Revue COSSI

N° 2 | 2017
L'information, la communication et les organisations au défi de l'altérité

Lieux de mobilité et pratiques relationnelles : apprentissages et altérations de la vie sociale. Enquête sur des dispositifs de transport collectif languedociens

Catherine DE LAVERGNE *Maître de conférences*
LERASS EA 827
Université Paul-Valéry Montpellier

Édition électronique :
URL :
https://revue-cossi.numerev.com/articles/revue-2/49-lieux-de-mobilite-et-pratiques-relationnelles-apprentissages-et-alterations-de-la-vie-sociale-enquete-sur-des-dispositifs-de-transport-collectif-languedociens
DOI : numerev_1583
Date de publication : 12/05/2017

Cette publication est sous licence **CC BY-NC-ND** (Attribution - No commercial - No derivatives).

Pour **citer cette publication** : DE LAVERGNE, C. (2017) Lieux de mobilité et pratiques relationnelles : apprentissages et altérations de la vie sociale. Enquête sur des dispositifs de transport collectif languedociens. *Revue COSSI*, (2). https://doi.org/10.34745/numerev_1583

Notre étude de terrain analyse les pratiques relationnelles ordinaires dans les espaces collectifs de transport, en particulier dans les tramways de Montpellier et dans les Trains Express Régionaux en Languedoc (France). Dans un contexte de réaménagement urbain, d'une modernisation des équipements, et d'une reconceptualisation d'une offre de services individualisés offerts à des individus mobiles connectés, nous décrivons et analysons, à partir d'une enquête ethnographique, différentes catégories d'interactions et de processus communicationnels. Cette recherche permet de dégager différentes formes d'accueil d'autrui et de l'Autre, et de déconstruire les contextes d'irruption du rejet, de l'exclusion, mais aussi d'émergence de changements de comportement, et d'apprentissage expérientiel de la vie sociale.

Our field study analyzes ordinary relationship practices in public transportation equipments, especially in trams from Montpellier and Regional Express Trains in the Languedoc-Roussillon Region. In a context of urban redevelopment, modernization of equipment, and reconceptualization of individualized services, which are offered to mobile connected individuals, we describe and analyze, with an ethnographic study, different types of interactions and communication processes. This study highlights different forms of hospitality to others and the Other, and shows bursting contexts of rejection, exclusion, and also the emergence of behavioral changes and experiential learning of social life.

Mots-clés :
Pratiques relationnelles, Lieux de mobilité, Dispositifs de transport collectif, Affordances interactionnelles, Formes d'engagement, Mobilité relationnelle, Relationship practices, Mobility places, Public transportation equipments, Interactional affordances, Commitment regimes, Relationship mobility

---

INTRODUCTION

Notre terrain d'enquête concerne les dispositifs de transport collectif en Languedoc, en

particulier le « Train Express Régional » (TER) et le « tramway », dans le contexte de leur redéploiement territorial. Ces dispositifs, qui mettent en situation de co-présence une variété d'utilisateurs, se sont considérablement transformés depuis une quinzaine d'années, et sont maintenant considérés comme des lieux de vie et de socialisation (Beillerot & Masconi, 2006 ; Devaux & Oppenchaim, 2012). Mais comment les interactions dans ces lieux mèneraient-elles vers la rencontre de l'Autre, l'acceptation de la différence, et l'apprentissage social, plutôt que la discrimination, l'exclusion ? L'objectif de cet article consiste à décrire et analyser les pratiques relationnelles quotidiennes des usagers. Nous cherchons à comprendre la diversité des formes d'engagement en jeu dans ces interactions, ainsi que les processus communicationnels menant à la reconnaissance d'autrui, mais aussi à sa mise à distance, à la rencontre ou à l'exclusion, à l'apprentissage ou à l'altération de la vie sociale.

Menée depuis huit années, dans les trains languedociens, et dans les tramways de Montpellier, l'étude de terrain mobilise des techniques d'enquête ethnographique de recueil de données privilégiant la participation observante et l'observation participante, d'inspiration ethnométhodologique (Garfinkel, 2007 ; Thibaud, 2002). Nous devons souligner le caractère empirique de cette recherche, qui nous a amenée d'abord à observer et à interviewer des usagers, puis à confronter notre recueil et nos inductions à des apports conceptuels issus d'autres disciplines, comme la géographie, la sociologie de la traduction, la sociologie urbaine. Cependant, pour faciliter la lecture de cet article, nous présenterons d'abord certains principes de conception de ces dispositifs, tels qu'ils sont pensés par des chercheurs en sociologie urbaine et aménageurs, avant de récapituler les étapes itératives de notre recherche.

Nous étudierons les prescriptions interactionnelles de ces lieux de mobilité, leur agentivité sociale, pour les mettre en lien avec les pratiques relationnelles des usagers. Nous dégagerons enfin différents processus de communication menant à la reconnaissance d'autrui et à la rencontre, à l'incompréhension, voire à l'altercation, à la mise à distance et à la discrimination, à l'apprentissage de la vie sociale ou à l'exclusion.

DES ESPACES DE TRANSPORT AUX LIEUX DE MOBILITÉ : QUELS PRINCIPES DE CONCEPTION, POUR QUELLES INTERACTIONS SOCIALES ?

En rupture avec le modèle classique orienté vers l'optimisation des flux, la fluidification des espaces, et la réduction d'un temps de déplacement considéré comme « mort », différentes conceptions visent à redéfinir les dispositifs de mouvement. Ceux-ci sont ainsi appréhendés tour à tour comme des espaces urbains, comme des lieux d'activité individuelle, comme des territoires de socialisation et de sociabilité, comme l'expression matérialisée d'une nouvelle norme sociétale, et comme vecteurs de rencontres.

De la gestion des flux à une offre de services situés

La façon dont les dispositifs de transport collectif sont pensés a considérablement évolué, particulièrement avec la réflexion impulsée par Isaac Joseph, qui fut enseignant-chercheur à l'université de Lyon 2, puis de Paris 10 Nanterre, et chercheur associé à la Régie Autonome des Transports Parisiens (RATP). A partir des années 1980, c'est un véritable « tournant pragmatiste » (Clot-Goudard & Tillous, 2008, p.107) qu'initie ce penseur et aménageur, contribuant à renouveler la conception des réseaux de transport, en s'appuyant sur les apports de l'école de Chicago et de l'interactionnisme de Goffman. Sa réflexion sur le changement de paradigme du secteur des transports sera poursuivie par Georges Amar, également membre de la RATP, puis chercheur associé de la chaire d'innovation de l'École des Mines Paris Tech, directeur de projets de complexes d'échanges urbains.
La conception des réseaux de transport ne doit plus être fondée sur l'optimisation de la gestion des flux, le « lissage » des espaces, la fluidification de la circulation pour assurer un service rapide, uniforme et régulier auprès des usagers (Clot-Goudard & Tillous, 2008, p.115). Le déplacement n'est plus considéré comme « un trajet tendu entre deux points (domicile-travail; par exemple), mais comme un enchaînement » (Joseph, 1997, p.135). Les « espaces de mouvement » doivent au contraire retrouver des « adhérences », un contact avec le territoire, permettant de « connecter plusieurs activités dans un même trajet » (ibid.). Les entreprises de transport deviennent alors des prestataires de services urbains, qui scénarisent des espaces pour les rendre accessibles au public, en prenant en compte leur cheminement.

Concevoir des espaces hospitaliers protecteurs de l'étranger

Pour Isaac Joseph, (1998), le transporteur et la collectivité doivent proposer « un ordre de visibilité destiné à recevoir une pluralité d'usages ou de perspectives, impliquant une profondeur, comme un lieu sensible dans lequel l'étranger serait accueilli dans l'indifférence ». Isaac Joseph revalorise, dans la ville devenue territoire comme dans les complexes d'échanges ou « lieux-mouvements », les gestes « d'engagement minimal », supports de la force des liens faibles et constitutifs de la culture de l'hospitalité urbaine. Les engagements de courtoisie reposent sur une tension paradoxale : « accueillir ou protéger l'étranger, c'est se préoccuper en même temps de « sa face positive » (droit à la considération) et de sa « face négative » (droit à la tranquillité) (Joseph, 1997, p.139).
Les dispositifs de transport font ainsi partie intégrante d'un espace public urbain, d'un espace de représentation régi par « un droit de regard », où sont cependant préservées des zones d'opacité permettant au citadin de ne pas empiéter « sur le domaine d'autrui » (Séminaire de réflexion Isaac Joseph, 2007, p.4), permettant « aux étrangetés de ne pas avoir à décliner leur identité » (Jamar, 2014, p.158). Isaac Joseph (1997, p.135-137 ; 1999, p.103) souligne l'importance de la norme de « l'inattention civile », définie comme suit par Goffman (1963, trad.2013) :

> « Une première personne donne à une seconde personne suffisamment

> d'informations visuelles pour lui montrer qu'elle a reconnu sa présence (et cette dernière admet ouvertement l'avoir vue), mais l'instant suivant, elle retire son attention afin de signifier que cette seconde personne ne constitue pas une cible particulière de curiosité ou ne fait pas partie de ses plans» (Goffman, 1963, trad.2013, p. 74).

L'usager des gares développe des compétences d'appartenance, de « membre », des ethnométhodes (Garfinkel, 2007 ; Fornel & Quéré, 1999; Thibaud, 2002), mais aussi des compétences de rassemblement (Joseph, 1997, p.136 ; Goffman, 1963, trad.2013) en accordant, par exemple, sa confiance « à un collectif supposé compétent », doté « d'un pouvoir de régulation de l'activité », ce qui lui procure « un droit à la distraction » (Joseph, 1999, p.7).

Vers une accessibilité individuelle, pratique et cognitive, censée produire une « hybridation culturelle »

Isaac Joseph souligne l'importance des « indices de toutes sortes avec lesquels l'usager des transports peut interagir », non seulement dans les conduites des personnes présentes, mais aussi dans « les espaces, le mobilier urbain, ou les équipements, et objets techniques », qui doivent proposer des « prises » ou «affordances » (Gibson, 1967) définies comme « disponibilités pratiques dans un contexte et une activité donnés » (Joseph, 1997, p.134). L'usager anonyme, le voyageur, évolue désormais dans un univers d'intelligence distribuée, avec des affordances variées, offertes à une « hétérogénéité rassemblée des populations », mais sans « différentialisme culturaliste » (Joseph, 1997, p.139).
Cependant, Isaac Joseph, en insistant sur l'activité située du voyageur individuel, met progressivement l'accent sur la dimension cognitive de cet environnement, « qui permet de cadrer l'expérience du déplacement et de la rendre confortable sur les plans cognitif et pratique » (ibid. p.135). L'accessibilité est physique et cognitive, plutôt que sociale (Clot-Goudard & Tillous, 2008, p.123). L'environnement de « cognition distribuée » (Hutchins, 1994) libère l'usager de contraintes attentionnelles, cette économie cognitive le rendant disponible pour d'autres activités et interactions. Mais, au sein de ces espaces régis par des interactions minimales entre individus, cette « hybridation culturelle », ce « mixage culturel des manières de faire et de parler » (Joseph, 1997, p.137) ne risquent-ils pas de se réduire à des hétérogenèses superficielles, au prix de la négation des appartenances ?

Des lieux mobiles à la société de la mobilité

Considérés auparavant comme des lieux « en creux », des « non-lieux » (Augé, 1992), (et des temps « morts »), ces espaces temporaires de co-présence, à la conjonction du circuler et de l'habiter, sont requalifiés comme des « lieux de mobilité » : lieux d'activité, lieux de vie, habitats temporaires. Ariane Verderosa (2004) définit le train comme « un hébergement provisoire », « une société en miniature, momentanément

transhumante, enfermée dans un huis clos temporaire ». Compte tenu de l'augmentation massive du volume de déplacements de toutes sortes, de leur étalement horaire, du temps passé en transport[1], ces espaces collectifs sont redéployés et rénovés (les trains, les Transports Collectifs en Site Propre, et en particulier les tramways qui s'implantent en France depuis les années 2000, les gares).
La mobilité, souvent vécue comme une contrainte, une obligation conditionnant l'accès à l'emploi (Orfeuil, 2010, p.11) est aussi un droit, dont sont encore souvent exclues, avec la métropolisation, les populations rurales. C'est désormais une activité sociale ordinaire pour un grand nombre de Français. La mobilité géographique est aussi cognitive et normative : elle « fait advenir une société à individus mobiles et procède à une recomposition des pratiques et des valeurs assignées aux lieux géographiques » (Stock, 2004, p.1). Elle se caractérise par « des pratiques associées à des lieux distincts du lieu de résidence […] nécessitant des circulations entre un grand nombre de lieux » (ibid.).
Des lieux, aux pratiques, puis aux individus, c'est alors dans une nouvelle norme, voire un nouveau « paradigme de la mobilité », décliné dans toutes ses dimensions, du lieu-temps à la personne (munie d'un smartphone, connectée), à la vie, à la ville (Amar, 2016) que la conception de ces nouveaux aménagements s'inscrit. La mobilité est un droit, une compétence, mais aussi une expérience ; c'est un mode de vie ; c'est la qualité d'un territoire. Georges Amar nous invite à repenser les catégories modales classiques. Par exemple, le transport public n'est pas seulement collectif. Avec l'offre de vélos en location, c'est le TPI (Transport Public Individuel) qui se déploie.
D'après Georges Amar, la valeur de la mobilité est la « reliance », la création « de liens et d'opportunités », « de relations fécondes ». Le vrai voyage, c'est la rencontre. Mais qu'en est-il dans les pratiques quotidiennes des usagers ?

Les lieux de mobilité comme espaces fonctionnels, comme lieux de rencontre ou comme territoires de socialisation ?

Ont ainsi été dégagées à grands traits, et mises en tension, dans les propos qui précèdent, différentes conceptions de l'accessibilité, et des dispositifs de mobilité, privilégiant tour à tour certaines dimensions : cognitive, individuelle et interactive ; culturelle, interactionnelle, expérientielle ; sociale, territoriale. En tant qu'espaces potentiels, ils favorisent l'autonomie individuelle et la régulation de ses activités par l'usager mobile ; ils le protègent tout en lui donnant la possibilité de rencontres et d'expériences nouvelles ; ils le socialisent en lui permettant de s'approprier un territoire et de s'intégrer dans une collectivité.
Un espace fonctionnel interagit avec un individu cognitif, mobile et situé, et vise à « lisser » son parcours, à effacer toute rugosité dans un environnement « intelligent » et intermodal, standardisé et personnalisable, afin que chacun puisse circuler tout en se livrant à ses activités.
Une conception différente met l'accent sur la dimension de co-présence a-territoriale, qui caractérise les espaces publics denses. L'usager étant vulnérable, il doit être protégé par un ensemble de règles lui garantissant une hospitalité minimale, « contre le

risque d'une clôture communautaire ou privative » (Stavo-Debauge, 2003, p.8). Mais cette « normativité générique » de l'espace public le constitue également comme « altérable » (ibid.). La co-existence peut être aussi une source de trouble, engageant l'acteur social « dans des processus d'interprétation, d'intervention et de réparation », qui « témoignent de sa créativité » (Séminaire de réflexion Isaac Joseph, 2007, p.2). En poursuivant cette idée, si l'on veut favoriser l'émergence de nouveaux usages, d'expériences diversifiées et de « rencontres avec de l'étrangeté », il faut alors renforcer « cette exposition aux troubles » (Stavo-Debauge, 2003, p.8), introduire des « possibilités d'accident de mobilité », des aspérités au sein des espaces lisses, des zones d'ombre dans leur visibilité, des stases au milieu des flux, des discontinuités, des «zones floues » qui ne soient pas seulement protectrices (Jamar, 2014, p.155-157).
Mais l'on peut aussi privilégier la dimension « habitante » de ces dispositifs, leurs inscriptions territoriales, et leur redonner de l'épaisseur sociale en les considérant comme des lieux « de formation et d'ancrage d'une collectivité » (Clot-Goudard & Tillous, 2008, p.123). La fréquentation des transports collectifs est alors appréhendée comme « un processus d'intégration dans la collectivité » : « le voyageur est d'abord étranger au territoire du réseau, puis il se l'approprie progressivement en même temps qu'il s'intègre dans la collectivité » (ibdi. p.124). Devaux & Oppenchaim, (2012, p.4) précisent que la mobilité est une expérience socialisante pour les jeunes, pour autant qu'ils parviennent à maîtriser d'autres codes que ceux de leur milieu résidentiel. Mais alors la mobilité devient la capacité à assumer « des identités plurielles » (Lahire, 1998), à maîtriser une pluralité de codes, en fonction des espaces fréquentés, qui restent encore fragmentés.

PROJET ET DISPOSITIF DE RECHERCHE : AFFORDANCES INTERACTIONNELLES, PRATIQUES RELATIONNELLES, PROCESSUS COMMUNICATIONNELS

Notre projet de recherche vise à comprendre le sens donné, principalement par des usagers navetteurs[2], à leur pratique de ces lieux mobiles, et plus largement, à leur mobilité. Nous nous concentrerons dans cet article, sur l'analyse de pratiques relationnelles des usagers, pour dégager différents modes d'engagement vers autrui, au quotidien, dans ces lieux mobiles.
Tels qu'ils sont pensés par les chercheurs et/ou les aménageurs, ces dispositifs sont dotés d'une agentivité : ils sont censés contraindre à la cohabitation avec autrui, en favorisant l'accueil de l'étranger, mais aussi une mixité sociale propice aux rencontres. Mais nous ne mobilisons pas « a priori » les apports conceptuels qui précèdent, concernant les dispositifs tels qu'ils sont « pensés » par les sociologues urbains et aménageurs. L'enquête de terrain empirique nous conduit d'abord à relever les types d'interactions qui sont proposés par ces lieux de mobilité, puis à observer et questionner ces différentes interactions, telles qu'elles se manifestent au quotidien.
Des dispositifs prescripteurs de quelles interactions sociales ?

Nous cherchons à comprendre en quoi et comment l'aménagement fonctionnel de ces espaces est porteur d'une performativité sociale (De Lavergne & Heid, 2012). En effet, les relations entre usagers s'incarnent dans des dispositifs rénovés, porteurs de normes de fonctionnement, et prescripteurs d'usages renouvelés. Il nous importe donc d'observer empiriquement de quels types d'interaction ces espaces sont concrètement prescripteurs ou facilitateurs. Nous proposons d'appréhender le dispositif « au repos », comme un opérateur stabilisant, prescripteur, proposant certaines actions et interactions, des «affordances » et en contraignant d'autres (Gibson, 1967; Norman, 1988).

Des prescriptions aux interactions entre usagers

Cependant, les usagers ne se conforment pas tout bonnement à ces « scripts » (Akrich, 1993), à cette proxémie (Hall, 1971) inscrits dans le dispositif, ils peuvent aussi improviser d'autres usages non prévus. Les «affordances » cadrent des possibilités d'interactions. Encore faut-il que celles-ci soient perçues comme telles par les usagers, (Norman, 1988 ; Bardini, 1996), et qu'ils s'en emparent, en situation. Il s'agit donc ici d'observer et de décrire les interactions entre usagers, au sein de ces lieux mobiles.

Des interactions minimales aux processus communicationnels

Enfin, ces pratiques relationnelles peuvent être envisagées sous différentes dimensions. L'ethnométhodologie les lit comme des accomplissements pratiques, routiniers, concourant à l'émergence d'une performance collective, ainsi qu'à la re-production d'un ordre macro-social (Garfinkel, 2007 ; Thibaud, 2002). Les agents sont dotés de compétences de « membres » de ces dispositifs, et construisent ensemble, dans l'action, une réalité intersubjective de sens commun. Ils maîtrisent aussi des compétences de rassemblement (Goffman, 1963, trad.2013), en adoptant des conduites appropriées tout en préservant leur « face ». Les interactions « non focalisées » (Goffman, 1963, trad. 2013, p.24), non verbales et para-verbales, se manifestent au moyen « d'idiomes corporels », de « signes expressifs incarnés » (ibid. p. 32). Mais, une fois les usagers, « installés » dans ces espaces transitoires, « l'engagement dominant » est à venir : il s'agit de satisfaire à des obligations sociales en arrivant à temps et sans encombres au lieu de destination. Ils peuvent donc se livrer individuellement à des « engagements principaux », plus ou moins prenants (ibid. p.45).
C'est donc à ces modes d'engagement des acteurs dans les dispositifs, et à leurs manifestations dans les interactions sociales que nous nous intéressons. Se situant dans le champ des SIC notre approche doit, de notre point de vue, prendre en compte des processus d'individuation dans l'activité. Nous nous intéressons non seulement aux processus menant à l'intercompréhension et à l'intelligence collective, mais aussi aux différentes définitions d'une même situation par des acteurs pluriels, qui peuvent les amener à négocier la cohabitation, à s'ouvrir à l'autre, ou au contraire les conduire à l'incompréhension, voire au conflit ou au rejet de l'autre.

Terrain et dispositif d'enquête

Nous menons, depuis 2007, une étude de terrain portant sur les interactions dans les Trains Express Régionaux (TER) en Languedoc, en provenance ou à destination de Montpellier, ainsi que dans les tramways de Montpellier.
Notre travail de recherche empirique et inductif mobilise, de façon interactive et non séquentielle, le recueil documentaire des rapports et communications réalisés par les transporteurs et les collectivités, la participation observante, et la conduite d'entretiens. Nous tentons de dégager, à partir de nos corpus, différentes catégories de processus de communication, sans les construire a priori. Nous pouvons mobiliser ensuite, le cas échéant, différents éclairages théoriques, pour confronter des pratiques prescrites par les dispositifs, des pratiques effectives des usagers, et des pratiques imaginées par les penseurs et concepteurs.
Le dispositif de recueil, d'inspiration ethnométhodologique, privilégie la participation observante et l'observation participante. En tant que membre, et praticienne-chercheure de ces dispositifs, nous accordons une attention particulière à la double démarche d'immersion et de distanciation requise par cette posture de recherche. Cette distanciation s'effectue par l'observation systématique, grâce à la diversification des pratiques routinières du chercheur, qui doit éduquer son regard pour varier les points de vue. Nous tentons de porter attention aux détails (Kohn, 1998; Peneff, 2009; Piette, 1996) avec l'aide d'un carnet de bord et de prises de photographies.
Ces observations nous permettent de décrire les dispositifs « au repos », et de relever leurs affordances. Nous mettons à profit pour cela des « moments » pendant lesquels ces lieux mobiles sont peu fréquentés, voire quasiment déserts. En situation de fréquentation normale ou intense, dans la lignée de l'ethnométhodologie, nous sommes attentive à tous les micro-incidents quotidiens, comme révélateurs de normes sous-jacentes, mais aussi de distorsions possibles entre différents modes d'engagement dans une situation.
Nous pouvons mettre en relation, au moyen d'entretiens, certains gestes signifiants des acteurs, avec des descriptions de pratiques, et du sens qu'elles revêtent pour eux. Il nous faut toutefois rester vigilante, car les personnes interviewées ne sont majoritairement pas les mêmes que celles que nous avons observées. Nous mobilisons pour cela, les techniques d'entretien d'explicitation (Vermersch, 2006), en nous concentrant sur les domaines de verbalisation de la réalité agie, sur les plans procédural, sensoriel et émotionnel. Nous avons également recours à la technique du « sketchmap », qui consiste à demander à l'interviewé de dessiner à main levée, hors de l'espace concerné, ses connaissances spatiales sous forme d'un plan (Lynch, 1999).

PRESCRIPTIONS SOCIALES ET AFFORDANCES INTERACTIONNELLES DES DISPOSITIFS DE MOBILITÉ

Il faut souligner l'ampleur considérable des aménagements et rénovations de ces dispositifs, en Région et en métropole. Nous récapitulons succinctement les étapes de

ces actions. Une prescription sociale majeure peut être relevée : le design de ces lieux mobiles les institue comme vitrines d'une identité territoriale, symboles de rénovation urbaine et d'accessibilité sociale. Mais la diversification fonctionnelle des espaces redéfinit aussi les services proposés comme des offres d'activités individualisées, des affordances interactionnelles diversifiées s'adressant à des individus mobiles et connectés.

La métropole « Montpellier Méditerranée », et la Région sont toutes deux les autorités organisatrices des transports en commun, pour les territoires desservis. Elles en confient respectivement par délégation l'exploitation à la TaM (en partenariat avec Transdev), et à la SNCF.

La métropole « Montpellier Méditerranée » regroupe 31 communes, et compte 434 309 habitants, dont 272 345 pour la ville de Montpellier. Elle est dotée d'une forte population étudiante : 50% de sa population a moins de 34 ans, et exerce une forte attractivité puisqu'elle accueille chaque mois plus de 300 arrivants[3]. Compte tenu de cette pression démographique, la croissance urbaine est orientée « vers des zones accessibles aux transports publics ». « 84 stations de tramway permettent de desservir 45 % des emplois et 50 % de la population »[4]. L'accessibilité sociale est ainsi mise en avant pour les habitants, notamment aux personnes à mobilité réduite, suivie de la protection de l'environnement. Mais le tramway est aussi défini comme un outil de « rénovation urbaine », de « la transformation des quartiers », favorisant « la cohésion sociale entre les quartiers »[5].

Après les lignes 1 et 2, dont le design a été conçu par Garouste et Bonetti, deux nouvelles lignes dessinées par Christian Lacroix ont été inaugurées en 2012. Quatre lignes de tramway « innervent le territoire », dans une logique de « réseau en étoile », en se croisant devant la gare[6]. En 2013, leurs fréquentations moyennes respectives étaient de 120 000 voyageurs par jour pour la ligne 1, de 51 000 pour la ligne 2, de 59 000 pour la ligne 3 et de 20 000 pour la ligne 4[7]. Le projet de construction d'une cinquième ligne, un temps suspendu, est relancé, avec la constitution d'un collectif citoyen.

Le territoire de la nouvelle grande Région, désormais nommée « Occitanie / Pyrénées-Méditerranée »[8] a accueilli, en 2014, 20,8 millions de voyageurs par an, soit une fréquentation en hausse de 60 % par rapport à celle de 2002[9]. Du 21 avril au 7 juillet 2016, se sont tenus les « États Généraux de l'Intermodalité », proposant des réunions publiques et un questionnaire en ligne. Le plan de rénovation des Trains Express Régionaux (TER) a pris de l'ampleur à partir de 2006, avec l'acquisition de 25 Autorails de grande capacité dits AGC (ou ZGC dans leur version électrique) Bombardier, en complément des 21 déjà acquis. Les rames de type Z2 et les voitures Corail ont été progressivement rénovées.

La construction d'une identité territoriale par les lieux mobiles

Ce sont dorénavant les lieux mobiles qui constituent l'identité visuelle, l'image et la notoriété d'une ville ou d'un territoire décliné à partir de la mobilité, en convergence avec les perspectives tracées par Georges Amar. Ces objets spatiaux visibles, par tous,

et pratiqués au quotidien, constituent désormais un cadre de référence commun, valorisant et valorisé, censé fonder, par l'expérience, la fierté d'une appartenance territoriale commune, et susceptible de produire du lien social (Fourny, 2008). Les tramways de Montpellier, sont une attraction touristique, un « lieu » à visiter »[10], des objets-affiches- événements de marketing territorial, comme en témoigne, par exemple, l'apparition du tramway rose « French Tech », suite à la labellisation de Montpellier.
Grâce à la présence de vitres panoramiques, le séjour dans ces transports renouvelle l'appartenance au territoire. Le tramway est une vitrine, qui donne à voir la ville comme un spectacle. Nos observations ont recueilli de nombreuses manifestations de cet effet. Un couple de touristes regarde par la vitre du tramway de la ligne 1. L'homme dit à sa compagne « c'est joli, Montpellier », et tous les regards avoisinants se reportent vers le paysage urbain. ». Un passager désigne à un collègue ou voisin une rue dans laquelle il a auparavant séjourné. Une interviewée nous dit « dans le train je me place du côté où je peux voir la mer ». Le voyage dans l'espace est aussi un voyage dans le temps. Une interviewée nous dit « je regarde quand le train passe à proximité d'un village où j'ai habité ».
La livrée des trains est plus classique : l'ensemble est progressivement présenté aux couleurs de la région : en rouge, jaune et gris. L'intérieur des voitures rénovées est également habillé de rouge : sièges et rideaux. En tête des nouvelles rames de TER, l'on peut lire l'inscription « Vivre en Languedoc Roussillon », dont on peut relever l'ambiguïté : le train, désigné comme lieu de vie pour les citoyens mobiles de la région, leur est-il réservé ? Ou est-il un moyen, pour des touristes ou étrangers, de s'immerger dans la vie régionale ?
Nous pouvons donc retrouver, dans le design de ces équipements, certaines intentionnalités esquissées ci-dessus : celle de développer une « adhérence » au territoire chère à Isaac Joseph, mais aussi de valoriser et de promouvoir une identité territoriale commune et de favoriser la socialisation par l'appartenance au territoire (Clot-Goudard & Tillous, 2008, p.123 ; Devaux & Oppenchaim, 2012, p.4).

Mobilité connectée et individus mobiles… équipés et compétents

Les nouveaux trains TER et les tramways proposent un accès de plain pied, facilitateur pour les personnes à mobilité réduite, les voyageurs munis de bagages lourds, de poussettes ou de vélos. L'orientation est facilitée une signalétique pluri-sensorielle : en particulier par des affichages digitaux et des messages sonores. Plus globalement, la mobilité se manifeste comme un système de connexion entre des individus et des équipements. La facilitation d'une mobilité physique et cognitive, se fait au moyen de dispositifs numériques implantés dans le mobilier urbain, et d'environnements numériques auxquels se connectent des individus mobiles.
Des environnements numériques et applications mobiles facilitent l'intermodalité et la gestion de la chaîne de déplacement. Une application mobile TER permet de rechercher les horaires de trains, mais aussi de « visualiser un parcours, porte à porte, quel que soit le mode de transport »[11]. La TaM, « conseiller en mobilité », propose depuis le 23 mai 2016, un « espace mobilité » en ligne, accessible également sur 10 bornes interactives, ainsi qu'une nouvelle application mobile permettant de vérifier « la

disponibilité des vélos en vélostations, le nombre de places de parking disponibles, la disponibilité des stations d'autopartage »[12].
Cette individualisation du déplacement se matérialise aussi par la disparition progressive des banquettes, tant dans les tramways que dans les trains. Aux banquettes traditionnelles des voitures coach Corail se substituent des sièges individuels côte à côte. Il en est de même dans les tramways. Les équipements améliorent le confort, mais canalisent aussi des usages en dissuadant les usagers d'occuper deux places (position allongée, sacs posés à côté de soi…).
L'individu mobile est désormais équipé d'un smartphone, d'une carte bleue (les automates dans les gares n'acceptent pas de billets, les guichets sont fermés tôt le matin et le soir). Il est censé savoir se servir de différents automates, lire les panneaux lumineux. Nos observations dans les gares ont relevé les difficultés rencontrées par des personnes ne disposant pas de ces objets ou de ces compétences, étant contraintes de demander l'aide d'autrui.

D'un temps disponible à une offre d'activités connectées dans des espaces fonctionnels

Si l'optimisation de la gestion des flux est encore une priorité, elle se conjugue maintenant avec la revalorisation du temps de déplacement, auparavant considéré comme un temps mort. Le transporteur devient pourvoyeur d'un temps utilisable, mais aussi d'activités possibles pour occuper ce temps. Le flux doit pouvoir se combiner avec la stase. Le temps de déplacement devient un temps d'activité à part entière. La gare de Montpellier, rénovée, est aménagée avec des boutiques, des cafés, des espaces dotés de tables avec des prises électriques. Comme dans une centaine de gares, un piano est à la disposition du public depuis novembre 2014. L'espace se redéfinit comme un lieu de culture en accueillant des concerts, des expositions photographiques.
Il s'adapte aussi à de nouvelles normes d'usage d'objets connectés. Le wifi gratuit est accessible dans certaines gares de la région. La SNCF prévoit que tous les trains, y compris les TER, soient connectés au wifi pour fin 2016. Dans les nouveaux TER AGC, des prises électriques sont disponibles, dans les espaces surélevés, sous les tablettes des sièges en vis-à-vis. Dans les voitures Corail rénovées, elles sont accessibles pour toutes les places situées du côté fenêtre.
Le matin, à l'entrée et à la sortie de la gare, des journaux gratuits sont distribués aux voyageurs. Ces journaux sont également à disposition aux stations de tramway, soit par distribution, soit en accès libre. Cette offre marque aussi une continuité d'appartenance territoriale. L'on peut d'ailleurs retrouver ces journaux laissés sur les tablettes des trains ou les sièges des trams. Dans une quinzaine de rames TER, la Région propose, après la Lorraine, une bibliothèque numérique d'ouvrages courts, lisibles gratuitement en flashant les QRcodes collés sur les tablettes au dos des sièges.[13]
Dans les tramways et les TER, la diversification fonctionnelle des espaces facilite la gestion de ces activités. Une plateforme de plain pied accueille les voyageurs munis d'objets encombrants de toutes sortes. Dans les tramways, des repose-fesses apportent du confort tout en gagnant de la place. Dans les rames de TER, une variété dans

l'agencement des niveaux et dans l'aménagement intérieur spécifie des usages : garage à vélos, vestibule, salon ou salle à manger, bureau ou chambre... La rectilignité et la symétrie systématique sont abandonnées. Des sièges de formes différentes sont ajoutés aux sièges individuels en baquets (strapontin, banquette droite, banquette en arc de cercle). Enfin, certains des sièges sont disposés perpendiculairement, et non dans le sens de la marche. L'accès à une prise électrique devient progressivement une norme.

DES PROPOSITIONS D'INTERACTIONS AUX PRATIQUES RELATIONNELLES ORDINAIRES DES USAGERS

La distribution cognitive et sociale d'un ordre quotidien

Trains TER et tramways présentent tous deux une particularité commune : celle de la dévolution conjointe, aux agencements de l'espace et aux usagers, du placement dans ces dispositifs, et de la gestion quotidienne de l'ordre social. Il n'y a pas de place précise attribuée par réservation, ni de personnel présent, pendant toute la durée du trajet, dans chaque voiture ou dans chaque module. Les contrôleurs des tramways pénètrent en groupe à un arrêt dans la rame, et l'immobilisent, contrôlent les voyageurs et font sortir chaque personne qui ne présente pas un ticket ou un abonnement valide. Leur rôle de conseiller est donc très restreint. Les « commerciaux à bord des trains »[14] doivent, non seulement contrôler les « clients », mais veiller au confort et à la sécurité des voyageurs. Ils circulent dans le train, renseignent les voyageurs et contrôlent les opérations d'arrêt et de départ. Des agents de sûreté ferroviaire sont aussi maintenant présents dans les gares ou dans les trains. Au sein des dispositifs, l'ordre social « ordinaire » est donc cognitivement distribué (Hutchins, 1994) par l'aménagement des espaces, inducteurs de normes sociales. Il est cependant aussi renégocié au quotidien.

Les accomplissements pratiques et les normes de civilité ordinaire

Dans ces deux dispositifs (le tramway et les nouvelles rames de TER), les doubles portes, ainsi que les plateformes à l'entrée facilitent le flux, évitent la congestion. Il importe cependant que chacun se dirige rapidement vers la place qu'il a choisie pour ne pas bloquer le flux et l'installation des autres voyageurs à bord. Les utilisateurs, membres de ces dispositifs, maîtrisent des savoirs pratiques, des ethnométhodes spécifiques (Garfinkel, 2001 ; 2007), qui leur permettent de se coordonner, sans y penser, dans des interactions non focalisées, et quasiment sans échange verbal. Nos observations systématiques montrent que ces ethnométhodes sont nombreuses, et qu'elles intègrent des relations de politesse, voire d'entraide, mobilisant des rituels d'inattention civile évoqués plus haut (Goffman, 1963, trad.2013, p. 74). Ne pas

s’asseoir à côté de quelqu’un s’il reste des doubles places vacantes, ne pas gêner le passage, respecter les « tours » d’entrée et de sortie, éviter le contact et ajuster sa distance à l’autre (Hall, 1971), manifester sans échange verbal à son voisin que l’on va descendre à la prochaine station, tenir la poignée et maintenir ouverte la porte à fermeture automatique pour la personne suivante, par exemple, sont des normes de comportement majoritairement respectées (De Lavergne, 2013, p.295-297). Ces rituels, mobilisant des gestes et des idiomes corporels, constituent des accomplissements pratiques permettant d’éviter ou de limiter les interactions verbales, et d’assumer collectivement la co-présence dans ces dispositifs.

Les rituels positifs et les échanges confirmatifs

La maîtrise de compétences se manifeste aussi, par exemple, dans l’action de pousser un piston pour maintenir en position ouverte la porte intérieure d’une voiture TER, en facilitant ainsi la sortie d’un autrui « n’importe qui » (Mead, 2006) : tous ceux qui doivent descendre. Ce geste va au-delà de la politesse élémentaire et témoigne de la conscience d’une communauté d’appartenance. Nous avons également fréquemment observé, au sein des tramways et des TER, l’action de presser, de l’intérieur, sur le bouton d’ouverture de la porte d’accès, pour différer la fermeture et permettre à un usager retardataire (un autrui anonyme) de pénétrer en urgence. Ce « rituel positif » est généralement suivi d’une « manifestation de gratitude » dans un « échange confirmatif » (Goffman, 1973, p.74-76). Une sollicitude particulière est manifeste envers une personne âgée, à laquelle on cède spontanément sa place, si celle-ci ne la revendique pas (Gayet-Viaud, 2006, p.64). Les bébés dans leur poussette font aussi l’objet d’attentions spontanées, quel que soit l’âge des personnes co-présentes (ibid.). Nous avons observé des adolescents et des étudiants ramasser et restituer un jouet, une peluche, un chausson, redresser une capuche. La connaissance des lieux et des itinéraires permet aussi de renseigner un inconnu, dans « un engagement de face » (Goffman, 1963, trad.2013, p. 113), sur son parcours, si celui-ci en manifeste la demande, sans que celle-ci soit nécessairement formulée dans un langage verbal. Nous avons observé que des étrangers à ces dispositifs maîtrisent des compétences de rassemblement qui leur donnent la capacité de s’intégrer dans le dispositif de co-présence, soit en se fondant dans la masse, soit à l’opposé en manifestant leur incompétence. Par exemple un couple de personnes âgées issu d’une zone rurale s’assied immédiatement tout près de la sortie ; à l’opposé une dame marocaine dit à un jeune voisin qu’elle ne prend jamais le train, puis qu’elle ne sait pas lire, et lui demande d’indiquer l’arrêt de Montpellier (De Lavergne, 2013, p.298).

L’individualisation des espaces, et les doubles formes d’engagement

Si la fréquentation est faible ou normale, l’aménagement des espaces permet aux personnes seules de choisir la place la plus confortable en fonction de leurs préférences : en voiture surélevée (classe de première, accessible pour tous les voyageurs dans les TER de la Région), du côté fenêtre, près de la sortie, du côté de l’allée pour pouvoir étirer ses jambes… Nous avons déjà évoqué l’individualisation des équipements : sièges

séparés, inclinables, hauts dossiers limitant le champ de vision, barrières perceptives propices au relâchement dans le rôle social. Chacun s'approprie son espace en l'aménageant avec ses objets réservés pour une activité privative : livre, dossier, journal ou magazine, ordinateur, smartphone, tablette, thermos, gâteaux, écouteurs...retrouvant ainsi le repos confiant et routinier d'un « engagement de familiarité » (Thévenot, 1994 ; 2006) dans lequel il peut s'absorber. Mais l'aménagement de cet environnement peut aussi être un préalable à des formes de double présence dans la situation. « L'homme n'apporte dans toute relation sociale qu'une partie de lui-même et est toujours, en même temps, à l'intérieur et à l'extérieur d'une telle relation » (Schütz, 1987, p. 53). Il ne faut pas « apparaître en train de ne rien faire » (Goffman, 1963, trad.2013, p. 47), il faut aussi avoir quelque chose à faire, ne pas risquer de s'ennuyer. Une fois cet aménagement réalisé, la plupart de nos interviewés nous confirment qu'il est délicieux de se laisser aller un moment à la rêverie, à la somnolence, mais ils gardent une « perception subsidiaire de cet "autour" comme sans importance » (Piette, 2009, p. 14). Ils écoutent ou observent les autres, mais cet engagement s'effectue en « mode mineur » (Piette, 1996, p. 183). Notre recueil documente ces formes plurielles d'engagement comme un balancement entre l'aisance de la routine. (Beveglieri, 2004, p.19), et la conscience du caractère public de l'environnement. Le repérage de l'oubli d'un objet ou d'un vêtement sur un siège témoigne de cette veille périphérique, et d'un engagement latent envers autrui, rendu manifeste par l'alerte, voire la poursuite de la personne distraite, jusqu'à restitution de son bien. L'abandon par un voyageur de cette attention périphérique, s'il devient manifeste, l'amène à se justifier ou à s'excuser. Par exemple, un voyageur endormi, soudain réveillé par le contrôleur qui lui touche l'épaule, exprime en retour « je suis désolé, j'étais complètement parti ».
Certains de nos interviewés évoquent l'importance de la routine, conjointement au besoin de rompre avec l'ennui de gestes répétitifs. L'on trouve la sécurité d'un environnement habitable, mais l'on attend aussi de celui-ci qu'il fasse advenir une nouveauté, une « altérité » (ibid. p.25).

La polyvalence des espaces, la variété des affordances, comme opportunités relationnelles ?

Cependant, des aménagements sont aussi poly-fonctionnels, proposant une pluralité d'usages, ce qui peut générer des négociations, voire des tensions entre utilisateurs. Les affordances sont donc plurielles pour les voyageurs. Par exemple, au sein des nouvelles rames de TER, d'après nos observations et nos entretiens, les personnes voyageant seules préfèrent s'installer à une place éloignée des ensembles de quatre sièges en duo vis-à-vis, voulant éviter la proximité sonore de conversations au sein d'un groupe. Mais ces configurations, appropriées pour les « collègues de travail », ou les « collègues de train », sont pourvues de tablettes stables et de prises électriques côté fenêtre, et aussi propices à une activité de travail individuel, nécessitant la manipulation de documents, d'un ordinateur. L'affordance peut aussi être simplement de charger une batterie de smartphone, les autres places n'étant pas pourvues de prises.

Cette co-présence d'activités diverses est donc soumise à la construction/négociation d'une texture sonore collective, très variable d'un moment à l'autre, d'une voiture à l'autre.
Enfin, en temps de fréquentation dense, toute spécialisation fonctionnelle disparaît, les porte-bagages deviennent des sièges, les marches, les allées des aires surélevées silencieuses des espaces disponibles, les soufflets des refuges, les strapontins entre les porte-vélos des opportunités pour s'asseoir, et peut-être pour converser avec des usagers cyclistes (Akrich, 1993).
Faut-il alors considérer, comme énoncé plus haut, ces affordances plurielles, cette dé-spécialisation des usages, ces dysfonctionnements dégradant les conditions de séjour dans ces dispositifs, comme des « expositions aux troubles » (Stavo-Debauge, 2003, p.8), des « zones floues » (Jamar, 2014, p.155-157) favorisant la rencontre avec l'autre et l'hybridation culturelle ?
Il nous faut maintenant analyser, au-delà des pratiques relationnelles minimales, les processus communicationnels qui mènent à des interactions de face, à la rencontre, à l'entraide, ou à la discrimination, voire à l'exclusion.

DES PRATIQUES RELATIONNELLES AUX PROCESSUS COMMUNICATIONNELS

A partir, et au-delà des interactions minimales, les pratiques relationnelles peuvent déboucher sur des rencontres éphémères ou durables avec des inconnus, mais aussi à des interactions engageant le savoir-vivre ensemble, pouvant mener à l'ouverture ou à l'exclusion. Quatre grandes catégories de processus communicationnels seront distinguées et illustrées par des exemples.

Processus menant vers la rencontre de l'autre, des autres

La rencontre de l'autre se produit à partir d'une proximité de hasard, d'un dysfonctionnement (retard de train, changement soudain de quai), d'une co-présence entre habitués. Elle suppose que les interactants franchissent le pas, au-delà des règles d'interaction minimale, et qu'ils montrent une ouverture, ou leur intention de sortir de l'aisance de la routine, pour les navetteurs. Des rituels de politesse peuvent se transformer progressivement en interaction de face et déboucher sur une rencontre, éphémère ou durable, Dans une voiture de TER qui se remplit d'arrêt en arrêt, les voyageurs doivent alors prendre place à côté ou en face d'une personne déjà installée. Nous avons constaté une variété d'expressions au moment de ce placement, en particulier si l'espace vacant est occupé par le sac ou le vêtement de la personne installée. Certains se positionnent à côté de la place en silence, manifestant l'attente d'une libération de l'espace. D'autres demandent « il y a quelqu'un ? » ou « la place est libre ? » ou «bonjour, je peux m'asseoir ? ». Nous pouvons noter que les formes de reconnaissance d'autrui diffèrent selon les messages : exigence, revendication d'un droit, demande d'hospitalité. L'autre est une non-personne, l'autre doit satisfaire un

droit légitime, l'autre peut accueillir un nouveau voisin. Quelques « banalités d'usage » (Joseph, 1997, p.138) peuvent aussi être échangées. Elles sont éphémères, si l'un des deux interactants signifie, en consultant son smartphone, en ouvrant son livre, par exemple, que cet engagement conversationnel n'est que « latéral », « subordonné à une activité » à réaliser ou en cours (Goffman, 1963, trad.2013, p. 95).
Elles peuvent aussi se prolonger pendant toute la durée du trajet. Par exemple, un vendredi soir, parmi les navetteurs qui rentrent de Montpellier chez eux, une dame à la retraite qui vient de Lille, est assise à côté d'une dame anglaise ; elles conversent pendant toute la durée du trajet jusqu'à Béziers. Les échanges portent successivement sur les itinéraires respectifs, les résidences, leurs familles et leurs métiers, et l'actualité politique comparée en France et en Grande Bretagne. La rencontre est éphémère. Parfois l'objet du voyage n'est spécifié qu'au moment de l'arrivée. Dans une autre situation analogue, mais en sens inverse, c'est une dame qui converse avec le monsieur en face d'elle. Ce n'est qu'à l'arrivée à Montpellier que les motifs du déplacement sont évoqués : la dame a des ennuis de santé et se rend à une visite médicale. Les deux interactants prennent congé avant la descente du train.
Prenons un autre exemple, cette fois sur le quai de la gare de Narbonne. Le train est annoncé avec du retard. Vaut-il mieux miser sur le train suivant, qui ne part que quinze minutes plus tard, mais dessert tous les arrêts ? Une jeune femme m'interpelle. Nous engageons la conversation sur le quai, échange qui durera jusqu'à son arrivée à Sète. Elle est professeur stagiaire en anglais et va bientôt être inspectée. En chemin, elle me montre des exemples de supports pédagogiques, me fait part de ses difficultés à faire accepter ses innovations pédagogiques et me demande conseil.
Nos interviewés nous ont déclaré s'être faits des camarades, voire des amis dans le train. Dans un cas, c'est une relation amoureuse qui s'est nouée. D'autres ont « des collègues de train », qui travaillent dans des organisations différentes, avec qui ils voyagent tous les jours, et qui sont qui sont devenus des amis. La relation perdure, même si l'un ou l'autre est amené à changer de destination, de moyen de mobilité, ou d'horaire. Ces « collègues de train » forment un groupe constitué, s'installant à une place habituelle, avec des rituels faisant alterner, pendant le trajet, les conversations et les activités individuelles.

Processus menant à la solidarité et à l'intercompréhension

Ce processus est initié par des situations perçues collectivement comme injustes, discriminatoires ou éprouvantes. Il survient lors de conditions dégradées de transport, et est amplifié par le manque d'information émanant du transporteur. Depuis le début de nos observations, en 2007, nous avons constaté une évolution notoire dans la communication d'informations sur les dysfonctionnements, qui est faite à ce jour de façon beaucoup plus systématique. La perception de la dépendance vis-à-vis du transporteur, dans une solidarité de condition, se manifeste par l'expression d'un mécontentement, mais aussi par l'humour. Les actions et interactions solidaires mènent à des échanges compréhensifs, dans le respect de la diversité.
Prenons l'exemple d'une situation perçue comme éprouvante. Nous sommes quai E de la gare de Montpellier, un vendredi soir fin avril, à 18h45. Le train se remplit, il est

bondé, des sacs envahissent l'entrée, il n'y a plus de place assise. Des voyageurs, tour à tour, prennent des initiatives, sur le plan logistique pour ranger les sacs et laisser le passage, pour installer une dame âgée. Le haut parleur annonce que le train TER numéro XXXX va partir. Coup de sifflet. Signal de départ. Cependant il ne part pas. Cinq, dix minutes se passent. Aucune annonce n'est faite. Le contrôleur est invisible. Au bout de vingt minutes, le train s'ébranle dans un tonnerre d'applaudissements. Les applaudissements s'adressent ostensiblement à l'agent resté sur le quai…Cet épisode débouche sur une conversation entre les voyageurs. Assis sur quatre sièges en vis-à-vis, trois femmes et un homme échangent d'abord à propos des retards de trains, puis parlent de leur travail. La conversation débouche même sur une méta-communication, lorsque l'une des jeunes femmes affirme que « la vraie rencontre c'est bien celle-ci, dans ce train, entre des individus réels qui s'écoutent et qui échangent ». Les trois interlocuteurs acquiescent, et l'une des deux femmes qui travaille dans un centre d'appel ajoute que ça lui fait du bien d'échanger comme cela, après une journée d'assistance téléphonique. La relation avec le client est totalement déshumanisée, c'est la course contre la montre.

Ce peut être aussi la situation de contrôle qui est perçue comme discriminatoire ou injuste. Voici un exemple d'une situation de ce type, que nous ne pouvons narrer dans le détail. Deux jeunes SDF, avec un gros chien sont dans un compartiment (les trains Corail sont équipés de voitures coach et de compartiments). A l'arrivée du contrôleur, ils montrent leurs billets, ils sont en règle. C'est alors que le contrôleur leur demande de payer une amende, car ils n'ont pas payé la place du chien. Les jeunes protestent, disant que cela fait déjà très cher, que le chien est par terre et n'occupe pas une place…Un voisin renchérit, puis les autres occupants (dont moi) en disant que le chien ne dérange pas. Le contrôleur marque un temps d'hésitation. « Bon, pour cette fois …., mais attention »…, et tourne les talons.

Il faut noter cependant que cette expression de solidarité peut être sélective. Nous avons vu, dans le tramway, un jeune, en entendant le « bip » aigu significatif d'une anomalie de compostage, parcourir tous les modules de la rame pour aider un autre jeune qui compostait son billet à l'envers. Juste avant que les portes ne se ferment, trois contrôleurs étaient montés discrètement dans le tram, par la porte étroite, à l'avant. A l'opposé, deux personnes âgées ont composté leur billet à l'envers, sans s'en apercevoir. Personne alentour ne s'est manifesté.

Processus menant à l'incompréhension, voire au rejet

Ces processus sont liés à des écarts de perception d'une différence, mais révèlent des conflits entre des normes existantes et des normes émergentes. Les évolutions sociales et techniques remettent en question les normes de civilité, de savoir-vivre de la vie sociale. Nous illustrons ce processus avec deux situations observées, dans le tramway.

Une dame demande des indications sur son itinéraire à un jeune situé à côté d'elle. Celui-ci a deux écouteurs dans les oreilles, il est visiblement absorbé par la musique qu'il écoute. Il fait signe à la dame qu'il n'entend pas, puis enlève ensuite une oreillette pour l'écouter, car la dame continue de lui parler. Cette courte situation met en évidence deux normes qui s'entrechoquent : l'assistance à autrui qui en fait la

demande, a fortiori au sujet d'un itinéraire ; la mise en visibilité d'un régime d'indisponibilité, signifiant à autrui que l'on n'est pas accessible à l'interaction. Cette indisponibilité n'a pas été perçue, les oreillettes ainsi que les cordons étant partiellement masqués par la chevelure et par l'habillement du jeune. Notons que le régime de disponibilité, en se modifiant, reste limité, puisqu'une seule oreillette a été retirée. Cette situation finale témoigne de l'émergence d'une norme d'attention divisée, qui se développe avec l'usage quasi-permanent des smartphones.
Voici une autre situation dans le tramway : une jeune étudiante, voyant une dame debout près d'elle dans l'allée, alors qu'il n'y a plus de places assises disponibles, se lève, et lui propose de s'asseoir. Mais la dame répond, d'un ton sec et agressif « non merci, ça va très bien ». Elle regarde de façon hostile la jeune fille, puis se tourne en lui montrant le dos. La dame, un peu plus de la soixantaine, plutôt mince, est habillée de façon sportive : T shirt, petit sac à dos, pantalon court et baskets légères.
L'action de la jeune fille est portée par des normes élémentaires de respect de personnes plus âgées qu'elle. Pour la dame, cette communication constitue quasiment une insulte en public, puisqu'elle est de ce fait désignée comme vieille et vulnérable, dans une société qui prône les valeurs de la jeunesse. Le regard porté par la jeune fille sape l'image qu'elle pensait donner d'elle. Goffman nous rappelle qu' « il est moins gênant de demander un bien gratuit à un inconnu que d'en offrir un spontanément » (Goffman, 1973, p.76).

Processus de mise à distance voire de discrimination d'autrui

Ces processus sont liés à la labilité et à la combinaison des formes d'engagement dans la situation (Thévenot, 2006 ; Piette, 1996 ; 2009), évoqués plus haut. Ils révèlent des conflits d'enjeux, et se manifestent particulièrement lors du placement, de l'entrée ou de la sortie des dispositifs. La confrontation de nos observations et de nos entretiens montre que le placement, même contraint par le manque de places disponibles, ne s'effectue pas au hasard. On évitera, par exemple, un placement en face à face, on préférera un placement auprès d'une personne de même sexe.
Nous relevons d'autres différences dans les conduites de placement : sur les sièges en duo côté à côte, certains voyageurs n'occupent que leur place, accueillant ainsi implicitement un autrui virtuellement présent ; d'autres posent leurs affaires à côté d'eux, en s'installant du côté fenêtre. Cette territorialisation rituelle, est une activité de « nidification », dans un refuge, une coquille, un coin (Gay, 1995 ; Lussault, 2009). C'est aussi une construction de distance par préservation de l'intégrité corporelle, d'évitement de l'intimité physique avec un étranger (Hall, 1971).
Lors de l'afflux de nouveaux voyageurs, la rationalité de l'acteur en situation est maintenant contextuelle, et définie en fonction des enjeux, des valeurs, de la nature de l'activité qu'il est en train d'effectuer (Fornel (de) & Quéré, 1999). Les uns ramènent ostensiblement leurs affaires sur eux ou à leurs pieds, avant qu'une demande ne se manifeste, agissant ainsi dans un régime de justification civique (Boltanski & Thévenot, 1991). Les autres adoptent une tactique pour conserver leur accommodement personnel (Thévenot, 1994 ; 2006) et ne pas s'auto-contraindre (Lemieux, 2009) : ils feignent d'être absorbés, pour différer le partage d'un espace restreint.

Des comportements vont aussi au-delà d'une tactique pour retarder l'accueil de l'autre avec l'adoption de conduites dissuasives. Le recueil de nos entretiens montre que le placement du côté de l'allée, avec les affaires posées à côté de soi, motivé parfois par la possibilité d'étirer ses jambes ou de laisser sa valise dans l'allée, est aussi exprimé comme une action délibérée pour dissuader autrui de prendre place à ses côtés.
Le non respect de règles, tout particulièrement lorsqu'il y a un risque d'atteinte à la liberté de mouvement, peut également initier des expressions de rappel à l'ordre, de réprobation, voire des propos discriminatoires. Dans un contexte de dévolution de la mobilité individuelle au transporteur, et à ses prescriptions horaires, une réduction supplémentaire de cette autonomie, si elle est causée par des comportements individuels, et non des circonstances communes, peut devenir intolérable. Les deux exemples qui suivent montrent que l'escalade peut survenir, soit à partir d'un engagement tactique, et d'une maîtrise, à son profit, de la situation de flux, soit d'une absorption totale dans une activité (Thévenot, 1994 ; Piette, 2009),
Nous avons fréquemment observé, dans les tramways et dans les trains, le non respect de la règle qui consiste à attendre la fin de la descente avant de monter à bord[15]. Les usagers habitués maîtrisent des ethnométhodes leur permettant d'anticiper tactiquement leur placement près de la porte la plus proche à l'arrêt du train, de comparer quantitativement d'un coup d'oeil les attroupements d'une porte à l'autre, tout en tenant compte, non seulement de l'ampleur de la queue, mais aussi des objets encombrants (vélos, gros sacs, poussettes). Mais les doubles portes coulissantes sont aussi une affordance, pour des usagers tacticiens, de se glisser insidieusement par le côté pour pénétrer dans la voiture et s'attribuer une « bonne » place. Les rappels à l'ordre peuvent s'exprimer dans le régime de la justification, rappelant la priorité accordée à la descente (Boltanski & Thévenot, 1991). Ils peuvent aussi se traduire en invectives personnalisées « vous pourriez au moins laisser descendre », voire en propos discriminants « vous les jeunes, vous ne respectez rien ».
Une dame est montée dans une voiture Corail à Narbonne, et s'installe tout au fond de la demi-voiture, contre la séparation vitrée, avec une valise à roulettes posée à côté d'elle. Elle somnole, le corps tourné vers la fenêtre. Il n'y a qu'une dizaine de personnes, l'espace est silencieux. A l'autre bout de la voiture, un jeune est assis du côté de l'allée. Il joue sur son smartphone. Le train arrive en gare de Sète, et s'arrête. La tranquillité règne toujours, personne n'a bougé. Mais soudain, la dame qui somnolait se lève comme un ressort et empoigne sa valise à la hâte, la tirant dans l'allée centrale vers la sortie. Les roulettes viennent buter contre le pied et la jambe du jeune homme qui leur barrent le passage. Furieuse, la dame à la valise roulante invective à voix forte le jeune qui, plongé dans son jeu, n'a pas rentré sa jambe. « Voilà, voilà, ne vous énervez pas Madame », répond le jeune, en dégageant l'allée. Mais la dame ne se calme pas et continue de pester contre « ces jeunes qui n'ont aucun respect des autres», tout en se précipitant vers la sortie.

Processus menant à la soustraction, à l'exclusion ou à l'apprentissage de la vie sociale

Face à des comportements a-typiques, invasifs, à des territorialisations de l'espace physique ou sonore, les usagers se livrent à des stratégies d'évitement qui deviennent des opérations de soustraction, alors que l'ordre moral, les règles d'une vie commune sont en jeu. Les injonctions frontales conduisent à l'exclusion mutuelle. Mais des interactions inter-individuelles de voisinage peuvent conduire à des apprentissages, prenant alors une dimension d'éducation à la vie civique.

Dans un train qui n'est pas bondé, s'ils voient un individu allongé ou un occupant ayant investi deux places côte à côte, les nouveaux arrivants passent leur chemin, à la recherche d'une place signifiée comme libre, quitte à changer de voiture. Il en est de même dans le tramway. Le comportement « d'indifférence civile » évoqué plus haut est aussi dominant lorsque l'on a un voisin bruyant (utilisation du téléphone portable, écouteurs réglés avec le son à fond). Cependant, si ces comportements individuels deviennent gênants, non seulement pour le voisinage immédiat, mais pour le collectif, ce sont alors d'autres expressions qui prennent le relais, avec des regards de complicité réprobatrice ou des manifestations d'humour entre ceux qui subissent cette altération de leur espace physique ou sonore. En l'absence d'intervention des voisins proches, ces expressions ne conduisent pas, toutefois, vers une interaction de face avec le responsable de ce trouble, qui ne modifie donc pas sa conduite.

Dans le voisinage proche, quelqu'un peut aussi réagir. Cette interaction peut déboucher sur un « travail de l'altérité au sein de l'expérience de soi », un apprentissage expérientiel (Jodelet, 2005, p. 29). Deux exemples ci-dessous mettent en relief deux stratégies de communications différentes : le conseil amical ou la négociation.

C'est encore un vendredi soir, il y a foule. Dans un compartiment de première, une jeune fille s'est installée, en posant son sac sur le siège à côté d'elle. Les arrivants passent devant le compartiment, et poursuivent leur chemin, sans rien dire. Une dame en face d'elle lui dit à mi-voix, en se penchant vers elle « vous pouvez enlever votre sac, il y a du monde ». La jeune fille ramène son sac sur ses genoux sans dire un mot. La dame qui est intervenue a exploité sa position de proximité, face à la jeune fille, et a pris un ensemble de précautions : elle s'est penchée vers son interlocutrice, et lui a parlé à mi-voix, instaurant une relation inter-individuelle, et non une communication adressée à l'ensemble des occupants de ce compartiment. Elle n'a pas prononcé sa phrase sur le ton du reproche, mais plutôt sur celui du conseil « maternel », n'évoquant pas un ordre ou une injonction, alliant la douceur et la certitude référentielle, sans tournure interrogative.

La deuxième interaction se déroule dans une aire surélevée, des nouveaux TER, une voiture dite « de première ». Cette fois-ci, la fréquentation est normale, un jour de semaine, en fin d''après-midi. Un voyageur, environ trente-cinq ans, est assis sur le siège unique, juste après la portière intérieure et travaille avec son ordinateur portable. De l'autre côté de l'allée, à son niveau, se tient une jeune fille assise côté fenêtre avec son sac posé à côté d'elle. La jeune fille prend son mobile et commence une conversation téléphonique à voix très forte. C'est alors qu'intervient le voyageur, sur un ton d'injonction ferme mais polie :

- *« Excusez-moi Mademoiselle. Vous pourriez parler moins fort ou sortir s'il vous plaît ? »*
- *« Pourquoi ? Non, je ne sors pas. Je parle moins fort, mais je ne sors pas ».*

- *« C'est interdit de téléphoner ici, vous voyez ! Il faut téléphoner là-bas »* (et il montre le logo du téléphone portable endormi, proche de lui, puis la plateforme à l'entrée)
- *« Je savais pas »*

La jeune fille reprend sa conversation téléphonique, cette fois en murmurant. Mais elle conclut rapidement l'appel : « *Est-ce que je peux te rappeler ce soir ?* »
Une fois le téléphone raccroché, le voyageur reprend (sur un ton presque amical) :

- *« Vous comprenez, cela dérange. Vous parlez très fort au téléphone. »*
- *« Ah oui, je me rends pas compte, je parle fort, quand je parle, je m'entends pas ».*

Le processus est initié par une injonction, minimisée par les formules de politesse, et par l'espace de choix laissé à l'interlocutrice. Cette marge de liberté, est ensuite contextualisée par le voyageur, rappelant la norme du règlement. La conduite de la jeune fille change, puisqu'elle réduit le volume de sa voix. Mais c'est alors qu'elle perçoit la présence de ce voisin, elle s'entend téléphoner, et met fin à son appel. Le voyageur amène ensuite son interlocutrice à «ré-entendre » sa voix dans un contexte de proximité physique avec d'autres. Le changement de comportement débouche sur une prise de conscience.
Lorsqu'un groupe territorialise l'espace physique et sonore, avec les pieds posés sur les sièges, le poste de musique allumé à fond sans écouteurs, les canettes renversées sur les tablettes...l'indifférence civile devient « une opération de soustraction » (Jamar, 2014, p.152). Il s'agit alors « de se concentrer absolument à ne rien voir de tel groupe et à le montrer » (ibid.).
Si un individu seul intervient pour réprouver de tels comportements groupaux, nous avons alors observé des processus d'escalade vers la violence verbale. Ainsi, dans le tramway, une femme demande, sur un ton sévère, à des lycéennes de se tenir correctement. La réponse est d'abord indirecte, l'une des lycéennes s'adresse à ses camarades « mais qu'est-ce qu'elle a, celle-là, de quoi je me mêle ». La dame renouvelle son injonction à voix forte « tenez-vous tranquille ». La lycéenne reprend, toujours en s'adressant à ses copines « n'importe quoi, mais elle est complètement folle, celle-là ». Dans l'entourage immédiat, personne ne se manifeste. En redessinant le territoire, les tramways rapprochent le centre ville historique, les quartiers, les communes avoisinantes, sans pour autant favoriser automatiquement la socialisation. On s'approprie « sa » ligne de tramway[16], on manifeste ostensiblement un droit d'accès à des territoires mobiles, dont on se sent encore plus ou moins exclu.

CONCLUSION

Les dispositifs de mobilité sont conçus comme des espaces fonctionnels permettant à des individus mobiles, connectés, dotés de compétences cognitives et tactiques, de circuler tout en se livrant confortablement aux activités qu'ils ont choisies, s'ils respectent les règles d'interactions minimales. La polyvalence des aménagements et l'espace sonore commun, limitant les accommodations personnelles, amènent les

usagers à se positionner vis-à-vis d'autrui, en mobilisant différentes formes d'engagement, pouvant mener à la soustraction, voire à la discrimination ou à l'exclusion, ou au contraire à l'apprentissage de la vie sociale. La proximité de voisinage prescrite par les équipements et la densité de fréquentation favorise l'émergence de conduites individuelles tactiques, ou de rencontres éphémères ou durables. Ce sont bien les « expositions aux troubles » émanant des dispositifs qui amènent les usagers à outrepasser la « norme d'indifférence civile », mais ces processus peuvent conduire à l'ouverture à l'autre ou au rejet. Ce sont enfin les dysfonctionnements importants, les situations éprouvantes qui font émerger des conduites solidaires et mènent à l'intercompréhension. La « mobilité contextuelle » n'est pas seulement spatiale et temporelle, c'est aussi la capacité à se déplacer « vers autrui » (Buchot, 2014, p.73). Ainsi la mobilité doit aussi être définie comme un apprentissage de pratiques relationnelles d'accueil, de respect et d'entraide.

BIBLIOGRAPHIE

Akrich, M. (1993). Les utilisateurs, acteurs de l'innovation. In (Éd.) Akrich, M ; Callon, M. & Latour, B. *Sociologie de la traduction. Textes fondateurs.* Paris : Presses de l'école des Mines de Paris, p. 253-265.

Amar, G. (2016). *Homo mobilis. Une civilisation du mouvement*. Paris : Fyp éd.

Augé, M (1992) *Non-lieux, introduction à une anthropologie de la surmodernité*, Paris, Seuil

Bardini, T. (1996). Changement et réseaux socio-techniques : de l'inscription à l'affordance, *Réseaux*, n°76, p.125-155.

Breviglieri, M. (2004). Habiter l'espace de travail : perspectives sur la routine. *Histoire & Sociétés*, n°9, p.19-29

Boltanski, L. & Thévenot, L. (1991), *De la justification : les économies de la grandeur*. Paris : Gallimard

Buchot, N. (2014). La mobilité contextuelle à l'épreuve de la mobilité résidentielle contrainte dans le cadre de la rénovation urbaine des quartiers d'habitat social à Angers et à Trélazé, *ESO, travaux & documents,* n° 37, juin, p.73-81

Clot-Goudard, R. & Tillous, M. (2008). L'espace du réseau : du flux au territoire. Le tournant pragmatiste engagé par Isaac Joseph. *Tracés*, n°15, p.107-126

De Lavergne, C. (2013). De la singularité aux régularités, des régularités aux pluralités : situations de voyage en train pour des navetteurs salariés ou étudiants. 3ème colloque RIFReQ « Du singulier à l'universel », Montpellier, 9-10 Juin 2011. *Recherches Qualitatives*, HS, mai 2013, n°15, p.290-307 [en ligne] http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors_serie/hs-15/hs-15-De-Lavergne.pdf (consulté le 16.05.2016)

De Lavergne, C. & Heïd, M-C. (2012). La performativité des dispositifs socio-techniques : une co-construction situationnelle. *Colloque « Organisations, performativité et engagement »*, 80e congrès international de l'ACFAS, Montréal, 8 -9 mai 2012. Actes p. 64-76. http://www.crpcm.uqam.ca/pages/docs/Actes_colloque_ACFAS_2012.pdf (consulté le 16.05.2016)

Devaux, J. & Oppenchaim, N. (2012). La mobilité des adolescents: une pratique socialisée et socialisante, *Métropolitiques*, 28 novembre. [en ligne] http://www.metropolitiques.eu/La-mobilite-des-adolescents-une.html (consulté le 16.05.2016)
Fornel, M. (de) & Quéré, L. (1999). *La logique des situations : nouveaux regards sur l'écologie des activités sociales*, Paris : EHESS.
Fourny, M-C (2008). Identité et aménagement du territoire. Modes de production et figures de l'identité de territoires dans les recompositions spatiales. In Thuriot, F., Nemery, J-C., Rautenberg, M. (Éd.). *Les stratégies identitaires de conservation et de valorisation du patrimoine*. Paris : L'Harmattan, p. 101-114
Garfinkel, H. (2007). *Recherches en ethnométhodologie*. Paris : Presses Universitaires de France.
Gay, J-C (1995). *Les discontinuités spatiales*. Paris : Economica
Gayet-Viaud, C. (2006). De l'innocuité sociale aux degrés d'humanité. Les types du petit vieux et du bébé. *Les annales de la recherché urbaine*, n°100, p.59-67.
Gibson, J. (1977). The Theory of Affordances. In Shaw, R-E & Bransford, J. (Éd.), *Perceiving, Acting, and Knowing*. New York : Lawrence Erlbaum Associates, p. 67-82.
Goffman, E (2013). *Comment se conduire dans les lieux publics. Notes sur l'organisation sociale des rassemblements*. Paris : Économica (trad. 1963)
Goffman, E., (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne, II- Les relations en public*, Paris, Éd. de Minuit.
Hall, E. T. (1971). *La dimension cachée*. Paris, Seuil.
Kohn, R.C. (1998). *Les enjeux de l'observation*. Paris : Anthropos. Economica.
Hutchins, E (1994). *Comment le "cockpit" se souvient de ses vitesses*, *Sociologie du travail*, vol. 36, n° 4, p.451-473
Jamar, D. (2014). Troubles de l'espace public : épaissir les lieux, *Clara*, n°2, p.145-160
Jodelet D. (2005). Formes et figures de l'altérité. In Sanchez-Mazas M. & Licata L. (2005). *L'autre. Regards psychosociaux, Vies sociales*, Presses de l'Université de Grenoble.
Joseph, I. (1997). « Prises, réserves, épreuves ». *Communications*, n°65, p. 131-142.
Joseph, I. (1998) *La ville sans qualité*. La Tour-d'Aigues : Éd. de l'Aube, 209 pages
Joseph, I (1999). Gares intelligentes, accessibilité urbaine et relais de la ville dense. Mission prospective de la RATP. [en ligne] http://www.innovations-transports.fr/IMG/pdf/017-R97MT58.pdf (consulté le 16.05.2016)
Lahire B. (1998). *L'homme pluriel. Les ressorts de l'action*, Paris, Nathan.
Lemieux, C. (2009), *Le devoir et la grâce*, Paris : Economica.
Lussault M. (2009). *De la lutte des classes à la lutte des places.* Paris : Grasset
Lynch, K. (1999). *L'image de la cité*. Paris : Dunod
Mead, G.H. (2006). *L'esprit, le soi et la société*. Paris : Presses Universitaires de France.
Norman, D-A. (1988). *The design of everyday things*. New York : Basic Books. 257 p
Orfeuil, J-P (2010). La mobilité, nouvelle question sociale ?, *SociologieS. Dossiers « Frontières sociales, frontières culturelles, frontières techniques* [En ligne], https://sociologies.revues.org/3321 (consulté le 16.05.2016)
Peneff, J. (2009). *Le goût de l'observation : comprendre et pratiquer l'observation participante en sciences sociales*. Paris : La Découverte.

Piette, A. (1996). *Ethnographie de l'action*. Paris : Métailié.
Piette, A., (2009). *Anthropologie existentiale.* Paris : Éditions Petra.
Schütz, A. (1987). *Le chercheur et le quotidien*. Paris : Klincksieck.
Séminaire de réflexion Isaac Joseph. (2007).L'accessibilité, un enjeu démocratique. L'empreinte d'Isaac Joseph. Explorations croisées. In : Céfaï D., Saturno C., (Dir.), *Itinéraires d'un pragmatiste. Autour d'Isaac Joseph*. Paris : Economica, p. 185-201.
Stavo-Debauge, J. (2003), « L'indifférence du passant qui se meut, les ancrages du résidant qui s'émeut ». In D. Céfaï & D. Pasquier (Éd.), *Les sens du public : public politique, publics médiatiques*, Paris : PUF.
Stock, M. (2004).L'habiter comme pratique des lieux géographiques, *EspacesTemps.net*, Travaux. [En ligne],http://www.espacestemps.net/articles/habiter-comme-pratique-des-lieux-geographiques/ (consulté le 16.05.2016)
Thévenot, L. (2006). *L'action au pluriel : sociologie des régimes d'engagement*. Paris : La Découverte.
Thévenot, L. (1994). Le régime de familiarité. Des choses en personne. *Genèses*, n°17, p.72-101
Thibaud, J.-P. (2002) Visions pratiques en milieu urbain. In Thibaud, J.-P. (Éd.), *Regards en action. Ethnométhodologie des espaces publics*. Bernin : À la croisée, p. 21-54.
Verderosa, A. (2004). *Trains de vie. Enquête sur la SNCF d'aujourd'hui*. Paris : Ed. Autrement.
Vermersch, P. (1996). *L'entretien d'explicitation*. Paris : ESF.

[1] Selon Orfeuil (2010, p.6.) « le Français moyen, toutes classes d'âge confondues, parcourait en 2010, 40 km par jour dont un peu plus de 25 pour sa vie quotidienne et un peu moins de 15 lors de déplacements à longue distance »

[2] Les usagers navetteurs effectuent des trajets réguliers entre leur domicile et leur lieu de travail ou d'étude

[3] Office du tourisme et des congrès, Montpelier Méditerranée Métropole. Chiffres clés/Observatoire http://www.montpellier-tourisme.fr/Preparer-Reserver/Pro-Presse/Chiffres-cles-Observatoire (consulté le 15-05-2016)

[4] Mairie de Montpellier. Grands projets d'urbanisme http://www.montpellier.fr/373-grands-projets-urbains.htm (consulté le 15-05-2016)

[5] Ministère du développement durable. 1er appel à projets transports urbains. Conférence de presse du 30 avril 2009 http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/Pages_de_tous_les_projets1-17_cle0321e1.pdf (consulté le 15-05-2016)

[6] Montpellier Agglomération. Lignes 3 et 4 de tramway. Dossier de presse. 6 avril 2012. http://kportal.montpellier-agglo.com/medias/fichier/l3l4-version-2_1333723225145.pdf (consulté le 15-05-2016)

[7] Tramway de Montpellier. Site indépendant https://tramwaydemontpellier.net/2013/06/13/13-juin-2013-les-derniers-chiffres-de-la-frequentation-du-reseau-de-tramways-de-montpellier/ (consulté le 15-05-2016)

[8] Dans le cadre de la réforme territoriale, le nom définitif de la Région élargie a été choisi le 24 juin 2016, après une consultation citoyenne http://www.laregionoccitanie.fr/ (consulté le 29-07-2016)

[9] Région Occitanie / Pyrénées-Méditerranée. 80 jours pour imaginer la mobilité de demain. http://www.regionlrmp.fr/rail (consulté le 15-05-2016)

[10] A noter que le design prévu pour la ligne 5 a été remis en cause par le Ministère des Transports. « Il est expressément demandé aux municipalités d'utiliser des couleurs neutres et de limiter la fantaisie dans tout ce qui pourrait rentrer dans le champ visuel urbain ». Voir Noury S. Montpellier, la fin du tramway sexy. Inspirations Urbaines Design + Deco , 20 décembre 2014. http://inspirationsurbaines.com/montpellier-la-fin-du-tramways-sexy/ (consulté le 15-05-2016)

[11] SNCF. Votre application mobile TER http://www.sncf.com/fr/trains/ter/application-mobile-ter

[12] TAM. De nouveaux services 100 % numériques. 19 mai 2016 http://www.tam-voyages.com/evenement/?rub_code=3 (consulté le 28-05-2016)

[13] SNCF. Une bibliothèque digitale à bord des TER Languedoc-Roussillon. 2 février 2015 http://www.sncf.com/fr/presse/article/bibliotheque-digitale-ter-languedoc-roussillon-86246

[14] SNCF. Commercial(e) à bord des trains http://www.sncf.com/fr/groupe/emploi/fiche-metier/a-bord-des-trains (consulté le 28-05-2016)

[15] Cette règle est maintenant rappelée par haut-parleur sur les quais de la gare : « merci de laisser descendre avant de monter à bord ».

[16] On peut lire des tweets sur ces appropriations :Â «après j'dois prendre le 3 pour aller au bahut, c'est celui que tt le monde prend, celui qu'a pas de personnalité » « les trams on dirait une classe wllh entre celui qui a pas de personnalité, le riche, celui qui sert à rien, le bledard » https://twitter.com/Seok_Hime/status/658794907981754372Â (consulté le 28-05-2016)