure donc il n'y a pas lieu de faire ce genre de choses. En Italie peut-être (rises), d'ailleurs les français se font toujours avoir dans le train de nuit pour Milan car il s'arrête à Versacelli à l'heure où il devrait s'arrêter à Milan.

Après un moment de silence

Si j'ai une image à associer à une gare, c'est une image de gare et c'est celle de Milan, c'est une image d'architecte, c'est un bâtiment magnifique parce que ça correspond à l'époque que je préfère. Ça donne un caractère au lieu, l'extérieur et l'intérieur. C'est ça aussi qui me plaît ici, c'est pas une gare comme les autres.

Elle tente de me dessiner l'extérieur de la gare de Tours, mais elle hésite et me dit que l'intérieur n'est pas génial. Que les portes sont horribles. Ce que j'aime bien c'est la structure en fonte, c'est dommage qu'ils n'arrivent pas à se débarrasser des pigeons. Finalement son dessin ne lui plaît pas, c'est dingue on a l'impression de bien connaître et puis...donc je vous fais le plan le plus simple. Les deux machins qui sont là, j'ai jamais compris pourquoi en ovale.

Monsieur P. Dubernard Mercredi 18 Avril 15h00 16h00 (bureau gare de Saint-Pierre)

P : Y'a beaucoup de choses qui se passent dans cette gare.

N : ce qui se passe c'est quoi ?

P : Y'a effectivement beaucoup de passage en gare de Saint-Pierre des Corps, quelques y'a des petites anecdotes, c'est un lieu de vie quoi, les gens se quittent, les gens se retrouvent, c'est quelque fois joyeux, quelque fois triste.

N : et ça se passe où principalement ?

P : Oh ça se passe sur les quais et principalement dans le hall notamment les retrouvailles ou les moments où on se quitte nous y'a les contacts avec nos clients, je dirai 9 fois sur 10 ça se passe bien et 1 fois sur 10 le contact peut être difficile dans la mesure où le client n'est pas forcément content de la prestation pour telle ou telle raison donc il faut qu'on lui explique qu'on le prend en charge qu'on a fait des choix qui font que on est obligé de le prendre en charge qu'on a pu retenirles cas typiques c'est les ruptures de correspondances, son train il venait d'un train en retard et devait prendre un train qui lui devait partir à l'heure. On le reporte le train suivant, bon ça fait jamais bien plaisir, mais c'est notre travail quotidien.

N : C'est davantage ce genre de motif qui témoigne de l'insatisfaction ?

P : Oui, disons que c'est le motif principal.

N : Concernant les lieux à proprement parler ?

P : Si y'a parfois des gens qui se plaignent sur la tenue de nos toilettes ou choses comme ça donc après on fait une enquête, on regarde ce qui s'est passé. Une fois par an y'a une IFC qui nous donne un petit peu la vision client c'est une enquête satisfaction client, ils sont interrogés par un organisme extérieur. Voilà.

N : Quelles personnes sont interrogées, comment sont-elles choisies ?

P : Je pense que c'est du hasard, c'est un échantillon que je suppose doit représentatif, c'est des jeunes, des personnes plus âgées, peut être différentes typologies de clients, des gens qui voyagent tous les jours, des gens pour qui c'est occasionnel.

N : ça porte sur quelles thématiques ?

P : Euh... (il cherche dans ses papiers) la sûreté, la prise en charge du client, l'accessibilité, le confort en gare ,l'image de la gare, l'information.

N : Concernant l'image de la gare, pouvez-vous m'en dire plus ?

P : c'est : Est ce que ils rencontrent du personnel SNCF, est-il facilement identifiable, a-t-il répondu de manière correcte à la demande qui a été faite, en quels termes, est-ce que la personne a été bien orientée, bien renseignée, c'est assez exhaustif.

N : Et globalement les gens sont satisfaits, y'a-t-il quelque chose qui ressort en particulier ?

P : la gare de SPC, comment dire, disons que dans les typologies de gare, y'a les gares qui sont certifiées depuis 1 an, 2 ans, 4 ans ou y'a des normes très strictes de certification. Bon ce n'est pas le cas de la gare de SPC, c'est le cas de la gare de Tours par exemple. La gare de SPC n'est pas certifiée mais depuis 1 an et demi on est entré dans une démarche qui va nous préparer à la certification dans un an ou deux, ça garantie au client un niveau de prestation suffisant, intéressant que ce soit dans l'accueil ou la prise en charge etc. Une certification c'est très très complet, y'a des centaines de points à observer, bon c'est coûteux parce que ça demande des investissements. Par exemple à SPC la signalétique est un peu ancienne, dans la certif passerait pas, il faudrait la changer, c'est un gros dossier à monter qui sera fait dans les mois à venir donc voilà pourquoi la gare de SPC n'est pas certifiée, c'est qu'il y a tout un tas de points où on a du retard. Et il y a aussi tout un tas de point où on travaille depuis 1 an 1an et demi, on s'y prépare tranquillement sinon la marche elle est très grosse pour passer de non certifiée à certifiée, on ne peut pas le faire en trois mois.

N : est-ce que vous connaissez la raison principale qui pousse les gens à prendre le train ?

P : Pourquoi ils viennent prendre le train ?

N : Pourquoi ils viennent dans la gare, c'est pas forcément pour prendre le train ?

P : Je pense que la gare de SPC contrairement à la gare de Tours c'est une gare où on vient ou prendre le train ou pour attendre ou pour accueillir quelqu'un ou pour prendre le train soi même. C'est pas une gare comme tours où on peut y aller pour d'autres....euh c'est un lieu de passage beaucoup plus central qu'à SPC, bon à SPC y'a un minimum de commerces quand même mais ça n'a pas forcément la même vocation que la gare de Tours qui a un petit plus d'offres. Je dirai que c'est principalement une gare de transit, y'a beaucoup de gens qui sont en correspondance à SPC, qui viennent du Sud vers l'Est ou l'Ouest qui s'arrêtent à SPC parce que c'est la gare de transit. Ou inversement des gens qui viennent du Nord qui vont vers l'Est ou l'Ouest ou inversement des gens de l'Est ou Ouest qui vont vers le Sud ou le Nord, enfin voilà ça marche dans tous les sens.

N : Et ils passent beaucoup de temps en gare ?

P : ça c'est je mesure pas, en règle générale, je pense que non, une correspondance moyenne c'est entre 15 min et 45 min, la gare est quand même bien desservi, c'est une des grosses gares du Sud-Ouest quoi.

N : Et y'a un lieu spécifique d'attente ?

P : Bah euh pour les voyageurs en attente de départ c'est la salle d'attente, les salles d'attente, on en a 3, sur les quais. Sinon, les personnes qui attendent en règle générale c'est dans le hall ou sur les quais mais plutôt dans le hall.

N : Est-ce que vous pensez qu'il y a des moments où les gens vont préférer être en gare plutôt qu'à d'autres moments ?

P : *Blanc* Je dirai que c'est lié complètement à notre fonctionnement. Si les trains sont à l'heure, les clients sont paisibles. Si les trains sont en retard, on a un gros travail d'information à faire et puis bon c'est la situation est vraiment perturbée, on a un réel travail pour aller au devant de la clientèle, pour la tenir informer. Parce qu'on a eu de très grosses perturbations.

N : C'étaient des grèves ?

P : Oh non pas des grèves, la grève c'est à part. La grosse perturbation, c'est la perturbation de trafic, exemple hier il y a eu 2 incidents majeurs, y'a le plan Vigipirate qui a été déclenché sur la ligne TGV Sud-Est et ça eu des répercussions sur SPC parce que tous les trains qui venaient de Lyon ou de Marseille avaient entre 2 et 3 heures de retard donc forcément les trains ne sont pas au terminus à SPC exemple y'a un train qui va de Marseille à Nantes, y' a des gens qui allaient à Nantes, qui attendaient ce train là. Dans l'absolu ils auraient dû attendre 3 h donc on leur a trouvé une solution différente pour s'acheminer quand même mais bon ça c'est une situation perturbée. Ça c'est une situation perturbée. Y'en a eu une autre hier en fin de soirée, y'a eu un incendie entre Vierzon et Orléans donc c'est la ligne Toulouse Paris Austerlitz donc tous les trains qui montaient de Toulouse Limoges étaient déviés à Vierzon via SPC et après vers les Aubray et Paris Austerlitz donc hier soir en fin de nuit on a eu 4 trains qu'on ne voit jamais, des situations perturbées comme ça relativement grosses y'en a 2-3 par mois.

N : Et comment vous gérez les personnes ?

P : Comment on les gère ? Bah en règle générale on fait avec l'équipe en place et notre but est de veiller à ce que l'information soit la plus exacte possible et surtout qu'en y'a des temps d'attente. Le cas type c'est un accident de personnes, c'est un suicide donc ça veut dire qu'à 100-200 km d'ici y'a une personne qui s'est jeté sous un train donc ça veut dire un suicide donc ça veut dire arrêt complet des circulations donc ça veut dire 2h minimum de retard. Bon ça veut dire que les trains qui doivent passer à 15h vont passer à 17h, c'est comme ça voilà. Notre rôle c'est de donner tout de suite le motif de la perturbation et puis surtout avec un délai parce que y'a encore quelques mois, 1an ou 2 ça nous arrivait de dire « un retard indéterminé », bon maintenant on évite on ne dit plus indéterminé même si c'est très difficile d'estimer on essaye quand même de donner un délai. Bon on sait par exemple que pour un accident de personnes c'est deux heures donc en gros 8 fois sur 10 on sera dans les clous on sait que 2 fois sur 10 en une heure ça peut se résoudre c'est plus souvent malheureusement 2h30 3h. Mais en gros on a l'habitude on sait que 8 fois sur 10 à ¼

h près on sera....et après le pb c'est quand on annonce un retard de 2h, le client il fait ce qu'il veut, il annule son voyage, il va faire une course donc si il revient 2h après et que finalement son train a pris de l'avance donc voilà il n'est pas content non plus. C'est des situations pas faciles à gérer donc notre travail c'est d'informer, de prendre en charge les clients et essayer de leur trouver un moyen palliatif pour quand même se rendre à destination sans attendre le train qui est en retard. C'est tout notre travail de prise en charge de la clientèle en situation perturbée. C'est vrai que nous ici on voit, on se souvient principalement de ce qui se passe pas bien d'un autre côté le client qui voyage assez régulièrement et puis bon on a des statistiques régularité grosso modo je vais parler du TGV on pourrait creuser les autres trains mais ça doit être pareil 9 TGV sur 10 partent de SPC avec un retard inférieur à 10min. voilà Ce qui est raisonnable entre guillemets quand on prend sa voiture...on peut tomber en panne, avoir un accident. 90% de nos TGV partent avec un retard inférieur à 10 min, 0 min 1 min c'est 75% à peu près. Disons que notre ici en gare de SPC c'est d'éviter de rajouter un retard sur un retard, voilà. Bien anticiper les situations, parce que un train qui a deux heures il va arriver forcément mais deux heures après et dedans y'a plein de gens qui avaient des correspondances ici. Des fois on se trouve avec 10 15 30 80 100 personnes donc c'est pas toujours facile. Des fois le ton monte un peu mais bon voilà faut expliquer aux clients que y'a des choses qui arrivent qu'on ne maîtrise pas du tout, on a des compensations hein quand c'est un retard dont le motif est d'origine SNCF, si le retard est supérieur à 30 min y'a une compensation qu'est attribuée au client ça correspond à 30% de son billet et ce sont des bons voyages.

N : qu'est ce que vous pensez que les gens attendent ?

P : Qu'est-ce qui attendent de la SNCF en général ?

N : Non, je dirai plutôt quand ils viennent en gare, prendre un train...

P : Ce qu'ils veulent c'est pouvoir se garer facilement à proximité de la gare donc l'accessibilité, le client a pas trop envie de tourner une ½ h avant de trouver une place de parking, bon c'est un pb à Saint-Pierre, peut-être moins aigu qu'à Tours, c'est pour ça que y'a beaucoup de gens qui viennent prendre le train à SPC. Ensuite une fois qu'ils rentrent dans la gare c'est que ça soit bien signalé, l'endroit où ils doivent prendre leur train soit bien affiché et puis si y'a un souci qui puissent rencontrer facilement un agent SNCF qui les renseigne d'une façon cordiale avec une attitude de service très positive, bon puis après leur intérêt c'est qu'il parte et arrive à l'heure, Ce qu'ils veulent c'est pouvoir se garer facilement à proximité de la gare donc l'accessibilité, le client a pas trop envie de tourner une ½ h avant de trouver une place de parking, bon c'est un pb à Saint-Pierre, peut-être moins aigu qu'à Tours, c'est pour ça que y'a beaucoup de gens qui viennent prendre le train à SPC. Ensuite une fois qu'ils rentrent dans la gare c'est que ça soit bien signalé, l'endroit où ils doivent prendre leur train soit bien affiché et puis si y'a un souci qui puissent rencontrer facilement un agent SNCF qui les renseigne d'une façon cordiale avec une attitude de service très positive, bon puis après leur intérêt c'est qu'il parte et arrive à l'heure. Donc la régularité on est pas trop mauvais on est même relativement bons et puis la notion de services en gare c'est des choses qu'on travaille un peu plus et qui à mon avis feront la différence à l'avenir.

N : Certainement vu que vous n'êtes pas situés de façon centrale comme à Tours ?

P : Oh non c'est pas ça , je comparais pas forcément ça à la gare de Tours mais plutôt dans l'optique qu'un jour viendra où des trains qui ne seront pas forcément SNCF circuleront sur les voies donc comme dans un aéroport l'opinion aura le choix entre la SNCF, Virgin , Castorama fin j'en sais rien. Mais on se prépare à ça quoi, je pense que dans une dizaine d'années on y sera puisque concernant le fret c'est déjà le cas.

N : et ce choix est demandé ?

P : Euh...non je ne sais pas parce que dans l'esprit des français je pense, la SNCF c'est un service public or ce n'est pas du tout un service public.

N : vous parlez de service public et ça me fait penser à espace public parce que certaines personnes disent que la gare est un espace public.

P : Ah bah c'est un espace public à partir du moment où on c'est ouvert au public.

N : Mais pourquoi ?

P : c'est un espace public mais c'est pas la notion de service public. Une boulangerie c'est un espace public. Je sais pas.

N : ça dépend de la définition de l'espace public. Pour moi c'est une définition particulière, si il y a des relations entre les gens, si on se comparer aux autres, regarder les autres là oui je parlerais plus d'un espace public.

P : Donc une boulangerie c'est un espace public.

N : Oui pourquoi pas mais une gare y'a du oui et y'a du non, donc j'essaie d'avoir l'opinion des gens.

P : ça on le retrouve dans la psychologie de clientèle. Y'a les abonnés qui partent le matin à 7h 7h30 euh...oh quoique ils se connaissent entre eux mais bon ils ont leur portable et dès qu'ils sont montés dans le train clac ils bossent. Et après y'a le voyageur occasionnel qui lui est un peu perdu donc il aura du mal peut-être à lier connaissance, il est dans sa bulle quoi hein. C'est un lieu de passage mais c'est pas forcément un lieu de vie dans le sens où les gens se croisent, se disent bonjour. Par contre y'a une solidarité évidente entre les clients quand justement la situation est perturbée y'a un groupement avec souvent un meneur, y'a la personne qui rouspète un peu plus que les autres, y'a souvent aussi la personne qui dit : « bah écoutez ils font ce qu'ils peuvent, ils ont les moyens qu'ils ont » donc dans une groupe en général y'a toujours un meneur et un modérateur et puis y'a le reste qui suit.

N : et en dehors de ça les gens restent assez solitaires ?

P : Oui, c'est-à-dire que nous on a intérêt à ce que les clients soient bien positionnés par rapport à leur billet et leur accès au train, le client qui a un billet pour la tête du train, on a pas intérêt à ce qu'il soit en queue sinon il va perdre du temps et l'impératif c'est faire l'heure, donc notre intérêt à nous c'est que les clients soient bien positionnés à l'endroit où ils doivent monter. Pour ça on a des affichages particuliers.

N : Qu'est ce que vous pensez que les gens retiennent avant tout ?

P : Qu'est ce qu'ils retiennent ? Et bien euh...

N : est ce que cela varie selon les personnes ?

P : Non je crois que si le voyage c'est bien passé ils ne retiendront pas grand-chose si le voyage c'est entre guillemets mal passé ils retiendront la façon dont ils ont été accueillis et la façon dont on s'est occupé d'eux et après derrière la façon dont on les a pris en charge.

N : Pourquoi à votre avis, ils ne retiennent pas quand ça se passe bien ?

P : Ben parce que ils considèrent qu'ils ont payé leur billet assez cher, ils ont droit à un service, c'est un dû quoi. Moi je vais à la boulangerie, je demande une baguette bien cuite si on me la donne pas trop cuite je ne suis pas très content. Enfin voilà.

N : Est-ce que du coup il y a plusieurs fonctions pour la gare ?

P : Plusieurs fonctions *répète t-il d'un air dubitatif*

N : Est-ce que c'est juste pour se déplacer ou y'a autre chose derrière ?

P : *Blanc* Ben je crois que ça dépend du type de déplacement, encore une fois ça dépend de la typologie du client. Si c'est un abonné, il va embaucher à l'autre bout donc il a pas envie du tout mais alors pas du tout d'arriver en retard. Si c'est un client qui fait un voyage loisir, il va pas être content mais ça ne le gêne pas d'être retardé d'une heure une heure et demie deux heures...mais je ne sais pas qu'est ce que vous mettez derrière ce mot ?

N : Quel mot précisément ?

P : Les attentes des clients en gare ?

N : euh...ça dépend c'est assez vague comme tout à l'heure vous me parliez d'horaire mais y'a peut-être aussi l'architecture, l'esthétique

P : Je pense que oui dans l'ambiance de la gare ça en fait parti, ici c'est du béton, c'est pas très beau, la signalétique est vieillotte bon c'est pas une belle gare. Je pense que ça joue beaucoup dans la perception qu'on a de l'ambiance en gare, est-ce que le sol est propre, est ce qu'on est

importuné sur son accès au train, est-ce qu'on doit répondre à 2-3 personnes qui quémangent des choses, est-ce qu'on marche dans une crotte de chiens...enfin bon tout ça et l'ambiance sonore est-ce qu'on entend bien les annonces, est-ce que y'a des bancs suffisants pour pouvoir s'asseoir et se reposer, est-ce que la salle d'attente est propre, tout ça ça joue bien sûr sur la perception qu'on a de son voyage. C'est vrai que si on devait attendre plusieurs heures dans une gare où y'avait pas de buffet on s'embêterait comme des... voyez ce que je veux dire. Enfin tout ça ça compte, c'est important, la sûreté enfin oui.

N : Et vous me parliez d'ambiance, ici c'est

P : C'est une plage où les vagues viennent s'écraser tous les vendredis soirs entre 18h et 21h comme le dimanche soir y'a un train toutes les 3 min, ça n'arrête pas. Bon là c'est calme entre 15h et 15h50 y'a un trou. C'est calme y' a personne en gare si vous revenez ce soir ou un vendredi ou un dimanche, y'a des moments où y'a des TGV qui sont en correspondances et il peut y avoir 4 trains dans la gare, ce qui veut dire 2000, 3000 personnes en même temps dans la gare. Et hop dix minutes après y'a plus personnes c'est un peu en fonction des trains qui desservent forcément, à la gare de Tours y'a plus un fond continu de personnes parce que c'est plus un lieu de passage d'un quartier à l'autre. Ici non, on est complètement lié au trafic.

N : Au niveau du hall de gare, les gens se placent plus à un endroit qu'à un autre parce qu'on a l'impression qu'il y a deux parties ?

P : Alors oui le hall c'est clair, y'a la partie vente/billet et la partie préparation du voyage.

N : est-ce que c'est deux moments différents du voyage ?

P : Oui parce que à la vente, y'a toujours des gens qui viennent au dernier moment acheter leur billet mais ça peut aussi être de la vente anticipée. Il peut y avoir les habitants du quartier qui peuvent venir acheter leur journal en bas mais ça c'est pas aussi flagrant qu'à Tours, ici c'est plus la personne arrive 1/4h avant : bon voilà j'achète mon journal, je prends un petit café et puis je monte sur le quai prendre mon train.

N : Au niveau du déplacement des personnes, c'est comment ?

P : Y'a deux accès, y'a un accès Nord voilà qu'a été fabriqué en 1990 à l'arrivée du TGV et l'accès Sud qui a été perçu début 2000 y'a un gros parking payant mais sur toute la gare Sud un gros projet s qui va sortir dans les 2 3 4 ans qui vont venir d'accès à la gare côté Sud. Pour désengorger le nord c'est...

N : et la dépose minute ça fonctionne bien ?

P : non la dépose minute fonctionne très mal, y'a plein de voitures ventouses qui stationnent, on a un gros travail en ce moment avec la mairie de SPC et un cabinet d'urbanisme qui travaillent sur le quartier de la Galvodière (à vérifier peu audible)

N : et les vélos ?

P : bah les vélos euh...y'en a de plus en plus de deux roues, les motos etc. Mais le gros dossier en cours c'est l'accès Sud mais c'est pas pour de suite

N : et à votre avis comment les gens jugent la disposition à l'intérieur du hall de gare ?

P : La disposition à l'intérieur du hall de gare.... *Blanc* je pense que la liaison service sur les quais n'est pas assez présente en bas, le bureau accueil qui est sur le quai n'est pas assez signalé en bas euh c'est d'ailleurs pour ça qu'à trois périodes de la journée je place un agent d'accueil dans le hall. Je pense que la liaison bas quais pourrait être améliorée sinon la disposition en bas je sais pas honnêtement

N : Au départ vous me parliez de personnes qui se retrouvent ou se quittent, vous pensez que y'a de la convivialité dans la gare ?

P : Bah c'est l'ambiance des quais de gare. C'est pas une ambiance générale, on remarque peut-être ça quand y'a des groupes qui mettent un peu d'ambiance ou des départs en colo

N : et c'est apprécié dans l'ensemble ?

P oh oui oui c'est pas bien méchant. Je pense que l'ambiance elle est plus dans les annonces qui sont perçues en bas dans le hall. Si on annonce un retard, postez-vous dans le hall et vous allez

voir : « ah c'est pas possible encore » on va ressentir ça un peu. Les gens vont peut-être se regarder ah oui encore mais bon c'est pas *Il est interrompu par un collègue*. Je sais pas, c'est pas un stade de foot quand même une gare.

N : Je vous explique, ça vient d'un bouquin que j'ai lu qui dit que les gares ou les aéroports ne sont pas des lieux mais des non-lieux dans le sens où il n'y a pas de dimensions historiques, culturelles.

P : Ah bah ça c'est un lieu de passage c'est pas un musée on pourrait effectivement développer...à la gare de Tours il le font beaucoup mais ils ont des moyens qu'on a pas, ils développent beaucoup d'actions vers le public par exemple y'a eu pendant 3 jours le simulateur TGV. Bon voilà à Tours y'a souvent des animations mais ici on a très peu de place. Ça dépend un peu du type de gare où elle est placée dans la ville, parce que bon la gare de Tours c'est beau ça peut être considéré comme quelque chose qu'on puisse venir visiter sans prendre le train à SPC j'ai jamais vu quelqu'un venir voir. On a peu de places et puis mon assistant en communication ne m'a jamais proposé de ... moi je serai preneur une expo photo, un truc y'a aucun problème mais bon. Le hall est vite plein et bon on a pas de lieu déjà pour faire attendre nos clients, on a pas grand-chose donc voilà.

N : Je crois que je vous ai tout demandé

P : Sinon y'a une association qui travaille dans la gare qui s'appelle SOS voyageurs. Ce ne sont pas des gens... ce sont des gens d'un certain âge ils sont là pour disons apporter des services que nous on pourrait peut-être pas apporter, mettre un peu de lien social voilà.

N : Y'a un numéro de tel

P : ça tombe bien, ils seront présents dans la gare samedi. Je vais vous y emmener sinon on a plein de choses des fois marrantes des fois pas drôles, des mineurs à prendre en charge, on fait énormément de prise en charge de personnes handicapées. Y'a un nouveau service qui a cadré ce qui ne l'était pas ça s'appelle accès + mais ici ça nous change peu de choses, l'année dernière on a fait plus de 5000 prestations. On a aussi énormément de groupes et des enfants qui voyagent seuls. Ils se passent tellement de choses, on est là pour rendre service et faire en sorte que le voyage se passe bien.

N : est ce que vous essayer d'introduire un peu le rêve ?

P : Oh j'aimerais bien, on l'a pas fait cette année parce que j'étais pas là mais l'année dernière au printemps des poètes début Mars ça nous est arrivé de lire des poèmes en gare et ça c'est fait dans le train. On aimerait bien faire des choses qui sortent de l'ordinaire mais bon y'a le travail quotidien les trains en retard à gérer, y'a des fois on a pas trop envie de rire. Mais c'est vrai cette gare elle manque un peu de poésie, je dirai pas d'humanité mais de poésie et de choses qui inspirent au voyage. Si vous avez des idées.

N : Moi j'essaye de savoir quel sens les gens donnent à leur voyage.

P : En fait le sens qu'est donné à leur voyage est ce que c'est lié au train pas vraiment. Ça dépend de la typologie du voyage ou du voyageur. « Dis moi comment tu es je te dirai comment tu voyages », je vous en ferai une copie.

Association SOS Voyageurs avec Renée et Monique Mercredi 18 Avril 16h00 16h30 (bureau gare de Saint-Pierre)

M : Ici C'est complètement différent de la gare de Tours automatiquement parce qu'ici c'est plutôt une gare de transit les personnes sont en attente d'un train, c'est pas du tout la même chose.

N : Et vous pensez que Tours c'est davantage un lieu de vie ?

M : Je ne sais pas Tours c'est pareil je ne fais que la traverser, c'est vrai que tous les trains ne vont pas à Tours donc...je pense que quand même il y a une vie en gare de Tours, c'est la ville déjà. Les personnes qui vont attendre peuvent en profiter pour visiter ou faire autre chose.

N : Davantage qu'ici ?

M : Oui, oh oui ici c'est le transit. Les gens ne s'attardent quand même pas tellement dans la gare. Hein Renée ?

R : Oui non c'est une gare de passage ici.

M : Ils attendent leurs correspondances, c'est une gare de transit. Ça ne veut pas dire que ce n'est un lieu de vie.

N : Je travaille sur le rapport affectif en fait. Comment se construit le rapport affectif aux lieux ?

R : Déjà elle est accueillante parce que les gens savent que nous sommes là pour les recevoir.

M : nous on fait la liaison, la SNCF ils ont un rôle et nous comme nous sommes bénévoles, c'est un autre rôle. Nous allons au devant des personnes qui ont besoin de nous. Si on les sent un peu fébriles on leur apporte notre soutien. C'est le contact quand on les sent un peu bloqués, perdus, tout de suite on le sent.

N et vous intervenez où ?

M : Sur les quais d'une voie à l'autre surtout pour les TGV. Quelque fois les gens viennent au devant de nous.

N : pour quelles raisons ?

M : de la curiosité quelque fois quand ils voient notre badge ou ils ont besoin d'un service.

N : Ils apprécient ?

M : Oui parce que ils ont *...inaudible*

N : depuis existe cette association ?

M : Depuis 1991, cad à la demande de la SNCF quand le TGV est arrivé.

N : Qu'est ce que ça a changé ?

M : Tout vous savez les gens étaient habitués aux autres trains, vous savez même des jeunes quelque fois ils ne savent pas prendre le train. Souvent ils sont sur cette voie la 2 alors que leur train est sur la voie 4. Dans une gare comme ici les gens sont très anxieux, angoissés c'est pas obligatoirement une catégorie d'âge c'est toutes les catégories d'âge.

N : Quel est le sentiment qui domine dans la gare ?

M : quelque fois même agressifs parce que aujourd'hui la vie est pleine de souci et tu le ressens sur les gens dans leurs attitudes et comportements ,quelque fois ils sont très énervés ils sont pas toujours aimables.

R : Des fois ils nous envoient bouler.

N : Ah oui ? !

M : mais bien sûr, très souvent ils nous confondent ils pensent que nous sommes de la SNCF, quand y'a des retards *elle parle tout bas, bande inaudible mais elle veut me dire que la SNCF ne fait pas toujours bien son travail*

N : Ne vous en faites pas la K7 n'est que pour un usage personnel, je ne diffuserai pas vos propos.

M : Ah bon, oui parce que...

Une discussion s'ensuit afin que j'explique le pourquoi de l'enregistrement (plus facile pour être réactive et attentive aux discours)

N : L'animation que vous allez faire samedi, c'est quoi exactement ?

M : Alors elle va en parler comme ça parce qu'elle veut pas en parler comme ça je vais la laisser. Fais un effort ma grande. Viens dire à la jeune fille. *Renée est dans le fond de la pièce et s'affaire à d'autres choses.*

R : Mais qu'est ce que tu veux que je lui dise.

M : Elle me pose la question. Moi je suis pas là mais tu le sais très bien, la journée de samedi ça consiste à quoi. C'est une journée européenne déjà. Une journée solidarité et des sos y'en a pas dans toutes les gares, seulement 12 en France. Même des gens qui prennent le train disent des fois : « *oh ben j'ai jamais vu ça.* »

M. Debarbieux nous interrompt pour me donner les photocopies du document : *Oh bah elles ont été plus accueillantes que moi* dit-il en me voyant le café à la main.

M : mais en réalité c'est la SNCF qui organise ou c'est la solidarité ?

R : C'est la solidarité donc c'est l'association c'est pas du tout la SNCF, c'est pour nous faire connaître. On a beau être ici depuis 11 ans y'a plein de gens qui ne nous connaissent pas. C'est une porte ouverte et bon logiquement on ne travaille le samedi, on travaille du lundi au vendredi. Là ils vont ouvrir pour essayer d'expliquer aux personnes que s'ils ont besoin de quelque chose on est là.

N : et vous aller expliquer....

M : le service qu'on peut leur rendre mais faut pas se tromper non plus, par exemple les personnes handicapées ça peut être très lourd donc nous on ne s'en occupe pas, c'est la gare et dans certaines gares par exemple le sos à Toulouse ils s'en occupent mais pas dans toutes, avant ils s'en occupaient beaucoup, beaucoup^

R : Pour les handicapés, ils sont lourd leur chariot pour les traîner déjà

M : Oui c'est vrai, ils ont des chariots spéciaux. Et puis y'a différents handicaps, y'en a c'est plutôt léger et puis y'en a d'autres c'est lourd. Donc nous on aide surtout les anciens et les mamans avec jeunes enfants. Voilà qu'est ce que vous vouliez savoir s'autres ?

N : Concernant les déplacements, les gens se repèrent facilement ?

M : Non, se repérer y' a des gens qui se repèrent très bien mais y'en a d'autres qui sont complètement perdus alors qu'ici c'est quand même une petite gare, c'est pas Paris, c'est pas Lyon.

N : est ce que vous pensez qu'au fur et à mesure qu'on fréquente les gares on peut s'habituer et être plus à l'aise ?

M : Certainement, parce que tous les jeunes, les étudiants extérieurs à la ville, c'est pas eux qui ont besoin de nous, ils vont le faire une fois, ils vont se tromper et après ils sauront. Les gens qu'ont besoin de nous c'est le troisième âge, les handicapés, les mamans avec leurs enfants des jeunes enfants. Tout à l'heure, j'ai aidé une jeune maman avec deux enfants à monter dans le train, elle était toute seule, je l'ai aidée. En règle générale on n'a pas le droit de porter les valises mais bon on est obligé de le faire, ça va de soi, naturellement tu ne vas pas la laisser. C'est l'œil.

N : Et y'a pas d'entraides entre les voyageurs ?

M : Si si y'avait une dame qui avait de la difficulté à descendre et je vois un jeune qui va l'aider. C'est beaucoup des jeunes comparé à ce qu'on peut dire sur les jeunes, c'est pour ça je suis pas d'accord. Y'a beaucoup d'aides de personnes comme ça naturellement.

R : Ceux qui grincent le plus c'est les hommes. Ils sont hargneux hein. Bon ben je vais aller voir mon TGV.

M : Mais vous pouvez venir du lundi au vendredi après midi jusqu'à 18h.

N : Et l'ambiance dans la gare, comment est-elle ?

Après quelques minutes pour échanger numéro de tel etc.

M : Oh bah ça dépend des moments. Vous avez des gens aimables et puis d'autres qui nous considèrent comme des intrus. Enfin les soucis de personnel vous savez...

N : mais comment sont les gens dans la gare ?

M : Nous sommes là comme un réconfort, une tranquillité, ça les rassure. Ils vérifient leurs sacs, leurs trucs. Moi jamais j'aurai pensé rencontrer les gens autant stresser dans une gare et je dis bien n'importe quel âge parce que y'a pas toujours les personnes qui ont des difficultés à se déplacer.

R : Mais je sais pas si tu as remarqué mais beaucoup de personnes qu'est ce que c'est ? C'est des jeunes veuves qu'on toujours été avec leur mari, qui sont toujours sorti avec

M : Elles sont complètement perdues.

R : Et puis d'un seul coup elles ont plus rien. Plus personne. Il faut qu'elles se débrouillent toutes seules. Et ça c'est horrible. La plupart des veuves elles n'ont pas de point de repères alors elles sont complètement paumées.

M : Notre rôle n'est pas protecteur faut pas exagérer en disant ça mais on les rassure.

N : C'est un peu de la médiation.

M : Voilà. Des fois on les écoute. Ils sont très contents d'avoir une écoute. Y'a des gens qui ne parlent jamais à personne et beaucoup.

N : Est-ce que vous pensez qu'il y a des personnes qui viennent en gare juste pour parler avec quelqu'un.

M : c'est possible. Je dis pas non.

R : ça peut être des personnes seules je suis que y'en a dans l'intérieur des halls ici comme à Tours. Y'a des gens qui restent des après midi entières assis sur un banc pour pas être seules chez elles, pour voir du monde.

N : En règle générale, les gens se parlent entre eux ?

R : Souvent c'est nous qu'attaquons. Bon par là toi t'as pas de banc mais moi par ici j'ai des bancs et les gens descendent et je leur dis : *vous attendez un autre train, vous voulez que je vous aide, vous avez besoin de quelque chose. Oui j'attends mais c'est un autre TGV bon bah ça va mais vous savez les trains régionaux sont moins là que les TGV, vous que remontiez un petit peu que vous alliez de l'autre côté de l'horloge, vous seriez mieux, Parce qu'autrement vous allez être obligé de courrier, ah bon merci madame merci.* Et puis hop ça remonte. Chaque sos a sa façon de travailler.

N : Et les gens attendent plus sur les quais ou dans la gare ?

R : Sur les quais parce que souvent ils descendent d'un TGV et attendent une correspondance, c'est pas long, alors ils préfèrent être un peu dehors. Sauf quand il fait grand froid mais là il fait beau. Et puis ça leur permet de discuter un petit peu quand on passe.

N : Les voyageurs sont assez calmes ?

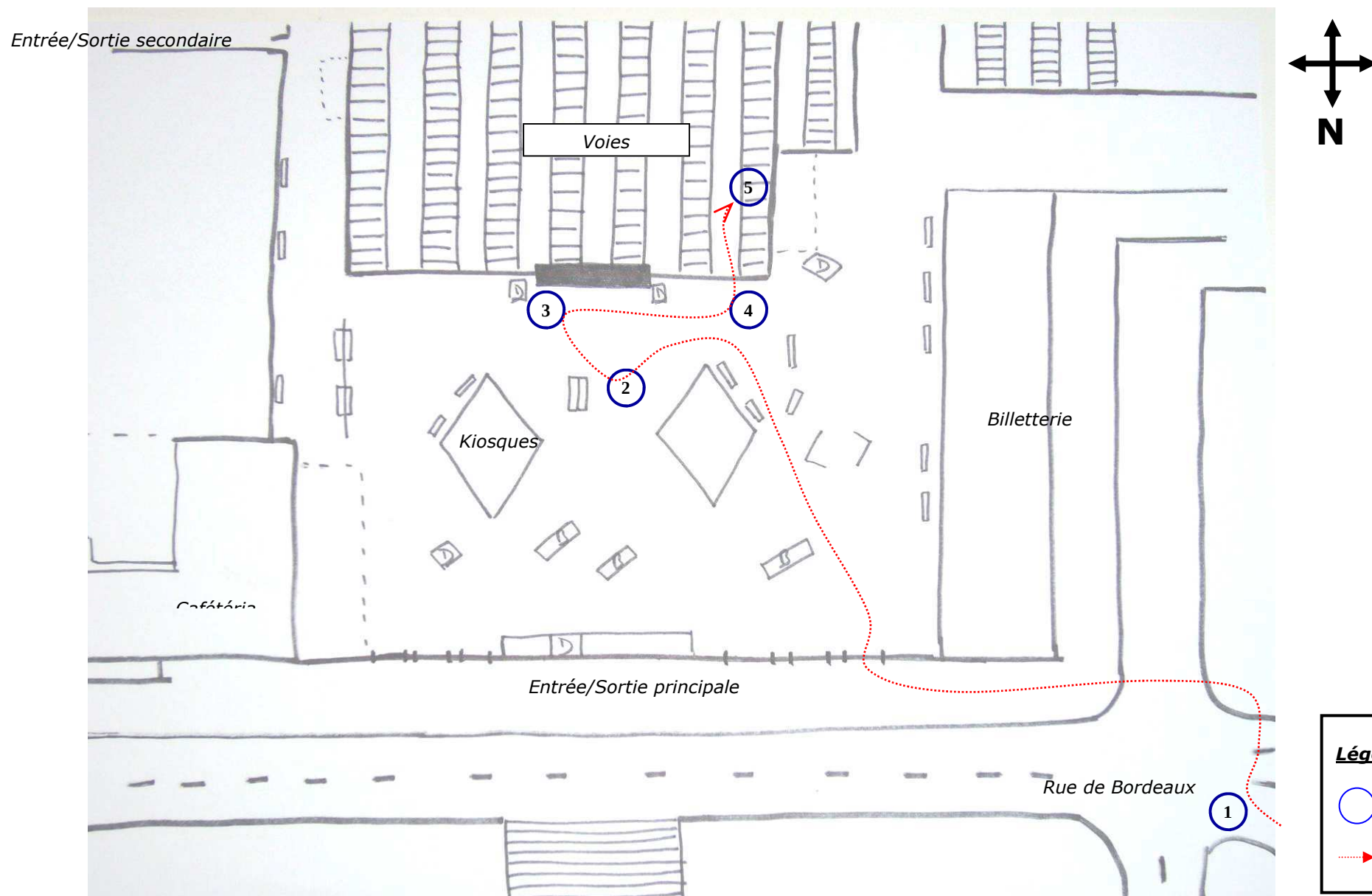
R : Oui oui oui

M : Oh calmes euh oui ils parlent entre eux parce que quelque fois ils se connaissent pas et on les voit parler sur les voies sans que nous nous allions les mettre en communication. Mais par contre quand c'est très mauvais que quelqu'un est pas sûr de sa correspondance ou quoi, là y'a des gaffes parce que des voyageurs indiquent des mauvais endroits, ils les trompent. Après on me dit ça mais « *faut pas écouter* », parce que quelque fois les gens pour bien se faire voir « *moi je suis très sûr* » en réalité tu ne pas donner un mauvais renseignement parce que après tout est fichu. Mais c'est très chaleureux parce que pour faire ce travail faut aimer la communication. Il faut vraiment être à l'écoute, faut pas qu'on parle, on doit écouter les personnes enfin un peu pour qu'elle s'y mette. Faut pas trop dire comme nous on pourrait penser ou ressentir, le but c'est pas ça si la personne elle est là c'est qu'elle a besoin qu'on soit à son écoute. Voilà.

Parcours commentés

Parcours commentés en gare de Tours

Parcours commenté Mme Ridel vendredi 13 avril 10h45 11h00 (gare de Tours)



Arrêt 1

Elle est arrivée par le côté droit de la gare en provenance de la rue de Bordeaux, à la descente de son bus place Jean Jaurès.

Arrêt 2

Je la sens plus nerveuse que la veille d'autant plus que nous devons nous retrouver à 10h35 pour effectuer ce parcours en gare et qu'elle n'est arrivée qu'à 10h45. Alors qu'elle apprécie arriver 20 à 30 min avant le départ du train. Elle m'avouera par la suite que les préparatifs d'un voyage ne sont pas de tout repos pour elle.

Arrêt 3

Elle ajoute : « *quand ils ont changé les bornes, au départ y'a eu des hésitations de ma part et de la part des autres personnes, je le mettais toujours dans le mauvais sens* ».

Arrêt 4

Nous nous trouvons face à la voie G « *Je passe par là, quelques fois je vais acheter un bouquin mais là j'en ai un dans mes affaires, j'ai repris un giono, un petit giono* ».

Le train est déjà en gare et Mme Ridet vient tout juste de composer son billet. « *Si j'ai le temps y'a pas de problème, y'a jamais la queue pour composer* »

Nous marchons sur le quai « *je crois que c'est le bon, il n'est pas très grand* ». Je lui demande comment elle se sent : « *ça va, je suis à l'heure, il est là, je suis détendue, y'a pas de problème* ».

Elle souhaite s'installer dès maintenant dans le train : « *je vais monter dans celui là j'aime pas être en tête, j'aime pas être en queue, pour une histoire de sécurité c'est toujours plus dangereux quand il y a un accident... et puis en queue parce que quand on arrive à Paris on a un trajet beaucoup long à faire* »

« *Je vais jeter un œil* » me dit-elle apparemment y'a de la place y'a pas de problème », je lui demande si elle souhaite que je l'accompagne et elle propose « *on rentre ensemble !* » Nous entrons dans le train et je la regarde choisir sa place, ce qui ne prend que quelques secondes. Elle choisit un emplacement à 4 sièges.

Arrêt 5

Sa première réaction : « *les bonnes places sont prises* » je veux connaître ce qu'est pour elle une bonne place : « *c'est une vitre assez large, si en face de vous il y a quelqu'un avec des grandes jambes ça peut être relativement gênant* ». Je veux l'aider à mettre son bagage au dessus dans le compartiment prévu mais « *non merci car après il faudra que je trouve quelqu'un pour la descendre* », elle se penche donc pour tenter de le faire passer sous le siège « *elle doit oui elle doit passer, elle résiste* » entreprise relativement difficile mais à deux nous y parvenons très bien.

Une fois que nous sommes assises l'une à côté de l'autre, je l'interroge sur son trajet pour venir jusqu'ici. « *oh je pourrais vous le raconter à partir d'hier soir, parce qu'en général je ne suis pas très bien, je suis angoissée* ». Selon ses dires ses angoisses disparaissent une fois installée dans le train et je le remarque effectivement sur son visage car ses traits sont moins tendus et elle redevient la femme bavarde que j'ai interrogée la veille : « *A partir du moment où je suis dans le train et je pose ma valise, quand je pose ma valise, je pose mon angoisse avec elle. A partir du moment où on est bien installée à sa place dans le bon train, tout va bien, y'a plus de problème.* »

Maintenant qu'elle se sent apaisée, elle est davantage disposée à se confier : « *dans le bus, j'ai souvent regardé d'abord les arrêts qui sont demandés si y'a beaucoup de monde et les feux rouges qui sont toujours trop longs, si il y avait un incident ou un accident de parcours pour aller jusqu'à la gare c'est pour ça qu'en général je prends une grande marge, bon ce matin je me suis fait piéger, j'aurais dû prendre le bus de 10h moins 10, mais je me suis dit c'est ridicule d'arriver si tôt, bon et puis c'est pas comme un train grand voyage où il faut nécessairement avoir son train ne pas rater ses correspondances etc.* »

Je relance la conversation sur « *le trottoir qui glisse* » évoquée au moment où nous nous sommes retrouvée pour comprendre de quoi il s'agit exactement. « *Ah oui sur la rue piétonne, j'ai failli tomber plusieurs fois, surtout quand c'est mouillé il a plu cette nuit et en plus j'ai l'impression* »

qu'ils la lavent tous les jours car c'est quand même très mouillé, je suis obligée de choisir les lieux où je passe ». Elle me prend à témoin : *vous y êtes passé vous dans cette rue piétonne là ?* Comme je ne suis pas sûre de savoir de quelle rue il s'agit je lui demande précision : *et bien cette rue piétonne qui arrive à la gare*. Elle me le dit avec une telle évidence, qui témoigne certainement de son habitude à la fréquenter en grande partie comme le trajet domicile gare et qui lui paraît sans doute le chemin de la gare pour tout le monde.

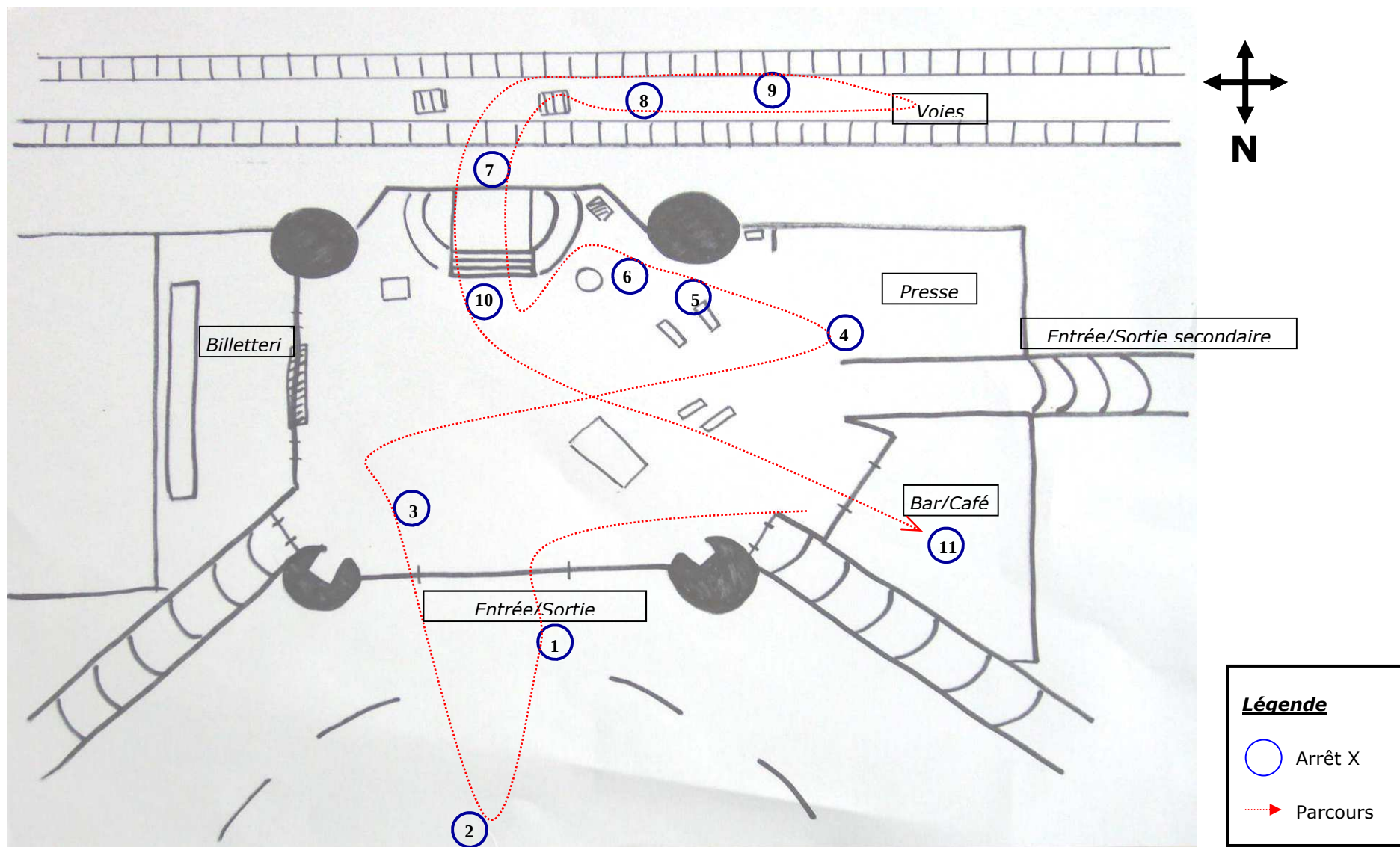
« La configuration du sol qui a été refaite encore récemment avec des passages avec des choses noires luisantes, et puis d'autres avec des espaces de dessins très jolis d'ailleurs, je peux pas dire hein, des pavés enfin des pierres, j'essaie de choisir les endroits où il y avait plutôt des pierres enfin il n'empêche qu'à un moment j'ai dérapé, j'ai glissé et je me suis rattrapée à temps. »

« J'essaie de minimiser au possible mes valises car quand on arrive y'a pas forcément un escalator ou un ascenseur alors quelque fois on a des gens : voulez-vous Madame que je vous aide ? Bien volontiers leur répond t-elle mais ça n'arrive pas très très souvent. »

A l'arrivée, je lui demande quelles seront ses réactions : *ah je vais d'abord regarder si je vois mon neveu donc j'ai pas de problème car si il était pas venu c'était après le métro, la gare du Nord, les couloirs du métro* (dit sur un ton qui évoque une chose compliquée et fatigante). J'essaie de savoir si ça lui rappelle des mauvais souvenirs : *oh bah oui la gare du Nord !! Alors comme il a proposé de venir me chercher bien sûr je n'ai pas refusé. Il m'est arrivée d'avoir des périples*. Elle me parle d'une altercation avec une autre passagère du train qui réclamait la place où elle était assise de manière agressive « la femme m'agresse » et il s'est avéré que finalement le billet de Mme Ridel comportait une erreur de date commise certainement à l'achat du billet par l'agent.

Parcours commentés en gare de Saint-Pierre-des-Corps

Parcours commenté Mme Henriette Reboul Vendredi 13 Avril 10h00 10h25, gare de Saint- Pierre-des-Corps



N : Maintenant je vous suis et je vous écoute

Arrêt 1

H : Alors ce que j'ai regardé ce matin en fait parce que je suis arrivée un peu plus tôt. Déjà c'est l'espace extérieur, on va juste y aller une seconde. Je me suis demandé quand je suis arrivée, je me suis dit finalement ces colonnes là c'est très moche puis euh après j'ai réalisé que y'avait aussi bon c'est des plots mais c'est des colonnes tronquées et je me suis demandé si l'architecte il avait pas eu comme idée de faire un genre d'agora grecque, vous voyez. Seulement je trouve que c'est pas franchement réussi euh...je pense qu'au niveau éclairage c'est sûrement très bien mais c'est trop massif trop rectiligne bon l'avantage de la colonne grecque même quand elle est horrible c'est que la pierre est belle donc elle accroche la lumière. Là je me dis qu'à la limite il aurait peut être mieux valu tout simplement des choses du coup complètement métalliques qui puissent nous rappeler nos fameuses barres dont je vous parlais l'autre jour etc. (**Cf. Photo 1**) Voilà alors à part ça on y va. (Rires) C'est vrai que y'a une idée de praticité par rapport aux taxis mais ça bloque complètement le champ visuel finalement qu'on arrive d'un côté ou de l'autre donc euh l'architecte il a quand même eu une idée quand il a fait ça mais il se la fiche en l'air quelque part en faisant ça parce que si on se met là on peut pas vraiment apprécier l'espace tel qu'il a voulu le concevoir. (Cf photo vue d'ensemble place avec arrivée taxis à prendre)

Arrêt 2

Alors moi j'aime bien ce côté-là, le côté effectivement alors je sais pas s'il a voulu rappeler la gare de Tours ou quoi, le côté grande Verrière avec le jeu sur tous les câbles qu'on retrouve à l'intérieur, ça c'est une idée intéressante, ce que je trouve un peu dommage comme je vous ai dit c'est que ça fait finalement assez bizarre parce qu'on a cet espace là qu'est modérément large mais c'est le seul espace et puis paf après on tombe sur cet espèce de truc ça fait un espèce de côté rétrécif de l'ensemble bon effectivement à Tours vous avez au moins 2 ou 3 espaces qui se répètent. (**Cf. Photo 2**) Là ça semble assez étonnant d'avoir juste ça. Y'a un autre truc qui... c'est le choix de ces supports ou plastique ouet qu'on retrouve en fait sur le toit de la gare, ça a un côté provisoire alors qu'on aurait pu justement mais c'était peut être plus onéreux, travailler de nouveaux sur des structures de verre et de métal, les gens auraient été moins protégés de l'ombre mais on devait pouvoir trouver des solutions. Là c'est pas terrible. Euh le côté grosse horloge (**Cf. Photo 3**) comme ça, je la trouve relativement sympathique même si la petite fille de cheminot (rires) dit qu'on a sans doute changé de règles parce qu'autrefois les trains arrivaient à l'heure à la seconde

près et la vous pourrez essayer de vérifier (rires) si vous arrivez à la minute ou à la seconde près (en riant) ça marche pas du tout. Alors voyez quand on circule on a pas du tout laissé d'espace euh ça qu'est relativement petit et paf (**Cf. Photo 4**) et paf (**Cf. Photo 5**) vous tombez sur des trucs très gris, on peut s'étonner du fait qu'il n'y ait pas un espace je dirai à la limite un peu convivial qui est été laissé euh les arbres sont les arbres des bâtiments y'a rien eu de laisser pour un voyageur qu'aurait à attendre et à patienter, c'est très ...c'est même pas minéral parce que c'est même pas beau le revêtement. Y'a une espèce de volonté de passage, de défilement (rires) voilà. Bon puis avec cette maladie des gros pots (**Cf. Photo 6**), ça on la retrouve partout, si vous vous intéressez à l'aménagement du territoire, ce qui est votre cas, vous devriez suivre les statistiques de la boîte qui fabrique ce genre de truc (barrière automatique), à mon avis elle fait fortune en ce moment. Partout dans les villes on coupe des arbres et on met des pots. C'est assez étonnant, on



Arrêt 1, Photo 1 : Les colonnes



Arrêt 2, Photo 2 : Vue d'ensemble de la gare



Arrêt 2, Photo 3 : L'horloge



Arrêt 2, Photo 4 : Bâtiment à gauche de l'entrée de la gare



Arrêt 2, Photo 5 : Bâtiment à droite
de l'entrée de la gare



Arrêt 2, Photo 6 : L'arbre en pot et la
barrière automatique



Arrêt 2, Photo 7 : Les
sculptures



Arrêt 3, Photo 8 : La
poterie

coupe énormément d'arbres partout et on a l'impression que ça remplace c'est... ça rompt une structure ça c'est sûr beaucoup plus qu'un arbre qui est planté. Bon alors y'a là sculpture de Sancho Pancho (**Cf. Photo 7**) je dois dire qu'elle ne me fait ni chaud ni froid, elle est pas particulièrement...elle est plutôt marrante hein elle est plutôt drôle on se demande pourquoi lui ici est ce que c'est justement pour nous promettre d'aller très très vite (rires) non mais voilà, là y'a une idée, parce que Don Quichotte et Sancho Pancho c'était pas des ...dans la gestion du temps et les associer à l'idée du TGV, je trouve qu'il faut pas manquer d'humour mais c'est peut-être à cause de ça qu'ils sont là. (Rires) Vous avez cherché pourquoi ils étaient là ?

N : Ah non.

H : ça ce serait plutôt drôle finalement comme histoire. Bon bah ça aussi c'est typique, ça rime à quoi, ce genre de grosses poteries (**Cf. Photo 8**) ça permet d'accueillir les papiers.

Arrêt 3

Alors ici le côté que je trouve relativement sympathique finalement c'est celui-ci parce que bon y'a une forme d'unité avec le truc ici toujours très agréable le bruit du cliquetis des volets (changement d'affichage sur panneau départ), (**Cf. Photo 9**) C'est un bruit agréable parce que c'est un changement de quelque chose, par contre ce que je trouve très embêtant c'est ça par exemple (les bornes automatiques) avant ils avaient mis ces trucs en bois (derrière les machines) (**Cf. Photo 10**) et je me demande à quoi ça sert ?

N : Peut-être pour empêcher qu'elles soient trafiquées par derrière, enfin je ne sais pas j'imagine.

H : ah oui vous avez peut-être raison. Par contre ce que je n'aime pas du tout c'est les espaces pub en hauteur (**Cf. Photo 11**) à la limite je préférerais que ce soient les banderoles de la SNCF puisqu'il y en a ils se font de la pub. Des fois pourquoi est ce qu'on ne garde pas une info SNCF uniquement au mur que la gare... euh les gares ont toujours servies d'espaces d'information, y'avait des tableaux avec les destinations des choses comme ça mais ce côté pub moi m'énerve un peu. Bon. Le pire étant les deux qui sont là (au dessus de l'espace pour accéder aux voies) (**Cf. Photo 12**) parce que là ça fiche en l'air cet espace vitré qui a quand même un intérêt puisque c'est notre petite vue sur la gare avec ses câbles et y'a les câbles du vitrage qui viennent rappeler (**Cf. Photo 13**) Le côté béton brut ne me gêne pas trop, je trouve même que bon, ça ne me choque pas le béton, je suis plusalors le côté carrelage m'intéresse au niveau sonore, je vois mal finalement un espace gare qui n'est pas une forme de sonorité c'est-à-dire par exemple qu'on ne veuille pas entendre les bagages qui roulent ou les gens qui marchent. Pour moi y'a cette nécessité dans l'espace gare. Euh, c'est pas un espace où le bruit a besoin d'être amorti, le bruit a besoin d'être entendu.

N : Et le bruit des trains ?

H : Génial (rires) Oui je trouve que c'est cette réalité sonore qui fait qu'on est sur le voyage déjà donc pour moi c'est important et je pense que ça dérange tellement les gens finalement, je suis beaucoup plus embêtée par les pollutions visuelles et le fait que finalement ici, bon là ça va c'est pas dense, mais quand y'a un peu de densité...repérer quelqu'un là dedans ça devient compliqué. Au niveau des étales (mot peu audible), je vais vous montrer où y'a les livres en anglais (rires).

Arrêt 4

C'est un bel espace. Ça vous fait pas mal de choix, là encore je trouve que c'est amusant, j'aime bien l'idée qu'il y est cet aspect d'une offre, bon c'est dommage qu'elle ne soit qu'en anglais. Ça m'est égal, c'est ce que je lis de toute façon. C'est effectivement la langue internationale et y'a beaucoup de choix alors je sais pas si vous fréquentez la librairie anglaise de l'étranger.

N : Non

H : Vous voyez où elle est ?

N : Oui

Parcours commentés en gare de Saint-Pierre-des-Corps

Trains au départ					
Départ	Destination	Train n°	Voie	Départ	Destination
18 h 42	PARIS-AUSTERLITZ	14076	2	19 h 02	TOURS
18 h 45	TOURS	60879	Z	19 h 08	PARIS-MONTPARNASSE
18 h 46	VIERZON	60730	6		
18 h 48	TOURS	60233	1		
18 h 55	NANTES	60013	1		
18 h 58	TOURS	55013	4		

Arrêt 3, Photo 9: Le panneau des départs



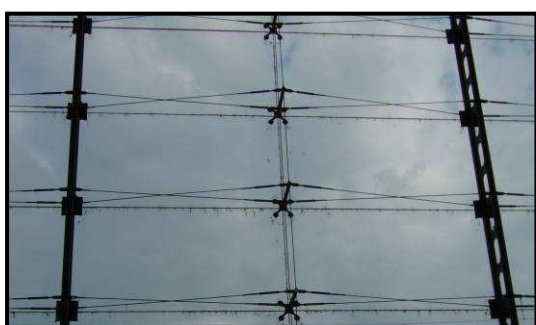
Arrêt 3, Photo 10 : Les bornes libre service



Arrêt 3, Photo 11 : Les Espaces publicité



Arrêt 3, Photo 12 : Les Espaces publicité au dessus des voies



Arrêt 3, Photo 13 : L'espace vitré



Arrêt 5, Photo 14: Les distributeurs automatiques

H : cet espace là est organisé de façon rationnelle, il est assez convivial. J'ai vu des espaces presse pire que celui-ci, celui-ci est plutôt bien fait.

Arrêt 5

Alors ça c'est pareil, ça n'a pas arrêté de grandir (distributeurs automatiques) (**Cf. Photo 14**) ça m'énerve pas par rapport au café, ça m'énerve par rapport à toutes les saloperies présentes, à une époque où on demande aux mêmes de tout faire pour ne pas être obèses et on fait tout pour qu'ils le soient. Y'a pas de cohérence, qu'il y ait de l'eau fraîche, du café mais bon alors ça. L'espace téléphone, (**Cf. Photo 15**) je trouve ça intéressant, je vais vous faire beaucoup rire cependant, c'est que à part que j'ai essayé d'en utiliser un et j'ai pas osé, j'ai cru que j'allais casser ma carte alors que c'est pas possible. En fait au départ, c'est pas évident à utiliser comme ça pour le néophyte et surtout le problème c'est que ben il vous faut une carte et on se retrouve avec la problématique, du vieux pépé ou de la vieille mémé bon ça va pas durer mais y'en a encore qui n'ont pas de cartes, qu'ont pas de portables aussi.

Arrêt 6

Alors voyez ce que je vous disais les trains à l'arrivée, (**Cf. Photo 16**) c'est ridicule Alors voyez ce que je vous disais les trains à l'arrivée, (**Cf. Photo 16**) c'est ridicule Bon y'a tout ces trucs là qui sont effectivement utilitaires (rampes) (**Cf. Photo 17**) mais qu'auraient pu être traités de façon un peu plus.... Y'a pas de soins dans l'ensemble, la gare elle est pas soignée. Elle pourrait être un peu plus soignée qu'elle ne l'est, elle a un petit côté laissée à l'abandon. C'est fou d'ailleurs là on comprend d'ailleurs y'a trois espaces de carrelage en marbre (**Cf. Photo 18**) et pourquoi 3 et après on repart dans n'importe quoi. C'est pareil ça l'idée de la rampe c'est plutôt intéressant pourquoi on se retrouve avec des matériaux là celui-ci se dégrade pas, pourquoi celui-là se dégrade autant, la sobriété, la simplicité empêche pas qu'on mette des matériaux qui durent après. Là on est sur des espaces qui durent pas, c'est un petit comme quand on regarde certaines stations de métro, vous en avez de très sobres et très belles et prenez gare de Saint-Pierre elle pourrait être beaucoup mieux ne serait-ce qu'à travers l'entretien ou le choix des matériaux et ça donne une autre image. Là pareil si vous regardez nos vitrages qui sont intéressants mais euh on va dire qu'il y a un bruit dans l'image et le bruit dans l'image c'est toutes les traces accumulées entre 2 vitrages et qui viennent foutrent en l'air ce qui pourrait être intéressant dans cet espace vitré parce que ce qu'on peut apprécier c'est sa transparence, son renvoi vers autre chose. Après quand on passe de l'autre côté, on a pu l'impression d'être dans quoi que ce soit, y'a rien eu de retravailler sur les quais, je ne sais pas si vous avez remarqué ?

N : Je n'y suis allée que très rapidement ?

Arrêt 7

H : Vous voulez qu'on y aille une seconde ?

N : Oui

H : y'a des tentatives de fresques (**Cf. Photo 19**), celle-ci est pas complètement ratée, l'invitation de la Loire. En fait c'est assez bien, même si s'aperçoit que c'est parce que les gens ne font que filer, sinon voyez (elle touche la fresque) c'est juste un...c'est du rabais. Y'a pas eu d'investissement majeur ça ça date d'avant (carrelage bleu/blanc) (**Cf. Photo 20**)

Arrêt 8

et donc toute la structure de la gare ça c'est les anciens locaux (**Cf. Photo 21**), avant elle était dans ces locaux là, en fait cet espace là n'a pas vraiment bougé. Cet espace n'a pas retravaillé en fonction de la taille des gens si vous regardez l'accueil c'est quand même riquiqui et la salle

d'attente (**Cf. Photo 22**) c'est un ancien espace de l'ancienne gare. Voilà. Ça a juste été un peu mieux revitré, ça voyez c'est les anciennes portes (**Cf. Photo 23**) , moi je les ai toujours connues. (rires). Ça c'est vraiment tous les vieux bâtiments. Avec des fauteuils qui eux ont évolué car on a voulu faire en sorte que personne ne puisse s'allonger, c'est assez fou de penser que l'argent investi l'a été dans ces histoires là et que par contre bah voilà tous les espaces peintures machins...non c'est une forme de mépris des voyageurs, je ne dis pas de la part du personnel, c'est pas le problème. Par rapport aux infrastructures Je pense que c'est pas la priorité, on doit mettre beaucoup dans les machines et l'aménagement effectivement de cet espace n'est pas vraiment réfléchi. Alors ici y'a



Arrêt 6, Photo 15 : L'espace téléphone



Arrêt 6, Photo 16 : Les trains à l'arrivée



Arrêt 6, Photo 17 : la rampe d'accès



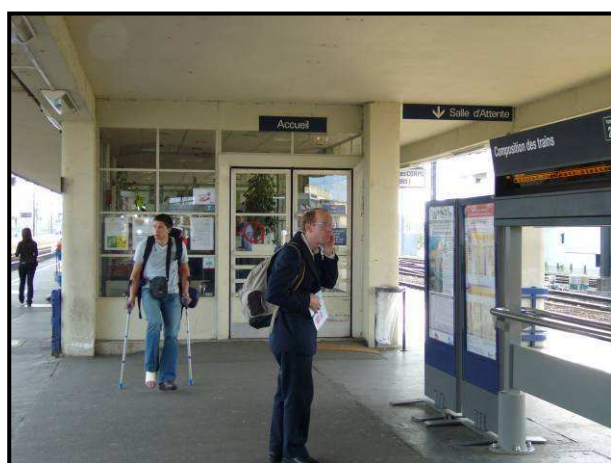
Arrêt 6, Photo 18 : Le carrelage



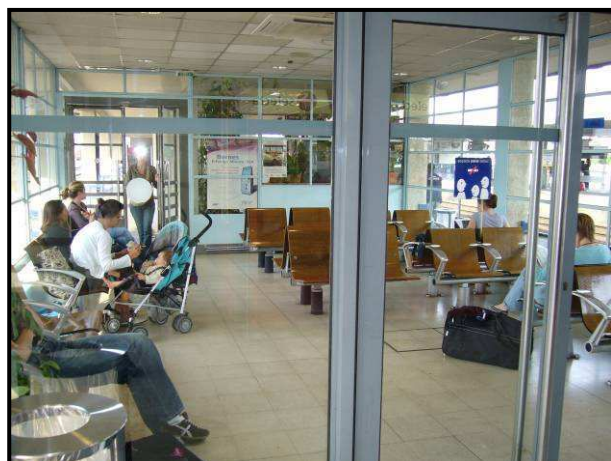
Arrêt 7, Photo 19 : La fresque



Photo 7, Photo 20 : Le carrelage



Arrêt 8, Photo 21 : L'accueil



Arrêt 8, Photo 22 : La salle d'attente

quand même un truc c'est qu'ils ont mis des plantes. J'aime pas les plantes vertes chez moi mais dans les lieux publics, je trouve ça très important. (rires).

Ici on se retrouve sur les anciens locaux avec les vestiaires telles que je me les rappelle étant petites et de l'autre côté il doit y avoir les toilettes. Alors vous avez les toilettes probablement au café et peut être ici. Le crépis a pas bougé du tout, c'est le système qu'il y a trente ou quarante ans. Ah voilà les toilettes, je pense que c'est le seul pour toute la gare d'ailleurs qui doit être payantes. Ça pareil c'est une nouveauté ce qui fait que quand vous avez de monnaie ou de petite monnaie vous vous retrouvez coincé. Y'a quand même une certaine inégalité devant ce genre de problème.

Arrêt 9

Alors vous voyez le pont (**Cf. Photo 24**) qui est là bas, il y en a un autre encore plus loin, c'était vraiment le moyen d'accéder et de voir les voies et celui qui est plus loin permettait de beaucoup mieux voir la gare de triage.

Arrêt 10

Donc on se retrouve de toute façon avec le même espace en l'air et en bas, regardez ici elle paraît vraiment très étroite (**Cf. Photo 25**), là elle fait vraiment ridicule (rires) regardez vu d'ici comme ça fait moche, d'ici c'est absolument horrible hein. Là on s'aperçoit que c'est pensé de ce côté ci mais absolument pas là, mais au nom de quoi, c'est assez hideux hein. A la limite même si y'avait que du béton, y'a même pas de travail là-dessus quoi. Quand vous regardez c'est assez étonnant, quand on voit ça on se dit c'est la gare et on a du mal à appréhender que ce soit la et elle fait crade, y'a rien à faire. Je ne suis pas une maniaque, j'ai toléré que mes papiers peints partent en lambeau, j'ai élevé deux garçons bon j'en suis pas à la génération où ils avaient le droit d'écrire sur les murs (rires) au nom de leur expressivité non, je ne suis pas quelqu'un qui veut que tout soit nickel chrome, oh non, la vie c'est aussi le mouvement. Alors vous voyez en dessous (la fresque) je ne sais pas si, ça se trouve ils ont rien prévu mais ça n'importe qui peut le massacrer en 2-3 mouvements.

N : On voit un peu de carrelage bleu et blanc

H : Voilà bah c'est ça. Là quand on revient d'ici (**Cf. Photo 26**) c'est vachement étroit, en fonction du nombre de personnes qui passent là, bon. Vous vous arrivez toujours à Tours en venant de Rennes ?

N : Oui

H : Les trains qui arrivent de Paris, Bordeaux...ça fait un effet terrible quand y'a du monde, c'est ...voilà. Je pense qu'elle aurait pu probablement avec le même budget être beaucoup plus performante, beaucoup mieux et puis bon surtout après, ça c'est un problème que vous rencontrerez après, c'est que y'a un budget d'investissement et après pour le maintenir en état, un budget de fonctionnement. Alors ce budget il correspond en hôtellerie à a peu près 10% de la valeur du bien et ça les gens ne l'intègre jamais dans leur raisonnement. En fait on est sur des politiques qui sont combatives, on y met une certaine somme et on ne se donne pas les moyens de l'entretenir et du coup après ça coût très cher pour remettre en état. En plus quand on bâtit on pense au coût du matériau dans l'immédiat mais j'ai l'impression qu'on ne pense jamais au matériau dans sa durée. Là c'est évident sur les rampes, elles tiennent le choc parce qu'elles sont en inox poli pourquoi le dessous on ne l'a pas ? Et vous avez ça dans plein de bâtiments et dans les bâtiments publics notamment C'est assez étonnant cette non réflexion sur le long terme alors en fait effectivement c'est pas les mêmes budgets au niveau des collectivités mais c'est bon c'est pas une réflexion très intelligente sur l'argent public tout ça. (rires) Je comprends pas trop. Bon là à l'évidence, l'architecte a choisi les matériaux du moment, pas les plus chers bon il a décidé de faire dans la sobriété au moins au niveau des vitres, mieux géré quoi. Le vitrage ça demande un

minimum d'entretien quand même alors dans les anciennes verrières ça faisait pas cet effet là, alors avoir fait le choix d'une vitre très très clair, très transparente, très bien, d'accord ,pas assumé! (rires) Voilà ce que j'ai à en dire de cette gare, que par ailleurs j'aime bien quand même, là j'ai regardé d'un peu plus près et je me suis dit qu'elle aurait bien besoin qu'on en prenne soin. J'avais pas réalisé que...je me rappelais que y'avait un photomaton (Cf. Photo 27) mais je ne me rappelais plus de ça par exemple (Cf. Photo 28)

N : Et l'espace café, vous n'y allez jamais ?

Arrêt 11

H : Si, je vous offre un café c'est l'heure d'un café. Vous choisissez votre table, on en prend une plus cachée. Et puis pas trop en courant d'air quand même, celle-ci vous ira ?

Ce bar café, c'est pareil, c'est relativement riquiqui hein, c'est souvent que à certains moments vous n'avez pas de places et dès que y'a un peu de monde c'est foutu. Alors là par contre eux ils ont pensé aux bagages que les gens arrivent avec des gros bagages, là c'est évident. L'inconvénient c'est que en été c'est bien protégé en hiver, c'est un peu tristounet.



Arrêt 8, Photo 23 : la porte



Arrêt 9, Photo 24 : Le pont



Arrêt 10, Photo 25 : la gare, façade arrière



Arrêt 10, Photo 26 : sortie des quais



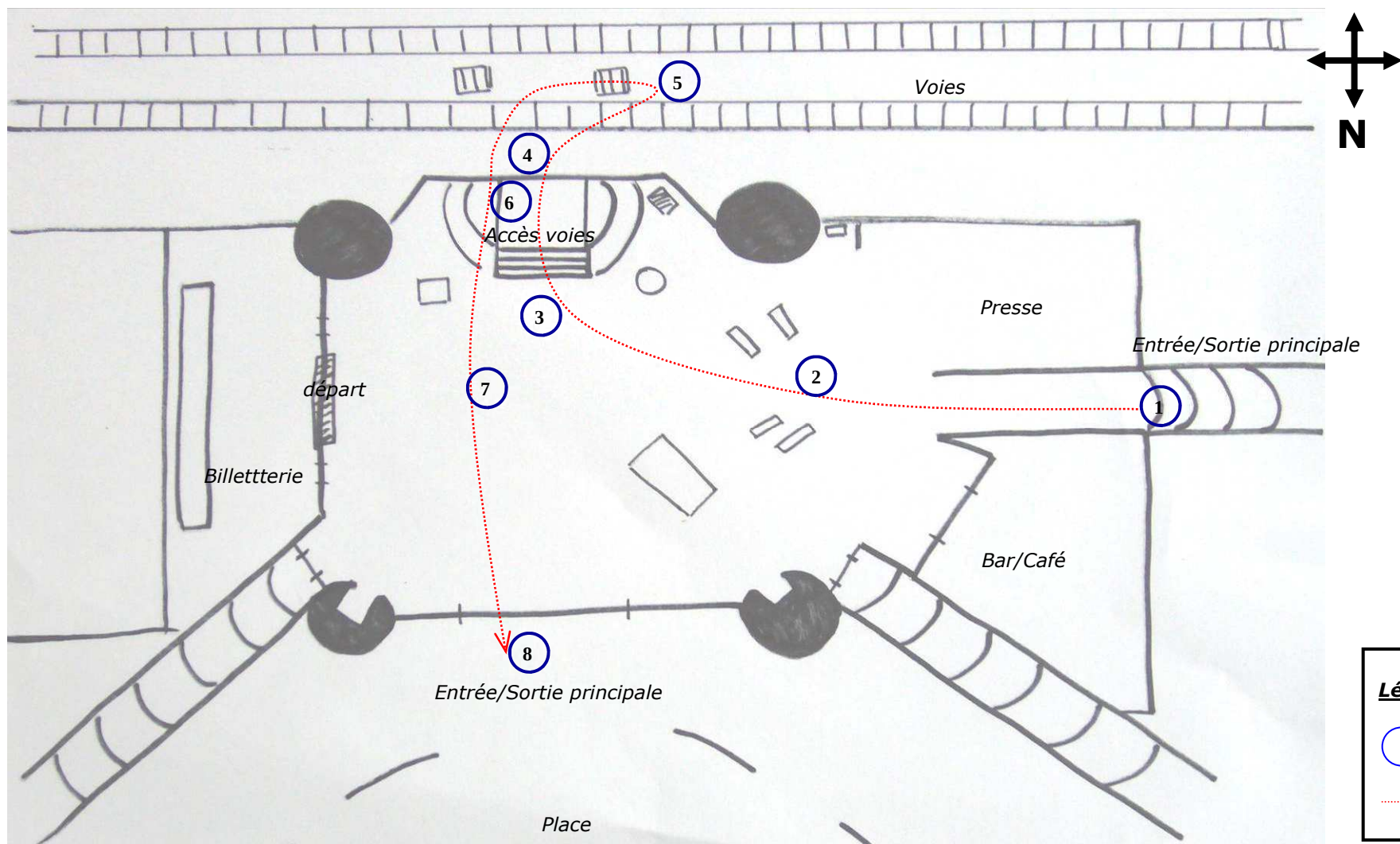
Arrêt 10, Photo n°27 : le photomaton



Arrêt 10, Photo n°28 : le distributeur de billets

Parcours commentés en gare de Saint-Pierre-des-Corps

Parcours commenté M. Eric Lecomte jeudi 3 Mai 19h45 19h55 (gare de Saint-Pierre-des-Corps)



N : Alors maintenant je vous suis et je vous écoute

E : Le but du jeu qu'est ce que c'est ?

N : Vous vous baladez, où vous voulez et vous me dites ce que vous voyez et ressentez ?

E : Ce que ça m'inspire...d'accord. Alors à la limite on va commencer par mon petit parcours du matin.

On se dirige vers l'entrée Ouest de la gare.

Arrêt 1

E : Donc voilà j'arrive à vélo avec mon petit vélo sur ce merveilleux parking à vélo qui est complètement plein le matin (Cf. Photo n° 1) et puis je rentre par le petit côté de la gare qui est en fait un couloir pour les habitués, je le vis comme ça, j'ai l'impression d'entrer par l'entrée des artistes (rires), par le côté des initiés voilà. Pas par l'entrée principale. (Photo n°2)

Arrêt 2

E : Là dans le hall, tout de suite la première chose que je regarde c'est l'heure (Cf. Photo n°3) pour voir si j'ai pas raté mon train, ce qui arrive souvent et ensuite ben direct je trace direct sur les quais.

Arrêt 3

Alors je pense que là ce sera pas forcément intéressant si on le fait, je pense que vous vous devez vous concentrer sur le hall de la gare.

N : Non pas nécessairement

E : D'accord. Ce qui est surtout frappant ici c'est qu'il y a toujours un petit peu de monde qui regarde le tableau là haut un petit peu comme un écran de cinéma, le point d'intérêt des gens c'est ça quoi, voilà. Et puis les guichets automatiques, c'est un autre pôle d'intérêt de la gare. Y'a un truc qui m'avait frappé moi la première fois c'est l'intégration de la rampe handicapé (Cf. Photo n°4) et qui du coup au lieu d'être quelque chose de complètement fonctionnel est complètement intégré dans le design et est devenu quelque chose de pas forcément très beau en tout cas y'a une recherche de style qu'on est obligé de remarquer pas comme s'ils avaient une rampe sur le côté pour se dire : « bah on est bien obligé de faire quelque chose pour les handicapés », là c'est vraiment quelque chose d'intégrer dans l'architecture et dans le design. Euh...sinon bah sur les quais, ce que je vous disais l'autre jour, la déception des quais un petit peu désuets, par rapport au hall qui ici est plutôt...y'a une recherche architecturale, moderne, les quais c'est des vieux quais vraiment désuets.

N : Vous voulez qu'on y aille ?

E : Euh bah après ça va être une question de temps pour moi. Sinon qu'est qui y'a d'autre ici...oh allez pourquoi pas, comme si je retournais au travail !

Arrêt 4 En Mouvement

E : Alors justement là c'est assez drôle dans le couloir, les flux et les grappes de personnes qu'on croise soit on suit le flux soit on remonte à contre courant c'est toujours un peu drôle ces grappes de personnes qui sont lâchées par un train et qu'arrivent et on est obligé de nager à contre courant dans le couloir surtout qu'il est tout petit sombre, c'est un peu particulier.



Arrêt 1, Photo n°1 : Le parc à vélo



Arrêt 1, Photo n°2 : L'entrée Ouest



Arrêt 2, Photo n°3 : Le tableau d'affichage



Arrêt 3, Photo
n°4 : L'accès handicapé



Arrêt 5, Photo
n°5 : l'accueil



Arrêt 5, Photo n°6 :
Le « vieux train »

Arrêt 5

E : Là, ouais d'un seul coup on est vraiment dans un autre âge (cf. Photo n°5) Mais à la limite ça pourrait être remis en valeur les vieilles portes là bas. Ouais non à part ça....

N : Vous prenez le train ici

E : Oui ça c'est mon quai de départ mais j'arrive sur l'autre quai, c'est assez drôle d'ailleurs car je viens de le réaliser en même temps que j'arrive jamais ici.

N : Et c'est là que vous m'avez emmené.

E : Oui en fait je refais le parcours que je fais le matin. Oui et puis les vieux trains, les vieilles navettes qui vont bien avec la gare. (Cf. Photo n°6)

Arrêt 6 *En mouvement*

E : Bon bah pour une des premières fois je vais prendre l'escalier à l'envers. D'ailleurs aussi souvent c'est vrai que souvent on remonte les flots de passagers dans l'autre sens forcément puisque y'a toujours des grappes qui sont lâchées par un train alors que là quand on est dans ce sens là, on est dans le flot, on se sent un petit peu craché par la gare.

Arrêt 7

E : Donc voilà, après le couloir tout sombre, tout étroit c'est sympa d'avoir de la place. Voilà.

N : Vous m'aviez parlé de l'avenue la dernière fois, qu'est-ce qu'elle vous évoque ?

E : L'avenue qui est devant...euh qu'est ce que j'ai bien pu dire, je ne sais plus, à la limite c'est vrai que c'est une avenue neutre anodine, y'a rien d'extraordinaire sur cette avenue et le seul intérêt du coin finalement c'est la gare, les immeubles sont complètement classiques des années 60 et la gare moderne, complètement contemporaine, c'est vraiment le seul intérêt du quartier. Et voilà. Ben ouais la grande esplanade aussi qu'est grande, qu'est vaste, qui manque peut être un peu de...qu'est peut être trop nu, elle est un peu trop nu alors je pense que c'est voulu justement par rapport à la sobriété de l'architecture de la gare mais euh ça manque un petit peu d'espaces verts par contre, devant par forcément à l'intérieur mais au moins devant. Par contre ça permet effectivement de mettre des œuvres d'art.

N : Je vais aller sur la place prendre une photo (Cf. Photo n°7)

Arrêt 8

E : Il me semble c'est un hasard, je sais pas mais il me semble que c'est Sancho Pança et euh... Don Quichotte et ça n'a plus rien voir mais en fait j'ai assisté à un spectacle de rue juste de l'autre côté dans une ancienne usine SNCF, d'ailleurs un bâtiment qui est classé aux monuments historiques, c'est un truc art déco bon qui a son style, c'est une grande usine avec des espaces énormes et justement y'avait eu un spectacle là dedans autour de Don Quichotte alors est-ce que c'est lié à ça je ne sais pas. Oui voilà devant cette magnifique gare...

N : c'est ironique ?

E : Non non non je la trouve sympa vraiment en plus, elle est simple, elle est bien. La seule déception c'est voilà elle est enchâssée autour d'un parking absolument affreux, un hôtel à côté qu'est absolument affreux (Cf. Photo n°8) et puis des quais qui correspondent pas c'est vraiment dommage et la gare en elle-même est sympa, fin moi j'aime bien. Voilà



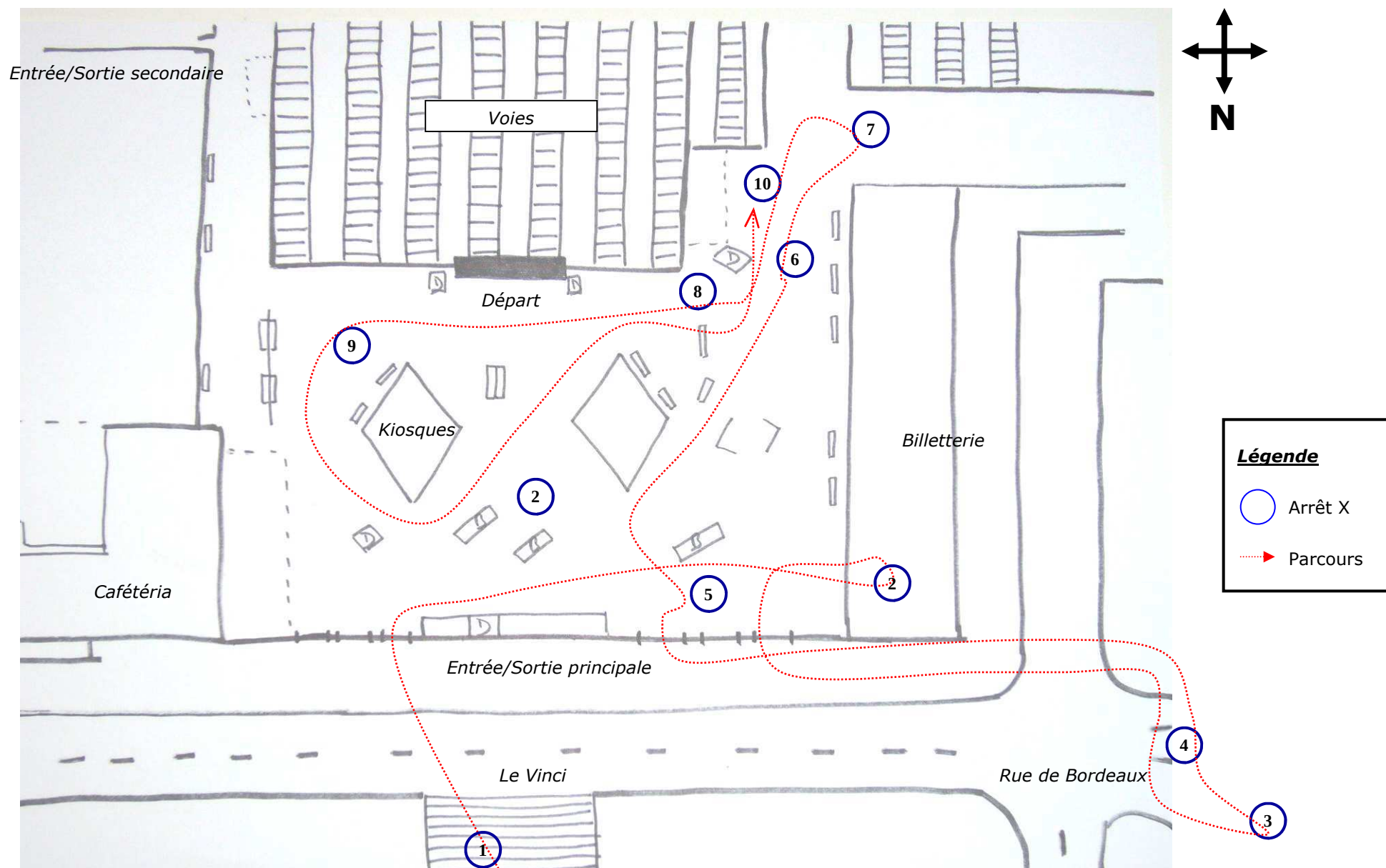
Arrêt 8, Photo n°7 : La
place devant la gare



Arrêt 8, Photo n°8 : Les
alentours de la gare

Parcours commentés en gare de Tours

Parcours commenté M. V. Medlock-beljean (gare de Tours)



V : Alors qu'est ce qu'on fait aujourd'hui ?

N : C'est un parcours commenté c'est-à-dire que je vous suis, vous allez où vous le souhaitez et vous me décrivez en même temps ce que vous voyez et ressentez.

V : Alors c'est le parcours habituel du vendredi en période scolaire quand je rentre de Paris, je dépose les affaires dans la voiture et après soit je vais à la gare pour commander ou acheter des billets, au bureau là bas. En attendant de m'occuper jusqu'à 19h12 heure à laquelle mon fils rentre de l'école. On va aller au parking en face. Ça c'est pratique, c'est vraiment pratique cet aménagement du parking juste à la gare et en plus c'est beaucoup sécurisant parce qu'avant j'allais à saint-pierre parce que de chez moi c'est à peu près le même temps. Mais je me suis fait casser la vitre deux fois donc je préfère payer l'abonnement à l'année et me garer c'est plus sécurisant surtout en hiver quand j'arrive tard le soir, c'est beaucoup plus sécurisant ici qu'à Saint-Pierre.

Arrêt 1

V : alors je suis là (Cf. photo n°1) comme j'arrive très tôt le matin je suis souvent à la même place, je suis vraiment une créature d'habitude c'est infernal.

N : qu'est-ce que vous ressentez ici ?

V : génial c'est vraiment génial. A force de le faire depuis 4 ans je ne me souviens même plus du parcours, c'est vachement sécurisant de savoir que j'ai toujours à faire le même parcours.

Elle dépose quelques affaires dans le coffre de sa voiture

N : Quand vous arrivez le vendredi soir, quel est votre sentiment ?

V : ça va je suis contente, c'est pas l'euphorie mais on sent vraiment que la semaine est fini, avec cette routine en plus qui se met en place. Je suis une créature d'habitude, une maniaque de l'organisation donc ça me convient tout à fait de savoir ce qui va se passer quand j'arrive tous les vendredis.

N : La gare vous la trouvez comment ?

V : Je la vois de la même façon le lundi matin et le vendredi c'est des sentiments différents : les enfants rentrent de l'école, les étudiants rentrent aussi, les gens rentrent du boulot et dans le train c'est vraiment une ambiance différente, c'est une ambiance du vendredi c'est dingue c'est comme les gamins à l'école. C'est la fin de la semaine et on sent vraiment ça, c'est toujours les mêmes, une dizaine de personnes à se connaître ils se mettent dans la voiture, toujours à rigoler, à jouer aux cartes. Je n'ai pas dormi, y'a que le vendredi que j'arrive à travailler dans le train du retour parce que justement je sais que j'ai pas à me lever de bonne heure le lendemain matin. Là j'ai un déplacement qui est prévu donc je vais pas aller au boulot le 14 donc je vais changer un billet de train que j'avais acheté pour le 14. (Photo n°2) Y'a pas beaucoup de monde le vendredi enfin ça dépend des fois, d'habitude en semaine à 18h10 ou 19h15 quand j'arrive y'a beaucoup de monde, là ça va. Oh mais je ne suis pas dans les départs dans la journée, je me suis encore plantée ! En plus ils sont vraiment stricts là-dessus et très mal aimables si on met dans la ligne départ dans la journée et qu'on ne part pas dans la journée.

Pendant qu'elle attend pour échanger son billet elle me questionne pour savoir si j'en ai fait d'autres des parcours comme celui là, pour savoir, entre autres quel type de personnes j'ai interrogé. Je les énumère et en citant une personne qui ne prenait pas le train pour motif professionnel elle me dit : ah oui pour elle c'est les vacances, les retrouvailles. Je réponds

N : C'est vrai que ce genre de méthode amène les personnes à parler différemment du sujet ...

V : Là c'est vrai que l'été avec le changement d'heure c'est **vachement** plus agréable d'arriver comme ça en fin de semaine

Arrêt 2

Elle échange maintenant ses billets.

V : Bonjour, ce serait pour échanger ce billet là pour le 15 au matin même heure, même voiture, même place s'il vous plaît.

Elle me montre alors sa liasse de billets de train dans son portefeuille.

V : J'ai tout un stock de billets que j'ai commandé pendant mes vacances jusqu'au 7 Juin (rire) mais bon ; je les ai récupérés dimanche et y'en a je sais déjà que je vais être obligé de les changer

N : ça ne vous ennuie pas de faire ça ?

V : Si ça **m'agace** énormément.

N : Et vous êtes obligés de les prendre en avance ?

V : Oui parce que comme c'est des trains en période de pointe, le matin à 7h ou le soir à 18h, ils sont archi pleins. J'ai une place particulière, car je veux être près du quai en arrivant sur Paris

Le guichetier (G) : Y'a pas à la même place ?

V : Oui bon essayez de 32 à 47. Et... le problème c'est d'avoir la place et la voiture

G : y'a plus de places disponibles dans ce compartiment ?

V : et en voiture 6 ? à partir de la place 41 (dit-elle en regardant des notes dans son portefeuille sur la disposition des places) ça y'est ?! ah super !

N : ça vous facilite les choses quand vous arrivez d'être à une place précise ?

V : Oui, c'est déjà ...je sais que je suis à côté de gens qui ne ronflent pas le matin, je sais qu'ils ne vont pas ronfler euh...

G : *inaudible car présence d'un hygiaphone*. Il explique le procédé des échanges et réservations de place à Valérie.

V : Ah oui d'accord

G : ça peut prendre une heure pour traiter une demande

V : J'habite dans un village où y'a une petite gare justement et le chef de gare m'a expliqué la contrainte du temps donc ce que je fais c'est que je lui donne en début de mois, euh en fin de mois pour tout le mois d'après et je vais les chercher. Comme ça il prend son temps quand y' a pas de client

G : On traite aussi celles de Saint-Pierre donc par jour ça fait beaucoup !

V : Ah vous traitez celle de Saint-Pierre ?! Ah parce que avant je faisais à Saint-Pierre. Ah d'accord

G : On traite les priorités

V : ce qui est un peu normal aussi. Si on pouvait choisir les places par Internet, moi je le ferais, si y'avait exactement la voiture et la place, je le ferais mais le problème c'est qu'il faut choisir soit fenêtre soit couloir sur Internet, on peut pas choisir sa place. J'ai fait un courrier déjà à la SNCF pour ça

G : Inaudible.

V : merci au revoir. Oui en fait, au retour, je m'en fiche complètement de la place mais c'est à l'aller parce que celui que je prends le matin c'est un train double, ça fait 40 voitures à passer de 20 à 11 et de 10 à 1 donc ça fait 20 voitures. C'est énormément long les quais à Montparnasse, après c'est la course enfin y'a beaucoup de monde pour aller au métro, donc c'est pour ça je préfère être en tête de train et arriver en ayant moins de quai à traverser et j'arrive plus rapidement au boulot. C'est un peu vif, j'arrive à l'heure c'est très bien, j'arrive pas à l'heure c'est pas grave, j'ai pas de contraintes horaire non plus. J'arrive à neuf heures ou neuf heures et demie, bon ça m'est arrivé d'arriver à 10 h mais c'était un problème de train. Je vais regarder si le train de mon fils est affiché. Bon alors je vais aller faire un tour dans la rue de Bordeaux.



Arrêt 1, Photo n°1 : Le Vinci



Arrêt 2, Photo n°2 : La billetterie



Arrêt 2, Photo n°3 : Les guichets



Arrêt 3, Photo n°4 : La
rue de Bordeaux



Arrêt 3, Photo n°5 : Le
magasin de chaussures
pour son fils



Arrêt 3, Photo n°6 : Le
magasin « pour voir
l'étanère »

Arrêt 3(Cf. Photo n°4)

V : C'est pas tous les vendredis la même chose, mais là comme il fait beau, j'ai envie d'aller me promener. Autrement ce qu'on faisait beaucoup pendant l'hiver quand je l'attendais avant de rentrer, j'allais à Domino's Pizza (rires) commander des pizzas pour le soir et le vendredi soir c'était la pizza. Je les mettais dans la voiture toutes chaudes et comme ça quand il arrivait ça sentait bon la pizza dans la voiture.

N : Vous sortez tjrs de la gare qd vous devez attendre ?

V : Oui y'a rien à faire dans la gare, y'a rien à voir. C'est comme je vous l'avais expliqué la première fois s'il y avait des petites choses, des petits magasins, ou même des petites commodités pour les femmes genre : je sais pas un coiffeur, une manucure en une heure de temps je trouve ça vachement pratique le vendredi soir vous restez dans la gare et vous allez vous faire les ongles ou...Mais comme y'a rien à voir, j'ai l'impression de perdre mon temps si je reste dans la gare à rien faire. Là je vais me balader et je vais peut-être trouver des choses sympas à acheter et j'aurais pas perdu du temps, j'aurais perdu de l'argent (rires). Sept heures moins le quart oui c'est bon il me reste une demi-heure.

Pendant que nous marchons dans la rue, elle me demande comment j'avance dans mon mémoire. Je lui explique brièvement où j'en suis.

(Cf. Photo ° 5)

V : Alors je vais voir les chaussures homme. Alors ça y'est j'ai vraiment l'impression que je suis en week-end quoi, à regarder à droite, à gauche. Je vais regarder à l'intérieur s'il y'a d'autres choix surtout les hommes. Il a besoin de chaussures pour l'école, une soirée je ne sais pas quoi, il veut des chaussures...Et je me dis qu'ici, c'est un bon endroit pour trouver des chaussures pour ça. Elles sont supers celles-ci, je vais demander si y'a pas une paire en 42.

Employée (E) : Vous voulez un renseignement mesdames ?

V : Voilà exactement enfin 2 renseignements en fait ? Mon fils n'est pas encore arrivé, vous les avez en 42 ?

E : Non. Et elles chaussent grands.

V : Ah c'est grand, vous trouvez ?

E : Je dirais que c'est... (coupure de la bande)

(Cf. Photo n°6)

J'avais vu une étagère mais elle n'y est plus tant pis de tout façon j'aurais pas pu la ramener dans la voiture aujourd'hui

En mouvement

(Cf. Photo n° 7)

Tiens y'a des drapeaux j'avais jamais remarqué ça doit être parce qu'on est en période électorale

Arrêt 4(Cf. Photo n° 8)

C'est vrai qu'elle belle cette gare avec ses arcades mais le logo rouge et bleu il est vraiment affreux, en plus on dirait que c'est un K, SKF. Oh y'en a même là des drapeaux c'est sûrement pour les élections. Mais je préfère les gares comme Langeais, les petites gares de campagne, c'est plus chaleureux, ici c'est vraiment la grosse gare de trafic.



Photo n°7 : La gare
avec des drapeaux



Photo n°8 : La gare
avec ses colonnes

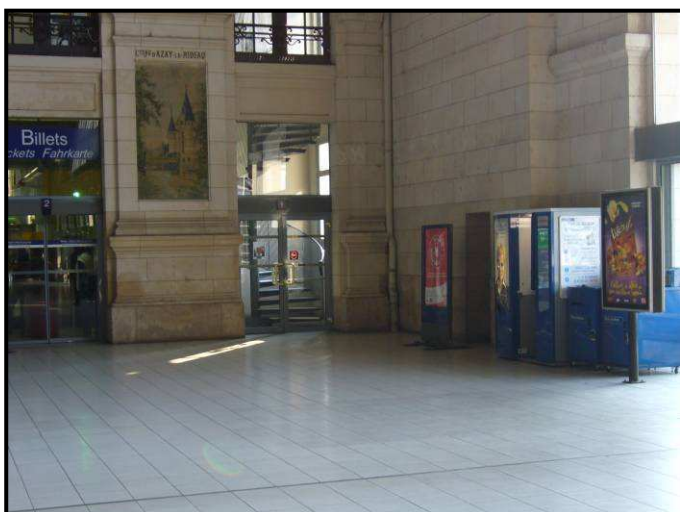


Photo n°9 : Le coin des
adolescents

Arrêt 5

(Cf. Photo n° 9)

Ici c'est souvent triste on voit des jeunes ados qui sont là très tôt le matin, ils sont déjà shootés, ça me fait pitié pour les plus jeunes car les autres c'est pas pareil y'a tellement de chose faites pour eux, y'a quand même des moyens

Elle se retourne

(Cf. Photo n° 10)

La brasserie elle a toujours été là elle est jolie

Arrêt 6

(Cf. Photo n° 11)

C'est ce que je vous disais c'est ce genre de mosaïque que j'aime bien

(Cf. Photo n°12)

Alors les vieilles portes avant il y en avait partout des comme ça mais quand ils ont rénové ils ont mis des portes coulissantes. J'aime moins, on perd le caractère du lieu.

Arrêt 7

(Cf. Photo n° 13)

Voyez des coins comme ici c'est plus agréable, on sent l'authenticité des lieux, c'est dommage qu'ils n'essaient pas de la maintenir en état.

Ici vous avez les vieilles michelines rouge et blanche, y'en avait une tout à l'heure quand je suis arrivée elles me rappellent mon enfance, les vacances avec ma mère. On n'en voit plus beaucoup maintenant, elles sont belles.

Mon fils arrive en général la voie I ou H alors j'en profite pour les regarder. (Cf. Photo n° 14)



Photo n°10 : La
brasserie



Photo n°11 : Une
Mosaïque



Photo n°12 : Le quai
près des michelines



Photo n°13 : les restes
de l'ancienne gare



Photo n°14 : les vieilles
portes



Photo n°15 : les
anciennes façades

(Cf. Photo n° 15)

Tiens en face ils ont gardé ce côté un peu ancien, j'avais même pas remarqué, c'est fou comme on peut être absorber dans ce qu'on fait et ne pas prêter attention autour.

Arrêt 8

(Cf. Photo n° 16)

Alors c'est deux trucs là je ne sais pas comment ça s'appelle mais je n'aime pas du tout, c'est impersonnel, les matériaux sont...

(Cf. Photo n°17)

La salle d'attente n'est vraiment pas accueillante surtout en hiver quand il fait vraiment très froid.

Arrêt 9

(Cf. Photo n° 18)

Je déteste ce genre de banc, c'est pas du tout convivial.

Ce coin ci est moins animé, c'est dommage avant ils avaient exploité y'avait une banque de changes c'était avant l'euro et ça animait un peu l'endroit. (Cf. Photo n° 19)

Arrêt 10

(Cf. Photo n°20)

Ca je trouve ça drôle, assez étonnant tous ces vélos, faut pas avoir peur des vols ou alors venir avec un vieux truc ou sinon enlever la salle. Pour la journée ça va encore mais je me demande s'ils trouvent tjrs de la place



Photo n°16 : les kiosques à journaux



Photo n°17 : la salle d'attente

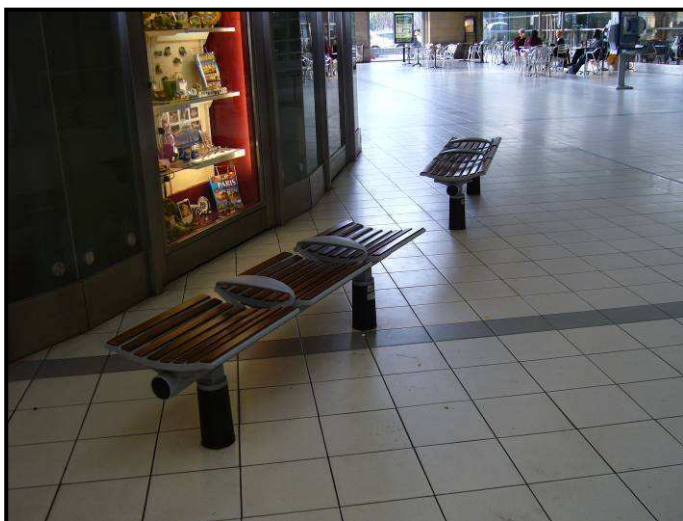


Photo n°18 : les bancs



Photo n°19 : L'absence
d'enseigne



Photo n°20 : L'absence
d'enseigne