

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

CHAPITRE III: L'EMERGENCE D'UN COMPLEXE D'ECHANGES A TRAVERS LES TRAJETS DES VOYAGEURS: ESSAI METHODOLOGIQUE

J. Theureau (CNRS/UTC, Compiègne)

INTRODUCTION

Ce chapitre a pour premier objectif de développer une étude précédente menée par Emmanuelle Levy sur les trajets voyageurs. Grâce à une méthode d'expérimentation de terrain, cette étude avait caractérisé les différents "objets" rencontrés comme ressources et obstacles pour le cheminement du voyageur. Nous avons cherché d'abord à les caractériser plus généralement comme signes contribuant à la construction de son trajet par le voyageur. D'où un second objectif traduit dans le sous-titre du chapitre: montrer que des méthodes et des notions du cadre théorique "sémio-logique" d'analyse du cours d'action, issues de l'analyse du travail et de son aménagement ergonomique, pouvaient contribuer à l'analyse des trajets voyageurs et à l'aménagement des espaces et des systèmes d'information des voyageurs dans un complexe d'échanges. La conclusion d'Emmanuelle Levy est que: " les trajets voyageurs, au delà des repérages précis qu'ils permettent, sont également un véritable objet de connaissance et d'innovation. Ils introduisent le point de vue spatio-temporel, celui de l'usager (...) Ils introduisent la continuité dans l'espace morcelé qui lui est offert et sont donc, de ce fait, un instrument de construction de la réalité " (Levy, 1995, pp. 173-174). Cette conclusion recoupe une hypothèse générale sur la cognition humaine, baptisée "paradigme de l'enaction", qui est justement à l'origine des méthodes et notions du cadre théorique "sémio-logique" d'analyse du cours d'action.

Les chatons

Pour introduire à la construction de son trajet par le voyageur en Gare du Nord, nous emprunterons à Francisco Varela - l'un des principaux promoteurs de ce paradigme de l'enaction - une histoire de petits chats. Il s'agit d'une expérience réalisée par deux chercheurs américains qui concerne justement l'orientation dans l'espace et son apprentissage. Chacun sait qu'à la naissance, les chatons sont aveugles. Deux chatons d'une même portée sont placés dans deux paniers séparés, eux-mêmes liés à un petit chariot que l'on déplace à certaines heures de la journée. Les deux chatons sont côte à côte: ils ont donc la même expérience visuelle, aux mêmes heures du jour. Mais le chaton n°1 est transporté passivement, il ne peut sortir du panier pour marcher, tandis que le chaton n°2 peut se déplacer activement lorsqu'on lui fait faire une petite promenade. Au bout d'un mois, on les laisse aller librement. On constate alors que le chaton n°2 se comporte comme un chaton normal, alors que le chaton n°1 se comporte comme s'il était aveugle: il ne voit pas les chaises, tombe de la table, etc... Néanmoins son système visuel est intact. On en conclut que l'on ne peut séparer vision et action. Il n'y a pas du tout image externe que le système visuel et cognitif du chaton traiterait, mais une histoire d'activité. En résumé, les chatons doivent faire émerger le monde physique à travers leur activité. Certes, ce monde physique préexiste aux chatons, mais ces derniers doivent, de tout leur corps, le constituer comme monde visuel pour eux, à travers des cycles perception-action. Ces cycles créent des récurrences plus ou moins stables, ce que Varela appelle un "couplage structurel" entre chacun des chatons et le monde.

Les voyageurs

Considérons maintenant un voyageur passant dans la Gare du Nord, pour le meilleur et pour le pire, tantôt héros, tantôt victime, comme l'écrit Emmanuelle Levy. Il doit faire émerger la Gare du Nord à travers son activité. Certes, la Gare du Nord préexiste à lui, mais il doit la constituer comme Gare du Nord pour lui. En particulier, les différentes ressources d'information qui se proposent à lui

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

préexistent à sa présence dans la Gare, mais il doit les constituer comme ressources d'information tout au long de cycles perception-action. Ces cycles créent des récurrences plus ou moins stables, un couplage structurel entre ce voyageur et la Gare.

Finalement, en rajoutant des considérations sur les possibilités d'observation de l'activité des voyageurs, tout cela revient à dire que pour connaître comment se présente la Gare du Nord, et en particulier ses ressources d'information, pour les voyageurs, il faut étudier les cours d'action des voyageurs, suivre leurs cycles perception-action et les analyser. C'est exactement reprendre la recherche d'Emmanuelle Levy sur "l'accessibilité à l'épreuve" là où elle l'avait laissée: des considérations finales sur le travail du voyageur.

Nous le ferons en bénéficiant de son élaboration méthodologique: ses trajets de voyageurs complices, ses verbalisations simultanées et ses graphes d'analyse. Mais nous mettrons en oeuvre des moyens supplémentaires. Ceci devrait permettre d'approfondir ses résultats: ambivalence des ressources et obstacles; tableau des caractéristiques des ressources.

1 - METHODES DE RECUEIL DE DONNEES ET D'ANALYSE

Les exigences méthodologiques de recueil de données

Pour que l'on obtienne un approfondissement des résultats, il faut, du point de vue de la méthodologie de recueil de données: 1) une meilleure saisie de ce qui fait signe pour les voyageurs, afin de documenter leurs cycles perception-action; 2) une saisie minimale de l'apprentissage des voyageurs, afin de documenter la construction de leur couplage structurel avec la gare; 3) une considération de la variété des voyageurs, afin de prendre en compte le fait que chaque voyageur aborde la gare à partir d'une histoire, d'une expérience particulières.

Comblent le besoin d'une meilleure saisie de ce qui fait signe pour les voyageurs n'est pas facile, vu l'importance de "l'iconique sensoriel", c'est-à-dire des perceptions globales et multisensorielles des espaces et de leurs contenus par le voyageur. D'où un suivi vidéo parallèlement à la verbalisation simultanée du voyageur complice, et une autoconfrontation. D'où aussi une préparation des voyageurs complices hors de la gare, afin qu'ils apprennent à oublier la caméra vidéo qui les suit, et n'hésitent pas à verbaliser leurs impressions sensorielles. Evidemment, il doit y avoir aussi préparation avec les agents, par exemple d'accueil, d'information ou de guichet, rencontrés à propos des autres aspects de l'étude (voir les autres chapitres de ce texte).

Comblent le besoin d'une saisie minimale de l'apprentissage des voyageurs n'est pas non plus facile. D'une part, cet apprentissage des voyageurs est multiple: apprentissage d'un trajet particulier; apprentissage global de la gare; apprentissage général des gares; apprentissage global des complexes d'échanges urbains, (etc...). D'où la combinaison de la réalisation de plusieurs trajets différents et de trajets semblables par un même voyageur complice, qui permet d'aborder à la fois l'apprentissage d'un trajet particulier et l'apprentissage global de la gare. D'autre part, cet apprentissage des voyageurs connaît des rythmes variés, depuis la découverte soudaine jusqu'à la lente habitude de trajet en trajet. En faisant réaliser les trajets d'un même voyageur complice dans une même demi-journée, avec seulement des pauses entre deux trajets, nous avons cherché à resserrer cette lente habitude afin de la rendre observable de façon peu coûteuse.

La considération de la variété des voyageurs est très difficile à assurer une fois que les considérations précédentes ont fait choisir une telle méthode et de tels moyens d'étude. On est très restreint en nombre et en variété, et on ne peut faire mieux qu'éviter de prendre des idiosyncrasies pour des généralités. Nous nous limiterons, dans le cadre de cet essai méthodologique, à deux

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

voyageurs différents répondant successivement à trois consignes identiques de trajet (moyennant une pause entre chaque trajet).

Deux séries de palimpsestes multimédia

Les six protocoles d'expérimentation de terrain¹ ont été constitués en Juillet 95, 1 semaine après le début d'une interconnexion suspendue sur la ligne B du R.E.R., du fait des travaux du grand stade, entre Paris et St Denis: le R.E.R. venant du Sud s'arrête à la Gare du Nord en sous-sol, et se poursuit vers le Nord sur les voies Banlieue, en surface, au lieu de se poursuivre vers le Nord en sous-sol.

Ils concernent deux voyageuses complices (petite bourgeoisie intellectuelle; M: la quarantaine; N: la cinquantaine), non familières de la Gare du Nord, mais possédant une riche culture de déplacement parisien.

Mis à part de légères variations dues aux heures différentes d'effectuation de leurs trajets par les deux voyageuses, des consignes identiques leur ont été données. Il s'agit de trois consignes de trajet différentes:

- 1/ arriver par le R.E.R. B en venant du sud et rejoindre un train grandes lignes dont on possède déjà le billet;
- 2/ sortir de l'Eurostar, munie seulement d'un billet Eurostar, et aller à la gare R.E.R. de Villeparisis (située juste avant Mitry Claye, sur la branche Crépy en Valois, ce qui n'était évidemment pas dit aux voyageuses);
- 3/ arriver par un train de banlieue - donc en venant du nord - et prendre le R.E.R. pour Arcueil Cachan.

Les trajets ont été effectués par les deux voyageuses complices successivement, dans une même journée, avec deux pauses au cours desquelles leurs commentaires étaient recueillis, dont nous n'avons transcrit que les points les plus saillants.

Dans la consigne de trajet 1 de N., une erreur involontaire a été introduite, du fait que nous n'avons pas prêté attention au fait que les horaires changeaient fin Juin: indication d'un T.G.V. Bruxelles au lieu du train grandes lignes normal prévu à cette heure là. L'irréalisme introduit par cette erreur n'a eu aucune conséquence négative. Il a seulement provoqué chez N. un moment de perplexité analytiquement intéressant, comme nous le verrons plus loin.

Rappelons le plan R.E.R.-Banlieue (figure 1). Remarquons sur cette figure (1) que le R.E.R. jusqu'à Mitry Claye apparaît prolongé sur ce plan par la SNCF Banlieue jusqu'à Crépy en Valois (en fait en parallèle depuis la Gare du Nord), mais n'apparaît pas prolongé sur les plans portatifs du R.E.R.

Rappelons aussi l'organisation actuelle de l'espace de la gare du Nord (figure (2), d'après E. Levy) et le dispositif d'observation et d'enregistrement mis en place (figure (3)), qui nécessite, outre la voyageuse complice, un accompagnateur et un cameraman (D. Bayart et J. Theureau).

Au total, les données analysées composent deux séries de palimpsestes multimédia (M1, M2, M3 pour l'une des voyageuses; N1, N2, N3 pour l'autre). Chacune de ces séries comprend: enregistrements vidéo; enregistrements audio (fusionnés avec l'enregistrement vidéo); enregistrements audio d'entretiens après chaque trajet; transcription de l'ensemble des enregistrements vidéo et audio.

¹ Ce nombre est restreint du fait du caractère d'essai méthodologique de l'étude. Il est le même que celui des trajets étudiés par E. Levy.

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

Nous reproduisons en annexe à ce chapitre la transcription de deux de ces enregistrements vidéo et audio, ceux qui correspondent à la consigne n°2. Cette transcription a été effectuée au niveau de détail considéré dans l'analyse. Nous y joignons quelques extraits particulièrement significatifs des entretiens effectués après chacun des trajets.

Le cadre d'analyse

Pour que l'on obtienne un approfondissement des résultats, il faut, du point de vue de la méthodologie d'analyse, développer une analyse longitudinale et pas seulement transversale des protocoles obtenus, au moins en termes de cycles perception-action, ce qui exige un cadre d'analyse. C'est là où le cadre "sémio-logique" d'analyse des cours d'action développé par ailleurs intervient. Les cycles perception-action y sont analysés en termes de signes hexadiques qui ajoutent, du côté perception, la proprioception et le rappel, et du côté action, l'émotion, la focalisation, la constitution d'un champ d'interprétation, la communication, et l'interprétation des cas qui se présentent et des lois typiques auxquels ils obéissent.

2 - LE COURS D'ACTION ET SON OBSERVATOIRE

Rappelons les hypothèses et notions générales de la construction locale du cours d'action.

Le cours d'action

Nous entendons par **cours d'action** d'un acteur donné son activité à la fois préreflexive et précollective, c'est-à-dire montrable, racontable et commentable à tout instant de son déroulement par cet acteur à un observateur-interlocuteur dans des conditions favorables d'observation et d'interlocution.

Nous entendons par **activité** le flux des interactions dissymétriques entre un acteur et son environnement physique et social. Ces interactions sont conçues comme dissymétriques au sens où elles sont décrites du point de vue de l'acteur, de ses structures internes. Cette idée généralise une remarque de Lucy Suchman (voir Cognitive Science, Avril 1993) selon laquelle il faut abandonner la notion d'interaction homme-machine au profit de celle d'usage de la machine par l'homme.

Plus généralement, cette idée est en accord avec "l'hypothèse de l'enaction" concernant la cognition humaine telle qu'elle a été formulée par Francisco Varela, selon laquelle, l'activité d'un système vivant est la dynamique du couplage structurel entre ce système vivant et son environnement, c'est-à-dire à chaque instant à la fois la mise en oeuvre du couplage structurel construit préalablement et la transformation de celui-ci. La notion de couplage structurel prend ainsi la place de celle de représentation symbolique stockée en mémoire chère au cognitivisme classique.

Cette notion de couplage structurel a des conséquences épistémologiques importantes:

1/ un observateur d'un acteur ne peut connaître que le couplage structurel de cet acteur avec son environnement; il ne peut rien connaître des structures internes de cet acteur, sauf par inférence à partir du couplage structurel; la connaissance des structures internes de l'acteur est renvoyée pour l'essentiel aux neurosciences;

2/ la connaissance du couplage structurel d'un acteur avec son environnement, pour être valable, doit se faire du point de vue de l'acteur. L'observation du seul comportement ne suffit pas. Il faut des données qui permettent de s'assurer que la description du comportement effectuée traduit le point de vue de l'acteur. Il faut aussi des données sur d'autres éléments des interactions avec

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

l'environnement que les actions et communications: perceptions, émotions, interprétations de différentes sortes.

En ajoutant à l'hypothèse de l' " enaction " celle de la " préreflexivité ", c'est-à-dire celle du caractère préreflexif de toute une partie de l'activité humaine, on obtient les hypothèses qui président à la définition du cours d'action comme objet d'analyse. Ces hypothèses ouvrent sur des descriptions de l'activité du point de vue des structures internes de l'acteur, c'est-à-dire sur ce que Francisco Varela a appelé des " descriptions symboliques admissibles du couplage structurel ", sans qu'il y ait besoin de préciser ces structures internes de l'acteur.

L' observatoire du cours d'action

La construction de l'observatoire du cours d'action passe par plusieurs hypothèses qui, présidant aux données construites, ne pourront pas être validées (falsifiées) par elles. Ces hypothèses constituent une " théorie minimale ", selon l'expression de Erickson & Simon (1984) fondant les conditions favorables d'observation et d'interlocution à tout instant du cours d'action et les différentes méthodes indirectes d'accès au préreflexif. Ces conditions favorables d'observation et d'interlocution à tout instant sont à la fois sociales, politiques, contractuelles et éthiques.

Les méthodes indirectes essentielles, permettant un accès au préreflexif qui ne transforment pas de façon drastique le cours d'action considéré, sont des méthodes d'autoconfrontation, comme complément nécessaire des observations et des méthodes quelquefois praticables de verbalisation simultanée ou interruptrice.

En ce qui concerne les détails de cet observatoire du cours d'action, nous renverrons à Theureau (1992) et Theureau & Jeffroy (1994). Notons que l'observatoire particulier de la présente étude, que nous avons présenté dans la section 1, ne met en oeuvre qu'une partie des possibilités de cet observatoire du cours d'action. Nous verrons en conclusion l'intérêt qu'il peut y avoir à l'élargir dans de futures études.

3 - LE CADRE SÉMIO-LOGIQUE D'ANALYSE DU COURS D'ACTION

Le cadre " sémio-logique " d'analyse du cours d'action est constitué d'un ensemble de notions et d'hypothèses supplémentaires fondant une description symbolique limitée au préreflexif mais admissible de l'activité d'un acteur comme dynamique de son couplage structurel avec le monde.

Signification et action

Pour introduire le cadre " sémio-logique " d'analyse du cours d'action, rappelons d'abord les notions développées par Apostel & coll. (1957). Ces auteurs proposent plusieurs définitions qui relient objets, suites d'actions et situation, et distinguent clairement le point de vue de l'acteur de celui de l'observateur:

- Définition 9: Du point de vue de l'observateur, la signification d'une action est l'ensemble des actions qu'elle rend possibles et l'ensemble de celles qu'elle rend impossibles.
- Définition 10: Du point de vue du sujet S, la signification d'une action est l'ensemble des sous-actions dont ce sujet S la compose et l'ensemble des actions dont ce même sujet la rend sous-action.
- Définition 11: La signification d'un objet A pour un sujet S dans une situation T est l'ensemble des actions de S qui lui sont applicables en T.

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

Notons en particulier que ces significations des actions et des objets à un instant donné sont construites en termes de possibles.

Ces définitions théoriques n'ont eu que peu de suites dans les travaux de l'école piagétienne. Le cadre sémio-logique d'analyse du cours d'action les reprend et les développe grâce à un détournement systématique de la notion de signe triadique proposée par C. S. Peirce (voir en particulier Peirce, 1978). Nous en présenterons ici une version plus développée que celle qui a été publiée dans différents ouvrages (voir, par exemple: Theureau, 1992; Theureau & Jeffroy, 1994).

Le signe hexadique

Explicitons la notion de signe hexadique qui est au centre de ce cadre théorique. Faisons le dans un premier temps de manière dogmatique, définitionnelle, pour mettre l'accent sur le caractère unitaire et positif du faisceau d'hypothèses qu'elle traduit.

Un signe hexadique relie entre eux six éléments²:

- *E: Engagement dans la situation* = principe d'équilibration des interactions de l'acteur avec sa situation à un instant donné découlant de son cours d'action passé;

- *A: Actualité potentielle* = ce qui, compte tenu de E, peut faire signe pour l'acteur dans sa situation dynamique à un instant donné;

- *S: Référentiel* = les types et relations entre types appartenant à la culture de l'acteur qu'il peut mobiliser compte tenu de E et A à un instant donné (Exemples dans les trajets voyageurs: (N) Type (Billetteries automatiques) - type (près des guichets) & Type (billetterie automatique) - type (machine tape-à-l'oeil); (M) Type (guichet) - type (moyen de transport) - type (des tableaux horaires pas loin));

- *R: Représentamen* = ce qui, à un instant donné, fait effectivement signe pour l'acteur;

- *U: Unité élémentaire de cours d'action* = fraction de l'activité préreflexive de rang le plus bas (dont les catégories essentielles sont respectivement: état émotionnel associé à un champ de focalisation et un horizon d'interprétation (h); impulsion (volition, inférence active) (i); action (a) (y compris communication (c)) et argument (arg) (construction de l'expression symbolique d'une nouvelle loi);

- *I: Interprétant* (à la fois production de U, grâce à des types, relations entre types et principes d'interprétation effectivement mobilisés à un instant donné, et transformation de S).

² Ces éléments ressortent respectivement des six catégories proposées par Peirce dans l'un de ses derniers essais concernant les catégories (A guess at the riddle):

- 1.1: Possible pur: priméité de la priméité (inactualisable);
- 2.1: Actuel possible: priméité de la secondéité (possible usuel);
- 3.1: Virtuel possible: priméité de la tiercéité (loi possible);
- 2.2: Actuel: secondéité de la secondéité (actualité passive);
- 3.2: Virtuel actuel: secondéité de la tiercéité (mise en oeuvre actuelle d'une loi);
- 3.3: Virtuel pur: tiercéité de la tiercéité (constitution d'une loi).

Chaque catégorie suppose les catégories qui la précèdent dans la liste ci-dessus. Dans Theureau (1992), nous précisons les catégories 1 (priméité), 2 (secondéité) et 3 (tiercéité), telles que nous les avons interprétées, et la notion de signe triadique que nous avons associée à cette interprétation.

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

L'hypothèse globale traduite par cette notion de signe hexadique est qu'une Unité élémentaire (U) du cours d'action de l'acteur, par exemple une unité élémentaire du cours d'action d'une voyageuse, a pour structure sous-jacente une pentade " Engagement dans la situation (E) - Actualité potentielle (A) - Référentiel (S) - Représentamen (R) - Interprétant (I) " ainsi construite.

Dans la conception de la signification véhiculée par la notion de signe triadique, dans le prolongement des idées de l'école piagétienne rappelées plus haut, les objets au sens courant constituent des ancrages pour des représentamens (R): des objets qui émergent pour l'acteur ou que l'acteur fait émerger en relation avec sa situation dynamique (Actualité potentielle A --- Engagement dans la situation E) et sa culture individuelle située (Référentiel S en relation triadique avec A et E).

Exemples d'ancrages: lecture rapide des tableaux horaires (M) ou des grilles de billetterie automatique (N); photomaton pris pour une billetterie automatique; horaire du guichet pris pour une pendule (N).

L'ordre dans lequel nous présentons les six éléments qui composent le signe hexadique compte: A suppose E; S suppose E et A; R suppose S, A et E; (etc...) , comme le précise la construction du signe hexadique retracée dans la figure (4).

Les relations entre E, A et S, indiquées en pointillés, sont des " relations de pensée " au sens de Peirce, c'est-à-dire que E, A et S se présentent ensemble de façon inséparable mais dans un ordre nécessaire, celui que nous venons de présenter: pas de délimitation de A sans E et pas de délimitation de S sans E et A.

Par contre, les relations entre R et E, entre U, R et A, entre I, U et S sont des " relations réelles " au sens de Peirce, c'est-à-dire entre des processus se définissant mutuellement: E limite R et R transforme E en E'; A et R limitent U et U transforme A en A' et absorbe R; U et S limitent I et I transforme S en S' et achève U.

Ces relations, qu'elles soient " de pensée " ou " réelles ", sont dyadiques (entre E et A, entre U et R et entre U et A) ou triadiques (entre E, A et S et entre I, S et U). La relation entre R, U et A, composée de deux relations dyadiques (entre R et U; entre U et A) est nommée par Peirce " relation triadique réelle dégénérée ".

Eléments du signe hexadique et autres notions de la littérature scientifique

Cette notion de signe hexadique et les hypothèses théoriques sur le cours d'action qu'elles traduisent forment un tout. Considérons maintenant un à un les éléments (E, A, S, R, U, I) de ce tout. Ils sont en relation de proximité et d'écart avec différentes notions de la littérature scientifique d'aujourd'hui. Explicitons ces relations.

E: Engagement versus référent

Traditionnellement, la triade sémiotique est constituée de trois termes: par exemple, pour prendre les termes les plus courants, signifiant (signe) - signifié (concept) - référent (chose). Dans la notion de signe hexadique, comme d'ailleurs dans celle de signe triadique présentée dans Theureau (1992), ce qui tient lieu de référent n'est pas de l'ordre de la " chose ", mais de l'ordre de l'activité même de l'acteur. C'est " l'Engagement de l'acteur dans la situation ", le faisceau d'intérêts immanents à l'activité de l'acteur à un instant donné découlant de son cours d'action passé. Précisons que cette idée selon laquelle le référent de l'activité est de l'ordre de l'activité elle-même est en harmonie avec le " paradigme de l'enaction " rappelé en introduction.

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

Cet "Engagement de l'acteur dans la situation" est spécifié par le Représentamen en ce que nous avons appelé un "Objet". Un "Objet", c'est l'un de ces intérêts immanents, sélectionné sur le fond constitué par les autres. C'est un principe particulier parmi d'autres d'équilibration (au sens de Piaget) des interactions de l'acteur avec sa situation à un instant donné découlant de son cours d'action passé. Il traduit la possibilité de l'achèvement à venir d'une "histoire" en cours, portion d'un "cours d'action" qui en comprend d'autres.

A: Actualité potentielle versus "situation awareness"

Arrêtons nous plus longuement sur la notion d' "Actualité potentielle". Elle peut être rapprochée de la notion de "situation awareness" qui, elle, est devenue aujourd'hui emblématique de la présence de l'homme dans les systèmes techniques hautement automatisés: cockpit ou salle de contrôle de centrale nucléaire. Cette notion est difficilement traduisible en français car le terme anglais "aware" peut recouvrir un continuum de phénomènes qui, en français, vont de ce que l'on appelle "conscience" à ce qu'on appelle seulement "attention", y compris "flottante". Dans la littérature psychologique de langue anglaise, ce terme "aware" a cependant tendance à se référer à ce dernier pôle, dans les études sur la vigilance ou le "monitoring", tandis que le terme "consciousness", synonyme de "conscience", a tendance à monopoliser la référence au premier pôle.

La "situation awareness" est unanimement considérée comme étant une notion floue connaissant de multiples définitions et donnant lieu à de multiples méthodes complémentaires ou alternatives. En témoigne un récent congrès sur "l'analyse et la mesure expérimentales de la "situation awareness" (Garland & Ensley, 1995). Reprenons quelques unes des définitions qui y sont proposées:

- "l'état de savoir des personnes ou modèle mental de la situation autour d'elles" ou "la perception des éléments de l'environnement dans un volume de temps et d'espace, la compréhension de leur signification, et la projection de leur état dans le futur proche";
- "conscience dirigée vers l'extérieur et adaptative" (Smith & Hancock);
- "connaissance instantanée pour conduire et assurer la maintenance d'un système" (Adams, Tenneg & Pew);
- "couplage cognitif dynamique entre un acteur et une situation" (Flach);
- "l'accessibilité d'une représentation compréhensive et cohérente de la situation qui est continuellement mise à jour en accord avec les résultats des évaluations récurrentes de la situation" (Sarter & Woods, 1991);

En fait, la notion de "situation awareness" traduit à la fois l'incapacité de la psychologie cognitive traditionnelle à répondre aux questions pratiques de la conduite des systèmes dynamiques complexes et les efforts pour la dépasser, alors qu'une alternative à cette psychologie cognitive traditionnelle ne s'est pas encore affirmée pleinement. Son flou témoigne d'une crise scientifique non encore résolue, mais son existence témoigne, elle, de la nécessité de donner aux concepteurs de systèmes dynamiques complexes sinon des critères du moins un principe concernant les relations à établir entre opérateurs humains et automatismes: maintenir la "situation awareness" des opérateurs. Il vaut donc la peine d'examiner ce que l'on peut faire pour clarifier cette notion.

D'après Sarter & Woods (1991), "les efforts déployés pour développer la bonne définition ou au moins une définition consensuelle de la "situation awareness" ou du "mode awareness" (en référence aux modes de conduite imposés par la conception de certains systèmes automatisés, en particulier en aéronautique) ne seraient probablement pas constructifs. Le terme de "situation awareness" devrait être considéré plutôt comme étant seulement un label pour une variété d'activités de traitement cognitifs qui sont critiques pour la dynamique imposée par les événements et les champs à tâches multiples de la pratique". Ces auteurs proposent cependant une première

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

clarification du concept en montrant qu'il ne peut être équivalent au "savoir conscient effectif", car "cela suggérerait que seule l'information dans la mémoire de travail pourrait être considérée comme "aware", et en considérant que "toute définition de la "situation awareness doit se référer à de l'information disponible ou qui peut être activée quand elle est pertinente pour évaluer une situation et la traiter" (Sarter & Woods, 1991).

Si l'on s'accorde avec ces derniers auteurs, la notion de "situation awareness" peut être rapprochée de celle d'"actualité potentielle" proposée dans Theureau & Jeffroy (1994) et reprise ici, mais dans le cadre d'un paradigme de la cognition humaine, celui de "l'enaction", alternatif de celui de "l'homme comme système de traitement de l'information" de la psychologie cognitive traditionnelle auquel continuent de se référer les auteurs qui traitent de la "situation awareness". La définition de l'"actualité potentielle" est proche de la définition de la "situation awareness" selon Flach (in Garland & Ensley, 1995) évoquée plus haut. Ce dernier auteur considère d'ailleurs que la précision théorique de la "situation awareness" passe par une "théorie du champ de la cognition", inspirée par la théorie mathématique des systèmes dynamiques, dont il se demande si elle est possible. C'est une telle théorie qui constitue l'horizon synthétique de la théorie du cours d'action et plus généralement des recherches sur l'enaction.

L'"actualité potentielle" à un instant donné est considérée comme co-produite par la situation, par l'"engagement de l'acteur dans la situation" à cet instant³. Cet "engagement de l'acteur dans la situation" est le produit, non de la situation elle-même mais de l'ensemble du cours d'action jusqu'à cet instant. La notion d'"actualité potentielle" est ainsi construite de façon strictement inverse de la notion usuelle de "situation awareness". Prenons l'exemple de la définition formelle de la "situation awareness" par Pew (in Garland & Ensley, 1995), toujours dans le même ouvrage. Cet auteur commence par définir la "situation" comme: "un ensemble (discret et dénombrable) de conditions environnementales et d'états du système avec lequel les participants interagissent qui peut être caractérisé de façon univoque par un ensemble (discret et dénombrable) d'options d'information, de savoir et d'action-réponse". Il définit seulement ensuite de façon extensive les éléments variés d'"awareness" pour une situation donnée: état courant du système (toutes les variables pertinentes); état prévu dans le "futur proche"; information et savoir requis pour baser les activités courantes de l'équipage; phases d'activité; liste hiérarchisée de buts courants (buts, sous-buts, tâches activés ici et maintenant); information et savoir requis pour baser les contextes futurs proches anticipés. Dans cette définition de la "situation awareness", ce qui est premier, c'est la "situation" indépendamment de l'acteur, alors que dans la définition de l'"actualité potentielle", ce qui est premier, c'est l'"engagement dans la situation", hérité du cours d'action passé, indépendamment de la "situation" instantanée.

Cette divergence entre la notion courante de "situation awareness" et celle d'"actualité potentielle" a des conséquences méthodologiques importantes. Si en effet la "situation" est première, on peut justifier des méthodes de documentation de la "situation awareness" comme celle qui est largement utilisée aujourd'hui dans les études sur simulateur de la conduite incidentelle / accidentelle d'avion ou de réacteur nucléaire: geler le simulateur à certains moments de déroulement du scénario et demander aux opérateurs de répondre à un questionnaire sur la situation. A partir de la notion usuelle de "situation awareness", on peut considérer qu'avoir changé ainsi radicalement leur "engagement dans la situation" n'a pas ou peu d'influence sur leur "situation awareness". Si, au contraire, l'"engagement dans la situation" est premier, une telle intrusion dans l'activité de conduite est incapable de produire des données permettant de rendre compte de l'"actualité potentielle". On ne peut documenter l'"actualité potentielle" qu'indirectement, par

³ Intervient aussi le "référentiel" associé, c'est-à-dire le savoir typique mobilisé par la conjonction entre "engagement dans la situation" et "actualité potentielle", mais nous n'avons pas besoin de cette notion de "référentiel" pour notre propos ici.

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

l'analyse de l'activité de conduite, ou celle de l'activité tout court si nous sortons des domaines de l'aéronautique et du nucléaire où a fleuri la notion de "situation awareness".

Certains auteurs, sans remettre en cause la notion de "situation awareness" la documentent de la même façon que l'on documente l'"actualité potentielle". C'est par exemple le cas de Roth, Mumaw & Lewis (1994), dans le domaine nucléaire, et de Klein (1995), dans le domaine aéronautique. Tout en ne précisant pas la notion de "situation awareness", ce dernier auteur propose de l'étudier à partir de l'activité de conduite, c'est-à-dire de la même façon que l'on étudie l'"actualité potentielle". D'après lui: "Au lieu d'étudier la question du QUOI - quel est le contenu de la "situation awareness" d'une personne? -, nous pouvons étudier la question du COMMENT - comment la "situation awareness" affecte l'action? En procédant ainsi, nous pouvons identifier quelques uns des aspects importants de la "situation awareness" - ceux qui affectent les jugements et les décisions". D'où l'accent sur ce que ces auteurs appellent des "process tracking methods", et qui s'apparentent fortement aux méthodes d'analyse du cours d'action. D'où aussi un modèle de décision baptisé "de première reconnaissance" ("recognition primed") qui "modélise la façon dont les gens prennent des décisions dans les situations naturelles sans avoir à comparer des options". La clé de ces décisions est "que les gens utilisent leur expertise pour définir les situations et reconnaître des cours d'action typiques comme devant être considérés en premier". Ce modèle de décision implique en fait une définition de la "situation awareness" qui la rapproche de ce que nous avons appelé "actualité potentielle".

S: Référentiel versus structure cognitive

Le Référentiel ne désigne pas une structure cognitive supposée implantée dans le cerveau de l'acteur et qui lui servirait dans toutes les situations qu'il est susceptible de traverser. C'est l'ensemble, plus ou moins organisé et hiérarchisé, des types, relations entre types et principes d'interprétation disponibles pour l'activité de l'acteur à un instant donné compte tenu à la fois de son "Engagement dans la situation" et de son "Actualité potentielle".

R: Représentamen versus affordance

L'hypothèse du Représentamen peut être rapprochée de celle des "affordances" de Gibson (Voir, par exemple, Gibson, 1979), mais seulement moyennant deux conditions: 1/ si on considère que la culture d'un individu est une seconde nature; 2/ si on considère que ces affordances sont situées.

En effet, si certains signes (représentamens) peuvent être considérés comme des "affordances", c'est à dire des "offres de l'environnement", il n'y a pas "saisie directe" de l'"information". Le contenu de l'information ou de la signification pour l'acteur résulte de la relation entre le signe (représentamen) et les deux autres éléments d'une triade (que nous avons appelés, en nous inspirant de Peirce, l'objet et l'interprétant, voir Theureau, 1992) ou, en compliquant pour préciser, entre le signe (représentamen) et les cinq autres éléments d'une hexade. Eclairons cela par quelques textes de Gibson (1979):

- "Certains des événements naturels exigent ou invitent à des comportements appropriés. Certains ont ce que j'ai appelé des affordances (offres): ... Un feu offre de la chaleur dans une nuit froide; il offre aussi des brûlures. Un objet qui s'approche offre un contact sans collision ou un contact avec collision; une pomme lancée en l'air, est une chose, mais un missile en est une autre. Pour un de nos proches ancêtres, un lapin qui approchait lui offrait à manger, alors qu'un tigre qui approchait lui "offrait" d'être mangé. Ces événements ne sont pas des stimuli et c'est absurde que les psychologues les nomment ainsi. La question est: quelle information est disponible dans la lumière au moyen de laquelle ces événements peuvent être perçus?" (op. cit., p. 102)

- "Un fait important concernant les affordances de l'environnement est qu'elles sont en un sens objectives, réelles et physiques, au contraire des valeurs et significations, qui sont supposées être subjectives, phénoménales et mentales. Mais, en réalité, une affordance est une propriété qui n'est ni

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

objective ni subjective; ou elle est, si vous voulez, les deux... C'est à la fois un fait de l'environnement et un fait de comportement... Une affordance pointe des deux côtés, vers l'environnement et vers l'observateur." (op. cit., p. 129)

Jusque là, Gibson décrit excellemment ce que nous entendons par Représentamen (ou signe) (dans l'environnement physique ou social). Mais Gibson ajoute: "Peut-être que la composition et la disposition ("lay-out") des surfaces constituent ce qu'elles offrent. S'il en est ainsi, les percevoir est percevoir ce qu'elles offrent. Ceci est une hypothèse radicale, car cela implique que les "valeurs" et "significations" des choses dans l'environnement peuvent être directement perçues. De plus, ceci expliquerait en quel sens les valeurs et significations sont externes au sujet percevant" (op. cit., p.27). Au contraire, d'après nous, la signification n'est pas externe au sujet, à l'acteur, n'est pas dans le signe mais dans la triade (notion de signe triadique) ou l'hexade (notion de signe hexadique) à laquelle il appartient.

Par contre, la notion de Représentamen conserve l'idée gibsonienne de la perception comme incluant l'activité exploratoire, comme "acte". Elle conserve aussi l'idée gibsonienne d'"extraction et abstraction d'invariants", mais en considérant qu'elle ne suffit pas pour constituer une "information" pour l'acteur:

- "La perception directe est l'activité d'obtention d'information à partir de la lumière ambiante. Je l'appelle un processus de prise d'information qui englobe l'activité exploratoire..." (op. cit., p. 147).

- "La perception est un acte, pas une réponse, un acte d'attention, pas une impression soudaine, une réalisation, pas un réflexe" (op. cit., p. 49). Elle consiste en une "extraction et abstraction d'invariants" du "flux des stimuli" par "un système perceptif qui est devenu sensible" à ces invariants.

U: Unité élémentaire de cours d'action versus "response planning"

La notion de "situation awareness" est souvent associée à la notion de "response planning" (voir, par exemple, Roth, Mumaw & Lewis, 1994), qui traduit "la décision d'un cours d'action, compte tenu d'une "situation awareness" donnée". La notion d'"Unité élémentaire de cours d'action" correspond à celle de "response planning", mais avec des différences. Elle dépend à la fois d'une "actualité potentielle" donnée et d'un "référentiel" donné. Elle absorbe le Représentamen qui lui a donné naissance. Elle ne se réduit pas à des actions et à des diagnostics et pronostics fonctionnels, mais comprend aussi des émotions, des changements de focalisation et de champ d'interprétation, des communications et des arguments (c'est-à-dire des raisonnements concernant des lois du système et des règles d'action). Elle est une "réponse", mais qui est élaborée à partir de bien autre chose que les "stimuli".

I: Interprétant versus séparation de l'action et de l'apprentissage

La notion d'Interprétant, telle qu'elle est définie ici⁴, traduit l'idée, d'une part que l'action s'accompagne toujours de quelque apprentissage ou découverte, d'autre part que l'apprentissage est

⁴ Dans Theureau (1992) et Theureau & Jeffroy (1994), la notion d'Interprétant est définie comme le type de U. Cette définition traduisait bien les savoirs typiques mis en oeuvre dans le cours d'action, mais traduisait insuffisamment la constitution des savoirs dans le cours d'action. Elle ne traduisait cette constitution des savoirs que lorsqu'elle donnait lieu de la part de l'acteur à des arguments explicites, mettant en oeuvre des "principes d'interprétation" et aboutissant à la création de nouveaux types exprimés symboliquement. Nous conservons ces notions de "type de U" et de "principe d'interprétation", mais considérons aujourd'hui, à la suite des recherches récentes, qu'il est nécessaire de définir une notion d'Interprétant plus large.

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

toujours situé dynamiquement. D'où la nécessité de se donner les moyens méthodologiques de recueil de données et d'analyse pour préciser quel apprentissage est en jeu dans un cours d'action donné, aussi routinier qu'il soit ou apparaisse. D'où aussi la nécessité d'étudier l'apprentissage en relation avec les cours d'action dans des situations données avant, éventuellement, de construire des situations de laboratoire pertinentes.

Graphes de cours d'action

Ce cadre "sémio-logique" permet une description systématique de la construction du cours d'action du voyageur sous forme de graphes. Ces graphes enchaînent temporellement les descriptions des signes hexadiques correspondant aux diverses unités élémentaires de cours d'action. La description de chacun de ces signes hexadiques à un instant donné relie entre elles les réponses que l'on peut donner aux questions suivantes:

- Quel est l'Engagement de l'acteur dans la situation (E) à cet instant et ses contraintes et effets?
- Quelle est l'Actualité potentielle pour l'acteur (A) à cet instant compte tenu de E et ses contraintes et effets?
- Quel est le Référentiel (S) de l'acteur à cet instant, compte tenu de E et A et ses contraintes et effets?
- Quel est le Représentamen (R), ce qui fait effectivement signe pour l'acteur à cet instant et ses contraintes et effets?
- Quelle est l'Unité élémentaire de cours d'action (U) et ses contraintes et effets?⁵
- Quel est l'Interprétant (Quels sont les types, relations entre types et principes d'interprétation effectivement mobilisés à cet instant dans la production de U? Quelle transformation de S est opérée?) et ses contraintes et effets?

4 - LA CONSTRUCTION EFFECTIVE DE SON TRAJET PAR LA VOYAGEUSE

Dans la présente étude, nous avons mis en oeuvre ce cadre "sémio-logique" non comme instrument de construction de graphes du cours d'action des voyageurs, c'est-à-dire comme matrice de questions à poser pour caractériser chaque unité élémentaire de ce cours d'action, ce pour quoi il a été conçu, mais comme matrice de questions à poser pour caractériser globalement le cours d'action du voyageur et ses contraintes et effets extrinsèques dans l'état du voyageur, sa situation et sa culture.

C'est à partir d'une telle analyse plutôt compréhensive que modélisatrice que nous avons comparé les constructions de leurs trajets par les deux voyageuses. Dans ce qui suit, nous nous limiterons aux résultats généraux de l'analyse et de la comparaison en laissant de côté la réalisation de ces dernières. Nous citerons des extraits des protocoles où les actions et les événements seront en caractères standard gras, les communications en caractères standard et les verbalisations simultanées en caractères italiques.

Ces résultats généraux concernent aussi bien les situations usuelles que la situation d'interconnexion suspendue, mais nous verrons que c'est lorsque les voyageuses affrontent le plus directement la situation d'interconnexion suspendue (protocoles M2 et N2 effectués à partir de la consigne 2, présentés en annexe) qu'ils sont le plus richement illustrés. Nous regrouperons dans

⁵ Plus précisément, concernant U: Est-ce seulement un état émotionnel associé à un champ de focalisation et un horizon d'interprétation (h)? Est-ce une impulsion (i) accompagnant (h)? Est-ce une action (a) (ou une communication (c)) accompagnant (i) et (h)? Est-ce un argument (arg) accompagnant les précédents?

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

une section finale (section 11) les éléments d'analyse qui concernent plus spécifiquement cette situation d'interconnexion suspendue.

Nous recommandons au lecteur un parcours préalable de ces deux protocoles présentés en annexe, afin d'avoir en tête les différents contextes d'une grande partie des exemples que nous prendrons. Ces protocoles se lisent " comme des romans d'apprentissage " ... ou presque. Retraçons en les différentes étapes.

Protocole M2

M sort d'Eurostar, à l'extrémité ouest de la gare " grandes lignes ". Guidée par les panneaux R.E.R. qu'elle repère parfaitement, elle emprunte l'escalator, puis les couloirs vers les quais usuels du R.E.R. Malheureusement, du fait de l'interconnexion suspendue, le R.E.R. B vers Villeparisis qu'elle cherche à atteindre part exceptionnellement, durant plusieurs semaines, d'un quai réservé usuellement aux trains banlieue SNCF.

A son arrivée, dans l'ovale (voir figure 2), au bout de la queue du guichet R.E.R. où elle a l'intention à la fois d'acheter son billet et de se renseigner sur le quai de départ, elle repère une affiche " travaux ", mais la relie à des discussions antérieures avec l'une de ses amies et non pas à son problème d'atteinte de Villeparisis. Effectivement, à moins de savoir qu'il s'agit de prendre la direction Mitry Claye ou de considérer que toute affiche " travaux " risque de concerner son problème particulier, rien de saillant n'apparaît concernant ce dernier.

M profite du fait qu'elle est accompagnée pour laisser son compagnon dans la queue et aller se renseigner sur les panneaux horaires situés sur le mur de l'ovale, à la fois concernant la ligne R.E.R. sur laquelle se trouve Villeparisis et concernant l'éventuelle existence de trains directs. Elle trouve Villeparisis, mais aussi quelque chose de bizarre (voir protocole à 14.24.15). En fait, ce qu'elle n'éclaircira qu'en fin de son parcours, à partir des panneaux horaires situés à l'entrée du quai banlieue où se trouve le train R.E.R. qu'elle cherche, il y a eu sur une partie de l'un des panneaux une inversion de l'ordre des gares (l'ordre retour a été placé à gauche des horaires au lieu de l'ordre aller). Nous n'insisterons pas sur ce point car cela nécessiterait un grain d'analyse plus fin de la bande vidéo et la réalisation de toute une série d'expérimentations de terrain particulières complémentaires sur la façon dont de tels panneaux sont lus par les voyageurs. Nous noterons cependant que M, après avoir repéré la liste des gares dans laquelle se trouve Villeparisis, et vérifié que cette liste partait bien de Paris, se focalise sur la recherche de Villeparisis dans la suite des panneaux horaires correspondant aux tranches horaires qui la concernent et ne se soucie plus de vérifier que la liste part toujours de Paris. Regardant quelles sont les gares juste avant et juste après Villeparisis, elle déduit du panneau erroné que Mitry Claye est avant Villeparisis, ce qui lui donne l'idée de rechercher un direct pour Mitry Claye. Elle ne " voit " donc que la bizarrerie du trait gras aligné sur le nom " Villeparisis ", qu'elle sait maintenant ne pas être une gare importante.

De retour dans la queue au guichet, M perçoit une affiche " travaux ", en Anglais cette fois, qu'elle relie avec son problème, maintenant qu'elle sait, grâce aux panneaux horaires, que Villeparisis est sur la ligne Mitry Claye. Elle note ainsi les numéros de quai pertinents: 32 et 33. Le guichetier lui confirme ces numéros de quais, ajoute que ces quais se situent en surface et donne une indication sur la fréquence des trains.

Comme elle ne sait pas que les panneaux R.E.R. l'ont amené au mauvais endroit, comme le guichetier ne lui a rien dit de la sorte, M s'apprête ensuite à emprunter la ligne cab à gauche du guichet. Cependant, ne trouvant pas d'indication Villeparisis ou Mitry Claye ou 32, 33, elle s'arrête à temps et retourne se renseigner au guichet. Le guichetier lui apprend alors qu'elle doit remonter, en fait par le couloir par lequel elle est arrivée dans l'ovale.

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

En marchant, M revient pour elle même sur l'indication de fréquence des trains donnée par le guichetier, qui ne correspond pas à ce qu'elle a lu sur les panneaux horaires (du fait qu'elle n'a pas remarqué que, sur ces panneaux, les horaires de semaine, de samedi et de dimanche sont mêlés, comme dans le "Chaix" et les feuilles horaires particulières à une ligne distribuées par la SNCF, qu'elle n'a pas l'habitude d'utiliser).

Arrivée au niveau de la gare de banlieue, M se renseigne auprès du local information banlieue (voir protocole à 14 H 31' 21"). Il est intéressant de noter que sa question est: "est-ce que les voies SNCF Banlieue et R.E.R. sont les mêmes?". L'agent ne répond qu'à une autre question: "où trouver le quai pour Villeparisis?", qu'il a lui-même provoquée.

Arrivée sur les quais 32-33 désirés, M s'inquiétant encore de la bizarrerie des panneaux horaires et de la fréquence des trains, examine de nouveau les panneaux horaires et découvre le pot aux roses.

A la suite de ce trajet, M a acquis un savoir pratique ayant de grandes conséquences pour ses futurs trajets, qui est malheureusement erroné: "les quais R.E.R. et banlieue, c'est pareil".

Protocole N2

Le trajet de N commence comme celui de M. Guidée par les panneaux R.E.R. qu'elle repère tout aussi parfaitement, elle emprunte l'escalator, puis les couloirs vers les quais usuels du R.E.R. Malheureusement aussi, du fait de l'interconnexion suspendue, le R.E.R. B vers Villeparisis qu'elle cherche à atteindre ne s'y trouve pas.

N arrive au même guichet que M, dans l'ovale, mais après une péripétie particulière qui l'a fait passer par un autre guichet, réservé au métro, suite à sa perception et son interprétation de flèches rouges dont nous aurons l'occasion de reparler. Elle préfère y acheter son billet plutôt que d'utiliser les billetteries qu'elle a vues en passant.

Durant son attente au guichet, elle entend une annonce sonore "travaux" qu'elle juge "bien claire" mais dont elle ne note pas la pertinence pour son problème. Après une période d'attente, N veut finalement essayer une billetterie automatique. Elle se retourne, mais n'en voit pas. Elle se souvient en avoir vu en passant, mais pas de leur endroit exact. Vues de la queue au guichet, les billetteries automatiques ne présentent effectivement que leur dos, sans aucune indication.

N repère alors une machine clinquante au fond à gauche de l'ovale et se dirige vers elle. Malheureusement, elle s'avère être une machine à horoscopes. En se retournant, M repère alors évidemment les billetteries automatiques. Elle s'y essaie sans succès⁶ et retourne au guichet.

Alors que M avait été troublée par une erreur dans les panneaux horaires, cette fois ci, c'est le guichetier qui indique à N le quai usuel de départ du R.E.R. pour Villeparisis: "voie 41 au sous-sol", ce qui évidemment a des conséquences plus importantes.

Arrivée sur le quai 41, N trouve un train prêt à partir. Elle a cependant le réflexe salutaire de consulter d'abord le télépan du quai avant de monter dans ce train, ce qui lui permet de constater que le guichetier l'a induit en erreur. N cherche alors un plan du R.E.R. sur le quai qui lui indique la ligne de R.E.R. sur laquelle se trouve Villeparisis, mais aussi que cette ligne est nommée "B5", sigle qu'elle recherchera mais ne retrouvera pas dans la suite de son trajet.

⁶ Nous n'insisterons pas sur ce point qui a d'ailleurs donné lieu récemment à une étude systématique de la part de Dominique Boullier.

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

N remonte alors pour trouver des indications et arrive en mezzanine (voir figure 2) où elle trouve sur un moniteur situé près des télépans l'indication des quais 30 à 36 en surface. Après avoir erré dans la mezzanine, elle se renseigne auprès du local IdF. En même temps qu'elle trouve l'escalier qui lui a été ainsi indiqué, N remarque le grand plan banlieue de la mezzanine, où elle retrouve Mitry, sans savoir évidemment qu'il s'agit de la gare SNCF de ce lieu et non pas de la gare R.E.R.

Rassurée à tort par le plan banlieue de la mezzanine, N recherche des indications précises sur le quai de départ, avant d'emprunter l'escalier. Elle en trouve sur les télépans de la mezzanine et emprunte l'escalier vers les quais 31-32. Là, le télépan indique un train pour l'aéroport Charles de Gaulle. Heureusement, N trouve un agent d'accueil itinérant qui lui dit d'attendre le prochain train sur ce quai et son affichage. Malgré son expérience négative précédente au guichet, les propos de cet agent itinérant lui semblent convaincants. Cependant, elle décide, puisqu'elle a du temps avant l'affichage du train, de retourner sur ses pas afin de repérer à partir de quel moment et de quel endroit elle s'est trompée.

C'est alors que, sur l'un des télépans de la mezzanine, N trouve qu'un train en direction de Mitry se trouve sur la voie 36. En fait, ce train n'est pas un R.E.R., mais un train de banlieue. N'ayant pas repéré que Mitry indiquait soit une gare SNCF-banlieue soit une gare R.E.R., N va au quai 36. Là, elle s'aperçoit que la gare de Villeparisis qu'elle veut atteindre n'est pas desservie par ce train et retourne au quai 31-32, totalement désemparée.

Sur le quai 31-32, alors que le train pour l'aéroport Charles de Gaulle n'est pas encore parti, une annonce sonore est faite concernant le train pour Mitry Claye sur le même quai. N croit alors que ces deux trains ne font qu'un et s'apprête à retourner consulter le télépan du quai pour le vérifier. Se souvenant que Villeparisis n'y est pas indiqué, elle y renonce et consulte son plan R.E.R. de poche. Elle note les différences entre ce plan et les autres plans consultés mais sans en trouver l'explication. En tout cas, elle est certaine maintenant que le train pour Charles de Gaulle n'est pas son train et qu'elle doit le laisser partir. C'est alors qu'enfin le télépan du quai indique la direction et la gare qu'elle recherche.

5 - LES ENGAGEMENTS DES VOYAGEURS DANS LA SITUATION

Il est intéressant de caractériser globalement l'engagement dans la situation (E) des deux voyageuses et d'en dégager ce qui est spécifique à la situation d'expérimentation de terrain et ce qui a valeur d'enseignement général.

Des caractéristiques culturelles globales communes

Comme nous l'avons écrit plus haut, les deux voyageuses complices appartiennent à la petite bourgeoisie intellectuelle, ne sont pas familières de la Gare du Nord, mais possèdent une riche culture de déplacement parisien.

Un engagement complice, consciencieux, critique et en attente de difficultés commun

Comme la lecture des protocoles le montre, les deux voyageuses, du fait même qu'elles se savaient participer à une recherche intéressée par l'information disponible pour les voyageurs, ont été non seulement complices, mais aussi consciencieuses, critiques et en attente de difficultés.

Des voyageuses consciencieuses

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

Ex: N2: " Je joue le jeu. Si je prenais vraiment le train, je n'aurais pas été voir en 36. Je serais restée sur le quai 32, là où le monsieur m'a dit ".

Ex: M2: Effectuation d'une seconde recherche sur les panneaux horaires devant les quais banlieue pendant le 1/4 heure d'attente du train, pour résoudre une ambiguïté rencontrée au cours de la consultation des panneaux horaires.

Des voyageuses critiques

Ex: N1: " Déjà, je vois qu'il n'y a pas marqué où est la gare ".

Ex: N2: " Il n'y a qu'une seule personne pour les billets et l'information ".

Ex: M1: " L'escalator est en panne... et le service nettoyage est en grève ".

Ex: M2: " Ils sont gonflés, hein! J'aurais pu ne pas regarder! Ils déconnent! ".

Des voyageuses en attente de difficultés

Ex: M1: En l'absence de difficultés dans le premier trajet, M conclut: " C'était pas très compliqué ".

Des styles différents

En dehors de ces aspects communs qui découlent de leur culture commune et de la situation d'expérimentation de terrain qui leur était proposée, les engagements respectifs dans la situation des deux voyageuses sont différents.

Chez N, ce style peut être caractérisé - en forçant légèrement le trait - par l'obsession géographique (les cartes) et l'obsession de l'heure courante (les pendules).

Ex: N2:

< au dessus du guichet

" Je vois un autre problème : l'heure qui est indiquée au guichet n'est pas la bonne. Moi qui suis toujours à la recherche d'horaires ! Je ne sais pas ce que cela indique.

La grande pendule informatique, elle marche, mais cela, qu'est-ce que c'est ? Ah, non, c'est les horaires d'ouverture. Il y a le reflet, je ne voyais pas l'indication. Il y a juste le reflet à la hauteur de mon oeil. "

Ex: N2:

N, au cours de sa recherche du R.E.R. vers Villeparisis, consulte successivement un plan du R.E.R. sur le quai, le plan banlieue de la mezzanine (à deux reprises) et son plan R.E.R. de poche.

Chez M, le style peut être caractérisé de la même façon par l'obsession de l'efficacité du trajet (les panneaux horaires).

Ex: M2:

" Gare du nord Mitry Claye, il est 2 H 20, donc/

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

Je pense que c'est plus compliqué. Est-ce que je peux/ 7 H 42, 7 H 50, ..., dis donc, il y en a, il y en a trop pour moi..., 13 H 42, non, c'est passé, 13 H 42, 14 H 28, je l'ai raté, 14 H 32, est-ce qu'il s'arrête à Villeparisis, euh? 14 H 32, 14 H 36, il n'est pas direct. ”

et plus tard:

“ Il y en a tout le temps, des R.E.R., on ne pourrait même pas regarder l'heure, mais il y en a des directs et des indirects. Si on était pressé, ça aurait son importance. Il y en a toutes les dix minutes, toutes les cinq minutes. ”

Plus tard encore:

“ A 14 H 34, voie 32, il y en a un mais il n'est pas direct, alors j'aimerais bien y aller directement, si possible. ”

Au delà de la prise en compte des spécificités de la situation expérimentale de terrain, ces remarques pointent vers une typologie des engagements dans la situation comme préalable à l'étude des systèmes d'information des voyageurs.

6 - LES ACTUALITES POTENTIELLES: UNE RECHERCHE CONSTANTE DE SIGNIFICATION POUR L'ACTION

Variété des composantes de l'actualité potentielle

Tout peut être significatif pour l'action du voyageur. Ce qui fait effectivement signe, ce n'est pas tout, mais c'est de toute sorte:

- objets proprement dits;
- symboles iconiques, indiciels ou proprement dits;
- indices ou icônes indicielles (variations d'ambiance lumineuse; caractéristiques spatiales);
- personnes rencontrées;
- regroupements de personnes rencontrés;
- communications avec des agents et d'autres voyageurs.

Donnons quelques exemples - inattendus pour les observateurs - de représentations effectives pour les deux voyageuses:

Ex: N1:

La taille relative des panneaux d'information:

“ Alors, “ Grandes lignes ”, alors, une toute petite pancarte pour une grande ligne! ”

Dans son commentaire post-trajet, N ajoute: “ Dans le métro, il n'y a aucune indication après que tu vas trouver une gare au sens où tu l'entends, architectural, arrivée de voies/ C'est écrit en tout petit / “ grandes lignes ” est mélangé avec “ Eurostar ”, on ne sait pas si on prend la direction Eurostar ou non, c'est ça qui est troublant ”.

Ex: N2:

Les flèches rouge/bleu, situées en hauteur à l'entrée du couloir métro-R.E.R. en venant de la gare grandes lignes:

“ Alors, Billets, il y a deux flèches, une rouge et une bleue. Le R.E.R. est du côté de la rouge, à gauche, mais ce n'est pas sûr que cela soit le bon choix. Que veut dire la flèche rouge? Ah! Bon, bien, dans le doute, je vais quand même retourner demander aux Billets. ”

Sélection de l'information en relation avec l'engagement dans la situation

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

Cette sélection fait que de nombreux éléments d'information sont vus ou entendus MAIS pas pris en compte.

Ex: N2:

Une annonce sonore jugée claire par la voyageuse sans aucune considération de son contenu qui, pourtant, aurait pu l'aider:

annonce sonore "En raison des travaux du grand stade dans la direction de St Denis, tous les trains...."

“ L'annonce est bien claire. ”

Ex: M2 et N2:

Ni M, ni N ne "voient" les informateurs provisoires (censés aider les voyageurs dans la situation d'interconnexion suspendue) en tee-shirts chamarrés (verbalisation a posteriori & autoconfrontation) qu'elles rencontrent pourtant sur le quai R.E.R. au début du trajet 1 et dans la mezzanine.

Ex: N2:

N ne "voit" pas les affiches provisoires TRAVAUX, sauf une vers la fin de son trajet.

Attente d'information en relation avec l'engagement dans la situation

Ex: N2:

Les billetteries automatiques sont visibles lorsque le voyageur entre dans l'ovale. Si le voyageur est engagé dans la recherche de billetterie automatique ou si pour lui le choix entre billetterie humaine ou automatique est indifférent, l'information arrive au bon moment. Il n'en est pas de même s'il préfère la billetterie humaine et n'envisage la billetterie automatique que si la queue au guichet lui apparaît trop importante, comme c'est le cas pour N2. De la queue au guichet, les billetteries automatiques sont invisibles. On n'en voit que l'arrière: une surface plane verticale sans aucune indication.

7 - LES REFERENTIELS

La culture particulière des acteurs intervient dans la possibilité pour un objet ou un événement de donner lieu à un représentamen.

Ex: M2:

“ Bon, c'est le même couloir que tout à l'heure. C'est ce couloir là que je prends en venant du métro Bobigny-Place d'Italie. Il faut aller au delà pour aller au R.E.R. ”.

Ex. M2:

En passant devant une **affiche provisoire travaux**: “ Tiens, Mitry Claye, c'est bien ce que je disais à Diana, c'est après Charles de Gaulle. ”.

Ex: N2:

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

Au distributeur automatique de billets, N manifeste l'existence et le niveau de sa culture informatique: " En plus, l'indication " retour ", on ne sait pas si, en lisant vite, si ce n'est pas " aller et retour ". Je me suis posé la question. Je n'ai pourtant pas appuyé dessus pour pas que ça soit " retour informatique ", il est quand même revenu à la case départ. Pourquoi cela ne distribue pas de billets pour les femmes ? "

Elle manifeste aussi sa non-connaissance du clavier AZERTY: " Où est-ce-qu'ils m'ont caché le V? "

Ex: N1:

Etant donné son expérience passée d'autres gares parisiennes, " la catégorie " T.G.V. " oriente N vers une partie T.G.V. séparée des " grandes lignes ":

< **circulaire**

" Grandes lignes ", les T.G.V. ne sont pas indiqués, là. Ce n'est pas précisé que c'est une gare T.G.V. "

< **en se retournant**

retour arrière

" Je ne vois pas marqué T.G.V., moi. "

Dans son commentaire post-trajet N précise: " Il y a des gares, à Montparnasse où tu as un terminal T.G.V. par exemple "

8 - LES REPRESENTAMENS: PRODUITS D'UNE RECHERCHE CONSTANTE DE COHERENCE DE L'INFORMATION POUR L'ACTION

Les représentamens émergent sur le fond de E, A et S. Précisons quelques caractéristiques de cette émergence.

Cohérence diachronique

Cette cohérence est diachronique ("petit Poucet"): les deux voyageuses s'attendent à ce qu'une indication repérée à un moment de leur trajet se retrouve dans la suite de ce trajet.

Ex: M2: Après information sur la direction Mitry Claye:

regard vers l'information au dessus de la ligne cab

" Donc, oui c'est ça. Ben Mitry Claye, c'est pas écrit ici!

C'est pas là alors! "

regard circulaire

" Non "

retour au guichet

" S'il vous plaît, Mitry Claye n'est pas indiqué là! "

G: " Il faut remonter, Madame. Juste derrière, vous prenez à droite, vous empruntez l'escalier et vous remontez. "

" Ah, d'accord, merci! "

Ex: M2:

< **circulaire**

" Ah ben voilà, cette fois c'est indiqué, avec des panneaux/ "

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

Cohérence synchronique

Cette cohérence est aussi synchronique: les deux voyageuses s'attendent à trouver à chaque moment une cohérence entre les plans du R.E.R. présents sur les quais, le plan de banlieue en mezzanine, les plans R.E.R. de poche, le télépan en mezzanine, les télépans à l'entrée des quais de banlieue, les annonces sonores, etc...). Elles commentent les renvois et les non-renvois qu'elles repèrent.

Ex: M2:

“ Toutes les demi heures, c'est curieux, parce que sur le panneau ça avait l'air d'être beaucoup plus fréquent que ça. ”

Ex. M2:

“ Euh, Danmartin, Drancy, toutes gares jusqu'à Crépy en Valois.
Toutes gares jusqu'à Mitry Claye! 14 H 54, eh bien c'est bien ce que j'avais vu indiqué sur le/ ”

Ex: N2:

pointe avec les doigts Crépy en Valois sur le plan R.E.R. sur le quai

“ B5, Crépy en Valois? ”

(11.20.55)

remonte par l'escalator en mezzanine

“ Bon, je remonte en haut des quais pour voir les indications.
Alors, B5, je ne sais pas ce que ça veut dire comme indication.
Là c'était D1, et maintenant B5, mais B5, je ne le revois pas indiqué sur les panneaux. ”

Ex: N2:

Alors que, sur la voie 32, il y a un train pour Charles de Gaulle, la voyageuse entend une annonce sonore:

... Mitry Claye...sur la voie 32

“ Ah, ils viennent d'annoncer Mitry Claye! Donc, il va aussi, celui-là à Mitry Claye! C'est le bon train, c'est pas le suivant, il est déjà affiché. Oui.

Accompagnateur: Ah bon?

Oui, sur le panneau, il vient de le dire: "les trains qui vont à Aulnay ss/bois et Mitry Claye sont au départ sur la voie 32 et 33", mais ça n'est pas affiché en tête de train. Je vais revoir un peu plus loin si c'est affiché. ”

retourne examiner le télépan du quai

“ Voilà, deuxième panneau. Ah non, il y a marqué "aéroport Charles de Gaulle". Il n'y a pas marqué "Mitry Claye".

Je ne comprends pas. Il va peut-être faire une autre annonce, ou alors, c'est pour le prochain train? Elle a peut-être déjà branché sur le prochain train? Celui là il part à 46, normalement. Eh bien, ce n'est pas évident, de prendre un train pour Villeparisis!

Il faut attendre. Etant donné que dans la gare, de façon vraiment visible, il n'y a aucune indication et que là, c'est contradictoire entre l'annonce faite au micro et ce qui est affiché sur les panneaux! Normalement, maintenant je sais qu'il faut aller à Mitry Claye et Mitry Claye n'est marqué nulle part, c'est juste le monsieur qui me l'a indiqué tout à l'heure sur ce quai là dans un quart d'heure. ”

Cette recherche de cohérence synchronique et diachronique est certainement renforcée par l'engagement particulier des deux voyageuses dans une expérimentation de terrain. Cependant, en l'absence de données plus naturelles, il faut noter que cette recherche de cohérence s'avère

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

absolument nécessaire si l'on veut aboutir à son train. Par exemple, sans cette recherche de cohérence, N, à partir des indications erronées du guichetier, aurait pris à la volée un R.E.R. pour une toute autre direction que celle qu'elle cherchait (voir protocole N2). De même, M, sans ses efforts de recoupement des informations recueillies, était prête à prendre un train direct pour Mitry Claye, puisqu'elle avait déduit des panneaux horaires erronés que Villeparisis se trouvait après Mitry Claye.

9 - LES UNITES ELEMENTAIRES DES TRAJETS DES VOYAGEURS

On considère habituellement que l'activité du voyageur se réduit à suivre les consignes qui lui sont données par le système d'information de la gare ou les agents. C'est loin d'être le cas.

Tout d'abord, ces consignes peuvent l'orienter dans la mauvaise direction, ce qui conduira le voyageur à les remettre en question:

Ex: M et N:

Les indications R.E.R. présents dans la gare " grandes lignes " orientent le voyageur vers le sous-sol alors qu'une partie des R.E.R. est justement sur les quais des trains de banlieue en surface.

Ensuite, ces consignes peuvent nécessiter des actions de recherche d'information, d'où des communications et des raisonnements. Ces raisonnements peuvent même concerner, au delà de la recherche d'information, les lois du système ou des règles à suivre dans le futur.

De plus, le parcours provoque des émotions agréables ou désagréables qui contribuent, comme les autres sortes d'unités élémentaires, à transformer l'engagement de l'acteur dans la situation.

Ex: M1:

" L'escalator ne marche pas. Il est assez dégueulasse d'ailleurs. L'escalator est en panne et le service de nettoyage en grève! "

" Le deuxième (Escalator) est en panne aussi. "

Ex: M1:

" Un escalier roulant qui marche! "

" Là, ça devient beaucoup plus agréable, parce qu'il y a la lumière du jour!

On sent qu'on va prendre le large. "

Enfin, certains signes constituent seulement des horizons interprétatifs.

Ex: N2:

Les billetteries automatiques vues en passant, participent à la constitution de l'horizon du guichet, sans que détermination soit faite.

Ex: M et N:

Les catégorisations ("Banlieue", "R.E.R.", " terminal d'aéroport ", etc...) permettent de constituer des horizons.

Ex: N2:

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

L'assombrissement du couloir fait signe pour un nouvel horizon " métro ":

11.03.50

entre dans un couloir plus étroit

" C'est assez sombre, on quitte la partie gare pour rejoindre le métro. "

Ex: M1:

Au contraire, son éclaircissement fait signe pour un nouvel horizon " grandes lignes " à partir duquel il ne reste plus qu'à " chercher le départ ":

(13.26.51)

arrive à l'escalator vers la surface grandes lignes

" Un escalier roulant qui marche!

Là, ça devient beaucoup plus agréable, parce qu'il y a la lumière du jour!

On sent qu'on va prendre le large.

Alors, maintenant, il faut que je cherche le départ. "

10 - LES INTERPRETANTS: UN APPRENTISSAGE PROBLEMATIQUE

Une recherche de catégories pour l'action

M et N mettent en jeu des catégories héritées de leur expérience passée, qui font partie de leurs référentiels respectifs. Elles recherchent aussi, face à l'expérience nouvelle de la gare du nord, de nouvelles catégories.

Ex: M2:

(14.18.32)

emprunte le couloir

" Je continue vers le R.E.R. S'il n'y a pas d'indication, c'est que ça doit être tous les R.E.R. "

Ex: M2:

" Le problème, c'est de savoir si les voies R.E.R. et les voies SNCF Banlieue c'est la même chose. "

(annonce sonore)

fait la queue au local information banlieue en surface

(14.31.21)

" S'il vous plaît, est-ce que les voies SNCF Banlieue et R.E.R. sont les mêmes? "

G: " Où est-ce que vous allez? "

" A Villeparisis. "

G: " XXX "

" Je monte encore? "

G: " Non, c'est sur la plate-forme là. "

" Ah, d'accord "

G: " De la voie 30 à la voie 36. "

" D'accord. "

se dirige vers l'entrée des quais banlieue

" Donc, SNCF Banlieue et R.E.R., c'est pareil. Il faut le savoir. "

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

Un apprentissage sur le tas qui peut être déroutant

La généralisation de ce qui est appris dans l'interconnexion suspendue

Un premier cas de mauvais apprentissage est ainsi lié aux conditions particulières de l'interconnexion suspendue, mais aussi à la carence en explications de la part des agents.

Ex: M2 et M3:

Comme nous venons de le voir, à la suite du trajet M2 dans la situation particulière d'interconnexion suspendue, M est amenée à conclure que les catégories " R.E.R. " et " Banlieue " sont identiques. Elle applique cette conclusion quelque temps après au moment de commencer le trajet M3:

J: " Maintenant, tu vas prendre le R.E.R. en venant d'ici, en sortant d'un train de banlieue. "

" Mais, j'y suis au R.E.R.! "

J: " Ah, intéressant! "

" Non, mais, c'est vrai, parce que j'ai demandé, là bas. Il m'a dit: le R.E.R., c'est le R.E.R. pour Mitry Claye, voie 31-33. Quand on arrive là, il y a marqué: SNCF Banlieue, voies 30 à 36, alors je suis allée/ "

J: " C'est bon, continue! "/

" j'ai demandé si les voies de la SNCF et du R.E.R. étaient les mêmes. J'avais deux niveaux de voies avec les mêmes numéros. Il m'a demandé: " où vous voulez aller? ". J'ai dit: " Villeparisis ". C'est là! Donc, maintenant, SNCF Banlieue et R.E.R., c'est pareil. "

Un second cas de mauvais apprentissage est lié à des résidus historiques locaux. Ce cas peut être généralisé. En effet, tout système complexe humain, par exemple un système de signalisation, est un produit historique. Certains éléments, oubliés en route par leurs promoteurs, sont toujours là et les voyageurs cherchent à leur trouver une signification pour leur action de déplacement. C'est le cas des flèches rouge/bleu situées à l'entrée du couloir métro-R.E.R. côté grandes lignes. Les codifications des lignes R.E.R. telles que D1, B6, etc... se rapprochent de ce cas, en ce sens qu'au départ elles étaient destinées à avoir plus d'importance qu'aujourd'hui pour la signalisation. Illustrons ce point par des extraits de protocoles.

Flèches rouges et bleues

Ex: N2:

N dégage l'enseignement suivant qui, ou bien ne lui sera d'aucune utilité, ou bien la déroutera:

" Donc, il fallait bien suivre les flèches rouges et pas les flèches bleues métro. C'est la première fois que je vois un signal rouge pour le R.E.R. "

Codifications des lignes R.E.R.: D1, B6, etc...

Ex. N2:

pointe avec les doigts Crépy en Valois sur le plan R.E.R. sur le quai

" B5, Crépy en Valois? "

(11.20.55)

remonte par l'escalator en mezzanine

" Bon, je remonte en haut des quais pour voir les indications.

Alors, B5, je ne sais pas ce que ça veut dire comme indication.

Là c'était D1, et maintenant B5, mais B5, je ne le revois pas indiqué sur les panneaux. "

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

Un aspect de l'apprentissage: celui de la relation avec le personnel

L'apprentissage de la relation avec le personnel de la gare est bigarré. Reprenons de ce point de vue les trajets de M et N dans l'ordre chronologique.

Trajets de M

Alors que M se préoccupe de son apprentissage, en l'occurrence de sa construction de catégories pour ses déplacements dans la gare du nord, l'agent d'information consulté ne répond pas à sa demande:

(14.31.21)

“ S'il vous plaît, est-ce que les voies SNCF Banlieue et R.E.R. sont les mêmes? ”

G: “ Où est-ce que vous allez? ”

“ A Villeparisis. ”

G: “ XXX ”

“ Je monte encore? ”

G: “ Non, c'est sur la plate-forme là. ”

“ Ah, d'accord ”

G: “ De la voie 30 à la voie 36. ”

“ D'accord. ”

se dirige vers l'entrée des quais banlieue

“ Donc, SNCF Banlieue et R.E.R., c'est pareil. Il faut le savoir. ”

Trajets de N

La relation de N avec les agents commence mal, puisqu'un agent de guichet, pour une raison inconnue, lui indique le quai usuel alors que l'interconnexion est déjà suspendue depuis une semaine:

11.15.13

“ Un billet pour Villeparisis, s'il vous plaît ! ”

G : “ 17 50 ”

“ Et, ça se trouve où le départ, les quais pour/ ”

G : “ Voie 41 au sous-sol, R.E.R. D. ”

“ Merci. ”

Une fois l'erreur constatée, N ne peut qu'en déduire:

“ Ory, c'est là. C'est la D1, et là en fait, il s'est trompé, il s'est trompé : il m'a bien dit D1 quai 41, mais, c'est pas la bonne direction, donc, il ne faut pas croire tout ce qu'on vous raconte, et maintenant il faut que je trouve le B5, qui va à Crépy en Valois. ”

Plus tard, N s'adresse cependant à un agent d'accueil qui lui fournit des indications sinon des explications vis à vis desquelles elle éprouve une certaine confiance:

repère un agent d'accueil

“ Je vais demander au monsieur, là. ”

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

“ Excusez moi, pour aller à Villeparisis, je suis perdue, je ne retrouve plus le bon quai, le bon train. ”

A : “ Ca sera le prochain train. Direction Mitry Claye ”

“ Je dois attendre que ça s'affiche au tableau ? ”

A : “ Vous allez attendre le départ de 11 H 32. ”

“ Oui. ”

A : “ Et quinze minutes après, vous aurez un train pour Villeparisis. ”

“ Sur le tableau, c'est écrit ? Je n'ai pas vu ”

A : “ Vous avez sur le tableau Mitry Claye. Villeparisis est sur la ligne de Mitry Claye. ”

“ Bon, merci bien. ”

A : “ De rien, madame. ”

“ Dans 15 minutes, il y aura un nouvel affichage qui sera écrit et qui m'indiquera la direction Mitry Claye avec arrêt à Villeparisis. Autrement, au tableau en bas, il faut simplement regarder les directions, et quand on sait la direction, on va sur le quai de la direction et, après, on attend que cela s'affiche. Si j'ai bien compris. ”

11.30.02

“ Comme j'ai 15 minutes, j'ai envie de retourner voir, moi, pourquoi j'ai raté quelque chose. Donc, je retourne voir au panneau d'affichage ce que j'ai raté. Je sais maintenant que c'est sur le quai 32. ”

Confiance, mais limitée:

“ Il m'a bien dit 32. Je ne bouge plus du 32. ”.....

“ Il suffit maintenant d'attendre le prochain affichage pour voir si ce que m'a dit le monsieur est vrai, parce que ce n'est pas du tout ce qui est indiqué en bas, la voie 36. C'est pourquoi je suis allé à la voie 36, pour Mitry Claye. En fait/ ”.....

“ Je joue le jeu. Si je prenais vraiment le train, je n'aurais pas été voir en 36. Je serais restée sur le quai 32, là où le Monsieur m'a dit. ”

Au cours du trajet suivant N3 (qui se déroulait jusque là sans heurt: N était devenue plus familière avec les couloirs conduisant au R.E.R.; elle recherchait un R.E.R. vers le sud et savait, après ses trajets N1 et N2, qu'elle devait aller au sous-sol), la relation de N avec les agents passe par une contrôleuse près des lignes cab, zone qui constitue comme tout un chacun peut le constater d'expérience l' “ aire du soupçon ” de la gare. Visiblement, cette contrôleuse la soupçonne immédiatement d'une tricherie quelconque:

11.01.01

échec passage cab (plusieurs essais)

“ Le billet ne passe pas dans l'appareil. ”

“ Est-ce que je suis dans le bon truc, là? ”

intervention d'un contrôleur

C: “ Vous voulez mettre votre billet de train là? ”

“ Moi, je voulais mettre ça, je viens de prendre un ticket pour aller à Arcueil Cachan, au guichet. ”

C: “ Vous l'avez acheté où ce billet? ”

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

“ Là! A la minute!

Je vais retourner voir le jeune homme parce que là/ ”

C: “ xxx ”

“ Je l'avais juste dans ma main là ”

C: “ Vous lui avez dit que vous veniez de la gare du nord? Vous avez bien précisé votre trajet? ”

“ Pas du tout, j'étais là à lui dire: “ je voudrais un ticket pour aller à Arcueil Cachan par le R.E.R. ”.

C : “ Je vais voir. ”

“ Une seconde, s'il vous plaît! ”

“ Par contre, il va me demander le billet vert que j'avais auparavant si c'est un prolongement. ”

C > Guichetier: “ La dame vient de prendre le billet, il passe pas là! ”

Guichetier: “ Faites voir! ”

“ Pour Arcueil Cachan, mon billet! ”

C > Guichetier: “ Ca marche dans un sens et pas dans l'autre, je crois, non, c'est ça? ”

Guichetier > C: “ Ca marche quand c'est composté normalement! ”

“ Ben non! ”

Guichetier: “ Changez de machine! ”

“ J'ai fait deux machines différentes, ça me l'a rejeté chaque fois! ”

C > Guichetier: “ Je me suis dit qu'il était peut être déjà validé ou, je ne sais pas/ ”

Guichetier > C: “ Il est bon, celui-là, il a même pas de trace magnétique, donc il doit passer, hein! ”

“ Allons-y! On va les essayer tous, on va voir! ”

C introduit le billet qui passe

C: “ Ah, ben voyez! ”

“ Ah, vous avez plus de chance que moi! Merci. ”

C: “ De rien. ”

12.03.30

“ Décidément! ”

Pourtant, une pleine confiance dans la possibilité de recevoir l'aide adéquate de la part des agents de la gare constituerait un élément important pour les voyageurs, tant du point de vue de leur confort que de celui de leur trajet en cours et de leur apprentissage de la gare.

11 - LA SITUATION D'INTERCONNEXION SUSPENDUE

Revenons avant de conclure sur la situation d'interconnexion suspendue, que nous avons abordée - rappelons-le - une semaine après son début, c'est-à-dire une fois passée la période de mise en place.

Tout d'abord, on peut constater que cette situation transitoire est l'occasion de différents dysfonctionnements: les panneaux horaires sont en partie erronés; le guichetier indique l'ancien quai. On peut constater aussi que le système d'information n'est que partiellement transformé en conséquence: dans la gare “ grandes lignes ”, les panneaux R.E.R. conduisent au sous-sol alors qu'une partie des trains R.E.R. partent des quais banlieue en surface.

Ensuite, on peut constater que pour l'essentiel, les annonces sonores, ou bien ne sont pas entendues distinctement (en particulier dans le train à l'arrivée du R.E.R. en venant du sud), ou bien ne sont pas écoutées, que les affiches “ travaux ” sur les murs ne sont pas lues et que les informateurs provisoires en tee-shirts chamarrés sont évités. Ces derniers sont catégorisés immédiatement par nos deux voyageuses comme participant à une campagne de publicité, donc comme “ bruit ”. En ce qui concerne les annonces sonores et les affiches “ travaux ”, nous avons pu constater qu'elles ne prenaient sens pour l'action qu'une fois que les voyageuses avaient pu relier leur gare de destination avec la direction Mitry Claye indiquée de façon saillante dans ces annonces sonores et dans ces affiches “ travaux ”.

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

Enfin, la situation d'interconnexion suspendue est l'occasion d'un apprentissage négatif. Elle trouble en effet les catégories pour l'action des voyageuses. Pour remédier à cela, il faudrait que les informations données mettent plus l'accent sur le mélange provisoire des catégories, par exemple en insistant sur le fait que les quais 32-33 se trouvent parmi les quais banlieue. Il faudrait aussi que les agents répondent aux questions sur les catégories, et même les devancent au lieu de les éviter.

Evidemment, les dysfonctionnements installés du système d'information prennent toute leur importance dans cette situation d'interconnexion suspendue, en particulier les divergences non expliquées aux voyageurs entre les différents plans: plans R.E.R. sur les quais; plan banlieue en mezzanine; plans R.E.R. de poche.

CONCLUSION: UN OUTIL METHODOLOGIQUE

L'analyse détaillée de cette sorte de protocoles de trajets des voyageurs ne se justifie pleinement que dans une perspective de recherche. Cependant, avec un minimum de formation à l'analyse de l'activité de déplacement des voyageurs, le dispositif d'observation et d'enregistrement mis en oeuvre, joint à une analyse sommaire des bandes vidéo obtenues - sans transcription systématique contrairement à ce que nous avons fait dans ce chapitre - peut constituer la base d'une méthode générale de test des dispositifs de signalisation, permanents ou provisoires, qu'on pourrait appeler le "test du voyageur (ou de la voyageuse) consciencieux (se) et critique". Un tel test peut mettre en évidence des défauts du dispositif de signalisation du point de vue du voyageur en situation auxquels les personnels de la SNCF ou de la RATP, dans leur situation de gestionnaires et d'habités, peuvent ne pas être sensibles. Ajoutons qu'un tel test est beaucoup plus efficace et beaucoup plus facile à mettre en place qu'un dispositif d'enquête et d'interview classique.

Ajoutons que l'observatoire particulier de la présente étude peut être élargi. Nous avons vu en passant que des expérimentations complémentaires sur la façon dont les voyageurs lisent les panneaux horaires seraient intéressantes. Ce constat peut être étendu à d'autres dispositifs d'information: plans, téléplans, (etc...). Nous avons vu aussi l'intérêt d'autres modes de recueil de données pratiqués déjà dans d'autres études concernant l'usage des automates de gare. Concernant les dialogues au guichet, dans les locaux d'information ou avec les agents itinérants, les autres chapitres de ce rapport indiquent les voies possibles. En ce qui concerne plus particulièrement l'apprentissage des voyageurs au cours de leurs trajets - dont la prise en compte par les systèmes d'information et les agents est apparue, grâce à la présente étude, devoir être développée (voir section 11) -, la méthode utilisée ici pourrait être élargie, d'une part en augmentant le nombre et la variété culturelle des voyageurs et le nombre de trajets successifs qui leur sont donnés à accomplir, d'autre part en ajoutant des verbalisations en autoconfrontation "de second niveau" orientées vers la documentation à chaque instant du référentiel des voyageurs et de leurs interprétants, c'est-à-dire des acquis de savoir pratique réalisés par ces voyageurs.

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

Références

Apostel & coll. (1957): Les liaisons analytiques et synthétiques dans les comportements des sujets, PUF, Paris

Garland D.J. & Ensley M.R. (1995) Experimental analysis and measurement of situation awareness, Proceedings of an international conference, Embry-Riddle Aeronautical University Press, Daytona Beach, Florida, USA.

Gibson J. J. (1979) The ecological approach to visual perception, Houghton Mifflin Co, Boston.

Klein G. (1995) Studying situation awareness in the context of decision-making incidents, in Garland D.J. & Ensley M.R., Experimental analysis and measurement of situation awareness, Proceedings of an international conference, Embry-Riddle Aeronautical University Press, Daytona Beach, Florida, USA.

Levy E. (1995) L'accessibilité à l'épreuve, in I. Joseph & al., Gare du Nord-Mode d'emploi, Editions Recherches - RATP.

Peirce C.S. (trad. française G. Deledalle, 1978) Ecrits sur le signe, Seuil, Paris.

Roth E., Mumaw R. & Lewis P. (1994) NUREG/CR 62108, An empirical investigation of operator performance in cognitively demanding simulated emergencies, Westinghouse.

Sarter N. & Woods D. (1991b) Situation awareness: a critical but ill-defined phenomenon, International Journal of aviation psychology, 1 (1), 45-57.

Theureau J. (1992) Le cours d'action: analyse sémio-logique, Peter Lang, Berne.

Theureau J. & Jefroy F. (1994) L'ergonomie des situations informatisées: la conception centrée sur le cours d'action des utilisateurs, Octares, Toulouse.

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

Fig 1: Plan RER-Banlieue

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

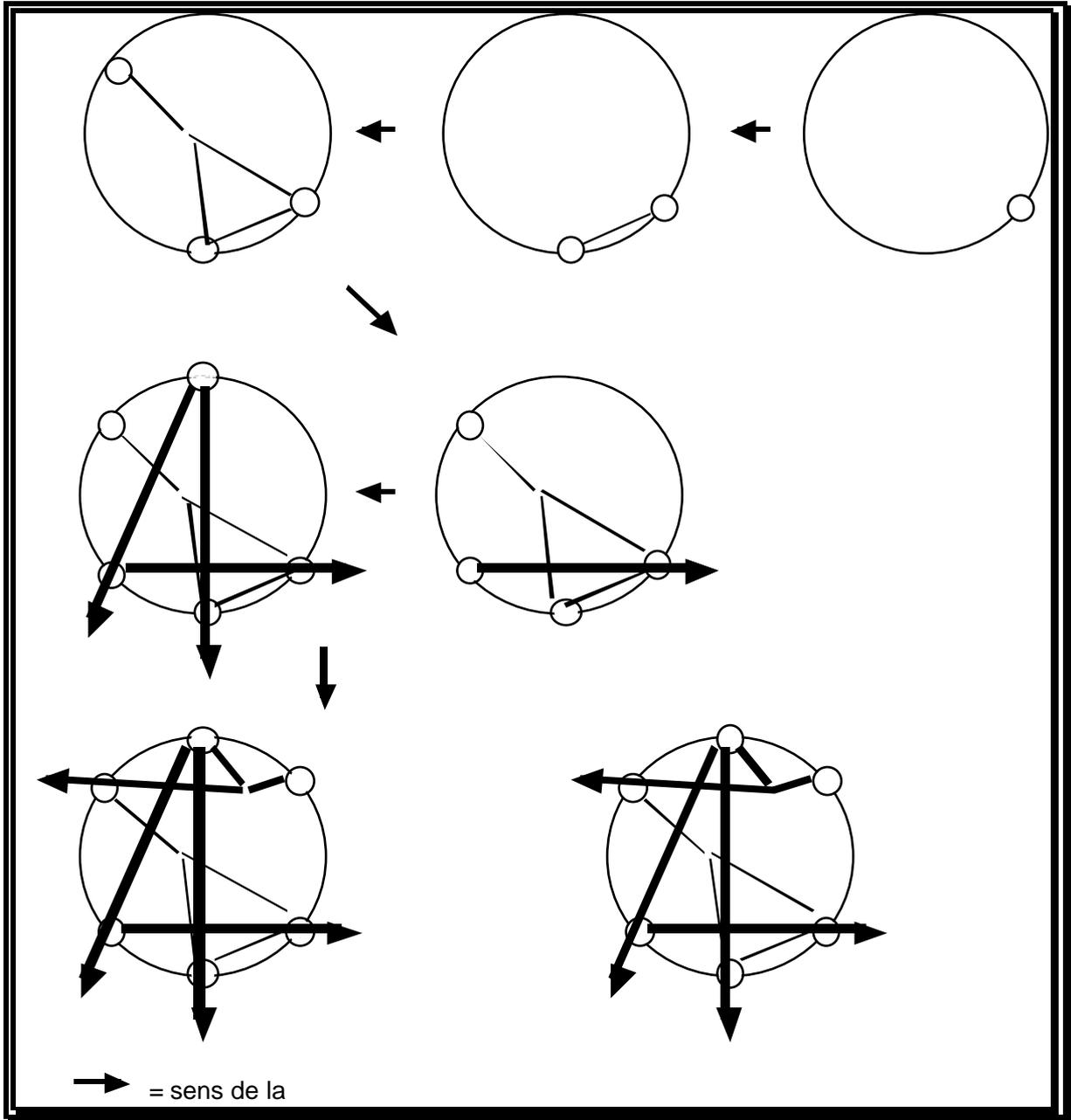
Fig 2: Plan schématique de la Gare du Nord

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

Fig 3: Dispositif d'observation et d'enregistrement

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

Fig 4: Le signe hexadique et sa construction



{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

ANNEXE: TRANSCRIPTION DES PROTOCOLES DE TRAJETS DES VOYAGEURS

PROTOCOLE M2: DE L'ARRIVEE D' EUROSTAR AU R.E.R. B POUR VILLEPARISIS EN SITUATION D'INTERCONNEXION SUSPENDUE

D = Denis (accompagnateur); G = guichetier; XXX = incompréhensible; / = interruption ou fin de bribe ; < = regarde; en gras : actions ; entre () et gras = annonces sonores

(14.17.10)

sort d'Eurostar

Alors je vais en banlieue. La sortie est là. Je vais à Villeparisis, gare R.E.R. Donc, je cherche les panneaux banlieue, pour commencer, ou R.E.R. au choix.

“ R.E.R. Métro ”, voilà, c'est bon.

suit la direction indiquée

Il y a plus de monde que tout à l'heure.

(14.18.05)

R.E.R., je descends par l'escalier roulant.

descend par l'escalator

Je suis déjà le R.E.R. S'il n'y a pas d'indications, je demanderai. Puisque je sais que c'est le R.E.R. qui y va.

(14.18.32)

emprunte le couloir

Je continue vers le R.E.R. S'il n'y a pas d'indication, c'est que ça doit être tous les R.E.R.

Je vais devoir me renseigner car je ne sais même pas où est Villeparisis, si c'est nord, sud, est ou ouest.

Bon, c'est le même couloir que tout à l'heure. C'est ce couloir là que je prends en venant du métro Bobigny-Place d'Italie. Il faut aller au delà pour aller au R.E.R.

(14.19.28)

entre dans le couloir plus étroit

< information au plafond (R.E.R. B, D, etc...)

Alors là, par contre, je ne sais pas si c'est R.E.R. B ou D. De toute façon, il n'y en a que deux.

(14.19.57)

< information plafond (flèches rouge, etc...)

emprunte le couloir de gauche

(14.20.00)

arrive dans l'ovale

Alors, R.E.R. B, D, toujours par là. Alors, voyons/ Il va me falloir un billet aussi.

Alors D, c'est Ory la ville - Châtelet, et B, c'est Robinson-St Rémy les Chevreuse. Donc, comme je ne sais pas où est..., je vais me renseigner.

arrive au bout de la queue au guichet

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

< affiche provisoire travaux

Tiens, Mitry Claye, c'est bien ce que je disais à Diana, c'est après Charles de Gaulle.

D: Non.

C'est avant?

D: C'est une autre branche.

Ah, d'accord.

Je ne vais pas attendre tout ça pour me renseigner. Attends là toi si tu veux faire la queue, moi je vais voir le panneau.

(14.21.35)

va examiner les horaires sur le mur gauche de l'ovale vu du guichet

Alors, je cherche Villeparisis. Fantastique, c'est le R.E.R. donc euh, c'est sur la ligne Charles de Gaulle, Mitry Claye/

Gare du nord Mitry Claye, il est 2 H 20, donc/

Je pense que c'est plus compliqué. Est-ce que je peux/ 7 H 42, 7 H 50, ..., dis donc, il y en a, il y en a trop pour moi..., 13 H 42, non, c'est passé, 13 H 42, 14 H 28, je l'ai raté, 14 H 32, est-ce qu'il s'arrête à Villeparisis, euh? 14 H 32, 14 H 36, il n'est pas direct.

Ah oui, mais alors le problème c'est que les lignes ne correspondent pas, est ce que c'est Villeparisis qui a le trait ou est-ce que c'est Mitry Claye? Ca devrait être Mitry Claye, pourquoi Villeparisis? Bon, c'est toujours ça. Donc à 15 H, celui de 14 H 50, 14 H 48 ou 14 H 50, arrivée à/

Donc, je vais prendre un billet.

(14.24.15)

retour dans la queue

14 H 50. J'ai trouvé, c'est la station après Mitry Claye, c'est le R.E.R. combien alors? B. Et il y en a un direct. Seulement, il y a un truc bizarre sur le / parce que Mitry Claye, ça a l'air d'être ce qui est le plus important, et le trait est au niveau de Villeparisis, qui est une station accessoire. Alors, je ne sais pas s'il n'y a pas un décalage entre les noms des stations et le trait. Parce qu'il y a un direct à 14 H 56 et un à/ Non 14 H 46 et 14 H 50, il y en a deux. Là, si je prends les billets, ils vont m'informer aussi?

Ah oui, c'est marqué.

Il y a beaucoup de monde.

D: Tu n'avais pas vu "Information"?

Si, si, mais comme il y a beaucoup de queue, alors on suppose/

D: Tu ne voulais pas avoir les Billets et l'Information?

Si, mais je me suis dit que ça durait trop longtemps, que c'était aussi rapide d'aller regarder.

Déjà j'ai une idée de/

D: Tu as profité de ce qu'on était deux.

Oui.

Il y en a tout le temps, des R.E.R., on ne pourrait même pas regarder l'heure, mais il y en a des directs et des indirects. Si on était pressé, ça aurait son importance. Il y en a toutes les dix minutes, toutes les cinq minutes.

< à droite du guichet une affiche provisoire travaux

< à gauche du guichet une affiche provisoire de plus petit format travaux (en Anglais)

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

Au départ pour Mitry Claye, Aulnay ss Bois, Charles de Gaulle? C'est 32, 33.

D: Où ça?

Là, en Anglais.

(14.27.08)

Bonjour monsieur, je voudrais aller à Villeparisis, je voudrais un ticket et puis, si vous pouviez me donner les horaires et la direction à prendre?

G: 17 50, s'il vous plaît.

Je croyais que c'était l'heure. Je croyais que vous me donniez l'heure, à 17 H 50.

prend sa monnaie

G: La direction, c'est Mitry Claye, hein! Et en surface, à 32 - 33.

D'accord, il y en a souvent?

G: Toutes les demi heures!

Toutes les demi heures, ah bon!

G: C'est affiché sur le panneau d'affichage

Il y a l'horaire affiché? Donc, 32, 33.

G: 32 - 33, Direction Mitry Claye.

Je vous remercie.

< information au dessus de la ligne cab

Donc, oui c'est ça. Ben Mitry Claye, c'est pas écrit ici!

C'est pas là alors!

< circulaire

Non

Il y a un panneau là, mais/

< affiche travaux sur colonne

Ben on sait pas ce qu'il indique en fait. Cet été changement à Gare du Nord, voies 30 à 36. Bon alors?

retourne au guichet

S'il vous plaît, Mitry Claye n'est pas indiqué là!

G: Il faut remonter, Madame. Juste derrière, vous prenez à droite, vous empruntez l'escalier et vous remontez.

Ah, d'accord, merci!

(14.29.08)

Ben en effet, c'est pas là.

Donc, voies 32 - 33, il a dit qu'on empruntait/ Ah oui, faut qu'on remonte là bas. Alors, on n'aurait pas du descendre.

se dirige vers le fond de l'ovale

Alors, " Bus ", euh/

< circulaire

Ah ben voilà, cette fois c'est indiqué, avec des panneaux/

< affiche provisoire travaux

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

Ah oui, scotchés et collés, tu vois, ils n'auraient pas pu rentrer (rires).

< **circulaire**

Ah non, c'est pas vrai eh!

Bon, ici on sort plus vite, je crois, à l'air libre. Non, même pas! Bon, alors on va prendre par là.

monte par l'escalier

Toutes les demi heures, c'est curieux, parce que sur le panneau ça avait l'air d'être beaucoup plus fréquent que ça.

D: XXX

Parce qu'il y avait le panneau!

(14.30.34)

arrive en surface

(**annonce sonore en Anglais**)

< **circulaire (« banlieue »)**

erre en surface

Le problème, c'est de savoir si les voies R.E.R. et les voies SNCF Banlieue c'est la même chose.

(**annonce sonore**)

fait la queue au local information banlieue en surface

(14.31.21)

S'il vous plaît, est-ce que les voies SNCF Banlieue et R.E.R. sont les mêmes?

G: Où est-ce que vous allez?

A Villeparisis.

G: XXX

Je monte encore?

G: Non, c'est sur la plate-forme là.

Ah, d'accord

G: De la voie 30 à la voie 36.

D'accord.

se dirige vers l'entrée des quais banlieue

Donc, SNCF Banlieue et R.E.R., c'est pareil. Il faut le savoir.

< **télépan entrée quais banlieue**

Alors, 31-33, voie 33, Aulnay ss/Bois, ça ne doit pas être ça. Aulnay ss/Bois 32.

Donc, Mitry Claye.

Pour Roissy - Mitry.

Euh, Danmartin, Drancy, toutes gares jusqu'à Crépy en Valois.

Toutes gares jusqu'à Mitry Claye! 14 H 54, eh bien c'est bien ce que j'avais vu indiqué sur le/

Donc/

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

A 14 H 34, voie 32, il y en a un mais il n'est pas direct, alors j'aimerais bien y aller directement, si possible.

Toutes gares, toutes gares, il n'y a pas de direct jusqu'à/

Non, c'est pas clair, hein, leurs panneaux.

D: C'est quelle gare par rapport à Mitry Claye?

A Villeparisis, c'est après, c'est la suivante.

Bon, ben il y a que celui-là alors?

Bon, 14 H 54, donc j'ai le temps de regarder sur le panneau pour voir s'il y en a un autre qui serait plus direct.

< tableaux papier des horaires (situés à l'une des entrées des quais banlieue)

Non, ça c'est le retour. Alors, pour le panneau au départ de Paris?

XXX c'est pareil. Il n'y a que des panneaux au départ de la banlieue? Au départ de Paris, où ils sont?

Samedi, Dimanche et fêtes, ça nous/

D: Qu'est-ce que tu ne trouves pas?

Ben, je cherche les horaires au départ de Paris pour Villeparisis.

Non, c'est les retours, ça! C'est à partir de/ Ah si, si, si, pardon, ça marche. Donc, c'était en bas. Voilà, c'était là. Tu vois ce que je te disais, ce qui est curieux c'est que Mitry Claye ça a l'air d'être plus important, donc le trait là, il devrait être au niveau de Mitry Claye. Alors, apparemment/

D: Eh oui, je vois.

C'est trompeur parce que/ on ne sait pas/ on a l'impression qu'il y en a qui vont à Villeparisis sans aller à Mitry Claye, alors que Mitry Claye a l'air d'être le point de/ de rencontre le plus important. Donc, 14 H 54. Normalement, il y a un direct à 14 H 46. Non, 14 H 46, c'est/ Alors, il n'y a que celui de 14 H 54. Peut être, il ont du annuler les directs parce que c'est le mois de Juillet.

D: Alors, 14 H/

Parce que tu vois, il y en avait un autre un autre à 15 H 4 qui arrive à 15 H 18.

D: Il arrive à Villeparisis ou à Mitry Claye?

Oui, justement, c'est ça, il y a une confusion là. Si on regarde, c'est Villeparisis, c'est sur la même ligne que Villeparisis sauf que le trait/ les traits de séparation entre les noms et les horaires ne sont pas/ Ailleurs, ça ne se produit pas.

Ailleurs, c'est parfaitement/

(film zoom lignes)

J'ai trouvé mon train, au revoir!

D: Tu as trouvé?

Ben oui, il part à 14 H 54.

D: c'est celui là, 14 H 54?

Ben oui, c'est le seul, les autres sont annulés sûrement!

Il est là mais il ne part qu'à 14 H 54. J'ai encore 1/4 d'heure (rires)

Voilà, 14 H 54.

D: Il va où, celui-là?

Ah mais merde, non!

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

Ah oui, oui, je me suis trompée. Mais non, c'est pas là que j'ai regardé de toute façon/ Mais si, c'est ça, je me suis trompé. Alors, Gare du nord, non non, c'est là. Ca doit être la même chose puisque c'est 14 H 54 aussi.

Euh!

Tout à l'heure/ les panneaux d'en bas, c'est pas les mêmes. Gare du nord, non, c'est là. Ben non, 16 H. Attends! Aéroport? Ce que je veux c'est Gare du nord, d'accord! Alors, Gare du nord surface! Il s'arrête à 13 H 42 à Gare du Nord. Donc, il manque/ Ben oui, ça ne doit pas être ça. Alors, après 13 H 42, où ils sont?

Ici, c'est 20 H 30.

Ca passe à 16 H 42, ils sont cons!

A 10 H 34, 10 H 38, là c'est bon, ça suit, 13 H 42, 13 H 52.

D: Mais alors là, c'est/

Ils se sont trompés, ils ont fait à l'envers.

D: Oui, oui.

Complètement faux! Ca ne peut être que ça puisque là c'est/ Là dessus, il y a aussi les retours, c'est mélangé. Il y a Robinson - Gare du Nord. Mais non, c'est pas mélangé, c'est la continuation: Robinson - Gare du Nord et Gare du nord - Charles de Gaulle, Robinson - Gare du Nord et Gare du nord - Charles de Gaulle, Robinson - Gare du Nord, Robinson, ils ont inversé! Sur ce panneau, il est faux!

Ils sont gonflés hein! J'aurais pas regardé, ils déconnent!

D: XXX?

Celui là, non, c'est le départ, non, c'est l'inverse.

D: Oui, mais alors regarde!

Non, c'est pas les mêmes horaires, regarde, l'autre il commence à 13 H 48. Ca c'est le panneau inverse. Donc, il faut leur signaler, parce qu'ils font des erreurs sur leurs panneaux, c'est grave. C'est pour ça, en fait ça doit être le même, c'est pour ça qu'il y avait tous les traits qui n'étaient pas marqués là. Alors, ce qu'il faut que je vérifie/

D: Crépy en Valois, ça va pas?

Moi, le trajet, je ne le connais pas.

Bon alors, donc/

Non, c'est pas la même direction.

Gare du Nord, La Plaine, Courneuve, Aulnay.`

Alors?

C'est nul leur/

C'est absurde leur machin, parce qu'ils mettent Aulnay, alors à partir d'Aulnay, il y a deux directions, apparemment. Il y a Mitry Claye et Charles de Gaulle. Non, je le prends à l'envers, mais/ On va voir sur l'autre puisque XXXX.

Si on prends ça, alors Gare du Nord, il faudrait d'abord que ça soit clair parce que, qu'est-ce que ça veut dire cette ligne? Je veux bien/ Parce que tu m'a dit qu'il y avait deux voies. Donc, Aulnay, soit ça va vers Mitry Claye, soit ça va vers Charles de Gaulle. Alors, maintenant, quand ils disent, sur le panneau/

C'est toutes gares jusqu'à Aulnay et toutes gares jusqu'à Mitry Claye. Bon, ben il faut les croire, quoi, parce que, pourquoi il y a deux panneaux, jusqu'à Aulnay et jusqu'à Mitry Claye, pourquoi ils en mettent pas un seul?

D: XXX

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

Ben il y a marqué d'un côté 14 H 54, toutes gares Drancy Aulnay ss/Bois et toutes gares jusqu'à Mitry Claye. Et ailleurs, Aulnay ss/ Bois et/ Ah oui d'accord et puis les autres, ils vont à Charles de Gaulle. Bon, enfin, Mitry Claye, c'est écrit. Alors je vais prendre le train de la voie 32 à 14 H 54.

Résumé du commentaire suivant immédiatement ce trajet:

Les horaires sont bons, mais la liste des gares est inversée. C'est pourquoi M a cru que Villeparisis se trouvait après Mitry Claye.

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

PROTOCOLE N2 : : DE L'ARRIVEE D' EUROSTAR AU R.E.R. B POUR VILLEPARISIS EN SITUATION D'INTERCONNEXION SUSPENDUE

J = Jacques (accompagnateur) ; G = guichetier ; A = agent d'accueil ; IDF = agent local Ile de France; XXX = incompréhensible ; / = interruption ou fin de bribe ; < = regarde ; en caractères normaux = verbalisations simultanées et communications; entre " " = lecture à voix haute; en gras = actions ; entre () et gras = annonces sonores

11.01.10

sort du quai Eurostar
< circulaire

Je vois déjà une belle pancarte qui me dit où est le R.E.R. Métro R.E.R., bon.

Taxis, Parking, non, bien là, direct au R.E.R.

Est-ce que c'est sûr, déjà que je dois prendre un R.E.R. ou un train de banlieue ?

J : le R.E.R., pour Villeparisis.

Alors, là, c'est bien indiqué pour le passage par l'escalator. Je prends l'escalator.

descend par l'escalator

11.02.00

Paris.

sort de l'escalator
< à droite

Bon, la signalisation métro-R.E.R. est bien visible, donc je suis la flèche.

entre dans le couloir
< à gauche
< à droite

Cela indique aussi que cela mène vers l'aéroport, donc Roissy, la banlieue nord.

Toujours un grand couloir où il faut porter ses bagages.

< arrière gauche

Bon, bien, toujours suivre la flèche R.E.R.

< information en haut de l'entrée du couloir

Ah, pour les billets, qu'est-ce-que je fais, là ? Billetterie Grandes lignes, donc ça ne concerne pas le R.E.R.

11.03.50

entre dans un couloir plus étroit

C'est assez sombre, on quitte la partie gare pour rejoindre le métro.

< information en haut

Alors, Billets, il y a deux flèches, une rouge et une bleue. Le R.E.R. est du côté de la rouge, à gauche, mais ce n'est pas sûr que cela soit le bon choix. Que veut dire la flèche rouge ?

Ah ! Bon, bien, dans le doute, je vais quand même retourner demander aux Billets.

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

11.04.23

prend le couloir de droite à la recherche d'un guichet " Billets "

Où sont les Billets ?

Billets, Billets ?

Alors, il y a une billetterie, mais je préfère aller demander directement au guichet.

11.04.53

fait la queue au guichet

Je voudrais un billet pour Villeparisis en RE.R.

G : XXX

Il faut que j'aille à l'autre/ Merci beaucoup !

11.05.39

retour en arrière

Donc, il fallait bien suivre les flèches rouges et pas les flèches bleues métro.

C'est la première fois que je vois un signal rouge pour le RE.R.

J : Tu as vu le panneau, là ? (panneau provisoire travaux)

Oui.

Donc, je reprends les flèches RE.R. Il y a aussi une autre indication qui dit SNCF Banlieue.

Banlieue, Grandes lignes.

11.06.27

Revoilà les flèches rouges. Bon, Information Billets, c'est tout au fond.

arrive dans l'ovale, passe devant les billetteries automatiques

Voilà, c'est en plein milieu, il y a une grande queue.

(annonce sonore " Mesdames, messieurs, votre attention s'il vous plaît. En raison des travaux du grand stade dans la direction de St Denis, tous les trains.... ")

prend la queue au guichet

L'annonce est bien claire.

Il y a un seul guichet.

Il y a une queue d'une douzaine de personnes.

Il y a une seule personne pour à la fois les billets et l'information.

< **circulaire**

Alors, est-ce que j'ai intérêt à aller à une billetterie ? Où y a-t-il une billetterie ?

se retourne

< **circulaire**

Non, je ne vois pas.

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

Je ne vois pas au premier coup d'oeil une indication Billetterie. Il y en a forcément quelque part, pourtant. J'ai du passer devant sans les voir.

se retourne

< vers espace face gauche du guichet

Ah, peut-être là bas dans le coin. Est-ce que je quitte ma place dans la queue ou pas ? Grave problème ! Je vais voir la Billetterie quand même.

11.08.20

se dirige vers le fond espace face gauche du guichet

Alors, qu'est-ce que c'est que cet appareil ? Mais, non, pas du tout, c'est un photomaton. Horoscope, cartes de visite, non. Bon.

11.08.47

se retourne

Ah, bien voilà les Billetteries.

Pourquoi je ne les ai pas vues dans l'autre sens ? Elles ne se voient que dans un sens.

Alors, maintenant, il me faut des lunettes.

11.09.06

Alors, "choisissez", "touche pour activer l'écran", la "destination". Comment je fais pour manoeuvrer tout cela, moi ? "Choisissez la destination" ?

(annonce sonore demandant un mécanicien)

ne trouve pas Villeparisis sur la grille des noms de stations

Je suis complètement perplexe.

(annonce sonore demandant un mécanicien)

< grille de noms de stations

"Autres gares"

"Appuyez sur l'écran". Il faut d'abord lire là haut, donc "Autres Gares".

< grille alphabétique

"Appuyez sur la première lettre de votre lieu de destination", "Villeparisis".

R, S, T, U, ils m'ont caché le V !

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

appui touche V

Voilà.

< grille de noms de stations ressemblant à la première

Alors ? Ben, qu'est-ce qu'ils m'ont fait, là ?

Bon, j'ai fait une fausse manoeuvre quelque part ! Il faut tout recommencer. Pendant ce temps là, la queue doit avancer.

retourne à la grille alphabétique

retourne à la grille des noms de stations

“ RE ”, “ clavier ”, “ retour clavier ” ?

Pourquoi ils ne veulent pas me faire ça ? xxx “ le billet choisi ” xxx

Je ne sais pas.

Je renonce. Je ne comprends pas l'appareil.

11.10.51

Bon, ben, je retourne faire ma queue là-bas.

retourne au guichet

C'est comme devant le Minitel, retour à la case départ. Je suis une mauvaise lectrice.

reprend la queue

10.11.07

Tout de même, là, cela paraissait bien marcher.

En plus, l'indication “ retour ”, on ne sait pas si, en lisant vite, si ce n'est pas “ aller et retour ”. Je me suis posé la question. Je n'ai pourtant pas appuyé dessus pour pas que ça soit “ retour informatique ”, il est quand même revenu à la case départ. Pourquoi cela ne distribue pas de billets pour les femmes ?

J : Ce n'était pas la case départ.

Cela y ressemblait beaucoup.

J : Cela y ressemblait beaucoup, mais ce n'était pas la case départ.

Il y avait les mêmes noms de gares écrits d'un bout à l'autre.

J : Non, la seconde image était différente de la première.

Ah bon, je n'ai pas vu. J'ai cru que c'étaient les mêmes gares. J'ai relu le début, c'étaient les mêmes. J'ai retrouvé les gares de départ, quand même, du premier tableau. Je vais retourner regarder. Justement, on trouve les gares du premier tableau. Donc, en lecture rapide, on croit que c'est le même tableau.

Toujours la queue.

Quand même, à une heure d'arrivée d'Eurostar, une seule personne au guichet....

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

J : C'est le côté banlieue. Il faut bien qu'ils aillent quelque part, les gens qui descendent d'Eurostar.

J : Ils prennent des taxis !

< **circulaire arrière**

Je revérifie que les billetteries, on ne les voit absolument pas quand on est à la vente de billets-information. Cela se confond avec les colonnes.

(**annonce sonore**)

< **au dessus du guichet**

Je vois un autre problème : l'heure qui est indiquée au guichet n'est pas la bonne. Moi qui suis toujours à la recherche d'horaires ! Je ne sais pas ce que cela indique.

La grande pendule informatique, elle marche, mais cela, qu'est-ce que c'est ? Ah, non, c'est les horaires d'ouverture. Il y a le reflet, je ne voyais pas l'indication. Il y a juste le reflet à la hauteur de mon œil.

11.14.56

échange d'expérience avec une voyageuse étrangère francophone concernant la billetterie automatique

11.15.13

Un billet pour Villeparisis, s'il vous plaît !

G : 17 50

Et, ça se trouve où le départ, les quais pour/

G : Voie 41 au sous-sol, RE.R. D.

Merci.

reprend sa monnaie

RE D voie 41 au sous-sol.

11.16.18

passer la ligne cab

Bon, là il y a plein d'agents SNCF, non du RE.R. plutôt.

11.16.18

descend l'escalier vers la mezzanine

Je cherche la voie 41, il m'a indiqué la voie 41 au guichet, alors je ne vois plus d'indication par contre de la banlieue nord. Je vois juste RE.R. C'est plutôt l'indication de la banlieue sud, bon, on va voir. Voie 41, 42-44, il faut que j'aille au sous-sol aussi.

erre dans la mezzanine

< **télépan en mezzanine**

Alors, les indications que je vois ne concordent pas du tout avec ce que je veux faire. Bon, bien, je verrai plus tard, je vais déjà suivre ses indications à lui : Voie 41 au sous-sol.

11.17.00

descend par l'escalator (vers 44/42)

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

11.17.17

44-42, oui, bien sûr, je me suis trompée de quai. Je remonte.

remonte en mezzanine par l'escalator

Un petit tour ! J'ai fait une mauvaise lecture parce que j'ai cru que 41 était effectivement dans un intervalle qui n'était pas le bon.

11.17.44

arrive en mezzanine

Alors, les voies 41, voilà !

< télépan mezzanine

Alors, à " 10 heure une, voie 41, direction Orly la ville ", ça ne va pas par rapport à ma/

(annonce sonore " En raison des travaux du grand stade dans la direction de St Denis, tous les trains.... ")

Ory la ville

11.18.26

emprunte l'escalator vers 41/43

Bon, l'escalator, il est en panne.

Et me voici sur le bon quai, voie 41-43, le train est prêt au départ, ils ont dit qu'il partait/ A quelle heure ? Je contrôle qu'il s'arrête où je veux aller.

< télépan quai

Eh bien, non ! Il n'y a pas où je veux aller ! Que faire ?

Bon, il m'a parlé aussi de D, qu'est-ce que c'est que D ? 41, voie 43. Bon, faut que je trouve une carte, maintenant, un plan du R.E.R.

erre sur le quai

Alors,/

11.19.24

trouve un plan du R.E.R.

Où est ma station ?

Villeparisis, c'est la direction de Crépy en Valois. Alors, pourquoi il m'a entraîné jusqu'ici? Alors, Aulnay, tout cela, ça va. Ory la ville, ça va pas.

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

Villeparisis, c'est là !

pointe avec le doigt

J'essaye de voir où est Ory par rapport à ce qu'ils m'ont indiqué, là. Où il s'est trompé ? Pourquoi il m'a trompé ?

pointe Ory avec le doigt

Ory, c'est là. C'est la D1, et là en fait, il s'est trompé, il s'est trompé : il m'a bien dit D1 quai 41, mais, c'est pas la bonne direction, donc, il ne faut pas croire tout ce qu'on vous raconte, et maintenant il faut que je trouve le B5, qui va à Crépy en Valois.

pointe avec le doigt

Alors, Où est le B5 ?

< **circulaire**

B5, Crépy en Valois ?

11.20.55

remonte par l'escalator en mezzanine

Bon, je remonte en haut des quais pour voir les indications.

Alors, B5, je ne sais pas ce que ça veut dire comme indication.

Là c'était D1, et maintenant B5, mais B5, je ne le revois pas indiqué sur les panneaux.

11.21.19

arrive en mezzanine

< **circulaire**

Alors/

Je retourne au panneau principal. Là, c'est écrit " Crépy ".

< **télépan mezzanine**

" Toutes gares jusqu'à l'aéroport Charles de Gaulle ", mais je ne vois pas " jusqu'à Crépy ".

Toutes gares, toutes gares ?

Alors maintenant, où vais-je retrouver l'indication de B5 ?

D, B, c'est là. 31, 33, 32. Il faut que j'aille enquêter du côté de la voie 33 parce que c'est ce qui correspond à la lettre B que j'ai vue sur le plan.

< **moniteurs côté gauche télépan mezzanine**

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

De l'autre côté, qu'est-ce qu'ils indiquent là ?

“ Crépy ”. “ B, Crépy, T.G.V., RE.R. B, Mitry, en gare de surface, voies 30 à 36 ” . Alors, il faut que je remonte. Alors, où sont les voies de surface, maintenant, 30 à 36 ? “ 34, 35 ”, je suis bien embêtée, là !

Alors, tant pis, 30 à 36, en surface, il faut que je remonte.

< **circulaire**

erre en mezzanine

Alors, par où on remonte là ?

< **vers le local IdF**

Bon, ben je vais demander à la Madame.

S'il vous plaît, pour trouver le RE.R. qui va à Crépy, par où je vais ? C'était indiqué les voies 30 à 34, quelque chose comme ça, et en surface, par où je repasse ?

IDF : Vous allez tout droit, là.

Oui.

IDF : Puis, vous prenez l'escalier.

Merci.

11.23.50

Alors, tout droit ! Et là on voit un escalier qui pour le moment est caché, qui ne me saute pas aux yeux. Il n'y a même pas d'indication “ escalator ”.

Il y a des indications “ Sortie ”.

< **informations au plafond du couloir**

B. Alors, une fausse piste marquée B et qui va à Robinson et pas dans mon coin. Roissy, Mitry, RE.R. B de l'autre côté. Non, il faut que je trouve un escalier de toute façon. Où il est, cet escalier ?

< **circulaire**

Le voilà, j'ai trouvé ! Ah, il y a aussi un très beau plan, en plein milieu.

se dirige vers le plan banlieue de la mezzanine

Je vais pouvoir trouver ma destination.

< **plan banlieue de la mezzanine**

Donc, c'est bien la direction Crépy. Mitry ! Mitry, ça me va.

repart errer dans la mezzanine

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

Alors, maintenant on va voir la voie. Comment faire pour savoir la voie ? C'est indiqué, les voies, sur le tableau ?

retourne au plan banlieue de la mezzanine

Non. Alors, comme je monte de toute façon, faut que je monte et plutôt à gauche, parce que c'est plutôt par là, de 30 à 31, 32, Voilà !

erre dans la mezzanine

Roissy, Mitry, c'est bon !

Paris nord.

Encore des couloirs et des couloirs.

< télépan de la mezzanine

Alors, un panneau. Pour ma bonne direction, qu'est-ce qu'il me dit? J'espère qu'il va à Mitry. Si, c'est bon : " Toutes gares jusqu'à aéroport ", c'est la même indication que tout à l'heure.

Je ne retrouve pas du tout.

L'aéroport, l'aéroport ? Bon, je vais remonter en surface, je verrai bien. Il y a des " Travaux ", qu'est-ce que ça veut dire, travaux ?

(annonce sonore)

< affiche travaux St Denis sur une colonne de la mezzanine

" Changement à gare du nord, voies 41 et 43 ". Oh, qu'est-ce qu'ils sont en train de me faire ? Non, " B, 30 à 36 ", bien, c'est nouveau, ça vient de sortir !

monte par l'escalator en 31/32

11.27.39

< télépan du quai

Alors, maintenant, " Ce train, Aulnay ss/Bois, Sevran, Villepinte ", ça va pas où je veux, ça, moi.

< circulaire

Complètement paumée. Y a-t-il un train qui va dans ma direction ? Il faut que je retrouve encore un plan. Parce que là/ Je ne crois pas que cela soit le bon trajet, l'aéroport Charles de Gaulle. Bon/ Il faut que je retourne aux/ Je ne sais plus où aller. Vous m'avez trouvé un trajet/

erre sur le quai

Je vais relire deux, trois pancartes pour me sécuriser.

< pancarte travaux sur une colonne

Toujours pas de plan à portée de main, là ?

Voyons.

repère un agent d'accueil

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

Je vais demander au monsieur, là.

Excusez moi, pour aller à Villeparisis, je suis perdue, je ne retrouve plus le bon quai, le bon train.

A : Ca sera le prochain train. Direction Mitry Claye

Je dois attendre que ça s'affiche au tableau ?

A : Vous allez attendre le départ de 11 H 32.

Oui.

A : Et quinze minutes après, vous aurez un train pour Villeparisis.

Sur le tableau, c'est écrit ? Je n'ai pas vu

A : Vous avez sur le tableau Mitry Claye. Villeparisis est sur la ligne de Mitry Claye.

Bon, merci bien.

A : De rien, madame.

Dans 15 minutes, il y aura un nouvel affichage qui sera écrit et qui m'indiquera la direction Mitry Claye avec arrêt à Villeparisis. Autrement, au tableau en bas, il faut simplement regarder les directions, et quand on sait la direction, on va sur le quai de la direction et, après, on attend que cela s'affiche. Si j'ai bien compris.

11.30.02

Comme j'ai 15 minutes, j'ai envie de retourner voir, moi, pourquoi j'ai raté quelque chose. Donc, je retourne voir au panneau d'affichage ce que j'ai raté. Je sais maintenant que c'est sur le quai 32.

descend l'escalier du quai vers la mezzanine

11.31.00

< le télépan de la mezzanine (Crépy en Valois et Mitry Claye sont indiqués voie 36)

(annonce sonore " En raison des travaux du grand stade dans la direction de St Denis, tous les trains.... ")

erre dans la mezzanine à la recherche du plan de banlieue de la mezzanine

11.32.50

< le plan de banlieue de la mezzanine

Bon, étant donné que le panneau est loin de/

revient au télépan de la mezzanine

< télépan de la mezzanine

(annonce sonore incompréhensible)

se dirige vers la voie 36

11.35.35

" Voie 36 ", mais je me méfie, parce qu'ils ont marqué que les voies avaient changé/ que les quais avaient changé récemment.

< circulaire

33, 36, c'est ça. Mais, qu'est-ce qu'ils me font là, " Voie 36 " ?

Et voilà la voie 36.

emprunte l'escalier vers la voie 36

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

Alors, là, plus d'escalator !

Dans un coin.

Est-ce bien le RE.R. ? Je me méfie. C'est des trains de banlieue, ça, ça n'a jamais été le RE.R. ! Donc, leur panneau n'est pas à jour ! Qu'est-ce qui est écrit là ?

se dirige vers le télépan du quai

< télépan du quai

Ben non, ça va à Crépy en Valois, mais ça ne va pas où je veux aller. Mitry Claye, si, Mitry Claye, mais ça ne s'arrête pas à ma gare. Alors, à quelle gare ça s'arrête ? Que faire ?

11.37.04

Je suis complètement désemparée. Je vais retourner au quai 32, voir s'il y a un affichage au quai 32, puisqu'on m'a dit quai 32 dans un premier temps.

redescend l'escalier vers la mezzanine

Heureusement qu'il y a un quart d'heure de battement entre les trains !

arrive en mezzanine

Alors, on retourne au 32. 32, par là !

Voie 32.

Bon, ben, je prends l'escalier mécanique.

Alors, est-ce que c'est encore indiqué que la voie 32 est là ? " 32, 33 ", c'est bon !

Ils ne disent plus que c'est le B, mais on va faire comme si c'était le B.

Ah si, là, c'est marqué sur l'affiche, B.

11.38.27

emprunte l'escalator vers 32/33

arrive sur le quai

Alors, quelle est la surprise de l'affichage, maintenant ?

< télépan du quai

Est-ce que le quart d'heure est passé pour le changement d'affichage ? Je ne sais pas. 11 H 46. Donc celui-là va partir et c'est après que ça va changer. Donc, il faut attendre encore 5 minutes.

Je vais retourner voir au panneau.

Non là, c'est sur l'autre quai. Il m'a bien dit 32. Je ne bouge plus du 32.

(annonce sonore : ... Mitry Claye...)

11.40.19

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

Ah, ils viennent d'annoncer Mitry Claye ! Donc, il va aussi, celui-là à Mitry Claye ! C'est le bon train, c'est pas le suivant, il est déjà affiché. Oui.

J : Ah bon ?

Oui, sur le panneau, il vient de le dire : " les trains qui vont à Aulnay ss/bois et Mitry Claye sont au départ sur la voie 32 et 33 ", mais ça n'est pas affiché en tête de train.

< **télépan du quai**

Je vais revoir un peu plus loin si c'est affiché.

va examiner un autre télépan du quai

Voilà, deuxième panneau. Ah non, il y a marqué " aéroport Charles de Gaulle ". Il n'y a pas marqué " Mitry Claye ".

Je ne comprends pas. Il va peut-être faire une autre annonce, ou alors, c'est pour le prochain train ? Elle a peut-être déjà branché sur le prochain train ? Celui là il part à 46, normalement. Eh bien, ce n'est pas évident, de prendre un train pour Villeparisis !

Il faut attendre. Etant donné que dans la gare, de façon vraiment visible, il n'y a aucune indication et que là, c'est contradictoire entre l'annonce faite au micro et ce qui est affiché sur les panneaux ! Normalement, maintenant je sais qu'il faut aller à Mitry Claye et Mitry Claye n'est marqué nulle part, c'est juste le monsieur qui me l'a indiqué tout à l'heure sur ce quai là dans un quart d'heure.

Il suffit maintenant d'attendre le prochain affichage pour voir si ce que m'a dit le monsieur est vrai, parce que ce n'est pas du tout ce qui est indiqué en bas, la voie 36. C'est pourquoi je suis allé à la voie 36, pour Mitry Claye. En fait/

11.47.10

La seule indication, c'est que la 36 est du côté des trains de banlieue et plus du tout du côté des RE, donc on se demande pourquoi.

Je joue le jeu. Si je prenais vraiment le train, je n'aurais pas été voir en 36. Je serais restée sur le quai 32, là où le Monsieur m'a dit.

(changement télépan: apparition de Mitry Claye, non vu)

11.47.21

(annonce sonore départ voie 32)

Mitry Claye Charles de Gaulle ! Faut que je retourne voir le panneau ! Et c'est là que je sors ma botte secrète : j'ai un plan du R.E.R. sur moi ! J'y pensais même plus, mais j'en ai un.

recherche un plan du R.E.R. dans son sac

Justement, tous les trains ne vont peut-être pas à Crépy et tous ne s'arrêtent pas à Villeparisis, alors c'est le problème.

{O32} THEUREAU J. (1997) L'émergence d'un complexe d'échanges à travers les trajets des voyageurs : essai méthodologique, in Bayart D., Borzeix A., Lacoste M. & Theureau J., Les traversées de la gare : la méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs, Publication RATP-Département du développement-Mission prospective et recherches sociales, 118, Paris, 145-190.

< plan de poche du R.E.R.

Alors, le B5, on m'a dit le B5.

C'est pour ça, je n'arrête pas de m'énerver sur le fait qu'il y ait marqué " CHARLES DE GAULLE " tout le temps, parce qu'à la fourche, à un moment donné, il va tantôt à l'un tantôt à l'autre.

Mitry Claye. Mais mon plan, il ne va même pas jusqu'au bout, parce que normalement, il va plus loin encore ! Ce n'est pas marqué que ça va plus loin ! C'est la banlieue après ?

J : Ah, alors ?

Merde.

J : Qu'en déduis-tu ?

J'attends parce que le monsieur m'a dit que cela allait changer là !

J'ai un ticket RE.R. Je n'ai pas un ticket de banlieue.

< le changement d'affichage sur le télépan du quai

Voilà, il avait raison, le monsieur. J'ai gagné ! Coupez !