

Les voyageurs ne sont pas si bêtes.

Le voyage s'inscrit dans l'ordre des choses.

Notre quotidien est fait de mille habitudes insignifiantes, de savoir-faire très ordinaires, de compétences minuscules auxquels nous n'accordons, le plus souvent, aucune importance tant ils semblent naturels. Ces habitudes incorporées sont devenues étrangement invisibles. Elles sont inscrites dans notre chair¹ et dans la matérialité des objets techniques² qui encadrent nos pratiques. Elles guident nos pas, nous permettant ainsi de nous déplacer sans même y penser. Pourtant, il suffit qu'une panne, un oubli ou un accident survienne pour que, soudain, nous basculions dans l'incertitude et le doute. Ces moments de rupture qui brisent la « chaîne matricielle » du quotidien brouillent nos repères et déstabilisent nos appuis. En situation de crise, « l'ordre des choses » ne va plus de soi. Lorsque de telles situations se produisent, nous sommes face à l'obligation de « reprendre la main », de mobiliser des ressources cognitives nouvelles, d'opérer un détour réflexif pour construire des plans d'action de rechange. Mais, la panique ou la peur bloque parfois notre capacité à recomposer de tels plans pour faire face à l'urgence³. Ces situations de panne ou de crise soulignent l'importance de ces micros savoirs qui font tenir notre quotidien et révèlent les compétences cognitives mobilisées par les personnes pour construire des plans d'action d'urgence. Cette réflexion théorique, issue de la sociologie des sciences et des techniques et de l'anthropologie cognitive, a servi de cadre à une recherche réalisée auprès des usagers du bus à Paris et à Rennes. Quelles ressources cognitives les voyageurs mobilisent-ils en situation perturbée (grève, interruption du trafic, accident) pour recomposer leur déplacement ? Quelles tactiques déploient-ils pour faire face à la « crise » ? Quels objets et quels savoir-faire mobilisent-ils au quotidien ou en situation perturbée pour construire et réajuster le programme de leur déplacement ?

Pour résoudre cette énigme, tels des détectives soucieux du détail, nous avons « pisté », durant plusieurs mois, une quarantaine d'usagers des réseaux de bus parisien et rennais afin de saisir leurs pratiques de déplacement en situation ordinaire. Après cette période de discrète filature, les membres de ce panel ont été invités à se soumettre à un test grandeur nature. Depuis leur domicile, ils devaient

¹ L. Wacquant, « Corps et âmes. Notes ethnographiques d'un apprenti-boxeur », Actes de la recherche en sciences sociales, n° 80, 1989.

² B. Latour, « Une sociologie sans objet ? Remarques sur l'interobjectivité », Sociologie du travail, n° 4, 1994.

³ D. Boullier et S. Chevrier, « L'urgence domestiquée : comptes rendus et équipement distribué chez les sapeurs-pompiers », in F. Ascher et F. Godard, Modernité : la nouvelle carte du temps, Paris : Aube, 2003.

rejoindre en bus une destination inconnue les obligeant à combiner plusieurs lignes. Sur le chemin du retour, nous simulons une panne afin de mesurer leurs capacités d'adaptation en situation perturbée. L'examen de ces pratiques de déplacement nous a permis d'identifier quatre figures, quatre idéaux types au sens wébérien : l'araignée, le dauphin, le renard et la taupe. Cette typologie n'est pas construite sur les catégories sociales (âge, sexe, CSP) habituellement utilisées dans le domaine du transport, mais bien sur les capacités cognitives de la personne placée en situation perturbée. Sans plus attendre, suivons à la trace l'araignée.

L'araignée, dans les mailles du réseau.

Au domicile de Madame X, après avoir échangé quelques politesses, nous lui rappelons brièvement l'objectif de l'étude et lui demandons d'ouvrir une première enveloppe. Elle s'exécute et lit à haute voix la consigne : « *Vous devez vous rendre à l'École militaire. Une grève du métro vous contraint à choisir un autre mode de transport. Vous disposez d'une heure !* »

Les transports, une affaire de logistique :

Immédiatement, elle se lève, se dirige vers une pièce que nous devinons être son bureau. Confortablement assise face à une table, elle se saisit du guide de Paris qui se trouve dans son sac à main posé à ses pieds. « *Ce guide de Paris, c'est ma bible* » nous dit-elle en souriant. « *Je l'ai toujours sur moi, c'est indispensable pour se repérer* ». Ce guide, comme en témoigne son état dégradé, conserve les traces d'une utilisation quotidienne et les épreuves du voyage (pages déchirées, pochette plastifiée écornée). Entre les pages, des post-it, avec des inscriptions que nous supposons écrites à la hâte, servent d'index. La carte de visite d'une librairie fait office de marque page. Elle connaît par cœur ce guide dont elle tourne les pages avec dextérité. « *École Militaire, c'est ici* » (elle laisse son doigt enfoncé au centre de la page). Elle décolle un post-it qu'elle positionne à l'extrémité de l'index. L'angle du post-it, tel un viseur, lui indique son point de mire.

Une fois l'adresse localisée, Madame X déplie une carte du réseau de bus grand format qu'elle se procure d'un geste assuré dans le même tiroir. Elle étale le plan sur le bureau, se lève de sa chaise pour mieux le dominer du regard. En se servant de l'extrémité du bouchon du crayon comme curseur, elle le positionne sur l'aire géographique qui l'intéresse (École Militaire), identifie les lignes de bus qui traversent ce point de passage obligé et remonte la ligne en direction de Bastille en faisant glisser l'extrémité du crayon sur ce support. Cet exercice de funambule urbain qui navigue virtuellement sur le réseau lui permet d'identifier rapidement les changements qu'elle devra effectuer. Sur le post-it, elle

retranscrit les étapes de son plan d'action : prendre le Bus n°..., changer à..., prendre le bus n°..., descendre à...

Avant de quitter son appartement pour rejoindre l'abribus, elle sélectionne les outils de navigation qu'elle embarque avec elle : « *Je prends la carte du réseau. Ma carte transport, je la mets systématiquement dans la pochette intérieure de mon sac, avec mon portable et mon portefeuille. Ça m'évite de devoir chercher au fond de mon sac s'il y a un contrôle ou si le portable se met à sonner dans le bus...* » 10 minutes s'écourent avant d'enclencher le pas vers notre destination.

Attention, détournement de bus...

Ce premier trajet, en raison de cette préparation logistique minutieuse, ne pose aucun problème. Nous atteignons l'École militaire en moins d'une heure. Lors de la seconde épreuve, les choses se compliquent. Prétextant un accident sur le chemin du retour, Madame X est contrainte de descendre du bus et de trouver une solution alternative. Pour réajuster son itinéraire, elle se rapproche du plan du réseau situé sous l'abribus. Deux personnes assises sur le banc obstruent le passage et rendent délicate la consultation du plan. « *Je ne vais tout de même pas m'asseoir sur leurs genoux pour lire le plan, nous dit-elle ironiquement.* »

Elle décide donc de mobiliser ses propres outils de navigation rangés dans son sac à main. Ils offrent l'avantage d'être consultables *in situ* et en toute circonstance précise t-elle : « *Je préfère consulter mes propres plans car ils me suivent dans le bus. En plus, je peux noter mes propres repères et je les connais bien. Ce qui est ennuyant avec ces plans sous l'abribus, c'est que tu perds du temps à te les réapproprier. C'est pareil pour les plans de quartier. Moi, j'aime bien avoir la carte en main, pouvoir la manipuler comme je veux. Cela ne me dérange pas que le Nord soit en bas pour lire un plan. Je n'arrête pas de tourner mon plan dans tous les sens. En fonction de la situation, ça peut être plus pratique.* »

Munie de ses outils portatifs, Madame X avance de quelques mètres pour se positionner à l'intersection de deux rues afin de se situer géographiquement à l'aide de son plan de Paris. Une fois la localisation effectuée, elle déplie dans le vide la carte du réseau bus (grand format) qui, en raison des courants d'air, flotte au vent : « *Quel bazar ! Il faut que je la plie différemment.* » Cette carte réseau en accordéon que Madame X vient de déplier redevient plus compact et plus maniable. Elle se sert de son corps comme épicycle et de la carte, qui pivote entre ses doigts, comme boussole.

Madame X identifiera sans grande difficulté un nouvel arrêt de bus au prochain carrefour. N'ayant pas réussi à « boucler » son itinéraire avant d'entrer dans le bus, elle décide de « le finir en route »,

mobilisant alors des sources d'information hétéroclites : le plan de la ligne affiché dans le bus, le guide de Paris, les noms de rues qu'elle déchiffre difficilement en raison de son déplacement, la carte du réseau... Ces informations qu'elle croise sont malheureusement de natures différentes et donc peu compatibles entre elles. Certaines renvoient à la notion de territoire (le nom de la rue), d'autres à celle de fluidité (la carte du réseau). Très vite, elle finit par lâcher prise avec le territoire, « par perdre ses repères » comme elle nous dit. Une seule source d'information finira par retenir son attention : celle liée à la fluidité. Trois heures se sont écoulées. Madame X nous avoue être épuisée par ce travail de fourmi qu'elle vient de réaliser pour tisser sa toile sur le réseau de transport.

Pense-bête des transports urbains.

Comme en témoigne Madame X, l'araignée est un voyageur prévoyant qui ne circule pas sur le réseau sans filet de protection. Les instruments de bord qui encadrent son déplacement (carte, plan, guide...) lui permettent de garder prise avec le territoire et de conserver ses repères in situ. D. Norman⁴ définit ces objets-ressources comme des « artefacts cognitifs ». Le plan du réseau que l'on embarque avec soi, le post-it qui se transforme en curseur... sont des ressources permettant d'alléger la charge cognitive, l'attention, le raisonnement, la mémorisation⁵ et la planification⁶ du voyageur. Ces artefacts prennent donc en charge une partie de l'activité cognitive propre au déplacement. Ces outils, en raison de leur malléabilité et de leur format de poche, l'assistent au fil de son voyage. Mais, qu'en est-il des autres profils ?

Le dauphin, à la différence de l'araignée, voyage léger, « les mains dans les poches » (sans plan, guide ou montre...). Initié à l'univers de la glisse urbaine, il « surfe » sur le réseau comme un poisson dans l'eau, il s'oriente en fonction des courants dominants et remonte parfois les flux de voyageurs à contre courant... Pour s'orienter, il utilise les ressources disponibles sur place. Un plan de quartier, la façade d'un monument, l'horloge d'un parcmètre... sont autant d'objets repères « à portée de vue » qui permettent de se localiser dans la ville. Ainsi, les ressources favorisant le soulagement de la charge cognitive du voyageur ne sont pas nécessairement embarquées. Elles peuvent aussi être distribuées dans l'espace urbain. Celui-ci se présente alors comme un espace à lire et à interpréter. Ces objets qui font signes sont autant d'invitation (affordance) à s'engager dans l'action. Le bus n° 16 qui passe devant nos yeux au coin de la rue... est un attracteur cognitif qui fait sens pour le dauphin à l'affût du moindre indice. Il peut être une invitation à reconfigurer son plan d'action. Ces attracteurs cognitifs, localement situés, deviennent subitement des « déclencheurs » et des « embrayeurs » d'action.

⁴ D. Norman, « Les artefacts cognitifs », *Raisons pratiques*, n°4, 1993.

⁵ E. Hutchins, « Comment le « cockpit » se souvient des ses vitesses », *Sociologie du travail*, n° 4, pp. 451-473, 1994.

⁶ B. Conein, « Cognition située et coordination de l'action. La cuisine dans tous ses états », *Réseaux* n° 43, 1990.

Préférant s'en remettre à son « feeling », laissant ouvert les champs du possible, l'itinéraire du dauphin ressemble donc à une arborescence, à une succession de sites et d'embranchements qu'il visite au « fil de l'eau ». Ce mode de navigation « située »⁷ nous conduit à définir le dauphin comme un opportuniste qui circule en roue libre.

Le renard est un voyageur futé qui connaît son territoire « comme sa poche ». Soucieux de gagner du temps (ou de ne pas en perdre), il fait preuve de ruse pour déjouer les « mauvais plans » et déploie de nombreuses tactiques pour « rentabiliser » son voyage. Les ressources mobilisées pour construire son déplacement sont distribuées dans l'environnement urbain. L'attente aux correspondances est, pour lui, un piège qu'il faut savoir contourner. Il est donc important d'anticiper et de planifier son déplacement afin de ne pas être enfermé dans les mailles du réseau. En effet, le renard ne supporte pas d'être enchaîné à un poteau (d'arrêt). À peine arrivée dans ce lieu de transit (espace d'attente), il n'aspire qu'à une chose : repartir aussitôt pour retrouver sa liberté de circuler. le renard pilote en mode automatique car il a incorporé le mode d'emploi du réseau.

En situation de crise, les voyageurs sont soumis à rude épreuve. Les savoir-faire routiniers incorporés ne fonctionnent plus. Pour ajuster leur plan d'action in situ, trouver rapidement une solution alternative, ils doivent donc improviser et se satisfaire des ressources localement disponibles. La **taupe** est malheureusement aveugle. Pour elle, l'espace urbain est illisible, uniforme et sans aspérité. Incapable d'utiliser les ressources distribuées dans l'espace, elle semble prisonnière de son environnement. Elle colle au contexte car elle ne parvient pas à faire dialoguer le territoire et ses représentations graphiques⁸ (plans, cartes, guides). Elle se sent désœuvrée, désorientée et finit par lâcher prise avec un réseau qui ne fait plus sens à ses yeux. Elle semble évoluer dans un tunnel qu'elle perce au rythme de ses propres pas. Perdue dans l'espace urbain ou dans le dédale du réseau, elle s'épuise physique dans cette recherche désordonnée d'une issue. Pour « y voir plus clair », la taupe réclame une assistance humaine et revendique une prise en charge totale. La qualité ou la densité de l'information a peu d'importance, car destabilisée par une situation peu ordinaire elle ne parvient pas à lire cette information pour construire un nouvel itinéraire.

⁷ L. Suchman, « Plan d'action. Problèmes de représentation de la pratique en sciences cognitives », *Raisons pratiques*, n° 1, 1990.

⁸ B. Latour et E. Hermant, *Paris, ville invisible*, Paris : La découverte, 1998.

Que retenir de ces histoires ordinaires ?

Comme en témoigne ces brèves histoires ordinaires, les « styles de navigation » ne sont pas homogènes. Des disparités prononcées apparaissent entre les différents profils. L'action de prendre le bus repose sur la capacité cognitive des voyageurs à croiser des informations de différentes natures et des connaissances déposées en différents lieux. Cette connaissance n'est pas simplement localisée dans la tête du voyageur. La connaissance est inscrite dans les habitudes corporelles⁹ ; dans le programme de fonctionnement des objets et des dispositifs techniques¹⁰ qui encadrent son déplacement et dans l'aménagement de l'espace qui lui offre des ressources. Ce triptyque corps – objets techniques – environnement nous a permis de saisir le déplacement en terme d'actions incarnées (les savoir-faire du voyageur sont incorporés), encadrées techniquement (le déplacement est appareillé) et situées localement (l'espace urbain est le réceptacle de nos pratiques et offre d'innombrables ressources).

Stéphane Chevrier (LARES – Université de Haute-Bretagne)

Stéphane Juguet (Enigmatek – Université de Technologie de Compiègne).

⁹ L. Quéré, « La cognition comme action incarnée », in A. Borzeix, A. Bouvier et P. Pharo, *Sociologie de la connaissance*. Paris : CNRS, 1998.

¹⁰ M. Akrich, « Comment décrire les objets techniques ? », *Techniques et Culture*, n° 9, 1987.
